

Ministry of Higher Education and Scientific
Research
Abbas Laghrour University of khenchela
Faculty of Economics , Commercial and
Management Sciences

Department of Management Sciences
Specialization: Business Administration



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي بعنوان :

مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية للطالب الجامعي
دراسة حالة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة
عباس لغرور خنشلة

إشراف الأستاذة :

إعداد الطالبتين :

د / مناصرية خولة

■ مروش رونق

■ بن الطاهر إيمان

الأستاذ	الرتبة	الجامعة الأصلية	الصفة
مناصرية خولة	أستاذ محاضر أ	جامعة خنشلة	رئيسا
بوروية ليليا	أستاذ محاضر ب	جامعة خنشلة	مشرفا
عبدلي هالة	أستاذ محاضر ب	جامعة خنشلة	مناقشا

السنة الجامعية 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

الى أستاذتي الفاضلة والمهرفة المحترمة،

أود أن أعبر لك عن خالص شكري وامتناني على كل الدعم والإرشاد الذي قدمته لنا

طوال فترة إشرافك. لقد كانت توجيهاتك السديدة مصدر إلهام وتحفيز لنا، وكنيت

دائماً مثلاً للفضل والعطاء.

شكراً لك على وقتك الثمين وجهدك المستمر التي أثرت في مسيرتنا الأكاديمية،

وجعلتينا نحقق تطوراً ملموساً في مجال دراستنا.

أدام الله عليك الصحة والعافية، ووفقك لما فيه الخير والنجاح.

مع خالص التقدير والاحترام،

رونق - ايمان

إهداء

إلى ائمتي الغالية.....

بفضل الله ثم بفضل حركو ودعمكو المستمر، تحققت حلمي وتخرجت. أنتم منبع قوتي

وصبري، وبدونكو لم أكن لأصل إلى ما أنا عليه اليوم. هذه اللحظة هي لحظة مشتركة

بيننا، فشكراً لكل تضحية، وكل كلمة تشجيع، اما والديّ الغاليين،

إلى من كانا الداعم الأول في مسيرتي، والذين بذلوا الكثير من الحب والتضحيات من

أجل سعادتني ونجاحي، هذا التخرج هو ثمرة جهودكما المستمرة. ممما قلبت من

كلمات، لن أتمكن من الوفاء بحقكما. شكراً لأنكما كنتم مصدر قوتي وإلهامي،

ولأنكما وثقتن بي في كل خطوة

مع خالص حبي وامتناني.....

رونتي

إهداء

إلى من كانته أمي دعواتها نبراسًا ، وابتسامتها بلسما ، وصبرها زادًا في كل حين

إلى من علمني أن للنجاح طعمًا لا يكتمل إلا بالعطاء

إلى أمي الحبيبة ، نبع العنان ، و مصدر الأمان

وإلى والدي العزيز ، منارة العزم ، و بوسلة الطريق، لك مني كل التقدير، يا من

مخرسه في روعي حب الإجتهاد ، و قطفه معك أولى ثمار الجهد

إلى إخوتي و أخواتي من كانوا للروح دفنًا و للقلب عزاء.....

إلى كل من ساندني بقول طيب أو فعل كريم ، أو دعاء صادق

أهدي هذا العمل المتواضع ، وفاءً و عرفانًا ، حبا و إمتنانًا....

إيمان

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المدات

I.....	شكر وتقدير.....
II.....	إهداء.....
V.....	فهرس المحتويات.....
IX.....	قائمة الأشكال.....
IX.....	قائمة الجداول.....
X.....	ملخص.....
أ-و.....	مقدمة.....
9.....	الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي والخدمة العمومية.....
9.....	تمهيد.....
10.....	المبحث الأول: مفاهيم حول التحول الرقمي.....
10.....	المطلب الأول: تعريف التحول الرقمي.....
13.....	المطلب الثاني: فوائد أهداف التحول الرقمي.....
13.....	أولاً: فوائد التحول الرقمي.....
14.....	ثانياً: أهداف التحول الرقمي.....
15.....	المطلب الثالث: متطلبات و معيقات التحول الرقمي.....
15.....	أولاً: متطلبات التحول الرقمي.....
17.....	ثانياً: معيقات التحول الرقمي.....

فهرس المحتويات

- 19.....المبحث الثاني: مدخل الى الخدمة العمومية
- 19.....المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية و خصائصها
- 19.....أولا : مفهوم الخدمة العمومية
- 20.....ثانيا : خصائص الخدمة العمومية
- 23.....المطلب الثاني: أنواع و مبادئ الخدمة العمومية
- 23.....أولا: أنواع الخدمة العمومية
- 24.....ثانيا: مبادئ الخدمة العمومية
- 26.....المطلب الثالث: متطلبات تطبيق رقمنة الخدمة العمومية
- 28.....المبحث الثالث: الإطار النظري للدراسات السابقة
- 28.....المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
- 30.....المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
- 31.....المطلب الثالث: أوجه الاختلاف و الاتفاق مع الدراسات السابقة
- 33.....خلاصة الفصل الأول
- 35.....الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية
- 35.....تمهيد
- 36.....المبحث الأول: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- 36.....المطلب الأول: لمحة عن جامعة عباس لغرور
- 37.....المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
- 38.....المطلب الثالث: الموقع و الهياكل البيداغوجية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ...

فهرس المحتويات

39	المبحث الثاني: الأدوات و الوسائل الإحصائية المستخدمة.....
39	المطلب الأول: مجتمع و عينة الدراسة.....
39	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات.....
40	المطلب الثالث: منهجية الدراسة.....
40	أولاً: أداة الدراسة (أداة جمع البيانات).....
40	ثانياً: عينة الدراسة.....
41	المبحث الثالث: عرض و تحليل نتائج الدراسة.....
41	المطلب الأول: عرض النتائج.....
41	أولاً: التحليل الإحصائي لعبارات المحور الأول من الاستبيان والمتعلق بالمتغيرات الشخصية.....
46	القسم الثاني: محاور الدراسة.....
48	المطلب الثاني: مناقشة نتائج دراسة الاستبانة.....
51	المطلب الثالث: مناقشة واختبار الفرضيات.....
51	أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية.....
52	ثانياً: ثبات أداة الدراسة.....
53	ثالثاً: اختبار الفرضيات الفرعية.....
54	خلاصة الفصل الثاني.....
57	الخاتمة.....
62	قائمة المصادر والمراجع.....

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 1 : دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (01)..... 41
- الشكل رقم 2 : دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (02)..... 42
- الشكل رقم 3 : دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (03)..... 44
- الشكل رقم 4 : دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (04)..... 45

قائمة الجداول

- الجدول رقم 1 : توزيع العينة حسب الجنس..... 41
- الجدول رقم 2 : توزيع العينة حسب السن..... 42
- الجدول رقم 3 : توزيع العينة حسب الجنسية..... 44
- الجدول رقم 4 : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي..... 45
- الجدول رقم 5 : تحليل عبارات الاستبيان..... 46
- الجدول رقم 6 : العلاقة الإحصائية بين التحول الرقمي وتحسين الخدمة العمومية..... 51

تهدف هذه الدراسة الى ابراز كيفية مساهمة التحوّل الرقمي في تحسين الخدمة العامة المقدمة للطلبة في الادارة الجامعية بكلية الاقتصاد والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عباس لغرور خنشلة، من خلال دراسة حالة تطبيق برنامج غرس، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج التحليلي، و منهج دراسة حالة في الجانب التطبيقي، وقد تم الوصول الى نتائج مفادها أن تطبيق برنامج غرس ساهم بشكل فعال في تسهيل الإجراءات الإدارية والخدمات المقدمة للطلبة، لاسيما فيما يتعلق بالتسجيلات، استرجاع الوثائق الرسمية، متابعة المسار الجامعي إلكترونياً. مع ذلك، كشفت الدراسة عن بعض التحديات المتعلقة بنقص البنية التحتية المادية. وقد تم اقتراح مجموعة من التوصيات أهمها تعزيز البنية التحتية المادية المستمرة لفائدة المستخدمين، تحسين المنهجية التكنولوجية وضمان استمرارية جودة الخدمات.

كلمات المفتاحية: التحوّل الرقمي، الخدمة العامة، الطالب الجامعي، تطبيق برنامج غرس، الادارة الإلكترونية.

Abstract

This study aims to highlight how digital transformation has contributed to improving public service for students in university administration at the Faculty of Economics, Business, and Management Sciences at Abbas Laghrou University, Khenchela. Through a case study of the Progress application, the study relied on a descriptive-analytical approach and a case study approach in the practical aspect. The results indicated that the Progress application contributed effectively to facilitating administrative procedures and services provided to students, particularly with regard to registration, issuing official documents, and electronically following up on university progress. However, the study revealed some challenges related to a lack of digital training and a weak information infrastructure. A set of recommendations were proposed, most notably enhancing continuous training for users and improving the technological system to ensure the continuity and quality of services.

Keywords: digital transformation, public service, university student, Progress application, e-administration.

مَدِينَةُ الْمَدِينَةِ

شهد العالم خلال العقد الأخير تحولات عميقة فرضتها التغيرات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث باتت التحوّل الرقمي ركيزة أساسية لإعادة رسم معالم القطاعات الحديثة، وفي مقدمتها قطاع التعليم العالي. هذا القطاع الذي يعد حجر الزاوية في بناء مجتمع المعرفة، لم يعد بمنأى عن موجة الرقمنة التي اجتاحت مختلف المجالات، بل وجد نفسه مدفوعاً إلى تبني استراتيجيات رقمية تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة، خاصة تلك الموجهة إلى الطالب باعتباره المكون الرئيسي للعملية التعليمية. في هذا السياق، أصبح التحوّل الرقمي خياراً استراتيجياً لا مفر منه من أجل النهوض بالخدمات التعليمية الجامعية، عبر تسهيل الإجراءات الإدارية، وضمان الشفافية، وتيسير الوصول إلى المعلومات، ناهيك عن تحسين تجربة الطالب الجامعي في بيئة تعليمية رقمية تفاعلية. فالتحوّل الرقمي لم يعد مجرد إدخال أدوات وتكنولوجيا في الإدارة الجامعية، بل ورؤية متكاملة تهدف إلى إعادة تصميم الخدمات التعليمية بطريقة تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي، وتستجيب لانتظارات جيل جديد من الطلبة، الذين نشأوا في ظل الثورة التكنولوجية.

إن واقع الإدارة الجامعية اليوم، بما تحمله من تحديات، يستدعي تبني مقاربة رقمية متكاملة تنعكس إيجاباً على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب الجامعي، من خلال ضمان سرعة الأداء، تقليص الإجراءات البيروقراطية، خلق آليات أكثر فاعلية. في ظل هذه التغيرات، تبرز أهمية هذا البحث، الذي يسعى إلى تسليط الضوء على دور التحوّل الرقمي في تحسين الخدمات التعليمية للطلاب الجامعي.

مقدمة

و لا: إشكالية الدراسة

على ضوء ما سبق ، حتى نقرب أكثر من دراسة د ع الت د ال الرقمي ، أثره على
إدلة التعليم العالي، سيتم طرح الإشكالية التي تمثل الدراسة في جانبيها النظري
و التطبيقي و مفادها:

• ما مدى مساهمة الت د ال الرقمي في تحسين الخدمة الع دمية للطلاب الجامعي في كلية
ال د م الاقتصادية و التجارية و د م التسيير جامعة عباس لغرور خنشلة؟

و قصد الإجابة على هذه الإشكالية لإللمام ب د انب ال د ع نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

الأسئلة الفرعية

11 . هل ، جد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الت د ال الرقمي ، تحسين الخدمة الع دمية
في الكلية محل الدراسة؟

12 . لى أي مدى يساهم تطبيق ب د غرس في تسهيل ، اصل الطلاب مع الأساتذة في كلية
محل الدراسة؟

13 . كيف يؤثر الت د ال الرقمي على . دة الخدمات الأكاديمية المقدمة للطلاب في كلية
محل الدراسة؟

14 . هل ، جد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الت د ال الرقمي ، تحسين الخدمة الع دمية
في الكلية محل الدراسة؟

15 . هل يساهم الت د ال الرقمي في تقليل الأخطاء البشرية في تقسيم الطلاب و إدخال
الدرجات في كلية محل الدراسة؟

مقدمة

ثانيا: الفرضيات

بغرض الاجابة على التساؤل الرئيسي و التساؤلات الفرعية قمنا بوضع الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى : وجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التداول الرقمي و تحسين الخدمة العومية في المؤسسة محل الدراسة .

