



قسم السياسة العامة والنظم المقارنة

رقمنة الخدمات الجامعية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر 2018/2024

دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية – الجزائر غرب -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية تخصص
السياسة العامة والنظم المقارنة

إشراف:

- د. نجوة بوزورين

إعداد:

- أسماء عنتر

أعضاء لجنة المناقشة:

الرتبة العلمية: اسم ولقب الأستاذ	مؤسسة الإنتساب	الصفة
أ.د. ياسين بوللوة	المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية	رئيساً
د. نجوة بوزورين	المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية	مشرفاً ومقرراً
د. كلتومة بن دادة	المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية	عضواً مناقشاً

العام الجامعي: 2023/2024

وَأَنَّ لَيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى (39) وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى (40)

سورة النجم

الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله الذي أنعم علينا بالتوفيق ، ووفقنا لإنجاز هذا العمل، والصلاة والسلام على سيد المرسلين وإمام المتقين وخاتم النبيين سيدنا محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

انطلاقاً من اعتقاد أنه لا يشكر الله من لا يشكر الناس، يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى:

- الأستاذة المشرفة "د.نجوة بوزورين" مرافقتها لي لإنجاز هذا العمل .

- أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذا العمل.

- "الأستاذة مريم رليد" التي ساعدتني كثيراً وصبرت علي لتعلم كيفية تفرغ البيانات في Microsoft Excel، وفي تقنية spss.

- "وردة شنون" التي كانت دوماً في خدمة طلاب قسم السياسة العامة والنظم المقارنة.

- كل من قدم يد المساعدة لإتمام هذا العمل ولو بكلمة طيبة.

الإهداء

هذه المذكرة هي باكورة انجازاتي العلمية، وأسعد كثيرا بأن أهديها لكل من يسعد بانجازاتي ولو كانت بسيطة، وعلى رأسهم:

-- من قال فيهم الله تعالى: "وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا"

- وَالِدَايَا الْعَزِيزَانِ -

لا أكاد أجد انجازا خاصا بي أهديه لكما مثل هذه المذكرة التي كانت تجربة أنضجتني، وأضافت صفات لشخصيتي التي أرجو أن تجعلكما دوما فخورين بي.

-- أَخِي وَأُخَوَاتِي الْغَالِبِينَ

للأصدقاء الأوفياء وزُفقاء السنين، ولأصحاب الشدائد والأزمات.

أسماء عنتر

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة واقع تنفيذ عملية رقمنة الخدمات الجامعية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، حيث استهل بإستراتيجية رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر بما في ذلك التعريف بالرقمنة في القطاع العالي، دوافعها وأهدافها، بالإضافة إلى تحليل الإطار السياسي، والتشريعي، والمؤسساتي المحيط برقمنة التعليم العالي والبحث العلمي في البلاد. ثم يقدم البحث الدراسة الميدانية لمديرية الخدمات الجامعية الجزائر- غرب، من خلال إستبيان تم توزيعه على عينة مختارة من الطلبة والموظفين على مستوى الإقامات الجامعية التابعة لإقليم مديرية الخدمات الجامعية الجزائر – غرب، وعددهم 392، تم إختيار 32 سؤالاً موزعاً على ثلاثة محاور رئيسية هي: البيانات الشخصية، وواقع رقمنة الخدمات الجامعية، ومعوقات رقمنة الخدمات الجامعية (تنظيمية، سوسيو-ثقافية، بيئية)، وقد أسفرت نتائج الدراسة على وجود عدة معوقات تعيق تنفيذ عملية الرقمنة، مثل محدودية الوسائل الرقمية ونقص الوعي التكنولوجي لدى الطلبة والموظفين.

وعليه لا بد من ضرورة تطوير البنية التحتية التكنولوجية وتوظيف الكفاءات المناسبة إلى جانب تعزيز الرقابة وتقديم الدعم المستمر. كما لا ننسى مضاعفة الأجهزة التقنية مع إرفاقها بالتوعية اللازمة بأهمية الرقمنة، مع ضرورة تطبيق القوانين ذات الصلة لضمان استمرارية العملية.

الكلمات المفتاحية: التعليم العالي والبحث العلمي، الخدمات الجامعية، الرقمنة، مديرية الخدمات الجامعية الجزائر – غرب.

Abstract :

This research aims to study the digitization of university services in the higher education and scientific research sector in Algeria. The study addresses the strategy of digitizing higher education and scientific research in Algeria, including defining digitization in the higher education sector, its motives, and objectives. Additionally, it analyzes the political, legislative, and institutional framework surrounding the digitization of higher education and scientific research in the country. The study also reviews the current state of digitization of university services, including the Directorate of University Services in Western Algiers. Through a questionnaire distributed to a selected sample of students and staff residing in university residences under the jurisdiction of the Directorate of University Services in Western Algiers, numbering 391, 32 questions were chosen, distributed across three main axes: personal data, the current state of digitization of university services, and obstacles to digitization of university services (organizational, socio-logical, environmental). The study's results revealed several obstacles hindering digital transformation, such as limited digital resources and a lack of technological awareness among students and staff. Based on these findings, necessity of developing technological infrastructure and employing suitable expertise, in addition to enhancing oversight and providing continuous support are recommended. Furthermore, emphasis was placed on the importance of increasing technological devices and raising awareness about the significance of digitization, alongside the imperative of enforcing relevant laws to ensure the continuity of the process.

Keywords: Higher Education and Scientific Research, University Services, Digitization, Directorate of University Services in Western Algiers.

قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
-	شكر وتقدير
-	الإهداء
-	الملخص بالعربية
-	الملخص بالإنجليزية
-	قائمة المحتويات
-	قائمة الجداول والأشكال
-	قائمة الملاحق
12	مقدمة
الإطار المنهجي والمفاهيمي للبحث	
16	إشكالية الدراسة
16	تساؤلات الدراسة
16	الدراسات السابقة
19	فرضيات الدراسة
20	حدود الدراسة
20	تحديد مفاهيم الدراسة
24	مناهج وإقترابات وأدوات الدراسة
الفصل الأول: إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر	
28	مقدمة الفصل الأول
29	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر
29	المطلب الأول: التعريف بالرقمنة في قطاع التعليم العالي
29	- تعريف التعليم الرقمي
30	- تعريف الرقمنة في التعليم العالي
31	المطلب الثاني: أهمية رقمنة قطاع التعليم والبحث العلمي في الجزائر
33	المبحث الثاني: الإطار السياسي والتشريعي والمؤسساتي للرقمنة في قطاع التعليم والبحث العلمي في الجزائر
33	المطلب الأول: الإطار السياسي لرقمنة التعليم العالي في الجزائر
36	المطلب الثاني: الإطار التشريعي والمؤسساتي لرقمنة التعليم العالي في الجزائر
36	أ) الإطار التشريعي
36	أولاً: الرقمنة في القانون التوجيهي للتعليم العالي 1999
37	ثانياً: الرقمنة في القانون التوجيهي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي 2015
38	ثالثاً: الرقمنة في القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي لسنة 2020
40	ب) الإطار المؤسساتي
40	أولاً: وزير التعليم العالي وصلاحياته في مجال الرقمنة
42	ثانياً: مديرية الشبكات وأنظمة الإعلام والاتصال

43	ثالثا: المؤسسات التي تساهم في عملية الرقمنة
43	الفرع الأول: المؤسسات الجامعية
43	1- المؤسسات التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي
43	2- مؤسسة التعليم والتكوين العالين التابعة لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
44	الفرع الثاني: مراكز البحث
44	المبحث الثالث: مسار عملية تنفيذ الرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر
45	المطلب الأول: رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر في مجال الإعلام العلمي والتقني
48	المطلب الثاني: رقمنة التعليم العالي في الجزائر في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي
50	إستراتيجية المخطط التوجيهي للرقمنة SDN 2022
55	خاتمة الفصل الأول
الفصل الثاني: رقمنة الخدمات الجامعية في الجزائر	
57	مقدمة الفصل الأول
58	المبحث الأول: قطاع الخدمات الجامعية في الجزائر
58	المطلب الأول: التعريف بقطاع الخدمات الجامعية ومراحل تطوره
58	أ) التعريف بقطاع الخدمات الجامعية
59	ب) مراحل تطور قطاع الخدمات الجامعية
60	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي ومهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية
60	- الهيكل التنظيمي
63	- مهام مؤسسة الديوان الوطني للخدمات الجامعية
64	المطلب الثالث: أنواع الخدمات الإجتماعية الجامعية في الجزائر
67	المطلب الرابع: واقع الخدمات الجامعية في الجزائر
71	المبحث الثاني: رقمنة الخدمات الجامعية في الجزائر
72	المطلب الأول: رقمنة الإيواء الجامعي
74	المطلب الثاني: رقمنة الإطعام الجامعي
75	المطلب الثالث: رقمنة النقل الجامعي
77	المطلب الرابع: رقمنة المنحة الجامعية
80	خاتمة الفصل الثاني
الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر – غرب	
82	مقدمة الفصل الثالث
83	المبحث الأول: تقديم مديرية الخدمات الجامعية الجزائر – غرب
83	المطلب الأول: تعريف مديرية الخدمات الجامعية الجزائر – غرب
85	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية الجزائر – غرب
89	المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية الجزائر – غرب
90	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية
90	المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث
92	المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بخصائص العينة
135	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات
141	خاتمة الفصل الثالث
142	خاتمة

145	قائمة المراجع
153	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
68	تطور الإعتمادات المخصصة للديوان الوطني للخدمات الجامعية مقارنة بميزانية قطاع التعليم العالي والبحث العلمي	01
84	أرقام الطلاب المقيمين على مستوى الإقامات الجامعية التابعة لإقليم مديرية الخدمات الجامعية	02
92	مقياس ليكارت الخماسي	03
92	مقياس ليكارت الثلاثي	04
93	صدق وثبات أسئلة نوعية رقمنة الخدمات الجامعية	05
93	صدق وثبات أسئلة معوقات رقمنة الخدمات الجامعية	06
93	توزيع عينة الطلبة حسب الجنس	07
94	توزيع عينة الطلبة حسب الفئة العمرية	08
95	توزيع عينة الطلبة حسب المستوى التعليمي	09
97	توزيع عينة الطلبة حسب الإقامات الجامعية	10
98	توزيع عينة الموظفين حسب الجنس	11
99	توزيع عينة الموظفين حسب الفئة العمرية	12
100	توزيع عينة الموظفين حسب الوظيفة	13
101	توزيع عينة الموظفين حسب المستوى التعليمي	14
102	توزيع عينة الموظفين حسب الإقامات الجامعية	15
103	ما مفهومك للرقمنة؟	16
105	هل قامت / تقوم الوزارة/ الديوان بتنظيم دورات تكوينية في الرقمنة؟	17
106	هل حضرت دورات تكوينية في الرقمنة؟	18
107	هل يتم تدريبكم على إستخدام الآلات؟	19
108	هل ترى أن الوسائل متاحة؟	20
109	هي ترى أن الوسائل ملائمة؟	21
110	هل ترى أن الوسائل كافية؟	22
111	أولوية رقمنة خدمة الإيواء	23
112	أولوية رقمنة خدمة الإطعام	24
114	أولوية رقمنة خدمة النقل	25
115	أولوية رقمنة خدمة المنحة	26
116	نوعية رقمنة خدمة الإيواء الجامعي	27
118	نوعيلة رقمنة خدمة الإطعام الجامعي	28
120	نوعية رقمنة خدمة النقل الجامعي	29
122	نوعية رقمنة خدمة المنحة الجامعية	30
123	لا توجد عملية صيانة للأجهزة التقنية على مستوى محيط الإقامة	31

124	تعاني من نفوذ المصالح الخاصة	32
126	الهيكل التنظيمي للإقامة لا يستجيب لمتطلبات الرقمنة	33
127	نقص في المعرفة والخبرة ذات الصلة بالرقمنة لدى المديرين	34
128	ضعف التحكم في استخدام الحواسيب الآلية لدى العاملين في الإقامة	35
129	إفتقار الموظفين للوعي التكنولوجي	36
131	عدم توفر منظومة إتصالات متكاملة في الجزائر	37
132	ضعف التغطية بشبكة الأنترنت	38
133	يفتقر محيط إقامتكم إلى التخطيط السليم لعملية التحول الرقمي	39
135	نتائج إختبار الفرضية الأولى	40
136	نتائج إختبار الفرضية الثانية	41
137	نتائج إختبار المعوقات التنظيمية	42
138	نتائج إختبار المعوقات السوسيو-ثقافية	43
138	نتائج إختبار المعوقات البيئية	44
139	نتائج إختبار الفرضية العامة	45

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية	85
02	توزيع عينة الطلبة حسب الجنس	94
03	توزيع عينة الطلبة حسب الفئة العمرية	95
04	توزيع عينة الطلبة حسب المستوى التعليمي	96
05	توزيع عينة الطلبة حسب الإقامة الجامعية	97
06	توزيع عينة الموظفين حسب الجنس	98
07	توزيع عينة الموظفين حسب الفئة العمرية	99
08	توزيع عينة الموظفين حسب الوظيفة	100
09	توزيع عينة الموظفين حسب المستوى التعليمي	101
10	توزيع عينة الموظفين حسب الإقامة الجامعية	103
11	مافهومك للرقمنة؟	104
12	هل قامت/ تقوم الوزارة/ الديوان بتنظيم دورات تكوينية في الرقمنة؟	106
13	هل حضرت دورات تكوينية في الرقمنة؟	107
14	هل يتم تدريبكم على استخدام الآلات؟	108
15	هل ترى أن الوسائل متاحة؟	109
16	هل ترى أن الوسائل ملائمة؟	110
17	هل ترى أن الوسائل كافية؟	111
18	أولوية رقمنة خدمة الإيواء	112

113	أولوية رقمنة خدمة الإطعام	19
114	أولوية رقمنة خدمة النقل	20
116	أولوية رقمنة خدمة المنحة	21
118	نوعية رقمنة خدمة الإيواء الجامعي	22
120	أولوية رقمنة خدمة الإطعام الجامعي	23
121	أولوية رقمنة خدمة النقل الجامعي	24
123	أولوية رقمنة خدمة المنحة الجامعية	25
124	لا توجد عملية صيانة للأجهزة التقنية على مستوى محيط الإقامة	26
125	تعاني من نفوذ المصالح الخاصة	27
127	الهيكل التنظيمي للإقامة لا يستجيب لمتطلبات الرقمنة	28
128	نقص في المعرفة والخبرة ذات الصلة بالرقمنة لدى المديرين	29
129	ضعف التحكم في استخدام الحواسيب الآلية لدى العاملين في الإقامة	30
130	إفتقار الموظفين للوعي التكنولوجي	31
132	عدم توفر منظومة إتصالات متكاملة في الجزائر	32
133	ضعف التغطية بشبكة الأنترنت	33
134	يفتقر محيط إقامتكم إلى التخطيط السليم لعملية التحول الرقمي	34

قائمة الملاحق:

الصفحة	الملاحق	الرقم
153	إستمارة إستبيان	01
157	تقديم مديرية الخدمات الجامعية الجزائر - غرب	02
158	تسهيل مهمة البحث العلمي	03
159	ترخيص بإجراء تريض ميداني	04

أصبحت الرقمنة واقعا ملموسا تعيشه كل الدول، وفي جميع القطاعات بحكم عدة عوامل منها تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال، والعمولة التي جعلت من العالم قرية صغيرة. دون أن ننسى أزمة كوفيد 19 التي ساهمت أكثر في تسريع الرقمنة في إطار ما أضحى يعرف بالتحول الرقمي.

بخصوص الجزائر، وفي إطار الحتمية الرقمية التي فرضتها الأدوات التكنولوجية الاتصالية الجديدة وشبكات التواصل الاجتماعية، فقد سطرت الدولة إستراتيجية لتعميم الرقمنة في كل النشاطات، تتضمن مجموعة من الإجراءات من طبيعة مختلفة، كوضع التشريع وتوفير التجهيزات الضرورية.

تشكل الرقمنة النقطة خمسة وعشرين (25) من أصل الالتزامات الأربعة والخمسين (54) لرئيس الجمهورية للدولة الجزائرية السيد تبون لبناء جزائر جديدة، وقد تجسد مسعى تسريع وتعميم عملية الرقمنة بتأسيس المحافظة السامية للرقمنة في سبتمبر 2023، وذلك بغية سن قانون يوطر التحول الرقمي في الجزائر، وتأسيس مركز البيانات الكبيرة وهي الأمور الأساسية التي ينبغي الاشتغال عليها قبل البدء في التفكير في تحول رقمي مضبوط.

لم يبق قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بعيدا عن هذه الديناميكية وبرز كفاعل رئيسي لتطبيق هذه الإستراتيجية بفضل نشاطات التكوين والتعليم العالين والبحث العلمي التي يمارسها، لعل ما يركز عليه هذا البحث ما تعلق بالخدمات الجامعية، التي شرعت في رقمنة خدماتها بداية شهر سبتمبر 2023، من خلال توظيف عمليات رقمية معينة تمس جميع الخدمات الجامعية التي تقدم للطالب علما أن الرقمنة هي مقدمة كحل للبيروقراطية الجامدة والسلبية التي يعاني منها هذا القطاع، وبالتالي المأمول منها هو تحرير الإدارة والأستاذ والطالب.

يشكل هذا الموضوع جوهر وجود هذا البحث انطلاقا من إشكالية متحركة تدرس واقع رقمنة الخدمات الجامعية وفقا لفرضية استنباطية تنطلق من أفكار منطقية مفادها أنه لضمان الحصول على نتائج بنوعية معينة لابد من توفير شروط معينة. وقد تم الاعتماد على منهجية تراعي طبيعة الموضوع الميدانية وسياقه الجزائري. ما يميز هذه المنهجية هو توظيفها في إطار تخصص السياسة العامة، حيث تندرج في مستوى تقييم التنفيذ، أي سيركز على الاهداف، والفواعل، وسير عملية التنفيذ فقط. مع أن الحكم الذي يفضي إلى اعتبار الرقمنة في الجزائر سياسة عامة لا يزال مبكرا جدا.

تكمن أهمية البحث في موضوع رقمنة الخدمات الجامعية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي باعتباره مجالا مهما لجذب الطلاب عالميا أي أن المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي في العالم المتقدم

تطال الخدمات الجامعية، وكذلك الرقمنة ستضيف تحسينات لنوعية الخدمات التي سيحصل عليها الطالب المقيم.

يناقش البحث واقع رقمنة الخدمات الجامعية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من خلال تحليل المخرجات السلطوية (الخطط، والبرامج، والاستراتيجيات، والمخططات) التي وضعتها الجزائر والجهود التي بذلتها في هذا الصدد، ومن هذا المنطلق تبرز أهمية الدراسة في:

- الإثراء العلمي الذي قد يضيفه تشخيص واقع رقمنة الخدمات الجامعية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من خلال دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية الجزائرية- غرب للمواضيع المتعلقة بالخدمات الجامعية.

- كذلك تتمثل في حيوية موضوع البحث والندرة النسبية في البحوث والدراسات التطبيقية في موضوع الخدمات الجامعية، أي أنها تحاول سد بعض النقص في ما يتعلق بأدبيات الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر.

لعل من بين أسباب اختيار هذا الموضوع للبحث فيه تتجلى وفقا للتقسيم الآتي:

✓ أسباب ذاتية:

إن من بين مميزات تحليل السياسة العامة كونها مرتكزة على القيم، أي أن أي تحليل يحمل شيئا من ذات الباحث مهما حاول أن يفصل بينه وبين الموضوع المدروس. وهو شيء لا انفية أثناء اختيار الموضوع حيث أن كونه واقعا نعيشه يوميا نحن الطلاب كان دافعا حقيقيا للبحث فيه.

✓ أسباب موضوعية:

أما ما يبرر اختيار هذا الموضوع موضوعاتيا فيمكن في:

➤ أنه يشكل موضوع الرقمنة أحد المحاور الأساسية للسياسات العامة الوطنية.

➤ قلة الدراسات المتعلقة بقطاع الخدمات الجامعية.

➤ تجسيدا للدور الذي ينبغي أن يلعبه محلل السياسة حسب أرون فيلدافسكي وهو قول الحقيقة للسلطة، لذا اختيار هذا الموضوع بالتحديد هو لقول ما هو كائن بالفعل من منطلقات ميدانية واقعية موضوعية.

➤ إثراء المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية بموضوع جديد من شأنه أن يستقطب قراء جدد من الطلاب والباحثين لمؤسسات جامعية أخرى وطنيا ودوليا.

وعليه فإن أهداف هذا البحث تكمن فيما يأتي:

- التعرف على استراتيجية الجزائر لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي ومسارها.
- الوقوف على واقع رقمنة الخدمات الجامعية في الجزائر.
- التعرف على المهام والخدمات الرقمية التي تقدمها مديرية الخدمات الجامعية للطلبة.
- الوقوف عند المعوقات التي تواجهها مديرية الخدمات الجامعية الجزائرية- غرب أثناء تنفيذ عملية الرقمنة.

بناء على ما سبق، فإن هذا البحث يندرج في إطار إثراء النقاش الدائر بخصوص موضوع الرقمنة بشكل عام ورقمنة الخدمات الجامعية على وجه الخصوص. وذلك وفقا لخطة تضمنت ثلاثة فصول، اثنان منها نظرية بينما الفصل الثالث ميداني، حيث خصص الفصل الأول للجانب النظري المتضمن إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، وفيه تم التطرق إلى للرقمنة في قطاع التعليم العالي ومع تحديد الإطار السياسي، التشريعي والمؤسسي للرقمنة. وفي الأخير تم عرض مسار الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر.

أما الفصل الثاني فهو يتناول رقمنة الخدمات الجامعية في الجزائر من خلال عرض ماهية قطاع الخدمات الجامعية في الجزائر مع تحديد مهامه وهيكله التنظيمي، مع التركيز على فهم واقع رقمنتها.

أما الفصل الثالث، والأخير هو فصل خاص بالبحث الميداني لهذا الموضوع أين تم النزول إلى الميدان والوقوف على مجريات تنفيذ الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية -الجزائر غرب-، وتم أخذ عينة نموذجية للدراسة من خلال تشخيص هذه المديرية وتحليلها كميا وكيفيا من خلال الإستعانة بالأدوات المنهجية والتقنيات الإحصائية التي تم إستخدامها في جمع المعطيات، وذلك من خلال إستخدام المنهج الإحصائي الوصفي والتحليلي، والاستعانة بأدوات كلا المنهجين حتى يتم الوصول على المعلومات الصحيحة، وتقليل نسبة الخطأ المعياري في تدقيق النتائج المتحصل عليها.

لم يكن إنجاز هذا البحث سهلا، بلل تخللته صعوبات كبيرة من بينها:

- حداثة الموضوع وتعقيد الربط بين متغيراته: يشير هذا العنصر إلى تحديات دراسة موضوع جديد ومحاولة الجمع بين عدة متغيرات معقدة، مثل الربط بين رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بصورة عامة وقطاع الخدمات الجامعية بصورة مباشرة.
- صعوبة إدارة الوقت: تعلق هذا في تحقيق التوازن بين سيرورة البحث الأكاديمي والنجاح في إدارة الوقت بشكل أدق.

- صعوبات في الدراسة الميدانية: تشمل الصعوبات في جمع البيانات الميدانية توزيع إستثمارات الإستبيان وتعسر دخول بعض الإقامات، مواجهة رفض بعض الطلاب والموظفين المشاركة، وتخوف الموظفين من التعبير على آرائهم بسبب مخاوف شخصية أو مهنية.
- ندرة المصادر في مجال الخدمات الجامعية: واجهنا تحدي كبير في العثور على مصادر موثوقة في مجال رقمنة الخدمات الجامعية، نظرا لندرة الأبحاث السابقة وإنعدامها في هذا المجال.
- تلقي إستقبال غير لائق من مديرية الخدمات الجامعية الجزائر - غرب: تعرضنا إلى صعوبة الحصول على المعلومات الضرورية من قبل مديرية الخدمات الجامعية الجزائر - غرب بسبب سياسات التحفظ والتكتم، مما يعيق تقدم البحث ويؤثر على جودته.
- نقص المراجع ذات الصلة في مكتبة المدرسة.

الإشكالية:

مع تزايد الحاجة للتحول الرقمي خاصة بعد ما أحدثته أزمة كوفيد 19 من تباعد وحجر اجتماعيين وضرورة التفكير في البديل التكنولوجي، تم إقرار رقمنة الخدمات الجامعية بداية الدخول الجامعي في شهر سبتمبر من العام الجامعي 2024/2023 ، وعليه يركز هذا البحث على مرحلة تنفيذ عملية الرقمنة في الخدمات الجامعية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر من خلال السؤال الآتي:

كيف تم تنفيذ عملية الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر؟

❖ تساؤلات الدراسة

هذا ويمكن تفكيك هذا السؤال إلى تساؤلات محورية لتندرج منها تساؤلات فرعية لتشكل في مجموعها الكل المتكامل لإشكالية البحث حتى يمكن تحليلها تحليلًا كميًا وكما يتماشى مع أهداف الدراسة والنتائج المراد التوصل إليها، كما يلي:

- 1- ماهي الشروط التي وفرتها الوزارة الوصية على الخدمات الجامعية لتنفيذ عملية الرقمنة في قطاع التعليم العالي؟
- 2- هل تم تنفيذ عملية الرقمنة في الخدمات الجامعية بمراعاة الأولوية في الخدمات؟
- 3- ماهي العراقيل التي تثبط من تنفيذ عملية الرقمنة في الخدمات الجامعية؟

❖ الدراسات السابقة:

أثناء التفكير في موضوع للبحث والرسو عليه، تم البحث عن الدراسات السابقة في موضوع رقمنة الخدمات الجامعية في الجزائر، وذلك بغية التعرف على الأهداف والنتائج والإسهامات المتوصل إليها فيما يخص موضوع البحث، نذكر من بينها:

- الدراسة الأولى:

دراسة أمال عقابي، إستراتيجية الجزائر في رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي (مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مخبر الدراسات القانونية البيئية، جامعة 08 ماي 1954 قالم، الجزائر)، التي تسعى إلى الإحاطة بتجربة رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي التي خاضتها الجزائر من خلال طرح التساؤل الآتي: إلى أي مدى وفق المشرع الجزائري في إرساء منظومة قانونية كفيلة بإنجاح عملية رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي؟

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي من أجل تبيان الإصلاحات الجذرية التي مست التعليم العالي والبحث العلمي سواء من حيث تطوير إثراء المنظومة القانونية الخاصة بالتعليم العالي وقوانين

وتنظيمات جديدة أو تعديلها بما يتماشى مع توصيات الأمم المتحدة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي. وكذا من حيث تطوير نظام تكوين وإدخال ممارسات وآليات جديدة من شأنها عصرنة وتحسين جودة التعليم العالي والبحث العلمي، وقد تُوج هذا المسعى بصدور عدة قرارات وزارية ومناشير وتعليمات تقضي بإنجاز عدة تطبيقات رقمية خاصة بالتعليم العالي والبحث العلمي، إلا أن رقمنة القطاع العالي في الجزائر لم تخلو من الصعوبات والمعوقات التنظيمية، والتشريعية، والتقنية، والتمويلية والتأهيلية أيضا.

تتمثل أوجه التشابه في التطرق لإستراتيجية رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي بصفة عامة وإستخدام المنهج الوصفي، ولكن لم يتطرق إلى الخدمات الجامعية كونه قطاع مهم ترصد له أموالا وتتوجه خدماته إلى الآلاف من الطلبة.

- الدراسة الثانية:

دراسة في "دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي - منصة بروغرس نموذجا" من إعداد الطالبتين حلاسي أميمة رشا ومبارك بوشعالة وسام، وهي مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر شعبة: علوم الإعلام والإتصال جامعة 08 ماي 1945 قلمة، الجزائر كلية العلوم العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علوم الإعلام والإتصال وعلم المكتبات. تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤل الرئيسي الذي مفاده: ما الدور الذي تلعبه الرقمنة في عصرنة وتطوير قطاع التعليم العالي في الجزائر؟ وكيف يظهر ذلك من خلال منصة بروغرس progres؟

تتناول هذه الدراسة دور الرقمنة في تطوير وحداثة التعليم العالي وإرساء أسس التكنولوجيا الحديثة على مستوى إدارات مؤسسات التعليم العالي من جهة والأداء البيداغوجي والتعليمي من جهة أخرى من خلال تطبيق مجموعة من الأنظمة والخدمات الإلكترونية التي وفرها قطاع التعليم العالي من أجل عصرنة القطاع بإستعمال المنهج الوصفي التحليلي واستعمال أدوات جمع البيانات المتمثلة في تحليل المحتوى من خلال وصف منصة بروغرس ومضمونها بالإضافة إلى إستمارة استبيان الإلكترونية، وكذا استعمال الملاحظة.

سعت هذه الدراسة إلى الوقوف على المتطلبات المادية والبشرية اللازمة لتحقيق الرقمنة ومعرفة المعوقات التي تواجه الرقمنة في قطاع التعليم العالي وكذا معرفة التحديات التي يصبو لها القطاع، ومن أهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة هي أن استخدام الرقمنة في قطاع التعليم العالي يساعد على تحسين الجودة والكفاءة في عمليات التعلم والتدريس، كما ان المبرر وراء استخدام التقنيات الحديثة هو إيجاد الوسائل الأفضل والأكثر فاعلية للإستفادة منها، وتعزيز قدرات الطلاب والأساتذة ورفع مستوى التعليم في الجزائر بشكل عام، كذلك نجد بأن الرقمنة تساهم في تعزيز التواصل والتفاعل، حيث تتيح

التكنولوجية الرقمية فرصا جديدة للطلاب والأساتذة للتواصل والتفاعل عبر المنصات الرقمية، مما يسهل تمرير المعلومات وتنظيمها وحسن تسييرها.

وأظهرت الدراسة التشابه في دور الرقمنة في عصرنة القطاع العالي وإستعمال المنهج الوصفي والإعتماد على أداة الإستبيان لجمع البيانات وتختلف في العينة المختارة والتي كانت أساتذة جامعيين للتعرف على مدى رضاهم حول منصة بروغرس، والمكان "جامعة 08 ماي 1945 بقالمة.

- الدراسة الثالثة:

دراسة في: "دور التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الإجتماعية بالإقامات الجامعية".

وهي دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية حسوني رمضان 01 بجامعة محمد بوضياف المسيلة، ومن إعداد الطالب بسطي نور الدين ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في قسم علم الإجتماع وتخصص التنظيم والعمل، جامعة الجزائر – بن يوسف بن خدة-، 2007-2008. تدرس الإشكالية الآتية: ما هو الدور الذي تؤديه التنظيمات الطلابية من حيث قدرتها على تحسين الخدمات الإجتماعية الجامعية بالإقامات الجامعية في ظل وضعية شبه مسدودة؟

إعتمد الباحث على المنهج الوصفي باستعمال أدوات جمع البيانات المتمثلة في إستمارة الاستبيان، والملاحظة، والمقابلة النصف موجهة. تهدف الدراسة إلى الكشف عن تأثير معوقات أو عوامل أزمة قطاع الخدمات الجامعية والمساهمة في إثراء البحث العلمي بتناول هذا الموضوع. وقد توصل الباحث في نتائج الدراسة إلى القول بأن قطاع الخدمات الجامعية في الجزائر يعاني من أزمة عميقة ففي ظل مضاعفات هذه الأزمة أصبحت الخدمات الإجتماعية الجامعية تسهم في التدهور وصارت الإقامات الجامعية شبه عاجزة

عن إشباع حاجات الطلبة الذين هم في تزايد مستمر. وعلى الرغم من أن التنظيمات الطلابية تعمل على حل مشاكل الطلبة والدفاع عن حقوقهم قصد تحسين ظروفهم المعيشية إلا أن دورها لم يسهم بشكل إيجابي ومقبول في تحسين الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية.

لقد تعرضت الدراسة لأحد المتغيرات وهو الخدمات الجامعية ووصفت ووصف دقيق لهذا المتغير من خلال تعريفه وأهدافه وخصائصه واعتبرت كأحد المراجع في البحث واستعمال الباحث لمدخل منهجي ساعدنا كثيرا في معرفة إتجاه بحثنا، ويظهر الإختلاف من حيث المتغير الثاني ففي الدراسة ربط الباحث الخدمات الجامعية بالتنظيمات الطلابية أما في بحثنا فقد ربطنا الخدونات الجامعية بالرقمنة قطاع التعليم العالي وإستعانة الباحث بأداة أخرى وهي المقابلة نصف موجهة ونحن في بحثنا إكتفينا بأداتين هما إستمارة الإستبيان كأداة أساسية والملاحظة كأداة ثانوية.

- الدراسة الرابعة:

دراسة: درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية - دراسة ميدانية- من إعداد أحمد فلوح (معهد العلوم الإجتماعية والإنسانية، المركز الجامعي غيليزان، الجزائر) و سناء عبيدي (معهد العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي ميله، الجزائر)، تقوم هذه الدراسة على الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة وهو كآتي: ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية المقدمة إليهم المتعلقة بالمنحة، والإيواء، والإطعام، والنقل، والنشاط العلمي والثقافي، والرياضي والترفيهي؟

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى رضا الطلبة على الخدمات الجامعية التي تقدم إليهم في الإقامات الجامعية ومستوى الخدمات المقدمة للطلبة المقيمين في الأحياء الجامعية، ولهذا الغرض تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي حيث تم جمع البيانات من الميدان باستخدام استبيان الرضا عن الخدمات الجامعية على عينة متكونة من 300 طالب وطالبة، وأسفرت الدراسة أنه توجد درجة منخفضة من الرضا عن الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، ووجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة في مجالات الخدمة الجامعية المتعلقة بالمنحة، والإيواء، والإطعام، والنشاط العلمي والثقافي، والرياضي والترفيهي.

تتفق هذه الدراسة مع بحثنا في متغير الخدمات الجامعية حيث إعتد الباحث على إستمارة إستبيان وإختيار عينة لقياس رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية المقدمة، وتختلف في مكان وتاريخ إجراء الدراسة.

❖ الفرضيات:

تقتضي الإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية طرح جملة من الإجابات المحتملة القابلة للفحص والقياس والتدقيق على شكل فرضيات، والتي تمثلت في فرضية رئيسية، وثلاث فرضيات فرعية:

أ- الفرضية العامة:

كلما توفرت شروط (مدخلات) تنفيذ عملية الرقمنة في الخدمات الجامعية كلما كانت المخرجات جيدة.

ب- الفرضيات الفرعية:

1. تتطلب عملية رقمنة الخدمات الجامعية توفر شروط ثقافية، وإعلامية، وتقنية.
2. يتم تنفيذ عملية رقمنة الخدمات الجامعية بمراعاة الأولوية في تحديد الخدمات.
3. يصادف تنفيذ عملية رقمنة الخدمات الجامعية مجموعة من العراقيل التنظيمية، والسوسيوثقافية، والبيئية.

