

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية



العنوان

أثر الرقمنة على جودة الخدمات

- دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: تسويق خدمات

إشراف الأستاذ

د/ هشام بورمة

إعداد الطالبتين

- شروق مسعودان

- ليندة رحال

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	الاستاذة: د/إيمان هرموش
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	الاستاذ: د هشام بورمة
مناقشا	جامعة جيجل	الاستاذ: د/عمر بولحية

السنة الجامعية 2021/2022

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية



العنوان

أثر الرقمنة على جودة الخدمات

- دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: تسويق خدمات

إشراف الأستاذ

د/ هشام بورمة

إعداد الطالبتين

- شروق مسعودان

- ليندة رحال

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	الاستاذة: د/إيمان هرموش
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	الاستاذ: د هشام بورمة
مناقشا	جامعة جيجل	الاستاذ: د/عمر بولحية

السنة الجامعية 2021/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر و التقدير

الشكر لله العلي القدير على توفيقه و تسديده خطانا . و له الحمد حتى يرضى و له الحمد إذا رضي و له الحمد بعد الرضا , ثم أستاذي الفاضل الدكتور هشام بورمة الذي اشرف على توجيهنا و بدل لنا نصائحه القيمة ما دلل الصعاب أمامنا و سماعه لأسئلتنا و مناقشتنا, كان مثال للأستاذ الذي تجتمع فيه صفة العلم و التخصص

الشكر و العرفان بالجميل لكل أساتذة الكلية على جهودهم المبذولة في سبيل تمكيننا من التحصيل العلمي.

كما نتقدم بالشكر لكل من قدم لنا يد المساعدة و لكل هؤلاء نقدم هذا العمل عربون عرفان و امتنان

الطالبتان

الإهداء

إلى روح أبي رحمه الله

إلى والدتي حفظها الله

إلى إخوتي و أخواتي و عائلاتهم وفقهم الله

إلى كل من عرفني و تمنى لي الخير

شروق

إهداء

إلى روح أُمي العزيزة التي رحلت و لم نرتوي من حنانها
إلى أبي الغالي قدوتي في الحياة أطال الله في عمره
إلى زوجي رفيقي و سندي في مسيرة الحياة
إلى أولادي و قرتي عيني لينة فرح و محمد ادم
إلى كل العائلة الكريمة التي ساندتني و ما زالت تساندني من إخوة و أخوات
إلى رفيقتي في المشوار الجامعي شروق الإنسانية الطيبة التي لم تذخر جهدا في إنجاز هذا العمل

لينة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على أثر الرقمنة في جودة الخدمة من خلال محددات الجودة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الامان، التعاطف)

ولتحقيق هذا الهدف اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي حيث تمر استبانة الدراسة كأداة لجمع البيانات اللازمة . طبقت على 421 مفردة مشكلة بذلك عينة الدراسة و المتمثلة في طلبة جامعة جيجل من مختلف الكليات و للتأكد من صحة فرضيات الدراسة اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن للرقمنة أثر متوسط في تحقيق جودة الخدمات

واقترحت الدراسة مجموعة من النقاط أهمها ضرورة تعميم التعاملات الرقمية في مختلف المجالات من شأنه تحقيق التنمية و سهولة التعامل الإداري بين مختلف القطاعات والبحث عن أفضل التكنولوجيات الرقمية التي من شأنها أن تؤدي إلى تحسين أداء المنظمات المعنية
الكلمات المفتاحية: الرقمنة , جودة الخدمة , الاعتمادية , الاستجابة , الملموسية , الأمان , التعاطف

Abstract

The study aimed to explore the impact of digitalizations applications on services quality through the quality determinants (dependability, responsiveness, tangibility, safety, empathy)

To achieve our target, we dispatched a questionnaire to 421 persons as our study sample, we used SPSS program to analyse the data ; finally we concluded that the digitalization has an average impact on services quality.

Our study suggested some keypoints ; the most important is generalization of digitalisation transactions toward providing development and making the administration transactions going smoothly, and looking for the best technology that will help to improve the direction works

Keywords : Digitalization ; service quality, dependability, responsiveness, tangibility, safety, empathy

فهرس المحتويات

البسمة	
كلمة شكر	
إهداء.....	
الملخص.....	
الفهرس.....	أ-د

المقدمة

الفصل الاول

الأدبيات النظرية و التطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة

1	تمهيد.....
2	المبحث الأول الإطار النظري للدراسة.....
2	أولاً. مفاهيم أساسية حول الرقمنة.....
2	1. ماهية الرقمنة.....
4	2. أهمية و أهداف الرقمنة.....
6	3. إيجابيات و سلبيات الرقمنة.....
7	4. الرهانات و التحديات تطبيق عملية الرقمنة.....
7	5. عناصر و متطلبات عملية الرقمنة.....
9	6. تطبيقات الرقمنة لضمان جودة الخدمات الجامعية.....
13	ثانياً. مفاهيم أساسية لجودة الخدمة.....
13	1. تعريف جودة الخدمة.....

142.أهمية جودة الخدمة
153.أهداف جودة الخدمة
164.أبعاد جودة الخدمة
195. اساليب قياس جودة الخدمة
22ثالثا: دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة
221.أثر تطبيق الرقمنة على اساليب تقديم الخدمة العمومية
232.أثر تطبيق الرقمنة على فعالية منظمات الخدمة العمومية
233.أثر الرقمنة على ترشيد الخدمة العمومية
244.أثر تطبيق الرقمنة الادارية على مشكل البيروقراطية
245.أثر الرقمنة على مبدأ سيرورة وديمومة الخدمة العمومية
24المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية للدراسة
24أولا. الدراسات السابقة باللغة العربية
24ثانيا. الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
27ثالثا.المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
31خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني
الدراسة الميدانية لأثر الرقمنة على جودة الخدمة مديرية الخدمات الجامعية جيجل
34تمهيد
34المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
34أولا.طريقة و متغيرات الدراسة

35 ثانيا. صدق وثبات الاداء أداة الدراسة
39 ثالثا.الصدق البنائي.....
40 رابعا. ثبات أداة الدراسة
40 المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و اختيار الفرضيات
40 أولا. تحليل السمات الشخصية
42 ثانيا. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
52 ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة.....
57 خلاصة الفصل الثاني
58 الخاتمة
 قائمة المراجع.....
 الملاحق.....

فهرس الأشكال

- الشكل رقم (01) عناصر عملية الرقمنة.....13
- الشكل رقم(02) وجهة نظر كل من مقدم الخدمة والزيون لجودة الخدمة.....14
- الشكل رقم (03) اهداف جودة الخدمة.....16
- الشكل رقم (04) الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة حسب كوتلر.....19
- الشكل رقم (05) نموذج فجوات الجودة.....20
- الشكل رقم (06) نموذج تقييم جودة الخدمة من المنظور الشامل.....22

فهرس الجداول

- الجدول رقم (01) إجابيات و سلبيات الرقمنة.....6
- الجدول رقم(02) مستويات متطلبات العملاء.....15
- الجدول رقم(03) يمثل التوزيع لمقياس لكارت.....40
- الجدول رقم (04) الصدف الداخلي لفقرات محور الاعتمادية.....41
- الجدول رقم (05)الصدف الداخلي لفقرات محور الاستجابة.....42
- الجدول رقم (06)الصدف الداخلي لفقرات محور الملموسية.....43
- الجدول رقم (07) الصدف الداخلي لفقرات محور الأمان.....44
- الجدول رقم (08) الصدف الداخلي لفقرات محور اللباقة.....45
- الجدول رقم (09) معامل الثبات (ألفا كرونباخ).....46
- الجدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....47
- الجدول رقم (11)توزيع أفراد العينة حسب"الكلية التي أنتمي إليها".....48
- الجدول رقم (12) توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي.....49
- الجدول رقم (13) عرض نتائج فقرات محور الاعتمادية.....51
- الجدول رقم (14) عرض نتائج فقرات محور الاستجابة.....53
- الجدول رقم (15) عرض نتائج فقرات محور الملموسية.....54
- الجدول رقم (16) عرض نتائج فقرات محور الأمان.....56

الجدول رقم (17): عرض نتائج فقرات محور اللباقة.....57

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الدراسة (قبل التحكيم)

الملحق رقم (02): القائمة الاسمية للأعضاء المحكمين لاستبانة الدراسة

الملحق رقم (03): استمارة الدراسة بعد التحكيم

الملحق رقم (04): مخرجات تحليل الاستبيان باستخدام برنامج **SPSS**

الملحق رقم (05): ثبات اداة الاستبانة باستخدام الفاكرونباخ مخرجات برنامج **SPSS**

الملحق رقم (06): توزيع افراد العينة حسب السمات الشخصية

الملحق رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محاور الدراسة

الملحق رقم (08): نتائج اختبار فرضيات الدراسة

المقدمة

تمهيد

نظرا للتطور و التقدم التكنولوجي الكبير الذي يشهده العالم و الذي ساهم في تغيير نمط حياة البشرية وطريقة استهلاك الخدمات و نماذج أعمال العديد من المنظمات.

أصبحت الرقمنة تشكل جزءا من المجتمعات الحديثة، فالتكنولوجيا الرقمية تسمح باستخدام تقنية التحادث والتواصل عن بعد التي تتيحها عدد من التطبيقات الرقمية التي استحدثتها المؤسسات الخدمائية في إطار مواكبتها للتطورات و التغييرات التكنولوجية الحديثة.

يعد تحسين و تطوير الخدمة من أهم الرهانات الكبرى التي يعول عليها و خاصة في ظل التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات ، حيث أصبح من الضروري الاستعانة بهذا الكم من التطور في الرقمنة ، ما أدى إلى المطالبة بتقديم خدمات تتواكب مع تلك التطورات في سبيل تحقيق جودة الخدمة.

وتمثل جودة الخدمات أحد أهم العوامل التي تسعى إليها إدارة المنظمات في مختلف مجالاتها في سبيل الحصول على قيمة تنافسية في السوق و تحقيق جودة الخدمات و الارتقاء بها لتطلعات طالبي الخدمة.

أولاً. مشكلة البحث

بعد الثورة المعرفية التي عرفتها الألفية الثالثة في عدة مجالات خاصة في المجال العلمي والتكنولوجي، والتي أحدثت تغييرات جذرية في التعاملات التقليدية بهدف تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية، هذا التحول الذي فرض واقعا جديدا يستوجب ضرورة الانتقال من العالم المادي إلى العالم الافتراضي رقمي، ما جعل الدول تحاول مواكبة هذا التطور ومسايرة هذا التحول لأجل التأقلم في كل هاته البيئة الجديدة، هذا التطور أدى إلى الاتجاه نحو المعاملات الإلكترونية للتعامل مع المفاهيم الإدارية الجديدة، وتسهيل المعاملات الإدارية التي كانت تمتاز بالتعقيد والتشابك، و تحقيق مستويات مقبولة من الجودة للخدمات المقدمة على مستوى مديرية الخدمات الجامعية

هذا ما يدفعنا لطرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير الرقمنة على جودة الخدمة المقدمة على مستوى مديرية الخدمات الجامعية جيجل ؟

وإذا ما اخدنا مديرية الخدمات الجامعية كعينة للدراسة، فإنه يمكن تمثيل العناصر الرئيسية للمشكلة للبحث عن اجابة لكل من التساؤلات التالية:

-هل تؤثر رقمنة العمل الإداري بمديرية الخدمات الجامعية بتحسين جودة الخدمات المقدمة لطلبة؟

-ما هي محددات جودة الخدمات الرقمية المقدمة عبر البوابة الإلكترونية بمديرية الخدمات الجامعية

بنظر الطلبة؟

ثانيا. فرضيات الدراسة

للإجابة عن التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات نرى أنها أكثر الاجابات احتمالا:

الفرضية الرئيسية: تؤثر عملية الرقمنة على جودة الخدمات في مديرية الخدمات الجامعية-جيجل- عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$

وتتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: تؤثر عملية الرقمنة بشكل كبير في رفع درجة الاعتمادية لدى مقدم الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية-جيجل عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$

الفرضية الفرعية الثانية: تؤثر الرقمنة في رفع درجة الاستجابة لدى متلقي الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية-جيجل عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$

الفرضية الفرعية الثالثة: تؤثر الرقمنة في رفع درجة اللباقة لدى مقدم الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية-جيجل عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$

الفرضية الفرعية الرابعة: تؤثر الرقمنة في رفع درجة الأمان لدى مقدم و متلقي الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية-جيجل عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$

الفرضية الفرعية الخامسة: تؤثر الرقمنة في رفع درجة الملموسية لدى متلقي الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية-جيجل عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$

ثالثا. أسباب اختيار الموضوع

تعود أسباب اختيار موضوع الدراسة للأسباب التالية:

-الانتشار الواسع لاستخدام الرقمنة في المنظمات الخدمية.

-تعتبر هذه المواضيع حديثة وتمتاز بالتطور وبالتالي فتح المجال للبحث والدراسة بصفة دائمة ومستمرة.

-محاولة إعطاء فكرة عن تطبيق الرقمنة في الإدارة.

-معرفة مدى أثر التوجه نحو الرقمنة وما مدى مساهمتها في حل العديد من المشكلات المتعلقة بخدمات الطلبة.

رابعاً. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم التجربة على ضوء نتائجها لإتاحة إمكانية تعميمها إلى مختلف المؤسسات، مع تحليل تجربة العمل الرقمي بمديرية الخدمات الجامعية بنظر المتعاملين ومقابلتها بمعايير الجودة بنظر الطلبة و الوقوف على مجالات تطبيق الرقمنة و الآثار المترتبة من استخدامها.

خامساً. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الدور الكبير الذي تقومه الرقمنة في ضمان جودة الخدمة، وهي التكنولوجيا الرقمية التي تسمح باستخدام تقنية التحدث والتواصل عن بعد التي تتيحها عدد من التطبيقات الرقمية التي استحدثتها المؤسسات الخدمائية في إطار مواكبتها للتطورات والتغيرات التكنولوجية الحديثة، إضافة إلى تقييم تجربة رقمنة العمل الإداري في الإدارة الجزائرية كونها من التجارب الحديثة التي يمكن الاعتماد عليها لترسيخ ثقافة جديدة تختصر الجهد والوقت.

سادساً. حدود الدراسة

الحدود المكانية : اقتصرت الدراسة على مديريةية الخدمات الجامعية بجيجل.

الحدود البشرية: شملت عينة الدراسة عدد 421 من الطلبة في جامعة جيجل.

الحدود الزمانية: تمت الدراسة النظرية و التطبيقية خلال الفترة الممتدة من شهر مارس إلى جوان 2022
الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة في حدها الموضوعية المتعلقة بأثر الرقمنة على أبعاد الجودة التالية :
الاعتمادية , الاستجابة , الملموسية , التعاطف , الأمان.

سابعاً. منهج الدراسة

الإجابة على إشكالية الدراسة , و كذا اختيار الفرضيات , فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي و هذا لملائمته للدراسة أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات بغية معرفة مدى تأثير الرقمنة على جودة الخدمات و تمر معالجة البيانات عن طريق البرامج الإحصائي "spss".

ثامناً. هيكل الدراسة

للإجابة على التساؤلات الواردة في الإشكالية و التأكيد أو نفي الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة و لأجل الوصول إلى الأهداف المبتغاة، ثم الاعتماد على طريقة IMRAD حيث قمنا بتقسيم هذا البحث إلى فصلين فصل نظري و فصل تطبيقي .

تناولنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية للدراسة حيث تم تقسيمه إلى مبحثين المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية للدراسة و قد شمل مفاهيم أساسية حول الرقمنة بالإضافة إلى تقديم

مقاربة نظرية واقعية حول جودة الخدمة ثم إبراز الدور الذي تؤديه الرقمنة لضمان جودة الخدمة أما المبحث الثاني تناولنا فيه الأدبيات التطبيقية للدراسة و المتمثلة في نقص الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

أما الفصل الثاني فتضمن الدراسة الميدانية للموضوع حيث قسمناه إلى مبحثين , المبحث الأول استعرضنا فيه طريقة و أدوات الدراسة أما المبحث الثاني فتضمن نتائج الدراسة و تحليلها

تاسعا. صعوبات البحث

من الصعوبات التي واجهناها أثناء إعدادنا لهذه الدراسة ما يلي:

- نقص المراجع المتعلقة بالرقمنة كون المصطلح حديث الظهور
- ضيق الوقت

الفصل الاول

الادبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمة

تعد الرقمنة تحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات و الاتصال، الغرض منها إنتاج عوامل جديدة للمعرفة البشرية أو أشكال جديدة من عوامل المعلومات و إلى تمكن المؤسسات من المعلومات و تخزين كم هائل منها في حيز صغير مع إمكانية استرجاعها و استغلالها في أسرع وقت ممكن، كما اتجهت معظم المنظمات للإهتمام بجودة خدماتها و تميزها والبحث عن النموذج الأمثل في الإدارة لتقديم خدمات مطابقة لتوقعات المستفيدين.

ومن هذا المنطلق سنحاول من خلال هذا الفصل إلقاء الضوء على أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بالرقمنة و آثارها على جودة الخدمة، إضافة إلى التطرق إلى الدراسات السابقة و مقارنتها بالدراسة الحالية، وهذا من خلال ما يلي:

المبحث الأول. الأدبيات النظرية للدراسة

سننتطرق من خلال هذا المبحث إلى أساسيات حول الرقمنة وكذا جودة الخدمة، بعدها سيتم التطرق إلى دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة.

أولاً. مفاهيم أساسية حول الرقمنة

تشكل الرقمنة جزءاً من المجتمعات الحديثة، فالتكنولوجيا الرقمية تسمح باستخدام تقنية التحادث والتواصل عن بعد التي تتيحها عدد من التطبيقات الرقمية التي استحدثتها المؤسسات الخدماتية في إطار مواكبتها للتطورات والتغيرات التكنولوجية الحديثة، و من هنا سوف نتطرق لأهم العناصر الخاصة بالرقمنة

1. ماهية الرقمنة

سنحاول تقديم أهم التعاريف المتعلقة بالرقمنة، نشأتها وخصائصها.

1.1 تعريف الرقمنة

هناك عدة تعاريف للرقمنة وفيما يلي نعرض أبرزها، بحيث تعرف على أنها

" تحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني وبالتالي يصبح النص التقليدي نصاً مرقمناً يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية" (بوضياف زهير، سنة 2021، صفحة 70)

كما عرفت الرقمنة على أنها عملية استنساخ راقية من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمناً" (سعد الله رشيد، قاسي خالد، 2020، صفحة 183).

في حين يقدم دوج هودجز "Doug Hodges" مفهوماً آخر تبنته المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه الرقمنة "عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط...) إلى شكل رقمي. (www.hrdoegypt.orginfo@hrdoegypt.org2016.page06)

وتعرف كذلك على أنها "استراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة" (عبد السلام عبد اللاوي، سنة 2017، صفحة 62). ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف الرقمنة بأنها "التقنية التي يتم من خلالها تحويل وإعادة صياغة المعلومات والبيانات بطريقة إلكترونية رقمية، لتكون متاحة بطريقة أفضل وبشكل أوسع لكل من تهمه هذه المعلومات والبيانات".

