



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم تجارية
التخصص: تسويق الخدمات

بعنوان:

أثر رقمنة الخدمات التعليمية على إرضاء الطلبة

- دراسة على عينة من طلبة جامعة سعيدة -

تحت إشراف الأستاذ:

-الدكتور: وزاني محمد

من إعداد الطالبين:

- بكدي زين الدين

- بوفاتح يوسف إسماعيل

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 18 جوان 2026

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د. مسكين الحاج / أستاذ التعليم العالي / جامعة سعيدة / رئيسا

د. وزاني محمد / أستاذ التعليم العالي / جامعة سعيدة / مشرفا

د. قادة يزيد / أستاذ التعليم العالي / جامعة سعيدة / مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى في كتابه العزيز: (هو الذي أنزل عليك الكتاب منه آيات محكمات هن أم الكتاب وأخر متشابهات).

- فأما الذين في قلوبهم زيغ فيتبعون ما تشابه منه ابتغاء الفتنة وابتغاء تأويله.
- وما يعلم تأويله إلا الله والراسخون في العلم يقولون آمنا به كل من عند ربنا.
- وما يذكر إلا أولو الألباب).

الإهداء

الحمد لله فالق الأنوار ، وجاعل الليل والنهار ثم الصلاة والسلام على نبينا
محمد المختار إلى من أرضعتني لبن الحنان، وسقتني
ماء الحياة، إلى من تطيب أيامي بقربها، ويسعد قلبي بهنائها، إلى أغلى كائن في
الوجود... أمي..... إلى من كان لي سنداً طوال الحياة، ولم ييخل علي بالنفس
والنفيس والدي الكريم..... إلى من ترعرعت معهم ونما غصني بينهم ،
إخوتي إلى من أحببناهم بإخلاص وبادلونا نفس الشعور. إلى
كل هؤلاء وبأسمى معاني الحب والوفاء أهدي هذا
العمل..... شكرا لكم جميعا

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ " وزاني محمد " ، الذي لم
ييخل عليا بتوجيهاته ونصائحه القيمة ، وكان مثلاً للأخلاق والعلم والصبر،
فجزاه الله عني خير الجزاء.

بكدي زين الدين

الى أبي الغالي..... اهدي تخرجي الى النور
الذي اضاء دربي الى العزيز الذي حملت اسمه فخراً الى معلمي الاول الرجل الذي
سعى طوال حياته لنكون الافضل، كان شرفي الأول هو حمل اسمك.
الى أمي الغالية..... أهدي تخرجي الى من
ابصرت بها طريق حياتي اعتزازي بذاتي الى القلب الحنون الى من كانت دعواتها
تحيطني وكانت ملجأ يدي اليمنى في هذه المرحلة
كما أهدي هذا العمل إلى أسرتي الكريمة، التي لم تبخل على يوما بالدعم المعنوي
والتشجيع كانت دائماً إلى جانبي في لحظات التعب واليأس.
أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ " وزاني محمد " ، الذي لم ييخل
عليها بتوجيهاته ونصائحه القيمة ، وكان مثلاً للأخلاق والعلم والصبر، فجزاه
الله عني خير الجزاء.

أهدي إليكم ثمرة جهدي وسهر الليالي، متمنياً أن أكون عند حسن ظنكم دائماً

بوفاتح يوسف إسماعيل

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد..

نشكر الله العلي القدير الذي أنعم علينا بنعمة العقل والدين. القائل في محكم التنزيل “وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عِلْمٌ عَلِيمٌ” سورة يوسف آية 76.... صدق الله العظيم.

وقال رسول الله (صلي الله عليه وسلم): ”من صنع إليكم معروفاً فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافئتموه” (رواه أبو داود).

وفاءً وتقديراً وإعترافاً منا بالجميل نتقدم بجزيل الشكر لأولئك المخلصين الذين لم يألوا جهداً في مساعدتنا في إعداد تقريرنا، ونخص بالذكر الأستاذ وزاني محمدعلى هذه الدراسة وصاحب الفضل في توجيهنا ومساعدتنا في تجميع المعلومات، فجزاه الله كل خير.

ولا ننسا أن نتقدم بجزيل الشكر لوالدين وعائلتنا، و إلى كل من مدوا إلينا يد العون والمساعدة في إخراج هذه الدراسة علي أكمل وجه.

الملخص

تهدف الدراسة الحالية إلى تحليل أثر رقمنة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بحيث تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية قدرت 130 طالبا و طالبة، استرجع منها 107 استبانة صالحة للتحليل باستخدام برنامج Spss V23، وقد أظهرت النتائج أن الجامعة تتقدم بشكل ملحوظ في تطبيق رقمنة الخدمات التعليمية، خاصة في المجال البيداغوجي والمكتبات الرقمية، لكنها تعاني ضعفا نسبيا في البنية التحتية و الدعم الفني وتحديث البرمجيات. كما أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة، حيث أبدى الطلبة رضا عاما كبيرا عن استخدام التكنولوجيا الرقمية في العملية التعليمية. كما كشفت الدراسة عن وجود فجوة بين التوجه الإيجابي نحو الرقمنة وجودة تنفيذها الفعلية، حيث لا يزال مستوى الرضا عن الجودة الحالية للخدمات الرقمية دون التطلعات المرجوة.

الكلمات المفتاحية : الرقمنة – الرضا – الخدمات التعليمية – التعليم العالي.

Abstract

The present study aims to analyze the impact of digitizing educational services on student satisfaction at the Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences, and Management Sciences at Saida University – Dr. Moulay Tahar. The study adopted a descriptive analytical approach, using a questionnaire as a data collection tool from a random sample of 130 male and female students, of which 107 valid questionnaires were retrieved for analysis using SPSS V23. The results showed that the university is making significant progress in implementing the digitization of educational services, particularly in the pedagogical domain and digital libraries, but suffers from relative weaknesses in infrastructure, technical support, and software updates. The results also demonstrated a statistically significant positive impact of digitizing educational services on student satisfaction, as students expressed overall high satisfaction with the use of digital technology in the educational process. The study also revealed a gap between the positive orientation toward digitization and the actual quality of its implementation, as the level of satisfaction with the current quality of digital services remains below desired expectations.

Keywords: Digitization – Satisfaction – Educational services – Higher education .

❖ قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	ميدان كلية علوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية - جامعة سعيدة -	40 - 41
02	سلم ليكارت الخماسي	44
03	نتائج معامل ألفاكرونباخ	45
04	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	46
05	توزيع أفراد العينة حسب السن	47
06	توزيع أفراد العينة حسب طور الدراسة الحالي	48
07	توزيع أفراد العينة حسب الشعبة	49
08	توزيع أفراد العينة حسب حالة الإقامة	50
09	إستجابة عينة الدراسة حول البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	51
10	إستجابة عينة الدراسة حول التعليم الرقمي	52 - 53
11	إستجابة عينة الدراسة حول المكتبات الرقمية	53 - 54
12	إستجابة عينة الدراسة حول رضا الطلبة	54 - 55
13	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين رقمنة خدمات التعليم على رضا الطلبة	56
14	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ورضا الطلبة	57
15	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين التعليم الرقمي ورضا الطلبة	58
16	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المكتبات الرقمية و رضا الطلبة	59 - 60

❖ قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	محددات الرضا	28
02	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	46
03	أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب السن	47
04	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب طور الدراسة الحالي	48
05	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الشعبة	49
06	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب حالة الإقامة	50

❖ قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
78 - 74	إستمارة الإستبيان	01
87 - 79	مخرجات برنامج Spss V23	02

❖ فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
–	الآية القرآنية
–	الإهداء
–	الشكر والتقدير
VI – V	الملخص
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
XII – X	فهرس المحتويات
أ – ك	مقدمة
18 – 01	الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية
02	تمهيد
07 – 03	المبحث الأول : ماهية الرقمنة
04 – 03	المطلب الأول : نشأة الرقمنة
05 – 04	المطلب الثاني : تعريف الرقمنة
06	المطلب الثالث : أهمية الرقمنة
07	المطلب الرابع : أهداف الرقمنة

17 - 08	المبحث الثاني : خصائص وآليات تطبيق الرقمنة
10 - 08	المطلب الأول : خصائص الرقمنة
13 - 10	المطلب الثاني : عناصر وأشكال الرقمنة
14 - 13	المطلب الثالث : أبعاد الرقمنة
17 - 15	المطلب الرابع : متطلبات الرقمنة
18	خلاصة
34 - 19	الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي
20	تمهيد
28 - 21	المبحث الأول : لمحة حول الرضا
23 - 21	المطلب الأول : تعريف الرضا
23	المطلب الثاني : أهمية الرضا
26 - 23	المطلب الثالث : قياس الرضا
28 - 27	المطلب الرابع : محددات الرضا
33 - 29	المبحث الثاني : دور الرقمنة في تطوير خدمات قطاع التعليم العالي
30 - 29	المطلب الأول : التعريف بقطاع الخدمات الجامعية
32 - 30	المطلب الثاني : أثر الرقمنة في تطوير المجالات الإدارية والبيداغوجية في التعليم العالي
33 - 32	المطلب الثالث : العراقيل التي تواجه قطاع رقمنة الخدمات التعليمية
34	خلاصة

61 – 35	الفصل الثالث : الدراسة التطبيقية
36	تمهيد
41 – 37	المبحث الأول : تقديم عام حول جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر
39 – 37	المطلب الأول : تقديم عام حول جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر
40 – 39	المطلب الثاني : لمحة حول كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة – سعيدة –
41 – 40	المطلب الثالث : ميادين كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية – جامعة سعيدة –
45 – 41	المبحث الثاني : الأساليب الإحصائية في الدراسة الميدانية
42 – 41	المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة
43 – 42	المطلب الثاني : أداة الدراسة
45 – 43	المطلب الثالث : الأساليب الإحصائية وثبات الدراسة
60 – 45	المبحث الثالث : معاينة الواقع الميداني للجامعة محل الدراسة
50 – 46	المطلب الأول : تحليل البيانات الشخصية
56 – 51	المطلب الثاني : تحليل وتفسير نتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
60 – 56	المطلب الثالث : إختبار الفرضيات
61	خلاصة
66 – 62	الخاتمة العامة
72 – 67	قائمة المراجع والمصادر
87 – 73	قائمة الملاحق

المقدمة العامة

المقدمة العامة

مقدمة

في ظل التحولات العميقة والمتسارعة التي يشهدها العالم نتيجة التقدم التكنولوجي، تجد المؤسسات بمختلف أنواعها نفسها أمام ضرورة ملحة لمراجعة أنماط عملها التقليدية وتبني حلول رقمية مبتكرة ويهدف هذا التوجه إلى تعزيز الكفاءة والقدرة على التكيف بفاعلية مع بيئة ديناميكية ومتغيرة باستمرار، حيث أصبح التحول الرقمي خيارا استراتيجيا محوريا لتشكيل آليات التشغيل وأساليب تقديم الخدمات بشكل جذري. تمثل الرقمنة تحولا عميقا في طريقة تسيير المؤسسات الحديثة، من خلال تبني أدوات وتقنيات رقمية تسمح بتبسيط الإجراءات، وتسريع معالجة المعلومات وتحسين جودة خدمات التعليم المقدمة، وقد تم التأكيد على أهمية الرقمنة من خلال فعاليتها الكبيرة في التخفيف من الجهد الكبير والقيود الزمنية، والتي تعد من بين أكبر العقبات التي تعوق العمليات الإدارية وتعوق فعاليتها.

يعد التعليم الجامعي من أهم مؤسسات التعليم في المجتمعات، لما له من دور فعال ومميز في صناعة الأجيال المستقبل، التي تمتلك مقومات النجاح ومتطلبات العصر، وتطوير المجتمعات بما لديها من طاقات و معارف علمية حديثة تمكنها من بناء مشاريع حيوية، كما تعتبر الجامعة البداية الرئيسية التي تمر من خلالها أساليب التطوير والتقدم في المجتمع، فالتقدم العلمي والتكنولوجي على كافة الأصعدة يخرج من بوابة الجامعة. تبرز الحاجة المتزايدة إلى تحسين جودة خدمات التعليمية المقدمة للطلبة، لما لها من دور محوري في تحسين تجربتهم التعليمية ودعم الأداء المؤسسي بشكل عام. ويوفر التحول الرقمي إمكانات كبيرة لتقديم خدمات أكثر دقة ومرونة وتفاعلية، ما يساهم في رفع مستوى الجودة وتحقيق تميز ملموس في الخدمات المقدمة.

وانطلاقا من هذه المعطيات، أصبح توظيف الرقمنة من أجل كسب رضا الطلبة ضرورة تفرضها التغيرات الراهنة، لذا يأتي هذا البحث لدراسة معمقة لأثر رقمنة خدمات التعليم العالي على رضا الطلبة، مع التركيز على طلبة جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر، وتحديدًا كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية.

المقدمة العامة

الإشكالية

تسعى المؤسسات التعليمية كغيرها من المؤسسات إلى مواكبة التطورات وتبني رقمنة خدماتها، وفي سياق دراستنا سنحاول الإجابة على الإشكالية المطروحة بالشكل التالي :

✓ إلى أي مدى يمكن لرقمنة خدمات التعليم العالي أن تؤثر على رضا الطلبة ؟

التساؤلات الفرعية

تقع تحت الإشكالية مجموعة من تساؤلات فرعية وهي كالتالي :

- ماهية الرقمنة ؟ وفيما تتمثل متطلباتها ؟
- فيما تتمثل أبعاد الرقمنة ؟
- ماهو المقصود بالرضا ؟ وفيما تتمثل محددات قياسه ؟
- كيف تؤثر الرقمنة على كسب رضا الطلبة ؟
- فيما تتمثل العراقيل التي تواجه قطاع رقمنة الخدمات التعليمية ؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية :

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة خدمات التعليم على رضا الطلبة.

الفرضيات الفرعية :

- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ورضا الطلبة ؛
- ✓ يؤدي تطبيق منصات التعليم الرقمي مثل منصة MOODLE على ارتفاع مستوى رضا الطلبة ؛
- ✓ تساهم إمكانية الوصول إلى المكتبة الرقمية من خارج الحرم الجامعي (عبر الإنترنت) في زيادة رضا الطلبة.

المقدمة العامة

أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في جانبين أساسيين، الجانب الأول علمي أكاديمي، والجانب الثاني عملي تطبيقي، وذلك نظرا لأهمية مفهوم التحول الرقمي في قطاع التعليم العالي ومحدودية الدراسات التي تناولت أثره على رضا الطلبة :

❖ **على الصعيد العلمي :** تبرز أهمية الدراسة من خلال تناولها لمتغيرات حديثة وحيوية تمثل محورا أساسيا في التحولات الراهنة التي يشهدها قطاع التعليم العالي. وتسعى الدراسة إلى بناء إطار نظري يربط بين التحول الرقمي بأبعاده المختلفة ورضا الطلبة الجامعيين، مما يساهم في إثراء المعرفة العلمية في هذا المجال وتوسيع دائرة البحث فيه ؛

❖ **على الصعيد العملي :** فتمثل أهمية الدراسة في تسليط الضوء على الجوانب التطبيقية للتحول الرقمي، باعتباره أداة فعالة لتحسين جودة خدمات التعليمية وكسب رضا الطلبة الجامعيين. كما تسعى إلى تقديم توصيات ومقترحات قابلة للتنفيذ تساعد المؤسسات الجامعية، وخاصة جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر على تبني التحول الرقمي بفعالية أكبر، بما يساهم في تسهيل عملية تشارك المعرفة وتحقيق أداء تعليمي متميز.

أهداف الدراسة

هاته الدراسة تهدف إلى إبراز وجهة نظر المؤسسات اتجاه الرقمنة وبصفة خاصة المؤسسات التربوية الجزائرية، وما هي الاستراتيجيات التي تعلم هبا من أجل الاستفادة من تقنيات الرقمنة، ويمكننا تلخيصها في النقاط التالية :

- ✓ التعرف بداية على الرقمنة وأبعادها ومتطلباتها؛
- ✓ بناء إطار نظري يوضح طبيعة العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي ومستوى جودة التعليم العالي؛
- ✓ معرفة إذا ما يوجد أثر بين التحول الرقمي ورضا الطلبة؛
- ✓ تقديم توصيات علمية قابلة للتنفيذ من شأنها تعزيز التحول الرقمي في الجامعة، والعمل على تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة، مع المساهمة دوما في إرضاء الطلبة بالخدمات الرقمية.

المقدمة العامة

حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة على المراحل التالية :

❖ **الحدود الزمانية :** إمتدت الفترة لإنجاز الجانب النظري والجانب التطبيقي من 30 جانفي 2026 إلى غايي 2026/06/12؛

❖ **الحدود الموضوعية :** اقتصرت دراستنا على معالجة موضوع " أثر رقمنة خدمات التعليم العالي على رضا الطلبة " في جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر ، تحديدا طلبة كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية فقط؛

❖ **الحدود البشرية :** إشتملت الدراسة على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة سعيدة.

مبررات إختيار الموضوع

تمثلت مبررات إختيار الموضوع فيما يلي :

✓ الحاجة الملحة إلى إجراء دراسات تربط بين التحول الرقمي ورضا الطلبة جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر بشكل مباشر، حيث لا تزال هذه العلاقة بحاجة إلى المزيد من البحث والاستكشاف؛

✓ محدودية الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي وأثره على رضا طلبة جامعة سعيدة، مما يفتح مجالا لإضافة معرفة جديدة؛

✓ إمكانية إثراء المحتوى البحثي المحلي والعربي عبر تناول هذا الموضوع الحيوي في بيئة تعليمية عملية، تعكس الواقع التطبيقي للتحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي.

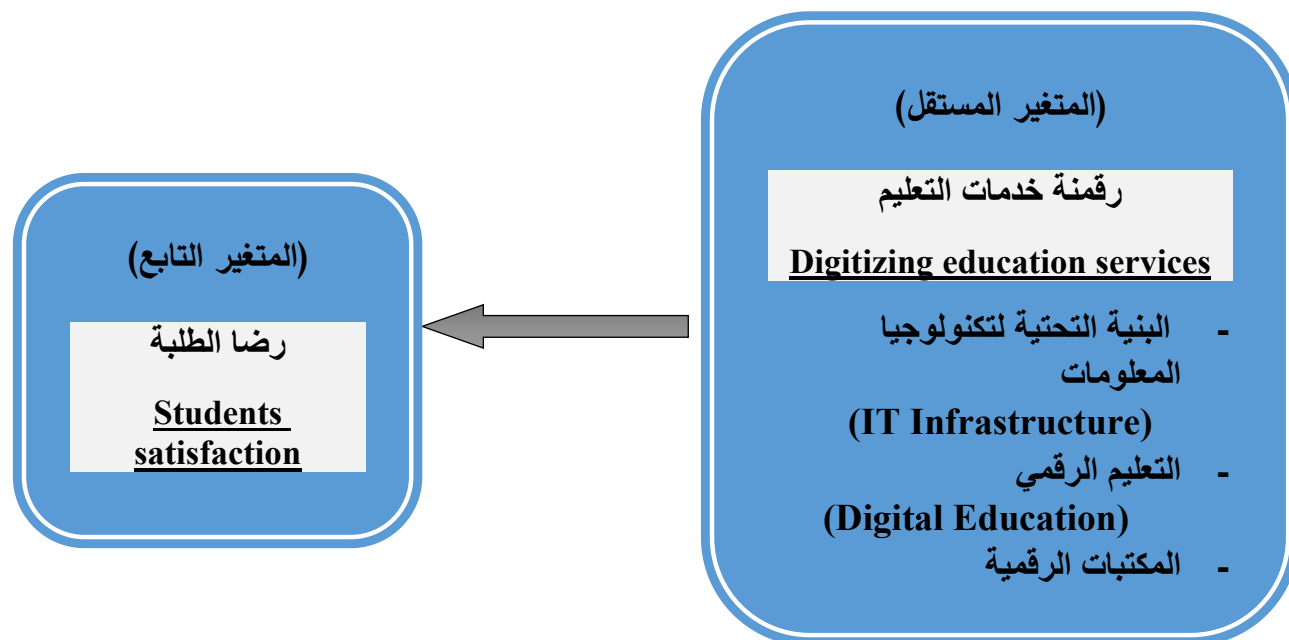
منهجية الدراسة

إعتمدنا في دراستنا النظرية والتطبيقية على المنهج الوصفي التحليلي.



المقدمة العامة

نموذج الدراسة



المصدر: تم إعداده بالاعتماد على بعض المراجع على غرار (Mohammed, A.R.M.I, 2025) و (Zhang et al, 2024).

المجتمع الإحصائي وأداة البحث

- ❖ المجتمع الإحصائي : قد تم اختيار عينة من المشاركين في هذه الدراسة الميدانية، حيث تم توزيع 130 إستبانة على عينة عشوائية من الفئة المستهدفة. وتم استرجاع 107 استبانة من هذه العينة؛
- ❖ أداة البحث : تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة، حيث تم معالجة هذه البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإصدار 23، لاستخراج المؤشرات الإحصائية المختلفة وفهم العلاقات بين المتغيرات.

هيكل الدراسة

تمت معالجة موضوع البحث من خلال ثلاثة فصول رئيسية، وذلك على النحو الآتي:

المقدمة العامة

الفصل الثالث : الدراسة
التطبيقية



المبحث الأول : تقديم عام حول
جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر.