❖ حدود الدراسة:

- 1- الحدود المكانية: تم إجراء البحث على حالة مديرية الخدمات الجامعية – الجزائر غرب- بالجزائر العاصمة.
- 2- الحدود البشرية: شملت عينة الدراسة عدد 392 من الطلبة والموظفين على مستوى الإقامات التابعة لمديرية الخدمات الجامعية – الجزائر غرب-.
- 3- الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة من شهر أفريل إلى ماي 2024 من العام الجامعي 2024/2023.
- 4- الحدود الموضوعية: تتمثل في الدراسة النظرية لإستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر وتحديدًا رقمنة قطاع الخدمات الجامعية، والدراسة التطبيقية المتمثلة في توزيع إستبيانات على عينة من الطلبة والموظفين على مستوى مديرية الخدمات الجامعية – الجزائر غرب- للوقوف على واقع الرقمنة فيها.

❖ تحديد مفاهيم الدراسة:

إن المفهوم هو حلقة الوصل بين النظرية والميدان ولابد من مراعاة الأطر النظرية والإمبريقية العامة التي تحيط به. ولذلك فعملية ربط المفاهيم النظرية بالواقع تتم من خلال المؤشرات التي تمنحنا القدرة على التحديد الإجرائي للمفاهيم وهي بدورها تساعدنا في الربط بين متغيرات الفرضيات واشتقاق الفرضيات الجزئية عبر الربط بين مؤشرات كل مفهوم.

● مفهوم الرقمنة Digitalisation:

أ- لغة:

لقد تعددت تعريفات الرقمنة، نجد أن معجم المجلد في اللغة العربية المعاصرة يعرفها كما يأتي: رقميّة - مفرد-: إسم مؤنث منسوب إلى رقم، أما معجم الطلاب فيعرفها أنها: الرّقم : الكتابة والختم، قَالَ تَعَالَى: "كِتَابٌ مَرْقُومٌ"، وقولهم: وهو يرقم الماء أي بلغ من حدقه بالأمر أن يرقم حيث لا يثبت الرقم، ورقم الثوب: كتابه، وهو في الأصل مصدر، يقال رقمن الثوب ورقمته، ترقميا مثله، والرقم أيضا: ضرب من البرود الرقمنة جانب الوادي، وقد يقال الروضة، قال زهير: ودار لها بالرقمين كأنها مراجع توشم في نواشير معقم والمرقومة: الأرض بها نبات قليل، والرقمتان: هنتان في قوائم الشاه متقلبتان كالضفرين¹.

ب- التعريف الإصطلاحي:

هي عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي².

¹ صبحي حمودي، معجم المجلد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، الطبعة 3، بيروت، 2001، ص. 335.

² شلغوم سمير، الرقمنة كألية لضمان جودة العملية التعليمية أعمال ملتقى وطني بعنوان دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، الجزائر، 2020، ص. 150.

- قاموس أودلس عرّف الرقمنة على أنّها "عملية تحويل البيانات من الشكل التناظري إلى الشكل الرقمي من أجل التمكن من معالجتها بواسطة الحاسب الآلي"¹.
- تعريف شارلوت بيرسي إلى الرقمنة: "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي"².
- يرى Samuels Mark أن الرقمنة هي: "عملية تنطوي على استخدام التقنيات لإعادة صنع العمليات والأنشطة لتصبح أكثر كفاءة"³.

كما عرفت الرقمنة على أنّها "عملية إستنساخ راقية من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمنة"⁴.

ت- التعريف الإجرائي للرقمنة:

من خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف الرقمنة بأنها: "التقنية التي يتم من خلالها تحويل وإعادة صياغة المعلومات والبيانات بطريقة إلكترونية رقمية، لتكون بطريقة أفضل وبشكل أوسع لكل من تهمه هذه المعلومات والبيانات".

• مفهوم التعليم العالي:

التعليم العالي أو التعليم الجامعي هو كل أنواع التعليم التي تأتي بعد التعليم الثانوي أو ما يعادله ويعرفه الغامدي وعبد الجواد بأنه: "مرحلة التخصص العلمي في كافة أنواعه ومستوياته، رعاية لذوي الكفاية والنبوغ وتنمية المواهب وسدا لإحتياجات المجتمع في حاضره ومستقبله بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغاياتها"⁵.

¹ غادة عبد المنعم، موسى إبراهيم الرمادي، يحيى زكرياء، رقمنة مقنتية المكتبة الجامعية "الأدب نموذجاً"، دار المعرفة الجامعية، 2013، ص. 19،20.

² فهدى عمرون، دور الرقمنة في جودة مخرجات التعليم العالي دراسة ميدانية جامعة المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص تنظيم وعمل، (جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2023/2022)، ص. 7.

³ Kai Riemer, (2013), (university of sydney busines school) disponible sur <http://thebigopportunity.blogspot.com>, consulté le : (15/05 /2024).

⁴ ميلودة حمدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة 2011-2022، مذكرة تخرج لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، (جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2022/2021)، ص. 10.

⁵ رضوان بواب، صبرينة ميلاط، سوسولوجية التعليم الجامعي - قراءة مفاهيمية ونظرية، مجلة سوسولوجيون، المجلد: الثاني، العدد: 01، السنة 2021، ص. 31.

من هذا التعريف نفهم بأن التعليم العالي ليس مجرد تكملة للمرحلة ما بعد الثانوية، بل هو تكملة للجهود الإنسانية بغرض الرقي بالإنسان وثقافته، وتحقيق طموحاته المعرفية، فضلا عن كونه يسد حاجات المجتمع من خبرات ومهارات معينة بغرض التنمية والتطور.

يضيف نجيب بن حمزة أبو عظمة على أنه: "ذلك التعليم المستقطب للمخرجات المميزة من التعليم العالي بعد الثانوية العامة ويقوم بمسؤولياته لتدريب الموظفين على رأس العمل ويتحمل توفير الكوادر البشرية المناسبة لسوق العمل في مجال الاختصاص".¹

وهي نفس الفكرة التي يبني عليها عدي عطي على أي أنه: "كل أنواع التعليم الذي يلي المرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة وهو مرحلة التخصص العلمي في كافة أنواعه ومستوياته، رعاية لذوي الكفاءة والنبوغ، وتنمية مواهبهم، وسد لحاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله، بما يساير تطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغاياتها النبيلة".²

أما في التشريع الجزائري فإنه حسب المادة "02" من القانون رقم "05-99": "يقصد بالتعليم العالي كل نمط للتكوين أو للبحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي".³

نستنتج من خلال التعاريف المقدمة بأن التعليم العالي هو مستوى التعليم الذي يتلقاه الطلاب بعد الإنتهاء من التعليم الثانوي أو المرحلة الثانوية. ويشمل التعليم العالي كلا من المرحلة الجامعية ومستوى الدراسات العليا، وهي الدروس والبرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والكليات والمعاهد التقنية والمدارس المتخصصة.

● مفهوم الخدمات الجامعية:

- تعريف الخدمة: وتعرف الخدمات في اللغة بأنها:

أ- لغة: خدم، يخدم، خدمة، أي قام بحاجة.

قال خالد بن الوليد: "الحمد لله الذي فض خدمتهم" أي حاجتهم.⁴

ب- التعريف الاصطلاحي: تعرف في الاصطلاح بأنها:

¹ بوخرص خديجة، مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من كفاءة هيئة التدريس وجودة الخدمة العمومية، في www.democratio.dz، تاريخ الإطلاع: (2024/05/10).

² رضوان بن عيسى، يونس مصري، واقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية دراسة حالة جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي- أنموذجا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، 2020/2019، ص. 70.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المادة 02 من القانون رقم 05-99 المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق 4 أبريل 1999، يتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، الجريدة الرسمية، المؤرخة بتاريخ 07 أبريل 1999، العدد. 24، ص. 4.

⁴ مجمع اللغة العربية: المعجم الوسيط، الطبعة 6، مكتبة الشروق الدولية، 2008، ص. 221.

حسب الباحث جرانوس Granoos: "أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة، ولكن ليس ضروريا أن يحدث عن طريق المستهلك، وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة، والتي يتم تقديمها كحل لمشاكل العميل"¹.

تعتبر الخدمة سلسلة من النشاطات أو المساعدات المقدمة قد تكون ملموسة، أو غير ملموسة، مادية، أو معنوية، أو ترفيهية، وهي التي تحدث التفاعل بين أعضاء المستهلك لتلك الخدمة أو الجهة المقدمة للخدمة، هدفها حل المشاكل ومساعدة العميل للتخلص منها.

ت- التعريف الإجرائي للخدمة:

من التعريف السابقة نخلص بأنها: مجموعة من النشاطات أو المنافع أو المساعدات مقدمة إلى طرف يحتاجها قصد إستكمال لنقص ما أو مشكل ما من خلال وجود تفاعل بين شخص مستفيد من المنحة والمانح له قصد إشباع حاجة ما.

تعريف الخدمات الجامعية:

تعرف بأنها مجموعة المساعدات المقدمة من طرف الدولة والموجهة نحو تحسين ظروف حياة عمل الطلبة الجامعيين مع العلم أن إنتاج خدمة معينة لهم أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة معينة، وتتمثل هذه المساعدات أساسا في الأشكال الآتية:²

- المساعدات النقدية المباشرة: المنحة.
- المساعدات غير المباشرة: الإطعام، والنقل، والإيواء.
- النشاطات الثقافية والرياضية.

التعريف الإجرائي للخدمات الجامعية:

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

¹ كلتوم ساكر، إنعكاسات الخدمات الجامعية على التحصيل الدراسي للطلاب الجامعي دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية شتمة - بسكرة، مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم إجتماع التربية، (جامعة محمد خيضر - بسكرة-، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإجتماعية، شعبة علم الإجتماع)، ص. 17.

² نور الدين بسطي، دور التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الإجتماعية بالإقامة الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، (جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2008) ص. 70.

❖ مناهج الدراسة:

معلوم أن اختيار المناهج يكون انطلاقاً من طبيعة الموضوع المدروس مع مراعاة منهجية المجال المعرفي الأكاديمي الذي يندرج في إطاره. مع أن المنهج الكمي هو المهيمن على الأبحاث التي تجرى في السياسة العامة إلا أن هذا لا ينف توظيف المنهج الكيفي خاصة أن مواضيع السياسة العامة هي ظواهر سياسية تحتاج إلى إضفاء المعنى عليها.

- **المناهج الكيفية:** يقترح المجال المعرفي للسياسة العامة مجموعة من الاقتربات التفسيرية لعملية صنع السياسة العامة، من بين هذه الاقتربات التي تفسر تنفيذ عملية الرقمنة في الخدمات الجامعية في الجزائر ما يأتي:

1- **الاقترب المؤسساتي الكلاسيكي:** إن المتبع للطريقة التي تمت بها عملية تنفيذ عملية الرقمنة في الخدمات الجامعية، يجد أنها تمت وفقاً للاقترب المؤسساتي الكلاسيكي أي أنها حددت بصورة سلطوية من قبل تلك المؤسسات الرسمية التي تكون مسؤولة عن تنفيذها، وذلك من خلال التركيز على الجوانب الهيكلية الشكلية، والقانونية لمؤسسات الحكومة.

2- **الاقترب النسقي:** انطلاقاً من أن الرقمنة أصبحت حتمية (الحتمية الرقمية) نتيجة لتأثير البيئة الدولية، وبمصطلحات الاقترب النسقي لدافيد ايستون فهي مطلب، والمطالب حسبها هي الحاجات التي يتمنى أصحابها تحقيقها في شكل مخرجات. وتعبير آخر هي تصريحات الأفراد أو الجماعات في النظام السياسي بخصوص الفعل أو اللافعل. واستجابة النظام السياسي الجزائري لهذا المطلب جاء في مخرجات سلطوية (قرارات، مخططات توجيهية).

- **المناهج الكمية:** تسعى هذه المناهج لإعطاء وصف تدقيقي للبيانات المتحصل عليها من الأسلوب الكيفي وإعطائها دلالة إحصائية تتوافق والقوانين الإحصائية التي تثبت صحة الفرضيات المتبناة من قبل الباحث أو نفيها، حيث أن المنهج السليم يقودنا إلى نتائج سليمة في الغالب.

وفقاً للدراسة الميدانية في رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائرية- غرب فإن طبيعة البحث في كذا موضوع يقتضي استخدام المنهج الوصفي، والذي يعني الطريقة المنظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو مرفق أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة بهدف إكتشاف حقائق جديدة، أو التحقق من حقائق قديمة وأثارها والعلاقات التي تتصل بها وتغيرها، وكشف الجوانب التي تحكمها باعتباره أكثر ملائمة لأنه يساعدنا في بناء الإطار النظري وتحديد متغيرات الدراسة بدقة وكذا اشتقاق مؤشرات كل فرضية ثم إخضاعها للدراسة.

يصف المنهج الإحصائي الوصفي مختلف الخدمات المقدمة، مثل الإيواء، والإطعام وغيرها. بالإضافة إلى وصف تفاصيل كيفية إستخدامها والمزايا والعيوب المحتملة، بعد ذلك يمكن المرور إلى المنهج الوصفي التحليلي لفهم تفاعل المستخدمين معها، ومع هذه الخدمات وتحليل العوامل التي قد تؤثر على رضاهم واستمرارية استخدام الخدمات. هذا المنهج يُمكن من فهم عميق لتجربة المستخدم (الرقمنة) والتحديات التي قد تواجهها اثناء تطبيقها على الخدمات الجامعية، مما يمكن أن يسهم في تطوير مقترحات، وتوصيات لتحسين هذه الخدمات في المستقبل.

بالإضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي، تم الإعتماد كذلك على منهج دراسة الحالة الذي يمكن من دراسة كافة الجوانب الخاصة بظاهرة ما، أو التعرف على خصائص حالة ما، وقد تم إستخدام هذا المنهج بصدد دراسة واقع الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية.

تعتبر مديرية الخدمات الجامعية الجزائر- غرب حالة تستحق الدراسة العميقة، حيث توفر هذه المديرية مجموعة من الخدمات الجامعية للطلاب والموظفين، أن التعامل معها كحالة للدراسة يسمح بالتركيز على التفاصيل الدقيقة لهذه المديرية بما في ذلك هيكلها التنظيمي وعملياتها الجارية والتحديات التي تواجهها في تطبيق رقمنة الخدمات بفهم أعمق. ما ينبغي التأكيد عليه هو أنه يبقى الغرض الأساسي لتوظيف دراسة الحالة هو الفهم وليس التعميم، الذي يستدعي التعامل مع جميع الحالات وهذا الأمر غير ممكن في كثير من الأحيان.

❖ الأدوات المنهجية لجمع المعطيات:

تعتبر مرحلة جمع البيانات التي تأتي بعد تحديد التساؤلات والفروض وكذا إختيار عينة البحث من أهم مراحل البحث العلمي، يتوقف عليها نجاح البحث بنسبة كبيرة إذ كلما كانت أدوات البحث المستخدمة ملائمة ودقيقة كلما كانت النتائج جيدة وصحيحة والعكس صحيح. ويتم اختيار الأدوات لجمع البيانات وفقا لطبيعة الموضوع محل الدراسة، والمنهج المتبع وانطلاقا من موضوع البحث استوجب استعمال الأدوات الاتية:

1- الملاحظة: تعتبر الملاحظة من الأدوات الرئيسية في الابحاث الاجتماعية، فالعلم يبدأ بالملاحظة ثم يرجع إليها للتحقق من صحة النتائج التي توصل إليها وبالتالي تصبح مصدرا أساسيا لجميع البيانات، فهي تصور الحدث والموقف مباشرة.

ولقد تمت الملاحظة بالمشاركة بصفة منهجية، وذلك من خلال الدراسة الإستطلاعية التي قمنا بها بحكم أنني طالبة جامعية مقيمة بالإقامة الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية – الجزائر غرب، واحتكاكي بالتجربة مع الطالبات والموظفين حيث تمكنا من ملاحظة طبيعة العمل بالرقمنة على مستوى

الإطار المنهجي والمفاهيمي للبحث

الإقامة الجامعية دالي ابراهيم 01 وكيفية التعامل معها التي مكنتنا من معايشة واقع رقمنة القطاع عن قرب من خلال ملاحظة المعوقات المختلفة جراء الممارسات اليومية للعملية.

وجدير بالتنويه هنا، أن توظيف الملاحظة بالمشاركة كان ضمنيا دون اعتماد دفتر المشاهدة وذلك لقصر مدة البحث في هذا الموضوع. لأن دفتر المشاهدة منهجيا يتطلب امتدادا زمنيا متوسطا نسبيا يتجاوز مدة ثلاثة (03) أشهر. وبالتالي توظيفها كان تدعيميا وحسب.

2- الإستمارة: هي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد المبحوثين من أجل الحصول على معلومات حول الموضوع أو المشكلة أو الموقف، ويتم تنفيذ الإستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو ترسل إلى المبحوث عن طريق البريد العادي أو الإلكتروني، فللإستمارة أهمية كبرى لأن النتائج المتوصل إليها تتوقف على الإعداد الجيد لهذه الإستمارة.

بعد الانتهاء من صياغة الاستمارة التي إعتدنا في إعدادها على الجانب النظري للدراسة (فرضيات الدراسة)، وقد إحتوت على إثنان وثلاثون (32) سؤالا موزعا على ثلاثة محاور، وهي:

المحور الأول: بيانات شخصية (9 أسئلة).

المحور الثاني: واقع رقمنة الخدمات الجامعية (12 سؤالا).

المحور الثالث: معوقات رقمنة الخدمات الجامعية (10 أسئلة).

بالإضافة إلى سؤال مفتوح لتقديم إقتراحات لتدعيم مواصلة رقمنة الخدمات الجامعية.

الفصل الأول

إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

مقدمة الفصل الأول

تعود محاولات الحكومة الجزائرية إلى الاستجابة لمطالب الرقمنة إلى تاريخ 2013 حينما أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال مشروعا حلم مسمى "الإدارة الإلكترونية". هذا المشروع الذي كان يسعى إلى عصرنه الإدارة وتحسين الخدمة العمومية، بإدخال التكنولوجيا الحديثة في مؤسسات الدولة، بما فيها مؤسسات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

يمثل هذا الأخير أحد القطاعات المهمة ذات التأثير المباشر في المجتمع، من خلال وظائفه المتمثلة في التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، والتي سعت الوزارة الوصية إلى رقمنتها بإعتماد آليات رقمية متعددة. وذلك لما يوفره التسيير الرقمي من مرونة في تدفق المعلومات ويسر في تنفيذ العمليات.

وعليه سيتناول هذا الفصل إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، والتي سنبحث في ظروف اقرارها، وأهدافها وأدواتها، وهل حقا تستجيب لمتطلبات اعداد إستراتيجية، وذلك من خلال تضمينها هذه المباحث:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

المبحث الثاني: الإطار السياسي والتشريعي والمؤسساتي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر.

المبحث الثالث: مسار تنفيذ عملية الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

إن التطور الكبير الذي يشهده عالم 2024 في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال أجبر العديد من الدول على مواكبة هذه التطورات التي جاءت مع الثورة المعلوماتية، والتي زادت الأدوات التكنولوجية من حتميتها خاصة مع أزمة كوفيد 19 التي عزلت الفرد عن كل شيء وكل الفضاءات العمومية المباشرة، وخلقت له فضاء عالميا افتراضيا خلقت له وسائل وشبكات التواصل الاجتماعي. والأمر لم يتوقف عند هذا الحد بل ازدادت إعتمادية وارتباط الفرد بهذه الأدوات التكنولوجية مع بروز الذكاء الاصطناعي، والذكاء الاصطناعي التوليدي.

من منطلقات العولمة، لم تكن الجزائر بمعزل عن هذه التطورات بل كان لزاما عليها أن تقدم وصفها للتعامل مع التكنولوجيا وتوظيفها في رقمنة خدماتها في مختلف مؤسساتها وقطاعاتها. وكانت المخرجات أن أطلقت مشروع الجزائر الإلكترونية الذي يعتبر الإنطلاقة الأولى للجزائر في إطار الإستجابة لمطالب الرقمنة الذي يهدف أساسا إلى تحرير المواطن والإدارة من البيروقراطية السلبية.

وفي الجزائر، يعتبر قطاع التعليم العالي من بين القطاعات التي جسدت فيها الرقمنة بهدف تطويره وتحديثه. وينقسم هذا المبحث إلى مطلبين، حيث يتناول المطلب الأول التعريف بالرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، أما المطلب الثاني فيعالج أهمية رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر.

المطلب الأول: التعريف بالرقمنة في قطاع التعليم العالي

تأخذ الرقمنة معان كثيرة، ولضبط معناها في التعليم العالي اخترنا التعريفات الآتية:

أ) تعريف التعليم الرقمي

أُقترح التعليم الرقمي لأول مرة في 1999 مع تقدم وتطور الأدوات التكنولوجية، حيث كان الهدف من استخدامه إختراق القيود في الوقت والمكان والجدول الزمني، وقد عرفت الجمعية الأمريكية للتدريب والتعليم الإلكتروني بأنه "عملية تعلم المتعلمين وتطوير الوسائط الرقمية"¹

ويُعرف كذلك بأنه طريقة للتعليم من خلال استخدام آليات الاتصال الحديثة المتمثلة في الحاسوب وشبكاته المتعددة من صوت وصورة ورسومات ومكتبات إلكترونية، حيث من خلاله يتم إيصال المعلومات في أقرب وقت وأقل جهد².

¹ عمر حسين الصديق بوشعالة، التعلم عن بعد بين "المفهوم - والتأصيل"، في www.democraticac.dz، 22 أبريل 2020، تاريخ الإطلاع: (2024/03/27).

² أمال عباس، "مقتضيات المخطط التوجيهي لرقمنة قطاع التعليم العالي الواقع والمأمول"، مجلة البحث القانونية والإقتصادية، مجلد. 06، العدد. خاص (2023)، ص. 273.

ب) تعريف الرقمنة في التعليم العالي

لقد وفرت تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الكثير من الجهد والوقت لمستخدميها بفضل خصائصها التقنية، التي تسمح بتخزين، ومعالجة، وإسترجاع، ونقل المعلومات بكل مرونة الأمر الذي جعل أغلب المؤسسات تسعى لإمتلاكها، والجامعة على غرار الكثير من هذه المؤسسات، تعمل على الإستفادة من هذه التقنية ودمجها في عملياتها التعليمية.

عرّف الأستاذ عبد المنعم أبوزيد الرقمنة في العملية التعليمية على أنها: "هيكل ما يستخدم في عملية التعليم والتعلم من تقنيات المعلومات والاتصالات، والتي تستخدم بهدف تخزين، معالجة وإسترجاع ونقل المعلومات من مكان لآخر، فهي تعمل على تطويره وتجويده بجميع الوسائل الحديثة كالحاسب الآلي وبرمجياته، شبكة الأنترنت، الكتب الإلكترونية، قواعد البيانات، الموسوعات، الدوريات للمواقع التعليمية والبريد الإلكتروني، البريد الصوتي، التخاطب الكتابي والتخاطب الصوتي، المؤتمرات المرئية، الفصول الدراسية الافتراضية، التعليم الإلكتروني، والمكتبات الرقمية، التلفزيون التفاعلي، التعليم عن بعد، الفيديو التفاعلي، الوسائط متعددة الأقراص المضغوطة، البث التيليفزيوني الفضائي"¹.

وبتعبير آخر، هي كل ما يستخدم في عملية التعليم والتعلم من تقنيات المعلومات والاتصالات والتي تستخدم من أجل تخزين ومعالجة وإسترجاع ونقل المعلومات من مكان لآخر فهي تعمل على تطويره بجميع الوسائل الحديثة كالحاسوب، شبكة الأنترنت، الكتب الإلكترونية، قواعد البيانات، الموسوعات، الدوريات، المواقع التعليمية والبريد الإلكتروني، البريد الصوتي، التخاطب الكتابي، التخاطب الصوتي والمؤتمرات المرئية، الفصول الدراسية الافتراضية².

والمتتبع للتجربة الجزائرية في سعيها لرقمنة التعليم العالي يجد أنها واقع إلزامي لا بد منه خاصة بعد ما عرفه هذا القطاع أثناء فترة كوفيد 19 والذي أغلق جميع المؤسسات بدون استثناء وكان التعليم عن بعد الحل من مازق العام الأبيض. وعليه فرقمنة التعليم العالي يقصد بها:

تلك العملية التي يتم من خلالها تحويل البيانات إلى شكل رقمي ومعالجتها بوسائط إلكترونية وهي نقلة نوعية بين عالم كلاسيكي بدائي وتقليدي الوسائل إلى عالم كمي دقيق غني بالبرمجيات ووسائل لا

¹ بريزة بوزعيب، "الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر"، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، المجلد. 05، العدد. 02 (2022)، ص. 69.

² شريفة سوماتي، "تحديات رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي"، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد. 07، العدد. 01 (2023)، ص. 63.

الفصل الأول: إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

منتاهية التطور والذكاء في مختلف مؤسسات قطاع التعليم العالي، وفي جميع مستوياته التعليمية والتقنية والخدماتية¹.

يحمل مفهوم الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي تحولاً جوهرياً نحو استخدام التكنولوجيا لتعزيز عمليات التعلم والتعليم وتطوير البحث العلمي. وبهذا يُعتبر التعليم الرقمي والرقمنة في هذا السياق وسيلة حيوية لتعزيز جودة التعليم، وتوفير الوصول إلى المعرفة بشكل أكثر شمولية وفعالية.

من الناحية السياسية، تعتبر الرقمنة في قطاع التعليم العالي جزءاً من استراتيجيات الحكومة لتحسين الجودة التعليمية وتعزيز الابتكار والتنافسية في المجتمع. من خلال توجيه الاستثمارات والجهود نحو تطوير البنية التحتية التكنولوجية ودعم التعليم الرقمي، لهذا تظهر الحكومة الاهتمام بتعزيز التعليم وتطوير المهارات اللازمة للشباب.

ومنه يتضح لنا بأن توجهات الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من الجهود العلمية نحو تحديث وتطوير الأنظمة التعليمية وتعزيز البحث العلمي، إذ يعد دعم المعلومات والجهات المعنية للرقمنة في التعليم العالي والبحث العلمي أمر حيويًا، ينبغي تخصيص الموارد المالية الكافية وتطوير السياسات الملائمة لدعم البنى التحتية التكنولوجية وتطوير البرامج التعليمية الرقمية، مع التركيز على تطوير مناهج التعليم العالي والبرامج التعليمية لتكون ملائمة مع تطورات التكنولوجيا ومتطلبات سوق العمل، كما ينبغي كذلك أن تتبنى السياسات العامة للرقمنة في التعليم العالي والبحث العلمي توجهها إستراتيجياً يركز على قياس وتقييم الأثر لضمان تحقيق الأهداف.

المطلب الثاني: أهمية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديث وزيادة فعالية التعليم، لتحقيق أهداف التنمية البشرية والتنمية الشاملة المستدامة، وتتمثل هذه المساهمات التي توفرها التكنولوجيا والمعلوماتية والتعليمية المرتبطة بتوظيف الرقمنة التعليمية في العوامل التالية²:

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المخطط التوجيهي لرقمنة التعليم العالي والبحث العلمي SDN لسنة 2022، الجزائر (أكتوبر 2022)، ص. 11.

² وفاء طهيري، واقع امتلاك الأستاذ الجامعي لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات وتقبله لفكرة دمج التعليم الإلكتروني -دراسة ميدانية بجامعة المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية تخصص تكنولوجيا التربية والتعليم (جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الإنسانية، الاجتماعية، والعلوم الإسلامية، قسم العلوم الاجتماعية، شعبة علم النفس، 2010/2011)، ص. 54.

- ❖ زيادة فعالية العملية التعليمية: معظم الأبحاث والدراسات تؤكد أن توظيف تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات بطريقة ملائمة في عناصر العملية التعليمية يسهم في زيادة فعاليتها وتحسين جودة مخرجاتها مما يعود بالإيجاب على المجتمع ككل.
 - ❖ توفير بيئة تعليمية عالية الجودة: إن إمتلاك بنوك معلومات متخصصة يساعد في تحسين جودة العملية التعليمية والولوج للمعرفة واستخدامها في مجالات البحث العلمي مما يسهم في إثراء المعرفة الإنسانية، وتقديم حلول فعلية للمشكلات التي يتخبط فيها المجتمع والرقى به لمواكبة المجتمعات المتقدمة.
 - ❖ تحقيق الأهداف العامة للتعليم العالي: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية سيساعد الجامعة على أداء وظائفها وتحقيق أهدافها.
 - ❖ توسيع نطاق العملية التعليمية: فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تحرر العملية التعليمية من حدود الزمان والمكان وتسمح بالتواصل بين الأساتذة والطلبة والولوج إلى المعرفة في أي وقت من أي مكان تصل إليه شبكة الأنترنت. كما توسع دائرة الأشخاص الراغبين في إستكمال تعليمهم العالي كالموظفين والنساء الماكثات في البيت وتشجيعهم على التزود بالمعرفة.
 - ❖ قدرة التعليم الذاتي والتفكير النقدي: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال سيسهم في عصرنة العملية التعليمية التقليدية القائمة بشكل أساسي على المتلقين من قبل الأستاذ إلى نظام تعليمي معاصر يركز على تطوير قدرة التعلم الذاتي والتفكير النقدي، مما يؤدي إلى تكوين إطارات بشرية ذات كفاءة عالية لهم القدرة على رفع التحديات التي يعرفها سوق العمل والمجتمع ككل.
 - ❖ إضفاء الشفافية: تلعب الرقمنة دورا كبيرا في القضاء على كل أنواع البيروقراطية الإدارية التي لطالما أثقلت كاهل الأساتذة والطلبة دون وجه حق، فالرقمنة تعد وسيلة ناجحة لتطوير وتكريس مبدأ المساواة في الفرص بين مختلف الفاعلين في العملية التعليمية.
 - ❖ الدمج (التكامل): في ظل عصر الرقمنة، أصبحت الأدوات التقليدية التي إعتاد المدرسين وأساتذة الجامعات استخدامها داخل الفصول والقاعات الدراسية مختلفة تماما في شكلها وإمكانياتها حيث تحولت من "عالم الماكرو" إلى "عالم الميكرو" وإلى "عالم النانو ميكرو" وتكامل وإندماج معظمها، مما يؤدي إلى تضاؤل المسافات الزمنية والمكانية بين الحدود إلى درجة لم تكن موجودة من قبل.
- القراءة التحليلية تقدم لنا أن التحول نحو رقمنة قطاع التعليم والبحث العلمي هي إستراتيجية حيوية للعديد من الحكومات، حيث تسعى إلى تعزيز النمو الإقتصادي وتعزيز القدرات البشرية، وهو أمر يسهم في تحقيق الأهداف الوطنية والدولية للتنمية المستدامة. بالإضافة إلى ذلك، تتيح الرقمنة فرصا لتحسين الإدارة والشفافية في المؤسسات التعليمية والبحثية، مما يسهم في تعزيز الثقة العامة وتحقيق التنمية المستدامة على المدى الطويل.

الفصل الأول: إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

المبحث الثاني: الإطار السياسي والتشريعي والمؤسساتي للرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

يكمن الإطار السياسي لرقمنة التعليم العالي أساسا في إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، أما الإطار التشريعي فإنه يتكون من القانون التوجيهي للتعليم العالي لسنة 1999 والقانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي لسنة 2015.

فيما يخص الإطار المؤسساتي، تتقاسم الإدارة المركزية والمؤسسات تحت الوصاية الصلاحيات في مجال الرقمنة، لقد وردت هذه الأخيرة في صلاحيات وزير التعليم العالي والبحث العلمي وتضطلع بها مديرية الشبكات والإعلام والاتصال الجامعية. كما تساهم مجموعة من المؤسسات التابعة لقطاع التعليم العالي في مجال الرقمنة.

يندرج ضمن هذا المبحث مطلبين، حيث تعرضنا في المطلب الأول الى الإطار السياسي لرقمنة التعليم العالي والبحث العلمي (الإستراتيجية الإلكترونية 2008-2013)، ثم المطلب الثاني الإطار التشريعي والمؤسساتي لرقمنة التعليم العالي في الجزائر.

المطلب الأول: الإطار السياسي لرقمنة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية من أهم المشاريع التي شهدتها الجزائر خلال الفترة 2008-2013، نظرا للمحتوى الكبير الذي جاء به بغية تحقيق أهداف علنية على رأسها تقريب الإدارة من المواطن.

إن استراتيجية الجزائر الإلكترونية والتي تعرف أيضا بمشروع الجزائر الإلكترونية عبارة عن استراتيجية تم إطلاقها من طرف وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال حيث تم التشاور فيه مع مختلف الإدارات والمؤسسات والقطاع الخاص والجامعات ومراكز البحث والجامعات المهنية التي تنشط في مجال التكنولوجيا حيث شارك فيه أزيد من 300 شخص قاموا بطرح أفكارهم وآرائهم و مناقشة هذه الاستراتيجية¹.

كما حددت الإستراتيجية خمس (05) مؤشرات تمكن من قياس التقدم المحرز في تشييد مجتمع المعلومات وتقييم وضعية قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال. تتمثل هذه المؤشرات فيما يلي²:

✓ مؤشر الجدوى الرقمية.

¹ إلياس شاهد، الحاج عزبة، عبد النعيم دفرور، "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد (03 ديسمبر 2016)، ص ص. 121-125.

² محمد أحمدياتو، "سياسة الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية، والإقتصادية، المجلد. 57، العدد. خاص (2020)، ص. 228.

✓ مؤشر النفاذ الرقمي.

✓ مؤشر التحضير الإلكتروني.

✓ مؤشر نشر تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

✓ مؤشر التحضير في ما يتعلق بالحكومة الإلكترونية.

تمحورت خطة عمل مشروع الجزائر الإلكترونية حول ثلاثة عشر (13) محورا رئيسيا وهي كالآتي¹:

1. تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية: سيحدث إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها، مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتكييفها بشكل أنسب من خلال وضع خدماتها المختلفة على شبكة الأنترنت.

2. تسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركات: ويتعلق بإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع الإقتصادي وامتلاك الشركات لها، ذلك من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات لتمكينها من الاستفادة من الفرص التي تتيحها السوق العالمية وتحقيق فعالية أكبر من تقديم خدماتها.

3. تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الإستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال: من أجل السماح لكل مواطن أينما وجد عبر التراب الوطني بالإستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية ويتطلب هذا الأمر دعم كل المشاريع الهادفة لتطوير استعمال التكنولوجيا لدى الأسر والأفراد، والزيادة في عدد الفضاءات الرقمية العمومية ومحلات الأنترنت.

4. دفع تطوير الإقتصاد الرقمي: وذلك بتحفيز وتوجيه النشاط الإقتصادي نحو قطاعات تكنولوجيات الإعلام والاتصال، أي نشاط الإستثمار في إنتاج وسائل الإعلام والاتصال، ويتمحور حول ثلاث مكونات أساسية هي البرمجة، الخدمات والتجهيز لهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

5. تعزيز البنية الأساسية للإتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة: الهدف الرئيسي لهذا المحور هو إنجاز بنية تحتية لإتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.