2.1. نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة لإخفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإعارة من المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية (بوضياف زهير، 2021، صفحة 70)

3.1 خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

1.3.1. تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونية متجاورة.

2.3.1. **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وبسهولة.

3.3.1. انقسام المهام الفكرية مع الآلة:

نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين البحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

4.3.1. تكوين شبكات الاتصال:

تتوحد مجموعة التجهيزات والمستندات مع تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والسائقين، وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى.

5.3.1.التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

6.3.1.التلازمية: وتعني إمكانية استقبال الرسائل في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

7.3.1. اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.

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

9.3.1.قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي، النقال، الهاتف النقال..... إلخ.

10.3.1.قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

11.3.1.اللاجماهيرية:وهي تعني إمكانية توجيه الرسائل الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

12.3.1.الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة في العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن.

13.3.1.العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا (بوضياف زهير، 2021، صفحة71)

2. أهمية وأهداف الرقمنة

1.2. أهداف الرقمنة

يمكن حصر أهداف الرقمنة في العناصر التالية:

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تقليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطر في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة

- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التحقيق منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث
- إلقاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشيفي إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والقادرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان (عبد السلام عبد اللاوي، 2017، صفحة 63).

2.2. أهمية الرقمنة

للتعرف إلى أهمية الرقمنة، من المناسب الإشارة إلى أن رقمنة مصدره معلومات متاح على وسيط تخزين تقليدي، تزيد من إمكانية الاستفادة منه من خلال تسيير عمليات الوصول والاطلاع عليه، حيث أصبح في الإمكان إجراء البحث أو الاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات، والاستعانة بمجموعات من الروابط الفائقة « Hypertext » والتي تحيل القارئ مباشرة على النصوص التي يبغى الاطلاع عليها إلى جانب إحالته إلى المصادر الخارجية المرتبطة بموضوع بحثه ويحدد (بيير إيف دوشومان ، 1997، صفحة 132) مجموعة الأهداف الأساسية المنشودة تحقيقها من وراء الرقمنة، والتي يمكن تلخيصها في أنها تتيح الفرصة أمام:

1.1.2. حماية المجموعات الأصلية والنادرة حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة والقيمة، أو تلك التي تكون حالتها المادية هشّة وبالتالي لا يسمح للمستفيدين بالاطلاع عليها، كما تعمل على تقليص أو إلغاء الاطلاع على المصادر الأصلية، وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني في متناول المستفيدين.

2.1.2. التشارك في المصادر والمجموعات: تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه اتجاهاً ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار من أجل القضاء على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية، والتي تحدد عدد المستفيدين الراغبين في الاطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه.

3.1.2. الاطلاع على النصوص: بالرغم من أن الاتصال الفيزيائي للمستفيد من مصدر المعلومات التقليدي قد ينقطع مع عملية الرقمنة، إلا أن هذه العملية يمكن أن تتيح في بعض الأحوال قراءة أفضل من تلك التي تنتجها النص الأصلي، كما توفر بعض الإمكانيات والخدمات التي من شأنها تسهيل قراءة النص مثل إجراء تكبير النص وتصغيره "الزوم" والانتقال السريع إلى أي جزئية من جزئيات النص من خلال منظومة الروابط الفائقة إلى جانب إمكانية محاكاة وسيط الاطلاع الرقمي "الكتاب الرقمي" للكتاب التقليدي الورقي.

4.1.2. زيادة قيمة النصوص: يمكن أن تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة أو النادرة، والتي يمكن أن تكون في بعض الأحوال غير منشورة على نطاق واسع، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال إعادة إتاحة هذه المصادر سواء في شكل أقراص مليزرة « CD-ROM » أو أقراص مدمجة، والتجهيزات المادية والبرمجيات وجميع المكونات التي لا غنى عنها من أجل تنظيم مصادر المعلومات الإلكترونية وحفظها واسترجاعها، وتتمثل الإشكالية الرئيسية في قضية التقادم السريع لتقنيات المعلومات حيث أنها تتطور بسرعة وبشكل سريع ودون توقف، الأمر الذي تكتنفه صعوبة الاطلاع على المعلومات المسجلة على وسائط تخزين متقدمة.

3. إيجابيات و سلبيات تطبيق الرقمنة

للرقمنة ايجابيات وسلبيات نذكر منها:

الجدول رقم (01) إيجابيات و سلبيات الرقمنة

سلبيات الرقمنة	إيجابيات الرقمنة
----------------	------------------

<p>✓ تحتاج إلى أنظمة أمنية معلوماتية متطورة،</p> <p>✓ معرفة لمختلف أخطار الأنظمة المعلوماتية والفيروسات،</p> <p>✓ تحتاج إلى تحديد العتاد والوسائل بشكل مستمر نظرا للتطور الهائل والمستمر للتكنولوجيا، كما أنها تحتاج لطاقات عمالية مؤهلة مع إخضاعها لدورات تكوينية مستمرة مما يرفع كلفة هذه العملية،</p> <p>✓ فاعلية (CD-I)، أو إتاحتها من خلال الشبكة الداخلية « Intranet » والشبكة العالمية « internet »، وذلك في حال ما إذا كان الجمهور المستهدف يمثل قطاعا عريضا، ويعتمد أسلوب الإتاحة على السياسة العامة التي تتبعها مؤسسة المعلومات في هذا الشأن</p> <p>✓ إتاحة المصادر عبر منظومة شبكات المعلومات يمثل إتاحة وتبادل مصادر المعلومات عن بعد إحدى السمات الأساسية التي تتميز بها المجموعات الرقمية، فقد يكون في وسع المكتبة إمداد أي مكتبة أخرى بنسخة إلكترونية من مصدر المعلومات عبر منظومة الشبكات، ويجب أن تتم هذه العملية بشكل متبادل بين المكتبات حتى يتمكن المستفيد من الاطلاع والمقارنة في موقع واحد على كل مصادر المعلومات المتاحة في عدة مكتبات أو مؤسسات المعلومات</p>	<p>✓ ربح المساحات حيث أن الأرشيف الإلكتروني لا يتطلب مساحات كبيرة للحفظ</p> <p>✓ سهولة البحث والحصول على المعلومات وريح الوقت لإيصالها</p> <p>✓ تعدد المستفيدين من الملفات والوثائق في نفس الوقت وسهولة التنقل بمحتوى الملفات في قرص ليزري والذي يمكن حمله واستغلاله خارج أماكن العمل</p> <p>✓ استغلال الرصيد البشري في الأعمال التقنية بدلا من التعامل مع المستفيدين بجلب الوثائق المطلوبة وإرجاعها إلى أماكنها</p> <p>✓ إمكانية التعامل مع المؤسسة عن بعد تسهيلا للمستفيدين من خدماتها</p> <p>✓ المحافظة على الوثائق الأصلية من التلف دون حرمان المستفيدين من الاطلاع عليها.</p>
---	--

من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المصدر <http://www.selsabil.com>

4. رهانات وتحديات تطبيق عملية الرقمنة

على الرغم من أهمية عملية الرقمنة والمميزات التي تمنحها، عادة ما تصطدم بكثير من التحديات، إلا أن هذه التحديات تعتبر جوهرية ولها تأثيرها المباشر في إعداد سياسة رقمنة مصادر المعلومات، وبناء عليه نستعرض أبرز هذه الإشكاليات (Hrdegypt, pp. 9-10) :

1.4. إشكاليات حقوق الملكية الفكرية

ترتبط هذه الإشكالية بالمسائل المتعلقة بحماية حقوق الناشرين والحقوق الفكرية للمؤلفين، وحتى يمكن أن تتفادى المكتبات الدخول في منازعات قضائية لجأت في البداية إلى قصر عمليات الرقمنة على مصادر المعلومات التي لا تخضع لحقوق المؤلفين والناشرين وهي عامة تمثل مجموعات المصادر المتعلقة بالتراث الثقافي والقومي.

2.4. إشكاليات مادية: تؤدي الإمكانيات المادية دورا بارزا في تبني إستراتيجية عامة للرقمنة، حيث تفرض بعض الشروط والمقيدات الواجب أخذها في الاعتبار، خاصة فيما يرتبط بالإمكانات المادية والتجهيزات التقنية والفنية والبرمجيات المراد الحصول عليها.

3.4. إشكاليات تقنية وفنية: ترتبط التحديات التقنية (في المقام الأول) بالتجهيزات المادية والبرمجيات وجميع المكونات التي لا غنى عنها من أجل تنظيم مصادر المعلومات الالكترونية و حفظها و استرجاعها

5. عناصر و متطلبات عملية الرقمنة

1.5. عناصر عملية الرقمنة

تتمثل فيما يلي (النجار، 2004، صفحة 199)

1.1.5. الترميز الرقمي: ويعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص - الصورة-الصوت) وضعها على الخط ليقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم و من ثن إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقميا وإخضاعها للمعالجة الآلية أيضا.

2.1.5. أنظمة التراسل الرقمي: ونعني بها أنظمة التراسل (الليزر، وصناعة الالياف البصرية والمضخات البصرية) التي تساعد على استعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة، حيث تم استخدامها في شبكات النفاذ لما تمتاز به هذه الانظمة من درجة عالية من الذكاء، تمكن المشغل أوالمستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.

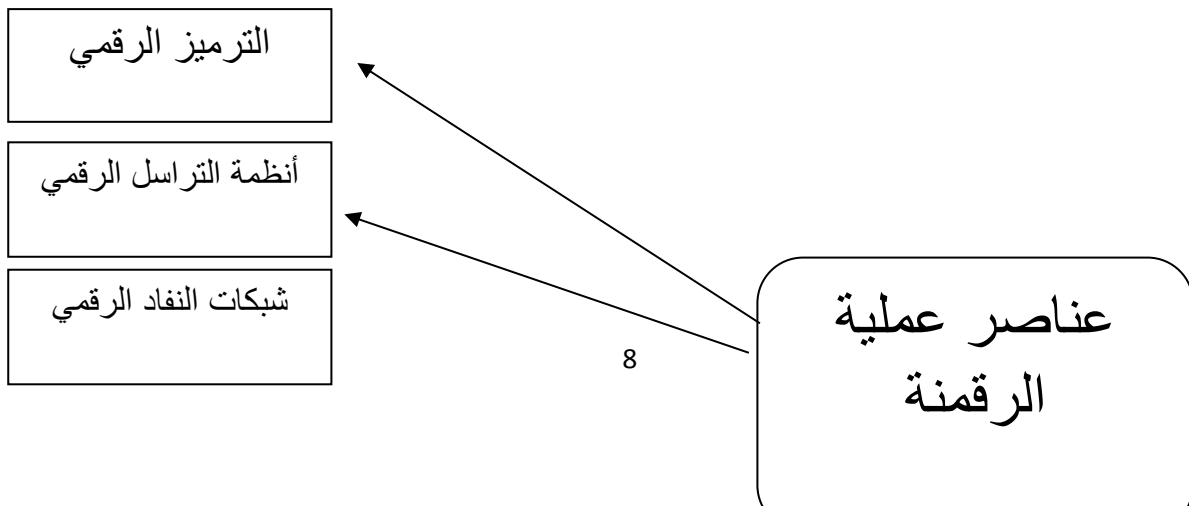
3.1.5. شبكات النفاذ الرقمي وهي شبكات تعتمد على الكوابل و من أهمها جهاز **DLS** الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، وجهاز المحول

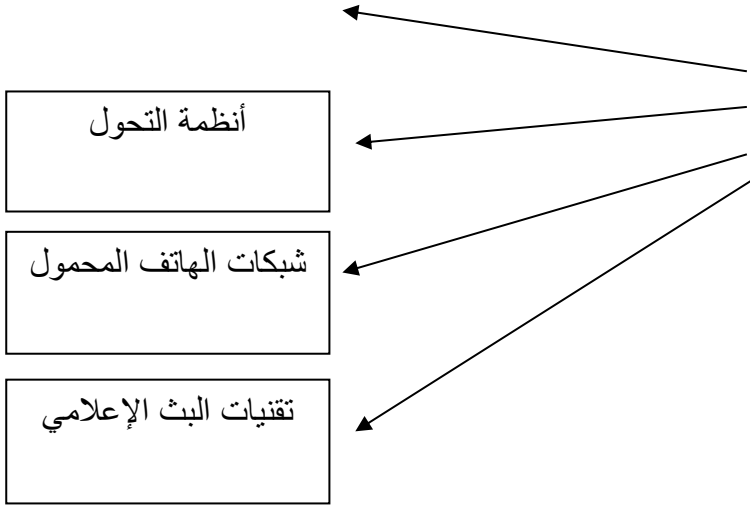
MODEM وتعد كلمة " **Modem** " اختصار لكلمتي " **Modulator**

و " **Demodulator** وتعني بالعربية المعدل ومزيل التعديل ووظيفتها تتلخص في تحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة و التي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي إلى إشارات (تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل (الرحباني، 2012، صفحة 52)

- 4.1.5. أنظمة التحويل : حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جدوى عالية تؤمن التقارب بين المعلومات المرسله و المعلومات المستقبله لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات
- 5.1.5. شبكات الهاتف المحمول وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي و العشرين حيث يتم استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمه و بسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية
- 6.1.5. تقنيات البث الإعلامي و هي المرحلة التي وصلت إليها التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية و غيرها لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة و تسجيلها رقميا و خدمة الفيديو

الشكل رقم (01) عناصر عملية الرقمنة





المصدر من إعداد الطالبتين من خلال ما سبق

2.5. متطلبات عملية الرقمنة

أي مشروع رقمنة عليه أن يقوم بتوفير المتطلبات التالية (سهيلة، 2006، صفحة 125)

1.2.5. التخطيط على كل مكتبة تريد خوض مشروع رقمنة تحديد خطة انطلاقا من مجموعاتها واستعمالها والتخطيط هو "عملية منتظمة تتضمن اتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة، مستخدمة كافة الإمكانيات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة حاليا ومستقبلا أحسن استخدام"

والتخطيط لمشروع رقمنة يجب أن يسند إلى لجنة تشرف على المشروع، تعرف باسم فريق عمل المكتبة الرقمية، والذي يجب أن تتكون من عناصر تشهد لها بالكفاءة العلمية والعملية في المجالات التالية: مكتبات، شبكات، اتصالات وبرمجيات.

2.2.5 البيئة التحتية التكنولوجية: ويتعلق الأمر بتوفير ثلاث عناصر أساسية هي:

- **الأجهزة والمعدات:** الحواسيب- الماسحات الضوئية، طابعات ليزيرية، وسائط التخزين وحفظ البيانات مع مراعاة قدرتها على التوسع.
- **شبكات المعلومات:** حيث تربط بين مختلف محطات العمل الموجودة بالمشروع، وهذا لضمان سيرورة العمل بسهولة ودقة، كما يجب الارتباط بشبكة الإنترنت.

البرمجيات: أنظمة التشغيل أهمها و أكثرها استعمالا نظام **windows hp** و برمجيات التطبيقات و برمجيات التشابك (**unix**) و برمجيات إنشاء و إدارة قواعد البيانات

3.5.العنصر البشري: تعتبر الطاقة البشرية المؤهلة من أهم أسس وعوامل نجاح المشاريع، والمكتبة الرقمية كغيرها من المشاريع تتطلب توفر إطارات بشرية مؤهلة وكافية من حيث العدد حيث أنها لا تتطلب عددا كبيرا من الموظفين بقدر ما تتطلب كفاءاتهم وقدراتهم العلمية والمهنية، كما أن هناك بعض المكتبات لا تعتمد على الكوادر البشرية المتوفرة لديها، بل تقوم بمنح مشروع الرقمنة إلى متعاملين خارجيين متخصصين في مجال الرقمنة لإنجازه بموجب عقد بين المتعامل ومسؤول المكتبة يحرر فيه المدة الزمنية التي سوف يستغرقها إنجاز المشروع والتكلفة الإجمالية له.

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

5.5. الإجراءات القانونية: يجب على المكتبة وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في ظل الاستخدام الكلي بالمشروع والنشر على شبكة الإنترنت، وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية إلى الضياع في ظل فوضى الاستتساخ، غير المشروع لأوعية المعلومات.

ويتحقق هذا الأمر عن طريق رخص الاستخدام وهي نوع من الاتفاقيات النظامية التي تلزم الأطراف المتفقة بالبنود والشروط المتفق عليها، وتتم هذه الاتفاقيات مع المؤلفين أصحاب الأعمال الفكرية محل الرقمنة أو الناشرين.

6.تطبيقات الرقمنة لضمان جودة الخدمات الجامعية

عملت الدولة الجزائرية من خلال وزارة التعليم العالي على تبني استراتيجية رقمنة القطاع تنفيذًا لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 التي تعتبر خطوة هامة للوصول إلى الحكومة الإلكترونية في جميع القطاعات

وضعت هذه الإستراتيجية تطبيقات رقمية في جميع القطاعات بما فيها قطاع البحث العلمي و

التي يمكن تلخيصها في النقاط التالية **The formation of a university professor is a necessity to embody digitization and the quality of higher education** الدكتور (مراد، صفحة 42)

1.7. على مستوى الإهتمام بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال

اهتمت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال كشعبة , حيث يتم التكوين فيها في كليات العلوم في أغلب جامعات الوطن , كما تدرس أيضا كمادة في اطوار التعليم خاصة في طوري الماستر و الدكتوراه , بالإضافة الى ذلك تمتلك الجامعات الموارد تالبشرية الخاصة لرقمنة المهندسين و

تقنيين المكلفين بإدارة و تسيير أنظمة المعلومات و البرامج المختلفة ، و كذا لصيانة شبكة الأنترنت و مختلف الاجهزة و المعدات

2.7. على مستوى البرامج و أنظمة المعلومات

عملت الوزارة على إنشاء العديد من البرامج و المنصات الالكترونية في مجال التعليم العالي و البحث العلمي منها

1.2.7. منصة البروغراس (progres Système) تعتبر هذه المنصة نظام معلوماتي يمكن من تسيير

شامل لكل شؤون الجامعة، و يظهر هذا على سبيل المثال لا الحصر في:

- تسجيل الطلبة الجدد و توجيههم و تحويلهم.
- منح الطالب حساب يتبعه طيلة مساره الدراسي و يطلعه كل أموره البيداغوجية.
- حفظ شامل لمسار الطالب الدراسي.
- صياغة برامج التوزيع الزمني و الحجم الساعي للأساتذة.
- تسيير عملية المداولات.

و تعول الجامعة الجزائرية على أن تكون هذه المنصة نظام معلوماتي شامل يوفر قاعدة معطيات متكاملة عن الطلبة و الأساتذة.