المطلب الأول : تقديم عام حول جامعة
جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

المطلب الثاني : لمحة حول الكلية

المطلب الثالث : ميادين الكلية

المبحث الثاني : الأساليب الإحصائية
في الدراسة الميدانية

المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

المطلب الثالث : الأساليب الإحصائية
وأداة الدراسة

المبحث الثالث : معاينة الواقع
الميداني للجامعة محل الدراسة

المطلب الأول : تحليل البيانات
الشخصية

المطلب الثاني : تحليل وتفسير نتائج
المتعلقة بأسئلة الدراسة

المطلب الثالث : إختبار الفرضيات

الفصل الثاني : رضا
المستفيدين وأثر الرقمنة
في قطاع التعليم العالي



المبحث الأول : لمحة حول
الرضا

المطلب الأول : تعريف رضا

المطلب الثاني : أهمية الرضا

المطلب الثالث : قياس الرضا

المطلب الرابع : محددات الرضا

المبحث الثاني : دور الرقمنة في

تطوير خدمات قطاع التعليم

العالي

المطلب الأول : التعريف بقطاع

الخدمات الجامعية

المطلب الثاني : أثر الرقمنة في

تطوير المجالات الإدارية

والبيداغوجية في التعليم العالي

المطلب الثالث : العراقيل التي

تواجه قطاع رقمنة الخدمات

التعليمية

الفصل الأول : المفاهيم
الأدبية والنظرية



المبحث الأول : ماهية الرقمنة

المطلب الأول : نشأة الرقمنة

المطلب الثاني : تعريف الرقمنة

المطلب الثالث : أهمية الرقمنة

المطلب الرابع : أهداف الرقمنة

المبحث الثاني : خصائص

وآليات تطبيق الرقمنة

المطلب الأول : خصائص

الرقمنة

المطلب الثاني : عناصر وأشكال

الرقمنة

المطلب الثالث : أبعاد الرقمنة

المطلب الرابع : متطلبات الرقمنة

المقدمة العامة

الدراسات السابقة

أولاً : دراسة حلاسي أميمة رشا، و مبارك بوشعالة علي (2023/2022)، والتي كانت بعنوان : دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي - منصة بروغرس نموذجاً -

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي، من خلال التركيز على منصة "بروغرس" كنموذج تطبيقي، وذلك بتحليل مدى مساهمتها في تحسين العملية التعليمية. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث صممت استمارة استبيان ووزعت على عينة عشوائية احتمالية من أساتذة جامعة 8 ماي 1945 بقالمة، بلغ حجمها 64 أستاذًا. وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها : أن الرقمنة تساهم في تعزيز التواصل والتفاعل بين الأطراف التعليمية، وتوفير الوقت والجهد، كما تساعد التقنيات الحديثة في تحفيز الإبداع والابتكار لدى الطلبة والأساتذة من خلال تمكينهم من استخدام الأدوات الرقمية لتطوير مشاريع تعليمية مبتكرة، فضلاً عن دورها في تحسين الوصول إلى المعلومة وتحقيق تكافؤ الفرص التعليمية بين الجميع.

ثانياً : دراسة التاوتي عبد العليم و باي بومرزاق مرية (2025/2024)، والتي كانت تحت عنوان : أثر الرقمنة في رضا الطلبة في وجود جودة الخدمة التعليمية كمتغير وسيط - دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة الأغواط.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الرقمنة في رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط في وجود جودة الخدمة التعليمية كمتغير وسيط. وقصد تحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على طريقة الاستقصاء عن طريق الاستبيان، وذلك بتصميم استبيان وتوزيعه على عينة من طلبة الكلية حجمها 211 طالب، حيث قمنا باستخدام برنامجي SPSS و AMOS في تحليل البيانات واختبار الفرضيات. وكانت أهم نتيجة تم التوصل إليها هي: يوجد أثر للرقمنة في رضا الطلبة في وجود جودة الخدمة التعليمية كمتغير وسيط، وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5% ، هذا يؤكد أن تحسين جودة الخدمات التعليمية يعزز من رضا الطلبة عن تجربتهم التعليمية.

المقدمة العامة

ثالثا : دراسة أمدور ريان و محمداتني المعتر بالله و بوخناف حمزة (2023/2022)، والتي كانت تحت عنوان : دور المنصات الرقمية التعليمية في تحصيل الطالب الجامعي - منصة مودل نموذجاً - دراسة على طلبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة 08 ماي 1945 قالمة.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور المنصات الرقمية التعليمية في تحصيل الطالب الجامعي، تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقتم توزيع إستمارات الإستبيان على 75 عينة، وتوصل الدراسة إلى النتائج التالية : اتجاه أفراد عينة الدراسة نحو المنصات التعليمية الإلكترونية كان إيجابيا مما يدل أن درجة تأثير التوجه نحو استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية كبير بحسب وجهة نظر عينة الدراسة، بروز المعززات الإيجابية في الاتجاه نحو استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية، في حين برزت المعززات السلبية في الاتجاه نحو المنصات الإلكترونية في عدم الشعور بالرضا عن اتقان التعلم من خلال المنصات التعليمية والشعور بصعوبة التعامل مع أدوات المنصات التعليمية كونها تحتاج إلى جهد مستمر من قبل المتعلم يعوق استفادته منها.

رابعا : دراسة الطاهر بن عمارة و بالصافي نورالدين و محمد البشير (2025/2024)، والتي كانت تحت عنوان : دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء الوكالة الولائية توقرت).

تناولت دراستنا جانبا وركيزة مهمة إلى معرفة مدى مساهمة الرقمنة على مستوى جودة الخدمات التعليمية، تم تطبيق الدراسة على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء الوكالة الولائية توقرت 2024 ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبيان ومعالجته بواسطة برنامج spss، وتم توزيع استمارة الاستبيان على العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة 41 مفردة، حيث تمثلت أبعاد الرقمنة في المتطلبات البشرية والبرمجيات والأجهزة المادية والشبكات والاتصالات . وكشفت نتائج الدراسة الى أن هناك علاقة و أثر كبير بين الرقمنة و تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف صندوق CASNOS .

أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة

أولا : أوجه التشابه

المقدمة العامة

تتمثل أوجه التشابه فيما يلي :

- 1- إعتادنا على منهج واحد، والذي هو المنهج الوصفي التحليلي وصف الظاهرة ثم التحليل وإستخلاص النتائج؛
- 2- إشتراك دراستنا مع دراسة بوزونية وبوعزة (دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري) في السعي لإيجاد الفجوة بين الوضع المثالي والوضع الفعلي؛
- 3- أكدت دراستنا أن العلاقات الإنسانية تلعب دورا حاسما في نجاح أو فشل العمليات، وأيضا دراسة التاوتي وبلي على دور التدريب والتكوين؛
- 4- العمل على التركيز على أهمية التكنولوجيا وإن كانت درجة التركيز وتفاصيل التطبيق تختلف بعض الشيء؛
- 5- إتفاق دراستنا مع الدراسات السابقة في إقتراح التوصيات التحسينية ومقترحات فعالة لتطوير الأداء وتحسين الخدمات؛
- 6- ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي في دراستنا ودراسة حلاسي أميمة، أكدنا على ضرورة أن لا يبقى التعليم نظرا فحسب، بل يجب أن يكون مرتبطا بالميدان أيضا.

ثانيا : أوجه الاختلاف

تتمثل أوجه الاختلاف فيما يلي :

- 1- إختلاف في المجال الموضوعي دراستنا تناولت قطاع التعليم العالي (رقمنة الخدمات الجامعية، منصات التعليم، رضا الطلبة)، بينما الدراسات السابقة تناولت قطاع التجارة الدولية (وثائق شحن، طرق الدفع، إجراءات جمركية، البنوك) ؛
- 2- الإختلاف في متغيرات الدراسة دراستنا درست أثر الرقمنة على متغيرات (الرضا، الجودة) بينما الدراسات الأخرى جعلت الفجوة بين النظري والتطبيقي هي محور الدراسة الأساسية؛
- 3- إختلاف في أداة الدراسة، إعتمدت دراستنا على الإستبيان كأداة لجمع المعلومات وتفرغها في spss لإستخلاص النتائج، بينما الدراسات السابقة إعتمدت على المعاينة الميدانية والتي تمثلت في الملاحظة، والتجربة الشخصية؛

المقدمة العامة

- 4- شملت دراستنا عينة من الطلبة فقط (طلبة جامعة سعيدة)، بينما الدراسات الأخرى إستهدفت مهنين حقيقين في التجارة الدولية (جمارك، بنوك، تجار) ؛
- 5- الإختلاف في نتائج الدراسة، فدراستنا كانت النتائج إعتمدت على المتوسطات الحسابية والأثر بين المتغيرات في الفرضيات، بينما الدراسات الأخرى كانت النتائج نوعية تصف أوجه التوافق والإختلاف.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

تمهيد

بدأت الرقمنة كفكرة طموحة في المكتبات الغربية خلال خمسينيات القرن الماضي، حين تحولت السجلات الورقية إلى بيانات إلكترونية، ثم تطورت لتصبح مشروعا عالميا للمكتبات الرقمية. ومع تسارع الثورة التكنولوجية، لم تعد الرقمنة مجرد رفاهية تقنية، بل ضرورة حتمية تمس كل قطاعات الحياة الإدارية والتعليمية والخدمية. فهي تعني تحويل الوثائق والعمليات التقليدية إلى صيغ رقمية قابلة للتخزين والمعالجة والمشاركة، مما يوفر الوقت والجهد والتكاليف، ويعزز الشفافية والكفاءة، لكن نجاح هذا التحول يتطلب توفير متطلبات متكاملة : إدارية وبشرية ومالية وقانونية وأمنية وتقنية، إضافة إلى دعم سياسي حقيقي لضمان استدامة المشروع.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

المبحث الأول : ماهية الرقمنة

لم تظهر الرقمنة فجأة، بل كانت نتاج تطور تقني وتنظيمي امتد لنحو نصف قرن، بدأ مع إدخال الحاسوب في المكتبات الغربية ثم تطور إلى مشاريع ضخمة لربط المراكز الثقافية والعلمية عالمياً. هذا التحول لم يقتصر على الجانب التقني فقط، بل فرض نفسه كضرورة إدارية واقتصادية، مما استدعى وضع تصورات نظرية واضحة لماهيتها وأهدافها وأهميتها في العصر الرقمي.

المطلب الأول : نشأة الرقمنة

يعود مفهوم الرقمنة إلى جذور تاريخية متعددة في مؤسسات المعلومات ومرافقها، حيث بدأ مع إدخال الحاسوب في بعض الأنشطة المكتبية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ خمسينيات القرن الماضي، ووفقاً لهيرتر فقد أدت النتائج المحققة إلى تلاشي السجلات الورقية البطاقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية، مما أتاح للمكتبات المشاركة في شبكات الببليوغرافيا وتبادل البيانات خاصة في مجال الفهرسة التعاونية والإعارة بين المكتبات، وقد تجلّى ذلك في مشروع المكتبة الكونية الذي هدفت القوى الغربية الكبرى (مجموعة السبعة) في يوليو 1994 إلى توحيد الفهارس ونصوصها في مكتبات العالم بهدف جعل جميع المصادر قابلة للبحث عبر الإنترنت باعتباره فضاءً للمعرفة والمعلومات في المكتبات، ثم تلت ذلك اجتماعات متعددة بين الدول الكبرى بهدف رقمنة المكتبات وتعزيز الربط الرقمي بينها لتوسيع نطاق المعرفة إلى أقصى حد، ومن أبرزها اجتماع بروكسل عام 1995 الذي دعمته الولايات المتحدة لتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والعلمية والثقافية بتمويل من المؤسسة الوطنية للعلوم ووكالة الفضاء الأمريكية (ناسا) التابعة لوزارة الدفاع، وشمل المشروع إنشاء مكتبات رقمية تسهم في البحث العلمي والتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في أمريكا.

انطلقت التجربة إلى أوروبا عبر مشاريع مشابهة عرفت باسم "ذاكرة ميموريا" بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية وأكسفورد وأرشيف تاست ومعهد تولون للأبحاث العلمية إلى جانب مؤسسات مختصة في المعلوماتية، وهو ما عُرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني في قطاعات نوعية وموضوعية، ليرتبط لاحقاً بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات ضخمة للمكتبات الرقمية، ومن يتتبع مسار رقمنة المكتبات يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة متغيرات شهدتها تقنيات

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

المعلومات والاتصال مما مكن المكتبات من تعزيز استراتيجياتها لتطوير أدائها، فقد أسهم هذا التطور الهائل في مجالات عدة نتيجة توظيف البرمجيات والإنترنت وصولاً إلى المصطلحات والمفاهيم المرتبطة بها، وفيما يخص ما يكتبه وينشره الباحثون والمختصون في مجال المكتبات الرقمية فقد تطور استخدام هذه المكتبات في تخزين البيانات الببليوغرافية واسترجاعها وإتاحتها للمستخدمين، وبدأت تظهر مصطلحات متعددة متشابهة مثل المكتبة الافتراضية والإلكترونية والرقمية وظلت تحفها غموض لتعددتها، إذ وصفها ليكلير بمكتبة المستقبل وأطلق عليها لانكستر اسم "المكتبة بلا ورق"، إلا أن جوهرها واحد مهما اختلفت المسميات وهو توظيف تطبيقات الحاسوب والشبكات في تنظيم الوثائق وإدارة المعلومات واسترجاعها.

وهذا المسار الطويل الذي امتد لنحو نصف قرن كشف عن تسميات فرضت نفسها في أدبيات علم المكتبات والمعلومات والتي حدث بينها خلط كبير، ولا بد من توضيح هذه المصطلحات وفق دلالاتها إضافة إلى الأشكال المختلفة والإشارات التناظرية التي تشمل جميع المواد الرقمية ذات الأصل الإلكتروني والتي تحتاج إلى جهاز إلكتروني لتكون قابلة للقراءة، ذلك أن مصطلح "إلكترونية" يشير إلى طريقة عمل الأجهزة أكثر من كونه وصفاً للبيانات التي تحتويها، وعليه فإن المكتبة الإلكترونية تضم كل الموارد الموجودة في المكتبات التي جرى فيها استخدام أجهزة إلكترونية كما تضم المكتبة الرقمية، فهي المصطلح الأوسع دلالة إذ يشمل كلاً من المواد التناظرية والرقمية ويضم كل الجهود التي تهدف إلى استخدام الأجهزة الإلكترونية مثل آلات الفيديو وقارئات الميكرو فيلم والحاسب¹.

المطلب الثاني : تعريف الرقمنة

تعتبر الرقمنة عملية تحويل المعلومات، الوثائق، والعمليات من شكلها التناظري أو الورقي التقليدي إلى صيغة رقمية قابلة للمعالجة، التخزين، والمشاركة إلكترونياً عبر الحاسوب والشبكات. تهدف إلى تعزيز الكفاءة، سرعة الوصول، وتقليل التكاليف في مختلف القطاعات، ومن أبرز هذه التعاريف نذكر :

¹ - بن دادي هشام و سعيديات عبد القادر معمر، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص : قانون عام إقتصادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022/2021، ص11-12.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

❖ **تعرف الرقمنة** بأنها عملية تحويل المحتويات المادية أو الورقية إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها عبر الحاسوب، وذلك بالاستعانة بتقنيات المعلومات الحديثة. وهي بذلك تعني نقل المعلومات من شكلها التقليدي إلى صيغة إلكترونية تفاعلية¹.

❖ **عرف تيري كاني الرقمنة** على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها مثل : الكتب و الدوريات والتسجيلات الصوتية، وأيضا تحويل الصور الثابتة إلى مقروء بواسطة تقنيات نظام الحاسبات كنظام البيانات (Bits)، كما تعتبر البيانات وحدة المعلومات الأساسية، وأيضا يعمل على تحويل المعلومات لمجموعة من الأرقام الثنائية²؛

❖ **عرف أيضا دوج هودجز الرقمنة** على أنها : عملية تعمل على تحويل المحتوى الفكري المتاح إلى وسيط تخزين فيزيائي كالمقالات الدورية وغيرها إلى شكل رقمي³؛

❖ **الرقمنة** هي عملية تقنية تعني الانتقال من الوضعية القديمة الى الجديدة، وذلك لتقديم غرض افضل، وتتمثل هذه الأفضلية في تسريع تقديم الخدمات وتنفيذ العمليات الإدارية من خلال خفض التكاليف، تبسيط معلومات، اختصار الوقت والجهد على العاملين والمتعاملين في آن واحد، بالإضافة الى تجسيد مبدأ الشفافية في كل العمليات الإدارية⁴؛

❖ **يعرف سعيد يقطين الرقمنة** بأنها : عملية نقل أي صنف من الوثائق، وبذلك يصبح النص و الصورة الثابتة أو الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى ارقام، لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للإستقبال والإستعمال⁵؛

يشير مصطلح **الرقمنة** إلى العملية التي يتم من خلالها تحويل البيانات والمعلومات الموجودة في ملفات ووثائق ورقية إلى شكل رقمي من أجل الحفاظ عليها وحمايتها، إذ يتم إنشاء وحدات منفصلة من البيانات تسمى bits والتي يتم تنظيم المعلومات بها ثم معالجة تلك المعلومات بشكل منفصل في وحدات تسمى bytes.

1 - صراع سعاد و بومدين حسين، واقع الرقمنة في الإدارة الجزائرية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد 15، العدد 01، سنة 2025، ص 180.
2 - أحمد فرج، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية، العدد 12، سنة 2009، ص 11.
3 - بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية - الرهانات والتحديات - تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التمييز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 03، العدد 03، جامعة شاذلي بن جديد، سنة 2021، ص 70.
4 - بسام وزناحي، أهمية الرقمنة في ترشيد وعقلنة السلوك التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 09، العدد 02، ديسمبر 2024، ص 380.
5 - صباح شارف و مروى كشود، دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية - قطاع العدالة نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص : قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي - تبسة -، 2020/2019، ص 08.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

المطلب الثالث : أهمية الرقمنة

أصبح تعميم الرقمنة في المجال الإداري و التعليمي وكافة القطاعات أمرا حتميا لا يمكن تجاوزه، نظرا لما يترتب عليه من آثار إيجابية تنعكس على حياة المواطن وتسهم في معالجة التحديات الاجتماعية والاقتصادية التي تواجه البلاد، خاصة في ظل المتغيرات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، كما يعد هذا التوجه خطوة ضرورية لإرساء أسس إدارة جزائرية قوية وفاعلة، إذ تحظى الرقمنة بقيمة متزايدة في مؤسسات المعلومات بمختلف أصنافها وتحتل مكانة بارزة لدى المتخصصين في علم المعلومات، ذلك أن بناء إدارة رقمية يستدعي توفير محتوياتها من مصادر المعلومات بشكل إلكتروني.

وقد أسهمت العديد من المبادرات المرتبطة بمفهوم الطريق السريع للمعلومات في دفع مسار تحويل كم كبير من مصادر المعلومات التقليدية إلى مجموعات رقمية حديثة، كما أسفرت التقنيات الرقمية عن توسع غير مسبوق في قاعدة المعلومات وظهور سلع ذات طابع معلوماتي، وسهلت عمليات البحث عن المعلومات والمقارنة بينها وتبادلها، وساهمت في رفع مستويات التنظيم والتعاون بين الأطراف الاقتصادية النشطة، مما انعكس على أساليب عمل المؤسسات وطرق استكشاف الأفراد للفرص المتاحة وطبيعة تفاعل المواطنين مع جهاتهم الحكومية، كما تمتلك هذه التقنيات القدرة على جعل مسارات التنمية أكثر شمولاً وفعالية وإبداعا من خلال إزالة المعوقات التي تحول دون الوصول إلى المعلومات وتحسين عناصر الإنتاج وإدخال تحولات نوعية على المنتجات والخدمات.

وتأتي قدرة الرقمنة على العمل كأداة للتنمية والتطوير نتيجة لتأثيرها المباشر في شتى مجالات الحياة داخل أي دولة، من قبيل الحد من الفقر، والارتقاء بجودة التعليم والخدمات الصحية، وتطوير الأداء الحكومي، وتعزيز الأنشطة الاقتصادية، وتيسير متطلبات العيش اليومي للمواطنين، الأمر الذي يستدعي وضع استراتيجية وطنية شاملة تكفل جعل هذه التطورات التكنولوجية في متناول جميع فئات المجتمع¹.

¹ - دندن جمال الدين، آفاق الرقمنة وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية، مجلة البحوث القانونية والإقتصادية، المجلد 06، العدد : خاص، جامعة الجزائر 1، سنة 2023، ص12.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

المطلب الرابع : أهداف الرقمنة

تتجلى أهداف الرقمنة إلى تحقيق العديد من الفوائد على مختلف المستويات الإدارية ويمكن ذكره

أهمها فيما يلي : ¹

- ربح الوقت في تنفيذ العمليات الإدارية والخدمية؛
- الإستغناء عن الخدمات الورقية؛
- تسريع اتخاذ القرارات؛
- تحسين إدارة الموارد البشرية والمادية من خلال التحليل الفوري للبيانات؛
- مساعدة الرقابة على الأداء الحكومي والإداري؛
- وضع إجراءات إلكترونية صارمة للحد من الفساد الإداري؛
- توفير بيانات مفتوحة للمواطنين لتعزيز المساءلة والمشاركة في صنع القرار؛
- سهولة الوصول إلى الخدمات الإدارية والتعليمية عبر المنصات الرقمية؛
- تحسين تجربة المستخدم من خلال الخدمات السريعة؛
- توفير خدمات رقمية متاحة على مدار الساعة؛
- دعم ريادة الأعمال والابتكار؛
- تحسين بيئة الاستثمار من خلال تسريع الإجراءات وتحفيز التجارة الإلكترونية؛
- تأكد وصول جميع الفئات إلى الخدمات الرقمية؛
- تأكيد مشاركة المواطنين في الحياة السياسية والاجتماعية من خلال المنصات التفاعلية ²؛
- دعم التعليم والتدريب الإلكتروني لرفع مستوى المهارات الرقمية؛
- التخفيض من استهلاك الورق؛
- تحسين قنوات التواصل بين الحكومة والمواطنين لتلقي الشكاوى والمقترحات؛
- مساعدة على المشاركة في اتخاذ القرارات المحلية والوطنية عبر الاستشارات الرقمية.