6. تطوير الكفاءات البشرية عن طريق:

- إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

¹إلهام خرشي، محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية في الجزائر، (جامعة محمد ملين دباغين، كلية الحقوق والعلوم السياسية، شعبة العلوم القانونية والإدارية، تخصص إدارة إلكترونية)، ص. 26.

- تلقين تكنولوجيا المعلومات والإتصال لجميع الفئات الاجتماعية.
7. تدعيم البحث - التطوير والإبتكار: والذي يضمن تطوير الخدمات والمنتجات في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال.
8. ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني في مجال الإعلام والإتصال: لمسايرة المتطلبات الرقمية والدولية.
9. دعم الإعلام والإتصال: وذلك يتطلب إعداد وتنفيذ مخطط إتصال حول مجتمع المعلومات.
10. تثمين التعاون الدولي: من خلال المشاركة الفعالة في الحوارات والمبادرات الدولية، وإقامة شراكة استراتيجية بهدف امتلاك المهارات التكنولوجية.
11. آليات التقييم والمتابعة: يواكب هذا التقييم كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتحديد أهداف إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.
12. تفعيل الإجراءات التنظيمية: يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في وضع تنظيم مؤسساتي متناسق، يتمحور حول ثلاثة مستويات، التوجيه، التنفيذ، التنسيق بين القطاعات¹.
13. توفير الموارد المالية: يستلزم تنفيذ إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013" موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد، وعليه لابد من استغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلالا جيدا، كما أنه يجب أن تكون الإجراءات التشريعية والتنظيمية والمادية مقروءة بتقييم مالي دقيق.

بعد مرور عدة سنوات من انطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 إلا أنه لم يحقق أهم المحاور والأهداف لهذا المشروع ولزالت سيرورة عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية تسير ببطء مقارنة مع ما كان مبرمجا، وهذا راجع إلى مجموعة من المشاكل والمعوقات التي تقف حاجزا أمام نجاح هذه العملية، من بينها استخدام الأنترنت وتكنولوجيا الإعلام والإتصال عبر كامل التراب الوطني، غياب المنشآت القاعدية التي من شأنها تنفيذ هذا المشروع كما يتطلب إستراتيجية واضحة المعالم والآجال وإرادة سياسية على مستوى عالٍ².

وبالتالي يمكن القول أنّ مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" يُمثل مبادرة هامة في سعي الحكومة الجزائرية نحو تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز استخدام التكنولوجيا في الإدارة العامة والقطاع الخاص وفي تحقيق الهدف الرئيسي من تقريب الإدارة من المواطنين لكن لا يمكن إنكار وجود تحديات ومعوقات أثرت على تنفيذ وتحقيق الأهداف المرسومة لهذا المشروع تتعلق بقلّة البنية التحتية الرقمية المتاحة، وغياب بعض المنشآت الأساسية التي تدعم تنفيذ المشروع بشكل كامل، لأن نجاح مشروع الجزائر

¹ خرشي، مرجع سابق، ص. 27.

² خالد قريشي، منير لواج، حسبية جيلي، "استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 فجوة النظرية والتطبيق"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد. خاص (2013)، ص. 83.

الفصل الأول: إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

الإلكترونية يتطلب تنفيذًا فعالًا للخطة الرئيسية والمبادرات الفرعية المتعلقة بكل محور بالإضافة إلى التعاون والتنسيق الفعال بين مختلف الجهات المعنية المختلفة، مما يتطلب إدارة محكمة وقيادة قوية.

بناء على هذا يمكن القول أن مشروع الجزائر الإلكترونية يمثل خطوة إيجابية في التحول نحو الإدارة وتعزيز استخدام التكنولوجيا في الحكومة والقطاع الخاص لو تم تنفيذها كما خطط لها، ومع لذلك لا يزال هناك حاجة ماسة إلى تغييرات هيكلية، وتقديم مزيد من الدعم والتشجيع لتحقيق الأهداف المرسومة للمشروع.

المطلب الثاني: الإطار التشريعي والمؤسسي لرقمنة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

أ) الإطار التشريعي

من الناحية القانونية، تركز كل الأعمال والإجراءات التي يقوم بها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في مجال الرقمنة على أسس تشريعية. في هذا الصدد، يحكم قطاع التعليم العالي في الجزائر القانون التوجيهي للتعليم العالي لسنة 1999 (أولا) والقانون التوجيهي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي لسنة 2015 (ثانيا) اللذان يتضمنان أحكاما تتعلق برقمنة القطاع¹.

أولا: الرقمنة في القانون التوجيهي للتعليم العالي 1999

حسب المادة 03 من عرف القانون رقم 99-05 الممضي في 4 أبريل 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي² والمتمم بالقانون رقم 2000-04 الممضي في 6 ديسمبر سنة 2000³ والقانون رقم 08-06 الممضي في 23 فبراير سنة 2008⁴ يساهم المرفق العمومي للتعليم العالي بصفته أحد مكاني المنطومة التربوية في:

- تنمية البحث العلمي والتكنولوجي واكتساب العلم وتطويره ونشره ونقل المعارف.
- رفع المستوى العلمي والثقافي والمبني للمواطن عن طريق نشر الثقافة والإعلام العلمي والتقني.

كما "يساهم التعليم العالي في تطوير الثقافة ونشرها، كما يساهم في نشر المعارف ونتائج البحث والاعلام العلمي والتقني" وفقا للمادة 28 من نفس القانون.

¹ بلول، مرجع سابق، ص. 233.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القانون رقم 99-05 الممضي في 4 أبريل 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، الجريدة الرسمية، العدد. 24، المؤرخة في 7 أبريل سنة 1999، ص. 4.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القانون رقم 2000-04 الممضي في 6 ديسمبر سنة 2000، الجريدة الرسمية، العدد. 75، الصادرة في 10 ديسمبر سنة 2000، ص. 4.

⁴ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القانون رقم 08-06 الممضي في 23 فبراير سنة 2008، الجريدة الرسمية، العدد. 10، الصادرة في 27 فيفري سنة 2008، ص. 38.

في هذا الصدد، يشكل الإعلام العلمي والتقني نشاطا للتعليم العالي والبحث العلمي. يرتكز هذا النشاط على تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أي على الرقمنة.

ثانيا: الرقمنة في القانون التوجيهي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي 2015.

يحكم قطاع البحث العلمي والتطوير التكنولوجي القانون رقم 15-21 المؤرخ في 18 ربيع الأول 1437 الموافق 30 ديسمبر 2015 والمتضمن القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي¹. تبرز مكانة الرقمنة من خلال بعض أحكام القانون.

من حيث هدف البحث العلمي والتطوير التكنولوجي بصفة عامة، ورد في المادة 7 من القانون ما يلي:

"يهدف البحث العلمي والتطوير التكنولوجي إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية والتكنولوجية للبلاد". حسب نفس المادة، تتمثل الأهداف الأساسية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي على الخصوص كما يلي²:

- تطوير أنظمة الوطنية للإعلام والاتصالات.

- تطوير مجتمع المعلومات.

كما عرّف القانون الرصد التكنولوجي: "هو عملية تحسين مستمرة تهدف إلى تنظيم منهجي لجمع المعلومات الخاصة بالمكتسبات العلمية والتقنية ذات العلاقة بالمنتجات والاجراءات والطرق والأنظمة الخاصة بالمعلومات، بغية استخلاص فرص التنمية"³.

وحسب المادة 25 من القانون المذكور تعمل الدولة الممثلة في الوزارة المكلفة بالبحث العلمي بالمشاركة مع الدوائر الوزارية المعنية على إنشاء شبكة وطنية للرصد التكنولوجي ونقل المعلومات العلمية والتقنية⁴.

أما في المادة 26 من نفس القانون، تتخذ الدولة ممثلة في الوزارة المكلفة بالبحث العلمي والوزارات المعنية والترتيبات اللازمة للسماح للباحثين بالوصول إلى مصادر المعلومات العلمية والتقنية الدولية

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القانون رقم 15-21 المؤرخ في 18 ربيع الأول 1437 الموافق 30 ديسمبر 2015 والمتضمن القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، الجريدة الرسمية، العدد. 71، المؤرخة في 30 ديسمبر سنة 2015، ص. 06.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القانون رقم 15-21 يتضمن القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتكنولوجي، الجريدة الرسمية، العدد 71، 30 ديسمبر 2015، ص. 08.

³ أحمدياتو، مرجع سابق، ص. 234.

⁴ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجريدة الرسمية، العدد (71)، الصادرة في 30 ديسمبر 2015، ص.

الفصل الأول: إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

والحصول عليها وتشجيع التعاون ما بين القطاعات والتعاون الدولي في ميدان البحث العلمي والتطوير التكنولوجي وفقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما¹.

وعليه، يتضح لنا أن القوانين والتشريعات في قطاع البحث العلمي والتطوير التكنولوجي تلعب دورا حاسما في توجيه السياسات والإستراتيجيات التي تحدد مسار التطور الاقتصادي والاجتماعي في البلاد، فمن خلال هذا القانون يبدو أن هدف البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في مجال الرقمنة هو العمل على تكوين الأنظمة الوطنية المختصة بالإعلام والاتصال، وتجسيد مجتمع معلوماتي متحكم بالتكنولوجيا وواعي بها. كما أنه حسب هذا القانون كذلك فإن الدولة تعمل على إنشاء شبكة وطنية للرصد التكنولوجي التي تقوم بسير وتنظيم وجمع المعلومات العلمية والتقنية المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وإتاحة هذه المعلومات لجميع الباحثين بهدف الوصول إليها والاستفادة منها.

وعلاوة على ذلك، يشير القانون إلى أهمية التعاون الدولي في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، مما يبرز التوجه السياسي نحو تعزيز العلاقات مع الجهات الدولية المعنية وتبادل المعرفة والخبرات لتحقيق التطور والتقدم في هذا المجال.

➤ الرقمنة في القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي لسنة 2020:

إضافة إلى القوانين السابقة نجد أيضا القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي لسنة 2020.

حسب المادة الأولى 01 من القانون رقم 20-01 المؤرخ في 05 شعبان 1441 الموافق 30 مارس سنة 2020² يحدد مهام المجلس الوطني للبحث العلمي والتكنولوجيات وتشكيله وتنظيمه فإنها تنص على ما يلي:

تطبيقا للمادة 07 من الدستور، يهدف هذا القانون الى تحديد مهام المجلس الوطني للبحث العلمي والتكنولوجيات وتشكيله وتنظيمه، ويدعى في صلب النص " المجلس " .

وحسب المادة 03 من نفس القانون فإنها تنص على ما يلي³:

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجريدة الرسمية، العدد (71)، الصادرة في 30 ديسمبر 2015، ص. 10، 11.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القانون رقم 20-01 "يحدد مهام المجلس الوطني للبحث العلمي والتكنولوجيات وتشكيله وتنظيمه"، الجريدة الرسمية، العدد. 20، 5 أبريل 2020، ص. 03.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القانون رقم 20-01 "يحدد مهام المجلس الوطني للبحث العلمي والتكنولوجيات وتشكيله وتنظيمه"، الجريدة الرسمية، العدد. 20، 5 أبريل 2020، ص. 04.

الفصل الأول: إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

زيادة على المهام المحددة في المادة 207 من الدستور يكلف المجلس بتحديد التوجيهات الكبرى للسياسة الوطنية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، وهذه الصفة يكلف المجلس بإبداء آراء وتوصيات لا سيما حول:

- الخيارات الكبرى للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- المخطط الوطني لتطوير البحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- دعم البحث العلمي والتطوير التكنولوجي للسياسات العمومية.
- الأولويات بين البرامج للبحث.
- ترقية الإبداع العلمي والتقني في الوسط الجامعي وادماجه في التنمية الإجتماعية والإقتصادية.
- الحفاظ على القدرات العلمية والتقنية والوطنية وتنميتها وتعزيزها.
- تنسيق نشاطات البحث ما بين القطاعات.
- زيادة على ذلك يكلف المجلس بتقييم السياسة الوطنية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي وخياراتها ونتائجها وكذا إعداد آليات التقييم ومتابعة تنفيذها.

من خلال هذا القانون فإنه يتم تشكيل مجلس وطني للبحث العلمي والتكنولوجيات يعمل على دعم السياسات العمومية في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، كما أنه يعمل على تقييم السياسة الوطنية في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي ونتائجها ومتابعتها.

وبناء على ذلك، يتبين لنا أن هذا القانون يمثل تطورا إيجابيا نحو بناء جسور تعاون بين القطاع العام والخاص والمؤسسات الأكاديمية لتعزيز البحث والتطوير. يتيح تحديد المجلس الوطني للبحث العلمي والتكنولوجيات وتوجيهات وتوصيات تهدف إلى تنسيق الجهود وتحديد الأولويات في مجال البحث والتطوير، مما يساعد على تحقيق أهداف السياسة الوطنية بشكل فعال. فهو يعزز دور الدولة كمنظم وموجه للجهود البحثية والتطويرية، مما يعكس التزاما بتعزيز التفوق التقني والعلمي وتطويرها في الساحة الدولية. كما يساهم في بناء قاعدة علمية وتكنولوجية قوية تدعم التنمية المستدامة والتقدم الإجتماعي والإقتصادي في المجتمع.

يُعد هذا القانون إطارا قانونيا مهما يعزز الجهود الوطنية في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، ويعكس التزام الدولة بالإستثمار في المعرفة والابتكار كمحرك أساسي للتنمية والتطور. كما لانس كذلك بان تغيير المجتمع لا يكون فقط بالقوانين، فلا بد من اشتغال على مستوى الوعي المجتمعي، وهو ما سيعمق تحدي رقمنة القطاع لاحقا.

ب) الإطار المؤسسي

يتم تنفيذ سياسة رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من طرف المؤسسات التابعة للقطاع. يتكون الإطار المؤسسي لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي أساسا من الوزارة ومن عدد من المؤسسات التابعة التي تتمتع بصلاحيات في مجال الرقمنة¹.

أولا: وزير التعليم العالي وصلاحياته في مجال الرقمنة

يتمتع وزير التعليم العالي والبحث العلمي بعدة صلاحيات وردت في المرسوم التنفيذي رقم 13-77 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1434 الموافق 30 يناير 2013 الذي يحدد صلاحيات وزير التعليم العالي والبحث العلمي².

1. صلاحيات عامة

في مجال التعليم والتكوين العالين، فإن وزير التعليم العالي والبحث العلمي مكلف بصفة عامة بدراسة التدابير الضرورية لتنظيم مختلف أطوار التعليم العالي وتطويرها، وإقتراح ذلك، قصد إقامة منظومة شاملة ومتكاملة للتعليم والتكوين العالين، وفقا للمادة 3 من المرسوم المذكور أعلاه.

- يسهر على تطوير إستعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال في التسيير والتعليم وترقيتها.
- يسهر على ترقية العلاقات المنظمة بين مؤسسات التعليم العالي مع الكيانات الإقتصادية من أجل ضمان نشر المعلومة والمعارف والطرق والمناهج والخدمات العلمية والتقنية.
- ينشط الحياة العلمية الثقافية والرياضية في مؤسسات التعليم العالي.

2. صلاحيات في مجال الوثائق

كما حددت المادة 5 من المرسوم للوزير مجموعة من المهام الأخرى، فهو يسهر على تكوين رصيد وثائقي متنوع يوضع في متناول الطلبة والأساتذة الباحثين والباحثين الدائمين، ويعد السياسة ويضع مخططات لتطوير شبكة المكتبات الجامعية وحوسبتها ويسهر على تنفيذ ذلك. كما يتولى ترقية الكتاب الجامعي والوثائق الجامعية لفائدة الطلبة.

3. صلاحيات في مجال البيداغوجية:

¹ أحميداتو، مرجع سابق، ص. 234.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 77-13 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1434 الموافق 30 يناير 2013 الذي يحدد صلاحيات وزير التعليم العالي والبحث العلمي، الجريدة الرسمية، العدد. 08، المؤرخة في 6 فبراير 2013، ص. 04.

الفصل الأول: إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

يساعد على تطوير مناهج بيداغوجية فعالة، ويدعم الأعمال لتشجيع تطوير الطرق والوسائل السمعية البصرية واستعمال تكنولوجيات المعلومات والإتصال في التعليم والبحث العلمي. في الأخير، يدعم الوزير أعمال تعميم العلم والتكنولوجيا في أوساط المجتمع.

4. صلاحيات الوزير في مجال التعليم العلمي والتقني

في ميدان التعليم العلمي والتقني كلفت المادة 8 من المرسوم وزير التعليم العالي والبحث العلمي بإتخاذ جميع التدابير التي من شأنها أن تحقق ما يأتي:
المساهمة عن طريق أعمال التكوين والبرهنة والإعلام والتحسيس في توسيع التقدم العلمي والتقني الى كافة ميادين المجتمع.

5. صلاحيات الوزير في مجال الإعلام العلمي والتقني

في مجال الإعلام العلمي والتقني كلفت المادة 9 من المرسوم وزير التعليم العالي والبحث العلمي بصفة عامة بمهمة دفع عجلة الاعلام والوثائق والمنشورات العلمية والتقنية والنهوض بذلك. وبصفة خاصة بما يأتي:

- يتصور منظومة إعلام علمي وتقني مترابطة وينفذها.
- يبادر بوضع أسس لبنوك معطيات ضرورية لأعمال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- يشجع ويساند الأعمال الخاصة بإعداد الوثائق والمنشورات العملية والتقنية الضرورية للتطوير التكنولوجي وينشره.
- يدفع عجلة إنشاء المجلات العلمية والتقنية المتخصصة وتنميتها.
- يتخذ كل تدبير يساعد على تنظيم طرق اللقاءات والمبادلات ونشر الإعلام العلمي والتقني.

كما يقوم وزير التعليم العالي والبحث العلمي بمهمة إقامة نظام إعلامي يتعلق بالأنشطة التابعة لإختصاصه، من جهة ويرسم الأهداف والإستراتيجيات ويحدد لها الوسائل البشرية والمؤسسية والتنظيمية والمادية والمالية إنسجاما مع المنظومة الوطنية للإعلام في كل المستويات، من جهة أخرى، طبقا للمادة 10.

مما سبق ذكره، يبدو أن الوزير فاعل مركزي في عملية تنفيذ عملية الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

ثانيا: مديرية الشبكات و أنظمة الاعلام والاتصال الجامعية

حدد المرسوم التنفيذي رقم 13-78 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1434 الموافق 30 يناير سنة 2013 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي¹ المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 14-22 المؤرخ في 21 ربيع الأول عام 1435 الموافق 13 يناير سنة 2014²، فإن هياكل الوزارة تتمثل في المديرية العامة للتعليم والتكوين العالين، مديرية الدراسات القانونية والأرشفة، مديرية الموارد البشرية، والوسائل ومراقبة التسيير، مديرية تحسين إطار حياة الطلبة والتنشيط في الوسط الجامعي.

من حيث التنظيم فإن مديرية الشبكات وأنظمة الإعلام والاتصال الجامعية هي التي تختص في مجال الرقمنة وحسب المادة 4 من المرسوم فإنها تضطلع على مجموعة من المهام والتي يمكن ذكر أهمها³:

- ضمان إستراتيجية الأمن المعلوماتي للقطاع وضمان مطابقته للمقاييس والقواعد المعمول بها.
- ضمان إدماج الهياكل القاعدية والأنظمة والشبكة المعلوماتية.

كما نجد أيضا المديرية الفرعية للأمن المعلوماتي التابعة لمديرية الشبكات وتطوير الرقمنة وتكلف بما يأتي⁴:

- السهر على الأمن المعلوماتي للقطاع طبقا للقواعد المعمول بها، من خلال وضع مخططات الأمن المادي للمواقع.
- التقييم الدوري لحاجات القطاع في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية والآليات والمقاييس الخاصة بالأمن المعلوماتي.
- ضمان اليقظة المفاهيمية والتكنولوجية في مجال أمن المعلومات وجودة الخدمة بهدف تأهيلها دوريا.

يمثل وجود مديرية الشبكات وأنظمة الإعلام والاتصال الجامعية تحركا إستراتيجيا يعكس التوجه نحو تعزيز التواصل وتكامل التقنيات في البيئة الجامعية، وهذا يساهم في تحسين تجربة الطلاب والموظفين الأكاديميين، ويعزز البنية التحتية الرقمية التي تدعم التعليم والبحث والإبتكار.

ويمكن إعتبار هذا التحرك كجزء من إستراتيجية أوسع لتعزيز التحول الرقمي في القطاع التعليمي.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 13-78 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1434 الموافق 30 يناير سنة 2013 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجريدة الرسمية، العدد. 08، المؤرخة في 06 فبراير سنة 2013، ص. 8.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 14-22 المؤرخ في 21 ربيع الأول عام 1435 الموافق 13 يناير سنة 2014، الجريدة الرسمية، العدد. 05، المؤرخة في 2 فبراير سنة 2014، ص. 9.

³ أحمدياتو، مرجع سابق، ص. 236، 237.

⁴ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 21-134 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجريدة الرسمية، العدد. 27، المؤرخة في 11 أبريل 2021، ص. 13.

ثالثا: المؤسسات التي تساهم في عملية الرقمنة

❖ الفرع الأول: المؤسسات الجامعية

في هذا الإطار، يمكن ذكر المؤسسات الجامعية التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي أولا ثم تلك التي تتبع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ثانيا¹.

1. المؤسسات التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي

هناك أكثر من 100 مؤسسة جامعية تتبع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منها من يدرس الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال التي تساهم في الرقمنة. يمكن تقديم المدرسة الوطنية العليا للإعلام الآلي كنموذج، بحكم المرسوم التنفيذي رقم 220-08 المؤرخ في 14 يوليو سنة 2008²، تم تحويل المعهد الوطني للتكوين في الإعلام الآلي إلى مدرسة خارج الجامعة³، ومقرها الجزائر والتي أصبحت تسمى المدرسة الوطنية العليا للإعلام الآلي حسب المادة 2 من المرسوم، تتمثل مهمة المدرسة في ضمان التكوين العالي والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي في مختلف تخصصات الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصالات.

2. مؤسسة التعليم والتكوين العالين التابعة لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

تساهم مؤسسات التعليم والتكوين العالين التابعة لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في تحقيق أهداف الرقمنة، فيمكن ذكر المعهد الوطني للاتصالات وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الذي تم إنشاؤه بمقتضى المرسوم 173-75 المؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1395 الموافق 30 ديسمبر سنة 1975 والمتضمن إحداث معهد المواصلات، حول المعهد إلى معهد وطني للتكوين العالي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 165-08 المؤرخ في 29 جمادى الأولى عام 1429 الموافق 04 يونيو سنة 2008⁴.

المعهد موضوع تحت وصاية وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال حسب المادة 2 من المرسوم المذكور أعلاه. فيما يخص المهام، فيضمن المعهد التكوين العالي في مجال الاتصالات وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وفقا للمادة 4 من المرسوم السابق⁵.

¹ أحمدياتو، مرجع سابق، ص.ص. 239، 240.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 220-08 المؤرخ في 11 رجب عام 1429 الموافق 14 يوليو سنة 2008 والمتضمن تحويل المعهد الوطني للتكوين في الإعلام الآلي إلى مدرسة خارج الجامعة، الجريدة الرسمية، العدد. 40، المؤرخة في 16 يوليو سنة 2008، ص. 14.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 500-05 المؤرخ في 27 ذي القعدة عام 1426 الموافق 29 ديسمبر سنة 2005 يحكم المدارس العليا، الذي تم إلغاؤه بالمرسوم التنفيذي رقم 176-16، الجريدة الرسمية، العدد. 84، المؤرخة في 14 يوليو سنة 2016، ص. 26.

⁴ أحمدياتو، مرجع سابق، ص. 240.

⁵ أحمدياتو، مرجع سابق، ص. 242.

❖ الفرع الثاني: مراكز البحث

يتضمن الإطار المؤسسي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر أيضا مراكز البحث، حيث نجد مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) تم استحداث هذا المركز بمقتضى المرسوم رقم 85-56 المؤرخ في 16 مارس سنة 1985¹، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 03-454 المؤرخ 7 شوال عام 1424 الموافق 1 ديسمبر سنة 2003². طبقا للمادة 3 من المرسوم المذكور أعلاه، يتولى المركز انجاز برامج البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في ميدان الإعلام العلمي والتقني. وبهذه الصفة، يكلف على الخصوص بما يأتي:

- القيام بكل نشاط بحثي يتعلق بإنشاء النظام الوطني للإعلام والإتصال العلمي والتقني ووضعه وتطويره.
- المساهمة في بناء وترقية مجتمع الإعلام عن طريق وضع وتطوير شبكات قطاعية لإعلام بحثي، لاسيما الشبكة الأكاديمية والبحث وضمان ربطها بالشبكات المماثلة في الخارج وكذا عن طريق تطوير وتعميم تقنيات الإعلام والإتصال في نشاطات التعليم العالي.
- ترقية البحث في مجال أمن الإعلام والإتصال.

للعلم قام المركز بدور كبير في مجال تكنولوجيات الإعلام والإتصال ورقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، خاصة في المجالات التالية:

- ✓ تسجيل اسم المجال.
- ✓ تسيير الشبكة الجزائرية للبحث.
- ✓ تسجيل الأرقام العالمية للمنشورات (ISSN).
- ✓ الإشعار عن الرسائل الجامعية.
- ✓ الإشعار حول المظاهرات العالمية.

المبحث الثالث: مسار تنفيذ عملية الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

إن توجه الدولة الجزائرية نحو الرقمنة لم يكن اختيارا بل ضرورة، بالنظر إلى الصعوبات والإخفاقات التي عرفت الإدارة التقليدية والتي أصبحت لا تستطيع مسايرة التطوير التقني والتكنولوجي على المستوى

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 85-56 المؤرخ في جمادى الثانية عام 1405 الموافق 16 مارس 1985 المتضمن انشاء مركز للبحث في الإعلام العلمي والتقني، الجريدة الرسمية، العدد. 12، المؤرخة في 17 مارس سنة 1985، ص. 301.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 03-454 المؤرخ 7 شوال عام 1424 الموافق 1 ديسمبر سنة 2003، الجريدة الرسمية، العدد. 75، الصادرة في ديسمبر 2003، ص. 17.

الفصل الأول: إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

الدولي، مما حتم على صناعات القرار البحث عن طريق بديل للقضاء على مختلف الممارسات البيروقراطية، وذلك باعتماد تقنية الرقمنة التي تضمن على الأقل تلبية بعض الخدمات البسيطة التي يحتاجها المواطن البسيط.

ورغم ما عرفته الإدارة من تحول رقمي وإلكتروني لاسيما أثناء انتشار الوباء الصحي العالمي أواخر سنة 2019، إلا أن هذا لا يعني أن الدولة لم تكن لها سياسة كاملة في مجال الإصلاح الإداري قبل انتشار الوباء بديل اعتمادها على بعض إجراءات التي مست قطاعات معينة بالرقمنة تمهيدا لتعميم العملية على مختلف القطاعات.

فمواصلة للعملية تم برمجة قطاع التعليم العالي لإدخال الرقمنة على الخدمات التي يقدمها هذا الأخير، إلا أن هذه المبادرة لم تظهر معالمها بصفة مباشرة بل كانت مجرد محاولات قد يزداد مؤشرها أو ينقص بالنظر إلى اختلاف توجهات المسؤولين على القطاع، وكذا مدراء الجامعات الذين اختلفت نظرتهم للرقمنة، واستمر نفس الوجه إلى غاية ظهور الوباء الصحي العالمي الذي حتم على الدولة أن تفعل الرقمنة كضرورة، وتعمل على تسريع وتيرة تنفيذها.

المطلب الأول: رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر في مجال الإعلام العلمي والتقني

نظرا للكثير من التدابير التي شرعت فيها الدولة الجزائرية لرقمنة المرفق العام ضمن فكرة عصرنة الإدارة العمومية، فإننا سنركز على أهم التدابير المتخذة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي سواء في إطار المنصات والهيكل المركزية أو بالنسبة للمنصات المحدثه على مستوى الجامعات منها¹.

➤ مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST)

يعتبر أهم هيئة توفر مختلف الخدمات المتعلقة بالبحث العلمي والعمل الأكاديمي ويهتم المركز بكل ما يخص شؤون الطلبة وتسجيلاتهم، إضافة إلى إحتوائه على 12 بوابة متوفرة [Http://www.cerist.dz/index.php/a](http://www.cerist.dz/index.php/a) وتخص مختلف مجالات البحث وهي:

● شبكة البحث الجزائرية (ARN)

وهي شبكة وطنية ودولية تقدم مختلف الخدمات المتوفرة في المركز لاسيما ما يتعلق بدعم الإحتياجات المتعلقة بالبنية التحتية لشبكة الإعلام والمتوفرة على الموقع <https://www.arn.dz>.

● البوابة الوطنية للاشعار عن الاطروحة (PNST)

¹ بلول، مرجع سابق، ص ص. 488-502.

تعتبر أهم وسيلة للوصول إلى الإنتاج العلمي المتوفر في الجامعة الجزائرية من خلال متابعة كل مراحل إعداد الأطروحات بداية من التسجيل إلى غاية المناقشة ونشر نسخة من الأطروحة، وهذا يهدف الإعلام وإتاحة للباحثين، كما أنه يجب على كل طالب أن يسجل في المنصة ويكون له حساب خاص من أجل المتابعة، مع الإشارة إلى أن هذه البوابة كانت تهتم فقط بتسجيل عدد الأطروحات ولم تكن مفعلة، مما جعل المسؤول الأول عن القطاع يقرر مؤخرا ضرورة تسجيل كل الطلبة الذين طور إنجاز الأطروحات ومتابعتهم بشكل أدق على المنصة، وتتوفر البوابة على الموقع <https://www.pnst.cerist.dz>.

• النظام الوطني للتوثيق عبر الأنترنت (SNDL)

هو نظام أنشأه مركز cerist يسمح هذا الفضاء بتصفح الوثائق الإلكترونية الوطنية والدولية في مجال البحث العلمي¹، يهدف نشر الثقافة العلمية في مختلف المجالات وإتاحة الفرصة للطلبة الولوج إلى المادة العلمية على مستوى الجامعات الجزائرية أو حتى في الخارج، وهي متوفرة على: <https://www.sndl.cerist.dz>

• مركز أسماء النطاقات (NIC-DZ)

عبارة عن ترخيص من الهيئة العالمية للأسماء والأرقام للأنترنت، من أجل إدارة أسماء النطاقات المخصصة لدولة الجزائر.

• تلفزيون الويب (web tv)

هو فضاء يسمح بتسجيل مختلف التظاهرات والنشاطات التي تتم على مستوى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وكذا على مستوى الجامعات، يهدف إلى النقل المباشر للنشاطات مع حفظها في دعامة إلكترونية وهو متوفر على <https://webtv.cerist.dz>.

• بوابة خدمات الأنترنت (wissal)

تسمح هذه البوابة بالإطلاع على مختلف الخدمات التي لها علاقة بالقطاع سواء على مستوى الجامعة أو خارج محيط الجامعة، وهو متوفر على <https://www.wissal.dz>.

• بوابة البرمجيات الحرة (freesoft)

يسمح هذا البرنامج تشجيع تطوير البرمجيات الحرة في الجزائر وتسمح بتحميل عدة برمجيات، وهي متوفرة على <https://www.freesoft.dz>.

¹ بوزعيب، مرجع سابق، ص. 76.

• الموقع الموحد للمجلات العلمية (webreview)

تختص هذ البوابة بنشر البحوث والمجلات وذلك عن طريق الولوج الى الموقع <https://www.webreview.dz>.

• المكتبة الرقمية للمركز (DL)

إن أول استعمال لمصطلح المكتبة الرقمية كان سنة 1999 فهي عبارة عن مستودع مؤسساتي يضمن الوصول إلى مختلف انتاجات البحث العلمي والتقني من الأطروحات، مقالات، مداخلات، الدروس... الخ، وهو متوفر على <https://www.dl.dz>.

• بوابة المكتبات الجامعية الجزائرية (bibliouniv)

بالإعتماد على التكنولوجيا الرقمية تم تأهيل المكتبات الجامعية من خلال التحويل الرقمي لمجموعاتها لتحقيق إستغلال أمثل لمخزونها الوثائقي سواء من داخل المكتبة أو عن بعد¹، فهي فضاء مفتوح لمثلي الجامعات للمساهمة في تعزيز المناهج العصرية لتسيير المكتبات الجامعية.

• الفهرس المشترك الجزائري (CCDZ)

فهرس يضم الرصيد الوثائقي للمكتبات الوطنية بهدف مساعدة المكتبات على تطوير خدماتها.

القراءة التحليلية تجعلنا نفهم بأن التدابير التي تم إتخاذها من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر لرقمنة المرافق العامة وتحديث إدارة القطاع فهي تعكس التّركيز الواضح من قبل وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي على تعزيز البحث العلمي والعمل الأكاديمي في الجزائر، كما يظهر وجود مركز متعدد الوظائف تفاني الحكومة في تطوير البنية التّحتية والتّقنية وتقديم خدمات متنوعة للباحثين والطلّاب، يمكن أن تساهم البوابات الإلكترونية، المنصّات، المكتبات الرّقمية والفهارس المشتركة وغيرها في تسهيل تبادل المعرفة ودعم البحث العلمي في الجزائر وعلى الصّعيدين الوطني والدّولي، تعكس مثل هذه المبادرات إلّتزام الحكومة بتعزيز الشّفافية وتحسين الوصول إلى المعلومات والموارد البحثيّة، وتعزيز التّواصل والوعي بالأنشطة الأكاديميّة والبحثيّة في القطاع والتّواصل بين الجامعات والمؤسّسات البحثيّة.

بشكل عام، تظهر هذه التّدابير إلّتزاما قويّا من الحكومة الجزائريّة بتعزيز البحث العلمي وتحسين جودة التّعليم العالي. ومع ذلك، قد تحتاج إلى تقييم دوري لضمان إستمرارية وفعالية تأثيرها، بالإضافة إلى

¹أمال عقّابي، "إستراتيجية الجزائر في رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي"، مجلة هيروودوت الإنسانيّة والإجتماعية، المجلد. 07، العدد. 03 (2023)، ص. 105.

توجيه الموارد بشكل فعال لضمان تنفيذها بنجاح وخاصة أن الرقمنة تحتاج إلى وسائل تقنية تكنولوجية واتصالية معينة.

المطلب الثاني: رقمنة قطاع التعليم العالي في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي

يقودنا البحث في التجربة الجزائرية في هذا الصدد الى أنها كانت أكثر فعالية بعد انتشار الوباء الصحي الذي جعل صناع القرار على مستوى القطاع يتسارعون الى إيجاد سبل لإستمرار تقديم الخدمة الجامعية، وذلك من خلال¹:

• توحيد عملية النشر العلمي من خلال انشاء البوابة الوطنية للمجلات (ASJP)

هي أرضية رقمية خاصة بالمجلات العلمية² تعتبر أهم البرامج التي شرعت الجهة المختصة في مجال ترقية البحث العلمي وذلك من خلال إنشاء منصة رقمية يتمن خلالها إرسال المقالات للنشر في مختلف المجالات الوطنية مهما كان تصنيفها.