• المنصة الموجهة للطلبة:

بوابة الطالب: منصة لطلبات تغيير التخصيص والتوجيه والتشاور بشأن نتائج التقييمات

تسيير الشهادات الأجنبية: منصة تسجيل للطلاب الأجانب والطلاب الجزائريين الحاصلين على البكالوريا الأجنبية.

توثيق الشهادات: منصة لطلب توثيق الشهادات الجامعية

تسجيل للدكتوراه: منصة التقدم لطلب التسجيل للدكتوراه

منصة الخدمات الجامعية: إدارة طلبات الإقامة والمنح الدراسية والمواصلات

• المنصة الموجهة للأستاذ أو المؤسسة:

إدارة الموارد البشرية الإدارة المهنية للموظف ، وإدارة الوظائف والمهارات ، والمتابعة الطبية للموظفين وإعداد كشوف الرتب

- إدارة الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين والمجموعات، إدارة أعمال الشراكة، إدارة الأحداث، إدارة الوثائق، إدارة العقارات، إدارة الحقوق والتصاريح ، وإدارة التسميات

- إدارة البحث: إدارة عروض التكوين ، التدريس ، بداية العام الدراسي ، المراقبة التربوية للطلاب ، المناهج الدراسية ، مسارات الطلاب و الدبلومات

- الإدارة المالية والمحاسبية: إعداد الميزانية والتسميات الخاصة بحسابات الخزينة ، تحضير و إنشاء ميزانية التشغيل ، إدارة السوق و الجدولة.....

- التعليم والحياة الطلابية: إدارة عروض التكوين ، التدريس ، بداية العام الدراسي ، المراقبة التربوية للطلاب المناهج الدراسية ، مسارات الطلاب و الشهادات

- منصة الشكاوي: تسمح للطلبة ، المدرسين أو المؤسسة من استخدام هذه المنصة لإرسال طلبات المواعيد والشكاوي. المرجع: الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي [/https://www.mesrs.dz/index.php/progres-ar](https://www.mesrs.dz/index.php/progres-ar)

2.2.7. Système normalisé de gestion de) المكتبات الجامعية (bibliothèque

(syngéb) خاص بتسيير المكتبات الجامعية من إنشاء وتطوير مراكز البحث عن المعلومة العلمية والتقنية (CERICT) (ويعمل على شبكات المعلوماتية المحلية والانترنت

3.2.7 . النظام الوطني للتوثيق عبر الخط de national Système Documentation en ligne

هو نظام أنشأه مركز CERIST خاص برقمنة أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير و البحث عنها الخط يدعى اختصارا بـ SNDL

4.2.7 . البوابة الجزائرية للمجلات العلمية journalsscientific Algerian platform : هي أرضية

رقمية تدعى اختصارا بـ ASJP : خاصة بالمجلات العلمية، تنشر فيها الأبحاث العلمية في جميع المجالات، أنشأها مركز البحث عن المعلومة العلمية والتقنية (CERIST) ، (تدار تقنيا من المركز المذكور وعلميا من قبل رؤساء تحرير المجلات-

5.2.7 . الأرضية الرقمية البيداغوجية learning- E : هي أرضية رقمية بيداغوجية تفاعلية، توضع فيها

ملخصات الدروس بمختلف أشكالها، فهي وسيلة تواصل رقمية بين الأساتذة والطلبة. تم إنجازها من طرف البرنامج المطور Moodle

الملاحظ أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي انخرطت في المجهود الوطني الرامي إلى التحول الرقمي والذكي، وذلك من خلال رقمنة متصاعدة للقطاع، تشمل جانب التسيير البيداغوجي والتسيير الإداري وجانب البحث العلمي. تكوين الأستاذ الجامعي ضرورة لتحقيق الرقمنة وجودة التعليم العالي **The formation of digitization and the quality professoris a necessity to embody a university of higher education** (مراد، الصفحات 43-44)

ثانيا. مفاهيم أساسية لجودة الخدمة

تعتبر الجودة أسلوب حديث الإدارة في الوقت الحاضر و أصبحت ضرورة هامة تستعمل في جميع المجالات و لجميع المنظمات من أجل البقاء و الإستمرار و لهذا الغرض سوف نتطرق لأهم العناصر المتعلقة بجودة الخدمة

1. تعريف جودة الخدمة

قد نجد إختلافا وعدم دقة في تعريف جودة الخدمة وهذا نظرا للخصائص العامة التي تميز الخدمة عن السلعة، حيث تعرف بأنها "تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين" (خيضر كاظم حمود، 2002، صفحة 215) ، ونجد تعريفا آخر ينظر إلى جودة الخدمة من وجهة نظر داخلية على أساس الالتزام بالموصفات التي تكون الخدمة قد صممت على أساسها (جودة المطابقة)، أما وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون (مروان جمعة درويش، 2007)، وتعرف كذلك على أنها "تقديم خدمة تتفق مع احتياجات الزبائن وتوقعاتهم أو تتجاوزها (صليحة رقاد، 2008، صفحة 33)

ومن خلال ما سبق يمكننا تعريف جودة الخدمة بأنها " مدى تطابق توقعات الزبون من جودة الخدمة والجودة الفعلية المدركة لهذه الخدمة في حين أن مقدم الخدمة يركز على مدى تطابق مواصفات الخدمة مع الحاجة التي صممت لأجلها "

والشكل التالي يبين مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر كل من مقدم الخدمة والزبون

الشكل رقم (02): وجهة نظر كل من مقدم الخدمة والزبون لجودة الخدمة



المصدر: صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، 2008، صفحة 33

2. أهمية جودة الخدمة

تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة لدى المؤسسة على الاهتمام بالموظفين والعمل من أجل تقديم الخدمة على أعلى مستوى وتلتبس أهمية الجودة فيما يلي (بلال بن زكري، 2014، صفحة 27)

1.2. نمو مجال الخدمة

إن أبرز التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات، حيث أضحى يحتل مكانة هامة في النشاط الاقتصادي، وموردا هاما في مداخل الدولة، وعلاوة على ذلك أصبح الاهتمام المتنامي بقطاع الخدمات يرتبط أساسا بمستوى معيشة أفراد المجتمع، وفي ظل ارتفاع مستويات المعيشة تضاعفت حاجة الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من السياحة، التعليم، التأمين، وغيرها ولذلك ازداد مستوى الاقتصاد الكلي للدول والدور الذي تلعبه الخدمات، خاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في إجمالي الناتج الإجمالي الخام وفي عدد الأفراد العاملين في هذا القطاع.

2.2. ازدياد عدد المنافسة

تعد جودة الخدمة من بين أبرز المؤشرات التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسة في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية في بيئتها التنافسية.

3.2. الفهم الأكبر للعملاء

إن العملاء يسعون إلى المعاملة الجيدة وينبذون المؤسسة التي تركز على الخدمة فقط، فلا يكفي التقديم الجيد للخدمة وبسعر معقول دون توفير المعاملة الحسنة وفهم رغبات وحاجات العملاء، فالعملاء في بعض الأحيان لا يعبرون على ما يريدون والشكل التالي يوضح مستويات متطلبات العملاء

الجدول رقم (02): مستويات متطلبات العملاء

مذكورة بصراحة	مفترضة	مكتومة	مجهولة
هذا ما أرغب به أو أحتاجه	كنت أظن أنك تعرف حاجتي لذلك	لم أكن أدري أن بإمكانني الحصول عليه	لم أفكر إطلاقا في الحصول على ذلك

المصدر: بلال بن زكري، 2014، صفحة 34

4.2. المدلول الاقتصادي للجودة يجب أن لا تسعى المؤسسة على جذب عملاء جدد فقط، ولكن يجب عليها المحافظة على العملاء الحاليين وتكسب ولأهم، وقد أشارت بعض الدراسات أن تكلفة جذب عميل جديد تعادل في متوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على عميل واحد.

3. أهداف الجودة

هناك نوعان من أهداف الجودة هما (محمد الصيرفي، 2006، صفحة 26)

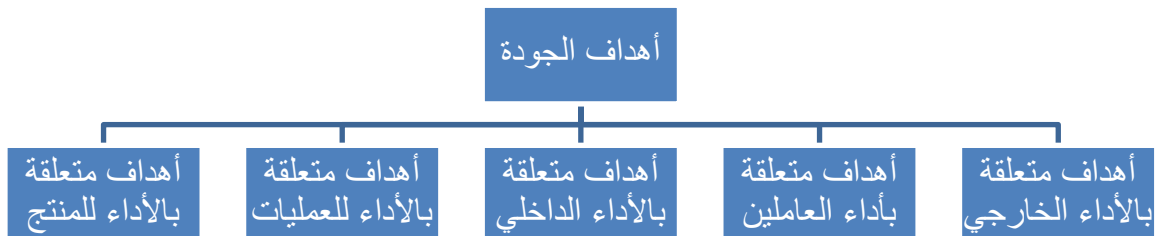
1.3. أهداف تخدم ضبط الجودة: وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوى المنظمة ككل وذلك باستخدام متطلبات أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الإدمان ورضا الزبائن.

2.3. أهداف تحسين الجودة: وهي غالب ما تنحصر في الحد من الأخطاء، وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفعالية أكبر.

وهكذا ويمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعها إلى فئات هي:

- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة ويتضمن الأسواق البيئية والمجتمع
 - أهداف أداء المنتج وتتناول حاجات الزبائن والمنافسة
 - أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط
 - أهداف الأداء الداخلي وتتناول قدرة المنظمة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
- والشكل الموالي يوضح أهداف الجودة:

الشكل رقم (03): أهداف جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي، ادارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، 2006، صفحة 39

4. أبعاد جودة الخدمة:

تعتبر أبعاد جودة الخدمة أكثر ما يميز جودة الخدمة عن جودة السلعة من خلال الخصائص التي تميز الخدمة وتنفرد بها و فيما يلي نحاول التطرق لأبعاد جودة الخدمة بشيء من التفصيل

1.4. أبعاد جودة الخدمة حسب المنظرين الأوائل

1.1.4. أبعاد جودة الخدمة حسب (Swan, canb): يرى أن للجودة بعدان هما (قاسم نايف علوان المحياوي، 2006، 92)

-الجودة المادية الملموسة وهي التي يشعر بها الزبون خلال حصوله على الخدمة.

-الجودة التفاعلية والتي تتجلى من خلال التفاعل بين المقدم الخدمة والمستفيد منها أثناء تقديم الخدمة.

2.1.4. أبعاد جودة الخدمة حسب (Gronroos): يرى أن لجودة الخدمة بعدين هما (قاسم نايف علوان المحياوي، 2006، 93)

-الجودة الفنية: وهي تعبر عن خصائص الخدمة التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي.

-الجودة الوظيفية: وتعبر عن باقي العناصر التي يصعب تقديرها كمياً، مثل مظهر الموظفين، وطريقة تعاملهم مع الزبون.

3.1.4. أبعاد جودة الخدمة حسب (Lehitnen) : فيرى أن أبعاد جودة الخدمة تتجسد في ثلاثة أبعاد أساسية هي: (قاسم نايف علوان المحياوي، 2006، 94)

-الجودة المادية: ترتبط ببيئة تقديم الخدمة.

-جودة المنظمة: ترتبط بصورة المنظمة وصورته الذهنية.

-الجودة التفاعلية: نتائج عمليات الخدمة.

4.1.4 أبعاد جودة الخدمة حسب (Richardson, robinson) فهم يرون أن للجودة ثلاثة أبعاد وهي (قاسم نايف علوان المحياوي، 2006، 95).

-الجودة الفنية: يعبر عنها بالسؤال ما الذي يتم تقديمه؟

-الجودة الوظيفية: يعبر عنها بالسؤال، كيف تتم عمليات تقديم الخدمة؟

-الصورة الذهنية: وتعكس انطباعات الزبائن حول المنظمة.

2.4 . أبعاد جودة الخدمة حسب الدراسات الحديثة

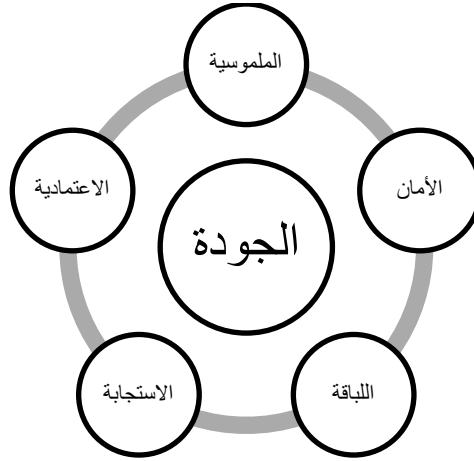
قسمت الدراسات الحديثة أبعاد الجودة إلى عشرة أبعاد وذلك حسب مكونات الخدمة (قاسم نايف علوان المحياوي، 2006، صفحة 95) وهي

- **الاعتمادية:** وتعني قدرة الهيئة الإقليمية على أداء الخدمة بشكل دقيق، بحيث يعتمد عليها في تقديمها للزبون أو المواطن بالشكل المناسب.
- **الاستجابة:** ويقصد بها مدى قدرة الهيئة الإقليمية على تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة لزيائنها من خلال مرونة الإجراءات ووسائل تقديم الخدمة.
- **الجدارة:** وتتجلى في المهارات والكفاءات التي يتمتع بها العاملون في الهيئة الإقليمية، والقدرات التحليلية والإستنتاجية التي تمكنهم من أداء مهامهم على أكمل وجه.
- **الوصول للخدمة:** ويقصد به كل ما من شأنه أن يسهم عملية الوصول للخدمة، من موقع الهيئة الإقليمية، موافيت العمل، وسائل الاتصال، أوقات الاستقبال، توفر العديد من نقاط تقديم الخدمة ومدى قربها من الزبائن والمواطنين.
- **المصداقية:** وتعني مدى التزام القائمين على الهيئة الإقليمية بالمواعيد والوعود المقدمة لزيائنها المواطنين، والعمل على تحسين خدماتها لتحقيق قدرة من الثقة المتبادلة.
- **الأمان:** تعني العمل لضمان أمن الزبون أثناء تعامله مع المؤسسة، من حيث ذاته وممتلكاته وتسيير ملفاته، وخلو هذا التعامل من الشك والمخاطرة.
- **الاتصالية:** ويقصد بها مدى توفر قنوات الاتصال بين الهيئة الإقليمية والزيائن -المواطنين- والقدرة على تزويدهم بالمعلومات الكافية حول الخدمة، كما تمكن من نقل انشغالاتهم، واقتراحاتهم وشكاواهم إلى الإدارة لإجراء التعديلات اللازمة، وإبلاغ المواطنين، ومختلف المتعاملين عن أي تغيير أو تحسين في الخدمة.
- **درجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد منها:** ويعكس هذا البعد مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم الزبون والتعرف على حاجاته وموائمة الخدمة وفق لذلك، وكذلك مدى الاهتمام الشكلي بالزبون، خاصة وأن هذه الهيئات أنشئت أساسا لخدمة المواطنين، وتحاشيا مع خصوصياتهم، التي تختلف من إقليم لآخر.
- **الأشياء الملموسة:** نظرا لعدم ملموسية الخدمة، ولأن الزبون يربط تقييمه لمدى جودتها بالأشياء الملموسة التي تدل عليها من معدات وأجهزة وأفراد... الخ، فإنه يتعين على الهيئة الإقليمية تقديم دلائل مادية تكفر عن قدرتها على تقديم خدمات ذات جودة.
- **اللباقة:** بحيث يجب على مقدم الخدمة الاتصاف باللباقة والأدب، وأن يتعامل مع الزبون باحترام وود ربما يخلق رابط الصداقة بين مقدم الخدمة والمواطن، حيث أن انطباع المواطن عن هذه الهيئات يعكس انطباعهم عن الإدارة العليا -الحكومة- ومستوى أدائها.

- إلا أن هذه الأبعاد تم اقتصارها إلى خمسة أبعاد فقط (قاسم نايف علوان، 2006، صفحة 94)
- وهي الاعتمادية والاستجابة والأمان واللباقة والدليل المادي، حيث يرى Kotler أن ترتيب هذه الأبعاد حسب أهمتها للزبون يكون كما يلي:

الاعتمادية: بنسبة 32%، الاستجابة: بنسبة 22%، الأمان بنسبة 19%، اللباقة: بنسبة 16%، الدليل المادي: بنسبة 11%، والشكل الموالي يمثل الأبعاد الخمسة للجودة

الشكل رقم (04): الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة حسب كوتلر



من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المصدر قاسم نايف علوان المحياوي، ادارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، 2006، صفحة 95

5. أساليب قياس جودة الخدمة

تتمثل في ثلاثة أساليب كالتالي:

1.5 قياس جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون ويتم من خلال مجموعة من المؤشرات (عواطف

إبراهيم الحداد، 2009، صفحة 100) هي:

1.1.5. مقياس عدد الشكاوي: يعبر عن عدد الشكاوي التي تقدم بها زبائن المنظمة في فترة زمنية محددة، عن حجم الخدمات التي لم ترق إلى المستوى المطلوب، أو تلك التي لا تتوافق مع توقعات الزبائن اتجاه الخدمة.

2.1.5. مقياس الرضا: يعد هذا المقياس الأكثر استخداماً من طرف المنظمات، بحيث يمكنهم من معرفة

درجة رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة، خاصة بعد اقتنائهم لها بما يمكن المنظمة من معرفة نقاط القوة والسعي إلى استغلالها، ونقاط الضعف والعمل على تقليصها.

المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي "إدارة الجودة في الخدمات" - مفاهيم وعمليات و تطبيقات - الطبعة الأولى دار الشروق للنشر و التوزيع عمان الأردن 2006، ص 101

4.1.5 مقياس الأداء الفعلي: هذا المقياس اختزل الجودة في اتجاهات الزبائن من خلال المعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}$$

5.1.5 مقياس القيمة: يقوم هذا المقياس على أساس العلاقة بين القيمة المحققة من الخدمة المقدمة للزبون وتكلفة الحصول عليها، ومنه فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة، وبالتالي الجودة هنا تكمن في زيادة القيمة المدركة للخدمات، مما يؤدي إلى تناقص كلفة الحصول عليها.

2.4. قياس الجودة المهنية: هناك أساليب مختلفة للقياس وفق هذا المفهوم هي:

1.2.5 قياس الجودة بدلا من المدخلات حيث يرى أصحاب هذا التوجه أن جودة الخدمة تقاس بمدى

توفر الموارد لتقديمها على أكمل وجه، ومنه فتكلفة الزبون والتي تنعكس بشكل مباشر على التكلفة الكلية ومن هنا تقاس الجودة بدلالة التكلفة (عواطف إبراهيم الحداد، 2009، صفحة 107).