¹ - محمد مروة و حميد بوزيد، دور الرقمنة في تحقيق التنمية المحلية في الجزائر - اقتراح نموذج المنصة الرقمية لتسيير ومتابعة برامج التنمية المحلية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 12، العدد 02، سنة 2025، ص 731-732.

² - زمورة جمال، دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية، أطروحة دكتوراه طور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2024، ص 52-53.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

المبحث الثاني : خصائص وآليات تطبيق الرقمنة

تمثل الرقمنة نقلة نوعية في أساليب العمل والإدارة، إذ تتسم بمجموعة من الخصائص الجوهرية كتقليص الزمان والمكان، والتفاعلية المزدوجة، واللامركزية، مما يجعلها تختلف جذريا عن الأنظمة التقليدية. ويعتمد نجاح تطبيقها على آليات عملية متكاملة، تبدأ بالحفاظ على الوثائق الأصلية وصولا إلى تحسين جودة الخدمات التعليمية وتقليل البيروقراطية. وتتأسس الرقمنة على عناصر تقنية رئيسية كالترميز الرقمي، وأنظمة التراسل، وشبكات النفاذ، فضلا عن أشكالها المتعددة (صورة، نص، اتجاهي) التي تحدد طبيعة استخدامها. كما تتعدد أبعادها لتشمل الرقابة والعمليات والاتصال الرقمي، وهو ما يفرض تحديات أمنية وتنظيمية. غير أن تحقيق هذه التحولات يظل رهناً بتوفر متطلبات أساسية، إدارية وبشرية ومالية وقانونية وأمنية وتقنية وسياسية. وبذلك يشكل هذا المبحث إطارا شاملا لفهم كيفية تطبيق الرقمنة واستدامتها بفعالية.

المطلب الأول : خصائص الرقمنة وآليات تطبيق الرقمنة

أولا : خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بمجموعة من الخصائص ومن أبرزها :¹

- **تقليص الوقت :** حيث أسهمت التطورات في مجال التكنولوجيا في تقليص المسافات وجعل عمليات التواصل لحظية بين شتى المناطق؛
- **تقليص المكان :** من خلال أدوات التخزين الرقمية ذات السعات الواسعة التي تمكن من تخزين كميات ضخمة من البيانات مع توفير إمكانية الوصول إليها بسرعة؛
- **التفاعلية المزدوجة :** تتيح للمستخدم فرصة الجمع بين استقبال المعلومات وإرسالها في وقت واحد، مما يحدث تفاعلا حواريا بين الأطراف المشاركة ويسهل تبادل الأدوار فيما بينهم؛
- **اللامركزية :** تتسم نظم المعلومات والاتصالات كالإنترنت بقدرتها على العمل بصورة متواصلة دون انقطاع، مما يصعب تعطيلها من قبل أي جهة؛

¹ - طاجين روميصة و قميح نادية، رقمنة التعليم العالي في الجزائر بين التحديات والمعوقات، مجلة جامعة الزيتونة الدولية – مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية، العدد السابع، 2023/03/10، ص54-55.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

- قابلية التحرك والحركة: تمكن المستخدمين من الاستفادة من الخدمات الرقمية أثناء تنقلهم عبر وسائل اتصال متعددة مثل الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة الأخرى؛
- غير ورقية (صفر ورقة) وتكرس القدرة مع سرية المعلومات.¹

تتميز الرقمنة بمجموعة من خصائص تميزها مقارنة عن باقي الانظمة التقليدية. فهي تسهم في اختصار الزمن مثل : تقليص المسافات، وجعل التواصل فوريا. كما تتجاوز الحيز المكاني باستخدام وسائل التخزين الرقمية ذات السعة الكبيرة التي تسمح بحفظ كميات ضخمة من البيانات مع إمكانية الوصول السريع إليها. ويمكن للمستخدم أن يكون مستقبلا أو مرسلا في آن واحد، مما يسهل التفاعل وتبادل الأدوار. كما توفر الاستقلالية التشغيلية عبر أنظمة الإنترنت التي تعمل بشكل مستمر دون انقطاع، وتتميز أيضا بالمرونة والحركة مما يسمح للمستخدمين الاستفادة من الخدمات الرقمية أثناء التنقل باستخدام الأجهزة المحمولة.²

ثانيا : آليات تطبيق الرقمنة

شهدت المؤسسات العامة، تحولا ملحوظا نحو الرقمنة في السنوات الأخيرة، مدعومة بإصدار أنظمة وتعليمات قانونية تلزم بتبني هذا النهج، ويأتي هذا التوجه انطلاقا من إدراك أهمية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات التعليمية، وتعزيز السرعة والدقة في تقديمها، فضلا عن مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، وتضمنت هذه الآليات ما يلي :³

✓ **الحفاظ على الوثائق الأصلية :** تعد الرقمنة وسيلة فعالة لحماية مصادر المعلومات داخل المؤسسات الصحية، وذلك من خلال تحويل السجلات الطبية الخاصة بالمرضى والملفات الإدارية إلى نسخ رقمية. يسهم هذا الإجراء في منع التلاعب بالوثائق الأصلية، مع تمكين الأطراف المعنية من الوصول إلى النسخ الرقمية بسهولة وفي ظل شروط أمان عالية؛

1 - بسمة فنور و نجلاء بولمزاد، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الخدمانية - دراسة ميدانية ببلدية الطاهير جيجل-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بين يحيى-جيجل-، 2024/2023، ص51.

2 - بوزيان أمين عبد الهادي، دور الرقمنة في تحسين الأداء التنظيمي - دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء Casnos-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون تيارت، 2025/2024، ص30.

3 - عاشور باي بومرزاق و عمر غاليب، آفاق رقمنة إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العمومية للصحة كمدخل لإدارة الإلكترونية، أبحاث الملتقى الوطني حول : جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ربهانات وتحديات تقييم الواقع وإستشراف الواقع، جامعة غرداية، 2023، ص 06-05.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

- ✓ **السرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات :** تساعد الرقمنة في تبسيط إدارة الملفات الإدارية عبر تخزينها إلكترونياً، مما يؤدي إلى تقليل الوقت والجهد اللازمين لاسترجاع البيانات. وهذا بدوره يعزز كفاءة العمل، ويوفر معلومات دقيقة في الوقت المناسب؛
- ✓ **تحسين جودة الخدمات الصحية وتقليل البيروقراطية :** تعمل الرقمنة على تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل الاعتماد على الوثائق الورقية، مما يساهم في خفض التعقيدات البيروقراطية ويسرع وتيرة تقديم الخدمات الصحية للمواطنين؛
- ✓ **تعزيز تحديث المؤسسات الصحية:** أصبحت الرقمنة عنصراً أساسياً في التحديث الإداري للمؤسسات الصحية، حيث تسهل مشاركة البيانات الصحية بين الجهات المعنية. وهذا يساهم في تحسين الرقابة على الإنفاق العام في القطاع الصحي، سواء من قبل السلطات التنفيذية أو الهيئات التشريعية، مما يعزز الشفافية والكفاءة.

شهدت المؤسسات العامة تحولاً نحو الرقمنة في السنوات الأخيرة، مدعومة بأنظمة قانونية تلزم بتبني هذا النهج لتحسين جودة الخدمات وتعزيز السرعة والدقة في تقديمها. تساهم الرقمنة في الحفاظ على الوثائق الأصلية عبر تحويل السجلات إلى نسخ رقمية، مما يضمن سهولة الوصول إليها وأمانها. كما تساعد الرقمنة في تبسيط إدارة الملفات وتقليل الوقت والجهد لاسترجاع المعلومات، مما يعزز الكفاءة ويوفر بيانات دقيقة. إضافة إلى ذلك، تساهم الرقمنة في تقليل البيروقراطية وتحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الاعتماد على الوثائق الورقية. كما تعد عنصراً أساسياً في تحديث المؤسسات الصحية، حيث تسهل مشاركة البيانات بين الجهات المعنية، مما يعزز الشفافية والكفاءة في الرقابة على الإنفاق العام.

المطلب الثاني : عناصر وأشكال الرقمنة

أولاً : عناصر الرقمنة

لا يمكن تجسيد الرقمنة في أي مؤسسة دون إصلاح منهجي جذري، يستهدف بناء نظام تمكن المؤسسة من خلاله إعادة تنظيم ذاتها بما يتوافق مع احتياجات البلاد، وذلك عبر تقديم خدمات رقمية

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

سهولة الاستخدام، وأمنة، ومستدامة، سواء للمواطنين أو للمؤسسات العمومية والخاصة. ويتحقق ذلك وفق العناصر الأساسية التالية¹:

1- الترميز الرقمي

يمثل هذا المفهوم الأساس الثنائي في الرياضيات، حيث يستخدم لتسجيل المعلومات بأنواعها المختلفة (نصوص، صور، صوت) وتحويلها إلى صيغة رقمية يمكن للكمبيوتر قراءتها ومعالجتها وفق نماذج يتحكم فيها المستخدم، ثم إخراجها في صورة دلالات جديدة مغايرة لما كانت عليه. وقد تطورت هذه الخدمة التقنية لتمكين نقل البيانات رقمياً وإخضاعها للمعالجة الآلية بسهولة.

2- أنظمة التراسل الرقمي

يقصد بها أنظمة الاتصال المعتمدة على تقنيات مثل الليزر، والألياف البصرية، والمضخات الضوئية، والتي ساهمت في ظهور أنظمة اتصال بصرية متطورة. وقد جرى توظيفها في شبكات الوصول الرقمي لما تتمتع به من قدرات ذكاء متقدمة، تتيح للمشغل أو المستخدم التحكم فيها، وصيانتها، واستغلالها على النحو الأمثل، إضافة إلى توفيرها مستوى عالياً من الأمان.

3- شبكات النفاذ الرقمي

وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها : جهاز DLS الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، وجهاز المحمول (MODEM) وتعد كلمة Modem اختصاراً لكلمتي Modulator و " Demodulator وتعنيان بالعربية المعدل و مزيل التعديل، ووظيفتهما تتلخص بتحويل الاشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة و التي تمثل مخرجات جهاز الارسال الرقمي الى اشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات بعملية التبادل.

¹ - العيون رميساء و بن عميرا سهيلة، دور رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية – دراسة حالة مركز جامعة التكوين المتواصل ميلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص : إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة، 2023-2024، ص 17-18.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

4- أنظمة التحويل

تتميز هذه الأنظمة بقدرتها الكبيرة على معالجة تدفق المعلومات بسرعات عالية، بالاعتماد على آليات مراقبة دقيقة تضمن تحقيق تقارب عالٍ بين المعلومات المرسل والمستقبل.

5- شبكات الهاتف المحمول

وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشرين حيث يتم استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة و بسرعة عالية تصل الى 2 ميغا بايت في الثانية.

6- تقنية البث الاعلامي

تمثل هذه التقنية أحدث مراحل التطور في السنوات الأخيرة، من خلال دمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكابلات التلفزيونية وغيرها، بهدف تحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمات تلفزيونية تفاعلية، مثل نقل البرامج التلفزيونية وتسجيلها رقمياً، بالإضافة إلى خدمات الفيديو.

ثانياً : أشكال الرقمنة

تتمثل أشكال الرقمنة فيما يلي : ¹

الرقمنة في شكل صورة : تشغل هذه المواد حيزاً تخزينياً كبيراً نسبياً، وتشمل كلا من الكتب والمخطوطات القديمة، لا سيما عند دراسة المحتويات الغنية غير النصية (كالصور والرسوم والزخارف). وتتوقف دقة هذه المواد الرقمية على وحدة البيكسل (Pixel) ، والتي تتضمن عدة خصائص واعتبارات تقنية، من أبرزها:

- أ- أحادي 1 بايت الصورة أبيض وأسود وتمثل ببايت واحد بقيمتين أبيض وأسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهولة التطبيق على الوثائق الحديثة، وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل للوثائق القديمة، التي تعرض للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي؛
- ب- 8 بايت الصورة مستوى رمادي يتطلب عدد كبير من البيكسل المساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جداً عكس أحادي بايت؛

¹ - العيون رميساء و بن عميرا سهيلة، مرجع سبق ذكره ، ص 13.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

ت- 24 بايت أو أكثر الصورة ملونة هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال المساحة كبيرة في الذاكرة، الا أنه يختلف عنه كون أن كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية أحمر أزرق وأخضر وكل لون يرمز بعدد معين من البتات ، وهذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين.

الرقمنة في شكل نص : يتيح هذا النمط إمكانية البحث داخل النص مباشرة ضمن الوثائق الإلكترونية، وذلك باستخدام برمجيات التعرف الضوئي على الحروف (OCR) ، حيث يتم الانطلاق من وثيقة مصورة رقمية. تعمل هذه البرمجية على تحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وحروف وعلامات، مع إمكانية تعديل المحتوى وتصحيح الأخطاء الواردة فيه.

الرقمنة في شكل اتجاهي : يعتمد هذا النمط على طريقة العرض بواسطة الحسابات الرياضية، ويستخدم بشكل خاص في مجال الرسوم الحاسوبية. ويتم التحويل من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات بشكل يمكن قراءتها إلكترونياً، مع الحفاظ على جودة المواد المتبادلة.

المطلب الثالث : أبعاد الرقمنة

تمثل أبعاد الرقمنة (الرقابة، العمليات، والاتصال الرقمي) منظومة شاملة لتحويل المعلومات والعمليات التقليدية إلى صيغ إلكترونية، بهدف رفع الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الابتكار، وتحسين جودة الخدمات في مختلف القطاعات، وتمثلت هذه الأبعاد فيما يلي :¹

❖ **الرقابة الرقمية :** يحدث التحول الرقمي تحديات جديدة في مجالي الرقابة والأمن السيبراني، إذ قد تؤثر التقنيات الحديثة على مستوى شفافية العمليات وحرية تبادل المعلومات. كما أن ازدياد الاعتماد على الأنظمة الرقمية في إدارة البيانات وتقديم الخدمات يؤدي إلى ارتفاع مخاطر الاختراقات الأمنية؛

❖ **العمليات الرقمية :** تقصد بها الأنشطة التي تهدف إلى تنظيم وإدارة جميع مهام المنظمة عبر الوسائط الرقمية أو الإنترنت، وذلك بهدف ضمان سير العمل بسلاسة وفعالية. وتساعد العمليات الرقمية، من خلال فهمها وتوظيفها بشكل متكامل، في تطوير المنتجات والخدمات، مما يعزز

¹ - أسيل صالح و سليمان الديبسية، آثار الرقمنة على جودة المعلومات المحاسبية، رسالة ماجستير تخصص : محاسبة، كلية الأعمال: جامعة جرش، 2024، ص25-26.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

القدرة على المنافسة والاستمرارية في تقديم الخدمات. كما تمكن هذه العمليات المؤسسة من جمع وتحليل جميع البيانات المتعلقة بعملائها والاستفادة منها؛

❖ **الاتصال الرقمي :** الاتصال الرقمي يشير إلى تبادل المعلومات الإلكترونية بين الأفراد أو الكيانات، ويشمل ذلك استخدام التكنولوجيا الرقمية مثل الإنترنت ووسائل التواصل والوسائط الرقمية مثل البريد الإلكتروني، والرسائل الفورية، ومنصات الوسائط الاجتماعية، وبعد الاتصال الرقمي حذر الزاوية في العالم المعاصر، حيث يسهم في تسهيل التفاعل السريع ونقل المعرفة وتبادل الأفكار على نطاق واسع، ويمثل الاتصال الرقمي أداة قوية في تحسين التواصل الفعال في مختلف المجالات سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات، وقد أصبح ضرورة حتمية في ظل التقدم التكنولوجي المتسارع. لكنه لم يسلم أيضا من بعض التحديات التي صاحبت الثورة الرقمية.

وعليه يشكل التحول الرقمي نقلة نوعية في عمل المؤسسات العامة، حيث يقدم حولا مبتكرة عبر عدة أبعاد أساسية.

➤ **أولا :** تتطلب الرقابة الرقمية مواجهة تحديات جديدة في مجال الأمن السيبراني، حيث قد تؤثر التقنيات الحديثة على شفافية العمليات وتبادل المعلومات، مما يزيد من مخاطر الاختراقات الأمنية؛

➤ **ثانيا :** تشمل العمليات الرقمية إدارة وتنظيم الأنشطة عبر الإنترنت بهدف تحسين سير العمل في المؤسسات، مما يساهم في تطوير المنتجات والخدمات وتعزيز المنافسة؛

➤ **ثالثا :** يعتبر الاتصال الرقمي أداة حيوية لتبادل المعلومات الإلكترونية بين الأفراد والكيانات باستخدام الإنترنت ووسائل التواصل، حيث يسهل التفاعل السريع ونقل المعرفة. ومع ذلك، لا تخلو هذه الأبعاد من تحديات ترتبط بالثورة الرقمية.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

المطلب الرابع : متطلبات الرقمنة

الرقمنة هي عملية معقدة تتطلب مجموعة من المتطلبات الأساسية حتى توني ثمارها على الوجه المرجو منها ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي¹:

1- المتطلبات الإدارية:

وضع إستراتيجيات: تتمثل في الحصول على معلومات البيئية سواء الخارجية أو الداخلية، و تحديد الفرص والتهديدات ونقاط القوة والضعف وصياغة أهدافها الاستراتيجية بكل وضوح ورصد الموارد المادية والكفاءات والمهارات البشرية اللازمة بأقل عناء وبأسرع وقت وبمنتهى الدقة؛

القيادة والدعم الإداري: يعد دعم الإدارة العليا والتزامها من العوامل الأساسية لنجاح التحول الرقمي داخل المؤسسات. فالقيادة الإدارية القادرة على التوجيه تسهم في تذليل العقبات والتغلب على الصعوبات التي قد تعترض تطبيق الإدارة الرقمية، لا سيما في حال ظهور مقاومة من بعض القيادات التقليدية التي قد تتحفظ على هذا التوجه؛

الهيكل التنظيمي : لا يمكن للإدارة الرقمية أن تعمل بفعالية ضمن هيكل تنظيمي هرمي قائم على القواعد التقليدية، والروتين، والأداء اليدوي. إذ يعتبر كل من إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات ومنح الصلاحيات من العناصر الضرورية لنجاح تطبيق الإدارة الرقمية؛

التعليم، التدريب والتثقيف : بما أن التكنولوجيا تمثل معرفة وثقافة وأسلوب عمل جديدا يختلف جوهرياً عن الأدوات التقليدية، فإن تدريب العاملين وتعليمهم على الوسائل والأجهزة الحديثة لا يكفي وحده. بل ينبغي أيضاً العمل على تثقيفهم ثقافياً في مجال التكنولوجيا، نظراً لأن الثقافة التنظيمية السائدة تؤثر بشكل كبير في نجاح التحول الرقمي. فكلما اتسمت ثقافة المؤسسة بموقف إيجابي من التكنولوجيا الرقمية، زاد رضا العاملين بأدوارهم داخل المؤسسة، وبالتالي قلت مقاومتهم للتغيير.

¹ - رمضاء لكل و قريدة شيماء، دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالوحدة الولانية لبريد الجزائر - ورقلة -، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر فرع علوم التسيير تخصص : إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2023/2022، ص11-07.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

2- المتطلبات البشرية

العنصر البشري أهم مورد الذي يمكن استثماره لتحقيق النجاح في أي مشروع، وفي أي مؤسسة، لذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الرقمية، حيث يمثل المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يهدف إليها لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري.

3- المتطلبات المالية

يمثل تطبيق أسلوب الإدارة الرقمية بالإمكانيات المالية المتاحة للمؤسسات من خلال توفر السيولة النقدية لديها والتي تسهل تطبيقه وتضمن نجاحه حتى لا يتوقف في منتصف الطريق انتظاراً للدعم مما قد يعطل المشروع ومن ضمن التكاليف التي تتحملها المؤسسات نتيجة التحول إلى أسلوب الإدارة الرقمية.

4- المتطلبات القانونية

يقدم أسلوب الإدارة الرقمية تحديات جديدة للجهات التشريعية، والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير التشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الإدارة الرقمية وفي هذا الصدد فإن هذا الأمر يتطلب ضرورة إعطاء الصيغة القانونية لأعمال ومعاملات الإدارة الرقمية وتحديد النشاطات السلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصياته.

5- المتطلبات الأمنية

تتمثل المتطلبات الأمنية للإدارة الرقمية في ضمان وأمن معلوماتها، حيث تعد ثروة ذات قيمة عالية وقيمة مما يجعلها عرضة للتهديد والتعدي والحرق من قبل العابثين والمتلصصين وقراصنة الحاسوب، والمقصود بأمن المعلومات هو مجموعة الإجراءات والتدابير المستخدمة في المجالين الإداري والفني الحماية المصادر البيانية من التجاوزات والتدخلات الغير مشروعة التي تقع عن طريق الصدفة أو عن طريق التسلل أو كنتيجة لإجراءات خاطئة أو غير الواقية المستخدمة من إدارة هذه المصادر.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

6- المتطلبات التقنية

يتطلب نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الرقمية وضرورة توفر بنية أساسية الشبكات المعلومات والاتصالات الإلكترونية وفيما يأتي عرض لأبرز العناصر والمكونات التي تمثل البنية التحتية لتطبيق الإدارة الرقمية.