الفرضية الثانية : يساهم التداول الرقمي عبر تطبيق برجرس في تسهيل اصل الطلاب مع الأساتذة .

الفرضية الثالثة : يساهم التداول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة للطلاب في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الرابعة : يساهم التداول الرقمي في تقليل الأخطاء البشرية في تقسيم الطلاب و إدخال الدرجات .

الفرضية الخامسة : وجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التداول الرقمي و تحسين الخدمة العومية في المؤسسة محل الدراسة.

ثالثا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور التداول الرقمي في تحسين الخدمة العومية المقدمة للطلاب الجامعي، ذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف، التي يمكن تحديدها فيما يلي:

1) / التعرف على الإطار النظري للتداول الرقمي.

مقدمة

12 / رصد وتحليل الأوامل التي ساهمت في انتشار التدرج الرقمي داخل مؤسسات التعليم العالي.

13 / تحديد متطلبات رقمنة الخدمة التعليمية الجامعية.

14 / تحليل رضا الطالب الجامعي عن الخدمات الرقمية المقدمة له، بقياس مدى استجابتها لاحتياجاته.

رابعاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في إبراز " الدور الذي للتحول الرقمي في تطوير الخدمات التعليمية، خاصة في قطاع التعليم العالي. حيث يساهم اعتماد التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات الجامعية، وتيسير التواصل بين الطالب والإدارة، وتسريع الإجراءات الأكاديمية، مما يعزز رضا الطلبة، يدعم مساهمة الدراسة. كما تضيف الدراسة بعداً نظرياً من خلال إثراء الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي، وتسعى عملياً إلى تقديم توصيات قابلة للتطبيق تساهم في تفعيل هذا التحول داخل الجامعات بما يواكب متطلبات العصر الرقمي.

خامساً: مبررات اختيار الدراسة

إن اختيار هذا الموضوع للدراسة في تحسين الخدمة التعليمية للطالب الجامعي جاء نتيجة مجموعة من الاعتبارات العلمية والعملية، يمكن إجمالها فيما يلي:

أسباب ذاتية:

- الميل الشخصي لدراسة المواضيع المرتبطة بالتحول الرقمي والإدارة.
- الرغبة في تعلم المزيد من تخصص إدارة الأعمال.

مقدمة

أسباب ضاعية:

- ضعف الخدمات التعليمية التقليدية المقدمة للطلاب الجامعي.
- لرغبة في إبراز دور التكنولوجيات الرقمية في تحسين العلاقة بين الطالب الجامعي والإدارة.
- لضرورة الأكاديمية، العلمية لدراسة واقع التكنولوجيات الرقمية في المؤسسات الجامعية الجزائرية.

سادساً: حدود الدراسة

الاطار الزمني:

تحددت الحدود الزمانية لهذه الدراسة بالفترة الممتدة من 6 فيفري إلى شهر 2 مارس [من سنة 2025!]، وهي المدة التي تم خلالها جمع البيانات وتحليلها، إضافة إلى تنفيذ مختلف مراحل البحث. وتم اختيار هذه الفترة نظراً لملاءمتها من حيث توفر المعطيات بسهولة، واصل مع الجهات المعنية بالدراسة.

الاطار المكاني:

أجريت الدراسة على مستوى [جامعة خنشلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير]، باعتبارها تمثل نموذجاً مهماً في مجال [التكنولوجيات الرقمية في التعليم العالي]. وقد تم اختيار هذا الموقع نظراً لوفرة الخصائص التي تتلاءم مع أهداف البحث، ولما يتمتع به من تجربة في مجال الضاع محل الدراسة

مقدمة

سابعاً: المنهج المتبع

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج ، صفي التحليلي، وذلك لانه الأنسب لتحليل الظاهرة المدروسة، و المتمثلة في التحوّل الرقمي ، أثره على تحسين الخدمة التعليمية ، وجهة نظر الطالب الجامعي. كما تم ، طيف دراسة حالة ميدانية على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، في جامعة عباس لغرور خنشلة، باعتبارها نموذجاً تمثيلاً واقع الجامعات الجزائرية ، لجمع البيانات، تم الاعتماد على أداة الاستبيان ، وسيلة أساسية، حيث زعت مجموعة من الاستمارات على عينة من الطلبة والإداريين بالكلية، بهدف التعرف على آرائهم وتقييمهم لمسوى الخدمات الرقمية المقدمة لهم. وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية بسيطة (كأنسب النهج ، التكرارات)، مما مكن من رصد واقع التحوّل الرقمي ، تقييم مدى تأثيره على تحسين الخدمة التعليمية داخل المؤسسة الجامعية.

ثامناً: هيكل الدراسة

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة ، للتحقق من الفرضيات تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، فصل نظري ، فصل تطبيقي.

تتألف في الجانب النظري بداية بالفصل الأول الذي يتضمن مفاهيم وأدبيات نظرية خاصة بالبحث ، قد قسم البحث إلى ثلاث مباحث ، هي:

المبحث الأول مفاهيم التحوّل الرقمي.

المبحث الثاني: مدخل إلى الخدمة التعليمية.

المبحث الثالث: الإطار النظري للدراسات السابقة.

مقدمة

أما في الفصل الثاني و المتمثل في الجانب التطبيقي ، لنا إسقاط ما تم التطرق إليه في الجانب النظري على كلية الـ ، م الإقتصادية و التجارية ، م التسيير جامعة عباس لغرور خنشلة، تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث ، ضحة كما يلي:

المبحث الأول تقديم كلية الـ ، م الإقتصادية و التجارية ، م التسيير.

المبحث الثاني الأ ات و ، سائل الإحصائية المستخدمة.

المبحث الثالث عرض ، تحليل نتائج الدراسة.

الفصل الأول

الإطار النظري للتحول

الرقعي

والخدمة العمومية

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمات العمومية

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمات العمومية

تمهيد

أضحت الرقمنة في الآونة الأخيرة مبرراً مركزياً في استراتيجيات التحديث التي تنتهجها المؤسسات العمومية، لا سيما في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجالات التكنولوجيا والاتصال. وقد باتت للتحويل الرقمي ضرورة حتمية تفرضها متطلبات العصر، باعتبارها رافعة أساسية لتحسين جودة الخدمات وتسهيل النفاذ إليها، بما يحقق مبادئ الشفافية والكفاءة، والاستجابة الفورية لإحتياجات المرتفقين. وفي ظل هذا السياق تشكل الجامعة صفها مؤسسية عمومية تربية خدمية، مجالاً خصباً لتجسيد مشاريع الرقمنة. لا سيما من حيث تحسين جودة الخدمة المقدمة للطلاب الجامعي، الذي يعد صلب العملية التعليمية، مركز الإهتمام المؤسسي. فالرقمنة لا تقتصر على تحديث البنية التحتية المادية فحسب، بل تتعداها إلى إعادة هندسة العمليات الإدارية والبيداغوجية بما يضمن تحقيق الفعالية والنجاح. وعليه سنتناول في هذا الفصل ثلاثة مباحث رئيسية تسعى إلى تأصيل المفاهيم النظرية ذات الصلة بضرع الدراسة، ذلك على النحو الآتي:

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي إلى التحويل الرقمي.

المبحث الثاني: الخدمة العمومية في قطاع التعليم العالي.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة ذات الصلة بالتحويل الرقمي والخدمات العمومية.

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

المبحث الأول: مفاهيم .ول التحويل الرقمي

شهد القرن العشرين زيادة كبيرة في التآ و دجيا الرقمية، واء على مدى تدار التآ و دجيا الرقمية و على مدى البنى التحتية واعد الرقمية. لقد سهلت الرقمنة تبادل افكار و نقل المومات، أصبحت كل الانظمة في العالم تسعى جاهدة للاستفادة من وائد الرقمنة، بما في ذلك المؤسسات التي لم تعد معدولة عن هذه التآ و رات الرقمية .

في هذا الفصل، سؤوم بتال مختلف . وانب النظرية ذات الصلة ب ذراع التال الرقمي، حيث سننتال الاطار الفكري للتال الرقمي ، مفاهيمه ، أهدافه ، ومتطلباته و التحديات التي واجهها المؤسسات .

المطلب الأول : تعريف التال الرقمي

أصبحت التآ و دجيا تلعب ورا مهما في جميع المجالات ، في ظل التآ و ر السريع الذي يشهده العالم بشكل امي أصبح مصطلح التال الرقمي شائع جدا في المجتمع عامة ، في المجال الاقتصادي خاصة لما له من أهمية كبيرة في التغيرات التنظيمية ، المعاملات الاقتصادية. لذا سنعال التطرق في هذا المبحث عن دراسة نظرية للتال الرقمي و مف و مه .

التال الرقمي

و مف ام مركب من شقين:

- التال لغة: تال الشيء: أي تنقل من اضع إلى اضع آخر، و من حال إلى حال، تال إلى

الشيء أي: إنصرف إلى غير .

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

ما زال مصطلح التحويل الرقمي مبهماً و ضبابياً بعض الشيء غير متضح المعالم، فالبعض يرى انه تنفيذ العمل بواسطة استخدام الحاسب و الاجهزة الذكية، و اخرون يعتبرون انه اجتياز عبر الفضاء السيبراني من خلال متجر و موقع الكتروني و تحويل رقمي¹. يعرفها آخرون بال "تبدأ عملية التحويل الرقمي بتحويل الاداء و وثائق ورقية الى صيغة رقمية صالحة للتداول على الاجهزة الرقمية، الانترنت، قابلة للتخزين على سائط الحديثة من أقراص صلبة، مرنة، يطلق على هذه العملية بالترقيم و التحويل الرقمي².

يمكن تعريف التحويل الرقمي بأنه: "التغيرات التي تحدث في سوكيات الفرد، الاستثمار في الرأس المال البشري بعد الاستفادة من تدوجيات المات و الاتصالات و التكنولوجيات بهدف خدمة المجتمع بأفضل طريقة³.

ان خلال هذا التعريف، يتجلى أن التحويل الرقمي و عملية متكاملة تجمع بين تغيير سوكيات الأفراد، تدوير رأس المال البشري، الاستفادة من التدوجيات الحديثة. يهدف هذا التحويل إلى تحسين الخدمات، تعزيز كفاءة المؤسسات، مما يسهم في تحقيق تنمية مستدامة تخدم المجتمع بأفضل الطرق.

¹ د. عهود يوسف مظهر - خطيب ادارة التحويل الرقمي في المنظمات منظور استراتيجي ص 10.

حفيان نريمان، طرابلسي امينة، التحويل الرقمي و مدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الادارة الجامعية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص 6

³ ايمان قيطون، التحويل الرقمي و المنصات الرقمية في الجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية و لاجتماعية، المجلد 0، العدد 1، مجلة صادرة عن جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، الجزائر، سنا 024، ص 227

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

المطلب الثاني: واء و أهداف الت د ال الرقمي الت د ال

يعد الت د ال الرقمي خد دة أساسية ل و ا كبة الت د رات الحديثة، حيث يسهم في تحسين دة و تد دير أساليب العمل و التعليم و انطلاقا من أهميته، من الض ديري و ف على أبرز و ائد و أهدافه لتحقيق أقصى استفادة منه .

د لا: و ائد الت د ال الرقمي

د فر الت د ال الرقمي العديد من ا و ائد التي يمكن تلذ صها فيما يلي:الخدمات

- 11 / نشر و افشاء ثقافة التعلد و التدريب الذاتي و اعداد افراد المجتمع للمستقبل .
- 12 / يعتبر من اهم ال د امل التي تدعم عمليات التنمية، و ذلك ل د نه يحقق المعرفة و يبسر الحد د ال عليها و تنميتها و تد ديرها لكل الافراد في شتى الميادين كما انه يزيد ف القدرات و ينمي المهارات و يعزز فرص الابتكار و الابداع .
- 13 / الت د ريج للثقافة التقنية بما يساعد على خلق مجتمع المعرفة .
- 14 / رفع فاعلية المتعلمين و تحصيلهم و ذلك من خلال اثاره دافعيتهم للتعلم و زيادة قدرتهم على الانتباء و التركيز و المتابعة .
- 15 / خلق بيئة تعليمية تفاعلية تجذب اهتمام الطلبة و تحثهم على تبادل الراء و الخبرات .
- 16 / تحقيق الش د ر بالعدالة و المساواة من خلال اذاحة الفرص للمتعلمين لابداء الراء ن حرج .
- 17 / امكانية د ال لهيئة التدريس بسرعة و حتى خارج دقات العمل الرسمية .
- 18 / تخفيض حجم العمل في الجامعات و ذلك لس د لة تحليل درجات الطلاب و تقييم الامتحانات و ايضا اعلان النتائج .