تتجلى أهمية هذه المنصة في تسهيل عملية النشر في المجالات الوطنية من خلال إتاحة المجال لكل باحث في المساهمة بمقالات ضمن المجالات المتوفرة، كما تتم معالجة الطلب إلكترونيا بنفس الوسيلة إلى غاية نشر المقال أو رفضه.

• تفعيل منصة التعليم (E-Learning)

تشكل هذه المنصة أهم فاعل بين الجامعة والطلبة باعتبارها الفضاء الذي يوفر كل المعلومات التي يحتاجها الطالب لاسيما الإعلانات التي تخص العمل البيداغوجي، أين يتم تخصيص خانة للإعلانات حسب كل قسم كإعلان عن برنامج التوزيع الأسبوعي، برنامج الإمتحانات، محاضر المداومات...إلخ، بالإضافة الى تفعيل عملية التعليم عن بعد من خلال امكانية الإطلاع وتحميل مختلف الدروس والمحاضرات التي وضعها الأساتذة ضمن حساباتهم في المنصة وذلك من الولوج الى الرابط المخصص لكل جامعة.

• انشاء المنصة الرقمية بروغريس (RROGRES)

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القرار الوزاري رقم 393 "يحدث لجنة علمية وطنية لتأهيل المجلات العلمية، الجريدة الرسمية، المؤرخة في 17 جوان 2014 (النشرة الرسمية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الثلاثي الثاني 2014)، معدل بالقرار رقم 985 المؤرخ في 7 ديسمبر 2020 (النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي 2020، الثلاثي الرابع).

² بوزعيب، مرجع سابق، ص. 76.

تعتبر أهم منصة فيما يخص متابعة الطلبة في مسارهم الجامعي من خلال تسجيل كل الطلبة ومستوياتهم في المنصة والتي تسمح لهم بالحصول على بعض الخدمات مثل: الإطلاع على كل جديد في مجال العمل الأكاديمي وإمكانية تحميل وثائق التسجيل الجامعي، كما يتم إستعمال نفس المنصة للأستاذ الجامعي الذي يكون له حساب خاص من خلاله يمكن له الولوج الى المنصة التي توفر له نوعين من الخدمات، فمن جهة تتضمن المسار المهني للأستاذ ويتم ايداع ملفات التأهيل الجامعي أو الأستاذية في نفس المنصة، كما يتم استعمالها لتسجيل علامات الطلبة في الفضاء الخاص بالتعليم. أي يهتم هذا النظام بتنفيذ المهام المتعلقة بالتسيير البيداغوجي وتسيير الموارد البشرية بالإضافة إلى تسيير الخدمات الجامعية¹.

• تفعيل تقنية التحاضر عن بعد في مجال النشاطات العلمية:

لكي يتم مناقشة وتبادل الأفكار والخبرات وعناصر المعلومات في جو تفاعلي لكن في أماكن جغرافية مختلفة، يجب الإعتماد على مؤتمرات مرئية التي يعرفها محمد عطية أنها: إتصال تفاعلي في الوقت الحقيقي عن بعد بين المجموعات في مواقع متعددة عبر قنوات مسموعة ومرئية، باستخدام البث التليفزيوني الرقمي عن طريق القنوات الواسعة ومعدات اتصالات الفيديو التي تستخدم الشبكة الرقمية للخدمات المتكاملة².

تعتبر عملية التسجيل الصوتي التي تتم من خلال المنصات الرقمية الأكثر فعالية مقارنة بالتعليم من خلال الوثائق الورقية المكتوبة، لأن استعمال تقني الصوت والفيديو يوصل المعلومة أحسن بالنسبة للقارئ على خلاف الوسائل الأخرى. من بين أنواع تطبيقات المؤتمرات المرئية نذكر منها ما يلي³:

1. تطبيق Zoom

عبارة عن منصة وخدمة إتصال مرئي وسمعي وأدوات إتصال أخرى، وتفيد التعليم والتدريب والعمل من عقد اجتماعات ومقابلات وغيره، فهو يقدم الفرصة لعقد أو جدولة المحاضرات الجامعية والإجتماعات عبر الأنترنت وذلك من خلال إتاحة الغرف الإلكترونية التي يتم عقد الإجتماعات بها، لكل

¹ محمد الطاهر عديلة، سليم جدي، الجامعة الجزائرية والتحول الرقمي بين مضامين الواقع ورهانات المستقبل: "نحو مطلب تحقيق مجتمع المعرفة"، الملتقى الوطني: طرائق التدريس في الجامعة بين ضرورات الرقمنة ومقتضيات تحقيق الجودة يوم 05 أفريل 2021، جامعة محمد بوضياف (المسيلة)، ص. 10، 09.

² أمينة رشا حلاسي، وسام مبارك بوشعالة، دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي - منصة بروغرس نموذجاً-، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر شعبة: علوم الإعلام والإتصال، (جامعة 08 ماي 1954، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علوم الإعلام والإتصال وعلم المكتبات، 2022/2023)، ص. 38.

³ حمزة نايلي دواودة، "تعليمية اللغة العربية بين التعليم التقليدي والتعليم الإلكتروني"، مجلة العربية، العدد. 1 (الجزائر 2020)، ص. 342، 343.

الفصل الأول: إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

غرفة رقم تعريف خاص بها ويمكن دعوة الأشخاص من خلال عدة طرق كتبادل الرقم التعريفي أو الرابط أو إرسال الدعوة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، بعدها يمكن تشغيل كلا من الصوت والكاميرا أو الإثنين معا ليتم عقد الإجتماعات مع إتاحة التواصل لجميع من بالغرفة.

2. تطبيق Webex

أحد أقدم التطبيقات للإجتماعات عبر الأنترنت شائعة الإستخدام حيث يتيح لك هذا التطبيق الإنضمام للإجتماعات أو عقدها أثناء مشاركة الشاشات أو حتى الدردشة وجها لوجه مع الأعضاء الآخرين، يمكنك جدولة المواعيد مع هذا التطبيق بإستخدامك لبريدك الإلكتروني أو المهني فبذلك يتيح لك بدء الإجتماعات بسرعة وسهولة. يحتل هذا التطبيق مرتبة عالية في العديد من القوائم التي تصنف من أفضل برامج مؤتمرات الفيديو المرئية في الويب.

3. تطبيق تيمز Microsoft teams

هي منصة تفاعلية لإنشاء وإتخاذ قرارات كفريق واحد، ويجمع تطبيق تيمز كل شيء معا في مساعد عمل مشترك، حيث يمكنك التواصل بمشاركة ملفات والعمل مع باقي التطبيقات من مكان واحد بسهولة لتحقيق المزيد من التعاون والإنجاز وتحقيق الأهداف التعليمية المرجوة في قطاع التعليم العالي.

بناء على ذلك، وفي إطار مواصلة رقمنة القطاع العالي قامت الجزائر باستخدام التكنولوجيا الرقمية لتحقيق أهداف تعليمية وتسهيل عمليات الإدارة الجامعية، من خلال منصّات التعليم عن بعد والنشر العلمي للحفاظ على جودة التعليم والبحث العلمي أثناء الأزمات مثل "الوباء الصحي" بالإضافة إلى المنصّات التي وضعتها الحكومة لتسهيل وصول الطّلاب والأساتذة إلى معلوماتهم الأكاديمية والإدارية مما يعزز الشّافية والديمقراطية في الجامعات، أمّا بالنّسبة إلى التطبيقات تُظهر الجزائر إستعدادها للإستفادة من التّعاون الدّولي وإعتماد التّكنولوجيا الحديثة في التعليم والبحث، كل هذه السياسات تتيح للحكومة تحقيق أهدافها بفعالية، وتُعزز الجودة والشمولية في التّعليم العالي، مما يساهم في تحقيق التّنمية المستدامة ورفع مستوى المعرفة والكفاءة في المجتمع. غير أن الجهة المقابلة من العملة تظهر بأن هذه التطبيقات تحتاج الى توفر شروط تقنية معينة مثل التّدفق العالي للأنترنت، وكفاءة المورد البشري المسير لهذه التطبيقات والذي يستطيع أن يتعامل مع الأعطاب والخلل الذي يمكن أن يصيب هذه التطبيقات، والتي بإمكانها أن تعطل سيرورة العملية التعليمية والبحثية لكل من الطالب، والأساتذ.

- استير اتيجية المخطط التوجيهي للرقمنة (SDN) 2022:

يهدف المخطط التوجيهي لرقمنة قطاع التعليم العالي إلى بناء إستراتيجية خاصة من أجل ترسيخ التكنولوجيا الرقمية في مختلف أنشطة التعليم العالي والبحث العلمي، يرتكز هذا المشروع في مرحلة أولى

الفصل الأول: إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

على رقمنة مختلف أنماط التعليم العالي، ليشمل لاحقا مختلف أنشطة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي والخدمات الجامعية¹.

تعتبر المنصات الرقمية جزءا من تنفيذ الخطة الرقمية الرئيسية التي إعتمدتها الوزارة والمكونة من 7 محاور إستراتيجية و 16 برنامجا إستراتيجيا و102 برنامجا تشغيليا. يتم تنفيذها بحلول ديسمبر 2024، بهدف تسجيل نجاح الطالب في مراحل الدراسة الجامعية المختلفة، بدءا من مرحلة التوجيه إلى غاية التخرج والاندماج المهني، والسعي إلى تشجيع الابتكار التربوي وتحديث الحوكمة بمختلف جوانبها. وقد سطر المخطط التوجيهي للرقمنة SDN هذه المحاور²:

المحور الأول: الرقمنة لمرافقة تكوين المستعملين وعصرنة المصادر

يتعلق الأمر بالحصول على تجهيزات وأرضيات أكثر حداثة من أجل الإستعمال المكثف للرقمنة، كما يتعلق بمرافقة تكوين الطلبة والمستخدمين التقنيين والإداريين المكلفين بالرقمنة.

المحور الثاني: الرقمنة في خدمة عرض تكوين منسجم

وهنا يتم تشجيع عرض تكوين مرئي ومنسجم متجذر في وسطه سواء عبر الخط أو عن بعد من خلال:

- أرضية قدامى الخريجين وصيت الشهادات: (قصص النجاح، المناصب التي يشغلها الخريجين، الفرص المتاحة للطلبة مثل التربص، الإدماج، وغيرها).
- أرضية تدرس الطالب: (نشر الشهادات المدرسية، كشوف نقاط، جداول التوقيت والبرنامجات).

المحور الثالث: الرقمنة لدعم نجاح الطالب

وضع أجهزة داخلية تشجيع المبادرة أو التكفل بالطلبة البعيدين، تطوير الفكر المقاوم لتشجيع الإدماج المهني وإنشاء مؤسسات ناشئة من خلال:

- أرضية الدروس عبر الخط بما فيها للطب: (استعمال أرضية موودل، استعمال الأرضيات المحلية الموجودة والحرص على ضمان تأمينها).

¹عباس، مرجع سابق، ص. 278.

²الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، رؤية لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي المخطط التوجيهي للرقمنة (SDN)، الجزائر (24 أكتوبر 2022)، ص. 24-26.

الفصل الأول: إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

- أرضية للطلبة الجدد: (موجهة للأسئلة المطروحة من قبل الطلبة والأشخاص المهتمين بالتكوين في المؤسسات الجامعية والخدمات المقدمة من قبل ديوان الخدمات الجامعية).
- أرضية توجه للطلبة نحو التخصصات: (معلومات، نصائح لتسهيل توجيه الطلبة نحو التخصصات والشعب).
- أرضية توجيه للطلبة نحو الحياة العلمية: (وضع دليل محلي للمؤسسات لفائدة الخريجين الجدد).

المحور الرابع: الرقمنة في خدمة نشاطات البحث

رفع قدرة وقوة الحساب، والتخزين وآليات الولوج من أجل النشر المفتوح والثابت المفتوح واستعمال الذكاء الإصطناعي عبر:

- أرضية لمصنف مشاريع البحث القائمة والتي أنجزت: (يتعلق الأمر بسجل أشغال البحث التي تتيح أكثر مرئية أو التي أنجزت في المخبر).
- أرضية تشاركية لدعم الابتكار: (المساعدة على الحضن- تبادل المشاريع مع المؤسسات الناشئة).
- أرضية إجراءات إحداث مخابر بحث للتصنيع.
- أرضية إجراءات إحداث مؤسسة ناشئة: (دعم وتشجيع إنشاء مؤسسات خاصة للطلاب حسب مؤهلاتهم العلمية والإبتكارية لدخول عالم المال والأعمال).
- أرضية المنشورات الجزائرية في الطب.

المحور السادس: الرقمنة لدعم الإدارة الحديثة

وضع أدوات وإمكانيات وإجراءات وطرق من أجل عصنة التسيير والإشراف وحوكمة المؤسسة الجامعية بغية تقديم أفضل الخدمات للمستعمل وضمان ديمومة وتكييف ممارسات المؤسسة من خلال:

- أرضية لتسيير المستخدمين: (أرضية للتسيير الإداري " النصوص التنظيمية، الساعات الإضافية، العطل السنوية").
- أرضية لمتابعة وصيانة الممتلكات: (وضع آلية لكشف النزاعات على مستوى تسيير الممتلكات).
- نظام معلوماتي مدمج: (دراسة وتحليل "الأجزاء الموجودة" وتصميم أخرى بطريقة متكاملة. إيجاد الواجهات اللازمة مع progress).

المحور السابع: العلاقات الوطنية والدولية

الفصل الأول: إستراتيجية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر

تطوير العلاقات الدولية والوطنية من خلال الرقمنة (تسيير كل الملفات) عبر:

- أرضية لمنشورات المؤسسات: (تحتوي على المجالات والمقالات والكتب في المؤسسة).
- أرضية إدارة ومتابعة الطلبة الأجانب.
- أرضية إدارة ومتابعة التكوين (أو التنقل) في الخارج: (المعالجة الآلية للطلبة حسب رأي المجلس العلمي).
- أرضية التسجيل للطلبة الأجانب: (في الجامعة الجزائرية لدورتي الماجستير والدكتوراه).
- المنصة الرقمية لتجديد المنح الدراسية للطلبة 2024/2023.
- أرضية إدارة ومراقبة التكوين (أو التنقل نحو الخارج).
- أرضية إدارة ومراقبة الأساتذة الضيوف.
- أرضية إدارة ومراقبة الإشراف المشترك للأطروحة.
- أرضية رصد الإتفاقيات الدولية.
- أرضية رصد تنقل الموظفين التقنيين- الإداريين.
- أرضية إدارة ومراقبة تنقل الطلبة.
- ❖ **منصات الخدمات الجامعية:**
- منصة النقل.
- منصة الإيواء.
- منصة إدارة الموارد البشرية.
- منصة مراقبة الدخول إلى الإقامات الجامعية.
- منصة الإدارة ومتابعة الإطعام.
- منصة المنحة الجامعية.
- منصة انشغالاتي.
- ❖ **منصات أخرى¹:**
- منصات الشكاوى: (إرسال طلبات المواعيد والشكاوى).
- منصة ترقية الباحثين الدائمين: (اللجنة الوطنية لتقييم الباحثين الدائمين).

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، "منصات أخرى"، في: www.mesrs.dz تاريخ الإطلاع: (2024/03/25).

- منصة متابعة ملفات مناقشة الدكتوراه.
 - البوابة الرقمية الموحدة .
 - سينما الجزائر.
 - منصة توثيق الشهادات.
 - منصة مراقبة حاضنات الأعمال ANVREDET.
 - منصة تهيئة الذمة.
 - منصة استقبال ملفات الترشح لمنصب مدير الخدمات الجامعية.
 - روبوت الجزائر chatbot.
 - تطبيقات الهاتف النقال¹ :
 - تطبيق خدماتي **e-services**: تطبيق مخصص للهواتف الذكية يحتوي على بوابة لجميع الخدمات والمنصات الرقمية الموضوعة في الخدمة لفائدة مستخدمي القطاع كل فيما يخصه.
 - تطبيق **webetu**: وهو تطبيق مخصص للهواتف الذكية للنظام المعلوماتي المدمج. يُمكن الطالب من القيام بعمليات التسجيل وإعادة التسجيل ومتابعة المسار الدراسي وكذا استخراج الوثائق الضرورية.
- إن كل هذه الجهود وغيرها تؤكد أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عازمة على جعل الرقمنة دعامة أساسية لكل نشاط بيداغوجي أو بحثي داخل المؤسسة الجامعية والإدارة المركزية².
- ومنه نستنتج أن إستراتيجية المخطط التوجيهي للرقمنة في قطاع التعليم العالي تعكس إلتزام الحكومة بتطوير البنية التحتية والتكنولوجية والمناهج الدراسية في المؤسسات الجامعية بهدف تعزيز الجودة والفعالية في البحث العلمي، هذا التوجه يعكس إستعداد الحكومة لتطبيق الابتكار في مجال التعليم فهو يظهر إستجابته وإندماجه مع الإستراتيجية الوطنية للرقمنة، يتجلى التحدي الرئيسي في توفير البنية الرقمية المناسبة التي تدعم مختلف أنشطة التعليم والبحث، والتأكيد على الرقمنة كجزء أساسي من الخطة الإستراتيجية للوزارة ولكنها تحتاج إلى ضبط آجالها، وأدواتها بشكل جيد.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، "تطبيقات الهاتف النقال"، في : www.mesrs.dz تاريخ الإطلاع: (2024/03/25).

² عباس، مرجع سابق، ص. 280.

خاتمة الفصل الأول:

توصلنا من خلال هذا الفصل إلى أن ظهور الرقمنة وتطورها لتشمل مختلف المجالات الحياة تمثل في الإنتقال من الإدارة التقليدية القائمة على الأوراق إلى الإدارة الرقمية القائمة على التكنولوجيا. كما أن للرقمنة أهمية بالغة حيث تقوم بتسهيل الحصول على الخدمات دون التقيد بالزمان و المكان. وهي اقتصاديا توفر في الجهد، والوقت، والتكلفة.

يعتبر مشروع الجزائر الالكترونية في الجزائر (2008-2013) أحد أهم المشاريع التي تهدف إلى تجسيد الرقمنة في جميع القطاعات والمؤسسات العمومية والخاصة، حيث أن قطاع التعليم العالي يعتبر من بين القطاعات المستهدفة من خلال هذه الاستراتيجية، والذي ساهم في رقمنة الوزارة ومختلف مؤسساتها كما أن رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر تحكمها عدة قوانين. وهنا نصل إلى خلاصة بأن تنفيذ عملية الرقمنة في قطاع التعليم تمت عبر اقتراب مؤسساتي قانوني. أي ربط تنفيذ عملية الرقمنة بالوزارة الوصية التي ركزت على الأطر التنظيمية والهيكلية والقانونية.

أما في ما يخص انجازات التعليم العالي فيما يتعلق برقمنة القطاع فقد قامت الوزارة بإستحداث عدة منصات رقمية تسهل الوصول إلى المعلومات والحصول على الخدمات. غير أن نوعية هذه الخدمات الرقمية تحتاج إلى اشتغال أكثر على مستوى الوسائل المسخرة لتنفيذ عملية الرقمنة بالطريقة التي تقدم تغذية راجعة مرجوة. وهذه النقطة تحتاج إلى أبحاث أخرى لكون هذا البحث يركز أساسا وحصريا على سير تنفيذ عملية الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

الفصل الثاني:

رقمنة الخدمات الجامعية في الجزائر

مقدمة الفصل الثالث:

نظريا، تؤسس المؤسسات العمومية لخدمة المصلحة العامة من خلال تقديم مختلف السياسات، والبرامج، و المشاريع التي تساهم في صيانة المرفق العام، ونجد من بينها الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة فهي تحاول تقديم هذه الخدمة بجودة مناسبة، وتوفير الظروف الملائمة للطلبة من أجل تحصيل دراسي في المستوى. وهذا تحديدا ما يبرر أهمية كذا موضوع للبحث وفي كذا ظروف دولية، وإقليمية، ومحلية. خاصة وان عدد الطلاب في الجزائر يتجاوز المليون طالبا، وهو رقم له دلالاته القوية على مستويات استقرار العلبة السوداء خاصة في الأنظمة التسلطية. وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للطلاب ستندرج بشكل مباشر في إطار شراء السلم الاجتماعي. وعليه نلاحظ العمل على كسب هذه الفئة.

. بعد ما عرفته الجزائر من تطورات تاريخية في 2019 ، وما فرضته جائحة كوفيد 19 من إلزامية التوجه الرقمي، فقد عكف الديوان الوطني للخدمات الجامعية باعتباره مؤسسة عمومية ذات طابع إداري خاضعة لقانون الوظيفة العمومية الجزائرية فهي بذلك مسؤولة عن توفير الخدمات والمتطلبات الجامعية التي يحتاج إليها الطالب والسهر على تقديمها من أجل مواصلة تحصيله المعرفي،، والتي تتكفل الاقامات الجامعية بتوفيرها.

تعتبر الإقامة الجامعية أهم مؤسسات قطاع الخدمات الجامعية لكونها الأقرب في التعامل مع الطالب حيث يتلخص دورها في تلبية وإشباع حاجته وتوفير الخدمات الضرورية على أن يكون مستوى هذه الخدمة المقدمة، وإن لم تحقق الجودة بقدر على الأقل مقبول، وذلك من ظروف إقامة، وإطعام، ونقل، وخدمات صحية، وغيرها.

وعليه، يتطرق هذا الفصل إلى واقع رقمنة الخدمات الجامعية في الجزائر، من خلال:

المبحث الأول: التعريف بقطاع الخدمات الجامعية في الجزائر

المبحث الثاني:رقمنة الخدمات الجامعية في الجزائر

المبحث الأول: قطاع الخدمات الجامعية في الجزائر

تشرف الدولة الجزائرية على تقديم عدة خدمات عامة نجد من بينها الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة. ونظرا لأهمية هذه الخدمة بصفتها تؤثر على الطالب بصفة سلبية أو إيجابية، سنحاول من خلال هذا المبحث التعرض إلى مطلبين فالأول يتعلق بالتعريف والمهام للقطاع، أما بالنسبة للمطلب الثاني سنتطرق فيه إلى واقع رقمنة الخدمات الجامعية في الجزائر من إيواء، وإطعام، ونقل ومنحة.

المطلب الأول: التعريف بقطاع الخدمات الجامعية ومراحل تطوره

أ) التعريف بقطاع الخدمات الجامعية

قطاع الخدمات الجامعية هو تعبير عن الديوان الوطني للخدمات الجامعية، هذه المنظمة التي تتكفل بتقديم خدمات جامعية من إطعام، وإيواء، ونقل، ومنح، ونشاطات ثقافية ورياضية وعلمية للطلبة، فهو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية موضوعة تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي¹.

أنشأ الديوان الوطني للخدمات الجامعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 84/95 المؤرخ في 22 مارس 1995 المعدل والمتمم بموجب المرسوم 312/03 المؤرخ في 14 سبتمبر 2003 ليصبح بذلك الديوان الوطني للخدمات الجامعية مراكز وهيكل محلية تسمى بمديريات الخدمات الجامعية و الاقامات الجامعية محل مندوبات بإعطائها استقلالية مالية أكثر للتسيير².

يقوم الديوان الوطني للخدمات الجامعية في إطار الأحكام التشريعية والتنظيمية وفي ظل الصلاحيات المخولة له بتطبيق السياسة الوطنية في مجال الخدمات الجامعية والمنح والسهر على التحسين الدائم للأوضاع المادية والمعنوية للطلبة المسجلين بصفة نظامية في مؤسسات التعليم والتكوين العالين، وذلك بالتنسيق مع هذه المؤسسات³.

¹ خميسي بوزايدة، حوكمة الخدمات العامة في ظل النماذج التسييرية المعتمدة قطاع الخدمات الجامعية نموذجا، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الميدان: حقوق علوم السياسية، (جامعة قاصدي مرباح، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2022/2021)، ص. 45.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 84-95 المؤرخ في 21 شوال عام 1415 الموافق 22 مارس سنة 1995، يتضمن انشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه وعمله، الجريدة الرسمية، العدد. 24، سنة 1995، ص. 03-08 المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 312-03 المؤرخ في 17 رجب عام 1424 الموافق 14 سبتمبر سنة 2003، الجريدة الرسمية، سنة 2003، العدد. 57، ص. 04-08.

³ صبرينة بن الصغير، واقع الإتصال الخارجي في المؤسسة الديوان الوطني للخدمات الجامعية نموذجا -دراسة حالة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، (جامعة الجزائر 3، كلية علوم الإعلام والإتصال، قسم الإتصال، 2020/2019)، ص. 38.

بناء على الدستور لاسيما المادتين 4-85 و 125(الفقرة 2) منه يقوم السيد معالي وزير التعليم العالي والبحث بتعيين مديرا عاما للديوان الوطني للخدمات الجامعية بمرسوم وتنتهي مهامه بالأشكال نفسها، كما يساعد المدير العام للديوان في مهامه مدراء ونواب يعينون بقرار من الوزير المكلف بالتعليم العالي بناء على إقتراح من المدير العام، وكذلك يساعده مديري الخدمات الجامعية و مدراء الإقامات على المستوى الوطني.

ب) مراحل تطور قطاع الخدمات الجامعية: عرف تنظيم الخدمات الجامعية تغييرات هيكلية عدة منذ الإستقلال، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي¹:

- مرحلة المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية (CNOUS): بدأت هذه المرحلة منذ الإستقلال، كانت الخدمات المقدمة للطلاب مسيرة من طرف المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية إلى غاية سنة 1967 تم تثبيته بإصدار أمر رقم 44-67 مؤرخ في 17 مارس 1967، وكان تحت وصاية وزارة التربية الوطنية.
- مرحلة مركز الخدمات الاجتماعية والجامعية (COUS): تم إنشاء مركز الخدمات الجامعية والمدرسية تبعا للأمر رقم 05-71 المؤرخ في 4 فيفري 1971، وأصبح مؤسسة ذات طابع إداري تتمتع بالإستقلالية المالية، وبموجب المرسوم رقم 52-71 تم إنشاء مركزين قسنطينية بالشرق الجزائري ووهران بالغرب الجزائري، وكان تحت وصاية وزارة التربية الوطنية والجامعات.
- مرحلة مركز الخدمات الاجتماعية والجامعية (COSU): أنشأ مركز الخدمات الاجتماعية والجامعية بموجب المرسوم الرئاسي رقم 314-83 المؤرخ في 23 سبتمبر 1986، بالنسبة للولايات الكبرى أما الولايات الصغرى والتي يتجاوز عدد الطلبة 2000 طالبا تم إدماج تسييرها مع المؤسسة البيداغوجية بنفس الولاية، وكانت تسمى بقسم الخدمات الاجتماعية والجامعية (DOSU)، وكان تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- مرحلة الديوان الوطني للخدمات الجامعية: تم إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 95-84 المؤرخ 22 مارس 1955، ويضم الديوان هياكل محلية تسمى الإقامات الجامعية ومندوبيات جهوية، إذ كرس هذا التنظيم الجديد بعض الإستقلالية في إدارة الخدمات التي تقدمها الهياكل القاعدية للديوان ممثلة في الإقامات الجامعية التي تتمتع بتفويض إعتمادات التسيير، وكذا سلطة تسيير الوسائل والموارد الموضوعة تحت تصرفها من طرف المدير العام للديوان الوطني للخدمات الجامعية.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الديوان الوطني للخدمات الجامعية، تاريخ نظام الخدمات الجامعية في الجزائر: الهياكل ومنظومة الدعم، في: www.onou.dz، تاريخ الإطلاع: (2024/03/25).

استمر التنظيم الهيكلي للديوان الوطني للخدمات الجامعية على شكله إلى غاية سنة 2003 أين تم إصدار المرسوم التنفيذي رقم 03-312 المؤرخ في 14 سبتمبر 2003 المتضمن إنشاء مديريات الخدمات الجامعية، ملحقة بالديوان الوطني للخدمات الجامعية، والتي أسندت إليها إدارة الموارد البشرية والمالية المرتبطة بضمان تموين خدمات الإطعام، الإيواء، المنحة والنقل الجامعي.

وفي إطار المهام الموكلة إليها، تضمن مديريات الخدمات الجامعية التنسيق بين الإقامات الجامعية، وكذا مراقبة الخدمات الجامعية التي تقدمها.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي ومهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية

❖ **الهيكل التنظيمي:** كما جاء في المادة 02 من المرسوم التنفيذي 84/95 المؤرخ في 21 شوال عام 1415 الموافق 22 مارس سنة 1995 المعدل والمتمم يشمل الديوان الوطني للخدمات الجامعية تحت وصاية سلطة المدير العام للمديرية العامة ومديريات الخدمات الجامعية والإقامة الجامعية¹.

المديرية العامة: تشمل المدير العام والمديريات الفرعية الآتية²:

1. **الديوان الوطني للخدمات الجامعية:** يشمل 4 مديريات و11 مديرية فرعية وهو مقسم كالآتي:
 - **مديرية الدراسات والتنمية:** تشمل مديرتين هما:
 - المديرية الفرعية للتخطيط والبرمجة.
 - المديرية الفرعية لتعميم الإعلام الآلي والإحصائيات.
 - **مديرية مراقبة التسيير والتدقيق والتحليل المالي:** تشمل 3 مديريات فرعية وهي:
 - المديرية الفرعية للتدقيق ومراقبة تسيير الخدمات الجامعية.
 - المديرية الفرعية للتدقيق ومراقبة تسيير الإقامات الجامعية.
 - المديرية الفرعية للتحليل المالي والتقييم.
 - **مديرية تحسين معيشة الطالب:** وتشمل 3 مديريات فرعية وهي:
 - المديرية الفرعية للإعلام والتوثيق.
 - المديرية الفرعية للخدمات الجامعية.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي 84-95 المؤرخ في 21 شوال عام 1415 الموافق 22 مارس سنة 1995 يتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه وعملة، الجريدة الرسمية، العدد. 24، المؤرخة في 07 أبريل سنة 1995، ص.ص. 03-08، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 03-312 المؤرخ في 17 رجب عام 1424 الموافق 14 سبتمبر 2003، الجريدة الرسمية، العدد. 57، سنة 2003، ص.ص. 04-08.

² حدة حلايمية، خيرة خراز، التنظيم القانوني للخدمات الجامعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري، (جامعة العربي التبسي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2021/2020)، ص.ص. 19-21.

- المديرية الفرعية للنشاطات العلمية والثقافية والرياضية والوقاية الصحية.
- مديرية إدارة الوسائل: وتشمل ثلاث مديريات فرعية وهي:
 - المديرية الفرعية للمالية والوسائل والأرشيف.
 - المديرية الفرعية للموارد البشرية.
 - المديرية الفرعية للتكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات.
- 2. مديرية الخدمات الجامعية: تشمل مجموعة من الإقامات الجامعية تتولى متابعتها ومراقبة سيرها وكذا تنسيق نشاطاتها، كما تسهر على التنسيق والعمل مع مؤسسات التعليم والتكوين العالين جامعات، معاهد، مدارس عليا لتقديم كل الخدمات المبرمجة من طرف الديوان والوزارة في أحسن الظروف كدفع منح الطلبة التابعين لمجال إختصاصها الجغرافي، وتكلف بإعداد برنامج مخطط النقل الجامعي الخاص بهم ومتابعة مدى تجسيده وتطبيقه من طرف المتعاملين الناقلين وفق دفتر الشروط المعمول به، وتشمل 4 أقسام و11 مصلحة، وهي مقسمة كآلاتي¹:
 - قسم المراقبة والتسيير: يشمل 4 مصالح وهي:
 - مصلحة الإيواء.
 - مصلحة الإطعام.
 - مصلحة النقل.
 - مصلحة النشاطات.
 - قسم المالية والصفقات: ويشمل 3 مصالح وهي:
 - مصلحة الصفقات العمومية.
 - مصلحة الميزانية والمحاسبة.
 - مصلحة متابعة عمليات البناء.
 - قسم الموارد البشرية: ويشمل مصلحتين (02) وهما:
 - مصلحة تسيير المسارات.
 - مصلحة التكوين وتحسين المستوى.
 - قسم المنح: ويشمل مصلحتين (02) وهما:

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 10 ذي القعدة عام 1425 الموافق 22 ديسمبر سنة 2004 يتضمن إنشاء مديريات الخدمات الجامعية وتحديد مقرها وقائمة الإقامات الجامعية التابعة لها ومشتملاتها، الجريدة الرسمية، العدد. 22، المؤرخة سنة 2005، ص ص. 18-32، المعدل والمتمم بالقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 19 صفر عام 1429 الموافق 26 فبراير سنة 2008، الجريدة الرسمية، العدد. 41، ص ص. 12-32.

- مصلحة تقديم المنح.
- مصلحة تجديد المنح.
- 3. الإقامة الجامعية: تعتبر البنية القاعدية للديوان، وتتكون حسب أهمية عدد الطلبة من وحدة أو عدة وحدات الإيواء والإطعام وتتولى تقديم الخدمات مباشرة لفائدة الطلبة في مجال الإيواء والإطعام والوقاية الصحية والأنشطة العلمية والثقافية والرياضية والترفيهية، وتشمل 5 أقسام و12 مصلحة وهي مقسمة كالآتي¹:
 - مصلحة إدارة الوسائل: تشمل 3 فروع وهي:
 - فرع المستخدمين.
 - فرع الميزانية والمحاسبة.
 - فرع الوسائل العامة.
 - مصلحة الإطعام: تشمل 3 فروع وهي:
 - فرع وحدة الإطعام.
 - فرع التموين.
 - فرع المقتصدية.
 - مصلحة الإيواء: تشمل فرعين (02) وهما:
 - فرع توفير الإيواء.
 - فرع تسيير الإيواء.
 - مصلحة النظافة والصيانة والأمن الداخلي: تشمل فرعين (02) وهما:
 - فرع النظافة والصيانة.
 - فرع الأمن الداخلي.
 - مصلحة النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والوقاية الصحية: تشمل فرعين (02) هما:
 - فرع النشاطات العلمية والثقافية والرياضية.
 - فرع الوقاية الصحية.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المادة 21 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 18 ذي القعدة عام 1424 الموافق 11 يناير 2004، الذي يحدد التنظيم الإداري للديوان الوطني للخدمات الجامعية وكذا مديريات الخدمات الجامعية، الجريدة الرسمية، العدد 08، المؤرخة في 08 فيفري 2004، ص ص. 18-21.