7- المتطلبات السياسية

وجود إدارة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية والعمل على إدخال التغيرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة أي هذا الالتزام من طرف القيادة السياسية بالجهود الهادفة التحول إلى الإدارة الإلكترونية من خلال توفر الجهد والوقت والمتابعة يمثل العنصر الأساسي لنجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، يتطلب التزام القيادات السياسية لتثبيت مشروع الإدارة الإلكترونية القيام بعدة إجراءات ما يؤكد دور السياسة هو إعلان عن تنفيذ حكومة إلكترونية في غضون 180 شهرا.

- تقديم القيادات السياسية ودعمها للتغيرات الإدارية والتنمية التي يجب اتخاذها للتحول إلى الإدارة الإلكترونية؛

- دعم ومشاركة رؤساء الأجهزة ومساعدتهم في عملية التحول والتأكيد عن أن موظفيهم والمتعاملين مع الجهاز الإداري يدركون الالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحول¹.

¹ - يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات، مجلة الدراسات كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 01، جانفي 2014، ص 163-164.

الفصل الأول : المفاهيم الأدبية والنظرية

خلاصة

لا تقتصر التحولات الرقمية على مجرد أتمتة العمليات؛ بل تمثل تغيرا جوهريا في طريقة عملنا وتشغيلنا، وتهدف إلى إرساء بيروقراطية عبر جعلها سريعة وشفافة وإتاحة الوصول إليها. وعلى الرغم من القضايا المحيطة بمدى استقرارها وحسن تنظيمها، لا يوجد شيء آخر يمكنه أن يضاهيها كأداة لإصلاح الخدمات ومكافحة البيروقراطية وتعزيز التنمية. إن المؤسسات التي تستخدم اليوم لدعم بنيتها التحتية الرقمية، وتطوير مهارات موظفيها، وتجديد إطارها التشريعي هي التي ستقود الطريق نحو المستقبل، في حين قد تجد المؤسسات المتأخرة نفسها على الجانب الخاطئ من أي سباق نحو التنمية والابتكار.

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر
الرقمنة في قطاع التعليم العالي

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

تمهيد

يعتبر الرضا عند الطالب الجامعي أمرا مهما جدا لنجاح العمليات الرقمية في المجالات التعليمية والبيداغوجية، وبرزت أهمية الرقمنة التقدم التكنولوجي المتسارع باعتبارها رافعة رئيسية لتعزيز التعليم العالي من خلال تحسين الأداء الإداري والتربوي، وتوفير الوصول إلى المعلومات، وإنكاء جودة خدمات الجامعة ومع ذلك ترافق هذه التحولات الرقمية بعض التحديات والمعوقات التي تتطلب بحثا وتدقيقا. سنتطرق في هذا الفصل إلى تقديم لمحة شاملة حول الرضا ومدى أهميته ومحددات قياسه، وتوضيح دور الرقمنة في تطوير خدمات التعليم العالي، مع ذكر بعض الدراسات السابقة التي تم الإعتماد عليها لإتمام موضوع بحثنا.

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

المبحث الأول : لمحة حول الرضا

يمثل الرضا مفهوما نفسيا ووجدانيا محوريا في فهم سلوك الأفراد واستجاباتهم للخدمات المقدمة إليهم، فهو ليس مجرد غياب للسخط، بل حالة من القناعة الداخلية والتوازن النفسي التي تعكس مدى انسجام توقعات الفرد مع الأداء الفعلي للخدمة. وتتعدد تعريفات الرضا بتعدد السياقات، إلا أنها تتفق على كونه شعورا إيجابيا ينشأ عند تطابق الإدراكات مع التطلعات، خاصة في المجال التعليمي حيث يعد رضا الطالب الجامعي مؤشرا أساسيا لجودة الخدمات الرقمية المقدمة. وتبرز أهمية الرضا كونه أداة استراتيجية تساعد المؤسسات على تحسين أدائها، والاحتفاظ بعملائها، وجذب آخرين جدد من خلال السمعة الإيجابية. كما يمكن قياس الرضا بطرق متنوعة، منها القياسات الدقيقة كالحصص السوقية ومعدل الاحتفاظ بالعملاء، والبحوث التقريبية كتحليل الشكاوى واستقصاءات العملاء المفقودين. ويتحدد الرضا بمجموعة من العوامل الرئيسية، أبرزها التوقعات، والأداء الفعلي، ومدى المطابقة بينهما، وهي محددات تشكل الإطار النظري لفهم سلوك المستفيدين في مختلف القطاعات.

المطلب الأول : تعريف الرضا

يعد الرضا حالة نفسية وانفعالية سارة، تمثل قمة التوازن الداخلي والقبول النفسي للذات وللمجريات المحيطة. فهو ليس مجرد غياب للسخط، بل هو مزيج من السعادة، القناعة، والهدوء النفسي الذي يكتسبه الفرد نتيجة لاقتناع داخلي بأن الحياة هبة تستوجب الشكر، مما يجلب له توازنا في مواجهة تحديات الحياة المختلفة ويكمننا استخلاص عدة تعاريف للرضا من بينها :

- ❖ **يعتبر رضا الطلبة** ملخصا للحالة النفسية بين الشعور و المشاعر للمستهلكين حول تجربة الاستهلاك ، يرتبط رضا الطالب بالتحليل الإدراكي للأفراد الذين يستخدمون الخدمة¹.
- ❖ **يعتبر الرضا** حالة ربط التوازن بين التوقعات والأداء المدرك ، فوق لكولتر وكلارك : يعتبر الرضا شعور يشعر بيه المستخدمون عندما يتطابق الاعداء مع توقعاتهم²؛

¹ - التاوتي عبد العليم وباي بومرزاق مربية، أثر الرقمنة في رضا الطلبة على وجود جودة الخدمة التعليمية كمتغير وسيط – دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة، مجلد08، العدد02، 2025، ص382.

² - التاوتي عبد العليم وباي بومرزاق مربية، المرجع السابق، ص382.

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

❖ **المقصود برضا الطالب** هو اقتناعه بالخدمات التعليمية المقدمة من طرف البيئة الجامعية وتفاعله وثقته و استجابته على اكمل وجه، تعني توقعات الطالب حول نوع الخدمة الرقمية التعليمية التي سيحظى بها من طرف الجامعة ، عندما تكون خدمات الرقمية الجامعية مطابقة مع تصورات الطالب الجامعي فإنه سيشعر بالرضا و سينعكس رضاه على تفاعله الجامعي و تحصيله الأكاديمي ، واختلفت معايير تقييم رضا الطالب الجامعي من جامعة إلى أخرى ، اذ أن الرضا عند بعض الطلبة يكون مرتبط ارتباطا وثيقا بالنمط الرقمي التعليمي ، وقد اختلف رأي بعض الطلبة فمنهم من يفضل الخدمات التقليدية و منهم من يفضل تطبيق التعليم الالكتروني الرقمي ، ونظرا لأهمية لرضا الطالب الجامعي ينبغي على الجامعات العمل على تحقيق هذا الرضا و ذلك بغرض اكتساب اكبر عدد من الطلبة ومحافظة على وحدهم ، وفالأخير فإن قياس رضا الطالب الجامعي يتحدد بمدى موضوعية إدراك ما تقدمه الخدمات الجامعية من خدمات رقمية متنوعة ، وهذا ما يفسح للجامعات بإتخاذ القرارات المناسبة لإغلاق الفجوات الحاصلة بين رضا الطلبة وجودة الخدمات الرقمية.¹

مفهوم رضا الطالب الجامعي يعرف أيضا على أنه : ²

❖ **الطالب الجامعي** : يقصد به الطالب المنتمي للكلية او الجامعة سواءا ذكرا او انثى ومن كل التخصصات العلمية التي تدرس بالكلية وينتمي الى احد الفئات الاجتماعية المختلفة وتم اختياره من الوسط الجامعي؛

❖ **رضا الطالب الجامعي** : هو اقتناع الطالب بجودة الخدمات التعليمية المقدمة له في البيئة الجامعية وثقته بها وتفاعله معها واستجابته لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والاجابيات على المستوى الاكاديمي و النفسي كما يمكن ان تعني توقعات الطالب حول شكل ونوع وجودة الخدمات التعليمية التي سيحضا بها في الجامعة فحين كانت الخدمات الجامعية المتوفرة متوافقة الى حد ما مع تصورات الطالب وتوقعاته فإنه سيشعر بالرضا وسينعكس رضاه على تفاعله الجامعي وتحصيله الاكاديمي والجدير بالذكر ان رضا الطالب يعد من اهم العوامل

¹ - عيشة علة ونوري الود، رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية- دراسة ميدانية بجامعتي الجلفة والأغواط -، مجلة الرواق، العدد 05، جوان 2017، ص09.
² - عيشة علة و نوري الود، المرجع السابق، ص09.

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

التي تقيس وتقيم تطوره ونموه الأكاديمي والتي تقيم أيضا مستوى الجامعة ومستوى الخدمات المقدمة فيها .

المطلب الثاني : أهمية الرضا

رضا العملاء هام جدا لأنه يوفر نظام قياس مدى العلاقة بين المنظمة والعميل ويفيد لتحسين الخدمات و المنتجات وبالتالي مضاعفة نسبة النجاح لكونه يحل مواطن القوة والضعف في الاداء ، ويمكن تحديد أهمية رضا العملاء على النحو التالي ¹:

- رضا العميل يؤدي به الى التحدث بإيجابية عن المؤسسة لآخرين مما يولد عملاء جدد؛
- اذا كان العميل راضيا عن الخدمات المقدمة اليه فان قراره بالعودة اليها سيكون سريعا؛
- ان رضا العميل عن خدمات المؤسسة سيقول من احتمال توجهه الى مؤسسة اخرى منافسة؛
- ان المؤسسة التي تهتم برضى الزبون يكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين؛
- تطوير خدمات المؤسسة وهذا بسبب التغذية العكسية التي يقدمها العميل؛
- ان المؤسسة التي تسعى الى قياس رضا العميل تتمكن من تحديد حصتها السوقية؛
- رضا العميل يعد مقياسا لجودة الخدمة المقدمة؛
- يساعد رضا العميل المؤسسة وهذا بتقديم مؤشرات لتقييم كفاءتها وتحسينها نحو الأفضل.

المطلب الثالث : قياس الرضا

يعتبر رضا العملاء أحد أهم المؤشرات التي تقيس نجاح أي منظمة أو شركة. إن الاستراتيجية قوية لقياس رضا العملاء تساعد في تحسين العمليات، زيادة الولاء وتعزيز النمو المستدام. في هذا المطلب، سنتطرق لأبرز الطرق المستخدمة في قياس الرضا.

طرق قياس رضا العملاء

تستخدم المنظمة لمعرفة مدى رضا عملائها وتحليله وهذا باستخدام أساليب وطرق لقياس الرضا تتمثل في القياسات الدقيقة والبحوث التقريرية.

¹ - يوسف حجيم سلطان الطائي و هاشم فوزي دباس العبادي، ادارة علاقات الزبون، الطبعة 01، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، سنة 2009، ص223 – 224.

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

أولاً : القياسات الدقيقة

إن القياسات الدقيقة مختلفة ومتعددة نذكر منها ما يلي :

1- **الحصة السوقية** : يعتبر قياس الحصة السوقية سهلاً إذا كانت مجموعة العملاء أو تجزئة السوق محددة ، فهناك من يقيس هذه الحصة بتحديد عدد عملائها الذين لهم علاقات طويلة مع المؤسسة . مقدار رقم الأعمال المنجزة مع عملائها وتنوعها سواء الإجمالي أو الخاص بكل عميل حيث أن هذا المقدار يمكن ان يقلص في حالة شعور العميل بحالة عدم الرضا كما يرتفع في حالة الرضا .¹

2- **معدل الإحتفاظ بالعملاء** : إن الإحتفاظ بالعملاء الحاليين هو أفضل طريقة لنمو والحفاظ على الحصة السوقية ، ويقاس معدل الإحتفاظ بالعملاء من خلال معدلات نمو مقدار النشاط المنجز مع العملاء الحاليين ، وهذا القياس يكون بصفة نسبية أو مطلقة وهي تعبير على ما تم الإحتفاظ به من عملاء لمدة طويلة.

3- **جلب عملاء جدد** : تبذل المنظمة قصار جهدها من أجل نمو مقدار نشاطها ولتوسيع قاعدتها من العملاء . ويقاس التقدم في هذا المجال بصفة نسبية أو مطلقة كما قد يعبر عنه بعدد العملاء الجدد أو بإجمالي رقم الأعمال المنجز مع العملاء الجدد.

4- **تطور عدد العملاء** : يعتبر تطور عدد العملاء أداة للتعبير عن رضاهم ، فإن كان عدد عملاء المنظمة في تزايد هذا يعني أن الخدمات تلبي أو تفوق توقعات العملاء مما ينتج عنها الشعور بالرضا . وبالتالي إن هذا الشعور يؤثر بالإيجاب على عدد العملاء خاصة المرتقبين من خلال الصورة الحسنة التي تنقل لهم عن المنظمة ومنتجاتها أي أن هذه الصورة ستسمح بجلب عملاء جدد بالإضافة إلى الإحتفاظ بالعملاء الحاليين.

بالإضافة إلى المقاييس السابقة هناك مقاييس أخرى نذكر منها ما يلي :

- معدل إعادة الشراء ؛
- معدل الوفاء ؛

¹ - علي عبد الله، قياس رضا العميل الخارجي عن الجودة ، مجلة العلوم الانسانية، العدد15، جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر ،سنة 2008 ، ص30.

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

- عدد شكاوي العملاء ؛
- قيمة وكمية المردودية ؛
- عدد المنتجات المستهلكة من قبل العميل.

ثانيا : البحوث التقريبية¹

إن التعبير الحقيقي عن شعور العميل بالرضا أو عدم الرضا لا يكون بالقياسات الدقيقة فقط لأنها لا تعطي أهمية إلى توقعات العملاء ، أما القياسات التقريبية فهي تعتمد على إنطباعات العملاء من خلال الإستماع لهم وتتمثل في :

- تسيير شكاوي العملاء؛
- بحوث حول العملاء المفقودين؛
- بحوث الزبون الخفي؛
- بحوث قياس رضا العميل؛

1- تسيير شكاوي العملاء : ²

إن الشكاوي هي الأداة للتصعيد التلقائي لصوت العميل ، حيث تعتبر الشكاوي من الوسائل التي لا يمكن إهمالها فهي لم تعد وسيلة إزعاج إنما هدية بالنسبة للمنظمة فالعميل الذي يشتكي يبقى دوما عميلا إذا استطاعت المنظمة إرضائه والإحتفاظ به وهذا من خلال معالجة شكواه بالشكل الصحيح.

2-بحوث حول العملاء المفقودين:

إن التقدم في مجال الرضا وضبط العملاء يستوجب فهم هاذين الظاهرتين المتكاملتين:

- ماهي دوافع الرضا الأكثر حسما ، المرتبطة بالمنتجات المعروضة ؟

- لماذا ينقطع بعض العملاء عن التعامل مع المنظمة ؟

ومن أهم بحوث العميل المفقود نستنتج أن هذا النوع من البحوث يهتم بالنقطة الثانية وهي تحليل العملاء المفقودين وهذا بتحليل أسباب قطع علاقتهم بالمؤسسة ومحاولة معالجة هذه الأسباب والعمل على تحقيق

¹- علي عبد الله، مرجع سبق ذكره ، ص31

²- مرجع السابق ، ص33

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

رضاهم من خلال الإتصال بالعملاء اللذين تحولوا عن التعامل مع المنظمة وهذا من أجل معرفة هذا التغيير ومراقبة أسباب الإمتناع عن المؤسسة والتقليل منها وهذا بإتباع الخطوات التالية :

- تعريف وتحديد معدلات الإحتفاظ بالعملاء؛
- تجميع البيانات حول العوامل التي أدت بالعملاء إلى التخلي عن التعامل مع المنظمة؛
- تقدير الأرباح التي تفقدها عند تخلي العملاء عنها بدون مبرر؛
- معرفة التكلفة التي تتحملها لكي تقلل من معدل فقدان.

3- العميل الخفي : ¹

وهي تقنية يستعان بها في قياس رضا العميل بما أن إدراك العميل ورضاه مرتبط بجودة الخدمة المقدمة له ، فبحوث العميل الخفي تعمل على مطابقة الشروط المثلى التي ترضي العميل مع تلك المتوفرة أي أن الغرض منها ليس معرفة رضا وعدم رضا العميل بصفة مباشرة . في هذه الحالة تتفق المؤسسة مع أحد الأشخاص ليلعب دور العميل ويحصل على ردود أفعال العملاء في الخدمات المقدمة ويدون تقارير ترفع إلى إدارة التسويق إعتقادا على أن العملاء قد لا يرغبون صراحة في تقديم الشكاوي والإجابة بصراحة على قائمة الإستقصاء .

4- بحوث قياس رضا العميل :

إن صناديق الإقتراحات وسجل الشكاوي غير كافية لإعطاء قياس دقيق عن رضا العميل حيث هناك نسبة كبيرة من العملاء غير الراضين لا يفضلون التعبير عن عدم رضاهم ولا حتى تقديم إحتجاجات فهم يكتفون بتغيير العلامة دون أن تعلم المنظمة سبب هذا التحول . وعليه على المنظمة إستعمال طرق قياس كمية والتي تتجسد في إستخدام بحوث الرضا من خلال الإستقصاء لمعرفة رضا العميل عن جودة المنتج أو الخدمة المقدمة من طرف المنظمة بالإضافة إلى معرفة نية العميل في إعادة شراء المنتج من نفس العلامة ومعرفة النظرة الإيجابية والسلبية التي يقدمها العملاء الحاليين للعملاء المرتقبين .

¹- علي عبد الله، مرجع سبق ذكره ، ص34

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

المطلب الرابع : محددات الرضا

اختلف الكثير من علماء النفس وسلوك المستهلك في تحديد المعنى الحقيقي للرضى، حيث ان الكثير من المسيرين يرون ان تقديم الخدمة بالشكل المرغوب سبيل كافي لارضاء العميل والاحتفاض به بل المسألة ابعد من ذلك ولتحديد رضا العميل نعرض ماييلي :

✓ **التوقعات :** تكمل الخطوة الاولى عند تطبيق عملية الرضا /عدم الرضا في فهم وتكوين التوقع حيث يتم الاتفاق على ان التوقعات والتنبؤات ماهي الا احتمالات قام العميل بتعريفها وهي خاصة بظهور احداث معينة سواءا كانت ايجابية او سلبية ، وقد اوضحت الدراسات والبحوث المتعلقة بالرضا / عدم الرضا ان العملاء قد يلجؤون الى استخدام انواع مختلفة من التوقعات عند قيامهم بتكوين راي معين عن مستوى اداء خدمة ما مجربة سبعا ¹.

✓ **الاداء الفعلي :** تظهر اهمية الاداء في الدراسات الخاصة بالرضا / عدم الرضا، من كونه مقياسا مبسطا وعمليا يمكن الاعتماد عليه للتعبير عن الرضا / عدم الرضا وذلك ببساطة من خلال سؤال العملاء عن وجهة نظرهم حول الجوانب المختلفة لاداء الخدمة ، كما ان للاداء الفعلي اهمية في كونه معيارا للمقارنة بين التوقعات ، اذ يقوم العميل باستخدام خدمة معينة و ادراك مدى الاشباع الذي حصل عليه ومدى قضاء حاجاته في الوقت والمكان المناسبين وبناء على ذلك يتم تقييم المطابقة ، اذ من المنطقي افتراض ان يزيد مستوى الاداء من مستوى الرضا اي رضا العميل ونجاح المؤسسة.