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

9 / تحسين اداء الطلاب و ذلك عن طريق زيادة المتابعة لهم الكترونيا و توفير ال واد التعليمية في اطار رقمي.

0 / يتيح تعليم اعداد هائلة من الطلاب في ان واحد .

1 / يخفف الضغط على الاستاذ الاكاديمي و يوفر وقت عليه لانجاز اعمال متعددة كما يتيح له فرصة للاهتمام بـ و الطالب في . انب اخرى .

2 / يثري مهارات الطالب و يفسح لهم المجال للاطلاع و البحث عن ال وعات المختلفة المتعلقة بالمنهج .

3 / يسمح بوظيفة التعليم الرقمي بتحقيق معايير ال ودة التعليمية 1.

ثانيا: أهداف التحويل الرقمي

يسهم التحويل الرقمي في تحقيق أهداف متعددة تصب في تحسين الأداء و توفير الخدمات من أبرزها :

1 / تعزيز تجارب الطالب :

بحيث يركز على تحسين معدلات تخرج الطلاب ، معدلات نجاح ال ورات ، غيرها من المؤشرات التي تثبت النجاح.

2 / تحسين التنافسية في التعليم العالي :

يركز هذا الهدف على تمييز الجامعة عن طريق استخدام الأساليب الرقمية .

¹ فائزة حشلاف ، ربيعة شرابشة التحويل الرقمي في التعليم العالي اهداف، متطلبات، تحديات ، مجلة علوم الاداء

الرياضي، المجلد 6 العدد 11 ،مجلة صادرة عن جامعة سوق أهراس ، الجزائر ، جواز 024 ، ص 23 124

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

لتفعيل التدّ و دجيا الرقمية ؛ أيضا بناء قاعدة بيانات دقيقة و متدارة مع ضمان دفير
العنصر البشري اللازم و الخبرة و الكفاءة اللازمة .

ب/ الدعم الاداري و المالي :

و ذلك من خلال دفير الميزانيات المناسبة، و وضع الاجراءات التشريعية و القانونية
اللازمة لتأمين التعاملات الرقمية، و حماية البيانات المتصلة بالجامعة و المستفيدين،
د حماية الأفراد المتعاملين مع الجامعة كمنظمة رقمية .

ج/ دفير الاطار التشريعي :

يمكن اختصارها في :

1 اصدار التشريعات التي تسمح بسد ولة التدرج الرقمي، و تلبية متطلباته .

2 اعادة النظر في الاء و انين و الاء و ائح الحاكمة لعمل الجامعات .

د/ تنمية الاء و ارد البشرية :

العنصر البشري أحد ابرز المصادر لأنه يعد المبدأ للادارة الالكترونية و و يمثل الرأس
المال الفكري و لهذا يجب تعليم و تدريب العاملين، و تهيئة و تثقيف المتعاملين، و نشر
الثقافة الادارية الالكترونية، و تدوير مهارات أعضاء هيئة التدريس في أساليب الشرح و
استراتيجيات التدريس بشكل يناسب التدرج الرقمي .

ه/ نشر ثقافة التدرج الرقمي :

و نبرزها فيما يلي :

1/ التأكيد على حق الفرد في التدريب .

2/ مشاركة أعضاء هيئة التدريس ، الاداريين ، الطلاب في برنامج التدرج الرقمي .

3/ انشاء دحدة لادارة المعرفة تابعة لرئيس الجامعة و عميد الكلية .

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

14 / نشر ثقافة التعليم ، التدريب المستمر .

و / تدوير الهياكل التنظيمية القائمة :

من خلال البعد عن الهياكل التنظيمية المعقدة ، السعي لايجاد هياكل مرنة و التركيز على العمل الجماعي داخل الجامعة .¹

ثانيا: معوقات التحويل الرقمي

يفرض واقع على مفاصل التحويل الرقمي عدة دلائل واجهه ، واءاء في بدايته و كحد لانتشاره و تعميمه في كافة المجالات، نذكر منها :

1. قلة كفاءة مسدولي المنذومة في المحافظه عليها
2. عدم و اكبة المنذومة للتغييرات المجتمعيه
3. افتقار المنذومة للبرامج المتمشدة مع واقع
4. ادواء المنذومة على روز غامضة غير مفهومة
5. امكانية بيانات غير صحيحة بالمنذومة و عدم تدوير المنذومة بشكل مستمر
6. ادواء المنذومة على تطبيقات عديمة الفائدة
7. سدولة اختراق المنذومة من قبل عناصر تخريب .
8. ضعف استجابة المنذومة لاوامر الداخلة عليها
9. ضعف كفاءة الشبكة الادارية .²

¹ بن قارة سيرين، زيغم ابتهال، التحويل الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 كخيار استراتيجي لضمان جودة الادارة

الجامعي ، جامعاً 8 ماي 1945 ، قالمة، الجزائر،سنا 2022! 2023 ، ص 9

أمانى كمال عبد الله مصطفى ، معوقات التحويل الرقمي لأعضاء هيئة تدريس خدمة الجماعة و تصور مقترح من منظور الطريقة للحد منها مجلة كلية الخدمة الاجتماعات للدراسات و البحوث الاجتماعية ، العدد 25 ،مجلة صادرة

عن جامعة الفيوم ، مصر، ص 168

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

كذلك يمكن أن يعيق التحويل الرقمي ما يلي :

11. التوافق من تقنية البيئة الرقمية عما يمكن أن تؤديه من مساس بتهديد الأمن الخاصة .
12. نقص الكفاءة القادرة على قيادة برنامج التحويل الرقمي .
13. الإفتقار إلى بنية تحتية قادرة على تدعيم ووجيا المعلومات الإتصالات¹.

¹ طيبي محمد مهدي، بلغابة محمد، أثر التحويل الرقمي على جودة التعليم العالي "دراسة ميدانية" مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة عين تيموشنت، الجزائر، سنة 2023 - 2024، ص 37

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

المبحث الثاني: مدخل الى الخدمة العمومية

تلعب الخدمة العمومية دوراً أساسياً في حياة الأفراد والمجتمعات، حيث تعكس التزام الدولة بإيفاء الاحتياجات الأساسية للأطنين تعزيز جودة حياتهم. مع تطور المجتمعات وزيادة التحديات، سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى تعريف الخدمة العمومية، ودورها، وكذا معايير تقديمها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية وخصائصها

الاول: مفهوم الخدمة العمومية

من أجل التطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية يجب أن نشير إلى مفهوم الخدمة من حيث تعدد الباحثين والدارسين لها مع تعدد تعاريفها ونجد منها:¹

يرفها: "تتلر آرمستر ونغ بأنها: "نشاط و منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير مادية، لا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ولا يكون .

تعرف أيضا أنها: "نشاط و منفعة أحد الأطراف يمكن أن يقدمه لطرف آخر يكون غير مادي بالضرورة و لا ينتج عنه ملكية لأيفر و يمكن أن يرتبط و لا يرتبط بمنتج طبيعي".

في ضوء التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة على أنها نشاط و منفعة يقدمها طرف لآخر تتميز بأنها غير مادية، لا تؤدي إلى نقل ملكية، وقد تكون مستقلة و مرتبطة بمنتج مادي، وهدفها تلبية حاجة و رغبة لدى المستفيد .

صالحى صبرينة، عايب لبنى، الإصلاح الإداري و دوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعيا 8 ماي 1945، ؤالمة، الجزائر، سنة 2015؛ 016، ص 27

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

بعد التطرق إلى المفهوم العام للخدمة، بات من الأسس والخدمة العمومية، باعتبارها نشاطا ينظم و يقدم في إطار يهدف إلى تلبية احتياجات المواطنين وتحقيق المصلحة العامة، فقد زادت التعاريف التي تناولت هذا المفهوم تبعا لإختلاف الباحثين التي نظر من خلالها إليه، ومن أبرزها ما يلي:

"مجاعة من الأنشطة والممارسات التي تقع مسدليات أدائها ومراقبتها على الدولة تخضع لقاعدة المسدواة يستفيد منها جميع المواطنين بغض النظر عن الجنس، اللغة".¹

كما عرفها "بارني" بأنها: "كل نشاط زدم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة وغير مباشرة عن طريق منظمة خاصة

خاضعة لرقابة السلطة العمومية ويهدف إلى تحقيق المنفعة العامة.

هي عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية، والتي تتكفل بها الإدارات العمومية.³

من خلال تحليل التعاريف السابقة يمكننا اننتاج أن الخدمة العمومية هي مجاعة من الأنشطة والمهام التي تنظمها الدولة وتسهر على تنفيذها من خلال مؤسساتها، بهدف تلبية احتياجات المواطنين على اساس المسدواة والإستمرارية والتكيف مع المتغيرات، في إطار احترام المصلحة العامة والقانون.

ثانيا : خصائص الخدمة العمومية

للخدمة العمومية مجاعة من الخصائص التي يمكن ذكرها كالاتي:

صالح صبرينة، عايب لبي، مرجع سبق ذكره، ص 28
غشي نور الهدى، بن قايد ايمار، دور التحويل الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في الإدارات المحلي، مذكرة مقدمة
ضد متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة غرداية، الجزائر، سنة 2020؛ 021، ص 9.
طاجين أحمد، سوماتي خالد، مرجع سبق ذكره، ص 60

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

11 / إتاحة الخدمة العمومية التي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة في ذات يتعذر الهيئات تقديم الخدمة .

12 / المساهمة في تقديم الخدمة العمومية ، حسب أفراد المجتمع على الخدمة العامة.

13 / إتاحتها لجميع أفراد المجتمع ومن استثناء وبصورة عادلة .

14 / تلبية الحاجات الجذرية .

15 / مساهمة كل الأشخاص الذين يجب ان انفسهم في الاتصال مع المصالح العمومية ، ان أن يكون لهم صفة .

16 / الخدمة العمومية يجب ان تتلاءم مع المصلحة العمومية .

17 / تلائم الخدمة العمومية مع التغيرات والتغيرات والعمل الجيد على تحسين نوعية وكمية أدائها .

18 / استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة و بدون إنقطاع مهما كانت الظروف .

و بالاضافة الى هذه الخصائص فإن للخدمة العمومية أهمية كبيرة في أي مجتمع كان والتي يمكننا ان نختصرها كما تي¹:

- وتفيد العلاقات بين الافراد و المؤسسة الخدمائية .

- تساهم في زيادة الوعي الاجتماعي .

- الاستقرار في المجتمع و ذلك بإقامة العدل الاجتماعي.

سردو سيد أحمد، بوزيدي أحمد ، التحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات

نيل شهادة الماستر ، جامعة خميس مليانة ، الجزائر 2021؛ 022 ، ص 13 (04)¹

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

المطلب الثاني: اواع ومبادئ الخدمة العمومية

ولا: اواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة، غير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة، يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:¹

أ/ من حيث نشاط الخدمة:

1/ الخدمات الادارية:

هي تلك الخدمات العمومية التي تقدمها الادارة العمومية الممارسة وظائفها المتمثلة أساسا في النشاط التقليدي للدولة في مجالات التعليم، الصحة، الدفاع، طني، تقدمها المرافق الادارية، وذلك لعدم تمكن الأفراد من أداء هذا النشاط بأنفسهم اما لعجزهم عن ذلك واما لقلّة و عدم انعدام مصلحتهم فيه .

هذا النشاط الاداري يختلف جذريا و . هريا في طبيعة النشاط الخاص للأفراد، الأمر الذي يسبب و يحتم خضوع هذه المرافق لنظام قانوني خاص بها .

2/ الخدمات الصناعية و التجارية:

هي تلك الخدمات التي تقدمها المرافق الصناعية، و التجارية، ظهر هذا اواع من المرافق حديثا، نسبيا تسبب فيه التدهور الاقتصادي و ظهور الفكر الاشتراكي مما أدى الى زيادة تدخل الدولة في الحياة العامة خاصة في الميادين الاقتصادية و التجارية، و التي هي أصلا من شؤون ااطاع الخاص و اهتمام الأفراد.