لقد أنشأت مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية تحت إشراف الديوان الوطني للخدمات الجامعية التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي عبر مختلف أرجاء الوطن لتكون قريبة من الجامعات ومؤسسات التعليم العالي من أجل السهر على تقديم الخدمات المختلفة، وتتولى تقديم الخدمات مباشرة لفائدة الطلبة في مجال المنح، والإيواء، والإطعام، والنقل والأنشطة الثقافية والرياضية والخدمات الاجتماعية الأخرى، ولقد بذلت مجهودات معتبرة ورصدت أموالا طائلة لتكون تلك الهياكل والمؤسسات الخدمية في خدمة جميع الطلاب¹.

■ مهام مؤسسة الديوان الوطني للخدمات الجامعية

حسب المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 95-84 المؤرخ في 21 شوال عام 1415 الموافق 22 مارس سنة 1995 والمتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه وعمله، يقوم الديوان في إطار الأحكام التشريعية والتنظيمية وفي ظل إحترام الصلاحيات المخولة للمؤسسات والهياكل والأجهزة المعنية، بالمهمة الأساسية المتمثلة في تطبيق السياسة الوطنية في مجال الخدمات الجامعية والسهر على التحسين الدائم للأوضاع المادية والمعنوية للطلبة المسجلين بصفة نظامية في مؤسسات التعليم والتكوين العالين، وذلك بالتنسيق مع مؤسسات التعليم والتكوين العالين، وبهذه الصفة يكلف على الخصوص بما يأتي²:

- يقوم أو يكلف من يقوم بأية دراسة أو تحقيق للتعرف على حاجات الطلبة في مجال الخدمات الجامعية لاسيما الإيواء والإطعام والنقل والوقاية الصحية والأنشطة الثقافية وعلمية والرياضية والترفيهية، ويقترح عناصر إستراتيجية للتكفل بهذه الحاجات ويسهر على تطبيق الإجراءات المقررة.
- يسهر على تطبيق الأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالخدمات الجامعية والمنح ويساهم في إثرائها وتحسينها.
- يطوّر ويقوم بترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية والترفيهية الموجهة للطلبة بالإتصال مع الهيئات والهياكل المعنية.
- يساهم في إعداد برنامج التكفل بالنقل الجامعي والسهر على ترشيده، بالإتصال مع الأجهزة والهياكل المعنية.
- يتولى تنظيم عمليات الوقاية الصحية في الوسط الطلابي، بالإتصال مع الهيئات والهياكل المتخصصة.
- يضع نظاما إعلاميا ووثائقيا لفائدة الطلبة داخل الإقامات الجامعية ويقوم بترقيته.

¹ أحمد فلوح، سناء عبيدي، "درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية-دراسة ميدانية"، مجلة المعيار، المجلد العاشر، العدد (4 ديسمبر 2019)، ص. 151.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 95-84 المؤرخ في 21 شوال عام 1415 الموافق 22 مارس سنة 1995 والمتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه وعمله، الجريدة الرسمية، العدد. 57، المؤرخة في 24 رجب عام 1424 الموافق 21 سبتمبر 2003، ص ص. 05.06.

- يتولى في إطار التنظيم المعمول به، التكفل في مجالي الخدمات الجامعية والمنح بالطلبة الأجانب المسجلين بصفة نظامية في مؤسسات التعليم والتكوين العالين.
- يعدّ ويقترح مخططا لتنمية وتوسيع شبكة المنشئات الأساسية وتجهيزات الخدمات الجامعية.
- يتولى متابعة أنشطة مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية وتنسيقها ومراقبتها ويقترح كل التدابير التي من شأنها تحسين سيرها.
- يسهر على الإستعمال الرشيد للموارد والوسائل الموضوعة تحت تصرف مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية، لاسيما عن طريق وضع نظام قانوني لتخصيصها.
- يعدّ وينقذ برامج تكوين المستخدمين العاملين في هياكل الخدمات الجامعية وتحسين مستواهم وتجديد معارفهم.

من خلال هذه المهام، يظهر لنا أن الديوان الوطني للخدمات الجامعية في النص كجهة مسؤولة تعمل على تحقيق العدالة الاجتماعية وتوفير بيئة جامعية ملائمة لنمو وتطور الطلبة، مما يسهم في تعزيز التعليم العالي وتعزيز الهوية الوطنية، غير أن الواقع يقدم لنا إخفاقات كبيرة في تحقيق هذه المهام الموكلة إليه.

المطلب الثالث: أنواع الخدمات الاجتماعية الجامعية في الجزائر

كما أسلفنا الذكر، يقدم قطاع الخدمات الجامعية في الجزائر خدمات مدعمة للطلبة، وهي كالاتي¹:

1. خدمات الإيواء (الإقامة الجامعية)

يعتبر الإيواء من الخدمات الأساسية التي توفرها الدولة للطلبة لاسيما الوافدين من المناطق البعيدة، وذلك من خلال منحهم غرف أعدت خصيصا لهذا الغرض، كما أنها تحوي مجموعة من الوسائل التي من شأنها توفير الراحة وشروط الدراسة، كالكراسي، والطاولات، والأفرشة والأغطية، والإنارة، والتهوية، والنظافة.

بعد إيداع الطالب لملف الإيواء، وبعد توفر شرط المسافة القانونية (35كلم) بالنسبة للطلبات و(50 كلم) بالنسبة للطلبة، يستفيد الطالب من الغرفة الجامعية ويختلف عدد المقيمين بها حسب مساحتها، وبعد تسديد مقابل الإيواء الذي يقدر بـ 400 دينار للطلبة القديم و 440 دينار للطلبة الجديد.

¹ بوجمعة عقابي، العقبي الأزهر، "الخدمة الجامعية بين التنظيم المعتمد وتحديات تقديمها"، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد. 06، العدد. 01 (2021-06-30)، ص ص. 185، 186.

ويشرف على متابعة إيواء الطلبة قسم إداري خاص في العادة قسم الإيواء بالإدارة العامة للإقامة للجامعية .

2. خدمات الإطعام

تقدم الدولة أيضا الدعم لتوفير الغذاء وإطعام الطلبة وتقديم وجبات متفاوتة من إقامة إلى أخرى، وهذا يحدث يوميا وطيلة السنة الجامعية، أين نجد المطاعم متوفرة في الإقامة الجامعية وكذا على مستوى الجامعات. ويقدم المطعم الجامعي ثلاث وجبات في اليوم الفطور، والغداء، والعشاء. ويشرف على أداءها المطعم.

يستفيد من خدمات الإطعام الطالب المقيم كما يستفيد منها الطالب الخارجي، ويقدم الطالب تذكرة بقيمة دينار وأربعة سنتيمات لوجبتي الغداء، والعشاء وتذكرة بقيمة نصف دينار لفطور الصباح.

3. خدمات النقل

تدعم الدولة قطاع النقل الجامعي ذلك من خلال توفير وسائل النقل اللازمة والمتمثلة في حافلات حضرية مسخرة من أجل نقل الطلبة المقيمين من الإقامة الجامعية، كما تنقل الطلبة غير المقيمين أيضا الذين يقطنون في ضواحي الجامعة. ويسهر على تسيير وتنظيم هذه الخدمة مديريات الخدمات الجامعية من خلال مخططات النقل مع المصالح المختصة وتضبط بناء على عدد البطاقات السنوية للإشتراك في النقل الموزعة على الطلبة، كما تضمن مؤسسات النقل والشركة الوطنية للسكك الحديدية هذه الخدمة بناء على عقود واتفاقيات مع الديوان الوطني للخدمات الجامعية وفق ما يقتضيه قانون الصفقات العمومية. ويستفيد الطالب من خدمات النقل بعد تسديد مبلغ مائة وخمسة وثلاثون دينار لموسم جامعي ويوفر الديوان ثلاثة صيغ من النقل وهي:

- النقل الحضري: نقل الطلبة داخل حدود الولاية التي تضم المدينة الجامعية.
- النقل الشبه حضري: يستفيد منه الطلبة الذين يقطنون بمسافة أقل من المسافة المشروطة للإيواء والطالبات اللائي تتوفر فيهن شروط الإيواء وطاقة استيعاب الإقامات الجامعية لا تسمح بإيوائهن.
- نقل طلبة الجنوب الكبير: وهي صيغة جاءت نتيجة اتفاقية مبرمة بين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة التضامن الوطني والخطوط الجوية الجزائرية، وتنص على توفير تذكرة سفر واحدة خلال الموسم الجامعي عبر الخطوط الجوية لكل طالب.

4. خدمات المنح

تقدم المنحة الجامعية للطالب طوال مدة الدراسة، وتخصص تبعا لإيرادات الوالدين. يقوم الطالب بإيداع ملف المنحة بتقديم وثائق خاصة به وأخرى خاصة بمدخيل الأولياء وعليه تتحدد قيمة

المنحة. كما تختلف قيمتها حسب الأطوار كذلك، فالمنحة في طور الليسانس تقدر بـ4000 دج للفصل، و7000 دج في طور الماجستير، و12000 دج في طور الدكتوراة.

5. خدمات النشاطات الثقافية

قصد قتل الروتين اليومي لحياة الطلبة وشغل أوقات الفراغ في أنشطة تعود بالفائدة الإيجابية على المستوى النفسي والفكري والجسدي للطلّاب، تسخر مؤسسات قطاع الخدمات الجامعية المستلزمات المادية اللازمة لإعداد برنامج سنوي للنشاطات بالتنسيق مع ممثلي الطلبة والسهر على تنفيذه.

6. الخدمات الصحية الوقائية

تتواجد على مستوى كل إقامة الجامعية وحدة علاجية تسهر على تقديم الرعاية الصحية للطلّبة، كما تتوفر بعض الإقامات الجامعية على سيارات إسعاف، ولكل طالب ملف طبي خاص، كما تنظم حملات تحسيسية خاصة بالآفات الإجتماعية والأمراض المتنقلة وتبرمج دوريا حملات تلقيح للطلّبة.

بالإضافة إلى هذه الخدمات نجد أيضا الأمن والأمان على مستوى الحرم الجامعي أو على مستوى الأحياء الجامعية، حيث نجد انتشار أجهزة الأمن وذلك من خلال مراقبة الدخول والخروج للجامعة والإقامة، وهذا تجنباً لدخول الغرباء إلى الوسط الجامعي بالأساس¹.

وعليه، يبدو من خلال قراءة النص التنظيمي لهذه المؤسسة أن مديريات الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية عبر مختلف أرجاء الوطن قد أنشأت لتكون قريبة من الجامعات بغرض تقديم خدمات مختلفة تتمثل في الإيواء، ودفع المنح، والإطعام، والنقل والرعاية الصحية والنشاطات الثقافية والرياضية، وقد بذلت الدولة مجهودات معتبرة وصرفت أموال كثيرة لتكون تلك المؤسسات والهيكل في خدمة جميع الطلاب. وبذلك تتجسد فكرة توزيع الربح من منظور يعكس التوجه الإجتماعي للدولة الجزائرية الذي يمكن أن ينظر إليه من وجهتين نظر متناقضتين. فمن جهة توفير هذه الخدمات سيساعد ذوي الدخل المحدود من خلال توفير خدمات شبه مجانية مثل الإيواء، الإطعام والنقل، وسيخفف العبء المالي والاجتماعي عنهم، مما يسمح لهم بالتركيز بشكل أكبر على دراستهم. وعليه، ومن جهة أخرى، نجد أن هذا الطابع الاجتماعي قد أثر في نوعية الخدمات المقدمة، وكثيرا ما تنتقد هذه الخدمات بأنها لاترقى إلى مستوى تخفيف العبء الاجتماعي على الطالب، وأن تلعب دورا ايجابيا في تعزيز التعليم وتحقيق التنمية المستدامة.

¹ كلثوم ساكر، انعكاسات الخدمات الجامعية على التحصيل الدراسي للطلّاب الجامعي، مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماجستير في تخصص علوم اجتماع التربية، (جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإجتماعية، شعبة علم الاجتماع، سنة 2020/2021)، ص. 24.

قراءة ومعايشة واقع الخدمات الجامعية يفضي بأن الخدمات الاجتماعية الجامعية على الرغم من الجهود الإيجابية المقدمة، إلا أن هناك تحديات تنظيمية وتنفيذية تواجه عملية تقديم الخدمات، فمن الضروري تحسين إدارة وتنظيم هذه الخدمات لضمان توزيعها بشكل عادل وبكفاءة ونوعية معينة. كما ينبغي أيضا ضمان إستدامة هذه الخدمات على المدى الطويل وتحسين جودتها لضمان تلبية الإحتياجات المتزايدة للطلاب. وهذا ماسيفصل فيه المطلب الموالي.

المطلب الرابع: واقع الخدمات الجامعية في الجزائر

حظيت الجامعة بإهتمام كبير في مختلف الدول، بإعتبارها منظمة خدمية تخصص في إنتاج وتسويق الكثير من الخدمات التعليمية والاجتماعية والبحثية للمتعلمين، ومن أجل تعزيز قدرتهم على عملية التعلم والمساهمة في موائمة إحتياجاتهم مع البيئة التدريسية، لأبد من إعطاء الأولوية لجودة حياتهم، والذي حتما سيحفز إستقطاب الطلبة الجدد، من خلال تحسين إطار معيشتهم الذي يبقى محورا أساسيا في قطاع الخدمات الاجتماعية، وهذا لأجل بلوغ مستويات عليا من التأهل لدى الطلبة ومن أجل اللحاق بركب الدول المتقدمة، فإننا بحاجة ماسة إلى إطارات ومتعلمين من الجنسين مؤهلة خلقيا ونفسيا واجتماعيا وعلميا وذهنيا وفكريا وعمليا في شتى العلوم والميادين المختلفة¹. ولن يكون ذلك إلا بالإهتمام بهذا الطالب والغوص في فهم واقعه المعيشي داخل أسوار الجامعة بالتعرف على مشكلاته والصعوبات التي تواجهه في تحقيق التكيف مع المحيط الجامعي².

تشهد الجزائر خلال الموسم الجامعي 2024/2023 تغيرات ملحوظة في مجال التعليم العالي تبدأ بكم المؤسسات التعليمية الجامعية حيث تتواجد مجموعة متنوعة من المؤسسات التعليمية التي تسهم في تلبية احتياجات الطلاب والمجتمع، تضم الجزائر 54 جامعة توفر مجموعة واسعة من التخصصات الأكاديمية. بالإضافة إلى 9 مراكز جامعية تقدم برامج متخصصة في مجالات محددة، و39 مدرسة وطنية عليا تعمل على تطوير المهارات والخبرات اللازمة للطلاب في مختلف المجالات. بالإضافة إلى 13 مدرسة تساهم في تقديم تعليم متقدم وبحث في مجالات أكاديمية مختلفة³.

الكم كذلك طال المؤسسات التي تضمن تقديم الخدمات الجامعية للطلاب، حيث نجد 60 مديرية جامعية تعمل على تنظيم وإدارة الأنشطة الأكاديمية والإدارية في جامعات البلاد، وتوفير 417 إقامة جامعية لاستضافة الطلاب، وتقديم 831088 وجبة يومية عبر 432 مطعم جامعي، كما تؤكد إلزامها

¹ حليلة قادري، نصيرة بن ناي، فعاليات الملتقى الوطني حول: تشخيص واقع الطالب الجامعي "جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة -دراسة تميدانية على عينته من الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية"، جامعة الجزائر2، 2016، ص. 134.

² نعيمة مزار، مليكة شعباني، فعاليات الملتقى الوطني حول: تشخيص واقع الطالب الجامعي " واقع الطالب الجامعي الجزائري: من الأمس إلى اليوم ماذا تحقق؟ (قراءة تحليلية لوضعه الراهن)"، جامعة الجزائر2، 2016، ص. 59.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، في: www.mesrs.dz، تاريخ الإطلاع: (2024/04/05).

الفصل الثاني: رقمنة الخدمات الجامعية في الجزائر

بتلبية إحتياجات الطلاب بشكل شامل. ومع وجود 433636 طالبا مسجلا في الإيواء، و 928066 طالبا مسجلا في المنحة الجامعية، وكذا 855489 طالبا مسجلا في النقل الجامعي،¹.

بالإضافة إلى هذه الإنجازات الكمية التي تم تحقيقها لتطوير شبكة الخدمات الجامعية، تحليل واقع الخدمات الجامعية يقودنا إلى التعرف على نسبة الاعتمادات المالية الممنوحة للديوان الوطني للخدمات الجامعية. وتجدر الإشارة إلى أن ميزانية تسيير الديوان الوطني للخدمات الجامعية تتكون فقط من إعانة الدولة، لأن الموارد الخاصة الناتجة عن مساهمة الطالب لا تمثل سوى 1%²، كما تمثل الميزانية المخصصة من قبل الدولة للديوان الوطني للخدمات الجامعية في المتوسط 32% من إجمالي الميزانية المخصصة لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي، كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (01): يوضح تطور الإعتمادات المخصصة للديوان الوطني للخدمات الجامعية مقارنة بميزانية القطاع.

السنة	الإعتمادات المخصصة للديوان الوطني للخدمات الجامعية (دج)	الإعتمادات المخصصة للقطاع (دج)	النسبة (%)
2012	93.273.662.000	279.481.934.000	33,37%
2013	78.311.500.000	284.582.513.000	27,52%
2014	87.358.025.000	281.320.502.000	31,05%
2015	74.289.300.000	300.513.642.000	24,72%
2016	105.544.158.000	312.145.998.000	33,81%
2017	101.177.000.000	312.251.629.000	32,40%
2018	110.177.000.000	332.341.387.481	33,15%
2019	112.977.000.000	349.251.705.000	32,35%
2020	117.400.000.000	364.283.132.000	32,23%
2021	126.649.376.000	370.596.356.000	34,17%
2022	140.897.000.000	523.693.133.000	26,90%

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على إحصائيات الديوان الوطني للخدمات الجامعية.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، في: www.mesrs.dz، تاريخ الإطلاع: (2024/04/05).

² مقابلة مباشرة مع السيد ح.ط، مسؤول الإعلام والتوثيق، رقمنة الخدمات الجامعية في الجزائر، الديوان الوطني للخدمات الجامعية، الجزائر، تاريخ المقابلة: 2024-02-20.

تحليل البيانات الواردة في الجدول يكشف عن وجود جهود المتواصلة لتحسين جودة التعليم العالي وتوفير بيئة تعليمية متطورة. من خلال زيادة الاعتمادات المخصصة للديوان الوطني للخدمات الجامعية على مر السنوات خاصة سنة 2021، يعكس ذلك التزامًا بتحسين البنية التحتية للتعليم وتوفير الموارد اللازمة لدعم الطلاب والباحثين. ومع ذلك، فإن النسبة المتزايدة بشكل غير منظم ومتذبذب للاعتمادات الحكومية مقارنة بإجمالي ميزانية القطاع تشير إلى التحديات المستمرة في توفير تمويل كافٍ لتلبية الاحتياجات المتزايدة في مجال التعليم العالي. لذا، يتطلب التحقيق في خيارات تمويل إضافية وتعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص لتحقيق التطورات المستدامة في هذا المجال وضمان وصول جميع الطلاب إلى فرص التعليم المتساوية.

من خلال التفاصيل الكمية المقدمة، يمكننا استنتاج أن النص والاحصائيات الرسمية تؤكد على التزام المؤسسات الوصية على الخدمات الجامعية بتوفير بيئة تعليمية ملائمة للطلاب، مما يعزز من جاذبيتها للمتعلمين الجدد ويعزز مكانتها كوجهة تعليمية رائدة في المنطقة. وتؤكد سياسيا بان هناك اهتمام حكومي معتبر بهذا القطاع. غير ان الواقع الفعلي يقدم وضعا مليئا بالتحديات خاصة في مستوى التنفيذ، والتقييم والمتابعة. المعايير لهذا الواقع سيجد فجوة كبيرة بين ما هو مأمول وموجود على أرض الواقع الذي رسمه الطلبة في مخيلاتهم عن إقامات تأوي نخب المستقبل. ومن بين هذه التحديات نذكر: ¹

1. المنحة لا تساعد الطالب على تحصيله العلمي

إن المخصصات المادية الممنوحة للطلاب لا ترقى لتطلعاته من خلال التحكم في توزيعها عبر أوجه إستعمالاتها الضرورية، ولا يخفى أن المنحة الجامعية هي بمثابة الحافز المادي والمعنوي الذي يشجع الطلبة الجامعيين على ترقية وصقل معرفتهم وزيادة إمكانيتهم للقيام بالأنشطة الإبتكارية المطلوبة على إختلافها، غير أن هذه المخصصات المادية الممنوحة منذ ولوج الطالب الجامعة وإلى غاية التخرج لا ترقى لتطلعات الطالب من خلال التحكم في توزيعها عبر أوجه إستعمالاتها الضرورية المختلفة من مصاريف النقل والإطعام ومقتنيات جامعية، وغيرها.

مثل هذا الوضع يولد مناخا مضطربا يتعذر على الطالب الجامعي التكيف معه في ظل الأوضاع الإقتصادية والإجتماعية المستعصية الراهنة والإرهاصات اليومية التي يتخبط فيها. هذا ويمكن أن يؤدي إلى الإجهاد المالي الذي يؤثر على تركيزهم وأدائهم الأكاديمي.

¹ سامية تيلولت، علي بختي، "الخدمات الجامعية والتحصيل العلمي في الجزائر"، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد 11، العدد: 01 (2023)، ص.

2. الإطعام الجامعي من معوقات التحصيل العلمي

باعتبار المطعم مصدر للتزود بالطاقة الضرورية لتجديد النشاط فإن الوجبات المقدمة للطلاب الجامعي تفتقر لأدنى الضروريات باعتبارها لا تتوفر على الحيريات الكافية التي تساعد على بذل المجهود الفكري الضروري وهو ما أكدته الطلبة. فكيف يستطيع الطالب أن يركز في دروسه ومحاضراته إذا كانت وجبة الفطور التي يتناولها في مطاعم الإقامات الجامعية سيئة ودون المستوى ولا تتوفر على كامل البروتينات والعناصر الغذائية التي يحتاجها الجسم البشري لكي يبذل جهدا فكريا أو عضليا وبشكل يومي.

تعرف المطاعم الجامعية تدهورا مستمرا ورداءة في الوجبات الغذائية مما يعني غياب جودة الخدمة والإهمال اللذان يطبعان سير الإطعام الجامعي في ظل غياب كلي للرقابة على هذه الأطعمة ما يدفع الطلبة للنفور من هذه المطاعم واللجوء إلى المطاعم الخاصة ومطاعم الأكل الخفيف رغم قلة الإمكانيات، كلها مظاهر ذات إنعكاسات سلبية على المردود العام للطلاب. لذلك وجب العمل على توفير خيارات غذائية متنوعة ومتوافقة مع احتياجات الطلاب الصحية¹.

3. مساهمة النقل الجامعي في التحصيل العلمي غير فعالة

يعتبر نقل الطلبة من الملفات الشائكة في قطاع الخدمات الجامعية، حيث تعرف الكثير من محطات النقل الجامعي سواء بالعاصمة أو باقي المحطات بالولايات الأخرى حالة من الفوضى وسوء التنظيم على مستوى الحافلات التي تدخلها يوميا أو التي تنطلق منها باتجاه مختلف الأحياء والكليات والمعاهد، وقد إنعكست هذه الوضعية سلبيا على الأعداد الهائلة من الطلبة التي تعذر عليها احتواءهم حيث وصل هذه السنة 2024/2023 حوالي 855489 طالب الذين يقصدون هذه المحطات للقيام بمختلف تنقلاتهم اليومية، وتبدأ المشكلة أساسا عندما يخصص القائمون على عمل هذه المحطات حافلة واحدة تنقل مجموعة كبيرة من الطلبة لا تكفي لنقلهم حافلتان أو ثلاث في الوضع الطبيعي، لذا يشتكي الطلبة من النقص الكبير في حافلات النقل الجامعي التي تسبب لهم التأخر في الدراسة وأيضا عند عودتهم إلى منازلهم حيث يصلون في العديد من الأحيان ليلا وخاصة القاطنين بالمناطق النائية.

4. يمثل الإيواء عائقا في التحصيل العلمي أكثر منه عاملا أساسيا لاستقراره

يحتاج الطالب إلى الراحة النفسية والجسدية والفكرية حتى يستعيد نشاطه ويجدد قدراته وكذلك يركن إلى مكان تتوفر فيه شروط الإستقرار والأمان على حياته، ويعتبر المسكن أحد هذه الشروط. يصف الكاتب محفوظ بنون حالة الطالب كما يأتي:

¹ تيلولت، بختي، مرجع سابق، ص. 951.

...كيف يعقل 800 طالبا في مدرّج... ففي نهاية الفصل يكون الطلبة قد كرهوا التّعلم. وخاصةً أنّ معظم الطلبة مقيمين في إقامات جامعية، أين ينبغي للطالب أن يقاوم لكي يعيش، طوابير طويلة، ولساعات طويلة للحصول على وجبة ذات قيمة غذائية ضعيفة، وصراعات مع رفقاء الغرفة للحصول على بعض الراحة... والطالب الذي يقضي معظم وقته في الطّوابير(انتظار النّقل، والأكل) لا يمكنه أن يقدم إلا 20% من طاقته الفكرية... الطالب الذي لا ينام جيدا، ولا يأكل جيّدا، ودائما تعبان من انتظار وسائل النّقل... لا يمكنه أن يتعلّم، أو ينجح أكاديميا ولا مهنيا...¹

فالمعرفة اللائقة نابغة من أساسيات الاستقرار، وخاصة للطلبة الجامعيين الذين يعتبرون الإيواء عاملا أساسيا للإستقرار وراحة الطالب الجسدية والفكرية للتحصيل العلمي، غير أنه يواجه مشاكل متفاوتة بسبب الإكتظاظ بالغرفة وخاصة في أوقات الذروة أو عند إجراء الإمتحانات فيما تبقى هناك غرف شاغرة وغرف مخصصة لمسؤولين وبعضها مؤجرة لأشخاص أجنب عن المحيط الجامعي والكثير من هذه الغرف يسيطر عليها أعضاء قياديون في مختلف المنظمات الطلابية التي تنشط على مستوى الأحياء الجامعية وفي الجامعات الوطنية بالإضافة إلى غياب التدفئة شتاء في الكثير منها جراء اهتراء شبكة توزيع الغاز وتشقق السقوف والجدران مما يسمح بتسرب المياه بالإضافة إلى الوضعية المتردية للمراحيض التي يقال عنها أنها كارثية ونقص النظافة بها والتذبذب الكبير في المياه التي زادت وضعيتها سوءا، وغيرها².

هذه التحديات وغيرها تجعل من البحث في حلول أمرا لا مفر منه، ولعل من بين الحلول المطروحة على الساحة الدولية وبشكل إلزامي خاصة بعد أزمة كوفيد 19 العالمية حل التوجه الرقمي. وهو بالفعل ما شرعت العمل به مؤسسات الخدمات الجامعية مع الدخول الجامعي 2024/2023.

المبحث الثاني: رقمنة الخدمات الجامعية في الجزائر

إن تقديم خدمات جامعية شاملة ومتنوعة أصبح أمرا أكثر أهمية من أي وقت مضى، فهي ليست مجرد وسيلة لتلبية الاحتياجات الأساسية كالإيواء، والإطعام، والنقل، والمنحة الجامعية بل تمثل أيضا مجالات للتقدم والتطوير والابتكار خاصة أن الوزارة الوصية قد رفعت تحدي تنمية الابتكار والمقاولاتية لدى الطلاب الجامعيين بدون استثناء. هذا التحدي يتطلب ظروفًا معيشية لائقة تسهل عليه إشباع احتياجاته الأساسية، لكي يصل إلى مستويات التفكير الابتكاري والمقاولية.

¹ Bennoune, *Education Culture et Développement En Algérie, Bilan et perspectives du système éducatif*, 441.

² تيلولت، بختي، مرجع سابق، ص. 952.

وعليه، جاءت عملية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي كبعض الحل للوضعية التسييرية السيئة التي تعاني منها مؤسسات الخدمات الجامعية. كما اشرنا في الفصل الأول فان الرقمنة هي من بين الأولويات التي أمر بها رئيس الجمهورية السيد عبد المجيد تبون، في إطار جملة الإصلاحات التي أطلقها في إطار الجزائر الجديدة، ما دفع بوزارة التعليم العالي لإنجاز مخطط توجيهي للرقمنة، أين سطرت فيه 12 رهانا و7 محاور إستراتيجية للعمل على تعزيز الرقمنة وإستخدام الوسائل التكنولوجية بمختلف مصالحتها، أين يتضمن هذا الأخير خطة عمل تدوم إلى غاية سنة 2025، حيث تسعى الوزارة من خلاله إلى إدخال الرقمنة في كافة قطاعاتها بما في ذلك قطاع الخدمات الجامعية.

وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى رقمنة الخدمات الجامعية في الجزائر، حيث سنتناول فيه تباعا رقمنة خدمات الإيواء، والإطعام، والنقل الجامعي، والمنحة الجامعية.

المطلب الأول: رقمنة الإيواء الجامعي

لطالما أكدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بأن الرقمنة أضحت حتمية وضرورية لتحسين وترقية الخدمات من أجل الوصول إلى الإقتصاد الرقمي، أين يعد هذا التحدي بمثابة الثورة أو المعركة التي يخوضها القطاع والحكومة على حد السواء، حيث تتجه الجهود المبذولة للقطاع في الوقت الحالي إلى التحول الرقمي، وذلك تبعا للتعليمات المسداة من قبل رئيس الجمهورية¹.

في إطار سياسة الدولة الجزائرية المتعلقة بالرقمنة، شملت العملية رقمنة خدمة الإيواء، من خلال تجهيز كل الإقامات الجامعية بماسحات الوجه (جهاز سكانير) وهو نظام التعرف على معالم الوجه والبصمة الإلكترونية إبتداء من باب الإقامة، وهو ما يسمح بمنع الغرباء من دخولها، ولضمان أمن الطلاب ووضع حد نهائي للذين يزاحمون الطلبة في وجباتهم وغرف نومهم، واسترجاع حرمة الحرم الجامعي²، من خلال إدخال بيانات كل الطلبة المقيمين بكل إقامة جامعية ضمن نظام معلوماتي يسمح بفرز الغرباء عند مداخل الأحياء الجامعية من خلال تقنية مسح الوجه، حيث تحتفظ الأجهزة المنصبة بصور جل الطلبة المقيمين عند تسجيلهم، حيث بلغ عددها 7300 كاميرا مراقبة على مستوى 421 إقامة متواجدة على المستوى الوطني³.

تمكنت الوزارة من وضع دليل الطالب الجديد للخدمات الجامعية، يمكن من الحصول على خدمات ذات نوعية من خلال الإعتماد على التسجيل عبر الخط لموسم 2023/2024 دون عناء التنقل إلى

¹ أم كلثوم جيلون، رقمنة الخدمات الجامعية "رهانات تتجسد"، في www.elitihadcom.dz، تاريخ الإطلاع: (2024/04/26).

² وكالة الأنباء الجزائرية، إصلاح الخدمات الجامعية، في: www.aps.dz، 2023/07/17، تاريخ الإطلاع: (2024/04/20).

³La numérisation assainit la gestion des œuvres universitaire, l'expression, www.lexpressiondz.com, le (14-04-2024).

المؤسسات الجامعية، حيث باشرت في مشروع رقمنة الخدمات الجامعية لجعل الدخول الجامعي 2023/2024 رقمية بإمتياز بما يتماشى مع الإستراتيجية الوطنية لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، والتي جرت عبر المنصة الرقمية PROGRESS.

مرت مرحلة تسجيلات الإيواء التي تمت رقمنتها كلياً بعدة مراحل حيث يقوم الطالب الجديد في المرحلة الأولى بطلب الإيواء على منصة PROGRESS لإختيار الإقامة الراغب الإيواء بها ليتم في المرحلة الثانية معالجة الطلبات من طرف مصالح الإيواء، وذلك بتوجيه الطلبة إلى الإقامات الجامعية والتي تكون بالقبول أو الرفض حسب شروط الإيواء، لتنشر النتائج عبر منصة PROGRESS حيث يمكن للطلاب الإطلاع على الإقامة الموجه لها، وبعد معرفة الطالب لمكان الإقامة يقوم بدفع حقوق الإيواء المقدرة بـ 400 دج عبر منصة <https://www.progress.mesrs.dz/webono>. حيث تم وضع خاصية الدفع الإلكتروني لرسوم إعادة التسجيل الجامعية، الإيواء، والنقل للموسم الجامعي 2023/2024، لجميع المستويات والأطوار وبعدها، يجد الطالب بطاقة الطالب في التطبيق webetu الخاصة بالطلبة الجامعيين، وبهذه البطاقة يمكن للطلاب الدخول الإقامة الموجه إليها وإظهارها قصد إستكمال عملية التسجيل والحصول على الغرفة وبطاقة الإيواء الخاصة به NFC متعددة الخدمات عبر الرابط <https://www.progress.mesrs.dz/epaiment>. حيث أوضح الديوان أن عدد الطلبة المقيمين بلغ 438940 طالب من بينهم 4354 طالبا أجنبيا، عبر 423 إقامة جامعية حيز الخدمة¹.

وهذا ما جعل الموسم الجامعي لهذه السنة يختلف عن غيره من السنوات، لأنه اعتمد بشكل شبه كلي على الرقمنة وهذا ماسهل عملية التسجيلات، فالطالب يمكن أن يسجل حقوق الإشتراك وحقوق الدراسة عبر البطاقة الذهبية أو التوجه إلى المكتب البريدي الأقرب للطالب، ومن ثم يتم تسجيله مباشرة، وبعدها يتم إرسال الشهادة المدرسية وبطاقة الطالب.

تمتاز بطاقة الطالب الجديدة كونها الوحيدة والموحدة ذات إستعمالات متعددة، تغطي الخدمات البيداغوجية من الولوج إلى مرافق مؤسسات التعليم العالي والخدمات الجامعية لاسيما الإيواء، النقل والإطعام²، تمنح للطلبة في كل أطوار سنوات التكوين. فهي تعد دعماً لبطاقة الطالب الإلكترونية ونسخة مادية عنها وهي مزودة بتقنية تحديد الهوية متصلة بقاعدة البيانات الرقمية للطلبة، حيث يستعمل كبطاقة هوية جامعية، من جهة وكدعامة للتطوير المستمر للبيئة الرقمية لفائدة الطلبة في الوسط

¹ إيمان بلعمري، "بالتفاصيل... هكذا ستكون إقامة الطلبة بالإقامات"، في: www.el-massa.com، 2023/07/17، تاريخ الإطلاع: (2024/03/26).
² نوال زايد، "بطاقة جديدة وموحدة للطلبة بداية من الدخول الجامعي"، في: www.ennaharonline.com، 2024/08/27، تاريخ الإطلاع: (2024/03/26).

الجامعي من جهة أخرى، وفيما يتعلق بالمحتوى، تخصص الواجهة الأمامية لبيانات الطالب البيداغوجي وواجهتها الخلفية لبيانات الطالب في مجال الخدمات الجامعية وفقا لنموذج بطاقة الطالب¹.

يعتبر استخدام التكنولوجيا الرقمية في خدمة الإيواء الجامعي خطوة مهمة نحو تحقيق الأهداف، حيث يُعدُّ تجهيز الإقامات الجامعية بأنظمة التعرف على الوجه والبصمة الإلكترونية خطوة نحو توفير بيئة آمنة للطلاب وضمان سلامة حرم الجامعة.