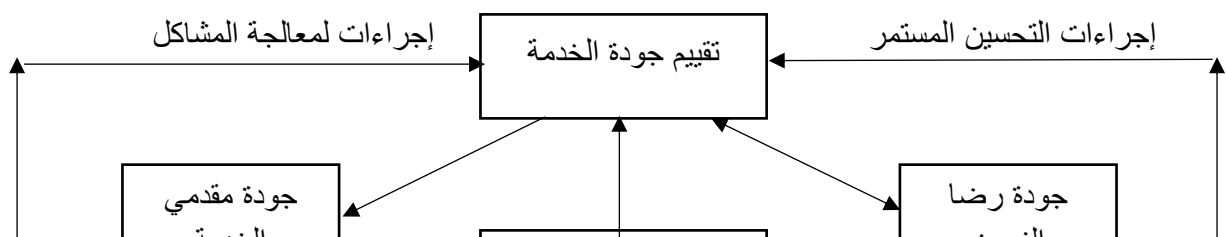
2.2.5 قياس الجودة بدلالة العمليات بحيث تقاس الجودة وفق هذا المقياس بمدى جودة المراحل والعمليات المختلفة لتقديم الخدمة، وبالتالي فجوة الخدمة هنا تركز على جودة العمليات، بدلا من أبعادها الكمية.

3.2.5 قياس الجودة بدلالة المخرجات ينظر إليها بدلالة النتائج النهائية، ومدى قدرة الخدمة على تحقيق النتائج المرجوة منها وبالتالي يتوقعها الزبون، ويستخدم فيها مجموعة من الأساليب كالمقارنة بين الأهداف والأداء الفعلي، استقصاء رضا الزبائن، استقصاء العاملين في المؤسسة لمعرفة أسباب الفشل.

4.2.5 قياس الجودة من المنظور الشامل:

إن المقاييس السابقة تتميز بكونها جزئية وغير جامعة لكافة جوانب الجودة، يعد هذا المقياس جامعا لكل تلك المقاييس السابقة، من أجل الاستفادة من مزايا كل مقياس، وبالتالي فهو يتميز بالشمول والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (06): نموذج تقييم جودة الخدمة من المنظور الشامل



المصدر: قاسم نايف علوان المحيوي، ادارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، 2006 ، ص:108.

يلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن هناك نوعين من أبعاد قياس الجودة:

-الأبعاد الخاصة بالجودة الحقيقية: وهي الأبعاد التي تقيس الأداء الفعلي لمقدمي الخدمة ودرجة التوافق بين الجودة المحققة والجودة المرغوبة

-الأبعاد الخاصة برضا الزبون: وهي الأبعاد التي تقيس رضا الزبون وتأخذ بعين الإعتبار جميع العمليات من الإصغاء لحاجيات الزبون إلى تقديم الخدمة التي تركز على إدراك الزبون،

ومن هنا نستنتج أن هناك فرق بين هذين النوعين من الأبعاد،

أبعاد جودة الخدمة تعتمد على معايير ومواصفات يصنعها مقدمو الخدمة وتعتبر عن حقائق ملموسة،

أبعاد رضا الزبون تعتمد على إدراكات الزبائن وهي قاعدة حساسة يصعب لمسها.

ثالثا. دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة

تمثل الرقمنة حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث، إذ يؤدي الاعتماد على هذا

البديل على إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة

المؤسسات العمومية التي تتطلع بالأنشطة والمهام الخدمية و هنا سوف نتطرق لأهمية الرقمنة لضمان جودة

الخدمة (بضياف زهير، 2021،صفحة 77)

1. أثر تطبيق الرقمنة على أساليب تقديم الخدمة العمومية

يتجلى في الأبعاد التالية:

1.1. مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما يلي فوائد تطبيق هذا النموذج على واقع الجهاز البيروقراطي، وهو حقيقة، ثم الوصول إلى كسب رضا المواطن و ثقته في مؤسسات الخدمة العمومية.

2.1. تقليص تكاليف الخدمة العمومية: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتجة عن التنقل الإلكتروني بني بوابات الخدمة العمومية.

3.1. سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد الأنشطة الإدارية المتماثلة وهذا يريح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

4.1. الدقة: تشير الدقة وفق نموذج رقمنة الخدمات إلى إنجاز أعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

5.1. سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل الجزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة. إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة الاستئثار في المصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.

2. أثر تطبيق الرقمنة على فعالية منظمات الخدمة العمومية

قد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصال وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمزمن البيروقراطي من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية.

3. أثر الرقمنة على ترشيد الخدمة العمومية

إن ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الأنترنت وظهور خدمات المواقع الإلكترونية، والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات فبأنظمة الحاسوب المبرمجة

مسبقاً، لقبول الطلب وإرجاع نتائجها للعميل، ومن تم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية الذي أصبح بعيداً تماماً عن العملية الإجرائية

4. أثر تطبيق الرقمنة الإدارية على مشكل البيروقراطية

سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية والتخفيف من الروتين في أداء المرفق العام لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية والاعتماد على المستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين إلى مجتمع إلكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى موظف عام إلكتروني يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت والجهد، من جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب ولو بشكل تدريجي على مشكلة الوساطة والمحسوبية. (حسين كليبي، 2021، صفحة 480)

5. أثر الرقمنة على مبدأ سيروية وديمومة الخدمة العمومية

ويعني استمرار مؤسسات الدولة في تقديم الخدمة بشكل مستمر وبدون انقطاع (7/24) حيث يترتب التأثير على هذا المبدأ من طرف الإدارة الإلكترونية في فتح مكاتب الموظفين بصورة إلكترونية مستمرة دون انقطاع الخدمة، حيث يعمل المرفق العام على مدار الساعة ولا يتوقف إلا في حالة حدوث أعطاب تقنية خارجة عن نطاق المؤسسة. إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدمات للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية. (رابح الوافي، 2019، صفحة 180)

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

هناك بعض الدراسات والبحوث التي ناقشت كل من أهمية الرقمنة لجودة الخدمة وهنا سوف نتطرق لبعضها وفق تسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث و ذلك استكمالاً من حيث انتهى غيرنا من الباحثين ثم مقارنتها بالدراسة الحالية مع تحديد أهم مميزات الدراسة الحالية .

أولاً. الدراسات باللغة العربية

1. دراسة (رفاد صليحة و ياسين لعكيكزة، سنة 2018) بعنوان

مبررات توجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نحو تطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مبررات توجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نحو تطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها، والتعرف على التحديات الداخلية والخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وتدفعها لتطبيق نظام ضمان الجودة.

واعتمدت هذه الدراسة على استعمال المنهج الوصفي في معرفة آراء مسؤولي ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي والبالغ عددها 28 جامعة تضم كل جامعة مسؤولا واحدا لضمان الجودة وبالتالي يتكون مجتمع البحث المستهدف من 28 مسؤولا لضمان الجودة، وقد تم اعتماد أداة الاستبانة في جمع البيانات عن طريق إرسال استمارة إلكترونية إلى مجتمع البحث المستهدف ومن أهم نتائج هذه الدراسة.

2. دراسة (مسعود البلي، سارة أوجيح، سنة 2020) بعنوان

نحو رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر -قطاعي التعليم العالي والجماعات المحلية نموذجاً-

جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات وتسهيل المعاملات الإدارية وذلك لأجل تحسين الخدمات العمومية وترشيدها وتوفير فرص النجاح، الوضوح والدقة والجزائر من بين الدول التي اتجهت إلى عصنة خدماتها العمومية من خلال تبني مشروع الإدارة الإلكترونية في عدة قطاعات منها قطاع التعليم والبحث العلمي وقطاع الجماعات المحلية.

حيث تتيح لنا هذه الدراسة استخدام المنهج التحليلي في تقصي واقع القطاعات المدروسة من جهة ورصد أهم نقاط الضعف فيها، وأثار اعتماد الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية من جهة ثانية.

وجاءت أهم نتائج هذه الدراسة رقمنة الإدارة أصبحت ضرورة حتمية لأنها تعمل بشفافية ونقصي على البيروقراطية في الإدارة وتسهيل الإجراءات والمعاملات الإدارية وتقديم الخدمات للأفراد بطريقة سهلة وسريعة، كما أن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية تكمن أساسا في مدى فعالية المؤسسات وقدرتها على الاستجابة المرنة للطلبات وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

كما أوصى الباحثان بضرورة وضع قواعد تنظيمية للإدارة الإلكترونية لتحسين الأداء داخل الإدارة وتقسيم المهام بين الموظفين بالشكل الذي يتلاءم مع خبراتهم وكفاءتهم، تعميم التعاملات الإلكترونية في مختلف المجالات من شأنه تحقيق التنمية لسهولة التعامل الإداري بين مختلف القطاعات فيما بينها.

3. دراسة (عواطف بوطرف، أمال عقابي، سنة 2021) بعنوان

بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى تأصيل إطار نظري وتحليلي للإحاطة بنشأة وتطور رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي على المستويين الدولي والوطني وتوضيح دور الرقمنة في تطوير وعصنة جميع وظائف التعليم العالي البيداغوجية والإدارية وتحديد مدى فعاليتها في تحسين نظام حوكمته من خلال تقييم أثرها على ضمان جودة كل من العملية التعليمية وكذا مخرجات التعليم العالي.

واستخدم الباحثان المنهج الوصفي من خلال عرض التأصيل النظري للرقمنة وأهدافها، والتعليم العالي ووظائفه، واستخدم المنهج التحليلي من خلال استقراء وتحليل النصوص القانونية والقرارات المنظمة لعملية رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الرقمنة آلية داعمة لتحسين حوكمة التعليم العالي من خلال فعاليتها في التأثير الإيجابي على جودة العملية التعليمية وعلى مخرجات التعليم العالي باعتبارها المقوم الأهم لنجاح نظام التعليم العالي. كما أن بصمة الرقمنة على التعليم العالي والبحث العلمي تتضح من خلال روح التجديد والعصرنة ومستويات التطور التي يمكن للتعليم العالي بلوغها، وتمكينه من تحقيق مراتب متقدمة وفق المعايير العالمية لضمان الجودة.

واستنادا لم تم التوصل إليه من نتائج يمكن إدراج الاقتراحات التالية: تكاثف جهود الإدارة والأساتذة لوضع إستراتيجية تسهل عملية إدماج الطالب الجامعي في البيئة الرقمية للتعليم العالي باعتباره أحد أهم فواعل العملية التعليمية الرقمية، وتقبل كل فواعل التعليم العالي ضرورة التحول الرقمي في جل وظائفه وعليهم جميعا التكيف مع متطلباته ومواجهة تحدياته.

4. دراسة (محمد أحمدودة محمد إبراهيم جامعة تالوت ليبيا، 2021) بعنوان

الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على دور الرقمنة التعليمية في جودة التعليم داخل المؤسسات التعليمية، مع إبراز الإطار القانوني الذي يرتكز عليه هذا النمط من التعليم والآليات التي يمكن اتباعها بالإضافة إلى توضيح دور الرقمنة في زيادة فعالية العملية التعليمية وتوسيع نطاقها وتبعا لطبيعة الموضوع تم استخدام المنهج التحليلي من خلال وصف الموضوعات المتعلقة بالبحث، وتحليلها ومقارنتها بالأنظمة القانونية ونظام الجودة للتعليم التقليدي وصولا إلى رسم ملامح التشريعات المتعلقة بنظام التعليم الإلكتروني، والتعلم عن بعد. ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن الرقمنة تعد ضرورية في مؤسسات التعليم الجامعي، حيث يمكنها جذب المزيد من الطلاب الأفضل كما تسمح بالمراقبة والمتابعة من أجل الكشف عن العقبات والمعوقات. كما أنه من الضروري أن يتم التحول الرقمي وفقا لمسلمات التواصل لتوحيد التزامها بتلبية توقعات مختلف المجموعات ذات الاهتمامات بالأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

كما أوصى الباحث بحماية الرقمنة التعليمية بالتشريعات وقوانين تضمن حماية استخدامها، وضرورة تكوين مستخدمي الإدارة في مجال الرقمنة، وتزويد القاعات الجامعية، المكتبة والإدارة بشبكات أنترنت عالية الاستخدام.

5. دراسة (آمال زيدان، 2021) بعنوان

التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي، دراسة تقييمية للفرص والتحديات-جامعة الأزهر نموذجاً

هدفت الدراسة إلى تقييم وقياس مشروع الرقمنة داخل مؤسسات التعليم الجامعي من خلال تشخيص وتحليل الوضع الراهن بالتطبيق على جامعة الأزهر كنموذج عالمي يواجه تحديات كبيرة وذلك باستخدام

أسلوب التحليل الرباعي (SWOT) لاستخراج تقييم شامل أكثر حيادية ومنطقية من أجل الوقوف على نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي يواجهها مشروع الرقمنة بالمؤسسة.

كما استخدمت الباحثة منهج "دراسة حالة" واعتمدت في الدراسة على عدة أدوات بحثية (المقابلات الشخصية المتعمقة، جلسات عصف ذهني، استمارة استبيان تمر تطبيقها على العينة المتاحة من الأعضاء والإداريين بمختلف كليات الجامعة باستخدام أسلوب كرة الثلج بالإضافة إلى مقياس خاص بعينة من طلبة الجامعة). وانتهت الباحثة إلى نتائج مستخلصة تمثلت في: الرقمنة لا تعني فقط تطبيق وسائل الاتصال الرقمية والتكنولوجية داخل المؤسسة، بل هي برنامج شامل يستهدف الثقافة التنظيمية للمؤسسة وأسلوب عملها داخليا وخارجيا، كما مثلت الرقمنة دورا فعالا لنشر المعلومة وإنتاجها وتحديثها وتوظيفها بكفاءة لدى طلاب الجامعة، بالإضافة إلى اعتماد الجامعة على استراتيجيات النمو والتوسع من خلال نقاط القوة التي تمكنها من الاستفادة من الفرص المتاحة في البيئة الخارجية وفي نفس الوقت تحتم عليها إتباع إستراتيجية إصلاحية تقلل من المخاطر والتحديات الرقمية.

ومن أهم ما أوصت به الباحثة إلى ضرورة نشر الوعي بالرقمنة ومزاياها من خلال تنظيم الندوات التعليمية وورش العمل بشكل دوري داخل الجامعات كما لا يمكن لمؤسسات التعليم الجامعي وحدها أن تطور الجيل الجديد، فهي تحتاج لدعم وشراكة شركات التكنولوجيا لاحتضان التعلم القائم على الرقمنة مع الاهتمام برعاية الأفراد المبدعين داخل الجامعات وتشجيعهم بالتجريب، مع وجود دعم فني من شركات خبرة في البداية حتى يتم تأهيلهم بشكل كامل ليقوموا بدورهم في نشر ثقافة التعليم والتدريب.

ثانيا. الدراسات باللغة الأجنبية

1. دراسة (Laurecédelle, GaëlleBèquet، سنة 2000) بعنوان

الرقمنة والتراث الوثائقي

هدفت الدراسة إلى إبراز الأهمية البالغة التي تكتسبها مسألة الرقمنة بكونها أصبحت سلوكا مألوفا في البيئة الجديدة ولم تعد هذه المسألة حكرا على المؤسسات الكبيرة وذات الصيت الواسع وإنما أية مؤسسة مهما كانت إمكانياتها أن تدخل في هذه الخطة بشرط ضرورة فحص القدرات المالية وطرق التمويل، واستكشاف المشاريع الجارية في البلد من أجل تحديد موقع المشروع وهيكلته في البيئة العامة، سواء كان مشروعا مكملا، جهويا واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي

واستخلص الباحثان إلى أن نجاح مشروع الرقمنة، يستوجب البقاء في حالة من "اليقظة التكنولوجية والمعلوماتية" في ترصد كل المستجدات في المجالات التي تمس صلب الموضوع.

كما أعطى المؤلفان مجموعة من الإرشادات والتوجيهات المتعلقة بالتمويل وطرق الاستشارة الرسمية الوطنية وكيفية جعل المشروع يتماشى والخطة الوطنية الجارية، بالإضافة إلى كيفية وضع مخطط للرقمنة كعملية، مع الإشارة إلى تطبيقات الرقمنة في المكتبات العامة الفرنسية والتي تشهد حالة من الاستكشاف والترسيم من خلال ضبط وحصر كل المبادرات الجارية، من أجل تدعيمها ومشاركة العمل.

2. (دراسة مصطفى حامة، سنة 2007) بعنوان

قيادة مشروع الرقمنة

هدفت الدراسة إلى ذكر التأثير الذي فرضته تكنولوجيا الإعلام والاتصال على كافة الميادين ولاسيما حياة الأفراد والدوافع المهمة التي ساهمت في بلورة فكرة "الرقمنة" والمتمثلة في عدم قدرة قواعد البيانات التي كانت تقدم "البيانات البليوغرافية" في إمداد المستفيدين من الوثائق الأولية، مما أعطى الدفع إلى الاهتمام بتحويل الوثائق الورقية إلى "وثيقة إلكترونية" وبخاصة بعد تطور تقنيات "الماسحات والتعرف الضوئي على الحروف و استعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، كما توصل الباحث إلى نتائج أن عملية الرقمنة تستوجب مجموعة من المتطلبات أو الشروط الضرورية، والتي تتمحور في الأجهزة المادية والبرمجيات وتقنيات الحفظ والاسترجاع والتي يعد امتلاكها أساسا في توطين الرقمنة، كما أعطى الباحث بعض الإقتراحات تتمثل في أنه لابد من مواكبة وتيرة التحول لأنها لا تتوقف ولا تنتظر أحدا، فمسألة الوقت مهمة.