¹ بن زهية حدة ، قريشي وهيبة ، دور الرقمنة في تطوير الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية: دراسة حالة بلدية أولاد سيدي إبراهيم م 016 2024 ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة لمانستر ، جامعة محمد بوضياف ، لمسيلة ، الجزائر ، سنا 023 2024 ، ص 33

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

13 / الخدمات الاجتماعية و الثقافية :

هي خدمات هـ ،طة بالمرافق التي تمارس نشاطا اجتماعيا و تستهدف تحقيق خدمات اجتماعية لا ،اطنين مثل المرافق المخصصة لتقديم اعانات لا ،اطنين و مراكز الضمان الاجتماعي و التقاعد و مراكز الراحة، مرافق الحماية الاجتماعية، التأمينات، هذا الاع من المرافق يخضع الخليط من القا ن الاداري و واعد القا ن الخاص .

14 / الخدمات ذات الطابع المهني و النقابي :

ذولى هذه الخدمة المرافق ا، جيهية للنشاط المهني ، اسطة هيئات ي ولها القا ن بعض امتيازات السلطة العامة كنقابات المهن، نقابات المهندسين، نقابات الأطباء، غرف التجارة، حيث تلزم ا، انين العاملين باحدى هذه المهن أن يشتر و ا في عضويتها و أن يخض و ا لسلطتها .

ب/ من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

11 / خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد ، ن ارتباطه بجماعة، فهي الخدمات التي يسعى الفرد بنفسه ا، فيرها و نه المنتفع به شخصيا.

12 / خدمات جماعية : هي الخدمات التي يحصل عليها و يستغلها الأفراد في اطار جماعة ن أن بام بطلب ، فيرها، و تتمثل عادة في الخدمات التي ، فرها المرافق الع ، مية لجميع الأفراد كالانارة الع ، مية، و المياه، تعبيد الطرقات .

ثاني : مبادئ الخدمة الع ، مية

مبادئ الخدمة العامة فيمكن تلخيصها في ثالث ، اعد مبدأ الملائمة: إن إحتياجات الجم ر ليست ثابتة ، ليست ، احدة فهي في تغير مستمر يجب على الة بكل مؤسساتها مراعاة

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

هذه الخدمة عند تقديمها لمختلف الخدمات العامة للأطنين، فنجد أن إحتياجات الأطنين سنة 2000 ليست نفس إحتياجات الآن ؛ هذا بالنظر إلى التدرج والتغيير الذي يشهده العالم خاصة في ظل الازدحام وما صاحبه لذلك ؛ يجب على المؤسسات العامة التي تقدم خدمات عامة أن تراعي تكيف هذه الخدمات مع متطلبات المجتمع ، والسعي لتحقيق رغبة المواطن الأعظم منه أي بصفة مختصرة يعني هذا المبدأ ضرورة تكيف وإنسجام الخدمة مع رغبات المجتمع ؛ أقترح البعض إضافة قاعدتين أخريين :

1 - مبدأ الحيادية :

الهدف من تقديم الخدمة العامة و تحقيق المصلحة العامة فمن غير الممكن أن يوجه هذه الخدمات من أجل تحقيق مصالح شخصية معينة تخدم مصالح جهة معينة، المؤسسات التي تقدم خدمات عامة هي مؤسسات عمومية، تسهر على تقديم خدمات عمومية لكل مواطن يعني أن تشتغل المصلحة العمومية بالأخذ بعين الاعتبار فقط المصلحة العامة من غير اعتبارات أخرى.

2 - مبدأ المجانية:

سبق أن أشرنا أن الهدف من تقديم الخدمة العامة ليس تحقيق الربح المادي بقدر ما تسعى إلى تحقيق الربح الاجتماعي، فالمصالح العمومية تقدم خدمات عامة من مقابل حتى ولو كان بمقابل فتكون مجرد مبالغ رمزية لا تعكس قيمة الخدمة المقدمة، بمعنى أن تشتغل المصلحة العمومية من مقابل. لكن هذين المبدأين لا نأخذهما بعين الاعتبار لأن الحيادية ما هي إلا أثر المداولة، إذ أن من أهم شروط المداولة مبدأ الحيادية أما المجانية فلا معنى لها، لأن المصلحة العمومية لا يمكن أن تستمر في الاشتغال بدون تحصيل وارد و تحقيق أرباح.

3 - مبدأ المساواة:

يبدأ مبدأ المساواة محترماً أكثر، إذ تعلق الأمر بمصلحة خدمية تمتاز بالاحتكار كقطاع الكهرباء والتأمينات، لأن غياب المنافسة في هذه الحالة من شأنه أن يميز بصفة حساسة مبدأ المساواة. ومبدأ المساواة أمام المصالح العامة يشمل فئتين، فئة غير مستعملين و فئة المستعملين¹.

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق رقمنة الخدمة العمومية

عند البدء في أي مشروع لا بد من احتياجات، متطلبات حتى يتمكن هذا المشروع من تحقيق الأهداف التي أنشأه من أجلها، و لرقمنة المتطلبات تتمثل في:²

1 - المتطلبات التقنية :

ضد ضرورة إعادة النظر في البنى التحتية الأساسية، أجهزة، المعدات، البرمجيات، لغرض تحديثها كي يستجيب لتغير المنزلة للخدمة العمومية الالكترونية، ومن المهم الإشارة في هذا الجانب إلى ضرورة ارتباط الإدارة الالكترونية بجميع الأنظمة الالكترونية الحديثة شبكات الاتصالات والمعدات لأنها تعد من العناصر المهمة، الضرورية لنجاح تطبيقات الإدارة الالكترونية، وارتباطها بجميع أنماط التدوير الرقمي، سائط، شبكات وأدوات.

¹ بن زهية حدة، قريشي وهيبة، دور الرقمنة في تطوير الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي، ص 4 35

سردو سيد أحمد، بوزيدي أحمد، التحويل الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي، ص 3 14

2 - المتطلبات الادارية :

تدوير ، تبسيط إجراءات خدمات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية مما يكفل سهولة مرونة التعامل بين الجهات و وزارات المخاف . تتطلب الإدارة . و د بنية تنظيمية حديثة و مرنة أفقية ، ودية باتصالاتها ، و قبل ذلك بنية تحتية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ، مائة متدرة ، و ثقافة تنظيمية تتم . و ل قيمة الابتكار و المبادرة و الريادية في الأداء و جاز الأعمال بكفاءة عالية.

3 - المتطلبات الأمنية :

لقد أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية ، ازدياد شبكات الإتصالات و الهامات إلى . و د أساليب و اجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات و البيانات من الإختراق ، و ل الإدارة الإلكترونية الأرشيف إلى أرشيف إلكتروني يعرضه إلى مخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه ، و نائق ، كشفها ، نقلها ، حيث أن التغيرات المتسارعة في العالم ، التي تؤثر في الإمكانيات ، التقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظمات ، اسباب بغية السرقة و تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي لتحديد الأساليب ، الإجراءات الدفاعية ، و قائية لحماية منظمات ، اسباب من الإختراق و التخريب.

4 - المتطلبات البشرية :

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات ، و إن هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى و إن امتلكت أضخم المعدات ، الآلات ، الأجهزة ، مما يتطلب تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا على مدى عالي من الكفاءة ، مع ضرورة

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

إعداد الـ وادر البشرية الفنية خلال تنفيذ مجـ دة من برامج التدريب لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية .

المبحث الثالث: الإطار النظري للدراسات السابقة

تُعد الدراسات السابقة من الخدات الأساسية التي يركز عليها الباحث في إعداد بحثه، إذ تمثل مرجعاً مهماً يثري الدراسة بالمفاهيم، المعارف اللازمة. وقد أكد العديد من الباحثين في مجال منهجية البحث العلمي على أهمية الرجوع إلى الدراسات السابقة لما وفره من رؤى، أفكار تساعد في توجيه البحث، تدويره. كما تُمكن الباحث من التعرف على المناهج، الأساليب المستخدمة في دراسات سابقة مشابهة، الاستفادة منها في اختيار الأساليب الأنسب لظروفه. وفي سياق بحثنا، دلّ التدرج الرقمي و الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلبة، فقد اعتمدنا على مجـ دة من الدراسات:

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى: محمد أحمد عبد الله الغني، تحليل أثر التدرج الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي بقطاع البنوك المصرية، مذكرة مقدمة ضمن الحدوث على شهادة ماجستير في إدارة أعمال، السنة 2023

تهدف الدراسة إلى تحليل أثر التدرج الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في قطاع البنوك المصرية، وقد وصلت الدراسة إلى نتائج أهمها، رد تأثير ذي دلالة معنوية للتدرج الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي واستناداً إلى ماتم الوصول إليه من نتائج، جاء من خلال الإطار النظري و الدراسة الميدانية يمكن توضيح أهم بصيات الدراسة هي ضرورة . رد إستراتيجية واضحة للتدرج الرقمي لدى كافة قطاع البنوك و ضرورة

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

تتمية الجدارات الرقمية لا ، ارد البشرية لتقليص الف ، دة بين المهارات الرقمية و مهارات العاملين الحالية . .

الدراسة الثانية : غطاس سعدسة، التال الرقمي و مدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الادارة الجامعية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في : م الاعلام و الاتصال، سنا 2023 ؛ 2024

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم فعالية التال الرقمي في تحسين . دة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة بكلية ال م الإنسانية ، الاجتماعية. ، قد ركزت على مدى قدرة الإدارة الجامعية على تطبيق التال الرقمي، ، تأثيره على الأداء الإداري ، تقديم الخدمات، إضافة إلى التعرف على الأ ات ، التقنيات الرقمية المستخدمة. اعتمدت الدراسة على المنهج صفي

التحليلي، باستخدام الاستبيان و المقابلة كأ ات لجمع البيانات، ، شملت العينة ال موظفين الإداريين ، الطلبة. و ، صلت النتائج إلى أن التال الرقمي ساهم بفاعلية في تحسين الإجراءات الإدارية ، رفع . و دة ، كفاءة الخدمة المقدمة للطلبة.2

محمد أحمد عبد الله الغني تحليل اثر التحويل الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي بقطاع البنوك المصرية ، مذكرة مقدمة ضمن الحصول على شهادة ماجستير في إدارة أعمال، السنا 2023

² غطاس سعدسة، التحويل الرقمي و مدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الادارة الجامعي ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم الاعلام و الاتصال، سنا 2023 ؛ 2024

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

First study: Sellouh Mohammed Laid, Messaoudi Ali, Digital Transformation in Institutions as a Mechanism to Improve Financial Performance and Achieve Economic Growth, Economic Development Review, published by Kasdi Merbah University of Ouargla, Volume 09, Issue 01, June 2024

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التحديات التي واجهها المؤسسات من أجل رفع أدائها الاقتصادي، التجاري، يتطلب ذلك منها فهم الجهات الزبائن، فهم من يقرر كيفية العمل في علاقات تجارية مع هذه المؤسسات، وقد وصلت الدراسة إلى أنه من الضروري أن تعتمد المؤسسات التحويل الرقمي من أجل الحفاظ على تنافسية خدماتها ومنتجاتها، ذلك لكسب عدد أكبر من الزبائن في ظل المنافسة الشديدة بين المؤسسات باستخدام التقنيات المبتكرة لتحقيق الأرباح المرغوبة.

¹Sellouh Mohammed Laid, Messaoudi Ali, Digital Transformation in Institutions as a Mechanism to Improve Financial Performance and Achieve Economic Growth, Economic Development Review, published by Kasdi Merbah University of Ouargla, Volume 09, Issue 01, June 2024

Second study: Dr.Abida salima, the Role of Digital Transformations in the Quality of Higher Education, Globalization and Economic polices laboratory university of blida2 ,Algerie ,24 /05/ 2025

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور التحوّل الرقمي في جودة التعليم العالي، إذ أصبح ضروريًا حتمية، لا سيما مع التغيرات الكبيرة، إذ تعني الجودة في التعليم العالي قدرة الجامعة على تلبية متطلبات المعنيين بما يوافق مع إحتياجاتهم، وتحقيق رضاهم من جهة، والارتقاء مساهمة بشكل عام، مساهمة طلابهم بشكل خاص، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال الاهتمام بتحقيق الجودة في جميع العناصر التي تدخل في تكوينها منذ مرحلة مؤسسات التعليم العالي؛ ولهذا، فإن

تبنى مفهوم التحوّل الرقمي كاستراتيجية يلعب دورًا هامًا، في تنمية أفراد صالحين ومبدعين، وبالتالي فهو وسيلة فعّالة لبناء مجتمع المعرفة، وتحسين جودة العملية التعليمية، الأمر الذي يتطلب من الدولة توفير الدعم اللازم لذلك.¹

المطلب الثالث: اتجاه الاختلاف و الاتفاق مع الدراسات السابقة

اتجاه الاتفاق :

جميع الدراسات اتفقت على أهمية التحوّل الرقمي في تحسين جودة الخدمات، وتسهيل الإجراءات.