وعلاوة على ذلك، تتزايد أهمية الرقمنة في السياسات العامة كونها مطلب وعلى النظام السياسي الاستجابة له من خلال مخرجات سلطوية تخفف عليه ضغط هذا المطلب، وبالتالي الحصول على التغذية الراجعة المأمولة وهذا ما يسمح أخيرا بكسب التأييد.

المطلب الثاني: رقمنة الإطعام الجامعي

يشهد قطاع الخدمات الجامعية جملة إصلاحات واسعة التي تعدت إلى مراجعة تكاليف الوجبات الغذائية، بغية تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة، من خلال تدعيم كل مصالح الإطعام بما فيها المطاعم المركزية والمدمجة بجهاز ماسحات الوجه وهذا تطبيقا لتوصيات الوزارة الوصية وتماشيا مع سياسة القطاع الرامية لرقمنة خدمة الإطعام، انطلقت الخدمة مع بداية الموسم الجامعي باستخدام تقنية التعرف على ملامح الوجه.

حيث صرحت الوزارة عن اقتصاد أموالا كبيرة في القطاع خلال السنة الحالية 2024/2023، بفضل استخدام البطاقة الرقمية للإطعام قدر بمليار دينار جزائري شهريا، أي أن الرقمنة أتت بنتائج إيجابية في مجال الرقابة على الوجبات وكمية الإطعام المخصص للطلاب وبرامجه، بفضل خدمة نظام المحفظة الإلكترونية للتذاكر wallet المنصة الرقمية التي دخلت حيز الخدمة في 10 ديسمبر 2023، إضافة إلى تركيب قارئ بطاقة الطالب متعددة الخدمات على مستوى جميع مداخل المطاعم المركزية الـ98 المتواجدة على المستوى الوطني²، لتقرير توسيع العملية ابتداء من فيفري 2024، لتعمم على باقي المطاعم المدمجة (المتبقية) لتمس هذه العملية مختلف الوجبات المقدمة للطلبة على مدار اليوم وضرورة التخلي بصفة نهائية عن طلب النمط القديم للتذاكر (التذاكر الكلاسيكية)، واستبدالها بالتذاكر الإلكترونية، فهي تتيح للطلاب التعبئة الرقمية لرصيده الخاص بثمن خدمة الإطعام وتفادي طابور شراء التذكرة الورقية، حيث

¹ أم كلثوم جبلون، "رقمنة الخدمات الجامعية رهانات تتجسد"، في، www.elithadcom.dz، 9 سبتمبر 2023، تاريخ الإطلاع: (05 أفريل 2024).

² بيسان نرجس، "رسميًا الشروع في العمل بنظام الرقمنة على مستوى المطاعم الجامعية غدا"، في: www.eldjazairdjadida.dz، 2023/12/18، تاريخ الإطلاع: (2024/03/25).

يستفيد من خدمة الإطعام بمجرد تمرير بطاقته الرقمية عبر الجهاز المخصص لذلك والمتواجد بمدخل المطاعم¹.

تسمح هذه العملية التي تندرج في إطار مواصلة مسعى عصرنة القطاع، وتجسيد حوكمته، في إطار تحسين الحياة الطلابية والرفع من جودة خدمة الإطعام، وكذا ترشيد النفقات والتحكم في سيرورة العملية بشكل مضبوط وفيما يتعلق بالإطعام، صرح الديوان الوطني للخدمات الجامعية أن العدد بلغ 120 مطعم مركزيا و463 مطعما مدمجا².

لقد أكدت الوزارة أن المقاربة الأولية والتقريبية لحصيلة عملية الإطعام بعد عملية التحول الرقمي منذ بداية الموسم الجاري بتحقيق نتائج إيجابية على مستوى الاقتصاد المالي، جزاء عملية مسح على مستوى المطاعم الجامعية، تخص الأشهر الأخيرة من 2023 وجانفي 2024 تثبت تراجع الاستهلاك في عدد الوجبات المقدمة شهرياً، فقد ساهم بشكل كبير في تقليص فاتورة الإطعام بمعدل 125 مليار سنتيم شهريا، واستطاع القطاع بفضل الرقمنة وخدمة "الحافظة الإلكترونية" إقتصاد ما قيمته 510 مليار سنتيم خلال 4 أشهر فقط، وتقليص عدد الوجبات لتتراوح ما بين 400 إلى 500 ألف وجبة، فيما كانت تتجاوز في وقت سابق 780 ألف وجبة، حيث أكد الديوان الوطني للخدمات الجامعية أن هذا الترشيح سيعزز التحسين المستمر للوجبات في المطاعم المركزية الجامعية بفضل الأموال التي تم توفيرها عن طريق الرقمنة وتوجيه الخدمة حصريا لمستحقها³.

مواصلة لرقمنة خدمة الإطعام، وضعت الوزارة منصة رقمية جديدة "وجبتي" تتيح للطلاب الإطلاع على الوجبات المقدمة خلال الأسبوع عبر كامل مديريات الخدمات الجامعية⁴، وهذا بالولوج إلى الرابط التالي: <https://onou.mesrs.dz/menu> حيث وبمجرد النقر على الرابط تظهر قائمة الولايات وما عليه سوى إختيار الولاية التي يقيم فيها، ليتمكن مباشرة من الإطلاع على قائمة الوجبات المتوفرة على مدى الأسبوع وبكل تفاصيلها⁵.

¹ أمينة صحراوي، "هكذا ستصبح خدمة الإطعام الجامعي بداية من الأسبوع القادم"، في: www.eldjazairdjadida.dz، 21 فبراير 2024، تاريخ الإطلاع: (2024/04/17).

² تفاصيل إجراءات تحسين الخدمات الجامعية على مكتب المجلس الشعبي الوطني، في: radioalgerie.dz، 2023/12/03، تاريخ الإطلاع: (2024/04/23).

³ إلهام بوثلجي، "إحصائيات الرقمنة المسجلة بالقطاع تكشف: ربح 62 مليار سنتيم في النقل"، في: <http://bit.ly/EchouroukNews>، 2024/03/25، تاريخ الإطلاع: (2024/04/23).

⁴ مسعودة باكرية، "منصة رقمية لإطلاع الطلبة على الوجبات في المطاعم الجامعية"، في: www.sabqpress.dz، 2023-11-13، تاريخ الإطلاع: (2024/04/20).

⁵ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، "منصة منحتي"، في: www.mesrs.dz، تاريخ الإطلاع: (2024/04/18).

من خلال ما سبق، تبين لنا أن مبادرة رقمنة خدمة الإطعام الجامعي في الجزائر تمثل التزام الحكومة بتحسين جودة الخدمات التعليمية وتعزيز الرعاية الطلابية كجزء من سياستها لتعزيز التعليم العالي وترشيد النفقات خاصة المهدورة في خدمة الإطعام.

المطلب الثالث: رقمنة النقل الجامعي

مواصلة لترسيخ الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي على اعتبار العملية تجسيدا للإلتزامات رئيس الجمهورية لضمان تطوير وإصلاح منظومة قطاع التعليم العالي وضمن هذا المنحى الإستراتيجي باشر الديوان الوطني للخدمات الجامعية برقمنة خدمة النقل الجامعي.

حيث كشف الديوان أن رقمنة الخدمات الجامعية تجاوزت 90 بالمائة¹، هذا الإجراء الذي من شأنه أن يتماشى مع الإستراتيجية الوطنية لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، حيث تم توجيه تعليمات صارمة بغية الإسراع في الإنتهاء من رقمنة الخدمات الجامعية، وعلى رأسها النقل الجامعي بخصوص ملف النقل، ركز العرض على الإستعانة بعملية الرقمنة بعد اعتماد نظام الدفع بالبطاقة الذهبية من أجل تسديد إشراكات النقل الجامعي، حيث تم تسديد 820970 إشترك، في حين تم إحصاء 5855 حافلة قيد الخدمة عبر 64 مديرية خدمات جامعية بمعدل حافلة لكل 140 مشترك، كما صرح الديوان عن 06 مديريات ولائية تستفيد من النقل بالسكة الحديدية، و07 مديريات ولائية تستفيد من خدمة الترامواي الذي تم ادراجه مع الدخول الجامعي لسنة 2024/2023 ضمن وسائل النقل الجامعي على مستوى المدن التي تتواجد بها هذه الخدمة وهي بعدد 07 مدن جامعية. رقمنة القطاع لم يشمل الإيواء والإطعام فقط بل أطلقت المديرية العامة للديوان الوطني للخدمات الجامعية تطبيق إلكتروني يسمى "ماي باص my bus" يمكن الطلبة من التعرف الآني على شبكة النقل الجامعي². هذا التطبيق المزود بتقنية نظام تحديد المواقع gps³ والذي سيمكن الطالب معرفة مكان الحافلة، ومسار تحرك الحافلات من وإلى الجامعة، تعتبر منصة my bus نسخة تطبيق "حافلاتي"، المتوفر للطلاب كل المعلومات حول خطوط النقل الجامعية عبر 5855 حافلة عبر الوطن. غير أن الواقع يثبت أن العمل بهذا التطبيق لم يدخل حيز الخدمة بعد.

في إطار رقمنة الخدمات الجامعية وبخصوص النقل الجامعي تمكن الديوان من ترشيد النفقات في ظرف شهرين بقيمة 62 مليار سنتيم⁴، حيث أشار أن حظيرة النقل الجامعي تمتلك نحو 5855 حافلة على المستوى الوطني، كانت تسير بشكل تقليدي سابقا وتتم مراقبتها بشكل يدوي ولكن استخدام my bus

¹ أم كلثوم جيلون، رقمنة الخمت الجامعية... رهانات تتجسد"، في: www.elitihad.com.dz، 09 سبتمبر 2023، تاريخ الإطلاع: (2024/05/15).
² مراد قريشي، إجراءات الديوان لتحسين نوعية الخدمات، لجنة التربية والتعليم العالي والبحث العلمي والشؤون الدينية، المجلس الوطني الشعبي، الجزائر، 2023/12/3.

³ آسيا عوفي، "رقمنة الخدمات الجامعية بنسبة 100%"، في: www.el-massa.com، تاريخ الإطلاع: (2024/03/30).
⁴ إلهام بوتلجي، "إحصائيات الرقمنة المسجلة بالقطاع تكشف: ربح 62 مليار سنتيم في النقل"، في: www.echiuroukonline.com، تاريخ الإطلاع: 2024/04/14.

إنطلق بصفة تجريبية شهر نوفمبر 2023، ولكن توقف. كما تكشف الأرقام الرسمية بان عددا من الحافلات التي لم تقدم خدمة وصل إلى 34715 حافلة¹ لم تشتغل خلال الثلاثي الأول للسنة الجامعية الأمر الذي وفر للخبزينة مبالغ معتبره بقيمة 62 مليار سنتيم لأنها غير مفوترة².

وسعيًا من الديوان الوطني للخدمات الجامعية لتحسين ظروف تنقل الطلبة، تم إبرام إتفاقية مع شركة "سيترام" للإستفادة من خدمتي الترامواي والميترو في الولايات السبعة التي تتوفر فيها هاتين الوسيلتين، ويتعلق الأمر بولاية الجزائر العاصمة، وهران، سطيف، قسنطينة، ورقلة، سيدي بلعباس ومستغانم وهو ما سيسمح لكافة الطلبة الإستفادة من هذه الخدمات بعد دفع ملف إداري إلكتروني على مستوى مديريات الخدمات المعنية التي تتكفل بدورها بتسخير بطاقات إشتراك خاصة مع شركة "سيترام"، وهو ما سيساهم في تحسين جودة النقل من جهة والتقليل من الإكتظاظ المروري الذي تعاني منه سيما المدن الكبرى³.

القراءة التحليلية لرقمنة خدمة النقل تفضي إلى جملة من الملاحظات التي تحتاج هي الأخرى إلى دراسات وأبحاث فيها بحيث نجد تضاربا حقيقيا بين ماتصرح به الجهات المسؤولة، وماهو موجود في الواقع. صحيح أنه وفي اطار رقمنة خدمة النقل فقد تم اطلاق تطبيق my bus ولكن في الواقع فهو غير مفعّل، ولا تزال خدمة النقل تقدم بالطريقة التقليدية المعتاد عليها.

المطلب الرابع: رقمنة المنحة الجامعية

قام الديوان الوطني للخدمات الجامعية بمبادرة رقمنة خدمة المنحة الجامعية، وهي خطوة تعكس محاولات تعميم الرقمنة على جميع الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب.

إن رقمنة الخدمات الجامعية خطوة أكثر من جيدة بالنسبة للطلاب، التي أزاحت الكثير من المشاكل التي تؤرق الطالب خاصة مشكلة المنحة الجامعية، والكم الهائل من الأوراق بعد اعتماد إستراتيجية صفر ورق في التسجيلات الجامعية على غرار المنحة الجامعية التي تمت إلكترونيا، عبر منصة <https://progress.mesrs.dz/eminha>، بإمكان الطالب الولوج إلى المنصة عبر وضع سنة حصوله على البكالوريا ورقم الشهادة، أما كلمة السر فتتمثل في تاريخ ميلاده. والجدير بالذكر، أن عدد الطلبة المستفيدين من المنحة للموسم الجامعي 2024/2023 قدّر بـ 900 ألف طالب جامعي وطنيا⁴.

¹ إلهام بوتليجي، "إحصائيات الرقمنة المسجلة بالقطاع تكشف: ربح 62 مليار سنتيم في النقل"، في: www.echiuroukonline.com، تاريخ الإطلاع: 2024/04/14.

² الشروق نيوز، مراد قريشي المدير العام للديوان الوطني للخدمات الجامعية، رقمنة الخدمات الجامعية تطي ثمارها... إصلاح للنواقص وإقتصاد للفوائض، في: <http://bit.ly/EchouroukNews>، الجزائر، 2024/02/10. تاريخ الإطلاع: (2024/04/23).

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، في www.mesrs.dz، تاريخ الإطلاع: (2024/04/20).

⁴ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، في www.mesrs.dz، تاريخ الإطلاع: (2024/04/26).

في إطار مساعي وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الرامية إلى رقمنة القطاع والوصول إلى "صفر ورق"، أطلقت الوزارة منصة جديدة سميت "منحتي"¹ بتاريخ 15 أكتوبر 2023، لإيداع ملف المنحة الجامعية للطلبة الجامعيين عبر الأنترنت والتخلي عن تقديم الملف بالطريقة التقليدية على مستوى المكاتب، حيث يدرس الملف إلكترونياً، ويهدف هذا لتسهيل إجراءات التعاملات بين الطلبة والإدارة وخلق حكمة جديدة لتسيير الخدمات الجامعية².

نظراً للتدابير الرامية إلى رقمنة الخدمات الجامعية، قررت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي صب المنحة للطلبة شهرياً في اليوم 18 من كل شهر، وتخص كل المستويات ليسانس، ماستر والدكتوراه³، وفي هذا الجانب قرر رئيس الجمهورية رفع قيمة منحة الطلبة من 1300 دينار جزائري إلى 2000 دينار جزائري شهرياً، ما يعني تجاوزها 54,34 نسبة هامة جداً للمنحة الجامعية التي لم تعرفها أي زيادة منذ 14 سنة⁴.

وبناء على ذلك، نستنتج أن مبادرة رقمنة المنحة الجامعية تلعب دوراً مهماً في تحقيق التحول الرقمي في قطاع التعليم العالي في الجزائر تساهم في تقليل البيروقراطية والتعقيدات المرتبطة بتقديم الملفات الورقية، وتجعل العملية أكثر شفافية وفعالية. من خلال تطبيقات الأنترنت والمنصات الرقمية، يمكن للطلاب الوصول إلى خدماتهم بسهولة، وتقديم طلباتهم ومتابعة حالتها بشكل مباشر وفعال.

على الصعيد السياسي، تعكس زيادة قيمة المنحة الجامعية وتوزيعها بشكل شهري إرادة الحكومة في تحسين الظروف المعيشية للطلاب ودعمهم في رحلتهم الأكاديمية. يمكن رؤية هذه الخطوة كجزء من استراتيجية أوسع لتحسين الظروف الاقتصادية والاجتماعية للشباب وتعزيز مشاركتهم في الحياة العامة وتحقيق التنمية المستدامة خاصة مع التحولات الاقتصادية التي مست الوضعيات الاجتماعية للدول من جراء التضخم الذي مس تقريبا جميع الدول وبنسب متفاوتة كنتيجة لجائحة كوفيد 19.

ومع ذلك، قد يثير الأمر تساؤلات حول استدامة هذه الزيادة في المنحة وقدرة الحكومة على تحمل الأعباء المالية الناتجة عنها على المدى الطويل. ولكن بشكل عام، تعتبر هذه الخطوة إيجابية من الناحية السياسية، حيث تظهر إرادة الحكومة في تقديم الدعم للشباب وتشجيعهم على الاستمرار في التعليم والتطوير الشخصي.

ومواصلة في مسار رقمنة الخدمات الجامعية أكد الديوان الوطني للخدمات الجامعية على تطوير المنصات الموجودة حالياً آخرها كانت منصة "انشغالاتي" بتاريخ 26 مارس 2024 التي توفر معالجة ملفات

¹ عوفي، مرجع سابق، تاريخ الإطلاع: (2024/04/28).

² الشروق نيوز، إلهام بونلجي، عبد الجبار داودي ممثل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، إطلاق منصة "منحتي" لفائدة الجامعيين بداية من 15 أكتوبر، الجزائر، 2023/10/5.

³ أمينة داودي، "رسمياً صب منحة الطلبة شهرياً في هذا التاريخ"، في: www.ennahaeonline.com، 2023/10/12، تاريخ الإطلاع: (2024/03/27).

⁴ سارة صويقي، "الجديد في منحة طلبة الجامعات"، في: www.echaab.dz، 2023-10-12، تاريخ الإطلاع: (2024/04/20).

الإيواء، الإطعام، النقل، والمنحة، ونقل شكاوى وإهتمامات الطلبة المقيمين في مختلف الإقامات الجامعية، حيث تبسط للطالب العمليات المتعلقة بطلب الخدمات وجعلها أكثر فعالية وكذلك مراقبة الخدمات الجامعية المقدمة من طرف القائمين على قطاع الخدمات الجامعية¹، أو من خلال استحداث مبادرات جديدة، آخرها مشروع منصة للتكفل الصحي والوقاية النفسية للطلبة التي تتيح تحديد موعد مباشر أو عن بعد مع طبيب نفسي، للمساعدة على تخطي الضغوط، كما أورد المدير العام للديوان الوطني للخدمات الجامعية معطيات تتعلق بوجود 900 طبيب على مستوى مختلف الإقامات الجامعية فضلا عن وجود أكثر من 200 مختص نفسي يعملون على تقديم المرافقة النفسية لنزلاء ونزيلات هذه المرافق، وكبرامج مستقبلية، أبرز المدير العام للديوان الوطني للخدمات الجامعية أن المصالح المعنية "تعمل على تجهيز 270 مطعما و230 إقامة، مع دخول ما يقارب 73 ألف سرير جديد حيز الإستغلال، وكذا 100 جهاز للمطابخ سوف تعزز خلال الموسم الجامعي المقبل 2024 – 2025².

هذا كله انطلاقا من النص ومن التصريحات والتقارير الرسمية للجهات المسؤولة عن تقديم الخدمات الجامعية للطلاب. أما الواقع الفعلي ستبرزه الدراسة الميدانية لمديرية الخدمات الجامعية الجزائر- غرب.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، "منصة إنشغالاتي" في: www.mesrs.dz، تاريخ الإطلاع: 2024/04/16.

² عزيز لطرش، "خدمات جامعية.. هكذا سمحت الرقمنة بترشيد الإنفاق داخل القطاع"، في: www.eldjzaireeldjadida.dz، 30 أبريل 2024، تاريخ الإطلاع: (2024/05/03).

خاتمة الفصل الثاني:

تمتلك الجزائر العديد من الجامعات والمراكز الجامعية وكذا مراكز البحث العلمي، ناهيك عن الأعداد المعتبرة للطلبة والأساتذة الجامعيين والعمال في الميادين متعددة الخدمات والأسلاك المشتركة، وأنه لأجل ترشيد النفقات العمومية فإن اللجوء للرقمنة والشفافية شيء ضروري من أجل معرفة النقائص ومعالجتها في الحين.

تتطلع الجزائر إلى تحديث وتحسين قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من خلال رقمنة الخدمات الجامعية الرئيسية، وهي الإيواء، و الإطعام، والنقل الجامعي، إلى جانب تبسيط عملية الحصول على المنح الجامعية. يهدف هذا الجهد إلى تحسين تجربة الطلاب والباحثين وتسهيل وصولهم إلى الخدمات الأساسية بواسطة التكنولوجيا. يتضمن ذلك تطبيقات الهاتف المحمول لحجز الإيواء الجامعي وتقديم طلبات المنح الجامعية، إلى جانب توفير نظام إلكتروني لتتبع الحافلات الجامعية وتوفير معلومات حول خيارات الإطعام الصحية في المطاعم الجامعية. وبإدخال الرقمنة ستمكن الوزارة من بناء الخطط لأجل تغطية النواقص وإقتصاد الفوائض، حيث يستطيع الوزير أن يعلم حقيقة قطاعه سواءً تعلق الأمر بعملية إعداد وتقديم الوجبات، عدد الطلبة شاغلي الغرف، أو حتى عدد الطلبة الذين استعملوا وسائل النقل المختلفة من خلال عديد التطبيقات. وهذا ويؤكد النص على أن هذه الجهود تسعى إلى توفير راحة للطلاب والباحثين وتمكينهم من تحقيق أقصى إستفادة من تجربتهم الجامعية والبحثية في الجامعة خاصة أن التحدي أمامهم هو الابتكار والمقاولاتية، وهو أمر يحتاج إلى توفير شروط وظروف معيشية معينة في الأحياء والقرى الجامعية.

الفصل الثالث:

رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

مقدمة الفصل الثالث:

كما رأينا في الفصلين السابقين فان رقمنة الخدمات الجامعية يندرج في إطار رقمنة عمليات وخدمات التعليم العالي والبحث العلمي، وذلك لغاية تحرير الإدارة، والأستاذ، والطالب من تراكمات البيروقراطية السلبية.

سيتم التركيز في هذا الفصل على الجانب الميداني للدراسة من خلال استكشاف دور مديرية الخدمات الجامعية في كيفية تنفيذ السياسات والبرامج الإلكترونية لتحسين الخدمات الجامعية وتجربة الطلاب لذلك، كما يلي:

- المبحث الأول: والذي جاء فيه تقديم لمديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب، إذ قسم هذا المبحث إلى 3 مطالب، بداية بتعريف مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب، ثانيا الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب وأخيرا أنواع الخدمات الاجتماعية الجامعية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب.
- أما المبحث الثاني والأخير فسيتم فيه عرض وتحليل البيانات الميدانية، من خلال عرض وتحليل البيانات المتعلقة بخصائص عينة الدراسة، ثم عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى، وعرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية، وأخيرا عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة.

المبحث الأول: تقديم مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

سيتطرق هذا المبحث إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في مديرية الخدمات الجامعية – الجزائر غرب-، حيث سيقدم فيه تعريف عام للمديرية والهيكل التنظيمي لها، إضافة إلى ذكر الخدمات المقدمة في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر – غرب.

المطلب الأول: تعريف بمديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

مديرية الخدمات الجامعية الجزائر –غرب هي مؤسسة خدمتية ذات طابع إداري تضمن للطلاب الجامعي الخدمات الضرورية العصرية واللائقة المتمثلة على وجه الخصوص في النقل، والإيواء، والإطعام والمنحة. كما تسهر على ضمان الفضاء الثقافي الرياضي والترفيهي للطلاب وتحسين ظروف معيشتهم للمساهمة في بناء الدولة والتنمية الإجتماعية والإقتصادية تأسست سنة 2004 تم إنشاؤها وفقا للقرار الوزاري المشترك رقم 90/84 المؤرخ في 22 ديسمبر 2004، المعدل والمتمم بالقرار الوزاري المشترك رقم 13 المؤرخ في 17 فيفري 2016.

تقع مديرية الخدمات الجامعية -الجزائر غرب- في شارع مختار بن دودو بلدية بن عكنون ولاية الجزائر العاصمة، بجوار كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية. وتضم المديرية 14 إقامة جامعية التي تتوفر على عدة مرافق منها المراقد والمطاعم المدمجة والعيادات الطبية وقاعات النشاطات ومصليات ومكتبات وغيرها، بالإضافة إلى احتوائها على 5 مطاعم مركزية.

- الإقامات التابعة للمديرية: تشتمل مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب- على 14 إقامة جامعية مقسمة كالآتي:

(أ) بالنسبة للإناث:

- الإقامة الجامعية أولاد فايت 1.

- الإقامة الجامعية أولاد فايت 3.

- الإقامة الجامعية جيلالي اليابس.

- الإقامة الجامعية دالي ابراهيم 01.

- الإقامة الجامعية دالي ابراهيم 02.

- الإقامة الجامعية معاملة 01.

- الإقامة الجامعية معاملة 02.

- الإقامة الجامعية معاملة 04.

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

ب) بالنسبة للذكور:

- الإقامة الجامعية حيدرة وسط.
- الإقامة الجامعية حيدرة 03.
- الإقامة الجامعية بني مسوس.
- الإقامة الجامعية أولاد فايت 2.

ملاحظة: الإقامة الجامعية 03 ومعاملة 06 لإيواء الطلبة (ذكور- إناث).

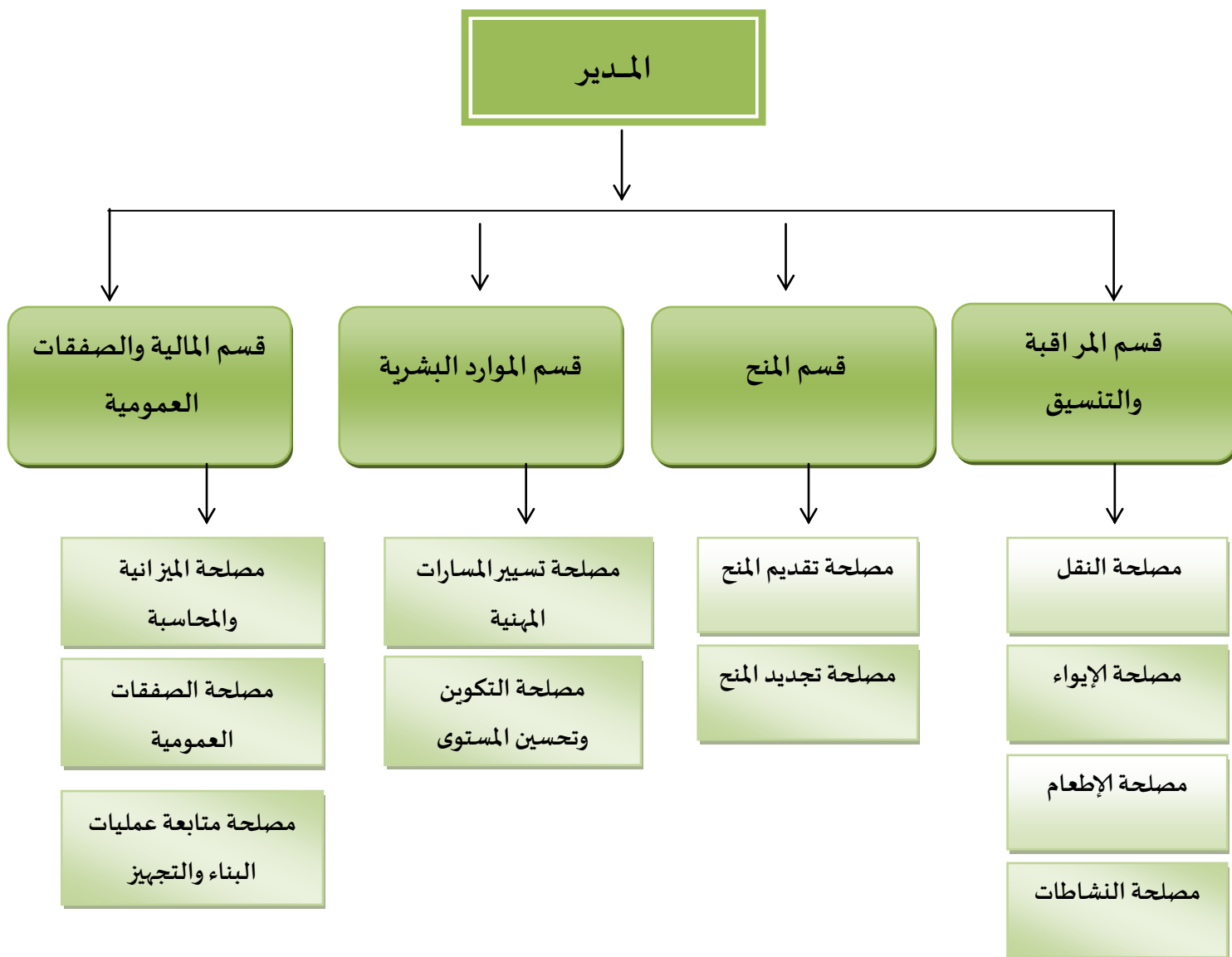
الجدول رقم (02): أرقام الطلاب المقيمين على مستوى الإقامة التابعة لإقليم مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب.

الذكور	البنات	الإقامات الجامعية
/	424	الجيلالي ليايس
328	/	حيدرة 03
579	/	حيدرة وسط
/	982	دالي إبراهيم 01
/	1050	دالي إبراهيم 02
987	/	بني مسوس
	800	أولاد فايت 01
1238	/	أولاد فايت 02
/	3412	أولاد فايت 03
/	1877	المعاملة 01
/	1920	المعاملة 02
323	530	المعاملة 03
1838	/	المعاملة 04
357	274	المعاملة 06

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على إحصائيات الديوان الوطني للخدمات الجامعية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية -الجزائرغرب-

الشكل(04): الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية -الجزائرغرب-



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على معطيات الديوان الوطني للخدمات الجامعية، الجزائر.

فيما يلي شرح مهام المصالح الإدارية للمديرية:

➤ المدير: تسيير مديرية الخدمات الجامعية -الجزائر غرب- من طرف مدير يتم تعيينه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بقرار بناء على اقتراح من مدير الديوان الوطني للخدمات الجامعية،

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

يتولى الإشراف والتوجيه لكافة أنشطة وسياسات مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب والإقامات التابعة لها ومتابعة سير عملها، وتمثل مهامه في:

- السهر على أداء مختلف الخدمات التي تقدمها الإقامة (الإيواء، والإطعام، والنقل، والنشاطات، وغيرها).

- المشاركة في إعداد النظام الداخلي للمديرية والسهر على تطبيقه.

- السهر على الاستعمال الرشيد للموارد والوسائل الموضوعية تحت تصرف المديرية.

- إعداد مشروع الميزانية بمساعدة رؤساء الأقسام والمصالح.

➤ قسم المراقبة والتنسيق:

يعتبر قسم المراقبة والتنسيق المسؤول الأول أمام المديرية عن مراقبة الإقامات في تسيير وتقديم أحسن مستوى من الخدمات الجامعية للطلاب لذلك فهو همزة الوصل والعصب الرئيسي الذي يربط بين إدارة الإقامات الجامعية والمديرية، يتفرع من هذا القسم أربعة مصالح (مصلحة الإيواء، ومصلحة الإطعام، ومصلحة النقل، ومصلحة النشاطات)، حيث يتم على مستواه:

- إعداد إستراتيجية الإيواء من خلال التوفيق بين حجم طلبات الإيواء والإمكانيات المتاحة من إقامات ووحدات الإيواء.

- إعداد ومراقبة تنفيذ إستراتيجية الإطعام من أجل ضمان تقديم العدد الكافي والنوعية الرفيعة من الوجبات للطلبة.

- إعداد ومتابعة مخططات النقل الجامعي بين الإقامات الجامعة ومؤسسات التعليم العالي.

- إعداد برامج النشاطات الثقافية والرياضية ومتابعة تطبيقها، ومراقبة نوعية الخدمات الجامعية المقدمة من طرف الأعوان المكلفين بذلك والمحافظة على ممتلكات مديرية الخدمات الجامعية من التخريب والإهمال وضمان الإستغلال الرشيد لها.

- التنسيق بين الإقامات الجامعية في استغلال الموارد والمنشآت المتاحة وتقديم مختلف الخدمات الجامعية.

- تسطير برنامج التنسيق والمراقبة لضمان التطبيق الصارم للقوانين ومحاربة كل السلوكيات الغير قانونية سواء من طرف الطلبة أو طرف آخر.

ويضم قسم المراقبة والتنسيق :

- مصلحة الإيواء: وتهتم هذه المصلحة بإيواء الطلبة ومهامها:

- متابعة، استلام، دراسة، قبول ملفات الإيواء.
 - المراقبة الدورية لظروف إيواء الطلبة.
 - متابعة ظروف وشروط الحياة المعيشية للطلاب في الأحياء الجامعية الأمن، الماء، الكهرباء.
 - جمع الإحصائيات حق كل ما يتعلق بخدمات الإيواء لإستخدامها في إنجاز مخططات الإيواء للسنوات المقبلة.
- مصلحة الإطعام: تأخذ على عاتقها مسؤولية متابعة ومراقبة الوجبات الغذائية المقدمة للطلبة على مستوى الإقامات الجامعية والمطاعم المركزية ومن مهامها:
- متابعة إنجاز البطاقات المغناطيسية على مستوى الإقامات الجامعية.
 - السهر على إحترام لائحة الوجبات الغذائية الموحدة من طرف الإدارة والمطاعم وتوفير الشروط المناسبة لتخزين وحفظ المواد الغذائية.
 - تموين المطاعم بمختلف المواد الغذائية.
 - إنشاء لجان مراقبة السلع الموجهة لإطعام الطلاب.
 - المتابعة الدائمة للإستهلاكات.
- مصلحة النشاطات العلمية والثقافية: تهدف إلى تنمية المواهب الثقافية والرياضية للطلبة والهوض بالرياضة الجامعية، فإنها تضع تحت تصرف الطلبة عدة منشآت رياضية وثقافية، لممارسة هوايتهم وتهتم هذه المصلحة بالنشاطات الثقافية والرياضية التي يقوم بها الطلبة على مستوى الإقامات الجامعية من خلال:
- ❖ تسطير برامج النشاطات الثقافية والعلمية ومتابعة تجديده في الواقع كالحفلات والمسرحيات، أيام إعلامية، أعياد وطنية ودينية.
 - ❖ تنظيم دورات رياضية لصالح الطلبة والعمال بالتنسيق بين إقامات المدينة الجامعية وحتى مدن أخرى.
- مصلحة النقل: تعتبر هذه المصلحة الجهة المسؤولة عن وضع وتنفيذ مخطط النقل الجامعي الذي يربط الطالب المقيم وغير المقيم بمؤسسات التعليم العالي، ومن مهامها:
- ❖ إعداد مخططات النقل بتحديد خطوط النقل وأماكن توقف الحافلات ومواقيت الانطلاق.
 - ❖ متابعة تنفيذ مخططات النقل وتغييرها وفق تطورات تعداد الطلبة وتعداد الحافلات وبرنامج الإمتحانات.
 - ❖ مراقبة إحترام مواقيت خطوط النقل بوضع أعوان المراقبة على مستوى جميع نقاط الإنطلاق.
 - ❖ تسجيل الطلبة في قوائم المستفيدين من النقل وتوفير بطاقة النقل.