3. دراسة (Romero & Others, سنة 2019) بعنوان

تأثير الرقمنة على خصائص الخدمة

وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن رقمنة الخدمات أعطت ديناميكية كبيرة لتلك الخدمات قد أثرت بشكل كبير على رضا العملاء والزبائن، و خلصت إلى أن الرقمنة تعطي انطباع ايجابي في ذهن العميل وخلق علاقة وطيدة بين مقدم الخدمة والعميل و قدم هذا البحث دراسة تهدف إلى فهم كيفية تأثير التقنيات الرقمية على خصائص الخدمات في عمليات تقديم الخدمة ويقترح تصنيفاً جديداً لمقدم الخدمة . كما تؤكد النتائج المحققة أن التقنيات الرقمية تعد لكل من خصائص الخدمات وعمليات تقديمها. علاوة على ذلك قدم الباحثان مجموعة من الإقتراحات تتمثل في أنه يمكن تضخيم درجة تأثير التقنيات الرقمية والتخفيف من حدتها من خلال مستوى مشاركة العميل و مقدم الخدمة في عملية تقديم الخدمة و هذا العمل يمكن أن يكون له آثار إدارية مثيرة للاهتمام لأنه يساعد مديري الخدمة والممارسين على فهم كيفية تصميم و إدارة عمليات تقديم الخدمة لأنواع مختلفة من مقدمي الخدمة. يعتمد على النظرية والتقييم لذلك سيكون من الضروري إجراء دراسة عميقة لجدوى الاعتبارات التي تظهر عند تقييم ما إذا كانت خصائص الخدمات تتغير فيما يتعلق بأنواع الخدمة المختلفة والعملاء والصناعة. علاوة على ذلك ينبغي إجراء التجارب لتحليل كيفية تأثير التقنيات الرقمية المختلفة على المكونات المختلفة لعملية تقديم

الخدمة وكذلك لتسليط الضوء على أثارها على دورة حياة الخدمة بأكملها من تفسير احتياجات العملاء إلى قياس النتائج المحققة كما يجب أن يشمل البحث الإضافي تأثير التقنيات الرقمية في محددات جودة الخدمة

4. دراسة (حسام عدلان رياض، HeruFahlevi، Lorenzo Ardito 2020) بعنوان

تحسين جودة الخدمة والمساءلة والشفافية للحكومة المحلية: الدور التداخلي لحوكمة تكنولوجيا المعلومات

هدفت هذه الدراسة إلى فحص تصور موظفي الحكومة حول ارتباط ثقافة الامتثال في تقنية المعلومات (IT) بجودة الخدمة والمساءلة والشفافية من خلال حوكمة تقنية المعلومات الفعالة (ITG) كمتغير متداخل. أجريت هذه الدراسة في الحكومة المحلية (مدينة) سورابايا، إندونيسيا. فئة هذه الدراسة هم جميع المنظمات الحكومية المحلية (LGOS) في سورابايا، في حين أن العينات عبارة عن منظمات محلية للخدمات العامة والإدارة. تم جمع البيانات من خلال الاستبيانات الموزعة مباشرة على المبحوثين. المجيبون هم موظفون في منظمات الحكم المحلي يشاركون في تنفيذ الحكومة الإلكترونية. كان عدد الاستبيانات الموزعة 200، ولكن لم يكن هناك سوى 141 تم إرجاعها وتحليلها. تم استخدام النمذجة الجزئية للمعادلة الهيكلية ذات المربعات الصغرى (PLS-SEM) لتحليل البيانات. تظهر نتائج هذه الدراسة أن ثقافة الامتثال في تكنولوجيا المعلومات ترتبط بجودة الخدمة والمساءلة والشفافية بشكل غير مباشر من خلال مجموعة التقنيات المتكاملة (ITG) الفعالة، هذه الدراسة تستند فقط إلى تصور موظفي الحكومة، وليس الإدارة العليا (عمدة المدينة، وسكرتير الحكومة، ورئيس وكالة تخطيط التنمية المحلية). أيضاً، أجريت الدراسة في حكومة محلية واحدة فقط. نتيجة لذلك، فإن قابلية تعميم هذه الدراسة محدودة للغاية. ومع ذلك، تقدم هذه الدراسة دليلاً عملياً على أن مجموعة التقنيات المتكاملة (ITG) الفعالة لها دور حاسم في تحسين أداء خدمة الحكومة المحلية والمساءلة والشفافية. من الناحية النظرية، تقدم نتائج هذه الدراسة شرحاً مهماً حول تطور الحكومة الإلكترونية، وخاصة دور المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا (ITG) فيها. من الناحية العملية، تقدم نتائج هذه الدراسة توصيات للحكومة لتعديل وتحسين اللوائح أو السياسات المتعلقة بتطوير الحكومة الإلكترونية، وتحديدًا في إندونيسيا. تشير النتيجة إلى أن مجموعة التقنيات المتكاملة (ITG) الفعالة هي جانب حاسم يجب مراعاته لتحقيق تنمية حكومية إلكترونية ناجحة في الحكومات المحلية الإندونيسية.

5. دراسة (غازي زواري ومروى عبد الهادي سنة 2021) بعنوان

تأثير الرقمنة على رضا الزبون

وقد خلاصا في دراستهما إلى أن الرقمنة في الوقت الحالي من أهم المحددات لمدى جودة الخدمة المقدمة ويجب على المنشأة التركيز على رقمنة خدماتها مما يسمح لها بإرضاء زبائنهم، فالرقمنة وما لها من إيجابيات تسمح بأداء الخدمات بسرعة وبتقان حسب توقعات ورغبات المستهلك

كما تقوم المنهجية المتبعة على الرقمنة و الامتثال في نموذج جودة الخدمة و ذلك من خلال خمسة أبعاد واستخلاص النتائج المسح مكتمل ذاتياً للعينة. و كذا تحليل العوامل وتحليل الانحدار المستخدم لتحديد هيكل العامل وتحديد تأثير جودة الخدمة و خاصة الرقمنة على رضا العملاء. وذلك باستخلاص تحليل عوامل أبعاد جودة الخدمة أي الثقة والامتثال والرقمنة والأشياء الملموسة والمهارات الفردية و يوضح وجود علاقة إيجابية وهامة بين الأبعاد الرئيسية لجودة خدمة العملاء ورضا العملاء

توجد العديد من المؤلفات في مجالات جودة الخدمة و رضا العملاء فقد تطورت وأعيد إنتاجها خلال العقدين الماضيين. في هذا العصر من التحول الرقمي يحتاج فهما لمعايير التي يستخدمها العملاء لتقييم خدماتهم. أيضا أهمية الخدمة و النمط المعدل و الجودة وأثره المحتمل على إرضاء العملاء.

واقترحت الدراسة أن أبعاد جودة الخدمة سوف تتكرر ولكن مع بعض التعديلات بالنظر إلى فلسفة كل مؤسسة والأهم من ذلك هو اقترح أن الرقمنة هي محدد أساسي لجودة الخدمة ورضا العملاء بشكل عام عن العملاء الرقمي كما يجب تحديث جودة خدماتها لتتماشى مع احتياجات العملاء الرقمية القادمة. ومن المهم عدم إهمال دور تقديم الخدمات على أساس الأشخاص في زيادة مشاركة و ولاء العملاء وأيضاً أثر التحول الرقمي على تقييم جودة الخدمة و رضا العملاء. و استخدمت الدراسة عينة ملائمة متوسطة بدلاً من عينة عشوائية، على الرغم من أن منهج المسح على شبكة الإنترنت قد منع المستجيبين من تقديم استبيانات كاملة

ثالثاً. مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

من خلال مقارنة بين دراستنا و الدراسات السابقة يتضح لنا التشابه من حيث الاهتمام بموضوع الرقمنة والتي أصبحت من أولويات المنظمات فلا بد من لإدخالها في المنظمات للتساير مع التطور التكنولوجي، الذي هو في تغير مستمر و مدى أهمية تطبيق الرقمنة في فعالية المنظمة و قدرتها على الاستجابة المرنة للطلبات و تحسين جودة الخدمات المقدمة . إضافة للدور الفعال الذي تقدمه الرقمنة في نشر المعلومة وإنتاجها و تحديثها و توظيفها بكفاءة، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي و التحليلي و استخدام طرق كمية و جمع البيانات عن طريق توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة و تحليلها باستخدام برنامج **SPSS**

في حين تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في الاعتقاد بأن الرقمنة هي استخدام التقنيات و الأدوات الجديدة فقط إلا أنها في الحقيقة تعنيهم الدور الأوسع للرقمنة في جميع أنحاء المنظمة دون التركيز فقط على شراء التقنيات الحديثة

إضافة إلى الاختلاف في الهدف من تطبيق الرقمنة و هو الحد قدر المستطاع من التواصل المباشر مع الطلبة مع ضمان سهولة معالجة طلباتهم و إزالة عناء التنقل و ملل طرق الأبواب و طوابير الإنتظار إضافة إلى تقديم الخدمات بالكيفية المطلوبة التي تفرضها الحداثة و العصرية في زمن التحدي التكنولوجي

خلاصة الفصل الاول

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى مفاهيم حول الرقمنة و جودة الخدمة و كذا الأثر الذي أحدثته الرقمنة على جودة الخدمة إضافة إلى التطرق لأهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا حيث يمكننا القول أن الرقمنة حققت انتشار واسعاً بين مختلف الأفراد و المنظمات و ساهمت في تحسين طريقة تقديم الخدمات بما تتميز به من خصائص حيث أصبح التوجه إليها ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها , كما تبين لنا أن لجودة الخدمة أهمية كبيرة للمتطلبات الخدمة و ذلك لما تؤديه من دور في تحسين الخدمة المقدمة و ما تحققه من ميزة تنافسية في مجال نشاطاتها

و في الفصل الثاني تحاول معرفة أثر الرقمنة على جودة الخدمة لمديرية الخدمات الجامعية

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لأثر الرقمنة

على جودة الخدمة-مديرية

الخدمات الجامعية، جيجل-

تمهيد

نحاول من خل هذا الفصل دراسة أثر الرقمنة على جودة الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية جيجل بشكل تطبيقي وعلمي، حيث تتضمن الدراسة الميدانية استعراض طريقة وأدوات الدراسة، وتوضيح متغير الدراسة، ولهذا الغرض قمنا بتصميم استبيان شمل مجموعة من المحاور تم توزيعه على عينة من طلبة جامعة جيجل، بعدها تم اخضاع إجابات أفراد العينة للتحليل ثم الاجابة على فرضيات الدراسة باستخدام الاسلوب العلمي في التحليل اعتمادا على العديد من الأدوات الاحصائية، أما المبحث الثاني فسيكون لتحليل نتائج البحث ومناقشة الفرضيات.

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

أولاً: طريقة ومتغيرات الدراسة

1. مجتمع الدراسة وعينتها

شمل مجتمع الدراسة طلبة جامعة جيجل موزعين حسب كلياتهم (كلية العلوم الطبيعية والحياة، كلية العلوم والتكنولوجيا، كلية العلوم الدقيقة والإعلام الالي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية)، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مقدرة ب 421 فرد، وهي موزعة على الكليات السبع للجامعة على التوالي: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بنسبة 45.1%، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بنسبة 22.6%، كلية الحقوق والعلوم السياسية بنسبة 11.9%، كلية الآداب واللغات بنسبة 8.6%، كلية العلوم الطبيعية والحياة بنسبة 4%، كلية العلوم الدقيقة والإعلام الالي بنسبة 4%، كلية العلوم والتكنولوجيا بنسبة 3.8%

وهذا ما يوضحه الجدول رقم (1) المبين أدناه.

الجدول رقم : (03) يبين توزيع عينة الدراسة على الكليات.

النسبة	العينة	العدد	الكلية	الجامعة
0.5%	17	3072	كلية العلوم الطبيعية والحياة	جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل
0.5%	16	3150	كلية العلوم والتكنولوجيا	
0.7%	17	2219	كلية العلوم الدقيقة والإعلام الالي	
2.14%	50	2333	كلية الحقوق والعلوم السياسية	
3.74%	190	5072	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	
0.6%	36	6000	كلية الآداب واللغات	
2.44%	95	3892	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	
1.63%	421	25738	المجموع الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات من المواقع الالكترونية للكليات

2. أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

اعتمدت الدراسة الحالية في جمع البيانات على المصادر الآتية:

1.2 المصادر الثانوية: اعتمد الباحثان على الكتب والمجلات والملتقيات والمقالات التي تناولت

موضوع الدراسة بشكل مباشر وغير مباشر والتي ساعدت في بناء الإطار النظري للدراسة.

2.2 المصادر الأولية: تم الاعتماد على المصادر الأولية في جمع البيانات من خل استبانة صممت

خصيصا لهذا الغرض، بالشكل والطريقة التي تخدم أهداف وفرضيات الدراسة.

وقد قسمت الاستبانة إلى جزئين وهما:

1.2.2 الجزء الأول: تضمن متغيرات تتعلق بالخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من خل 3 فقرات

وهي (الجنس، الكلية والمستوى التعليمي).

2.2.2 الجزء الثاني: تضمن خمسة 05 محاور رئيسية لأجل قياسها وهي:

- الاعتمادية: وتضم 10 عبارات من 1 إلى 10

- الاستجابة: وتضم 7 عبارات من 11 إلى 17

- الملموسية: وتضم 8 عبارات من (18 إلى 25)

- الامان: وتضم 7 عبارات من (26 إلى 32)

- اللباقة: وتضم 7 عبارات من (33 إلى 39)

وقد قابل عبارات محاور الدراسة الخمسة من الاستبيان مجموعة من الدرجات مرتبة وفقا لمقياس ليكارت

الخماسي، والموزعة كما يلي:

الجدول رقم - (03): توزيع درجات عبارات المحاور

موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على سلم ليكارت الخماسي

ثانيا : صدق وثبات الأداة

1. الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة على ثلاثة (3) محكمين ممثلين بأساتذة جامعيين من جامعة محمد الصديق

بن يحي، جيجل، كما هو موضح في الملحق رقم (02)، للتحقق من مدى صدق فقراتها، ووضوحها،

وسلامة لغتها ومضمونها، وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة. وقد تم الأخذ بأرائهم، واعادة صياغة

بعض الفقرات، واجراء التعديلات المطلوبة، على نحو دقيق بشكل يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة

وفقراتها.

2. صدق الاتساق الداخلي

ويقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستمارة مع المحور الذي تنتمي اليه هذه الفقرة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، والجداول الموالية توضح ذلك:

- المحور الأول: الأسئلة الخاصة بالاعتمادية

الجدول رقم (04): قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	تقوم مديرية الخدمات الجامعية خدماتها على مدار الساعة 24/24 و7/7 أيام	0.741**	0.000
2	تساعد الرقمنة على أداء المهام في المواعيد المحددة	0.753**	0.000
3	يمكن سحب الوثائق والملفات من طرف الطلبة عبر المنصة الرقمية	0.660**	0.000
4	يمكن للطلبة إيداع ملفاتهم رقميا عبر المنصة الرقمية	0.693**	0.000
5	تخلو الخدمات المقدمة للطلبة عبر المنصة الرقمية من الأخطاء	0.666**	0.000
6	تتسم الخدمات المقدمة للطلبة عبر المنصة الرقمية بالدقة	0.794**	0.000
7	تلتزم مديرية الخدمات الجامعية بتلبية كافة الطلبات المقدمة إليها إلكترونيا	0.727**	0.000
8	توفر مديرية الخدمات الجامعية خدماتها للطلبة إلكترونيا عبر التسجيل في المنصة الرقمية	0.694**	0.000
9	توفر مديرية الخدمات الجامعية خدماتها لكل الطلبة عبر المنصة الرقمية	0.780**	0.000
10	تتوافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية للخدمات مع احتياجات الطلبة	0.703**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.

- المحور الثاني: الأسئلة الخاصة بالاستجابة

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (05): قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
11	تلمي مديرية الخدمات الجامعية كل الطلبات المقدمة رقميا	0.746**	0.000
12	يتم الرد على الطلبات المقدمة من خل المنصة الرقمية بشكل فوري	0.702**	0.000
13	يتم معالجة الطلبات المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا	0.857**	0.000
14	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الاستجابة للشكاوى المقدمة عبر المنصة الرقمية	0.899**	0.000
15	تقدم مديرية الخدمات الجامعية حلول مبتكرة لمشاكل الطلبة عبر المنصة الرقمية	0.900**	0.000
16	يمكن إدخ تعديلات على الملفات المقدمة عبر المنصة الرقمية من طرف الطلبة	0.811**	0.000
17	تعالج مديرية الخدمات الجامعية الملفات المودعة رقميا من طرف الطلبة بصفة فورية	0.729**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.

- المحور الثالث: الأسئلة الخاصة بالملموسية.

الجدول رقم (06): قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث.

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
18	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على تجهيزات ومعدات تقنية (طابعة - حاسوب - ناسخة ... الخ)	0.485**	0.000
19	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على لوحات الكترونية رقمية إرشادية لتسهيل الحصول على الخدمة	0.781**	0.000
20	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على منصة رقمية جذابة على شبكة الانترنت	0.709**	0.000
21	تستعمل مديرية الخدمات الجامعية الأجهزة الرقمية المتطورة على مستوى مصالحها	0.741**	0.000
22	تقوم مديرية الخدمات الجامعية بتحديث وتجديد عتادها بصفة دورية	0.692**	0.000

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

رقم الفقرة	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرة
23	0.000	0.828**	يتميز الموقع الالكتروني لمديرية الخدمات الجامعية بخصائص تفاعلية
24	0.000	0.799**	يتميز الموقع الالكتروني لمديرية الخدمات الجامعية بالمرونة
25	0.000	0.881**	تولي مديرية الخدمات الجامعية اهتماما بموقعها الالكتروني وتسعى إلى تطويره وتحسينه

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.

- المحور الرابع: الأسئلة الخاصة بالامان

الجدول رقم (07): قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع

رقم الفقرة	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرة
26	0.000	0.572**	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برامج وتطبيقات خاصة بتأمين البيانات الشخصية للطلبة
27	0.000	0.728**	يتميز العامل الالكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالسرعة والأمان
28	0.000	0.597**	يتيح التعامل رقميا من خل المنصة الرقمية الشفافية والمساواة بين المتعاملين
29	0.000	0.867**	يحرص القائمون على تسيير المنصة الرقمية للمديرية الخدمات الجامعية على سرية البيانات الخاصة بالطلبة
30	0.000	0.888**	يمكن التعامل رقميا مع الخدمات الجامعية من الحفاظ على امن وسلامة الطلبة و ممتلكاتهم
31	0.000	0.828**	تتميز مديرية الخدمات الجامعية بالثقة والأمان أثناء التعامل معها رقميا
32	0.000	0.710**	أفضل التعامل الكترونيا مع مديرية الخدمات الجامعية بدلا من الحضور الشخصي إليه

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.

- المحور الخامس: الأسئلة الخاصة باللباقة

الجدول رقم (08): قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الخامس.

رقم الفقرة	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرة
------------	----------------	----------------	--------

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

المعنوية	الإرتباط	الفقرة
0.000	0.715**	33 يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية بمراعاة الظروف الخاصة بكل طالب
0.000	0.681**	34 تتميز مديرية الخدمات الجامعية بوسائل متعددة لتقديم خدماتها عبر المنصة الرقمية
0.000	0.805**	35 تقدم مديرية الخدمات الجامعية امتيازات واستثناءات في المناسبات الخاصة عبر المنصة الرقمية
0.000	0.855**	36 توضح مديرية الخدمات الجامعية كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة وبشكل لبق عبر المنصة الرقمية
0.000	0.839**	37 تعبر مديرية الخدمات الجامعية عن شكرها وامتنانها للطلبة على حسن تعاملهم معها وتترجم ذلك عبر منصتها الرقمية
0.000	0.697**	38 يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة (عربية ، فرنسية، انجليزية)
0.000	0.856**	39 تمنح مديرية الخدمات الجامعية امتيازات خاصة لدوي الاحتياجات الخاصة من خل التعامل عبر المنصة الرقمية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.

تبين الجداول أعلاه معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات كل محور والدرجة الكلية لفقراته، حيث أظهرت النتائج أن أغلب معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية 0.01، وبالتالي فإن فقرات المحاور الخمسة صادقة في ما وضعت لقياسه.

3. الصدق البنائي لأداة الدراسة

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مح من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستمارة.