¹Dr.Abida salima ,the Role of Digital Transformations in the Quality of Higher Education, Globalization and Economic polices laboratory university of blida2 ,Algerie ,24 /05/ 2025

الفصل الأول الإطار النظري للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

ركزت كل الدراسات، على تعزيز رضا المستخدمين من خلال تفعيل الرقمنة.

المنهج المستخدم في أغلب الدراسات و المنهج ا صفي التحليلي، و نفسه المعتمد في هذه دراستنا.

اعترفت الدراسات بالتحديات التي اجه تطبيق التحويل الرقمي، مثل ضعف البنية التحتية و نقص المهارات الرقمية.

ا جه الاختلاف :

دراستنا ركزت على الخدمة العمومية للطالب الجامعي داخل جامعة جزائرية، بينما تناولت دراسات أخرى مجالات مختلفة مثل قطاع البنوك و المؤسسات الاقتصادية.

البيئة التطبيقية في دراستنا هي الجزائر، بينما اجد دراسات سابقة تناولت بيئات أجنبية و عربية أخرى قد تختلف من حيث مدى جاهزية البنية التحتية الرقمية .

ركزت دراستنا على تحليل تجربة الطالب الجامعي بشكل مباشر، بينما ركزت دراسات أخرى على الجانب الإداري و التنظيمي بشكل عام .

بعض الدراسات السابقة لم تعتمد على دراسة حالة ميدانية كما في هذه الدراسة، بل اكتفت بالتحليل النظري و باستخدام بيانات عامة .

خلاصة الفصل الأول

سلط هذا الفصل الضوء على الأطر النظرية التي تشكل القاعدة الأساسية لفهم التحويل الرقمي كخيار استراتيجي يهدف إلى إعادة تشكيل أساليب تقديم الخدمة العمومية في مؤسسات التعليم العالي. وقد تبين أن التحويل الرقمي لا يعد مجرد تبني للتكنولوجيا، بل ويتضمن أيضاً البنية التنظيمية والثقافة المؤسسية وأساليب العمل. كما تناول الفصل مفهوم الخدمة العمومية في السياق الجامعي، مبرزاً خصائصها وأهدافها، ومكانة الطالب الجامعي كمستفيد رئيسي من هذه الخدمة، وما يترتب عن ذلك من التزامات على الجامعة لضمان الودد والإستمرارية.

استكمالاً للجانب النظري، استعرض الفصل أهم الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التحويل الرقمي وتحسين الخدمة العمومية في قطاع التعليم، مما سمح بتدوين خلفية معرفية داعمة لتحقيق الميداني الذي سيتطرق إليه الفصل الثاني.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي

للتحول الرقمي

والخدمة العمومية

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

تمهيد

بعد ما تطرقنا في الفصل الأول المتضمن الأدبيات النظرية الخاصة بالتحويل الرقمي وتحسين الخدمة العمومية للطالب الجامعي، سنقوم في هذا الفصل بإسقاط ما تم التوصل إليه نظريا على كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة عباس لغرور خنشلة، حيث سنحاول تحديد مساهمة التحويل الرقمي في تحسن الخدمة العمومية للطالب الجامعي وفق المعلومات المتحصل عليها من كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وذلك من خلال :

المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

المبحث الثاني: الأدوات و الوسائل الإحصائية المستخدمة.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

المبحث الأول: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أجريت هذه الدراسة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة عباس لغرور - خنشلة - ، ففي هذا المبحث سنتطرق لإعطاء لمحة عن جامعة عباس لغرور ، ثم التعريف بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير مع توضيح موقعها و هيكلها التنظيمية وهذا من خلال (المطلب الأول)

ثم نتطرق إلى ذكر بعض الأدوات و الوسائل المستخدمة في الدراسة في (المطلب الثاني)، و أخيرا سنقوم بعرض نتائج الدراسة من خلال (المطلب الثالث).

المطلب الأول: لمحة عن جامعة عباس لغرور

في هذا المطلب سنقوم بتقديم لمحة حول جامعة عباس لغرور ، ثم سنتطرق إلى الموقع والهياكل التنظيمية للجامعة، وأخيرا نقوم بتعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير .

جامعة عباس لغرور هي جامعة حكومية جزائرية بولاية خنشلة، تأسست عام 2001 كمركز جامعي ورقيت بعد ذلك جامعة في عام 2012 .

سميت الجامعة باسم الشهيد عباس لغرور ، والذي ولد في 23 جوان 1926 ببلدية انسيغة من مدينة خنشلة بالجزائر . زاول تعليمه بالمدرسة الـرنسية وحصل على شهادة التعليم الابتدائي ،وفي عام 1946 انضم إلى حزب الشعب الجزائري ونشط مع المدير الإقليمي لـجبال لأوراس .

أسس مركز جامعة خنشلة بموجب المرسوم رقم 1 278 من 18 سبتمبر 2001 و يتألف من معهدين:

- معهد الآداب و اللغات
- معهد العلوم القانونية و الإدارة

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

وفقا لمرسوم التنفيذي رقم 6 281 المؤرخ 16 آب 2006 ، تم تعديل المرسوم التنفيذي رقم 1 278 لتصبح مركز جامعي بخمس معاهد :

- معهد العلوم القانونية و الإدارية
- معهد العلوم و التكنولوجيا
- معهد العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير
- معهد علوم الطبيعة و احياة

وفي 14 ديسمبر 2011 أعلن رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة في خطابه بمناسبة إفتتاح السنة الجامع 011؛ 2012 بالأغواط عن ترقية المركز الجامعي من بين ثمانية مراكز أخرى إلى جامعة .

وفقا للمرسوم التنفيذي 2. 246 4 يونيو 2012 الذي يتضمن إنشاء جامعة خنشلة ، تألف من الكليات التالية :

كلية العلوم التكنولوجيا

- كلية علوم الطبيعة و الحياة
- كلية الآداب و اللغات
- كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية
- كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير
- كلية العلوم القانونية و السياسية

المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

فتحت كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير أبوابها في السنة الجامعية 001؛ 2002 على أساس مركز جامعي ذلك بمقتضى القرار الوزاري المؤرخ في 26 ماي 002؛ ، المتعلق بالتسوية القانونية مع فتح فرع و تخصصات جديدة خلال السنة الجامعية 002؛ 2003 ليستمر عدد الطلبة و الأساتذة في الارتفاع معتمدا النظام

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

الكلاسيكي في مجال التكوين البيداغوجي متكونة من معاهد (علوم إقتصادية / علوم التسيير /إعلام آلي لتسيير) .

خلال السنة الجامعية 2006؛ 2007 بدأ العمل بالنظام الجديد ل.م.د وفق المرسوم 14 / 371 المؤرخ في 1؛ 1. 2004 ليعتمد النظام في مجال التكوين البيداغوجي مع التخلي نهائيا على النظام الكلاسيكي

و خلال السنة الجامعية 2008؛ 2009

تم ترقية المركز الجامعي خنشلة إلى جامعة وفق المرسوم التنفيذي رقم 2 / 246 المؤرخ في 4 / 16 / 2012 ترى بدوره المعهد إلى كلية .

و عند السنة الجامعية 2016؛ 2017 بلغ عدد الطلبة في الكلية 1280 طالب حيث يؤطّرهـم:

* 67 أستاذ موزعين على الرتب التالية:

11 أستاذ تعليم العالي ' 40 أستاذ محاضرين ' 16 أستاذ مساعد

ويسهر على خدمتهم :

* 26 موظف إداري = 22 دائم ' 04 إدماج مهني

* 22 عامل مهني = 12 امن و وقاية ' 05 صيانة ' 05 عاملات نظافة

المطلب الثالث: الموقع و الهياكل البيداغوجية لكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير

تقع كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بالقطب الجامعي الجديد خنشلة ، وهو م مع مستقل عن باقي الكليات و يتشكل من جناحين : الجناح الأول إداري والثاني بيداغوجي يتكون من 07 مدرجات 30 قاعة أعمال موجهة و قاعة تطبيق للإعلام الآلي ب 25 جهاز + قاعة للانترنت ب 11 جهاز / قاعة للأساتذة ، بالإضافة إلى مكتبة خاصة بالكلية تحتوي على 5500 إصدار و قاعة مطالعة ب 200 مقعد .

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

المبحث الثاني: الأدوات و الوسائل الإحصائية المستخدمة

في هذا المطلب سنوضح مجتمع و عينة الدراسة، وأهم الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع و عينة الدراسة

/ مجتمع الدراسة :

مجتمع الدراسة هو مجموعة متكاملة من الأفراد أو الأشياء أو الأعداد أو القياسات، لها خاصية مشتركة يمكن ملاحظتها ويراد تحليلها، ويقسم المجتمع إلى قسمين إما منته وهو الذي يمكن حصر جميع أفرادها مثل عدد الطلاب، أو غير منته وهو الذي لا يمكن حصر أفرادها مثل ذرات الهواء وجزيئات الماء.

و يتمثل مجتمع الدراسة في 1280 طالبا و 67 أستاذ

!/ عينة الدراسة :

العينة عبارة عن جزء من مجتمع الدراسة ، حيث تتمثل عينة الدراسة في 30 طالب بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد على الاستبيان في هذه الدراسة لجمع البيانات من أجل معالجة الجوانب التحليلية لهذا الموضوع باعتباره أداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية لما لها من أهمية في توفير الوقت و الجهد و تم تصميمه بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع .

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

المطلب الثالث: منهجية الدراسة

يعتبر منهج الدراسة محورا رئيسيا يتم من خلاله إعداد الجانب التطبيقي من الدراسة، حيث يتم التطرق في هذا المبحث إلى المنهج المتبع وعينة الدراسة وكذلك الأدوات التي استخدمت لجمع البيانات.

أولا: أداة الدراسة (أداة جمع البيانات)

بناءا على طبيعة موضوع الدراسة ومعطياته، فإنه يتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة بغية التحقق من هدف الدراسة، ويتجسد الاستبيان في استمارة بحث تضم أسئلة عن مواضيع مختلفة تتعلق بموضوع الدراسة وتسلم إلى المبحوثين، وتتم الإجابة عنها من طرفهم.

ثانيا: عينة الدراسة

استهدفت الدراسة عدد من طلاب الجامعة، فقد تم توزيع الاستبيان على بعض الطلاب والبالغ مجمل عددهم 30 استبيان تم توزيعها عليهم بطريقة عشوائية بغرض اختبار الفرضيات الموضوعة سابقا .

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

المبحث الثالث: عرض و تحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المبحث تحليل نتائج الدراسة باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، ويلي ذلك اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض النتائج

أولاً: التحليل الإحصائي لعبارات المحور الأول من الاستبيان والمتعلق بالمتغيرات الشخصية

تتكون العينة من مجموعة وعدده 30 مستجوب، حيث تم إدراج مجموعة من بياناتهم الشخصية في استمارة الاستبيان والمتمثلة في: الجنس، العمر، المستوى العلمي، الجنسية، وسيتم من خلالها تحليل عينة الدراسة باعتماد التكرارات والنسب المئوية.

. . تحليل نتائج العينة حسب الجنس:

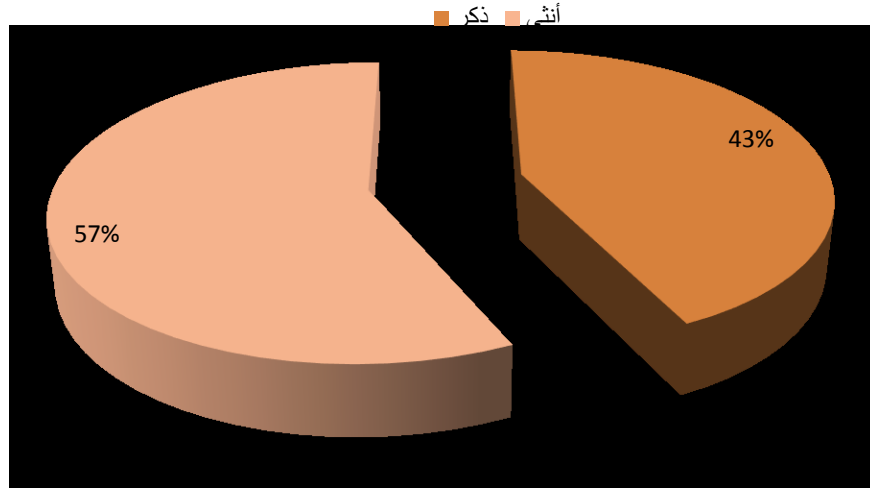
الجدول رقم 1 : توزيع العينة حسب الجنس.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	13	43,0	47.0	47.0
انثى	17	57,0	57.0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المصدر إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الشكل رقم . : دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (1).