➤ قسم المالية والصفقات العمومية:

يعتبر هذا القسم العصب المالي للمديرية، ويحتوي على ثلاثة مصالح، وهي مصلحة الصفقات العمومية، مصلحة الميزانية والمحاسبة ومصلحة متابعة عملية البناء، يعتبر أهم حلقة في أقسام الهيكل التنظيمي للمديرية، يتم من خلاله:

- السهر على إحترام تنظيم الصفقات العمومية ومراقبتها ومتابعة تنفيذها.
- المساهمة في إعداد الميزانية المخصصة للمديرية.
- متابعة صرف الميزانية المخصصة لمديرية الخدمات الجامعية عن طريق مصلحة الميزانية
- إضافة إلى اقتناء مختلف الوسائل اللازمة لتسيير المديرية وهيكلها وتسهيل العمل فيها.
- إعداد الرواتب وأجور الموظفين.

أما بخصوص المصالح التابعة له: فهناك:

- مصلحة الميزانية والمحاسبة: تهتم بكل ما يتعلق بإعداد الميزانية من تسديد أجور ودفق نفقات الإستغلال والتجهيز.
 - مصلحة الصفقات العمومية: تهتم بإعداد دفتر الشروط للإعلان عن المناقصات ومناقشة العروض والفصل فيها ومتابعة إتمام الصفقات.
 - مصلحة متابعة عمليات البناء والتجهيز: تهتم بمتابعة مراحل إنجاز المنشأة ورفع المخططات المسجلة وتجهيزها بالتنسيق مع الديوان الوطني للخدمات الجامعية ومديرية التجهيزات العمومية.
- قسم الموارد البشرية:

مما لا شك فيه أن يشكل العنصر البشري عاملا مهما في الوصول إلى الأهداف الرامية إلى تحسين ظروف معيشة الطالب وترقية الخدمات المقدمة بما يعكس المجهود الوطني المبذول في هذا الاتجاه. يعد هذا القسم الحلقة الإدارية التي تربط بين مختلف الأقسام والمصالح في المديرية لما له من دور فعال في متابعة المسار المهني للموظف فيه، وكذا سهره على تحسين وترقية مستواهم، ويندرج تحت هذا القسم مصطلحتين هما مصلحة تسيير المسارات، ومصلحة التكوين وتحسين المستوى، يكلف بما يلي:

- متابعة تسيير المسار المهني للموظفين على مستوى مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب.
- المساهمة في إعداد ومتابعة البرامج الخاصة بالتكوين وتحسين المستوى، ومراقبة تنفيذها.

ويضم قسم الموارد البشرية:

- مصلحة تسيير المسار المهني: والتي تهتم بالتوظيف الداخلي وتشمل الترقيات ، والأقدمية، والإمتحانات المهنية، الإشراف على عقود التبرص وكذا الإشراف على اللجان التأديبية ولجان الطعن، وكذلك بالتوظيفات الخارجية وتشمل التوظيف على أساس الشهادة واختبار الفحص المهني.
 - مصلحة تكوين وتحسين المستوى: والتي تعنى بمتابعة مسار التكوين ورفع مستوى أداء الموظفين على مستوى المديرية ومتابعة التكوين سواء بالنسبة للموظفين الجدد أو الموظفين الذين تحصلوا على ترقية من خلال تنظيم دورات تكوينية لصالح العمال والموظفين.
- قسم المنح:

من الأقسام الأساسية التي يحتاجها الطالب، يضم مصلحتين هما مصلحة تقديم المنح والثانية خاصة بتجديد المنح، فهي تأخذ على عاتقها مسؤولية ضمان إستلام ودراسة وقبول ملفات المنحة الجامعية من خلال:

- متابعة ملفات الطلبة المستفيدين من المنحة.
- العمل على دفع ملف الطلبة الجامعيين.
- صرف منح الطلبة الأجانب بطريقة قانونية.
- ضمان عملية تجديد المنحة بصفة دائمة كل سنة ودراسة ملفات التجديد بما يتوافق مع قوانين المنح.
- تفسير ملفات المنحة للطلبة المنتقلين بين مختلف الجامعات.
- ضمان الدفع المنتظم للمنحة.

ويوجد على مستوى قسم المنح:

4. مصلحة تقديم المنح: تهتم هذه المصلحة بوجه خاص بالطلبة الجدد من خلال إستقبال ملفاتهم ودراستها.
5. مصلحة تجديد المنح: وتتمثل مهمتها في السهر على التسيير الحسن لعملية تجديد المنحة بداية كل سنة جامعية بالنسبة للطلبة القدامى.

المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية –الجزائر-غرب-

تقدم المديرية خدمات عديدة ومتنوعة نذكر منها:

خدمة الإيواء: تعتبر خدمة الإيواء من الخدمات الأساسية لمديرية الخدمات الجامعية، حيث تتوفر مديرية الخدمات الجامعية –الجزائر غرب- على 14 إقامة جامعية، بطاقة إستيعاب تقدر بـ 16919 ألف طالب جامعي.

خدمة الإطعام: تحتوي المديرية على 5 مطاعم مركزية على مستوى المراكز الجامعية، و 14 مطعما مدمجا للطلبة المقيمين، حيث يقدم الوجبات اليومية الثلاثة مقابل مبلغ رمزي من خلال تعبئة البطاقة الالكترونية.

خدمة النقل: تعتبر خدمات النقل الجامعي أحد أهم الخدمات التي تقدمها مديرية الخدمات الجامعية، بغرض نقل الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية إلى الجامعات، حيث خصصت للمديرية حوالي 676 حافلة، مقسمة إلى 463 حافلة للنقل الحضري و 213 حافلة للنقل الشبه حضري، على مجموع 281 خط نقل.

خدمات الرعاية الصحية: تسهر مديرية الخدمات الجامعية على تقديم جملة من الخدمات الصحية من خلال العيادات التابعة لإقاماتها، توضع تحت تصرف أطباء ومجموعة من الممرضين المساعدين.

خدمات النشاطات الثقافية والرياضية: تحتوي المديرية على هياكل ثقافية ورياضية مختلفة تحت تصرف الطلبة على مستوى هياكل الإقامات، كقاعات النشاطات، قاعات الرياضة، مكاتب وقاعات أنترنت، كما تعمل مديرية الخدمات الجامعية على تنظيم رحلات سياحية ومسابقات علمية، ثقافية ورياضية مختلفة.

كما توجد عدة خدمات تقدمها المديرية للطلبة كخدمات الصيانة والأمن الداخلي والنظافة، وغيرها.

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

قبل عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية لابد من تحديد مجتمع وعينة البحث.

المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث

يمثل مجتمع الدراسة تجمعا لجميع الأفراد أو الوحدات التي يتم استهدافها لإجراء البحث، ويتضمن هذا المجتمع جميع الأشخاص أو العناصر التي تحتوي على البيانات أو المعلومات التي تهتم الباحثين في دراستهم. في سياق هذا البحث ، تم تحديد مجتمع البحث كموظفين وطلاب مقيمين في الإقامات الجامعية التابعة لإقليم مديرية الخدمات الجامعية في الجزائر -غرب، البالغ عددهم 18908 بمجموع 16914 طالب و 1994 موظف.

أما عينة الدراسة، لقد تم اعتماد أسلوب المعاينة في اختيار عينة الدراسة، وهو الأسلوب الذي يتيح للباحثين اختيار جزء من المجتمع الكبير للحصول على البيانات المطلوبة. وقد تم اختيار عينة عشوائية تضم 392 فردا من بين

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

الموظفين والطلاب، والذين يتوزعون على 14 إقامة جامعية في المنطقة المعنية. تم اختيار العينة بشكل عشوائي بهدف الوصول إلى تمثيل مجتمع البحث بشكل جيد، حيث يتم اختيار عدد معين من الأفراد من كل فئة داخل المجتمع الكبير. هذا يساعد على زيادة موثوقية النتائج وتعميمها على مجتمع أوسع. وباختصار، فإن استخدام أسلوب المعاينة في اختيار العينة يساعد على تحديد عينة ممثلة تعكس مجتمع الدراسة بشكل صحيح، مما يسهل على الباحثين فهم الظواهر والاتجاهات الموجودة داخل هذا المجتمع.

في هذا البحث، تم استخدام معادلة ستيفن ثامبسون التي تمثل أداة حاسمة في حساب العينة فهو الأسلوب الشائع والمفيد في علم الإحصاء لتحديد حجم العينة المطلوب لتمثيل مجتمع معين بشكل صحيح، ويتم استنتاج حجم العينة الذي يكفي لتمثيل مجتمع الدراسة بشكل ملائم مع الحفاظ على مستوى معقول من الدقة الإحصائية ودرجة الثقة المرغوبة.

معادلة "ستيفن ثامبسون" لحساب حجم العينة هي كما يلي :

$$n = \frac{N}{N(e^2) + 1}$$

n هو حجم العينة المطلوب".

N "حجم المجتمع الكلي".

E هو الانحراف المعياري (عادة ما يكون معيار الخطأ)".

لتطبيق المعادلة على مجتمع الدراسة الذي تم ذكره (المكون من 18908 طالب وموظف)، يجب أولاً تحديد الانحراف المعياري المتوقع **e**، بمجرد تحديد الانحراف المعياري، يمكن حساب حجم العينة **n** باستخدام المعادلة.

مثلاً، إذا افترضنا أن الانحراف المعياري **e** يساوي 0.05 (5%)، يمكننا حساب حجم العينة كالتالي:

$$n = \frac{18913}{(0,05^2)1 + 18913}$$

$$n = \frac{18913}{(0,0025)1 + 18913}$$

$$n = \frac{18913}{1 + 47,2825}$$

$$n \approx 392.04$$

وبالتالي، يتم تقريب حجم العينة إلى أقرب عدد صحيح، لذا فإن الحجم الصحيح للعينة هو 392 شخصاً.

وبما أن مديرية الخدمات الجامعية تحوي 14 إقامة جامعية (إناث/ذكور)، تم تقسيم حجم العينة على عدد الإقامات كالتالي:

$$392 \div 14 = 28$$

ليتم توزيع الإستبيان على 28 طالب وموظف في كل واحدة منها.

المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بخصائص العينة

تمت عملية جمع البيانات اعتمادا على الإجابات المقدمة من طرف 392 طالب وموظف على مستوى الأحياء الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب من خلال الاستبيان المعنون "رقمنة الخدمات الجامعية على مستوى الإقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية -الجزائر غرب- لسنة 2024/2023"، الذي تم توزيعه بشكل مباشر على الطلبة والموظفين التابعين لمديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب.

➤ أنواع أسئلة الإستبيان: يتضمن الاستبيان 3 محاور للأسئلة.

1- المحور الأول: البيانات الشخصية: أسئلة مغلقة.

2- محاور الدراسة: أسئلة مفتوحة ومغلقة بقياس ترتيبي.

➤ طريقة عرض وتحليل بيانات الإستبيان:

تم عرض وتحليل بيانات الإستبيان باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss وكذا برنامج excel، كما تم تحليل إجابات البحث وفقا لمقياس ليكارت لمعرفة درجة الموافقة وفقا للجدول الآتي:

الجدول رقم (03): مقياس ليكارت الخماسي

المستوى	المتوسط المرجح	الإستجابة
منخفض	من 1 إلى 1,79	لا أو افق إطلاقا
	من 1,8 إلى 2,59	لا أو افق
متوسط	من 2,6 إلى 3,39	أو افق إلى حد ما
مرتفع	من 3,4 إلى 4,19	أو افق
	من 4,2 إلى 5	أو افق بشدة

المرجع: كتاب مقدمة في الإحصاء الوصفي والإستدلالي باستخدام SPSS، د. عز حسن عبد الفتاح، دار نشر خوارزم العلمية 2017، ص. 540.

الجدول رقم (04): مقياس ليكارت الثلاثي

المستوى	المتوسط المرجح	الإستجابة
متوسط	من 1 إلى 1,66	دون المتوسط
مرتفع	من 1,67 إلى 2,33	متوسطة
منخفض	من 2,34 إلى 3,00	جيدة

المرجع: كتاب مقدمة في الإحصاء الوصفي والإستدلالي باستخدام SPSS، د. عز حسن عبد الفتاح، دار نشر خوارزم العلمية 2017، ص. 538.

صدق وثبات الاستبيان:

الثبات والصدق هما من أهم الخصائص التي تحدد جودة أداة القياس، ولفحص صدق الأداة تم عرض الاستبيان على الأساتذة المختصين، حيث تم تغيير بعض الفقرات حتى أخذ الاستبيان شكله النهائي. ولقياس مدى ثبات الاستبيان إستخدمنا (معامل ألفا كرونباخ). وهذا بتطبيقه على محاور الدراسة، وتم حساب معامل الثبات لمحاور الأسئلة المتجانسة:

(1) أسئلة نوعية رقمنة الخدمات الجامعية بالمحور الثاني:

الجدول رقم (05): ثبات أسئلة نوعية رقمنة الخدمات الجامعية.

السؤال	معامل الثبات
النوعية	0,7

من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

(2) أسئلة معوقات رقمنة الخدمات الجامعية بالمحور الثالث:

الجدول رقم (06): ثبات أسئلة معوقات رقمنة الخدمات الجامعية.

السؤال	معامل الثبات
المعوقات التنظيمية	0,8
المعوقات السوسولوجية	0,8
المعوقات البيئية	0,7

من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

❖ عرض وتحليل بيانات محور البيانات الشخصية

i. الجزء الأول: إذا كنت طالبا

الجدول رقم (07): توزيع عينة الطلبة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	110	35%
أنثى	205	65%
المجموع	315	100%

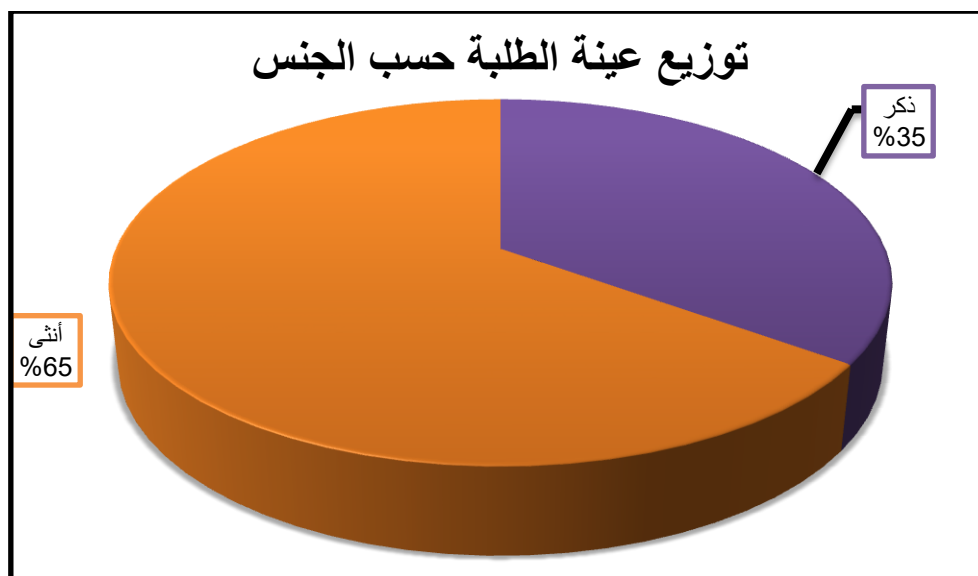
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

تمثل الطالبات ثلثي أفراد عينة الطلبة (65%) مقارنة مع الطلبة الذكور (35%)، وهذا دليل من جهة على توازن توزيع العينة بالنسبة للمجتمع حيث يمثل الإناث في مجتمع الدراسة 77% مقابل 23%

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

ذكور، ومن جهة أخرى يبرز أن عدد الإقامات الجامعية الإناث أكثر من تلك المخصصة للذكور. ومبرر هذا هو طبيعة التخصصات التي تغطيها مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب، فاعلمها تعرف تفضيلاً من قبل الإناث عن الذكور.

الشكل رقم (02): توزيع عينة الطلبة حسب الجنس



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه

السؤال رقم 02: الفئة العمرية

الجدول رقم (08): توزيع عينة الطلبة حسب الفئة العمرية

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
14%	45	أقل من 20 سنة
75%	235	من 20 - 25 سنة
11%	34	أكثر من 25 سنة
0%	1	عدم الإجابة
100%	315	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS

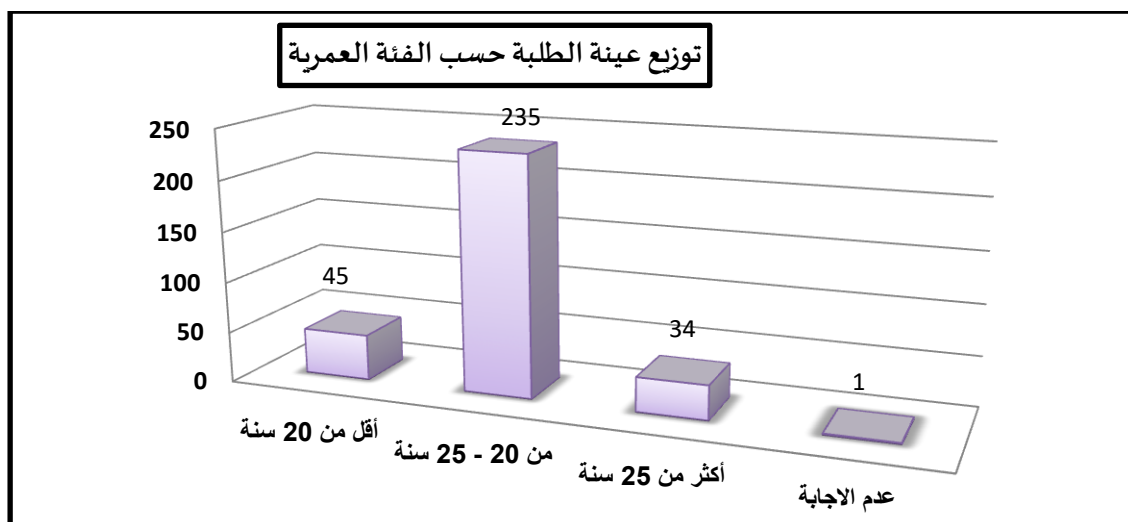
يتوزع أفراد العينة حسب السن على 3 فئات، حيث تمثل فئة [20-25 سنة] الفئة الغالبة بنسبة مئوية مقدرة ب (75%)، لأن توزيع العينة يعكس بشكل مباشر البنية التعليمية في البلاد.

يبدأ الفرد مساره التعليمي ويمر بمراحل متتالية تستغرق حوالي 12 عامًا قبل دخوله التعليم العالي بعد حصوله على شهادة البكالوريا في سن 18 سنة. وبما أن الطلاب المقيمين في الإقامات يعتبرون جزءًا من هذه البنية التعليمية، فإن تركيب العينة يعكس هذا المسار التعليمي، حيث يتمثل الأكثرية

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

العظمى منهم في الفئة العمرية المذكورة، ولذلك يكون من الطبيعي أن تكون الفئة العمرية من 20 إلى 25 سنة الأكثر شيوعاً بين الطلاب الجامعيين، في حين تمثل فئة أكثر من 25 سنة أقل نسبة بـ (11%) من مجموع العينة.

الشكل رقم (03): توزيع عينة الطلبة حسب الفئة العمرية.



من إعداد الطلبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

السؤال رقم 03: المستوى التعليمي

الجدول رقم (09): توزيع عينة الطلبة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
37%	117	ليسانس
52%	165	ماستر
8%	24	دكتوراه
3%	9	عدم الاجابة
100%	315	المجموع

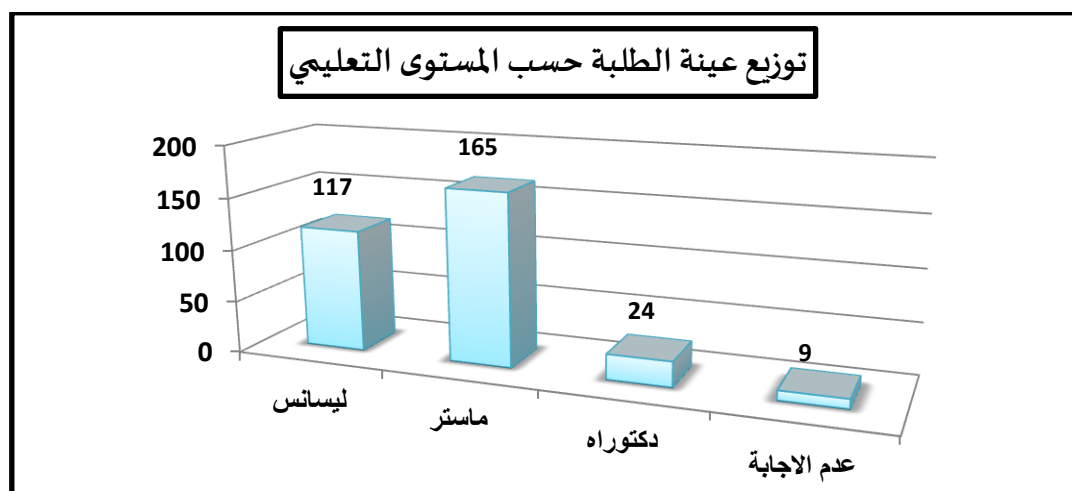
المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام برنامج SPSS

تنقسم أفراد العينة حسب المستوى التعليمي إلى 3 مستويات، ويمثل طلبة الماستر أكبر نسبة بـ (52%) من مجموع العينة، قد يكون هناك اختلاف في عدد الطلاب الذين يختارون متابعة الماستر مقارنة بالليسانس أو الدكتوراه راجع إلى الأسباب الشخصية أو الاحتياجات المهنية، أو الفرص المتاحة للطلاب لمتابعة دراساتهم العليا محدودة بسبب قيود القبول في الجامعات أو قلة البرامج المتاحة في بعض التخصصات، مما يؤدي إلى تفضيل الطلاب للحصول على شهادة الماجستير كخيار أولي. أحيانا تكون فترة دراسة الماستر أقصر بشكل عام من فترة دراسة الدكتوراه، مما يجعل الطلاب يفضلون الانتهاء من

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

الدراسة بسرعة والدخول في سوق العمل أو متابعة درجة أكاديمية أعلى في وقت لاحق. كذلك قد تكون هناك متطلبات أكاديمية أو مهنية تشجع الطلاب على متابعة درجات الماستر قبل الدكتوراه، مثل اكتساب خبرة واسعة وتخصص أعمق قبل الدخول في برنامج الدكتوراه. ويليه في الترتيب أصحاب اليسانس بنسبة (37%) من تمثيل العينة.

الشكل رقم (04): توزيع عينة الطلبة حسب المستوى التعليمي



من إعداد الطلبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

السؤال رقم 04: الإقامة الجامعية

الجدول رقم (10): توزيع عينة الطلبة حسب الإقامة الجامعية

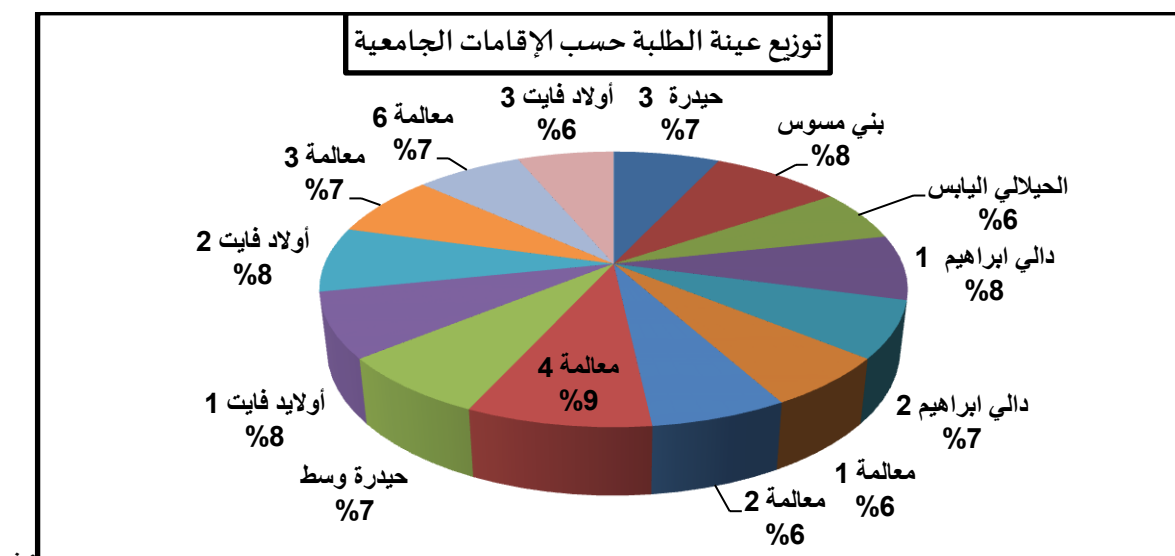
النسبة	التكرار	الإقامة الجامعية
7%	22	حيدرة 3
9%	27	بني مسوس
6%	19	الحيلاي اليابس
8%	24	دالي ابراهيم 1
7%	21	دالي ابراهيم 2
6%	19	معاملة 1
6%	20	معاملة 2
9%	27	معاملة 4
7%	23	حيدرة وسط
8%	24	أولاد فايت 1
8%	24	أولاد فايت 2
7%	23	معاملة 3
7%	22	معاملة 6
6%	20	أولاد فايت 3
100%	315	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام برنامج SPSS.

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

يتوزع أفراد العينة حسب الإقامات الجامعية على مجموع 14 إقامة جامعية على مستوى مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب، يتراوح تكرار كل إقامة بين 19 و 27 طالبًا. حيث يظهر الجدول توزيع الطلاب على مختلف الإقامات الجامعية إذ تمثل كل من بني مسوس ومعالمة 4 النسبة الأكبر بـ(9%) لكل واحدة منها.

الشكل رقم (05): توزيع عينة الطلبة حسب الإقامات الجامعية



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

الجزء الثاني: إذا كنت موظفا

السؤال رقم 05: الجنس

الجدول رقم (11): توزيع عينة الموظفين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	56	74%
أنثى	20	26%
المجموع	76	100%

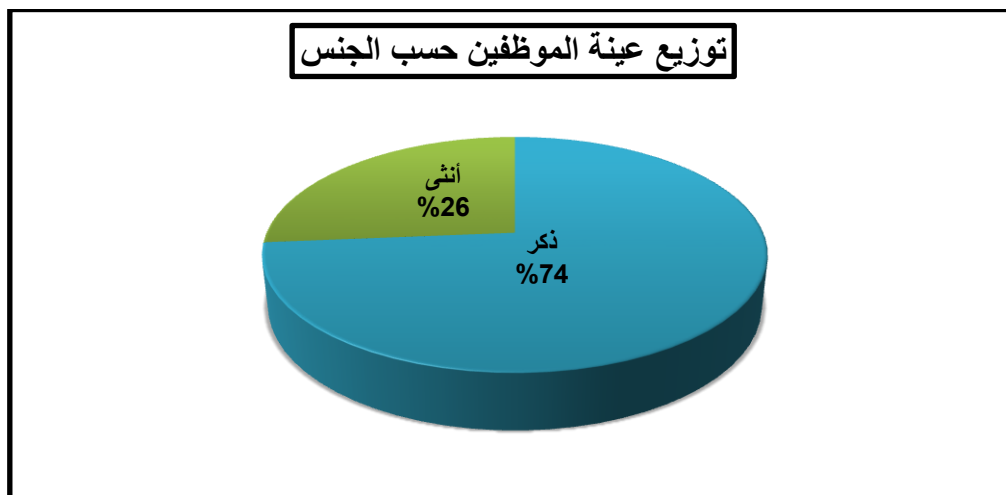
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

يوضح الجدول توزيع الجنس بين الموظفين الذكور والإناث، حيث يمثل الموظفون الذكور النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة (74%) مقارنة مع نسبة (26%) من الموظفين الإناث وهذا يعود ربما إلى التفضيلات المهنية النمطية في بعض القطاعات والمجالات، حيث يمكن أن تؤدي التفضيلات المهنية النمطية إلى تفوق أحد الجنسين على الآخر في الانضمام إلى مجال معين. على سبيل المثال، قد يكون هناك تفضيل نمطي للرجال في الوظائف التقنية أو الهندسية، بينما قد يكون هناك تفضيل نمطي للنساء في

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

الوظائف التعليمية أو الصحية. يمكن أن تنعكس هذه التفضيلات في توزيع الجنس في مؤسسات الخدمات الجامعية. كما نجد أن السياسات التوظيفية قد تؤثر على توزيع الجنس في بيئة العمل.

الشكل رقم (05): توزيع عينة الموظفين حسب الجنس



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

السؤال رقم 06: الفئة العمرية

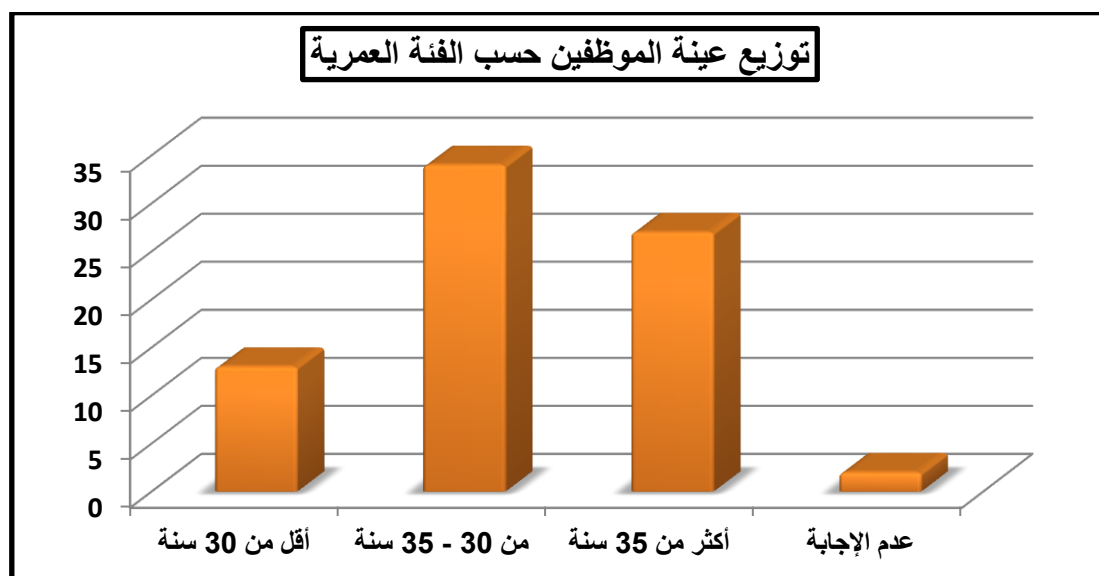
الجدول رقم (12): توزيع عينة الموظفين حسب الفئة العمرية

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
17%	13	أقل من 30 سنة
45%	34	من 30 - 35 سنة
36%	27	أكثر من 35 سنة
3%	2	عدم الإجابة
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

يظهر الجدول توزيع الموظفين حسب الفئة العمرية. حيث يتضح أن 45% من الموظفين ينتمون إلى فئة العمر من 30 إلى 35 سنة، مما يشير إلى أن هذه الفئة العمرية هي الأكثر تمثيلاً بين الموظفين كونها تبرز الفترة الحيوية في المسارات المهنية، حيث تتوفر في هذه الفئة الطاقات الشابة والمتحمسة إلى جانب الخبرات الثابتة والمهارات المكتسبة في السنوات الأولى من العمل. قد تكون هناك توجهات توظيف تفضيلية نحو المرشحين ذوي الخبرة المتوسطة، حيث يكونون قادرين على تحمل المسؤوليات بشكل جيد ولديهم الخبرة اللازمة للأداء بفاعلية في الوظائف الجامعية. ثم تليها فئة الأعمار التي تزيد عن 35 سنة بنسبة 36%، بينما يمثل الموظفون الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة نسبة 17% من العينة.

الشكل رقم (06): توزيع عينة الموظفين حسب الفئة العمرية.



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

السؤال رقم 07: موظف

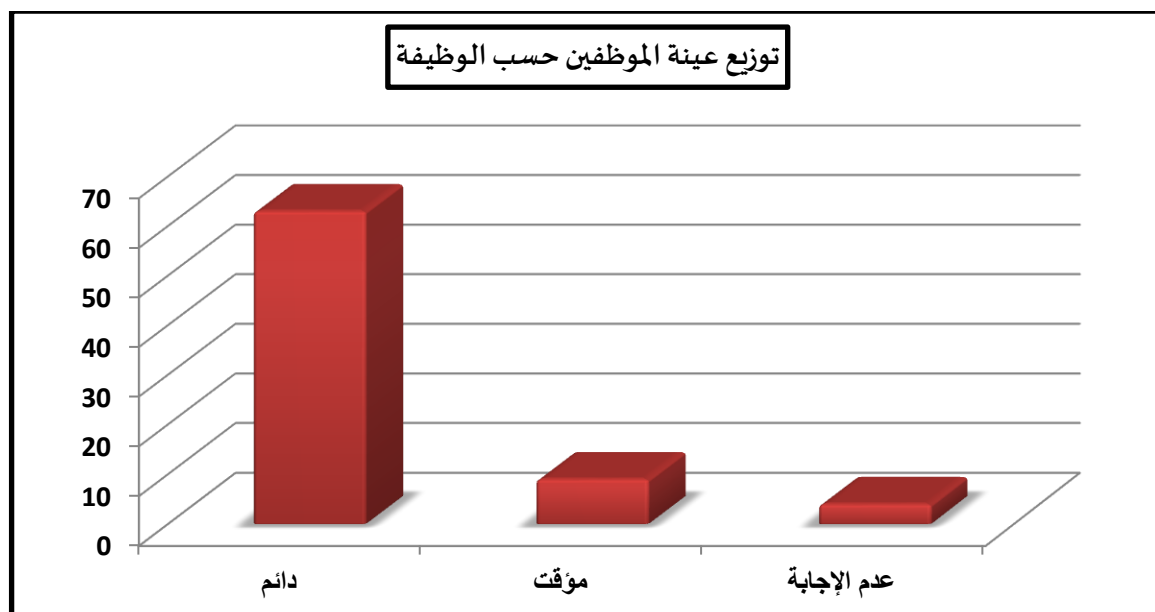
الجدول رقم (13): توزيع عينة الموظفين حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
دائم	63	83%
مؤقت	9	12%
عدم الإجابة	4	5%
المجموع	76	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بإستخدام برنامج SPSS.