الجدول رقم (09): الصدق البنائي لمحاور الدراسة

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	فقرات المحور الأول
.000	0.758	- المحور الأول: الأسئلة الخاصة بالاعتمادية
.000	0.808	- المحور الثاني: الأسئلة الخاصة بالاستجابة
.000	0.866	- المحور الثالث: الأسئلة الخاصة بالملموسية
.000	0.863	- المحور الرابع: الأسئلة الخاصة بالامان
.000	0.901	- المحور الخامس: الأسئلة الخاصة باللباقة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه مدى ارتباط كل محور من محاور الاستمارة بالدرجة الكلية لفقرات الاستمارة، والذي يوضح أن محتوى كل محور من محاور الاستمارة له علاقة قوية بهدف الدراسة عند مستوى معنوية 0.01.

4. ثبات الأداة

تم إجراء خطوات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach's، فعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة لألفا كرونباخ إلا أنه من الناحية التطبيقية يعد ألفا أكبر أو يساوي 0.6 معقولاً في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الانسانية.

- ثبات الاستمارة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ Cronbach'sAlpha

الجدول رقم (10): ثبات الاستمارة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الثبات
39	0.972	0.986

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

من خل نتائج الجدول أعلاه يتبين أن معامل الثبات لجميع الفقرات يساوي 0.986 وهذا يدل على تمتع الأداة بمعامل ثبات جيد، وهو ما يشير على قدرة الأداة في تحقيق أهداف الدراسة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

أولاً: تحليل السمات الشخصية.

يمكن توضيح خصائص وسمات عينة الدراسة من خل الجداول التالية:

1. الجنس

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
39.2	165	ذكر
60.8	256	أنثى
100	421	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول ان تكرارات فئة الاناث بلغت 256 وبنسبة مئوية 60.8 بالمئة، اكبر من تكرار فئة الذكور الذي بلغ 165 وبنسبة مئوية 39.2 بالمئة، ويرجع هذا الفرق إلى ان نسبة الطلبة المتدرسن هم من الإناث.

2. الكلية

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب القسم

النسبة %	التكرار	القسم
4	17	كلية العلوم الطبيعية والحياة
3.8	16	كلية العلوم والتكنولوجيا
4	17	كلية العلوم الدقيقة والإعلام الالي
11.9	50	كلية الحقوق والعلوم السياسية
45.1	190	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
8.6	36	كلية الآداب واللغات
22.6	95	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
100	421	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ ان تكرار فئات شعب العلوم الانسانية أكبر من تكرار فئات العلوم التقنية، وهذا راجع إلى أن عدد الطلبة في تخصص العو الانسانية يفوق بكثير عدد الطلبة الموجودين في العلوم التقنية.

3. المستوى

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب المستوى والتخصص

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

النسبة المئوية%	التكرارات	المستوى
38.5	162	ليسانس
58	244	ماستر
3.6	15	دكتوراه
100	421	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن طلبة الماستر كانوا الأكثر تجاوبا من بقية الطلبة الآخرين وهذا راجع ربما لطبيعة الموضوع الذي يتطلب أقدمية في الجامعة.

ثانيا - التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

لوصف مدى تأثير الرقمنة على جودة الخدمات بمديرية الخدمات الجامعية، لجأت الطالبتين الى استخدام المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة، حيث تم الحكم على مدى المستوى وفقا للمقياس التالي:

مدى المستوى = (المستوى العالي جدا - المستوى المنخفض جدا) / (المستوى العالي جدا

$$\text{مدى المستوى} = 5 / (1-5) = 0.80$$

- 01.80-01.00 : المستوى منخفض جدا.

- 02.61-01.80 : المستوى منخفض

- 03.42-02.62 : المستوى متوسط

- 04.23-03.43 : المستوى عالي

- 4.24 فأكثر : المستوى عالي جدا

وكانت النتائج لكل محور كما يلي:

• الاعتمادية

الجدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	أهمية الفقرة	درجة الموافقة
1	تقوم مديرية الخدمات الجامعية خدماتها على مدار الساعة 24/24 و 7/7 أيام	2.7340	1.08694	54.64	7	متوسطة
2	تساعد الرقمنة على أداء المهام في المواعيد المحددة	3.1473	1.15353	62.94	1	متوسطة
3	يمكن سحب الوثائق والملفات من طرف الطلبة عبر المنصة الرقمية	3.1211	1.20596	62.42	2	متوسطة
4	يمكن للطلبة إيداع ملفاتهم رقمياً عبر المنصة الرقمية	2.9026	1.26020	58.05	4	متوسطة
5	تخلو الخدمات المقدمة للطلبة عبر المنصة الرقمية من الأخطاء	2.3729	1.04477	47.45	10	منخفضة
6	تتسم الخدمات المقدمة للطلبة عبر المنصة الرقمية بالدقة	2.7126	1.00502	54.25	8	متوسطة
7	تلتزم مديرية الخدمات الجامعية بتأدية كافة الطلبات المقدمة إليها إلكترونياً	2.5321	1.03143	50.64	9	متوسطة
8	توفر مديرية الخدمات الجامعية خدماتها للطلبة إلكترونياً عبر التسجيل في المنصة الرقمية	3.0190	1.04636	60.38	3	متوسطة
9	توفر مديرية الخدمات الجامعية خدماتها لكل الطلبة عبر المنصة الرقمية	2.8599	1.11134	57.19	5	متوسطة
10	تتوافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية للخدمات مع احتياجات الطلبة	2.7553	1.05987	55.10	6	متوسطة
	جميع فقرات محور الاعتمادية	2.8156	1.23541	56.31		متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

- إن مدى تطبيق الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية في بعدها "الاعتمادية" بشكل عام متوسط وذلك بوسط حسابي عام قدره 2.8156

- تفاوتت وتباينت تقديرات أفراد العينة لل فقرات التي تتضمن مستوى تطبيق الرقمنة ببعدها "الاعتمادية"، إذ كما يظهر من ترتيب هذه الفقرات على أساس أهميتها النسبية أن الفقرة 01 وهي "تساعد الرقمنة على أداء المهام في المواعيد المحددة" احتلت المرتبة الأولى من تلك الفقرات في حين جاءت في المرتبة الثانية الفقرة 3 " يمكن سحب الوثائق والملفات من طرف الطلبة عبر المنصة الرقمية" أما المرتبة الأخيرة فكانت من نصيب الفقرة 10 " تخلو الخدمات المقدمة للطلبة عبر المنصة الرقمية من الأخطاء"

- إن انخفاض قيمة الانحرافات المعيارية نوعا ما وابتعادها عن المتوسطات الحسابية دليل على اتساق اجابات وآراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات والعبارات المختلفة، سواء على مستوى العبارة الواحدة أو على مستوى العبارات ككل.

إجمالاً وفي ضوء هذه المعطيات يمكن القول أن الطلبة في جامعة جيجل يوافقون إلى حد ما على تطبيق الرقمنة في بعدها "الاعتمادية" بمديرية الخدمات الجامعية، حيث رأوا أنها تساعد على أداء المهام في المواعيد المحددة، من تسجيل وسحب للوثائق.

• الاستجابة

الجدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	أهمية الفقرة	درجة الموافقة
1	تلبي مديرية الخدمات الجامعية كل الطلبات المقدمة رقمياً	2.5321	0.94216	50.64	5	متوسطة
2	يتم الرد على الطلبات المقدمة من خل المنصة الرقمية بشكل فوري	2.2399	0.94210	44.79	7	منخفضة
3	يتم معالجة الطلبات المقدمة رقمياً بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقياً	2.5558	1.14636	51.11	4	منخفضة
4	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الاستجابة للشكاوى المقدمة	2.5819	1.01876	51.62	3	منخفضة

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

					عبر المنصة الرقمية	
منخفضة	2	51.78	1.05382	2.5891	تقدم مديرية الخدمات الجامعية حلول مبتكرة لمشاكل الطلبة عبر المنصة الرقمية	5
متوسطة	1	56.77	0.99883	2.8385	يمكن إدخال تعديلات على الملفات المقدمة عبر المنصة الرقمية من طرف الطلبة	6
منخفضة	6	49.40	1.00579	2.4703	تعالج مديرية الخدمات الجامعية الملفات المودعة رقميا من طرف الطلبة بصفة فورية	7
منخفضة		50.87	1.02149	2.5439	جميع فقرات محور الاستجابة	

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

- إن مدى تطبيق الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية في بعدها "الاستجابة" بشكل عام متوسط وذلك بوسط حسابي عام قدره 2.5439

- تفاوتت وتباينت تقديرات أفراد العينة للفقرات التي تتضمن مستوى تطبيق الرقمنة ببعدها "الاستجابة"، إذ كما يظهر من ترتيب هذه الفقرات على أساس أهميتها النسبية أن الفقرة 06 وهي " يمكن إدخال تعديلات على الملفات المقدمة عبر المنصة الرقمية من طرف الطلبة "أحتلت المرتبة الأولى من تلك الفقرات في حين جاءت في المرتبة الثانية الفقرة 5 " تقدم مديرية الخدمات الجامعية حلول مبتكرة لمشاكل الطلبة عبر المنصة الرقمية " أما المرتبة الأخيرة فكانت من نصيب الفقرة 2 " يتم الرد على الطلبات المقدمة من خل المنصة الرقمية بشكل فوري "

- إن انخفاض قيمة الانحرافات المعيارية نوعا ما وابتعادها عن المتوسطات الحسابية دليل على اتساق اجابات وآراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات والعبارات المختلفة، سواء على مستوى العبارة الواحدة أو على مستوى العبارات ككل.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

إجمالاً وفي ضوء هذه المعطيات يمكن القول أن الطلبة في جامعة جيجل يوافقون إلى حد ما على تطبيق الرقمنة في بعدها "الاستجابة" بمديرية الخدمات الجامعية، من خلال إتاحة لهم الفرصة بالتفاعل والتواصل مع المديرية عبر المنصة.

• الملموسية

الجدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	أهمية الفقرة	درجة الموافقة
1	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على تجهيزات ومعدات تقنية (طابعة - حاسوب - ناسخة	3.3872	1.12746	67.66	1	متوسطة
2	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على لوحات الكترونية رقمية إرشادية لتسهيل الحصول على الخدمة	2.5392	1.17777	50.78	7	منخفضة
3	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على منصة رقمية جذابة على شبكة الانترنت	2.5534	1.09332	51.06	6	منخفضة
4	تستعمل مديرية الخدمات الجامعية الأجهزة الرقمية المتطورة على مستوى مصالحها	2.6057	1.1281	52.11	5	متوسطة
5	تقوم مديرية الخدمات الجامعية بتحديث وتجديد عتادها بصفة دورية ومستمرة	2.5036	1.09462	50.07	8	منخفضة
6	يتميز الموقع الالكتروني لمديرية الخدمات الجامعية بخصائص تفاعلية	2.6817	1.00871	53.63	3	متوسطة
7	يتميز الموقع الالكتروني لمديرية الخدمات الجامعية بالمرونة	2.6081	1.000440	52.16	4	متوسطة
8	تولي مديرية الخدمات الجامعية اهتماما بموقعها الالكتروني وتسعى إلى تطويره وتحسينه	2.9311	1.16394	58.62	2	متوسطة
	جميع فقرات محور الملموسية	2.7262	1.02547	54.52		متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

- إن مدى تطبيق الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية في بعدها "الملموسية" بشكل عام متوسط وذلك بوسط حسابي عام قدره 2.7262

- تفاوتت وتباينت تقديرات أفراد العينة لل فقرات التي تتضمن مستوى تطبيق الرقمنة ببعدها "الملموسية"، إذ كما يظهر من ترتيب هذه الفقرات على أساس أهميتها النسبية أن الفقرة 01 وهي " تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على تجهيزات ومعدات تقنية (طابعة - حاسوب - ناسخة)" احتلت المرتبة الأولى من تلك الفقرات في حين جاءت في المرتبة الثانية الفقرة 8 " تولى مديرية الخدمات الجامعية اهتماما بموقعها الالكتروني وتسعى إلى تطويره وتحسينه " أما المرتبة الأخيرة فكانت من نصيب الفقرة 5 " تقوم مديرية الخدمات الجامعية بتحديث وتجديد عتادها بصفة دورية ومستمرة "

- إن انخفاض قيمة الانحرافات المعيارية نوعا ما وابتعادها عن المتوسطات الحسابية دليل على اتساق اجابات وآراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات والعبارات المختلفة، سواء على مستوى العبارة الواحدة أو على مستوى العبارات ككل.

إجمالاً وفي ضوء هذه المعطيات يمكن القول أن الطلبة في جامعة جيجل يوافقون إلى حد ما على تطبيق الرقمنة في بعدها "الملموسية" بمديرية الخدمات الجامعية.

• الامان.

الجدول رقم (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	أهمية الفقرة	درجة الموافقة
1	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برامج وتطبيقات خاصة بتأمين البيانات الشخصية للطلبة	3.1235	1.10149	62.49	5	متوسطة
2	يتميز التعامل الالكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالسرعة والأمان	2.8076	1.06393	56.15	7	متوسطة
3	يتيح التعامل رقميا من خل المنصة الرقمية الشفافية والمساواة بين المتعاملين	3.0665	1.08467	61.33	6	متوسطة
4	يحرص القائمون على تسيير المنصة الرقمية للمديرية الخدمات الجامعية على	3.3373	1.11067	66.74	2	متوسطة

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

					سرية البيانات الخاصة بالطلبة	
متوسطة	3	65.79	1.07421	3.2898	يمكن التعامل رقميا مع الخدمات الجامعية من الحفاظ على امن وسلامة الطلبة و ممتلكاتهم	5
متوسطة	4	63.75	0.99783	3.1876	تتميز مديرية الخدمات الجامعية بالثقة والأمان أثناء التعامل معها رقميا	6
مرتفعة	1	69.69	1.42022	3.4846	أفضل التعامل الكترونيا مع مديرية الخدمات الجامعية بدلا من الحضور الشخصي إليه	7
متوسطة		63.70	1.08195	3.1852	جميع فقرات محور الأمان	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

- إن مدى تطبيق الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية في بعدها "الامان" بشكل عام متوسط وذلك بوسط حسابي عام قدره 3.1852

- تفاوتت وتباينت تقديرات أفراد العينة للفقرات التي تتضمن مستوى تطبيق الرقمنة بعدها "الملموسية"، إذ كما يظهر من ترتيب هذه الفقرات على أساس أهميتها النسبية أن الفقرة 07 وهي أفضل التعامل الكترونيا مع مديرية الخدمات الجامعية بدلا من الحضور الشخصي إليه "أحتلت المرتبة الأولى من تلك الفقرات في حين جاءت في المرتبة الثانية الفقرة 4 " يحرص القائمون على تسيير المنصة الرقمية للمديرية الخدمات الجامعية على سرية البيانات الخاصة بالطلبة " أما المرتبة الأخيرة فكانت من نصيب الفقرة 2 " يتميز التعامل الالكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالسرعة والأمان "

- إن انخفاض قيمة الانحرافات المعيارية نوعا ما وابتعادها عن المتوسطات الحسابية دليل على اتساق اجابات وآراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات والعبارات المختلفة، سواء على مستوى العبارة الواحدة أو على مستوى العبارات ككل.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

إجمالاً وفي ضوء هذه المعطيات يمكن القول أن الطلبة في جامعة جيجل يوافقون إلى حد ما على تطبيق الرقمنة في بعدها "الامن" بمديرية الخدمات الجامعية، من خلال التعامل بسرية مع البيانات والمعلومات المدخلة، وكذا اعفائهم من التنقل إليها.

• اللباقة.

الجدول رقم (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	أهمية الفقرة	درجة الموافقة
1	يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية بمراعاة الظروف الخاصة بكل طالب	2.6580	1.07432	53.16	6	متوسطة
2	تتميز مديرية الخدمات الجامعية بوسائل متعددة لتقديم خدماتها عبر المنصة الرقمية	2.6936	1.03908	53.87	3	متوسطة
3	تقدم مديرية الخدمات الجامعية امتيازات واستثناءات في المناسبات الخاصة عبر المنصة الرقمية	2.6651	1.10602	53.30	5	متوسطة
4	توضح مديرية الخدمات الجامعية كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة وبشكل لبق عبر المنصة الرقمية	2.6817	1.07499	53.63	4	متوسطة
5	تعبر مديرية الخدمات الجامعية عن شكرها وامتنانها للطلبة على حسن تعاملهم معها وتترجم ذلك عبر منصتها الرقمية	2.6532	1.09476	53.06	7	متوسطة
6	يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة (عربية .، فرنسية، انجليزية)	3.0428	1.16622	60.85	1	متوسطة
7	تمنح مديرية الخدمات الجامعية امتيازات خاصة لدوي الاحتياجات الخاصة من خل التعامل عبر المنصة	2.7981	1.22653	55.96	2	متوسطة

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

					الرقمية	
متوسطة		54.83	1.10025	2.7417	جميع فقرات محور اللباقة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.

تشير بيانات الجدول أعلاه وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة إلى ما يلي:

- إن مدى تطبيق الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية في بعدها "اللباقة" بشكل عام متوسط وذلك بوسط حسابي عام قدره 2.7417.

- تفاوتت وتباينت تقديرات أفراد العينة للفقرات التي تتضمن مستوى تطبيق الرقمنة ببعدها "الملموسية"، إذ كما يظهر من ترتيب هذه الفقرات على أساس أهميتها النسبية أن الفقرة 05 وهي "تعتبر مديرية الخدمات الجامعية عن شكرها وامتنانها للطلبة على حسن تعاملهم معها وتترجم ذلك عبر منصتها الرقمية" احتلت المرتبة الأولى من تلك الفقرات في حين جاءت في المرتبة الثانية الفقرة 7 "تمنح مديرية الخدمات الجامعية امتيازات خاصة لدوي الاحتياجات الخاصة من خل التعامل عبر المنصة الرقمية" أما المرتبة الأخيرة فكانت من نصيب الفقرة 5 "تعتبر مديرية الخدمات الجامعية عن شكرها وامتنانها للطلبة على حسن تعاملهم معها وتترجم ذلك عبر منصتها الرقمية"

- إن انخفاض قيمة الانحرافات المعيارية نوعا ما وابتعادها عن المتوسطات الحسابية دليل على اتساق اجابات وآراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات والعبارات المختلفة، سواء على مستوى العبارة الواحدة أو على مستوى العبارات ككل.

إجمالا وفي ضوء هذه المعطيات يمكن القول أن الطلبة في جامعة جيجل يوافقون إلى حد ما على تطبيق الرقمنة في بعدها "اللباقة" بمديرية الخدمات الجامعية، من خلال التعامل بعدة لغات وعدة وسائط تفاعلية.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية تؤثر عملية الرقمنة بشكل كبير على جودة الخدمات في مديرية الخدمات الجامعية-جيجل-

الفرضية الجزئية الاولى:

H0: لا تؤثر عملية الرقمنة بشكل كبير في رفع درجة الاعتمادية لدى مقدم الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية جيجل $\alpha \leq 0.05$

H1: تؤثر عملية الرقمنة بشكل كبير في رفع درجة الاعتمادية لدى مقدم الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية جيجل $\alpha \leq 0.05$

الجدول رقم (19): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الاولى

الفرضية الاولى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	القيمة الاحتمالية (sig-t)	القرار
H0	2.8156	0.80967	4.671	1.962	0,000	نرفض H0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول أن قيمة T الجدولية 4.671 وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 وهي أكبر من T الجدولية البالغة 1.962، وعليه نقبل الفرضية البديلة.