توزيع العينة حسب الجنس



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (1)

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 7 % اناث ام 3 % فتمثلت نسبة الذكور.

- العمر كانت النتائج كالتالي :

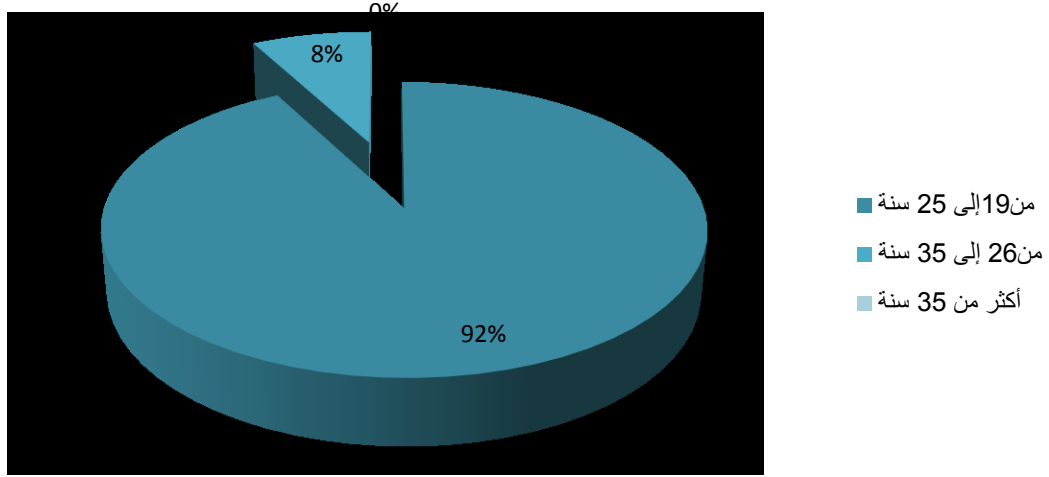
الجدول رقم 2 : توزيع العينة حسب السن.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من 19 الى 25 سنة	25	83,0	83,0	83,0
من 26 الى 35 سنة	5	7,0	7,0	7,0
أكثر 5 سنة	0	0,00	0,00	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الشكل رقم 2 : دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (2).

توزيع العينة حسب السن



المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (15)

من نتائج الجدول والشكل نلاحظ أن الفئة العمرية (9 15) سنة تمثل نسب 2 % تمثل . صة الأسد في المؤسسة وهي فئة شابة تتمتع بالحيوية والنشاط وان الفئة العمرية (6 15) سنة بنسب 8 في المؤسسة وجاءت في المرة الثانية إذ أنها أيضا فئة شابة في مراحل الازدهار واكتساب الخبرة، وهذا دلالة على أن أكثر نسبة في المؤسسة هي فئة شبانية تساءها في القيام بمهامها بصورة جيدة.

- الجنسية: كانت النتائج كالتالي:

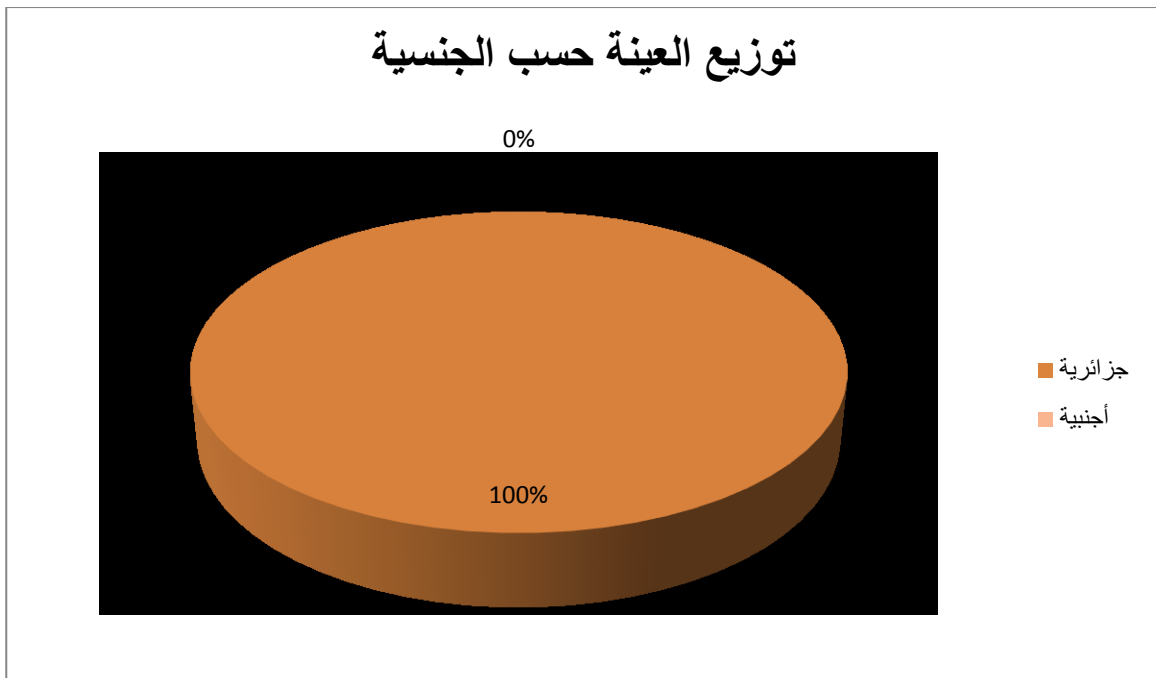
الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

الجدول رقم 3 : توزيع العينة حسب الجنسية.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide جزائرية	30	100,0	100,0	100,0
أجنبية	0	0.00	0.00	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الشكل رقم 3 : دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (13).



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (13)

نلاحظ من خلال تحليلنا للجدول أن الفئة المدروسة كلها من جنسية جزائرية، وهذا يدل على أن أغلبية اجابات أفراد المؤسسة تكون متقاربة في آرائهم حول موضوع الدراسة.

- المستوى التعليمي : كانت النتائج كالتالي :

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

الجدول رقم 4 : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	0	00,0	00,0	00,0
ليسانس	16	64,0	64,0	100,0
ماستر	14	46,0		
Total	30	100,0	100,0	

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الشكل رقم 4 : دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم 4).



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم 4)

نلاحظ من الجدول والشكل أن أكثر المبحوثين هم حاملون لشهادات جامعية حيث تقدر نسبة أصحاب شهادة ليسانس } % كما أن نسبة 2 % أصحاب شهادة الماستر، ويلاحظ من النتائج أن أغلبية الأفراد لهم مستوى جامعي وهو المستوى المطلوب لتأدية العمل بشكل صحيح وذلك كون التعامل يتم مع المناصب الحساسة.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

القسم الثاني: محاور الدراسة

شمل الاستبيان على مجموعة من الأسئلة والتي يتم عرض نتائج اجاباتها في الآتي:

أولاً: عرض النتائج الخاصة بالاستبيان

الجدول رقم 5 : تحليل عبارات الاستبيان.

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار	الرقم
6	1.27	3.60	6	16	2	2	4	التكرار	1
			20	53.3	6.7	6.7	13.3	النسبة	
9	1.10	3.76	7	16	1	5	1	التكرار	2
			23.3	53.3	3.3	16.7	3.3	النسبة	
11	0.99	3.80	6	17	3	3	1	التكرار	3
			20	56.7	10	10	3.3	النسبة	
16	0.90	3.93	7	17	4	1	1	التكرار	4
			23.3	56.7	13.3	3.3	3.3	النسبة	
8	1.16	2.43	1	4	11	5	9	التكرار	5
			3.3	13.3	36.7	16.7	30	النسبة	
1	1.53	2.83	3	13	/	4	10	التكرار	6
			10	43.3	/	13.3	33.3	النسبة	
12	0.98	3.83	5	20	2	1	2	التكرار	7
			16.7	66.7	6.7	3.3	6.7	النسبة	
2	1.46	2.73	3	9	5	3	10	التكرار	8

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

			10	30	16.7	10	33.3	النسبة	
13	0.96	4.03	10	15	1	4	/	التكرار	9
			33.3	50	3.3	13.3	/	النسبة	
3	1.41	3.16	8	5	4	10	3	التكرار	10
			26.7	16.7	13.3	33.3	10	النسبة	
7	1.22	3.46	8	5	13	1	3	التكرار	11
			26.7	16.7	43.3	3.3	10	النسبة	
10	1.00	3.73	7	13	7	2	1	التكرار	12
			23.3	43.3	23.3	6.7	3.3	النسبة	
14	0.95	3.66	4	17	5	3	1	التكرار	13
			13.3	56.7	16.7	10	3.3	النسبة	
15	0.92	3.66	2	22	1	4	1	التكرار	14
			6.7	73.3	3.3	13.3	3.3	النسبة	
5	1.29	3.10	5	8	5	9	3	التكرار	15
			16.7	26.7	16.7	30	10	النسبة	
4	1.34	3.30	8	6	5	9	2	التكرار	16
			26.7	20	16.7	30	6.7	النسبة	
17	0.83	4.00	6	21	1	1	1	التكرار	17
			20	70.1	3.3	3.3	3.3	النسبة	
18	0.81	4.13	9	18	2	1	/	التكرار	18
			30	60	6.7	3.3	/	النسبة	
19	0.52	4.26	9	20	1	/	/	التكرار	19
			30	66.7	3.3	/	/	النسبة	

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

المطلب الثاني: مناقشة نتائج دراسة الاستبانة

من خلال النتائج المعروضة سابقا:

- احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 6 بمتوسط حسابي قدره 2.83 وانحراف معياري قدره 1.53 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على أن التطبيق يساعد أفراد الدراسة في التواصل مع الأساتذة أو إدارة الجامعة بخصوص المواد الدراسية أو النتائج.
- احتلت المرتبة الثانية العبارة رقم 8 بمتوسط حسابي قدره 2.73 قدره وانحراف معيارى 1.46 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على ان التطبيق يوفر لهم إشعارات أو تنبيهات في الوقت المناسب حول المواعيد المهمة أو التحديثات الأكاديمية.
- احتلت المرتبة الثالثة العبارة رقم 0 ب متوسط حسابي قدره 3.16 وانحراف معياري قدره 0.41. وهذا يدل على أن العبارة ايجابية.
- احتلت المرتبة الرابعة العبارة رقم 16 بمتوسط حسابي قدره 3.30 وانحراف معياري قدره 0.34. وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على أن هناك حاجة لإضافة مزيد من الأدوات الرقمية في التطبيق لتحسين تجربتك الأكاديمية والإدارية.
- احتلت المرتبة الخامسة العبارة رقم 15 بمتوسط حسابي قدره 3.10 وانحراف معياري قدره 0.29. وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على أنه يساهم التحويل الرقمي عبر هذا التطبيق في تسهيل تواصل الطلاب مع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارة الأكاديمية.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

- احتلت المرتبة السادسة العبارة رقم 60 بمتوسط حسابي قدره 1.60 وانحراف معياري قدره 0.27. وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على أن التطبيق سهل الاستخدام.
- احتلت المرتبة السابعة العبارة رقم 11 بمتوسط حسابي قدره 1.46 وانحراف معياري قدره 1.22 وهذا يدل على أن التطبيق يحتاج إلى تحسينات في سرعة الأداء أو استجابة النظام.
- احتلت المرتبة الثامنة العبارة رقم 5 بمتوسط حسابي قدره 1.43 وانحراف معياري قدره 1.16 على أن أفراد العينة موافقون التطبيق ساهم في تحسين معرفتك بمواعيد الامتحانات والمواعيد النهائية لتسليم الواجبات.
- احتلت المرتبة التاسعة العبارة رقم 2 بمتوسط حسابي قدره 1.76 وانحراف معياري قدره 1.10 على أن أفراد العينة موافقون واجهة التطبيق واضحة وسهلة للتنقل.
- احتلت المرتبة العاشرة العبارة رقم 12 بمتوسط حسابي قدره 1.73 وانحراف معياري قدره 1.00 على أن أفراد العينة موافقون أن تطبيق "البروغرس" يساهم في تحقيق أهداف التحويل الرقمي في التعليم الجامعي.
- احتلت المرتبة الحادية عشر العبارة رقم 3 بمتوسط حسابي قدره 1.80 وانحراف معياري قدره 0.99 على أن أفراد العينة موافقون التطبيق يوفر لك المعلومات التي تحتاجها بشكل كافٍ.
- احتلت المرتبة الثانية عشر العبارة رقم 7 بمتوسط حسابي قدره 1.83 وانحراف معياري قدره 0.98 على أن أفراد العينة موافقون استخدام هذا التطبيق قد حسن من جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة للطلاب.