✓ **المطابقة / عدم المطابقة :** ان المطابقة تكون نتيجة تساوي مستوى الاداء الفعلي (الاشباع الذي حصل عليه العميل) مع نظيره من التوقعات التي يتسورها العميل او كان يتطلع للحصول عليها ، اما عدم المطابقة فيمكن تعريفها بانها درجة انحراف الداء الفعلي للخدمة عن مستوى توقع الذي يسبق استعمال الخدمة ، وتكون في بعض الاحيان موجبة وهذا عندما يتفوق الاداء الفعلي على التوقعات كما قد تكون في احيان اخرى سالبة اي غير مرغوب فيها وهذا عندما ينخفض مستوى

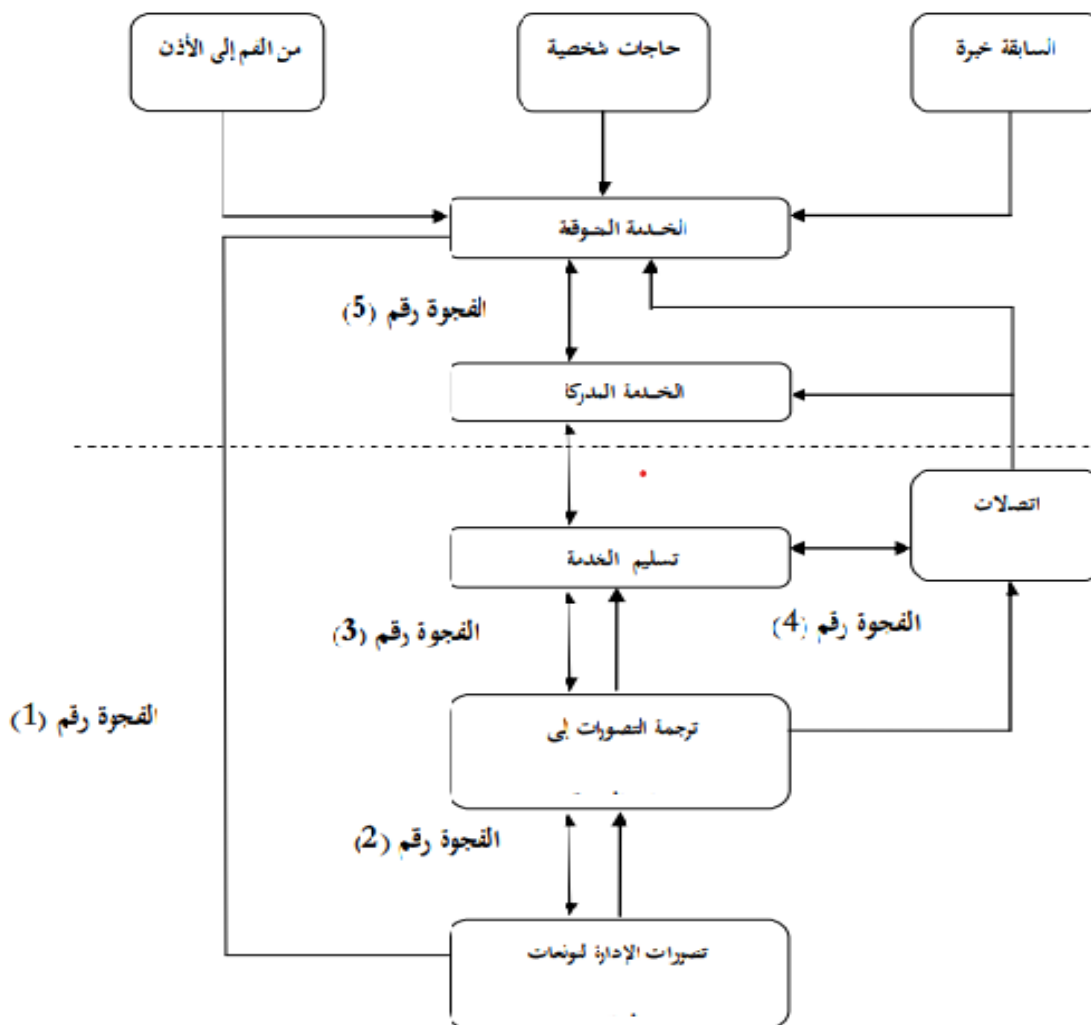
¹ عبد الكريم حساني و جبار بكثير، تقييم أبعاد الخدمة البنكية وأثرها على رضا الزبائن – دراسة حالة وكالة بنك بدر بأم البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد01، جامعة أم البواقي، 2018، ص592.

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

الاداء الفعلي عن التوقعات ، فالرضا يحدث مع كل من المطابقة او عدم المطابقة الموجبة ، بينما عدم الرضا يحدث في حالة عدم المطابقة السالبة.

وقد درس Zeithaml and Berry parosuramam المحددات التنظيمية للجودة ولكي يتم تكييف دراستهم تماما لتشمل رضا الزبائن وتم تقديم النموذج التالي الذي يبين محددات الرضا¹

الشكل (01) : محددات الرضا



Source : Philip kotler et Bernard Dubois, Marketing management, 12 édition (Person éducation, paris 2006) p47.

¹- خالد سهلي، دراسة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة "عينة من طلبة الإقامات جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص : تسويق خدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017، ص17.

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

المبحث الثاني : دور الرقمنة في تطوير خدمات قطاع التعليم العالي

يعد قطاع التعليم العالي من أبرز القطاعات التي شهدت تحولا رقميا غير مسبوق، حيث أسهمت الرقمنة في إعادة هيكلة الخدمات الجامعية وتطوير المجالات الإدارية والبيداغوجية على حد سواء. فمن خلال رقمنة التسجيلات الجامعية، والمكتبات، والنظام الوطني للتوثيق، والتسيير البيداغوجي، أصبحت الجامعات قادرة على تقديم خدمات أكثر كفاءة وشفافية وسرعة. غير أن هذا التحول لم يخل من عراقيل، أبرزها ضعف البنية التحتية للإنترنت، ومخاطر الأمن السيبراني، وكذا التكلفة المالية المرتفعة. وقد أكدت الدراسات السابقة أن نجاح الرقمنة في التعليم العالي يرتبط ارتباطا وثيقا بتوفر المتطلبات البشرية والمادية، وبمدى قدرتها على تحقيق رضا الطلبة وتحسين جودة الخدمة التعليمية.

المطلب الأول : التعريف بقطاع الخدمات الجامعية

لقطاع الخدمات الجامعية العديد من التعاريف، سنتطرق إلى ذكر أبرزها فيما يلي :

❖ هي تلك المساعدات والعناية والرعاية والأعمال والنشاطات التي توفرها الوزارة الوصية من خلال مديريات الخدمات الجامعية الاقامات الجامعية للطلبة الجامعيين التي تهدف إلى تلبية احتياجاتهم المختلفة بأسعار رمزية، وذلك بتوفير المنحة، والنقل، والإيواء، والإطعام، والنشاطات العلمية، والثقافية والرياضية والترفيهية¹.

❖ هو تعبير عن الديوان الوطني للخدمات الجامعية، هذه المنظمة التي تتكفل بتقديم خدمات جامعية من إطعام وإيواء ونقل ونشاطات ثقافية ورياضية وعلمية للطلبة، وقد أسس بموجب المرسوم التنفيذي رقم 312/03 المؤرخ في 14 سبتمبر 2003، وهو بإختصار (د.و.خ.ح.ج) مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، ومن مهامه ما يلي :²

- يتولى تسيير عملية الإستثمار المرتبط بتنمية وصيانة المنشآت الأساسية والتجهيزات؛
- يتولى متابعة أنشطة هياكله المختلفة وتنسيقها ومراقبتها؛

¹ - احمد فلوح و سنساء عبيدي، درجة رضا الطلبة على الخدمات الجامعية - دراسة عينة -، المعيار، المجلد 10، العدد 04، ديسمبر 2019، ص154.

² - بوجمعة عقابي و العقبي الأزهر، الخدمة الجامعية بالجزائر بين نوع التنظيم المعتمد وتحديات تقديمها، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والإجتماعية، المجلد 06، العدد 01، السنة 2021، ص185.

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

- يسهر على الإستعمال الرشيد للموارد والوسائل الموضوعة تحت تصرف هياكله؛
- يضع نظاما إعلاميا وثقافيا لفائدة الطلبة داخل الإقامة الجامعية ويقوم بمراقبتها.

المطلب الثاني : أثر الرقمنة في تطوير المجالات الإدارية والبيداغوجية في التعليم العالي

لقد عرفت مؤخرا عدة مجالات إدارية وبيداغوجية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر تطورا ملحوظا فاصلا وهذا بعد إدخال الرقمنة في تلك المجالات نذكر منها¹:

1-رقمنة التسجيلات الجامعية

وقد خصصت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منصات موحدة لجميع الطلبة الناجحين الجدد في البكالوريا، تتيح لهم في الوقت نفسه خدمات التسجيل الأولي، وتوجيههم نحو المؤسسات الجامعية بطريقة تفاعلية، مع إمكانية الاطلاع على نتائج التوجيه، واستقبال الطعون ودراساتها، لتنتهي العملية بالتسجيل النهائي بعد تأكيده.

وبموجب تعليمات الأمين العام للوزارة، خُصصت الأرضية الوطنية الرقمية "بروغريس" (Progres) أيضا لتسجيل الطلبة الحاصلين على شهادة الليسانس الراغبين في الالتحاق بتكوين الماستر.

ومن بين المجالات التي شملتها الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، نذكر الترشح لمسابقة الدكتوراه، حيث وفرت الوزارة الأرضية الرقمية نفسها لاستقبال طلبات الترشح، بما يضمن عدة مزايا للطلبة المترشحين، أبرزها تبسيط إجراءات إيداع ملفات الترشح، وتحقيق المساواة بينهم في معالجة هذه الملفات.

2-رقمنة المكتبات الجامعية

بناء على توظيف التكنولوجيا الرقمية، تم تأهيل المكتبات الجامعية عبر تحويل مجموعات الوثائقية رقميا، بهدف تحقيق الاستخدام الأمثل لمحتواها سواء من داخل المكتبة المعنية أو عن بعد،

¹ - حلّاسي أميمة رشا ومبارك بوشعالة وسام، دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي - منصة بروغريس نموذجا -، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص : علوم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، عنابة، 2023/2022، ص47-48.

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

وتسهيل الولوج إلى الموارد الوثائقية الوطنية. كما تم إطلاق شبكة تسمح بالاتصال بالمكتبات عن بعد، وتيسير ترابطها وتفاعلها، وتمكين تبادل الخدمات فيما بينها، مع ربطها بالشبكة الوطنية الجامعية، والسعي إلى إنشاء مكتبة جامعية افتراضية.

3- رقمنة النظام الوطني للتوثيق

ساعدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، بالاستعانة بمركز البحث العلمي والتقني (CERIST) التابع لها، في تجسيد نظام وطني للتوثيق الرقمي (SNDI) ، يتيح للباحثين في الجامعات الجزائرية الاطلاع على قاعدة معلومات رقمية هامة تشمل كتباً، أطروحات، ومجلات علمية تمت معالجتها رقمياً. كما تم إنشاء بوابات إلكترونية مثل بوابة المكتبات الجامعية (Bibliouniv) .

والبوابة الوطنية للإشعار بالأطروحات، والبوابة الجزائرية للدوريات العلمية (ASIP)، التي أنشئت في إطار نظام وطني للمعلومات العلمية والتقنية، بهدف حماية الباحثين ومنتوجهم الفكري من مواقع النشر الوهمية والممارسات الانتهازية لبعض الناشرين.

4- رقمنة التسيير البيداغوجي وتسيير الخدمات الجامعية

أصبحت متابعة مسارات الطلبة، وإدارة الامتحانات، وإصدار الشهادات وملاحقتها تتم عبر نظام "الرقم أنا" في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر. كما شمل التحول الرقمي تسيير الخدمات الجامعية المتعلقة بالإيواء والإطعام والنقل، حيث تم تخصيص موقع إلكتروني خاص بتسجيل الطلبة الجدد الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات.

5- رقمنة الإنتاج البيداغوجي من خلال الإنتاج البيداغوجي الرقمي

تم العمل على الاستثمار في مجال تجديد المحتوى البيداغوجي وأساليب التدريس ومناهجه، وتبذل الجهود مؤخراً نحو إنتاج محتويات بيداغوجية رقمية ومضامين تفاعلية، وذلك لدعم التكوين الحضوري في الجامعات والمدارس الوطنية والمعاهد العليا، من خلال وضع دروس على الخط لفائدة الطلبة الناضجين، الذين يتمتعون بتسجيل آلي بموقع الجامعة يتيح لهم الدخول واستغلال الموارد البيداغوجية الرقمية المتاحة على الخط.

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

6- رقمنة إدارة مؤسسة التعليم العالي

في إطار الدعم التقني لعملية رقمنة إدارة التعليم العالي والبحث العلمي، وتعزيز استخدام الوسائل الرقمية في التسيير، صدر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي القرار الوزاري رقم 50 المؤرخ في 2018، الذي يقضي بإنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية الرقمنة. وقد خُول للجنة عدة صلاحيات، من بينها: دعم ومرافقة المساعي التنظيمية المتخذة بخصوص التطوير والوصول إلى الرقمنة، واقتراح كل التدابير التي تسمح بتقييم مدى تقدم العمليات الموضوعية حيز التنفيذ من أجل تعميم الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى تشجيع كل عملية تهدف إلى عصنة الحوكمة.

المطلب الثالث : العراقيل التي تواجه قطاع رقمنة الخدمات التعليمية

تتمثل هذه العراقيل فيما يلي:¹

- ✓ إن التطورات الهائلة في التكنولوجيات الحديثة تجعل من استخدامها أمر مكلف للغاية؛
- ✓ زيادة حجم المعلومات، أو ما يسمى بالانفجار المعلوماتي، فتزايد حجم المعلومات المتاحة عبر الإنترنت من الصعب على الوزارة التحكم فيها بشكل أفضل؛
- ✓ إدارة الأزمات عبر الإنترنت حيث تواجه الوزارة تحديات في التعامل مع الأزمات عبر الإنترنت بسرعة وفعالية، حيث يمكن للأخبار السلبية أن تنتشر بسرعة كبيرة وتؤثر على سمعة الوزارة ولا أدل على ذلك ما حدث عندما انتشر خبر السرقة العلمية لتسع مقالات علمية على المنصة الجزائرية للمجلات العلمية ASIP ؛
- ✓ الخصوصية والأمان يجب على المسؤولين الرقميين أن يكونوا حذرين في التعامل مع بيانات مستخدمي المنصات الرقمية والمعلومات الحساسة، مع الالتزام بتطبيق أفضل ممارسات الخصوصية والأمان؛
- ✓ ضعف الإنترنت وتذبذبه يعتبر من أهم التحديات التي تواجه الرقمنة في الوزارة حيث يعيق وصول المحتوى إلى الجمهور بشكل سلس ويؤثر على فعالية المنصات؛

¹ - حنان منصور، دور المنصات الرقمية في تطوير قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة المحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، المجلد 13، العدد 03، 2025، ص 79-80.

الفصل الثاني : رضا المستخدمين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

- ✓ تحدي تحديد فعالية المنصات الرقمية وقياس النجاح بشكل دقيق، مما يتطلب استخدام أدوات تحليل البيانات وفهم عميق للسلوكيات الرقمية للجمهور؛
- ✓ التحدي في بناء وصيانة التفاعل الإيجابي مع الجمهور عبر منصات التفاعل الاجتماعي والوسائط الرقمية، وإدارة التعليقات والردود بشكل فعال.

الفصل الثاني : رضا المستفيدين وأثر الرقمنة في قطاع التعليم العالي

خلاصة

يمكننا القول بأن رضا الطالب الجامعي يعتبر مفهوما متعدد الأبعاد، يتأسس على التوازن ما بين توقعاته وما بين الخدمات الرقمية التعليمية المقدمة إليه، كما أنه يتمثل بحالة من القناعة والرضا الإيجابي بتجربته التعليمية، ويتمثل هذا بمستوى أعلى من الرضا. وعلاوة على ذلك، من الممكن استخدام بعض الوسائل الدقيقة لقياس مستوى الرضا مثل الحصة السوقية ومعدل الاستفادة أو الاستبقاء، إلى جانب الوسائل التقريبية الأخرى مثل تحليل الشكاوى وبحوث العملاء المفقودين. وبشأن دور التحول الرقمي في قطاع التعليم، أثبتت العديد من الأبحاث السابقين دوره الفعال في تعزيز جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب، رغم الصعوبات المرتبطة

الفصل الثالث : معاينة الواقع الميداني بجامعة
سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

تمهيد

يشهد قطاع التعليم العالي وخاصة مؤسسة البحث العلمي والتطور العلمي تحولا رقميا في كل المجالات الإدارية والدراسية في الجامعة، وقد سعت الجامعات إلى مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية وتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة. وتعد جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر واحدة من المؤسسات الجامعية التي سعت في هذا المجال بشكل كبير وجعلت كل شيء رقمي، خاصة من خلال كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية التي تسعى إلى دمج التكنولوجيا في عملياتها التعليمية. سننتقل في هذا الفصل إلى دراسة ميدانية في جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر ، مع تقديم لمحة بسيطة حول الجامعة وحول الكلية محل الدراسة، وإستخلاص النتائج والإجابة على الفرضيات المطروحة من خلال منهجية علمية تعتمد على التحليل الإحصائي للبيانات المجمعّة عبر أدوات الدراسة الميدانية.

المبحث الأول : تقديم عام حول جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

تعتبر جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر صرحا أكاديميا متميزا في الجزائر، عرف تطورا تاريخيا منذ إنشائه كمدرسة عليا للأساتذة سنة 1986، مروراً بمركز جامعي، وصولاً إلى جامعة متكاملة تضم ست كليات متنوعة. وتكتسي كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية أهمية خاصة ضمن هذه الجامعة، إذ تضم أربعة أقسام رئيسية وتوفر تكويناً في عدة تخصصات ليسانس وماستر، كالتسويق، والمالية، وعلوم التسيير، والمحاسبة. وتزخر الكلية بهياكل بيداغوجية متطورة تشمل مدرجات، وقاعات أعمال موجهة وتطبيقية، ومكتبة غنية بالمصادر والمراجع.

المطلب الأول : تقديم عام حول جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

جامعة سعيدة مؤسسة عمومية ذات طابع علمي، ثقافي ومهني ، يوجد مقرها بعاصمة ولاية سعيدة التي تقع بالجهة الغربية للهضاب العليا للجزائر ، وهي تتألف من 5 مجمعات تتشكل من مباني إدارية وبيداغوجية ، فضلا عن تلك المخصصة للخدمات الجامعية ، وقد تم تسميتها بجامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر ، نسبة إلى هذا المجاهد ورجل العلم والمعرفة و قد مرت جامعة سعيدة بمرحلتين أساسيتين:¹

المرحلة الأولى

إنشاء المدرسة العليا للأساتذة للعلوم الأساسية بمقتضى المرسوم رقم 245/86 المؤرخ في 1986/10/07 ليضمن تكوين أساتذة التعليم الثانوي في تخصصات العلوم الأساسية (فيزياء ، كيمياء ، رياضيات).

وتعتبر المحطة الثانية نقلة أخرى في تطور الجامعة ، حيث تم تحويل المدرسة العليا للأساتذة إلى مركز جامعي ، الذي تم إنشائه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98/222 المؤرخ في 1998/07/07. تلى ذلك إعادة هيكلة المركز الجامعي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 06/275 المؤرخ في 16 أوت 2006، ليضم 05 معاهد تتمثل في:

¹ - المصدر : وثائق الصادرة من جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

- معهد العلوم والتكنولوجيا (رياضيات ، فيزياء ، كيمياء إعلام ألي ، كيمياء صناعية ، إلكتروني ، اتصالات ، علوم المادة)؛
- معهد علوم الطبيعية والحياة (الري ، الهندسة المدنية ، البيولوجيا)؛
- معهد العلوم القانونية والإدارية (علوم قانونية وإدارية ، علوم سياسية وعلاقات دولية)؛
- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، إعلام ألي للتسيير)؛
- معهد الآداب واللغات (اللغة الأدب العربي ، لغة فرنسية ، لغة انجليزية).

المرحلة الثانية

شهدت جامعة سعيدة نقلة نوعية مهمة بصدر المرسوم التنفيذي رقم 09-10 المؤرخ في 2009/01/04 بحيث تم إنشاء جامعة سعيدة لتضم في البداية 03 نيابات مديرية مكلفة ب:

- التكوين العالي والتكوين المتواصل والشهادات؛
- تنشيط البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون وترقيته؛
- التنمية والإستشراف والتوجيه.

إضافة إلى أربع (04) كليات تتمثل في:

- ❖ كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية؛
- ❖ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير؛
- ❖ كلية الحقوق والعلوم السياسية؛
- ❖ كلية العلوم والتكنولوجيا.

وقد استمر ذلك إلى غاية صدور المرسوم التنفيذي رقم 13-200 المؤرخ في 2013/05/20 الذي عدل وتم المرسوم التنفيذي 09-10 المؤرخ في 2009/01/04 المتضمن إنشاء جامعة سعيدة ، حيث تم إعادة هيكلة الجامعة لتصبح مشكلة من:¹

¹ - المصدر : وثائق الصادرة من جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

✓ التكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج؛

✓ التكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي وكذا التكوين العالي في ما بعد التدرج؛

✓ العلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية؛

✓ التنمية والإستشراف والتوجيه.

فضلا على أن الجامعة أصبحت تضم 06 كليات وهي:

❖ كلية الآداب واللغات والفنون؛

❖ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير؛

❖ كلية العلوم؛

❖ كلية التكنولوجيا؛

❖ كلية الحقوق والعلوم السياسية؛

❖ كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

المطلب الثاني : لمحة حول كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة -

سعيدة -

إن كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير تعتبر من الأقطاب المتميزة على مستوى جامعة د. موالى الطاهر بجامعة سعيدة.

لقد جرى تعليم تخصص العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بالجامعة بفتح قسم العلوم التجارية بعدد طلبة لا يزيد عن 300 طالب عام 2001، بعد عام من ذلك تم فتح قسم العلوم الاقتصادية كقسم تابع المعهد العلوم القانونية والإدارية، و بالنظر إلى تميز القسمين في أدائهما تم تجميعهما في معهد خاص العام 2005 تحت مسمى معهد العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير.

ليرتقي بعدها المعهد إلى كلية ابتداء من العام 2009 بعد ترقية المركز الجامعي إلى جامعة مع تدعيمه بقسم علوم التسيير¹.

يتشكل الهيكل التنظيمي للكلية من عمادة الكلية، و نيابتين للعمادة الأولى للبيداغوجية و مسائل الطلبة و الثانية لما بعد التدرج و البحث العلمي، و أربعة أقسام، قسم العلوم الاقتصادية، علوم محاسبة و مالية قسم العلوم التجارية وقسم علوم التسيير.

تشتمل الكلية على الهياكل البيداغوجية التالية²:

- أربع مدرجات
- ثلاثون (30) قاعة للأعمال الموجهة TD ؛
- قاعتين للأعمال التطبيقية TP؛
- مركز للحسابات و والإنترنت؛
- مخبرين بحث؛
- مركز ين للطباعة و النسخ.