الفرضية الجزئية الثانية:

H0: لا تؤثر الرقمنة بشكل كبير في رفع درجة الاستجابة لدى متلقي الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية جيجل $\alpha \leq 0.05$

H1: تؤثر الرقمنة بشكل كبير في رفع درجة الاستجابة لدى متلقي الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية جيجل $\alpha \leq 0.05$

الجدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية

القرار	القيمة الاحتمالية	قيمة T الجدولية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرضية الأولى
نرفض H0	0,000	1.962	11.115	0.84185	2.5439	H0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن قيمة T الجدولية 11.115 وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 وهي أكبر من T الجدولية البالغة 1.962، وعليه نقبل الفرضية البديلة.

الفرضية الجزئية الثالثة:

H0: لا تؤثر الرقمنة بشكل كبير في رفع درجة اللباقة لدى مقدم الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية
 جيل $\alpha \leq 0.05$

H1: تؤثر الرقمنة بشكل كبير في رفع درجة اللباقة لدى مقدم الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية
 جيل $\alpha \leq 0.05$

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

القرار	القيمة الاحتمالية	قيمة T الجدولية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرضية الأولى
نرفض H0	0,000	1.962	6.315	0.88048	2.7417	H0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن قيمة T الجدولية 6.315 وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 وهي أكبر من T الجدولية البالغة 1.962، وعليه نقبل الفرضية البديلة.

الفرضية الجزئية الرابعة:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

H0: لا تؤثر الرقمنة بشكل كبير في رفع درجة الأمان لدى مقدم ومتلقي الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية جيجل $\alpha \leq 0.05$

H1: تؤثر الرقمنة بشكل كبير في رفع درجة الأمان لدى مقدم ومتلقي الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية جيجل $\alpha \leq 0.05$

الجدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الرابعة

الفرضية الأولى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	القيمة الاحتمالية	القرار
H0	3.1852	0.98474	4.202	1.962	0,000	نرفض H0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن قيمة T الجدولية 4.202 وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 وهي أكبر من T الجدولية البالغة 1.962، وعليه نقبل الفرضية البديلة

الفرضية الجزئية الخامسة:

H1: تؤثر الرقمنة بشكل كبير في رفع درجة الملموسية لدى متلقي الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية جيجل $\alpha \leq 0.05$

H0: لا تؤثر الرقمنة بشكل كبير في رفع درجة الملموسية لدى متلقي الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية جيجل $\alpha \leq 0.05$

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الخامسة

الفرضية الأولى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	القيمة الاحتمالية	القرار
H0	2.7262	0.84809	5.966	1.962	0,000	نرفض H0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

نلاحظ من الجدول ان افراد العينة ، حيث كانت قيمة T الجدولية 5.966 وهي دالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 وهي أكبر من T الجدولية البالغة 1.962، وعليه نقبل الفرضية البديلة.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد اختلاف ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في اجابات افراد العينة تعزى إلى السمات الشخصية (الجنس، الانتماء للكلية، المستوى).

الفرضية الجزئية الاولى:

H0: لا توجد فروقات في اجابات افراد العينة تعزى إلى الجنس

H1: توجد فروقات في اجابات افراد العينة تعزى إلى الجنس

الجدول رقم (24): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى

مستوى الدلالة	قيمة T	المتوسط الحسابي		الفرضية
		أنثى	ذكر	
0.509	-0.662	3.8451	3.2147	توجد فروقات ذات دلالة احصائية لإجابات افراد العينة تعزى إلى الجنس

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول ان قيمة مستوى الدلالة يساوي 0.509 وهو أكبر من 0.05، ومنه نرفض الفرضية الجزئية الاولى ونقول انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاجابات افراد العينة تعزى إلى الجنس عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$

الفرضية الجزئية الثانية:

H0: لا توجد فروقات في اجابات افراد العينة تعزى إلى الانتماء للكلية

H1: توجد فروقات في اجابات افراد العينة تعزى إلى الانتماء للكلية

الجدول رقم (25): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

0.02	3.601	3079.595	6	18477.571	بين المجموعات	الدراسة
		855.131	414	354024.163	داخل المجموعات	
			420	372501.734	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول ان مستوى الدلالة = 0.02 وهو أصغر من 0.05، وبالتالي نقبل الفرضية ونقول انه توجد فروقات في اجابات افراد العينة تعزى إلى الانتماء للكلية

الفرضية الجزئية الثالثة:

H0: لا توجد فروقات في اجابات افراد العينة تعزى إلى المستوى

H1: توجد فروقات في اجابات افراد العينة تعزى إلى المستوى

الجدول رقم (26): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الدراسة
0.100	2.314	2039.789	2	4079.579	بين المجموعات	
		881.393	418	368422.155	داخل المجموعات	
			420	372501.734	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول ان مستوى الدلالة = 0.100 وهو اكبر من 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية ونقول انه لا توجد فروقات في اجابات افراد العينة تعزى إلى المستوى

خلاصة الفصل

حاولنا من خل دراستنا الميدانية والتي كانت على عينة من 421 طالب لمعرفة مدى أثر الرقمنة على جودة لخدمة المقدمة لدى طلبة جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل من طرف مديرية الخدمات الجامعية باستخدام استمارة خصصت لذلك، وزعت على افراد العينة المتمثلين في مختلف الطلبة موزعين على مختلف لكليات بمختلف المستويات، هذه الاستبانة تضمنت خمسة محاور رئيسية لأبعاد الجودة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الامان، اللباقة)، وبعد الدراسة والتحليل لكل البيانات التي تم جمعها، وتفريغ الاستمارات تم التوصل الى ان طلبة جامعة جيجل يعتبرون ان مديرية الخدمات الجامعية لا تقوم بتطبيق الرقمنة في بعدها "الاستجابة"، كما انهم يعتقدون ان تطبيق الرقمنة في المديرية درجته متوسطة في ابعاده الاربعة المتمثلة في الاعتمادية والملموسية والامان واللباقة، وبصفة عامة واجمالية، يمكن القول ان مديرية الخدمات الجامعية بجيجل تطبق الرقمنة بدرجة متوسطة

الخاتمة

خاتمة

إن دخول الرقمنة كتقنية حديثة بهدف تحسين الخدمة ، حيث تمثل استراتيجية يمكن من خلالها تحقيق نتائج إيجابية، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمفهوم الرقمنة، كأحد متطلبات الحداثة والتطور من جهة والخدمات كأنشطة ومهام داخل المؤسسات الخدمية من جهة أخرى ، في فضاء يتسم بالتحولات والتطورات السريعة

و ما يمكن قوله أنه توجد علاقة تفاعلية بين الرقمنة وجودة الخدمة ، و يرجع هذا لمدى التطبيق الفعلي لمشروعات الرقمنة لتحقيق جودة الخدمات الرقمية

و بناء على ما تقدم من خلال محاولتنا دراسة أثر الرقمنة على جودة الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية بجيجل استخلصنا جملة من النتائج و الاقتراحات نريدها فما يلي :

النتائج

بعد الدراسة والتحليل، توصلنا الى جملة النتائج التالية:

- الرقمنة تساعد على جذب أكبر عدد من الطلاب كما تسمح بالمراقبة و المتابعة من اجل الكشف عن العقبات و المعوقات،
- الرقمنة لعبت دورا فعالا لنشر المعلومة و إنتاجها و تحديثها و توظيفها بكفاءة لدى طلاب الجامعة،
- الرقمنة في الوقت الحالي من أهم المحددات لمدى جودة الخدمة المقدمة،
- الطلبة في جامعة جيجل يوافقون إلى حد ما على تطبيق الرقمنة في بعدها "اللباقة" بمديرية الخدمات الجامعية، من خلال التعامل بعدة لغات و عدة وسائط تفاعلية،
- الطلبة في جامعة جيجل يوافقون إلى حد ما على تطبيق الرقمنة في بعدها "الامان" بمديرية الخدمات الجامعية، من خلال التعامل بسرية مع البيانات والمعلومات المدخلة، وكذا اعفائهم من التنقل إليها،
- أن الطلبة في جامعة جيجل يوافقون إلى حد ما على تطبيق الرقمنة في بعدها "الملموسية" بمديرية الخدمات الجامعية،
- الطلبة في جامعة جيجل يوافقون إلى حد ما على تطبيق الرقمنة في بعدها "الاعتمادية" بمديرية الخدمات الجامعية، حيث رأوا أنها تساعد على أداء المهام في المواعيد المحددة، من تسجيل وسحب للوثائق.

- تؤثر عملية الرقمنة على جودة الخدمات في مديرية الخدمات الجامعية-جيجل- عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$
- تؤثر عملية الرقمنة بشكل كبير في رفع درجة الاعتمادية لدى مقدم الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية-جيجل عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$
- تؤثر الرقمنة في رفع درجة الاستجابة لدى متلقي الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية-جيجل عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$
- تؤثر الرقمنة في رفع درجة اللباقة لدى مقدم الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية-جيجل عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$
- تؤثر الرقمنة في رفع درجة الأمان لدى مقدم و متلقي الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية-جيجل عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$
- تؤثر الرقمنة في رفع درجة الملموسية لدى متلقي الخدمة في مديرية الخدمات الجامعية-جيجل عند مستوى المعنوية ≤ 0.05
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات افراد العينة تعزى إلى الجنس عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$
- توجد فروقات في اجابات افراد العينة تعزى إلى الانتماء للكلية
- لا توجد فروقات في اجابات افراد العينة تعزى إلى المستوى

الاقتراحات

في ظل نتائج الدراسة التي توصلنا اليها يمكننا تقديم الاقتراحات التالية:

- تعميم التعاملات الرقمية في مختلف المجالات من شأنه تحقيق التنمية و سهولة التعامل الإداري بين مختلف القطاعات
- العمل على تكاثف جميع الجهود لوضع استراتيجية تسهيل عملية إدماج الطالب الجامعي في البيئة الرقمية باعتباره أحد أهم فواعل العملية الرقمية
- ضرورة نشر الوعي بالرقمنة و مزاياها من خلال تنظيم الندوات التعليمية بشكل دوري داخل الجامعات

- ضرورة استحداث خلية مكلفة بالبحث و التطوير تابعة لمديرية الرقمنة لمختلف المنظمات لمتابعة كل المستجدات و التكنولوجيات الحديثة و المتطورة عبر العالم من اجل استقطابها و العمل بها بالمنظمات
- البحث عن أفضل التكنولوجيات الرقمية المتوفرة لدى موردي البرمجيات و النظم الالكترونية في الأسواق و الإستعانة بالخبراء و المتخصصين في مجال الرقمنة لجعل هذه الأخيرة تتم بطريقة فعالة و تؤدي إلى تحسين أداء المنظمة المعنية

أفاق الدراسة

وللتوسع أكثر في هذا الموضوع، نقترح مجموعة الدراسات التالية كتكملة لدراستنا:

- تطور الرقمنة في المنظمات الخدمية التي تقدم خدمات لشرائح كبيرة في المجتمع
- الرقمنة كالية لضمان جودة التعليم العالي والبحث العلمي
- تقييم تطور الرقمنة في الجامعات الجزائرية
- دور الرقمنة في تحسين العمل الاداري

قائمة المراجع

أولاً. باللغة العربية

بضياف زهير , دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية -الرهانات و التحديات - تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية ,مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية و الانسانية عدد خاص نوفمبر 2021

بن زكري بلال، بوشوشة هبة، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ام البواي، 2014

حسين كليبي , دور نظام الإدارة الإلكترونية في تفصيل الخدمة العمومية في الجزائر (المدخل و الاثار) مجلة الاجتهاد القضائي المجلد 13 عدد 01 جامعة محمد خيضر بسكرة مارس 2021
خيضر كاظم حمود , إدارة الجودة و خدمة العملاء دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ط1 عمان الأردن 2002

رابح الوافي ، أثر الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسة العمومية الجزائرية قطاع العدالة نموذج أطروحة دكتوراه جامعة المسيلة 2019

رقاد صليحة تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير جامعة الحاج لخضر باتنة 2008

سعد الله رشيد , قاسي خالد , دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي -دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة , مجلة الاستراتيجية و التنمية , المجلد 10 عدد 6 2020

عبد السلام عبد اللاوي , أهمية الرقمنة في عصرنة و تفعيل الخدمة العمومية بالجزائر , مجلة صوت القانون العدد 7، 2017

عواطف إبراهيم الحداد ,إدارة الجودة الشاملة, دار الفكر ناشرون و موزعون الطبعة الأولى عمان الأردن 2009

عبير رحباني، الاعلام الرقمي (الالكتروني)، دار اسامة للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، 2012

فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2004

قاسم نايف علوان المحياوي إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات الطبعة الأولى
دار الشروق للنشر و التوزيع عمان الأردن 2006

محمد الصيرفي , الجودة الشاملة الطبعة الاولى مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع الأردن
2006

مروان جمعة درويش تحليل جودة الخدمات المصرفية الإسلامية دراسة تطبيقية على المصارف
الإسلامية في فلسطين في الماتقى الدولي الثالث حول الجودة و التميز جامعة سكيكدة يومي 8/7
ماي

مهري سهيلة المكتبة الرقمية في الجزائر -دراسة للواقع و تطلعات المستقبل , مذكرة لنيل درجة
الماجستير في علم المكتبات 2006 قسنطينة

قائمة المراجع باللغة الأجنبية

Boutebba Mouarad, the formation of a necessity to embody digitalization
and the quality of higher education, universite boudouaou, Alger

Hodges Doyg, une infrastructure de bibliotheque numerique pour la
bibiotheque nationale , bibliotheque nationale ; vol30, n2, 1998

Pierre Yves duchemin ; la numerisation des documents
graphique, bibliotheque nationale de France, n174, 1^{er} trimestre, 1997

المواقع الالكترونية

<http://www.salsabil.com>

<http://www.hrdoegypt.org>

<http://www.mesrs.dz/index.php/progress-ar>

الملاحق

الملحق رقم(01): استمارة الدراسة (قبل التحكيم)

جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل-

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم - العلوم التجارية - تخصص : تسويق

استبيان بعنوان

أثر الرقمنة على جودة الخدمات -دراسة حالة مديرية
الخدمات الجامعية جيجل-

أستاذي(ة) الكريم (ة) : السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

بغرض إعداد مذكرة التخرج لطور ماستر تسويق الخدمات تحت عنوان

" أثر الرقمنة على جودة الخدمة " و الذي يهدف من خلاله إلى تقييم مدى إدراك الطلبة

لتأثير الرقمنة على جودة الخدمة . و عليه نرجو منكم التفضل لتحكيم هذا الاستبيان بهدف إبداء

اقتراحاتكم.حتى تتمكن من التوصل إلى نتائج ذات مصداقية تتطابق مع واقع مجتمع الدراسة

أشكركم على حسن تعاملكم

إشراف الأستاذ

إعداد الطالبتين :

د. هشام بورمة

- شروق مسعودان

- ليندة رحال

السنة الجامعية 2021/22

تعريف مصطلحات الدراسة :

- الرقمنة : التقنية التي يتم من خلالها تحويل و إعادة صياغة المعلومات و البيانات بطريقة الكترونية رقمية لتكون متاحة بطريقة أفضل و بشكل أوسع لكل من تهمة هذه المعلومات و البيانات
- الجودة : تطابق توقعات الزبون من جودة الخدمة و الجودة الفعلية الموفرة لهذه الخدمة في حين أن مقدم الخدمة يركز على مدى تطابق مواصفات الخدمة مع الحاجة التي صممت لأجلها
- الاعتمادية : و تعني قدرة الهيئة الإقليمية على أداء الخدمة بشكل دقيق بحيث يعتمد عليها في تقديمها للزبون أو المواطن بالشكل المناسب
- الاستجابة : و يقصد بها مدى قدرة الهيئة الإقليمية على تلبية الاحتياجات الجديدة و الطارئة لزيائنها من خلال مرونة الإجراءات ووسائل تقديم الخدمة
- الملموسية : نظرا لعدم ملموسية الخدمة و أن الزبون يربط تقييمه بمدى جودتها بالأشياء الملموسة التي تدل عليها من معدات و أجهزة و أفراد.....الخ
- فانه يتعين على الهيئة الإقليمية تقديم دلائل مادية تعبر عن قدرتها على تقديم خدمات ذات جودة
- الأمان : تعني العمل لضمان أمن الزبون أثناء تعامله مع المؤسسة من حيث ذاته و ممتلكاته و تسيير ملفاته و خلو هذا التعامل من الشك و المخاطرة
- اللباقة بحيث يجب على مقدم الخدمة الاتصاف باللباقة و الأدب و أن يتعامل مع الزبون باحترام و ود

معلومات شخصية و استطلاعية :

ملاحظة : وضع علامة (*) في الخانة المناسبة .