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

- احتلت المرتبة الثالثة عشر العبارة ر؛ 9 بمتوسط حسابي قدره 0.03 وانحراف معياري قدر 0.96 على أن أفراد العينة موافقون التطبيق يساهم في توفير الوقت والجهد لك في متابعة شؤونك الأكاديمية.
- احتلت المرتبة الرابعة عشر العبارة ر؛ 13 بمتوسط حسابي قدره 1.66 وانحراف معياري قدر 0.96 على أن أفراد العينة موافقون على أنه يوفر تطبيق "البروغرس" للطلاب وسائل أكثر مرونة للوصول إلى معلوماتهم الأكاديمية بشكل رقمي بدلاً من الطرق التقليدية.
- احتلت المرتبة الخامسة عشر العبارة ر؛ 14 بمتوسط حسابي قدره 1.66 وانحراف معياري قدره 0.92 على أن أفراد العينة موافقون على أن يساهم التحويل الرقمي عبر هذا التطبيق في تسهيل تواصل الطلاب مع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارة الأكاديمية
- احتلت المرتبة السادسة عشر العبارة ر؛ 4 بمتوسط حسابي قدره 1.93 وانحراف معياري قدره 0.90 على أن أفراد العينة موافقون على أن التطبيق ساعدهم في متابعة نتائجك الأكاديمية (الدرجات، الامتحانات، الواجبات) بشكل أفضل.
- احتلت المرتبة السابعة عشر العبارة ر؛ 17 بمتوسط حسابي قدره 0.00 وانحراف معياري قدره 0.83 على أن أفراد العينة موافقون على أن استخدام تطبيق "البروغرس" يمكن أن يؤدي إلى تقليل الأخطاء البشرية في تقييم الطلاب وإدخال الدرجات.
- احتلت المرتبة الثامنة عشر العبارة ر؛ 18 بمتوسط حسابي قدره 0.13 وانحراف معياري قدر 0.81 على أن أفراد العينة موافقون على أن تعتقد أن تطبيق

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

"البروغرس" يعزز من استدامة التعليم الجامعي من خلال تقليل الاعتماد على الورق والعمليات التقليدية.

- احتلت المرتبة التاسعة عشر العبارة رقم 19 بمتوسط حسابي قدره 26.0. وانحراف معياري قدره 0.52 على أن أفراد العينة موافقون على أنهم مؤمنين أن تطوير التطبيقات الرقمية مثل "البروغرس" سيسهم في تحسين جودة التعليم في المستقبل.

المطلب الثالث: مناقشة واختبار الفرضيات

يتم في هذا المطلب اختبار الفرضيات التي تعتبر إجابات مبدئية على تساؤلات الدراسة والتأكد من تحققها أو عدم تحققها.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

سنحاول من خلال هذه النقطة اختبار صحة الفرضية الرئيسية التي كانت كالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحويل الرقمي وتحسين الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة "

باستخدام برنامج spss يمكننا إجراء اختبار معامل الارتباط الخطي Pearson الذي يبين مدى قوة وطبيعة العلاقة التي تجمع بين متغيرات الدراسة كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول رقم 6 : العلاقة الإحصائية بين التحويل الرقمي وتحسين الخدمة العمومية.

الجزء	البيان	الإحصاءات
علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحويل الرقمي وتحسين الخدمة العمومية	معامل الارتباط	0.83

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

0.01	مستوى الدلالة	
30	حجم العينة	

المصدر : إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

تم الاعتماد على مخرجات Spss لإيجاد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحويل الرقمي وتحسين الخدمة العمومية حيث نلاحظ وجود ارتباط إيجابي قوي بينهما، وبلغ معامل الارتباط (* 1.83) عند مستوى دلالة 1.01) وهي درجة ارتباط قوية. ويشير هذا إلى أن التحويل الرقمي لها دور كبير وأهمية واضحة في تحسين الخدمة العمومية.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

تم الاعتماد على ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاله تبيان كما هو مبين في الجدول التالي:

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	100,0
Exclu ^a	0	,0
Total	30	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
-------------------	-------------------

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

0,832	19
-------	----

نلاحظ ان معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.5 وهذا يعني أن الاختبار إيجابي وبالتالي ثبات الإستبيان.

ثالثا: اختبار الفرضيات الفرعية

الفرضية الأولى يساهم التحويل الرقمي عبر تطبيق بروغرس في تسهيل تواصل الطلاب مع الأساتذة"، أثبتت الدراسة الإحصائية إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة (طردية) قوية تقدر ب $R= 0.85$ عند درجة معنوية 0.05 أي أن هناك ارتباط قوي مقدر ب 85.1% و وجود تأثير قدره 2.5% وهذا ما يدل على وجود علاقة تأثير بين التحويل الرقمي عبر تطبيق بروغرس وتواصل الطلاب مع الأساتذة. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية يساهم التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة للطلاب في المؤسسة محل الدراسة".

أثبتت الدراسة الإحصائية لى وجود علاقة ارتباطية موجبة (طردية) قوية تقدر ب 0.913 $R=$ عند درجة معنوية 0.05 أي ان هناك ارتباط قوي مقدر ب 91.3% و وجود تأثير قدره 2.2% وهذا ما يدل على وجود علاقة بين التحويل الرقمي وتحسين جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة للطلاب. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة : يساهم التحويل الرقمي في تقليل الأخطاء البشرية في تقسيم الطلاب وادخال المدرجات".

الفصل الثاني الإطار التطبيقي للتحويل الرقمي والخدمة العمومية

أثبتت الدراسة الإحصائية لى وجود علاقة ارتباطيه موجبة (طردية) متوسطة مقدرة ب $r = 0.441$ عند درجة معنوية 0.05 أي أن هناك ارتباط متوسط مقدر ب 4.1 و $\alpha = 0.05$ وجود تأثير قدره 5.5 و هذا ما يدل على وجود علاقة تأثير بين التحويل الرقمي في تقليل الأخطاء في تقسيم الطلاب وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

خلاصة الفصل الثاني

في هذا الفصل، قمنا بإجراء دراسة تطبيقية هدفت إلى قياس أثر التحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للطلاب الجامعي. اعتمدنا منهجاً كمياً من خلال إستبيان وزع على عينة من الطلبة، وقمنا بتحليل البيانات بإستخدام برنامج SPSS ، شمل الإستبيان محاور تتعلق بسهولة استخدام المنصات الرقمية، سرعة الخدة و رضا الطلاب العام . اعتمدنا على أدوات تحليل إحصائية مثل المتوسطات الحسابية ، اختبار t وتحليل التباين (ANOVA) ، لإختبار ثلاث فرضيات رئيسية حول العلاقة بين التحويل الرقمي و جودة الخدمة .

أظهرت النتائج رضا نسبي لدى الطلبة حول بعض الخدمات الرقمية، خاصة التسجيل واستخراج الوثائق مع بروز نقائص التفاعل والدعم التقني. تم تأكيد وجود علاقة إيجابية بين التحويل الرقمي وتحسين الخدمة مع فروقات معنوية مرتبطة بالكلية و المستوى الدراسي.

خلصنا إلى أن التحويل الرقمي ساهم في تحسين الخدمة الجامعية، وأوصينا بتطوير البنية التحتية، تدريب الموارد البشرية وتعزيز التفاعل مع الطلاب .

الغائبة

يعد التحول الرقمي اليوم من أهم التحولات الاستراتيجية التي تشهدها المجتمعات المعاصرة في ظل الثورة المعلوماتية المتسارعة، إذ أصبح يشكل ركيزة أساسية لإعادة صياغة نماذج العمل والخدمات في مختلف القطاعات، وفي مقدمتها قطاع التعليم العالي. وفي هذا الإطار، جاءت هذه الدراسة الموسومة بـ"مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية للطلاب الجامعي" دراسة حالة جامعة عباس لغرور كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كنموذج في تحسين الخدمة العمومية الموجهة للطلاب الجامعي تطبيقي للدراسة، لما تمثله في فضاء إداري وخدمي يعكس واقع الجامعات الجزائرية. وتهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الأثر الفعلي لتبني الرقمنة داخل المؤسسة الجامعية على جودة الخدمات المقدمة للطلاب، وقياس مدى فعاليتها في الرفع من كفاءة الأداء الإداري، وتسهيل الإجراءات، وتحقيق رضا المستفيدين، باعتبار الطالب محور العملية التعليمية وأحد أبرز الفاعلين فيها.

نتائج الدراسة :

- لقد مكنتنا هذه الدراسة بشقيها النظري و التطبيقي من استخلاص النتائج التالية:
- يبرز التحول الرقمي كخطوة نتقالية من العمل الورقي التقليدي إلى منظومة متكاملة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس مباشرة على تحسين أداء الخدمة العمومي .
 - يتطلب التحول الرقمي توفر دعم إداري و مالي فعال ، إضافة إلى إطار تشريعي مرن يسمح بإعادة صياغة الاجراءات و تبسيطها بما يتناسب مع البيئة الرقمية .
 - من أبرز المعوقات التي تواجه رقمنة الخدمات الجامعية : ضعف كفاءة الشكات، مقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين ، ونقص تكوين التقني .

الخاتمة

- التحول الرقمي أداة رئيسية في تحسين جودة الخدمات الجامعية، من خلال تسريع الإجراءات وتقليص البيروقراطية وتوفير الشفافية اللازمة في المعاملات الإدارية
- توافر البنية التحتية الرقمية يمثل حجر الزاوية في تحقيق تحول رقمي فعال ومستدام داخل الجامعة
- العنصر البشري يظل عاملاً حاسماً في إنجاح أو فشل مشاريع التحول الرقمي، مما يستدعي التركيز على التكوين والتدريب المستمر.
- أظهرت الدراسة التطبيقية تحسناً في بعض الخدمات، مثل استخراج الوثائق عبر المنصات الرقمية، وتسيل إجراءات التسجيل وإعادة التسجيل للطلبة.
- لا تزال بعض المصالح الجامعية تعتمد على الإجراءات التقليدية، مما يحد من فعالية النظام الرقمي ويقلل من رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة.
- وجود تفاوت واضح في استخدام الطلبة والإداريين للخدمات الرقمية، نتيجة محدودية المهارات الرقمية وعدم الإلمام الكافي بالأنظمة الإلكترونية.
- ضعف ثقافة الاستخدام الآمن للتكنولوجيا الرقمية داخل الأوساط الجامعية، مما يزيد من احتمالات التعرض لمشاكل مرتبطة بأمن المعلومات.
- قلة الاهتمام بتحديث المنصات الإلكترونية بشكل دوري لتلبية احتياجات الطلبة المتجددة.

توصيات الدراسة :

- بناءً على النتائج السابقة، و انطلاقاً من هذه الدراسة يمكننا تقديم مجموعة من التوصيات:
- ضرورة تعزيز البنية التحتية التكنولوجية من خلال دعم شبكات الاتصال وتحديث المعدات والبرمجيات بشكل منتظم.