المطلب الثالث : ميادين كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية جامعة سعيدة

الجدول (01) : ميدان كلية علوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية – جامعة سعيدة -

الكلية	الشعبة / الفرع	تخصص ليسانس	تخصص ماستر
العلوم الاقتصادية	علوم	تسويق	تسويق الخدمات
	تجارية		مالية وتجارة دولية
	علوم التسيير	علوم التسيير	إدارة الأعمال
			إدارة بنكية

¹ - المصدر : وثائق الصادرة من جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر
² - المصدر : وثائق الصادرة من جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

إدارة الإنتاج والتمويل			والتسيير
مالية وبنوك	محاسبة وجبائية	علوم مالية	والعلوم التجارية
محاسبة وتدقيق	مالية المؤسسة	ومحاسبة	
إقتصاد كمي	إقتصاد وتسيير	علوم	
إقتصاد وتسيير المؤسسات	المؤسسات	إقتصادية	

المصدر : وثائق الصادرة من جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

المبحث الثاني : الأساليب الإحصائية في الدراسة الميدانية

تتطلب أي دراسة ميدانية منهجية علمية واضحة تضمن دقة النتائج وموثوقيتها، وهو ما يفرض تحديدا دقيقا لمجتمع الدراسة وعينتها، فضلا عن اختيار الأدوات والأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات. فمجتمع الدراسة يشمل جميع طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر، في حين تمثل العينة جزءا منه يختار بطريقة علمية ليعكس خصائص المجتمع الأصلي. كما تتنوع أدوات الدراسة بين الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، والبرامج الإحصائية كبرنامج SPSS V23 لتحليلها، إضافة إلى اختبارات الثبات كعامل ألفا كرونباخ التي تضمن اتساق أداة القياس. وبموازاة ذلك، تُستخدم أساليب إحصائية مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف وصف البيانات وتفسيرها، مما يمكن الباحث من الإجابة عن إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها بطريقة موضوعية وقابلة للتعميم.

المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة

✓ أولا مجتمع الدراسة

وهو مجموعة من الأفراد أو الأشياء التي يريد الباحث دراستها، أو هو كل المفردات التي تكون محل دراسة الباحث وبما ان هدف الدراسة هو أثر رقمنة خدمات التعليم على رضا الطلبة - دراسة ميدانية على عينة من جامعة سعيدة - ، فان مجتمع الدراسة يشمل مجموع من الطلبة الذين يدرسون في جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر وفي كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية فقط.

✓ ثانيا عينة الدراسة

قد تم اختيار عينة من المشاركين في هذه الدراسة الميدانية، حيث تم توزيع 130 إستبانة على عينة عشوائية من الفئة المستهدفة. وتم استرجاع 107 استبانة من هذه العينة.

المطلب الثاني : أداة الدراسة

تم الإعتماد على الإستبيان في دراستنا الميدانية، وننقدم إلى وضع مفهوم بسيط حول الإستبيان

الإستبيان : هو إستمارة يصممها الباحث على ضوء الكتابات ذات الصلة بالمشكلة التي يراد بحثها أو يحصل عليها جاهزة ويعدلها على ضوء أسس علمية، تتضمن بيانات أولية عن المبحوثين وفقرات عن أهداف البحث، ثم إعدادها بصيغة مغلقة أو مفتوحة أو إثنين معا أو بالصور، بحيث تصل إليهم بواسطة وسيلة معينة.¹ ويشمل عدة طرق للتوزيع :

❖ التوزيع التقليدي : ويقوم ذلك عن طريق توزيع إستمارات الإستبيان على شكل ورقتان تحتوي

على أسئلة شخصية وأسئلة متعلق بموضوع الدراسة على الفئة المستهدفة، وذلك لتسهيل عملية ملئ الإستبيانات وجمع المعلومات اللازمة للدراسة؛

❖ التوزيع الإلكتروني : يكون إنشاء الإستبيان الإلكتروني عن طريق مستندات Google Drive،

ويتم توزيعها إلكترونيا عبر كافة المجموعات والصفحات في مواقع التواصل الاجتماعي (كالفيس بوك، الإيميل، الوات ساب، الإنستغرام.....إلى غير ذلك)، وذلك للحصول على المعلومات اللازمة والمساعدة في الدراسة، وعلى العموم في بعض الأحيان تكون هذه الطريقة الأفضل في جمع المعلومات وفي نقص تكاليف طبع الإستمارات.

وفي دراستنا قد إعتمدنا على الطريقة التقليدية والتي شملت توزيع الإستبيان على أفراد عينة بلغت قيمتها 130 فرد، ولكن تم إسترداد 107 إستبانة من أصل 130 إستبانة لغرض إتمام الدراسة.

تم تصميم هذا الإستبيان بغرض جمع المعلومات حول أثر رقمنة خدمات التعليم على رضا الطلبة - دراسة ميدانية على عينة من جامعة سعيدة - ، وقد تضمنت الأسئلة ما يلي :

¹ - بحري صابر و خرموش منى، الإستبيان كأحد أدوات جمع البيانات بين دواعي الإستخدام ومعوقات التطبيق في الدراسات الاجتماعية، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، دون ذكر المجلد، العدد 04، ص345.

الجزء الأول والذي تمثل في البيانات الشخصية الجنس، السن، طور الدراسة الحالي، الشعبة، حالة الإقامة

بينما **الجزء الثاني** تمحور حول الأسئلة موضوع الدراسة وقد تضمن ثلاث محاور رئيسية وهي :

المحور الأول : المتعلق برقمنة خدمات التعليم وقد تضمن 14 سؤال، وقد قسم إلى 3 مؤشرات :

✓ **المؤشر الأول :** البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقد تضمن هذا المؤشر 06 أسئلة؛

✓ **المؤشر الثاني :** التعليم الرقمي، وقد تضمن 04 أسئلة؛

✓ **المؤشر الثالث :** المكتبات الرقمية، وقد تضمن 04 أسئلة.

المحور الثاني : رضا الطلبة، وقد تضمن 07 أسئلة

لقد قمنا بتفريغ استمارات الاستبيان في برنامج **Excel** واعتمدنا على برنامج الحزمة الإحصائية **SPSS25** لإيجاد : التكرارات والنسب المئوية، معامل ألفا كرونباخ، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

المطلب الثالث : الأساليب الإحصائية وثبات الدراسة

أولا : الأساليب الإحصائية

من أجل تحقيق هدف الدراسة و تحليل البيانات التي قمنا بتجميعه قمنا باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (الحزمة الإحصائية SPSS V 23)، و حددت طول الفترة المستخدمة على مقياس ليكرت الخماسي بـ 5/4 أي (0.80) حيث أنه تكون الإجابة على أحد خمسة اختيارات هي: غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق و موافق بشدة وهكذا أصبح طول الخلايا كالتالي:

✓ المتوسط المرجح من 1 إلى 1.79 يقابله عبارة غير موافق بشدة؛

✓ المتوسط المرجح من 1.80 إلى 2.59 يقابله عبارة غير موافق؛

✓ المتوسط المرجح من 2.60 إلى 3.39 تقابله عبارة محايد؛

✓ المتوسط المرجح من 3.40 إلى 4.19 يقابله عبارة موافق؛

✓ المتوسط المرجح من 4.20 إلى 5.00 تقابله عبارة موافق بشدة.

سلم ليكارت الخماسي

• حساب المدى : $4 = 1 - 5$ حساب طول الفئة : $0.8 = 5/4$

الجدول (02) : سلم ليكارت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
الفئة	1.79 – 1	2.59 – 1.8	3.39 – 2.6	4.19 – 3.4	5 – 4.2

المصدر : عز حسن عبد الفتاح (2008)، مقدمة في الإحصاء الوصفي الإستدلالي باستخدام Spss، السعودية : دار خوارزم، ص540.

و قد اعتمدنا كذلك على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة؛
- التكرارات و النسب المئوية؛
- المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد العينة.

ثانيا : ثبات الدراسة

يعرف معامل الثبات بأنه استقرار للمقياس وعدم تناقضه مع نفسه، وقد استخدمنا معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الاستبيان، حيث يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر و الواحد، كلما اقتربت قيمة معامل الثبات للواحد كان الثبات مرتفعا وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا، وتهدف هذه الأداة إلى التحقق من وضوح العبارات والجمل المستخدمة في الأسئلة بحيث يتسنى للأفراد المشاركين في الدراسة (والذين يمثلون العينة أو الطلبة) الإجابة على الأسئلة بسهولة. في النهاية، يهدف استخدام هذه

الأداة إلى تحسين جودة البيانات التي يتم جمعها وتحليلها في الدراسات الاستقصائية، وتحقيق دقة أعلى في النتائج التي يتم إعدادها.

الجدول (03) : نتائج معامل ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
المحور الأول : رقمنة خدمات التعليم	14	0.818
المحور الثاني : رضا الطلبة	07	0.567
مجموع المحاور ككل	21	0.848

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

نلاحظ من الجدول (03) على أن معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول (رقمنة خدمات التعليم) يتمتع بثبات مرتفع وجيد بلغ 0.818 أي 81.8%، ثم يليه المحور الثاني (رضا الطلبة) بثبات بلغ 0.567 أي 56.7% وهو مقبول لأن القيمة تقترب من الواحد، ونستنتج أيضا أن مجموع معامل ألفا للمحاور ككل بلغت قيمته 0.848 أي بنسبة مئوية قدرت ب 84.8% وهي نسبة عالية وجيدة، وبالتالي مما أستنتج من معامل ألفا لمجموع المحاور ككل فإنه يمكننا استخدام نتائج هذه الأداة لتحليل البيانات والحصول على نتائج دقيقة وموثوقة في الدراسات الاستقصائية، سوف نقوم بتعميم الدراسة على النحو القادم.

المبحث الثالث : معاينة الواقع الميداني للجامعة محل الدراسة

يشكل تحليل البيانات الميدانية واستقراء النتائج الركن الأساسي في أي دراسة تجريبية، ويتطلب هذا التحليل معاينة دقيقة للخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، كالجنس، والسن، وطور الدراسة، والشعبة، وحالة الإقامة، وذلك للتعرف على طبيعة المجتمع المستهدف وتفسير فروقات الإجابات وفق هذه المتغيرات. كما يتم تحليل إجابات المبحوثين حول محاور الدراسة الرئيسية باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لتحديد مدى تحقق هذه المتغيرات في الواقع الميداني. وتمثل هذه النتائج مؤشرات كمية قابلة للقياس تعكس واقع رقمنة خدمات التعليم ومستوى رضا الطلبة عنها في جامعة سعيدة

الدكتور مولاي الطاهر، مما يتيح استخلاص استنتاجات موضوعية وتقديم توصيات عملية لتطوير الأداء وتحسين الخدمات.

المطلب الأول : تحليل البيانات الشخصية

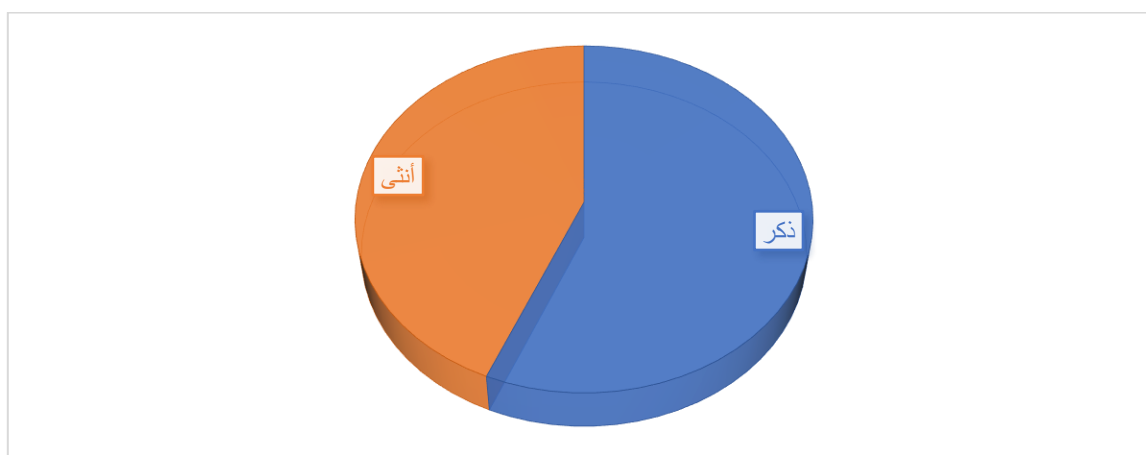
1- الجنس

الجدول (04) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الإحتمال
56.1	60	ذكر
43.9	47	أنثى
100	107	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

الشكل (02) : دائرة نسبوية توضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

نلاحظ من الجدول (04) أن غالبية أفراد عينة الدراسة مكونة من الذكور بنسبة 56.1% أكثر من الإناث بنسبة 43.9%، فيما تكونت العينة من مجموع 107 طالب جامعي بجامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر بنسبة 100%.

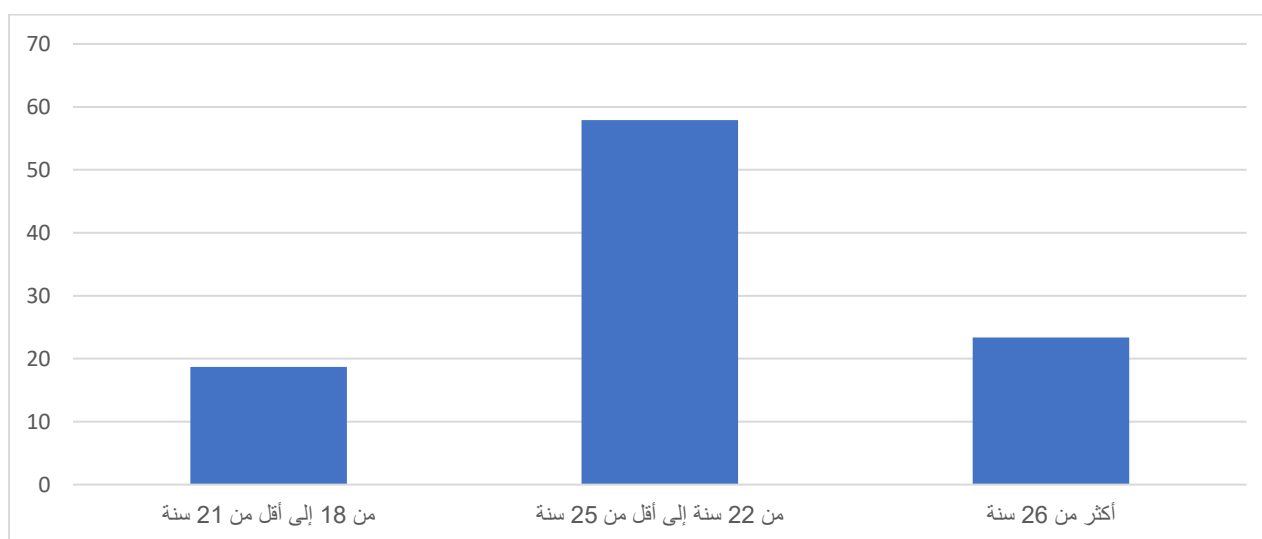
2- السن

الجدول (05) : توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية %	التكرار	الإحتمال
18.7	20	من 18 إلى أقل من 21 سنة
57.9	62	من 22 سنة إلى أقل من 25 سنة
23.4	25	أكثر من 26 سنة
100	107	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

الشكل (03) : أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

بخصوص الجدول (05) الذي يمثل توزيع أفراد العينة المستجوبة على حسب السن، أشارت النتائج إلى أن غالبية الفئة المستهدفة للدراسة كانت أعمارهم تتراوح ما بين 22 سنة إلى أقل من 25 سنة بنسبة 57.9%، تليها فئة أكثر من 26 سنة بنسبة 23.4%، ثم الفئة الأخير والذين كانت أعمارهم تتراوح ما بين 18 سنة إلى أقل من 21 سنة بنسبة 18.7%.

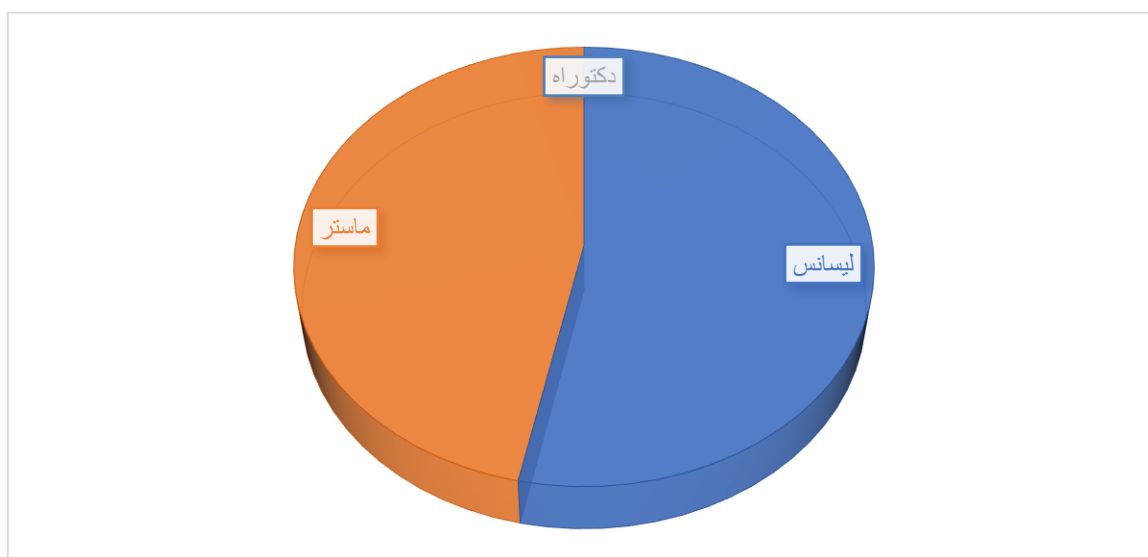
3- طور الدراسة الحالي

الجدول (06) : توزيع أفراد العينة حسب طور الدراسة الحالي

النسبة المئوية %	التكرار	الإحتمال
53.3	57	ليسانس
46.7	50	ماستر
00	00	دكتوراه
100	107	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

الشكل (04) : دائرة نسبوية توضح توزيع أفراد العينة حسب طور الدراسة الحالي



المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

إتضح لنا من الجدول (06) على أن : غالبية الأفراد العينة التي قمنا بإستجوابها جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر كانت تحمل مستوى ليسانس بنسبة 53.3%، ثم تليها الفئة التي تحمل شهادة الماستر بنسبة 46.7%، بينما أصحاب الدكتوراه لم تكن حاضرة في دراستنا الميدانية

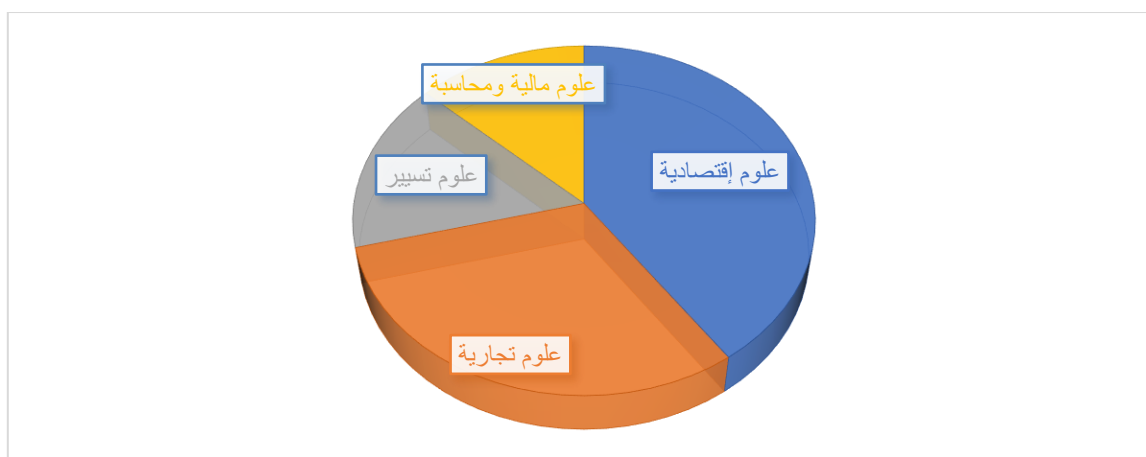
4- الشعبة

الجدول (07) : توزيع أفراد العينة حسب الشعبة

النسبة المئوية %	التكرار	الإحتمال
40.2	43	علوم إقتصادية
30.8	33	علوم تجارية
15.9	17	علوم تسيير
13.1	14	علوم مالية ومحاسبة
100	107	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

الشكل (05) : دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الشعبة



المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

من خلال ما تم ملاحظته في الجدول (07) هو أن أغلب الفئة المستهدفة للدراسة كانت الفئة التي في شعبة علوم الإقتصادية بشكل كبيرة بنسبة 40.2%، ثم تليها فئة شعب العلوم التجارية بنسبة 30.8%، ثم فئة شعبة علوم التسيير بنسبة 15.9%، ثم الفئة الأخيرة والتي كانت شعبة العلوم المالية والمحاسبة بنسبة 13.1%.