01- الجنس : ذكر أنثى

02- الكلية التي أنتمي إليها :

- كلية علوم الطبيعة والحياة
- كلية العلوم والتكنولوجيا
- كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي
- كلية الحقوق والعلوم السياسية
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- كلية الآداب واللغات
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

03- المستوى العلمي :

ليسانس ماستر دكتوراه

الاقتراحات	الصياغة اللغوية للفقرات		انتماء الفقرة للبعد		مدى قياس الفقرة للبعد		
	تقيس	لا تقيس	منتمية	غير منتمية	سليمة	غير سليمة	
المحور الأول: الاعتمادية							
							01 تقوم مديرية الخدمات الجامعية خدماتها على مدار الساعة 24/24 و 7/7 أيام
							02 تساعد الرقمنة على أداء المهام في المواعيد المحددة
							03 يمكن سحب الوثائق و الملفات من طرف الطلبة عبر المنصة الرقمية
							04 يمكن للطلبة إيداع ملفاتهم رقميا عبر المنصة الرقمية
							05 تخلو الخدمات المقدمة للطلبة عبر المنصة الرقمية من الأخطاء
							06 تتسم الخدمات المقدمة للطلبة عبر المنصة الرقمية بالدقة
							07 تلتزم مديرية الخدمات الجامعية بتلبية كافة الطلبات المقدمة إليها إلكترونيا
							08 تتيح مديرية الخدمات الجامعية كافة الخدمات المقدمة من طرفها للطلبة عبر المنصة الرقمية
							09 توفر مديرية الخدمات الجامعية خدماتها للطلبة إلكترونيا عبر التسجيل في المنصة الرقمية
							10 توفر الخدمات الجامعية خدماتها لكل الطلبة عبر المنصة الرقمية
							11 تتوافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية للخدمات مع احتياجات الطلبة

المحور الثاني: الاستجابة

						01	تلبي مديرية الخدمات الجامعية كل الطلبات المقدمة رقميا
						02	يتم الرد على الطلبات المقدمة من خلال المنصة الرقمية بشكل فوري
						03	يتم معالجة الطلبات المقدمة رقميا بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقيا
						04	تتم الاستجابة للشكاوى المقدمة ل مديرية الخدمات الجامعية عبر المنصة الرقمية
						05	تقدم مديرية الخدمات الجامعية حلول مبتكرة لمشاكل الطلبة عبر المنصة الرقمية
						06	يمكن إدخال تعديلات على الملفات المقدمة عبر المنصة الرقمية من طرف الطلبة
						07	عدد الملفات المقدمة من طرف الطلبة رقميا يفوق عدد الملفات المقدمة يدويا
						08	تعالج الملفات المودعة رقميا من طرف الطلبة بصفة فورية

المحور الثالث : الملموسية

						01	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على تجهيزات و معدات تقنية(طابعة – حاسوب -ناسخة)
						02	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على لوحات الكترونية رقمية إرشادية لتسهيل الحصول على الخدمة
						03	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على منصة رقمية جذابة على شبكة الانترنت
						04	تستعمل مديرية الخدمات الجامعية الأجهزة الرقمية المتطورة على مستوى مصالحتها
						05	تقوم مديرية الخدمات الجامعية بتحديث و تجديد عتادها بصفة دورية و مستمرة
						06	يتميز الموقع الالكتروني لمديرية الخدمات الجامعية بخصائص تفاعلية
						07	يتميز الموقع الالكتروني لمديرية الخدمات الجامعية بالمرونة
						08	تولي مديرية الخدمات الجامعية اهتماما بموقعها الالكتروني و تسعى إلى تطويره و تحسينه

المحور الرابع : الأمان

						تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برامج و تطبيقات خاصة بتأمين البيانات الشخصية للطلبة	01
						يتميز العامل الالكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالسرعة و الأمان	02
						يتيح التعامل رقميا من خلال المنصة الرقمية الشفافية و المساواة بين المتعاملين	03
						يحرص القائمون على تسيير المنصة الرقمية للمديرية الخدمات الجامعية على سرية البيانات الخاصة بالطلبة	04
						يمكن التعامل رقميا مع الخدمات الجامعية من الحفاظ على امن وسلامة الطلبة و ممتلكاتهم	05
						أشعر بالثقة و الأمان أثناء التعامل رقميا مع مديرية الخدمات الجامعية	06
						أفضل التعامل الكترونيا مع مديرية الخدمات الجامعية بدلا من الحضور الشخصي إليه	07

المحور الخامس : اللباقة

						01	يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية بمراعاة الظروف الخاصة بكل طالب
						02	تقدم مديرية الخدمات الجامعية بوسائل متعددة لتقديم خدماتها عبر المنصة الرقمية
						03	تقدم مديرية الخدمات الجامعية امتيازات و استثناءات في المناسبات الخاصة عبر المنصة الرقمية
						04	يوضح مديرية الخدمات الجامعية كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة و بشكل لبق عبر المنصة الرقمية
						05	تعبر مديرية الخدمات الجامعية عن شكرها و امتنانها للطلبة على حسن تعاملهم معها و تترجم ذلك عبر منصتها الرقمية
						06	يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة (عربية . فرنسية . انجليزية.....)
						07	تمنح امتيازات خاصة لدوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية

الملحق رقم (02): القائمة الاسمية للاعضاء المحكمين لاستبانة الدراسة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الوظيفة	الجامعة
فتيحة غربي	شهادة دكتوراة	استاذ	جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل
صفية درويش	شهادة دكتوراة	استاذ	جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل
فيصل قميحة	شهادة دكتوراة	استاذ	جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل

الملحق رقم (03): استمارة الدراسة بعد التحكيم

جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم - العلوم التجارية - تخصص : تسويق

استبيان الدراسة بعنوان

<p>أثر الرقمنة على جودة الخدمات</p> <p>دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية (جامعة جيجل)</p>
--

استبيان حول أثر الرقمنة على جودة الخدمات - دراسة حالة مديرية الخدمات جيجل -

تعريف مصطلحات الدراسة :

الرقمنة : هي التقنية التي يتم من خلالها تحويل و إعادة صياغة المعلومات و البيانات بطريقة الكترونية رقمية لتكون متاحة بطريقة أفضل و بشكل أوسع لكل من تهمة هذه المعلومات و البيانات

جودة الخدمة : تطابق توقعات الزبون من جودة الخدمة و الجودة الفعلية الموفرة لهذه الخدمة في حين أن مقدم الخدمة يركز على مدى تطابق مواصفات الخدمة مع الحاجة التي صممت لأجلها

الاعتمادية : تعني قدرة مديرية الخدمات الجامعية(جامعة جيجل) على أداء الخدمة بشكل دقيق بحيث يعتمد عليها في تقديمها للزبون أو المواطن بالشكل المناسب

الاستجابة : يقصد بها مدى قدرة مديرية الخدمات الجامعية(جامعة جيجل) على تلبية الاحتياجات الجديدة و الطارئة لزيائنها من خلال مرونة الإجراءات ووسائل تقديم الخدمة

الملموسية : نظرا لعدم ملموسية الخدمة و أن الزبون يربط تقييمه بمدى جودتها بالأشياء الملموسة التي تدل عليها من معدات و أجهزة و أفراد.....الخ

فانه يتعين على مديرية الخدمات الجامعية(جامعة جيجل) تقديم دلائل مادية تعبر عن قدرتها على تقديم خدمات ذات جودة

الأمان : تعني العمل لضمان أمن الزبون أثناء تعامله مع المؤسسة من حيث ذاته و ممتلكاته و تسيير ملفاته و خلو هذا التعامل من الشك و المخاطرة

اللباقة: بحيث يجب على مقدم الخدمة الاتصاف باللباقة و الأدب و أن يتعامل مع الزبون باحترام و ود

معلومات شخصية و استطلاعية :

ملاحظة : وضع علامة (*) في الخانة المناسبة .

الجنس : ذكر أنثى

الكلية التي أنتمي إليها :

- كلية علوم الطبيعة والحياة
- كلية العلوم والتكنولوجيا
- كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي
- كلية الحقوق والعلوم السياسية
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- كلية الآداب واللغات
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

المستوى العلمي :

ليسانس ماستر دكتوراه

المحور الاول. الاعتمادية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة
01	تقوم مديرية الخدمات الجامعية بتقديم خدماتها على مدار الساعة 24/24 و 7/7 أيام				
02	تساعد الرقمنة مديرية الخدمات الجامعية على أداء المهام في المواعيد المحددة				
03	يمكن سحب الوثائق و الملفات من طرف الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية				
04	تمكن مديرية الخدمات الجامعية للطلبة إيداع ملفاتهم رقميا عبر المنصة الرقمية				
05	تخلو الخدمات المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية للطلبة عبر المنصة الرقمية من الأخطاء				
06	تتسم الخدمات المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية للطلبة عبر المنصة الرقمية بالدقة				
07	تلتزم مديرية الخدمات الجامعية بتلبية كافة الطلبات المقدمة إليها إلكترونيا				
08					
09	توفر مديرية الخدمات الجامعية خدماتها للطلبة إلكترونيا عبر التسجيل في المنصة الرقمية				
10	توفر مديرية الخدمات الجامعية خدماتها لكل الطلبة عبر المنصة الرقمية				
11	تتوافق الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية للخدمات مع احتياجات الطلبة				

المحور الثاني. الاستجابة

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة
01	تتلقى مديرية الخدمات الجامعية كل الطلبات المقدمة رقمياً				
02	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الرد على الطلبات المقدمة من خلال المنصة الرقمية بشكل فوري				
03	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على معالجة الطلبات المقدمة رقمياً بسرعة تفوق الطلبات المقدمة ورقياً				
04	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على الاستجابة للشكاوى المقدمة عبر المنصة الرقمية				
05	تقدم مديرية الخدمات الجامعية حلول مبتكرة لمشاكل الطلبة عبر المنصة الرقمية				
06	تعمل مديرية الخدمات الجامعية على إدخال تعديلات على الملفات المقدمة عبر المنصة الرقمية من طرف الطلبة				
07					
08	تعالج مديرية الخدمات الجامعية الملفات المودعة رقمياً من طرف الطلبة بصفة فورية				

المحور الثالث : الملموسية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة
01	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على تجهيزات و معدات تقنية(طابعة – حاسوب -ناسخة)				
02	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على لوحات الكترونية رقمية إرشادية لتسهيل الحصول على الخدمة				
03	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على منصة رقمية جذابة على شبكة الانترنت				
04	تستعمل مديرية الخدمات الجامعية الأجهزة الرقمية المتطورة على مستوى مصالحها				
05	تقوم مديرية الخدمات الجامعية بتحديث و تجديد عتادها بصفة دورية و مستمرة				
06	يتميز الموقع الالكتروني لمديرية الخدمات الجامعية بخصائص تفاعلية				
07	يتميز الموقع الالكتروني لمديرية الخدمات الجامعية بالمرونة				
08	تولي مديرية الخدمات الجامعية اهتماما بموقعها الالكتروني و تسعى إلى تطويره و تحسينه				

المحور الرابع : الأمان

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة
01	تتوفر مديرية الخدمات الجامعية على برامج و تطبيقات خاصة بتأمين البيانات الشخصية للطلبة				
02	يتميز العامل الالكتروني مع مديرية الخدمات الجامعية بالسرعة و الأمان				
03	يتيح التعامل رقميا لمديرية الخدمات الجامعية من خلال المنصة الرقمية الشفافية و المساواة بين المتعاملين				
04	يحرص القائمون على تسيير المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية على سرية البيانات الخاصة بالطلبة				
05	يمكن التعامل رقميا مع الخدمات الجامعية لمديرية الخدمات الجامعية من خلال الحفاظ على امن وسلامة الطلبة و ممتلكاتهم				
06	أشعر بالثقة و الأمان أثناء التعامل رقميا مع مديرية الخدمات الجامعية تتميز مديرية الخدمات الجامعية بالثقة و الأمان أثناء التعامل معها رقميا				
07	أفضل التعامل الكترونيا مع مديرية الخدمات الجامعية بدلا من الحضور الشخصي إليه				

المحور الخامس : اللبابة

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة
01	يتم التكفل بطلبات الطلبة عبر المنصة الرقمية لمديرية الخدمات الجامعية بمراعاة الظروف الخاصة بكل طالب				
02	تتميز مديرية الخدمات الجامعية بوسائل متعددة لتقديم خدماتها عبر المنصة الرقمية				
03	تقدم مديرية الخدمات الجامعية امتيازات و استثناءات في المناسبات الخاصة عبر المنصة الرقمية				
04	توضح مديرية الخدمات الجامعية كافة أسباب عدم التكفل بطلبات الطلبة و بشكل لبق عبر المنصة الرقمية				
05	تعبر مديرية الخدمات الجامعية عن شكرها و امتنانها للطلبة على حسن تعاملهم معها و تترجم ذلك عبر منصتها الرقمية				
06	يتم التواصل مع الطلبة عبر المنصة الرقمية بلغات متعددة (عربية ، فرنسية، انجليزية.....)				
07	تمنح مديرية الخدمات الجامعية امتيازات خاصة لدوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعامل عبر المنصة الرقمية				

		الموسمية 7	الموسمية 8	الموسمية
الموسمية 1	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,199 ,206 42	,428** ,005 42	,485** ,001 42
الموسمية 2	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,536** ,000 42	,603** ,000 42	,781** ,000 42
الموسمية 3	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,418** ,006 42	,556** ,000 42	,709** ,000 42
الموسمية 4	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,409** ,007 42	,567** ,000 42	,741** ,000 42
الموسمية 5	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,661** ,000 42	,574** ,000 42	,692** ,000 42
الموسمية 6	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,856** ,000 42	,788** ,000 42	,828** ,000 42
الموسمية 7	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 42	,705** ,000 42	,799** ,000 42
الموسمية 8	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,705** ,000 42	1 42	,881** ,000 42
الموسمية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,799** ,000 42	,881** ,000 42	1 42

		الامان 7	الامان
الامان 1	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,227 ,148 42	,572** ,000 42
الامان 2	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,332* ,032 42	,728** ,000 42
الامان 3	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,293 ,059 42	,597** ,000 42
الامان 4	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,492** ,001 42	,867** ,000 42
الامان 5	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,509** ,001 42	,888** ,000 42
الامان 6	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,566** ,000 42	,828** ,000 42
الامان 7	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 42	,710** ,000 42
الامان	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,710** ,000 42	1 42

		الاعتمادية	الاستجابة	الموسمية	الامان	التفاهة	الدراسة
الاعتمادية	Corrélation de Pearson	1	,502**	,508**	,528**	,630**	,758**
	Sig. (bilatérale)		,001	,001	,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42
الاستجابة	Corrélation de Pearson	,502**	1	,607**	,672**	,609**	,808**
	Sig. (bilatérale)	,001		,000	,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42
الموسمية	Corrélation de Pearson	,508**	,607**	1	,725**	,799**	,866**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42
الامان	Corrélation de Pearson	,528**	,672**	,725**	1	,722**	,863**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42
التفاهة	Corrélation de Pearson	,630**	,609**	,799**	,722**	1	,901**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	42	42	42	42	42	42
الدراسة	Corrélation de Pearson	,758**	,808**	,866**	,863**	,901**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42	42

		الثباتية 7	الثباتية
الثباتية 1	Corrélation de Pearson	,555**	,715**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	42	42
الثباتية 2	Corrélation de Pearson	,450**	,681**
	Sig. (bilatérale)	,003	,000
	N	42	42
الثباتية 3	Corrélation de Pearson	,581**	,805**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	42	42
الثباتية 4	Corrélation de Pearson	,613**	,855**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	42	42
الثباتية 5	Corrélation de Pearson	,643**	,839**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	42	42
الثباتية 6	Corrélation de Pearson	,744**	,697**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	42	42
الثباتية 7	Corrélation de Pearson	1	,856**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	42	42
الثباتية	Corrélation de Pearson	,856**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	42	42

الملحق رقم (05): ثبات اداة الاستبانة باستخدام الفاكرونباخ مخرجات برنامج SPSS

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	421	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	421	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,905	10

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,923	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,924	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,905	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,907	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,972	39

الملحق رقم (06): توزيع افراد العينة حسب السمات الشخصية

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	165	39,2	39,2	39,2
	أنثى	256	60,8	60,8	100,0
	Total	421	100,0	100,0	

		الكلية			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ح ط ع ك	17	4,0	4,0	4,0
	ت ع ك	16	3,8	3,8	7,8
	ا ع ك	17	4,0	4,0	11,9
	س ع ح ك	50	11,9	11,9	23,8
	ت ع ت ا ع ك	190	45,1	45,1	68,9
	ل ا ك	36	8,6	8,6	77,4
	ا ع ك	95	22,6	22,6	100,0
	Total	421	100,0	100,0	

		المسنوى			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	ليسانس	162	38,5	38,5	38,5
	ماستر	244	58,0	58,0	96,4
	دكتوراه	15	3,6	3,6	100,0
	Total	421	100,0	100,0	

الملحق رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محاور الدراسة

		Statistiques							
		الاعتمادية1	الاعتمادية2	الاعتمادية3	الاعتمادية4	الاعتمادية5	الاعتمادية6	الاعتمادية7	الاعتمادية
N	Valide	421	421	421	421	421	421	421	421
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0

		Statistiques							
		الاعتمادية1	الاعتمادية2	الاعتمادية3	الاعتمادية4	الاعتمادية5	الاعتمادية6	الاعتمادية7	الاعتمادية
N	Valide	421	421	421	421	421	421	421	421
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,7340	3,1473	3,1211	2,9026	2,3729	2,7126	2,5321	3,01
Ecart type		1,08694	1,15353	1,20596	1,26020	1,04477	1,00502	1,03143	1,046

		Statistiques						
		الاستجابة1	الاستجابة2	الاستجابة3	الاستجابة4	الاستجابة5	الاستجابة6	الاستجابة7
N	Valide	421	421	421	421	421	421	421
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,5321	2,2399	2,5558	2,5891	2,5819	2,8385	2,4703
Ecart type		,94216	,94210	1,14636	1,01876	1,05382	,99883	1,00579

		Statistiques							
		الملموسية1	الملموسية2	الملموسية3	الملموسية4	الملموسية5	الملموسية6	الملموسية7	الملموسية8
N	Valide	421	421	421	421	421	421	421	421
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,3872	2,5392	2,5534	2,6057	2,5036	2,6817	2,6081	2,9311
Ecart type		1,12746	1,17777	1,09332	1,12815	1,09462	1,00871	1,00040	1,16394

Statistiques

		الامان1	الامان2	الامان3	الامان4	الامان5	الامان6	الامان7
N	Valide	421	421	421	421	421	421	421
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,1235	2,8076	3,0665	3,3373	3,2898	3,1876	3,4846
Ecart type		1,10149	1,06393	1,08467	1,11067	1,07421	,99783	1,42022

Statistiques

		اللباقة1	اللباقة2	اللباقة3	اللباقة4	اللباقة5	اللباقة6	اللباقة7
N	Valide	421	421	421	421	421	421	421
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,6580	2,6936	2,6651	2,6817	2,6532	3,0428	2,7981
Ecart type		1,07432	1,03908	1,10602	1,07499	1,09476	1,16622	1,22653

الملحق رقم (08): نتائج اختبار فرضيات الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاعتمادية	421	28,1568	8,09669	,39461
الاستجابة	421	17,8076	5,89298	,28721
الملموسية	421	21,8100	7,11584	,34681
الامان	421	22,2969	6,33319	,30866
اللباقة	421	19,1924	6,21699	,30300

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الاعتمادية	63,751	420	,000	25,15677	24,3811	25,9324
الاستجابة	51,557	420	,000	14,80760	14,2431	15,3721
الملموسية	54,238	420	,000	18,80998	18,1283	19,4917
الامان	62,518	420	,000	19,29691	18,6902	19,9036
اللباقة	53,441	420	,000	16,19240	15,5968	16,7880

Test des échantillons indépendants

Test de Levene sur l'égalité des variances

Test t pour égalité des moyennes

	F	Sig.	Intervalle de confiance de la différence à 95 %						
			t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur	Supérieur
الدراسة	,801	,371	-,662	419	,509	-1,96849	2,97515	-7,81658	3,87960
			-,646	321,047	,519	-1,96849	3,04942	-7,96785	4,03087

ANOVA

الدراسة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	18477,571	6	3079,595	3,601	,002
Intragruppes	354024,163	414	855,131		
Total	372501,734	420			

ANOVA

الدراسة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	4079,579	2	2039,789	2,314	,100

Intragroupes	368422,155	418	881,393		
Total	372501,734	420			