الخاتمة

- إطلاق برامج تكوين شاملة ومستمرة موجهة لكافة مكونات الجامعة، مع التركيز على رفع الكفاءة الرقمية لدى الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس.
- تبني استراتيجية واضحة للتواصل الرقمي مع الطلبة، تشمل منصات تفاعلية حديثة وخدمات إلكترونية سهلة الوصول وسريعة الأداء.
- إشراك الطلبة في عملية تقييم الخدمات رقمية، من خلال استبيانات دورية تتيح للجامعة الاستجابة المباشرة لاحتياجاتهم ومقترحاتهم.
- إنشاء وحدات دائمة للأمن السيبراني داخل الجامعة، تُعنى بحماية المعطيات الرقمية وتنقيف الطلبة والإداريين حول المخاطر الرقمية وأساليب الوقاية.
- تطوير أنظمة متابعة وتقييم مسمر للأداء الرقمي، بهدف رصد نقاط القوة ونقاط الضعف والعمل على تحسينها باستمرار.
- إدماج ثقافة الابتكار والبحث في التحول الرقمي الجامعي، وتحفيز الطلبة على تقديم مبادرات رقمية تدعم تطوير الخدمات الجامعية.
- توفير بيئة عمل رقمية متكاملة تضمن التفاعل السلس بين الطلبة والإدارة، وتحفز على استخدام التكنولوجيا في مختلف التعاملات الجامعية اليومية.

آفاق الدراسات :

إن النتائج المتوصل إليها في هذا البحث فتحت أمامنا آفاق بحثية نأمل أن تكون محل دراسة مستقبلية نوجزها في:

❖ دور التقنيات الذكية في تطوير الخدمة العمومية الجامعية "دراسة تحليلية في بيئة التعليم العالي".

❖ مبادئ الخدمة العمومية و أثرها على الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية.

الخاتمة

❖ رقمنة الإدارة العمومية كمدخل لتطوير الخدمة العمومية "دراسة تحليلية في ضوء التحول التكنولوجي".

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: باللغة العربية

1. الكتب :

(1) بن قارة سيرين، زيغم ابتهال، التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 كخيار استراتيجي لضمان جودة الادارة الجامعية، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة، الجزائر، سنة 2022 ؛ 2023

(2) طاجين احمد ،سوماتي خالد، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية بالادارة العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة المدية، الجزائر، سنة 2021 ؛ 2022

(3) طيبي محمد مهدي، بلغابة محمد، أثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي "دراسة ميدانية" ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة عين تيموشنت ، الجزائر ، سنة 2023 024 ، ص ص 37

(4) . هود يوسف مظهر ، خطيب ادارة التحول الرقمي في المنظمات منظور استراتيجي، سنة 2024 ، ص ص 20

2. الأطروحات و المذكرات :

(5) بن زهية حدة ، قريشي وهيبة ، دور الرقمنة في تطوير الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية : دراسة حالة بلدية أولاد سيدي إبراهيم من 016 2024 ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة لماستر ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، سنة 2023 2024

قائمة المصادر والمراجع

- 6) حفيان نريمان، طرابلسي امينة، التحول الرقمي و مدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الادارة الجامعية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر
- 7) سردو سيد أحمد، بوزيدي أحمد، التحول الرقمي للخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة خميس مليانة ، الجزائر 2021! 2022
- 8) صالح صبرينة، عايب لبنى، الإصلاح الإداري و دوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة 8 ماي 945 ، ؤامة،الجزائر،سنا 015! 2016
- 9) غشي نور الهدى، بن قايد ايمان، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية في الإدارات المحلية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة غرداية، الجزائر،سنا 2020! 2021
- 10) غطاس سعدسة، التحول الرقمي و مدى كفاءته في تحسين الخدمة العمومية للطلبة في الادارة الجامعية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم الاعلام و الاتصال، سنا 2023! 2024
- 11) محمد أحمد عبد الله الغني ،تحليل اثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي بقطاع البنوك المصرية ،مذكرة مقدمة ضمن الحصول على شهادة ماجستير في إدارة أعمال، السنا 2023

قائمة المصادر والمراجع

١ . المجلات :

- (12) أماني كمال عبد الله مصطفى ، معوقات التحول الرقمي لأعضاء هيئة تدريس خدمة الجماعة و تصور مقترح من منظور الطريقة للحد منها، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات و البحوث الاجتماعية ، العدد 25 ،مجلة صادرة عن جامعة الفيوم ، مصر
- (13) ايمان قيطوني، التحول الرقمي و المنصات الرقمية في الجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، المجلد 0 ، العدد 1 ،مجلة صادرة عن جامعة عبد الحميد مهري ، قسنطينة ، الجزائر
- (14) رحاوي عبد الرحيم ، قاسمي خديجة ، دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 1، العدد 03 ، مجلة صادرة عن جامعة بشار ، الجزائر ، أوت 2017
- (15) فايزة حشلاف ، رفيقة شرابشة ، التحول الرقمي في التعليم العالي اهداف، متطلبات، تحديات ، مجلة علوم الاداء الرياضي، المجلد 06 العدد 11 ،مجلة صادرة عن جامعة سوق أهراس ، الجزائر ، جواز 2024

ثانيا: باللغة الأجنبية :

. . المقالات

- 16) **Sellouh, Mohammed Laid, and Messaoudi Ali.** "Digital Transformation in Institutions as a Mechanism to Improve Financial Performance and Achieve Economic Growth." *Economic Development Review*, Kasdi Merbah University of Ouargla, vol. 09, no. 01, June 2024.

! . مداخلات

- 17) **Abida, Salima.** The Role of Digital Transformations in the Quality of Higher Education. Paper presented at the Globalization and Economic Policies Laboratory, University of Blida 2, Algeria, May 24, 2025.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

Ministry of Higher Education and Scientific
Research
Abbas laghrour University Khenchela
Faculty of Economics, Management and
Commercial Sciences



وزارة التعليم
العلمي والبحث
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير
والعلوم التجارية

خنشلة في: 2025/04/20

الرقم: 65/ ك ع / ع / ت / ع / 2025

إلى السيد: عميد كلية العلوم الاقتصادية

تسهيل مهمة

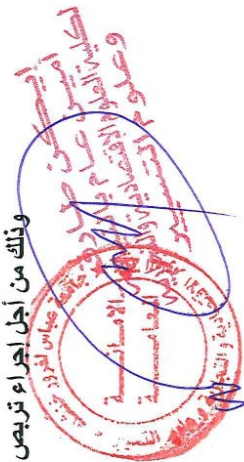
سعيًا لاستكمال البرنامج الدراسي المقرر للحصول على شهادة ليسانس تخصص إدارة أعمال، ومن أجل تجسيد

المفاهيم النظرية للطلبة، يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة وتسهيل المهمة للطلابين :

معلومات الطالب الثاني	معلومات الطالب الأول
إيمان بن الطاهر	رونق مروش
خنشلة 2003/01/16	2002/10/28 ام البواقي
34048639	34048901

عنوان التقرير: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العسومية للطلاب الجامعي

وذلك من أجل إجراء تريض تطبيقي لدى مؤسستكم .



قائمة الملاحق

Ministry of Higher Education and Scientific Research
Abbas laghour University Khenchela
Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences



وزارة التعليم والبحث العلمي
جامعة عباس لغزور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والمعلومات التجارية

خنشلة في : 2025/04/20

الرقم: 65/ ق ع ت/ ق ع ت/ ق ع م / 2025

الاسم و اللقب : رونق مروش / ايمان بن الطاهر

مكان الميلاد: ام البواقي / خنشلة

تاريخ الميلاد: 2003/01/16 - 2002/10/28

- عنوان تقرير التبرص: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية للطلاب الجامعي
- مكان التبرص: كلية العلوم الاقتصادية خنشلة.

فترة التبرص: 15 يوم

ملاحظة	العلامة	عناصر المواظبة
	04/.....	المواظبة
	04/.....	المبادرة
	04/.....	المعارف التطبيقية
	04/.....	قدرة العمل
	04/.....	العلاقة مع العمال
	20/.....	العلامة النهائية

ملاحظات أخرى:

ممثل المؤسسة

رئيس القسم
شمسان بوعزيز
رئيس قسم علوم التسيير
رئيس قسم علوم التجارة
رئيس قسم علوم الاقتصاد والتسيير

قائمة الملاحق

مقدمة استبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

أقوم أنا الباحث/ رونق - ايمان بصفتي/ صاحبة البحث بالطلب من السادة المقدم لهم الاستبيان أن يقوموا بالإجابة عن الأسئلة بكل صدق وشفافية وبأمانة تامة؛ حيث تساعد إجاباتهم في الخروج بنتائج علمية هامة حول مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية للطلاب الجامعي .

البيانات الديموغرافية للمبحوث

الاسم: (اختياري)

الجنس: العمر: الجنسية:

الوظيفة: التعليم: المؤهل:

مع العلم أنه يمكن للباحث عن الكشف عن هويته في الإجابة؛ مما يمكنه من الإجابة بحرية دون الكشف عن هويته.

استبيان عن: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية للطلاب الجامعي

الهدف من الاستبيان: دراسة تأثير التحول الرقمي على جودة و كفاءة الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب

عينة البحث: طلاب الجامعة الذين يستفيدون من الخدمات الرقمية المقدمة من المؤسسات الجامعية

مقدمة الباحث:

قائمة الملاحق

هذا البحث بعنوان: مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية للطالب الجامعي ، ويهدف الي الخروج بنتائج حقيقية حول مدى فاعلية الخدمات الرقمية المقدمة من المؤسسات الجامعية لتحقيق تقييم دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية للطالب الجامعي ، لذا ارجو من سيادتكم بكل موضوعية وشفافية أن تجيبو علي الأسئلة والعبارات التي يتضمنها الاستبيان.

ملحوظة: يمكن لمن يريد الاحتفاظ بسرية معلوماته عدم كتابة الاسم.

من فضلك، جاوب على الأسئلة التالية من واحد إلى خمسة، عند وضع تقييمك عند الرقم خمسة فهذا يعني أن إجابتك وافق بشدة والواحد تعني أن الإجابة لا وافق أبدًا:

#	السؤال	1	2	3	4	5
1	هل تجد التطبيق سهل الاستخدام					
2	هل كانت واجهة التطبيق واضحة وسهلة للتنقل؟					
3	هل تجد أن التطبيق يوفر لك المعلومات التي تحتاجها بشكل كافٍ؟					
4	هل ساعدك التطبيق في متابعة نتائجك الأكاديمية (الدرجات، الامتحانات، الواجبات) بشكل أفضل؟					
5	هل يساهم التطبيق في تحسين معرفتك بمواعيد الامتحانات والمواعيد النهائية لتسليم الواجبات؟					
6	هل يساعدك التطبيق في التواصل مع الأساتذة أو إدارة الجامعة بخصوص المواد الدراسية أو النتائج؟					
7	هل تعتقد أن استخدام هذا التطبيق قد حسّن من جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة للطلاب؟					
8	هل يوفر لك التطبيق إشعارات أو تنبيهات في الوقت المناسب حول المواعيد المهمة أو التحديثات الأكاديمية؟					
9	هل تعتقد أن التطبيق يساهم في توفير الوقت والجهد لك في متابعة شؤونك الأكاديمية؟					
10	هل هناك أي مشكلة أو عيب واجهته أثناء استخدام التطبيق وترغب في أن يتم معالجتها؟					
11	هل ترى أن التطبيق يحتاج إلى تحسينات في سرعة الأداء أو استجابة النظام؟					

قائمة الملاحق

#	السؤال	1	2	3	4	5
12	هل ترى أن تطبيق "البروغرس" يساهم في تحقيق أهداف التحول الرقمي في التعليم الجامعي					
13	هل يوفر تطبيق "البروغرس" للطلاب وسائل أكثر مرونة للوصول إلى معلوماتهم الأكاديمية بشكل رقمي بدلاً من الطرق التقليدية؟					
14	هل يساهم التحول الرقمي عبر هذا التطبيق في تسهيل تواصل الطلاب مع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارة الأكاديمية؟					
15	هل ترى أن الأساتذة في الجامعة بحاجة إلى تدريب إضافي لتحسين استخدامهم للتطبيقات الرقمية مثل "البروغرس"؟					
16	هل تعتقد أن هناك حاجة لإضافة مزيد من الأدوات الرقمية في التطبيق لتحسين تجربتك الأكاديمية والإدارية؟					
17	هل ترى أن استخدام تطبيق "البروغرس" يمكن أن يؤدي إلى تقليل الأخطاء البشرية في تقييم الطلاب وإدخال الدرجات؟					
18	هل تعتقد أن تطبيق "البروغرس" يعزز من استدامة التعليم الجامعي من خلال تقليل الاعتماد على الورق والعمليات التقليدية؟					
19	هل تؤمن أن تطوير التطبيقات الرقمية مثل "البروغرس" سيساهم في تحسين جودة التعليم في المستقبل؟					