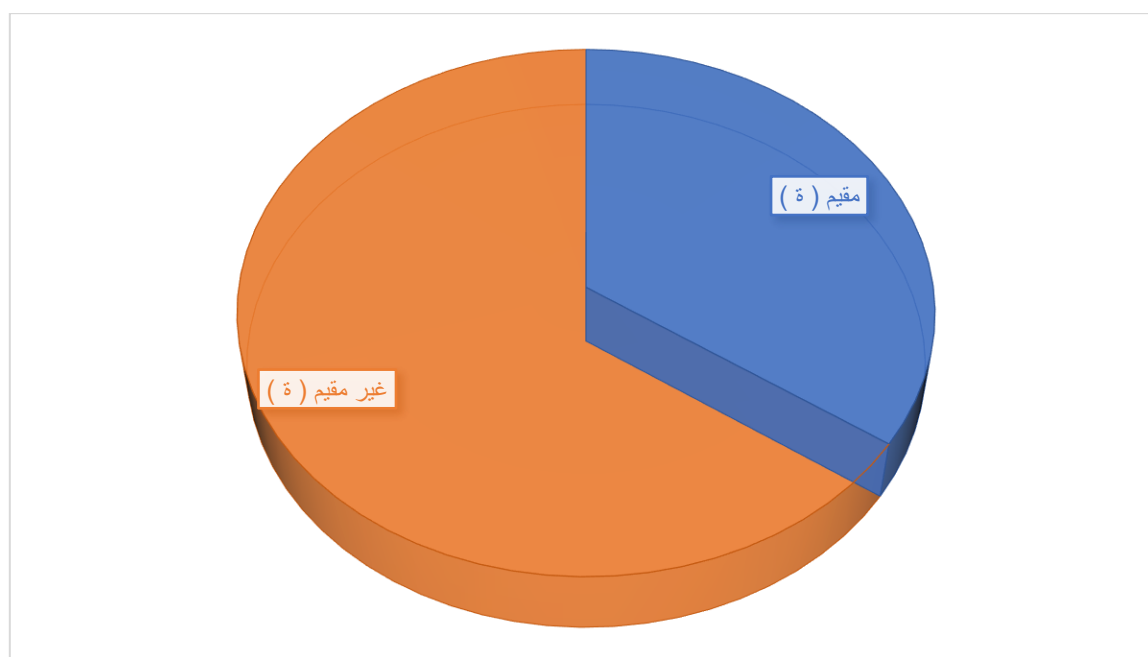
5- حالة الإقامة

الجدول (08) : توزيع أفراد العينة حسب حالة الإقامة

الإحتمال	التكرار	النسبة المئوية %
مقيم (ة)	37	34.6
غير مقيم (ة)	70	65.4
المجموع	107	100

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

الشكل (06) : دائرة نسببة توضح توزيع أفراد العينة حسب حالة الإقامة



المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

نرى مما سبق من الجدول (08) على أن غالبية العينة التي تم إستجوابها في جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر لم يكونو مقيمين في الإقامة الجامعية وبلغت نسبتهم 65.4%، ثم تليها فئة المقيمين بنسبة 34.6%.

المطلب الثاني : تحليل وتفسير نتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

المحور الأول : رقمنة خدمات التعليم

✓ المؤشر الأول : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

الجدول (09) : إستجابة عينة الدراسة حول البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الفئة
01	يمكن للبنية التحتية الموجودة أن تدعم التحول الرقمي	3.6729	1.06200	4	موافق
02	تمتلك الجامعة موارد بشرية مؤهلة متخصصة في نظم المعلومات والبرمجيات	3.5524	1.04680	4	موافق
03	تتولى الجامعة تأمين وحماية المعلومات والأصول الرقمية باستخدام أنظمة موثوقة	3.6729	1.02585	4	موافق
04	يوجد متخصصون يقدمون الدعم الفني وحل المشكلات التقنية فور ظهورها	3.2150	1.09913	3	محايد
05	توفر الجامعة شبكة معلومات قوية تربط جميع إدارات وأقسام الجامعة	3.2243	1.23096	3	محايد
06	تقوم الجامعة بتحديث العتاد والبرمجيات التي تستخدمها بشكل مستمر	3.0280	1.19320	3	محايد
	المجموع	3.4000	0.74936	4	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

كشفت نتائج الجدول (09) على أن أفراد العينة المستجوبة في جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر يرون أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تقريبا متوسطة إلى جيدة، بحيث بلغ مجموع المتوسط الحسابي للعبارات ككل 3.4000 وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة (3.4 – 4.19) بدرجة الموافقة بإنحراف معياري قدره 0.74936، ونلاحظ أيضا أن أفراد العينة وافقوا على أن البنية التحتية الحالية يمكنها دعم التحول الرقمي بمتوسط 3.6729، وأن الجامعة تمتلك موارد بشرية مؤهلة في نظم المعلومات والبرمجيات بمتوسط 3.5544، بالإضافة إلى موافقتهم على أن الجامعة تتولى تأمين وحماية المعلومات والأصول الرقمية بأنظمة موثوقة بنفس المتوسط 3.6729، وقد أبدى أفراد العينة موقفا محايدا تجاه وجود متخصصين يقدمون الدعم الفني فور ظهور المشكلات بمتوسط 3.2150، وكذلك اتجاه توفر شبكة معلومات قوية تربط جميع إدارات وأقسام الجامعة بمتوسط 3.2243، واتجاه قيام الجامعة بتحديث العتاد والبرمجيات بشكل مستمر بمتوسط 3.0280، وبالتالي فإن وهذا يشير إلى وجود ضعف نسبي في الجوانب التشغيلية والتقنية المستمرة رغم توفر البنية الأساسية.

✓ المؤشر الثاني : التعليم الرقمي

الجدول (10) : إستجابة عينة الدراسة حول التعليم الرقمي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الدرجة	الفئة
01	يساهم التعليم الرقمي في تنمية مهارات الإستقلالية والتعلم الذاتي والإبتكار	3.9813	1.02447	4	موافق
02	يمكن إيجاد نظام اختبار إلكتروني عالي الكفاءة	3.9439	0.81068	4	موافق
03	تحتوي كل مادة على محتوى إلكتروني يسهل الوصول إليه	3.5327	1.10161	4	موافق
04	يفيد استخدام الوسائط السمعية والبصرية	4.1402	0.85173	4	موافق

الفصل الثالث : معاينة الواقع الميداني بجامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

الرقمية في العملية التعليمية				
المجموع	3.8995	0.68754	4	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

نلاحظ من الجدول (10) على أن كل العبارات كانت في فئة (3.4 – 4.19) في فئة الموافقة، بلغ مجموع المتوسط الحسابي للعبارات ككل 3.8995 وهو يقع في الفئة الرابعة أي فئة الموافقة وهذا ما يثبت لنا أن أفراد العينة المستجوبة في جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر يرون بأن التعليم الرقمي في الجامعة يحقق بدرجة مرتفعة وقد بلغ الانحراف المعياري 0.68754. كشفت النتائج أن أفراد العينة وافقوا على أن استخدام الوسائط السمعية والبصرية الرقمية يفيد في العملية التعليمية، حيث جاء هذا العبارة بأعلى متوسط 4.1402، يليها موافقتهم على أن التعليم الرقمي يساهم في تنمية مهارات الاستقلالية والتعلم الذاتي والابتكار بمتوسط 3.9813، ثم موافقتهم على إمكانية إيجاد نظام اختبار إلكتروني عالي الكفاءة بمتوسط 3.9439

كما أبدى أفراد العينة موافقتهم على أن كل مادة تحتوي على محتوى إلكتروني يسهل الوصول إليه بمتوسط 3.5327 لكنه الأقل بين عبارات المؤشر، وبالتالي قد يشير إلى وجود تفاوت في توفير المحتوى الرقمي بين المواد الدراسية.

✓ المؤشر الثالث : المكتبات الرقمية

الجدول (11) : إستجابة عينة الدراسة حول المكتبات الرقمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الفئة
01	تلبى المكتبة الرقمية حاجتي للوصول إلى مختلف فهارس المكتبات	3.5607	1.19098	4	موافق
02	تمتاز خدمات المكتبة الرقمية بسرعة البحث وسهولة الاستخدام	3.7196	1.06217	4	موافق

الفصل الثالث : معاينة الواقع الميداني بجامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

03	يتم تعليم المستفيدين من المكتبة الرقمية على كيفية البحث عن مصادر المعلومات	3.4953	1.04044	4	موافق
04	مصادر المعلومات في المكتبة الرقمية موثوقة بالنسبة لي	3.7850	0.91144	4	موافق
المجموع		3.6402	0.82928	4	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

قد أوضح الجدول (11) على أن العبارات كانت قد حصلت على متوسط حسابي يقع في فئة (3.4 – 4.19) وهذا أن خدمات المكتبات الرقمية في الجامعة متحققة بدرجة موافق، حيث بلغ مجموع المتوسط الحسابي العام للمؤشر 3.6402 بانحراف معياري 0.82928، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي التي ترجح خيار "موافق"، وقد كشفت النتائج أياض على أن أفراد العينة وافقوا على أن مصادر المعلومات في المكتبة الرقمية موثوقة بالنسبة لهم بحيث جاءت هذه العبارة بأعلى متوسط 3.7850، يليها موافقتهم على أن خدمات المكتبة الرقمية تمتاز بسرعة البحث وسهولة الاستخدام بمتوسط 3.7196، ثم موافقتهم على أن المكتبة الرقمية تلبي حاجتهم للوصول إلى مختلف فهارس المكتبات بمتوسط 3.5607، ثم الأخيرة أدنى موافقة حول تعليم المستفيدين من المكتبة الرقمية كيفية البحث عن مصادر المعلومات بمتوسط 3.4953، وبالتالي يشير إلى حاجة الطلبة إلى برامج تدريبية وتوجيهية للاستفادة القصوى من المكتبة الرقمية.

المحور الثاني : رضا الطلبة

الجدول (12) : إستجابة عينة الدراسة حول رضا الطلبة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الفئة
01	أنا متحمس لإستخدام الأدوات الرقمية في التعلم	4.1121	0.87229	4	موافق

الفصل الثالث : معاينة الواقع الميداني بجامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

02	المعلومات الموجود في المنصات الرقمية (PROGRES) و (MOODLE) واضحة ودقيقة	3.7103	1.01878	4	موافق
03	أنا راض على جودة الخدمات الجامعية الرقمية المتاحة حاليا	2.9533	1.19261	3	محايد
04	أنا راض عن المكتبة الرقمية ومحتويات قواعد البيانات الخاصة بها	3.3925	0.99771	4	موافق
05	أنا راض عن ملائمة الفصول الدراسية لطبيعة الخدمة التعليمية المقدمة	3.4019	1.04484	4	موافق
	تعد ادوات التعلم الرقمي فعالة في اكتساب وتحليل المعرفة	3.9811	0.76819	4	موافق
	أنا راض بشكل عام عن استخدام التكنولوجيا الرقمية لأغراض التعليمية	4.2523	0.84749	4	موافق
	المجموع	3.6871	0.51761	4	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

نرى من خلال الجدول (12) على أن مجموع العبارات ككل تحصلت على متوسط حسابي بلغ 3.6871 وهو يقع في فئة الموافقة، وبانحراف معياري قدره 0.51761 وقد رأى الطلبة عن مستوى رضاهم العام عن استخدام التكنولوجيا الرقمية للأغراض التعليمية هو بدرجة مرتفعة، كما كشفت النتائج أن أفراد العينة موافقون على أنهم راضون بشكل عام عن استخدام التكنولوجيا الرقمية للأغراض التعليمية حيث جاءت هذه العبارة بأعلى متوسط 4.2523، يليها حماسهم لاستخدام الأدوات الرقمية في التعلم بمتوسط 4.1121، ثم موافقتهم على أن أدوات التعلم الرقمي فعالة في اكتساب وتحليل المعرفة بمتوسط 3.9811، وفي المقابل أظهرت النتائج أن أدنى متوسط كان للعبارة المتعلقة بالرضا عن جودة الخدمات

الجامعية الرقمية المتاحة حاليا حيث بلغ 2.9533 وهو يقع في الفئة الثالثة (2.6 – 3.39) فئة المحايدة مما يعني أن الطلبة غير مقتنعين تمامًا بالجودة الحالية رغم رضاهم العام عن فكرة استخدام التكنولوجيا. كما كانت موافقتهم متوسطة حول وضوح ودقة المعلومات في منصتي (PROGRES) و(MOODLE) بمتوسط 3.7103.

المطلب الثالث : إختبار الفرضيات

✓ الفرضية الرئيسية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة خدمات التعليم على رضا الطلبة

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة خدمات التعليم على رضا الطلبة

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة خدمات التعليم على رضا الطلبة

الجدول (13) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين رقمنة خدمات التعليم على رضا الطلبة

ملخص النموذج			
معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى الدلالة
0.644	0.415	74.492	0.000
تقدير النموذج			
الثابت	B	مستوى الدلالة	
1.595		0.000	
رقمنة خدمات التعليم	0.580	0.000	

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

نلاحظ من خلال الجدول (13) على أن معامل الارتباط $R=0.6444$ وهذا دلالة على وجود ارتباط موجب وجيد بين رقمنة خدمات التعليم ورضا الطلبة، وفي حين بلغ معامل التحديد $R^2= 0.415$ أي بنسبة 41.5% وهذا يعني لنا أن رقمنة خدمات التعليم فسرت ب 41.5 بالمائة من التباين الحاصل

على رضا الطلبة وهي نسبة قليلة نوعا ما لأنها لم تتجاوز 50%، ونلاحظ أن قيمة فيشر بلغت $F = 74.492$ بمستوى معنوية $Sig = 0.000$ وهي أقل من 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة خدمات التعليم على رضا الطلبة.

اختبار الفرضيات الفرعية

✓ الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ورضا الطلبة

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ورضا الطلبة

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ورضا الطلبة

الجدول (14) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ورضا الطلبة

ملخص النموذج			
معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى الدلالة
0.509	0.259	36.753	0.000
تقدير النموذج			
B	مستوى الدلالة		
الثابت	2.493	0.000	
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	0.352	0.000	

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

نلاحظ من خلال الجدول (14) على أن معامل الارتباط $R=0.509$ وهذا دلالة على وجود ارتباط معنوي موجب ومتوسط بين المتغيرين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ورضا الطلبة، وفي حين بلغ معامل التحديد $R^2= 0.259$ أي بنسبة 25.9% وهذا يعني لنا أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فسرب ب 25.9 بالمائة من التباين الحاصل على رضا الطلبة وهي نسبة ضعيفة جداً، ونلاحظ أن قيمة فيشر بلغت $F= 36.753$ بمستوى معنوية $Sig = 0.000$ وهي أقل من 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ورضا الطلبة

✓ الفرضية الفرعية الثانية : يؤدي تطبيق منصات التعليم الرقمي مثل منصة MOODLE على ارتفاع مستوى رضا الطلبة

H_0 : لا يؤدي تطبيق منصات التعليم الرقمي مثل منصة MOODLE على ارتفاع مستوى رضا الطلبة

H_1 : يؤدي تطبيق منصات التعليم الرقمي مثل منصة MOODLE على ارتفاع مستوى رضا الطلبة

الجدول (15) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين التعليم الرقمي ورضا الطلبة

ملخص		النموذج	
معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى الدلالة
0.466	0.217	29.069	0.000
تقدير		النموذج	
	B	مستوى الدلالة	
الثابت	2.320	0.000	
التعليم الرقمي	0.351	0.000	

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

نلاحظ من خلال الجدول (15) على أن معامل الارتباط $R=0.466$ وهذا دلالة على وجود ارتباط موجب ضعيف جدا بين المتغيرين التعليم الرقمي ورضا الطلبة، وفي حين بلغ معامل التحديد $R^2= 0.217$ أي بنسبة 21.7% وهذا يعني لنا أن التعليم الرقمي يفسر ب 21.7 بالمائة من التباين الحاصل رضا الطلبة وهي نسبة تفسيرية منخفضة نسبيا ما يعني وجود عوامل أخرى مؤثرة في رضا الطلبة، ونلاحظ أن قيمة فيشر بلغت $F= 29.069$ بمستوى معنوية $Sig = 0.000$ وهي أقل من 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن : يؤدي تطبيق منصات التعليم الرقمي مثل منصة MOODLE على ارتفاع مستوى رضا الطلبة.

✓ الفرضية الفرعية الثالثة : تساهم إمكانية الوصول إلى المكتبة الرقمية من خارج الحرم الجامعي (عبر الإنترنت) في زيادة رضا الطلبة

H_0 : لا تساهم إمكانية الوصول إلى المكتبة الرقمية من خارج الحرم الجامعي (عبر الإنترنت) في زيادة رضا الطلبة

H_1 : تساهم إمكانية الوصول إلى المكتبة الرقمية من خارج الحرم الجامعي (عبر الإنترنت) في زيادة رضا الطلبة

الجدول (16) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المكتبات الرقمية و رضا الطلبة

ملخص		النموذج	
معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى الدلالة
0.488	0.238	32.871	0.000
تقدير		النموذج	
	B	مستوى الدلالة	
الثابت	2.578	0.000	

0.000	0.305	المكتبات الرقمية
-------	-------	------------------

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SpssV23

نلاحظ من خلال الجدول (16) على أن معامل الارتباط $R=0.488$ وهذا دلالة على وجود ارتباط موجب متوسط نوعا ما بين المتغيرين المكتبات الرقمية ورضا الطلبة، وفي حين بلغ معامل التحديد $R^2= 0.238$ أي بنسبة 23.8% وهذا يعني لنا أن المكتبات الرقمية فسرت ب 23.8 بالمائة من التباين الحاصل على رضا الطلبة وهذه النسبة رغم ضعيفة إلا أنها ذات دلالة إحصائية وتؤكد أهمية المكتبات الرقمية كأحد العوامل المساهمة في تعزيز رضا الطلبة مع بقاء 76.2% من التباين تفسره عوامل أخرى لم يدخلها النموذج (مثل جودة المحتوى الرقمي أو غير ذلك) ونلاحظ أن قيمة فيشر بلغت $F= 32.871$ بمستوى معنوية $Sig = 0.000$ وهي أقل من 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن : تساهم إمكانية الوصول إلى المكتبة الرقمية من خارج الحرم الجامعي (عبر الإنترنت) في زيادة رضا الطلبة

خلاصة

شملت دراستنا الميدانية تحليل واقع رقمنة خدمات التعليم العالي بجامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر ومدى إنعكاسها على رضا الطلبة، بحيث تطرقنا بدراستنا الميدانية في تحليل أبعاد رقمنة خدمات التعليم (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والتعليم الرقمي، والمكتبات الرقمية)، بالإضافة إلى متغير رضا الطلبة وقد اعتمدنا على توزيع إستمارات الإستبيان على عينة تكونت من 130 طالب، وقد تم إسترداد 107 إستبانة لإتمام دراستنا الميدانية، وإعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي حيث خلصت نتائج الدراسة الميدانية إلى أن رقمنة خدمات التعليم بجامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر تساهم بشكل إيجابي وذا دلالة إحصائية في تعزيز رضا الطلبة، وأن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات توفر دعما أساسيا للتحويل الرقمي رغم حاجة بعض جوانبها التشغيلية إلى تعزيز، كما أكدت فعالية التعليم الرقمي والوسائط السمعية البصرية في تنمية مهارات التعلم الذاتي والابتكار لدى الطلبة.

وكشفت النتائج عن دور إيجابي للمكتبات الرقمية في تلبية الاحتياجات البحثية للطلبة مع وجود حاجة لتعزيز البرامج التدريبية لتحقيق الاستفادة القصوى منها. وتم التحقق من صحة جميع الفرضيات المطروحة، حيث تبين وجود أثر معنوي لكل من البنية التحتية والتعليم الرقمي والمكتبات الرقمية على رضا الطلبة، مع الإشارة إلى أن مستوى الرضا عن جودة الخدمات الرقمية الحالية جاء أقل مقارنة بحماس الطلبة واستعدادهم لاستخدام التكنولوجيا، مما يستدعي تحسين الجودة الفعلية للخدمات التعليمية المقدمة لمواكبة تطلعاتهم.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

خاتمة

في ختام هذه الدراسة، نستخلص أن الرقمنة تمثل تحولا جوهريا في طريقة تقديم الخدمات التعليمية، حيث أصبحت ضرورة حتمية تفرضها التطورات التكنولوجية المتسارعة، فهي ليست مجرد أتمتة للعمليات بل فلسفة إدارية متكاملة تعيد تشكيل العلاقة بين المؤسسة التعليمية ومستفيديها وتحديث نقلة نوعية في أساليب التعلم والتدريس. وتتطلب هذه العملية الشائكة تضافر جهود جميع الأطراف وتكامل المتطلبات الإدارية والبشرية والمالية والقانونية والأمنية لضمان نجاحها واستدامتها.

في حين يشكل رضا الطلبة مؤشرا محوريا لنجاح أي تحول رقمي، إذ يعكس مدى قدرة المؤسسات على تلبية تطلعاتهم وتجاوز توقعاتهم. وتتشابك الرقمنة والرضا في علاقة إيجابية، حيث لا رقمنة ناجحة دون رضا ولا رضا مستدام دون رقمنة فعّالة، مما يضع الجامعات أمام مسؤولية كبيرة في تبني استراتيجيات رقمية طموحة وقابلة للقياس والتقييم. وتبقى الرقمنة أداة ووسيلة وليست غاية، وقيمتها الحقيقية تتجلى في قدرتها على تحسين جودة الحياة الأكاديمية وتوسيع آفاق المعرفة وتعزيز القدرات التنافسية للطلبة. ومن هذا المنطلق، يظل السعي نحو تحقيق توازن بين التطور التكنولوجي والإنسانية في التعليم هو التحدي الأكبر الذي يواجه المؤسسات الجامعية في عصر الرقمنة، والتزامها بهذا المبدأ هو ما سيحدد مستقبلها ومدى نجاحها في أداء رسالتها النبيلة.

نتائج الدراسة

توصلت دراستنا الميدانية إلى العديد من النتائج سنذكر أبرزها فيما يلي :

1- جاء مجموع المتوسط الحسابي في بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للعبارات ككل 3.4000 وهو يقع في الفئة الرابعة (3.4 - 4.19) درجة الموافقة، مع وجود ضعف نسبي نوعا ما في بعض الجوانب التشغيلية كالبرمجيات وغيرها؛

2- جاء المؤشر الثاني التعليم الرقمي بمجموع متوسط حسابي والذي قدر ب 3.8995 بدرجة الموافقة وبإنحراف معياري بلغ 0.68754، وقد كان استخدام الوسائط السمعية والبصرية أقوى العناصر وذلك لأنها جاءت بأعلى متوسط حسابي بلغ 4.1402، بينما كان توفر المحتوى

الخاتمة العامة

الإلكتروني لكل مادة هو الأضعف وذلك راجع إلى حصولها على أدنى متوسط حسابي بين العبارات الأخرى والذي قد بلغ 3.5327؛

3- كان قد بلغ مجموع المتوسط الحسابي في مؤشر المكتبات الرقمية للعبارات ككل 3.6402 وهو يقع في الفئة الرابعة أي بتصنيف الموافقة وقد بلغ قيمة الانحراف المعياري 0.82928، وقد كانت موثوقية مصادر المعلومات أقوى العناصر لحصولها على أعلى متوسط حسابي والذي بلغ 3.7850 ، بينما كان تعليم المستفيدين كيفية البحث هو الأضعف لحصوله على أدنى متوسط حسابي بين العبارات الأخرى والذي بلغ 3.4953؛

4- مستوى رضا الطلبة جاء موافق متوسط 3.68، وكان الرضا العام عن استخدام التكنولوجيا الرقمية أقوى العناصر 4.25، بينما كان الرضا عن جودة الخدمات الجامعية الرقمية الحالية هو الأضعف 2.95 - درجة محايد؛

5- قبول الفرضية الرئيسية التي نصت على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة خدمات التعليم على رضا الطلبة. بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R=0.644$ ، و معامل التحديد $R^2=0.415$ ، بينما قيمة فيشر $F=74.492$ بمسوى معنوية قدرت ب $Sig = 0.000$ وهي أصغر من 0.05 ؛

6- رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة التي تنصت على أن توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ورضا الطلبة، وذلك راجع إن مستوى الدلالة الذي بلغت قيمته $Sig = 0.000$ وهي أقل من 0.05، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط 0.466، وقيمة معامل التحديد 0.217، بينما قيمة فيشر قدرت ب $F=29.069$ بمستوى معنوية بلغت $Sig = 0.000$ ؛

7- تم قبول الفرضية البديلة التي نصت على يؤدي تطبيق منصات التعليم الرقمي مثل منصة MOODLE على ارتفاع مستوى رضا الطلبة ورفض الفرضية الصفريّة، وذلك راجع إلى مستوى الدلالة الذي بلغت قيمته 0.000 وهي أقل من 0.05. بلغ معامل الارتباط $R=0.466$ ، ومعامل التحديد $R^2=0.217$ ، وبلغت قيمة فيشر $F=29.069$ بمستوى معنوية قدرت ب 0.000؛

الخاتمة العامة

8- تم قبول الفرضية البديلة التي نصت على أنه تساهم إمكانية الوصول إلى المكتبة الرقمية من خارج الحرم الجامعي (عبر الإنترنت) في زيادة رضا الطلبة وتم رفض الفرضية الصفريّة، وذلك راجع إلى أن مستوى الدلالة الذي بلغت قيمته $\text{Sig} = 0.000$ وهو أقل من 0.05، وقد بلغ معامل الارتباط 0.488، ومعامل التحديد 0.238، بينما قيمة فيشر بلغت $F = 32.871$ بمستوى معنوية قدرت ب 0.000؛

الإقتراحات

يمكننا تقديم بعض التوصيات من خلال الدراسة والنتائج السابقة فيما يلي :

- 1- العمل على تعزيز الدعم الفني، وتوفير مجموعة مختصة للتدخل السريع لحل المشكلات التقنية، مع مراعاة تحديث شبكة المعلومات وربط جميع إدارات وأقسام الجامعة بشكل دوري ومستمر؛
- 2- وضع خطط شاملة من أجل توحيد المحتوى الرقمي بين مختلف التخصصات؛
- 3- تنظيم دورات تدريبية لتعليم الطلبة كيفية البحث عن مصادر المعلومات واستخدام قواعد البيانات في المكتبة الرقمية بشكل فعال؛
- 4- الرفع من جودة الخدمات الجامعية الرقمية الحالية بشكل عاجل، خاصة فيما يتعلق بسرعة الاستجابة وكفاءة المنصات؛
- 5- تعزيز وتوسيع نطاق رقمنة خدمات التعليم باعتبارها تؤثر إيجابيا على رضا الطلبة؛
- 6- تحسين وتطوير منصات التعليم الرقمي مثل MOODLE و PROGRES، وتعزيز التدريب على استخدامها لكل من الطلبة والأساتذة؛
- 7- توسيع نطاق الوصول إلى المكتبة الرقمية وتحسين إمكانية استخدامها من خارج الحرم الجامعي، مع زيادة موثوقية مصادر المعلومات وتنويعها.

الآفاق

يمكننا إقتراح بعض العناوين لربما تكون عناوين مذكرات مستقبلا، ومن أبرزها ما يلي :

✓ دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات التعليمية الرقمية؛

الخاتمة العامة

- ✓ التحول الرقمي للإدارة الجامعية ودوره في تحسين الخدمات الإدارية والبيداغوجية - دراسة تحليلية؛
- ✓ جودة الخدمة التعليمية الرقمية كمتغير منظم في العلاقة بين الرقمنة والولاء المؤسسي للطلاب الجامعي؛
- ✓ أثر التدريب الرقمي للأساتذة على جودة المحتوى التعليمي الإلكتروني ورضا الطلبة - دراسة ميدانية.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر

أولا : المراجع باللغة العربية

الكتب :

- 1- أحمد فرج، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية، العدد12، سنة 2009.
- 2- عز حسن عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي الإستدلالي بإستخدام Spss، السعودية : دار خوارزم، 2008.
- 3- يوسف حجيم سلطان الطائي و هاشم فوزي دباس العبادي، ادارة علاقات الزبون، الطبعة 01، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، سنة 2009.

المجلات :

- 4- احمد فلوح و سنساء عبيدي، درجة رضا الطلبة على الخدمات الجامعية - دراسة عينة -، المعيار، المجلد 10، العدد04، ديسمبر2019.
- 5- بحري صابر و خرموش منى، الإستبيان كأحد أدوات جمع البيانات بين دواعي الإستخدام ومعوقات التطبيق في الدراسات الاجتماعية، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، دون ذكر المجلد، العدد 04.
- 6- بسام وزناجي، أهمية الرقمنة في ترشيد وعقلنة السلوك التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد09، العدد02، ديسمبر2024.
- 7- بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية - الرهانات والتحديات - تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد03، العدد03، جامعة شاذلي بن جديد، سنة 2021.
- 8- بوجمعة عقابي و العقبي الأزهر، الخدمة الجامعية بالجزائر بين نوع التنظيم المعتمد وتحديات تقديمها، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد06، العدد01، السنة 2021.

قائمة المراجع والمصادر

- 9- التاوتي عبد العليم وباي بومرزاق مرية، أثر الرقمنة في رضا الطلبة على وجود جودة الخدمة التعليمية كمتغير وسيط - دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة، المجلد 08، العدد 02، 2025.
- 10- حنان منصور، دور المنصات الرقمية في تطوير قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة المحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، المجلد 13، العدد 03، 2025.
- 11- دندن جمال الدين، آفاق الرقمنة وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 06، العدد : خاص، جامعة الجزائر 1، سنة 2023.
- 12- صراع سعاد و بومدين حسين، واقع الرقمنة في الإدارة الجزائرية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد 15، العدد 01، سنة 2025.
- 13- طاجين روميسة و قميح نادية، رقمنة التعليم العالي في الجزائر بين التحديات والمعوقات، مجلة جامعة الزيتونة الدولية - مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية، العدد السابع، 2023/03/10.
- 14- عبد الكريم حساني و جبار بكثير، تقييم أبعاد الخدمة البنكية وأثرها على رضا الزبائن - دراسة حالة وكالة بنك بدر بأم البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد 01، جامعة أم البواقي، 2018.
- 15- علي عبد الله، قياس رضا العميل الخارجي عن الجودة ، مجلة العلوم الانسانية، العدد 15، جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر ،سنة 2008 .
- 16- عيشة علة ونوري الود، رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية- دراسة ميدانية بجامعتي الجلفة والأغواط -، مجلة الرواق، العدد 05، جوان 2017.
- 17- محمد مروة و حميد بوزيد، دور الرقمنة في تحقيق التنمية المحلية في الجزائر - اقتراح نموذج المنصة الرقمية لتسيير ومتابعة برامج التنمية المحلية-، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 12، العدد 02، سنة 2025.

قائمة المراجع والمصادر

- 18- يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات، مجلة الدراسات كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 01، جانفي 2014.
- الأطروحات، الرسائل، المذكرات :
- 19- أسيل صالح و سليمان الديبسية، آثار الرقمنة على جودة المعلومات المحاسبية، رسالة ماجستير تخصص : محاسبة، كلية الأعمال: جامعة جرش، 2024.
- 20- بسمة فنور و نجلاء بولمزود، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الخدماتية - دراسة ميدانية ببلدية الطاهير جيجل-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بين يحيى-جيجل-، 2023/2024.
- 21- بن دادي هشام و سعيدات عبد القادر معمر، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص : قانون عام إقتصادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021/2022.
- 22- بوزيان أمين عبد الهادي، دور الرقمنة في تحسين الأداء التنظيمي - دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء Casnos-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون تيارت، 2024/2025.
- 23- حلاسي أميمة رشا ومبارك بوشعالة وسام، دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي - منصة بروغرس نموذجا -، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص : علوم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، عنابة، 2022/2023.
- 24- خالد سهلي، دراسة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة "عينة من طلبة الإقامات جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص : تسويق خدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017.

قائمة المراجع والمصادر

25- رمضاء لكحل و قريدة شيماء، دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالوحدة الولائية لبريد الجزائر - ورقلة -، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر فرع علوم التسيير تخصص : إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2023/2022.

26- زمورة جمال، دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية، أطروحة دكتوراه طور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2024.

27- صباح شارف و مروى كشرود، دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية - قطاع العدالة نموذجاً-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص : قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي - تبسة -، 2020/2019.

28- العيون رميساء و بن عميرا سهيلة، دور رقمنة العمل الإداري في تحسين جودة الحياة الوظيفية - دراسة حالة مركز جامعة التكوين المتواصل ميلة-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص : إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2023-2024.

الملتقيات الوطنية والدولية

29- عاشور باي بومرزاق و عمر غاليب، آفاق رقمنة إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العمومية للصحة كمدخل لإدارة الإلكترونية، أبحاث الملتقى الوطني حول : جودة الخدمات في ضل التحول الرقمي والإدارة الألكترونية في المؤسسات الجزائرية ريهانات وتحديات تقييم الواقع وإستشراف الواقع، جامعة غرداية، 2023.

ثانيا : المراجع باللغة الإنجليزية

30- Abdul Rahman Mohammed Idris Mohammed, (2025), The Impact of Digital Transformation and Quality Educational Services on the Satisfaction of Students at the College of Business at Imam Muhammad

قائمة المراجع والمصادر

Ibn Saud Islamic University, Pakistan Journal of Life and Social Sciences, 23(1): 7452-7476

31- Philip kotler et Bernard Dubois, Marketing management, 12 édition (Person éducation, paris 2006).

32- Zhang X, Qian W and Chen C, (2024) The effect of digital technology usage on higher vocational student satisfaction: the mediating role of learning experience and learning engagement. Front. Educ. 9:1508119. doi: 10.3389/feduc.2024.1508119.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق



الملحق (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم العلوم التجارية

" إستمارة الإستبيان "

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص : تسويق الخدمات تحت عنوان " أثر رقمنة خدمات التعليم على رضا الطلبة - دراسة على عينة من طلبة جامعة سعيدة - " يسعدنا أن نتقدم إليكم بهذا الإستبيان شاكرين لكم فضلكم وقبولكم الإجابة على الأسئلة، وهذا بوضع الإشارة (X) أمام الإختيار الذي يتفق مع رأيكم، والتي ستكون لها أثر كبير في الوصول إلى نتائج مفيدة، وذات مصداقية. علما أن إجاباتكم سوف يتم التعامل معها بسرية، ولن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي وفقط.

قائمة الملاحق

القسم الأول : البيانات الشخصية

1- الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

2- السن

☐ من 18 إلى أقل من 21 سنة

☐ من 21 إلى أقل من 25 سنة

☐ أكثر من 25 سنة

3- طور الدراسة الحالي

☐ ليسانس

☐ ماستر

☐ دكتوراه

4- الشعبة

☐ علوم إقتصادية

☐ علوم تجارية

☐ علوم التسيير

☐ علوم مالية ومحاسبة

5- حالة الإقامة

☐ مقيم (ة) ☐ غير مقيم (ة)

قائمة الملاحق

القسم الثاني : رقمنة خدمات التعليم وتأثيرها على رضا الطلبة

✓ المحور الأول : رقمنة خدمات التعليم

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
✓ البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات						
01	يمكن للبنية التحتية الموجودة أن تدعم التحول الرقمي					
02	تمتلك الجامعة موارد بشرية مؤهلة متخصصة في نظم المعلومات والبرمجيات					
03	تتولى الجامعة تأمين وحماية المعلومات والأصول الرقمية باستخدام أنظمة موثوقة					
04	يوجد متخصصون يقدمون الدعم الفني وحل المشكلات التقنية فور ظهورها					
05	توفر الجامعة شبكة معلومات قوية تربط جميع إدارات وأقسام الجامعة					
06	تقوم الجامعة بتحديث العتاد والبرمجيات التي تستخدمها بشكل مستمر					
✓ التعليم الرقمي						
07	يساهم التعليم الرقمي في تنمية مهارات الإستقلالية					

قائمة الملاحق

					والتعلم الذاتي والإبتكار	
					يمكن إيجاد نظام اختبار إلكتروني عالي الكفاءة	08
					تحتوي كل مادة على محتوى إلكتروني يسهل الوصول إليه	09
					يفيد استخدام الوسائط السمعية والبصرية الرقمية في العملية التعليمية	10
✓ المكتبات الرقمية						
					تلبى المكتبة الرقمية حاجتي للوصول إلى مختلف فهارس المكتبات	11
					تمتاز خدمات المكتبة الرقمية بسرعة البحث وسهولة الإستخدام	12
					يتم تعليم المستخدمين من المكتبة الرقمية على كيفية البحث عن مصادر المعلومات	13
					مصادر المعلومات في المكتبة الرقمية موثوقة بالنسبة لي	14

قائمة الملاحق

✓ رضا الطلبة

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	أنا متحمس لإستخدام الأدوات الرقمية في التعلم					
02	المعلومات الموجود في المنصات الرقمية (PROGRES و MOODLE) واضحة ودقيقة					
03	أنا راض على جودة الخدمات الجامعية الرقمية المتاحة حاليا					
04	انا راض عن المكتبة الرقمية ومحتويات قواعد البيانات الخاصة بها					
05	أنا راض عن ملاءمة الفصول الدراسية لطبيعة الخدمة التعليمية المقدمة					
06	تعد ادوات التعلم الرقمي فعالة في اكتساب وتحليل المعرفة					
07	أنا راض بشكل عام عن استخدام التكنولوجيا الرقمية لأغراض التعليمية					

قائمة الملاحق

الملحق (02)

✓ أولاً : نتائج معامل ألفا كرونباخ للمحاور

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,818	14

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,567	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,848	21

قائمة الملاحق

✓ ثانيا : نتائج البيانات الشخصية

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	60	56,1	56,1	56,1
	أنثى	47	43,9	43,9	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 18- إلى أقل من 21 سنة	20	18,7	18,7	18,7
	من 21- إلى أقل من 25 سنة	62	57,9	57,9	76,6
	أكثر من 25 سنة	25	23,4	23,4	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

طور الدراسة الحالي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ليسانس	57	53,3	53,3	53,3
	ماستر	50	46,7	46,7	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

قائمة الملاحق

الشعبة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	علوم إقتصادية	43	40,2	40,2	40,2
	ع تجارية	33	30,8	30,8	71,0
	ع التسيير	17	15,9	15,9	86,9
	ع مالية ومحاسبة	14	13,1	13,1	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

حالة الإقامة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مقيم (ة)	37	34,6	34,6	34,6
	غير مقيم (ة)	70	65,4	65,4	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

قائمة الملاحق

✓ ثالثا : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات

Statistiques

	بنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	يمكن للبنية التحتية الموجودة أن تدعم التحول الرقمي	تمتلك الجامعة موارد بشرية مؤهلة متخصصة في نظم المعلومات والبرمجيات	تتولى الجامعة تأمين وحماية المعلومات والأصول الرقمية باستخدام أنظمة موثوقة	يوجد متخصصون يقدمون الدعم الفني وحل المشكلات التقنية فور ظهورها	توفر الجامعة شبكة معلومات قوية تربط جميع إدارات وأقسام الجامعة	تقوم الجامعة بتحديث العتاد والبرمجيات التي تستخدمها بشكل مستمر
N	Valide	107	107	105	107	107	107
	Manquant	0	0	2	0	0	0
	Moyenne	3,3963	3,6729	3,5524	3,6729	3,2150	3,2243
	Ecart type	,74936	1,06200	1,04680	1,02585	1,09913	1,23096

Statistiques

	يساهم التعليم الرقمي في تنمية مهارات الإستقلالية والتعلم الذاتي والإبتكار	يمكن إيجاد نظام اختبار إلكتروني عالي الكفاءة	تحتوي كل مادة على محتوى إلكتروني يسهل الوصول إليه	يفيد استخدام الوسائط السمعية والبصرية الرقمية في العملية التعليمية
N	Valide	107	107	107
	Manquant	0	0	0
	Moyenne	3,8995	3,9813	3,9439
	Ecart type	,68754	1,02774	,81068

قائمة الملاحق

Statistiques

		المكتبات الرقمية	المكتبات	وسهولة الإستخدام	الرقمية بسرعة البحث	مختلف فهارس	تلبي المكتبة الرقمية حاجتي للوصول إلى	مصادر المعلومات في المكتبة الرقمية موثوقة بالنسبة لي	عن مصادر المعلومات	على كيفية البحث	من المكتبة الرقمية	يتم تعليم المستفيدين
N	Valide	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,6402	3,5607	3,7196	3,4953	3,7850						
	Ecart type	,82928	1,19098	1,06217	1,04044	,91144						

Statistiques

		أنا راض بشكل عام عن استخدام التكنولوجيا الرقمية لأغراض التعليمية	أنا راض عن تعدد ادوات التعلم الرقمي فعالة في اكتساب المعرفة	أنا راض عن ملاءمة الفصول الدراسية لطبيعة الخدمة التعليمية المقدمة	أنا راض عن المكتبة الرقمية ومحتويات قواعد البيانات الخاصة بها	أنا راض على جودة الخدمات الجامعية الرقمية المتاحة حالياً	المعلومات الموجودة في المنصات الرقمية (PROGRES و MOODLE) واضحة ودقيقة	أنا متحمس لإستخدام الأدوات الرقمية في التعلم	المحور الثاني رضا الطلبة
N	Valide	107	106	107	107	107	107	107	107
	Manquant	0	1	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,2523	3,9811	3,4019	3,3925	2,9533	3,7103	4,1121	3,6871
	Ecart type	,84779	,76819	1,04484	,99771	1,19261	1,01878	,87229	,51761

قائمة الملاحق

✓ نتائج إختبار الفرضيات

نتائج إختبار الفرضية الرئيسية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,644 ^a	,415	,409	,39777

a. Prédictors : (Constante), رقمته خدمات التعليم, المحور الاول

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	11,786	1	11,786	74,492	,000 ^b
de Student	16,613	105	,158		
Total	28,400	106			

a. Variable dépendante : رضا الطلبة : المحور الثاني

b. Prédictors : (Constante), رقمته خدمات التعليم, المحور الاول

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	
1 (Constante)	1,595	,245		6,500
المحور الاول : رقمته خدمات التعليم	,580	,067	,644	8,631

a. Variable dépendante : رضا الطلبة : المحور الثاني

قائمة الملاحق

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,509 ^a	,259	,252	,44760

a. Prédictors : (Constante), البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,363	1	7,363	36,753	,000 ^b
	de Student	21,036	105	,200		
	Total	28,400	106			

a. Variable dépendante : رضا الطلبة : المحور الثاني

b. Prédictors : (Constante), البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,493	,202		12,356	,000
	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	,352	,058	,509	6,062	,000

a. Variable dépendante : رضا الطلبة : المحور الثاني

قائمة الملاحق

نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,466 ^a	,217	,209	,46025

a. Prédictors : (Constante), التعليم الرقمي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,158	1	6,158	29,069	,000 ^b
	de Student	22,242	105	,212		
	Total	28,400	106			

a. Variable dépendante : رضا الطلبة : المحور الثاني

b. Prédictors : (Constante), التعليم الرقمي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
1	(Constante)	2,320		9,013	,000
	التعليم الرقمي	,351	,466	5,392	,000

a. Variable dépendante : رضا الطلبة : المحور الثاني

قائمة الملاحق

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,488 ^a	,238	,231	,45386

a. Prédictors : (Constante), المكتبات الرقمية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,771	1	6,771	32,871	,000 ^b
	de Student	21,629	105	,206		
	Total	28,400	106			

a. Variable dépendante : المحور الثاني : رضا الطلبة

b. Prédictors : (Constante), المكتبات الرقمية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
1	(Constante)	2,578		12,992	,000
	المكتبات الرقمية	,305	,488	5,733	,000

a. Variable dépendante : المحور الثاني : رضا الطلبة