يبين الجدول توزيع العينة بين موظفين بوظائف دائمة وموظفين بوظائف مؤقتة. يشير إلى أن (83%) من الموظفين يشغلون وظائف دائمة، في حين يشغل (12%) وظائف مؤقتة. هذا يعني أن غالبية الموظفين هم من الذين يشغلون وظائف دائمة وهذا يعود إلى توفير الضمانات الإجتماعية والمزايا لأن الوظائف الدائمة تقدم مزايا اجتماعية واقتصادية مثل التأمين الصحي، والتقاعد، وإجازات العمل المدفوعة. يمكن أن تكون هذه المزايا جذابة للموظفين وتسهم في تفضيل الوظائف الدائمة على الوظائف المؤقتة، نجد كذلك أن الوظائف الدائمة يمكن أن تعزز الاستقرار في العمل و وهذا ما يشجع الموظفين على الاستثمار في التطوير المهني والتدريب المستمر.

الشكل رقم (07): توزيع عينة الموظفين حسب الوظيفة



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

السؤال رقم 08: متعلم

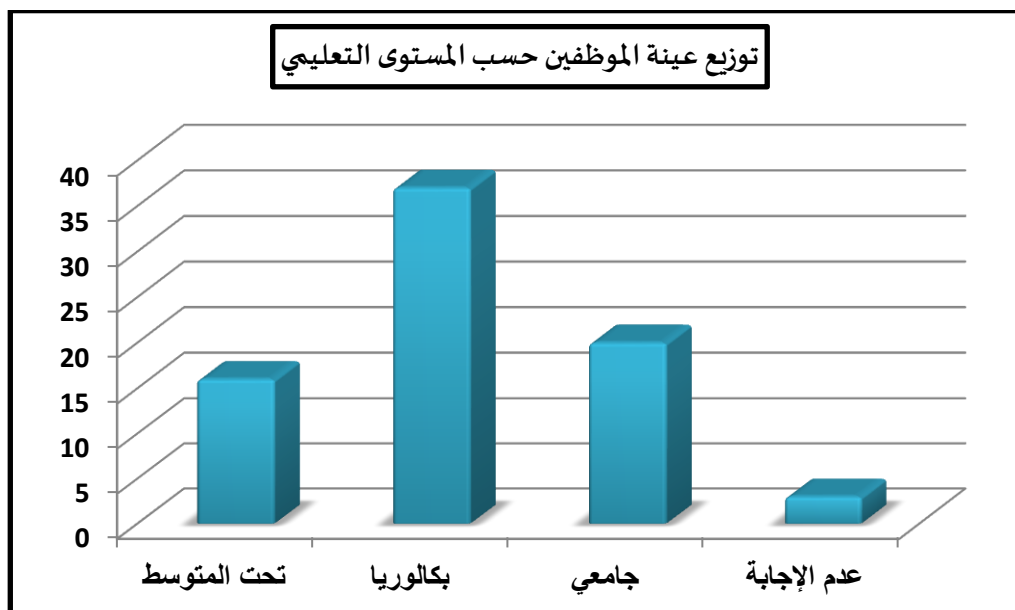
الجدول رقم (14): توزيع عينة الموظفين حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
21%	16	تحت المتوسط
49%	37	بكالوريا
26%	20	جامعي
4%	3	عدم الإجابة
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

يظهر الجدول توزيع الموظفين حسب مستوى التعليم، حيث يُقسمون إلى ثلاث فئات: "تحت المتوسط"، "بكالوريا"، "جامعي"، حيث يبين الجدول أن (49%) من الموظفين لديهم مستوى تعليمي ثانوي، ثم يليه التعليم الجامعي بنسبة (26%) أما درجة تحت المتوسط قدرت بنسبة (21%)، مما يشير إلى أن حوالي نصف العينة تمتلك درجة بكالوريا كأعلى مستوى تعليمي. ذلك راجع إلى طبيعة الوظائف المتاحة على سبيل المثال قد يكون هناك عدد أكبر من الوظائف التي تتطلب درجة البكالوريا بدلاً من الدرجة الجامعية أو تحت المتوسط. يمكن أن تكون هذه الوظائف ذات طبيعة تقنية أو إدارية تتطلب مهارات محددة يمكن تطويرها من خلال الحصول على شهادة البكالوريا.

الشكل رقم (08): توزيع عينة الموظفين حسب المستوى التعليمي



من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss.

السؤال رقم 09: الإقامة الجامعي

الجدول رقم (15): توزيع عينة الموظفين حسب الإقامة الجامعية

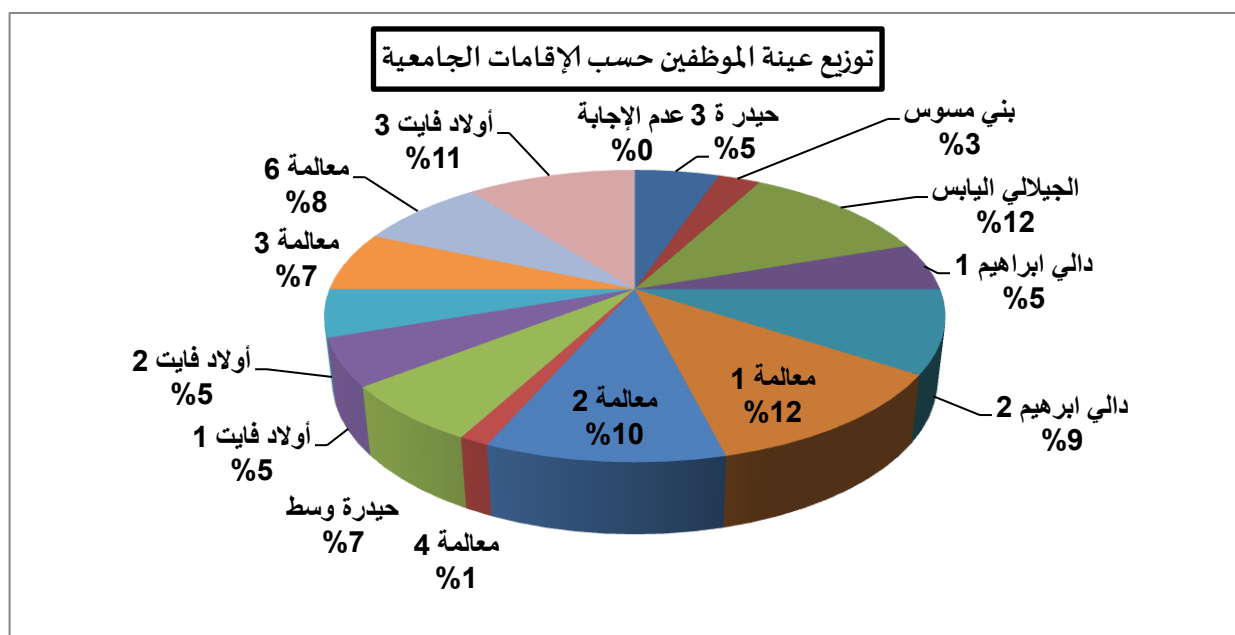
النسبة	التكرار	الإقامة الجامعية
5%	4	حيدرة 3
3%	2	بني مسوس
12%	9	الجيلالي اليابس
5%	4	دالي ابراهيم 1
9%	7	دالي ابراهيم 2
12%	9	معاملة 1
11%	8	معاملة 2
1%	1	معاملة 4
7%	5	حيدرة وسط
5%	4	أولاد فايت 1
5%	4	أولاد فايت 2
7%	5	معاملة 3
8%	6	معاملة 6
11%	8	أولاد فايت 3
0%	0	عدم الإجابة
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج SPSS.

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

نلاحظ أن الجدول رقم (08) يوضح توزيع عينة من الموظفين حسب الإقامات الجامعية التي يقيمون فيها. الجدول يحتوي على الإقامات الجامعية المختلفة وعدد الموظفين الذين يقيمون في كل منها، بالإضافة إلى النسبة المئوية لكل إقامة. بما أن الجدول يوضح العينة فقط، يمكننا استخدام هذه البيانات لفهم توزيع العينة بين الإقامات الجامعية المختلفة. على سبيل المثال، يمكننا ملاحظة أن الإقامة الجامعية "الجيلالي اليباس" لديها أكبر نسبة من الموظفين في العينة بنسبة (12%)، في حين أن "معاملة 4" لديها أقل نسبة وتقدر بـ (1%).

الشكل رقم (10): توزيع عينة الموظفين حسب الإقامات الجامعية



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

ii. المحور الثاني: واقع رقمنة الخدمات الجامعية.

1. مفهوم الرقمنة.

السؤال رقم 10: ما مفهومك للرقمنة؟

الجدول رقم (16): مفهوم للرقمنة.

النسبة	التكرار	مفهوم الرقمنة
39%	151	1. منهج يسمح بتحويل البيانات، والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.
37%	144	2. عملية استنساخ رقمية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية
24%	93	3. عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الآلي
1%	3	عدم الإجابة
100%	391	المجموع

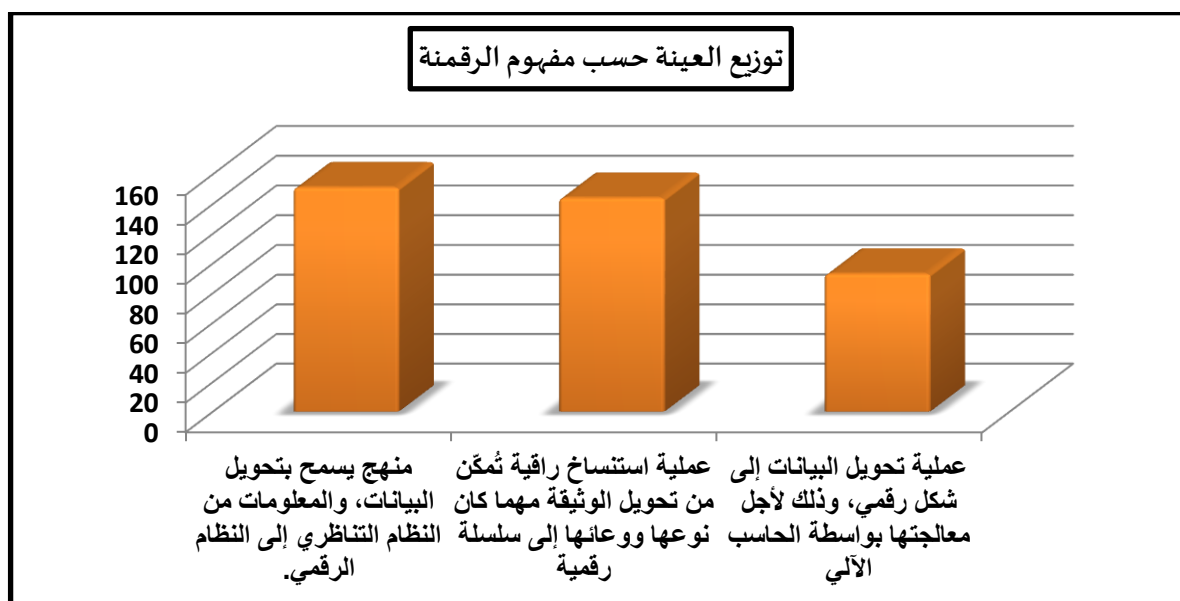
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

يقدم هذا الجدول نتائج استبيان لفهم مفهوم الرقمنة. يبدو أن الاستطلاع شمل عينة من الأفراد الذين تم تقديمهم لمفهوم الرقمنة، وتم تقديم لهم أربعة مفاهيم مختلفة للرقمنة. النسبة الأعلى للتكرار (39%) كانت لمفهوم "منهج يسمح بتحويل البيانات، والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي". يبدو أن هذا المفهوم قد فهمه الأشخاص بشكل أكبر من المفاهيم الأخرى، يليه بنسبة قريبة (37%) مفهوم "عملية استنساخ راقية تُمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية" يبدو أن هذا المفهوم كان مفهومًا بشكل جيد أيضًا بين الأفراد المشاركين، مفهوم "عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الآلي" حصل على نسبة 24%، مما يشير إلى فهم أقل لهذا المفهوم بالمقارنة مع المفاهيم الأخرى. كما أن هناك 3% من المشاركين لم يقدموا ردودًا، وهذا يشير إلى وجود نسبة ضئيلة جدًا من الأشخاص الذين قد يكونون غير متأكدين من فهمهم لمفهوم الرقمنة.

بشكل عام، يظهر الجدول أن مفهوم "منهج يسمح بتحويل البيانات، والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي" هو الأكثر فهمًا بين المفاهيم المقدمة للرقمنة.

كما عبر البعض من أفراد العينة عن تقديم تعاريف أخرى للرقمنة فمنهم من يرى بأنها: "تقليل أو منع تسريب الأموال العامة بطريقة غير مشروعة أو غير شفافة سواء كان ذلك من خلال الفساد، والإختلالات في الإدارة المالية، أو أي نشاطات غير مشروعة تؤدي إلى فقدان المال العام" أو "عملية تحويل الأفكار والمفاهيم التقليدية أو النظرية إلى تطبيقات عملية وفعالة في العالم الرقمي، مما يتيح إستفادة أفضل من التكنولوجيا الحديثة لتحسين العمليات والخدمات" كذلك عرفها البعض "عمليات تحويل المعلومات الموجودة على ورق إلى صيغة رقمية، سواء كانت صورًا، مستندات، أو بيانات، لتخزينها وإدارتها بشكل أفضل وأكثر فعالية في البيئة الرقمية" في حين يعتبرها البعض أنها "توصيل وتكامل الأنظمة والشبكات الرقمية المستخدمة في القطاع العام، مثل الحكومة والجهات الإدارية، لتبادل المعلومات بشكل سريع وفعال، مما يساهم في تحسين الشفافية وإدارة الوقت بشكل أفضل.

الشكل رقم (10): توزيع العينة حسب مفهوم الرقمنة



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

2. التحضير الإعلامي والتقني للموارد البشرية

السؤال رقم 11: هل قامت/ تقوم الوزارة/ الديوان بتنظيم دورات تكوينية في الرقمنة؟

الجدول رقم (17): هل قامت/ تقوم الوزارة/ الديوان بتنظيم دورات تكوينية في الرقمنة؟

النسبة	التكرار	الإجابة
43%	170	نعم
53%	207	لا
4%	14	عدم الإجابة
100%	391	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

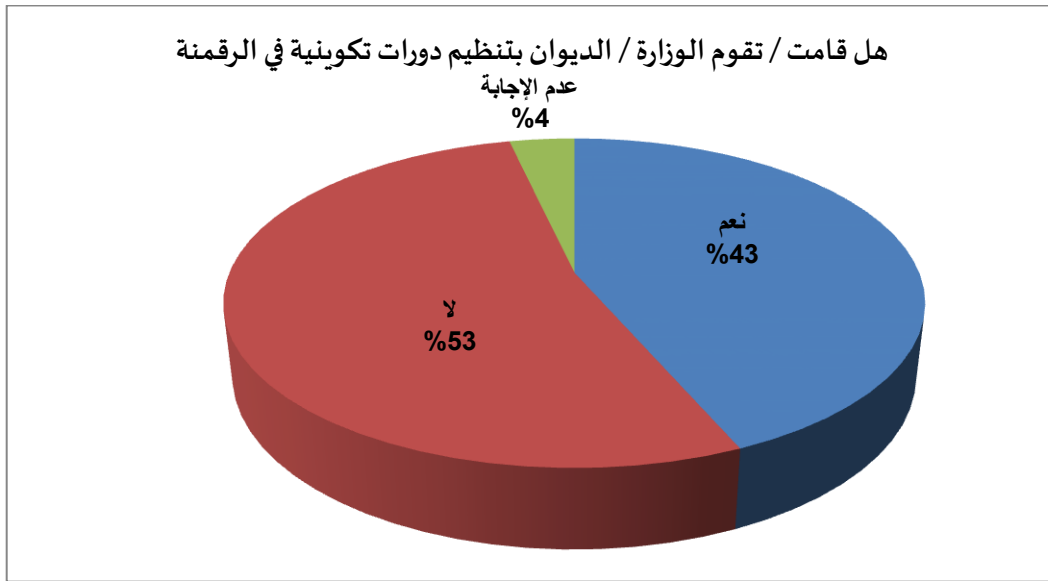
الجدول رقم (15) يوضح نتائج استبيان حول تنظيم دورات تكوينية في مجال الرقمنة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، أو الديوان الوطني للخدمات الجامعية حيث تظهر النسبة الأعلى للتكرار (43%) كانت للخيار "نعم"، مما يشير إلى أن هناك جزء من الموظفين والطلاب الذين قالوا وزارة التعليم العالي والديوان الوطني للخدمات الجامعية قد قاموا أو يقومون بتنظيم دورات تكوينية في مجال الرقمنة. هذا يظهر اهتمام الوزارة والديوان بتطوير مهارات العمل في هذا المجال والاستفادة من التقنيات الرقمية في مجال التعليم العالي والخدمات الجامعية، بالمقابل النسبة الأعلى لـ "لا" (53%) تشير إلى أن هناك عدد كبير الطلبة والموظفين الذين إختاروا بأن وزارة التعليم العالي والديوان الوطني للخدمات الجامعية لم يقوموا بتنظيم دورات تكوينية في الرقمنة. هذا يمكن أن يكون نتيجة لعدة عوامل محتملة مثل نقص التمويل، أو عدم الوعي بأهمية التحول الرقمي، أو غيرها من العوامل. بالنسبة لعدم الإجابة (4%) تعكس

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

جزء صغير جداً من المشاركين الذين لم يقدموا ردوداً حول مشاركة وزارتهم أو الديوان في تنظيم دورات تكوينية في مجال الرقمنة.

بناءً على الجدول، يمكن القول بأن هناك حاجة لزيادة الجهود في تنظيم المزيد من الدورات التكوينية في مجال الرقمنة لتعزيز التحضير الإعلامي والتقني للموارد البشرية في مديرية الخدمات الجامعية بصفة عامة والإقامات الجامعية التابعة لها بصفة خاصة ومواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.

الشكل رقم (11): هل قامت/تقوم الوزارة/الديوان بتنظيم دورات تكوينية في الرقمنة؟



من إعداد الطلبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

السؤال 12: هل حضرت دورات تكوينية في الرقمنة؟

الجدول رقم (18): هل حضرت دورات تكوينية؟

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	122	31%
لا	247	63%
عدم الإجابة	22	6%
المجموع	391	100%

المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام برنامج SPSS.

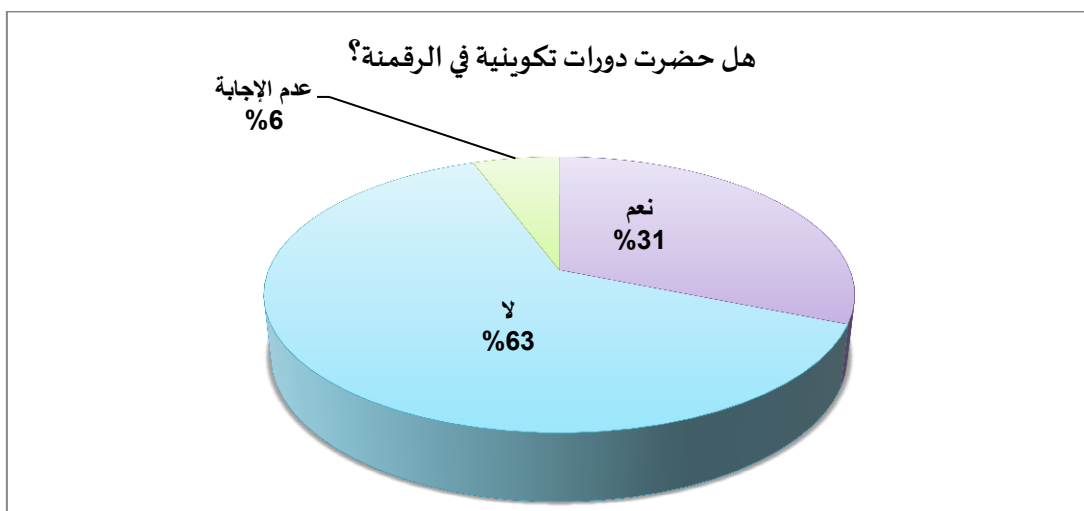
الجدول رقم (17) يوضح نتائج استطلاع قام به الطلاب والموظفين حول حضورهم لدورات تكوينية في مجال الرقمنة، وفقاً للجدول يظهر النسبة الأعلى لـ "لا" (63%) تشير إلى عدم المشاركة أي أن الأغلبية العظمى من الطلاب والموظفين لم يحضروا دورات تكوينية في الرقمنة. يمكن أن يكون ذلك بسبب عدة عوامل مثل عدم الوعي بأهمية الرقمنة، أو عدم توافر الفرص للتدريب، أو عدم الاهتمام بالموضوع،

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

بالمقابل نجد نسبة (31%) كانت للخيار "نعم" وهو المشاركة في الدورات التكوينية، مما يعني أن هناك جزء من الطلبة والموظفين قد حضروا دورات تكوينية في الرقمنة. هذا يشير إلى اهتمام هؤلاء الطلاب والموظفين بتطوير مهاراتهم في هذا المجال والإستفادة من التدريبات التكوينية في تعلم التقنيات الرقمية، أما بخصوص عدم الإجابة هناك نسبة صغيرة (6%) من الطلاب لم يقدموا إجابة حول مشاركتهم في الدورات التكوينية في الرقمنة، وهذا يمكن أن يكون ناتجاً عن عدم رغبتهم في الإفصاح عن تجاربهم أو عدم تذكرهم لها.

بناءً على الجدول، يبدو أن هناك حاجة لزيادة الوعي وتوفير المزيد من الفرص للطلاب والموظفين للمشاركة في دورات تكوينية في مجال الرقمنة لتطوير مهاراتهم والاستفادة من التقنيات الرقمية في مساراتهم الأكاديمية والمهنية ومواكبة التطورات التكنولوجية في العصر الحالي.

الشكل رقم (12): هل حضرت دورات تكوينية في الرقمنة؟



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

السؤال 13: هل يتم تدريبكم على استخدام الآلات؟

الجدول رقم (19): هل يتم تدريبكم على استخدام الآلات؟

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	149	38%
لا	229	59%
عدم الإجابة	13	3%
المجموع	391	100%

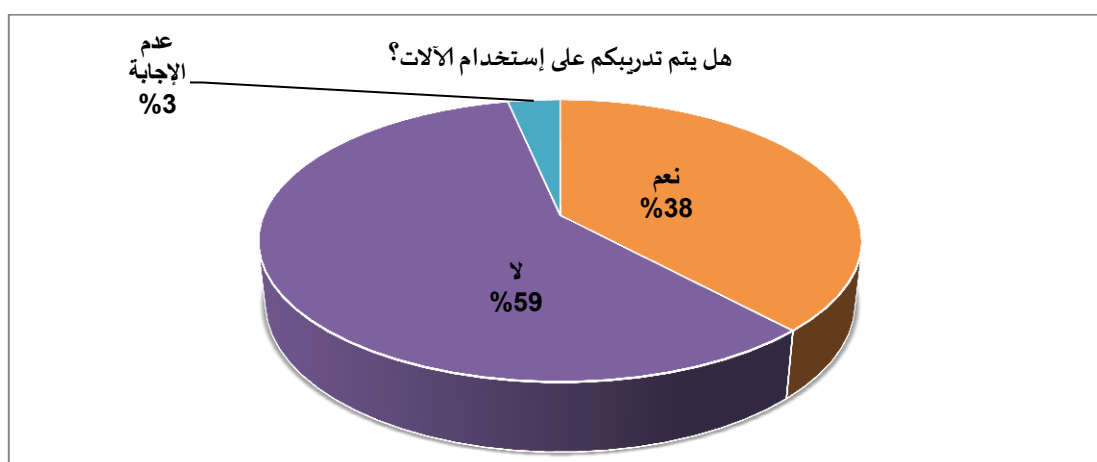
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

الجدول رقم (17) يُظهر نتائج استبيان تم توزيعه على الطلاب والموظفين لفهم مدى تدريبهم على استخدام الآلات، نلاحظ النسبة (38%) تشير إلى الفئة المدربة على الآلات، هذا يعني أن هناك جزء من الطلاب والموظفين قد تلقوا التدريب اللازم لاستخدام الآلات في مجال عملهم أو تعليمه بالمقابل نجد النسبة غير المدربة، حيث أبلغ (59%) من المشاركين أنهم لم يتلقوا التدريب على استخدام الآلات. قد يكون هذا نتيجة لعدم وجود فرص التدريب الكافية أو عدم تضمين هذا الجانب في المناهج التعليمية أو التدريب. بينما عدم الإجابة، هناك نسبة صغيرة (3%) من المشاركين لم يقدموا إجابة حول ما إذا كانوا تم تدريبهم على استخدام الآلات أم لا. يمكن أن يكون هذا بسبب عدم الرغبة في الإفصاح عن هذه المعلومات أو لأسباب أخرى.

بناء على هذه النتائج، نلاحظ أن هناك حاجة لتعزيز فرص التدريب على استخدام الآلات بين الطلاب والموظفين لتعزيز مهاراتهم وتأهيلهم لمواجهة التحديات في بيئة العمل الحديثة.

الشكل رقم (13): هل يتم تدريبكم على استخدام الآلات؟



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه

3. الوسائل

السؤال 14: هل ترى أن الوسائل متاحة؟

الجدول رقم (20): هل ترى أن الوسائل متاحة؟

النسبة	التكرار	الإجابة
49%	190	نعم
48%	188	لا
3%	13	عدم الإجابة
100%	391	المجموع

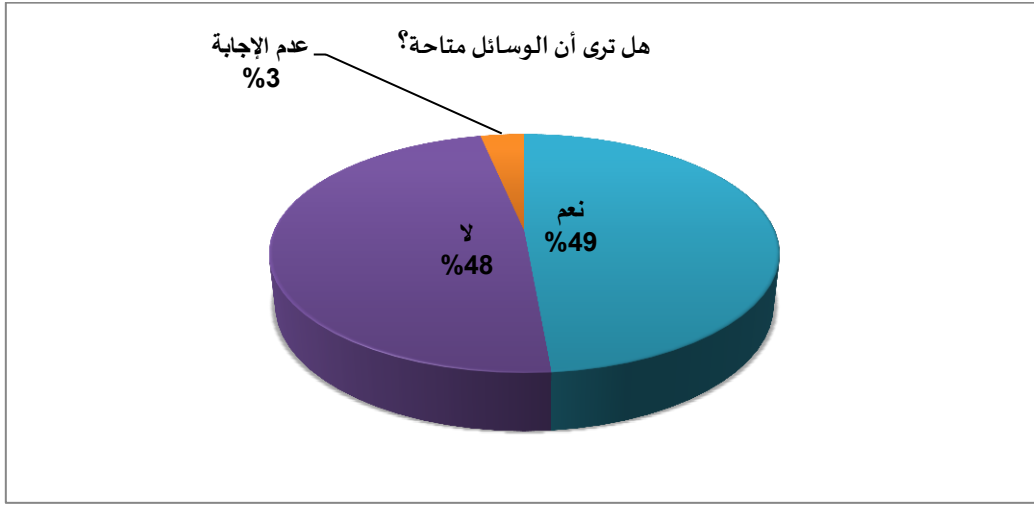
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

يوضح الجدول (18) نتائج استبيان تم إجراؤه في مديرية الخدمات الجامعية للطلبة والموظفين حول مدى كفاية الوسائل المتاحة، حيث نلاحظ نسبة (49%) منهم أكدوا أن الوسائل المتاحة لديهم كافية. هذا يشير إلى أن جزءًا من الطلاب والموظفين يشعرون بالرضا تجاه الوسائل التي يتوفرون عليها لتنفيذ مهامهم، مقابل الفئة التي لم تر أن الوسائل كافية، حيث أبلغ (7.48%) من المشاركين أن الوسائل غير كافية. هذا يشير إلى وجود اعتقاد منتشر بين الطلاب والموظفين بأن هناك حاجة لتحسين الوسائل المتاحة لهم، سواء من حيث الكمية أو الجودة لتسهيل أداء مهامهم بشكل أفضل أما بخصوص عدم الإجابة هناك نسبة صغيرة (3%) من المشاركين لم يقدموا إجابة حول مدى كفاية الوسائل. يمكن أن يكون ذلك ناتجًا عن عدم الرغبة في الإفصاح عن هذه الآراء أو لأسباب أخرى.

ومنه، يظهر أن هناك تقييمًا متباينًا لكفاية الوسائل في إقامات مديرية الخدمات الجامعية الجزائر غرب، حيث يرى بعض الأفراد أنها كافية بينما يرى البعض الآخر أن هناك حاجة لتحسين الوسائل وزيادة توافرها.

الشكل رقم (14): هل ترى أن الوسائل متاحة؟



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

السؤال 15: هل ترى أن الوسائل ملائمة؟

الجدول رقم (21): هل ترى أن الوسائل ملائمة؟

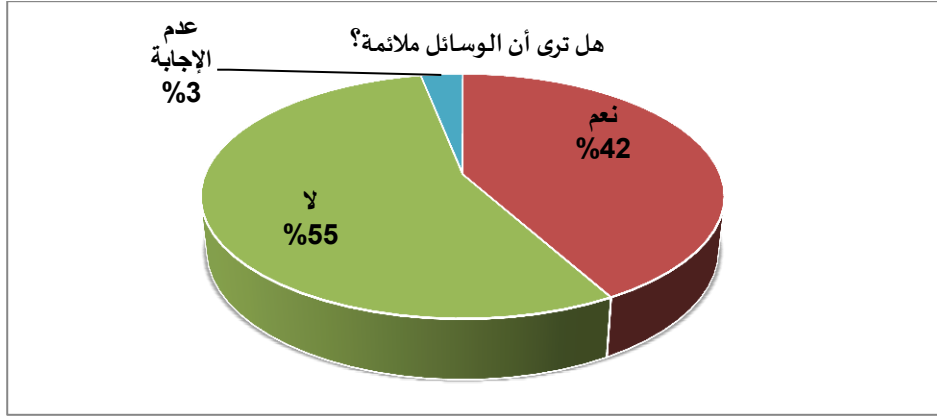
الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	164	42%
لا	215	55%
عدم الإجابة	12	3%
المجموع	391	100%

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

نلاحظ من الجدول (19) أن هناك نسبة أكبر من الأشخاص الذين يرون أن الوسائل غير ملائمة بالنسبة لهم حيث قدرت ب (55%)، يمكن تفسير ذلك في سياق رقمنة الخدمات الجامعية، حيث قد لا تكون الوسائل الحالية متوافقة تمامًا مع توقعات الطلاب والموظفين الجامعيين بشأن استخدام التكنولوجيا في تحسين تجربتهم الجامعية. ، وبالنظر إلى النسبة الأكبر من الأشخاص التي قالت بأن الوسائل غير ملائمة، فإنه يبدو أن هناك حاجة إلى إجراء تحسينات وتعديلات لتلبية احتياجات الجمهور بشكل أفضل. يمكن أن تشمل هذه التحسينات تحسينات في التصميم والواجهة الخاصة بالوسائل، وزيادة الدعم التقني للمستخدمين، وتوفير التدريب على كيفية استخدام الوسائل بشكل فعال، كما يمكن تفسير هذه النتائج على أنها إشارة إلى وجود تحديات أو عيوب في الوسائل المستخدمة، سواء كان ذلك في سياق الخدمات الجامعية أو في أي سياق آخر. قد تكون هذه التحديات تتعلق بعوامل متعددة مثل عدم الكفاءة التقنية، أو عدم الوصول الكافي، أو عدم تلبية الاحتياجات والتوقعات الفردية للأشخاص يشير كل هذا إلى ضرورة تحسين وتطوير البنية التحتية التكنولوجية وتوفير تدريب ودعم للمستخدمين لزيادة فعالية واستخدام الخدمات الرقمية المقدمة، وفي المقابل نجد (42%) من الفئة التي ترى بأن الوسائل الحالية ملائمة. وهناك نسبة صغيرة جدًا من الأشخاص الذين لم يقدموا إجابة، حيث بلغت (3%).

الشكل رقم (15): هل ترى أن الوسائل ملائمة؟



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

السؤال 16: هل ترى أن الوسائل كافية؟

الجدول رقم (22): هل ترى أن الوسائل كافية؟

النسبة	التكرار	الإجابة
33%	128	نعم
63%	247	لا
4%	16	عدم الإجابة
100%	391	المجموع

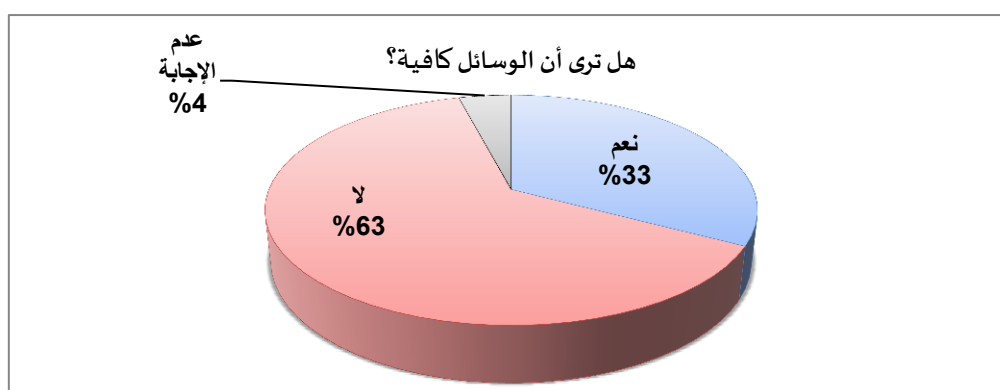
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

من الجدول رقم (20)، نلاحظ أن هناك نسبة كبيرة من الأشخاص (63%) يرون أن الوسائل غير كافية، بينما يعتقد 33% فقط أن الوسائل كافية. وتظهر نسبة صغيرة من الأشخاص (4%) لم تُقدم إجابة.

هذه النتائج تشير إلى أن هناك حاجة ملحة إلى تطوير وتحسين الوسائل المستخدمة في رقمنة الخدمات الجامعية. يمكن أن تكون الوسائل غير كافية بسبب عدة عوامل، مثل عدم الكفاءة التقنية، أو قلة الخدمات المتاحة، أو عدم الوصول السهل إليها. على الرغم من الجهود المبذولة في مجال رقمنة الخدمات الجامعية، إلا أن هذه النتائج تظهر أن هناك حاجة إلى مزيد من التحسينات والاستثمارات لتلبية احتياجات وتوقعات الطلاب والموظفين. إضافة إلى ذلك، يجب أن تأخذ الإدارة الجامعية هذه النتائج بعين الاعتبار وتعمل على تحسين الوسائل الرقمية المتاحة، وتكثيف الجهود لضمان توافر الخدمات الجامعية بشكل كافٍ وفعال لجميع أفراد المجتمع الجامعي.

الشكل (16): هل ترى أن الوسائل كافية؟



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه

1. الأولوية في رقمنة الخدمات الجامعية، ونوعيتها.

❖ الأولوية في رقمنة الخدمات الجامعية:

1- رقمنة خدمة الإيواء الجامعي

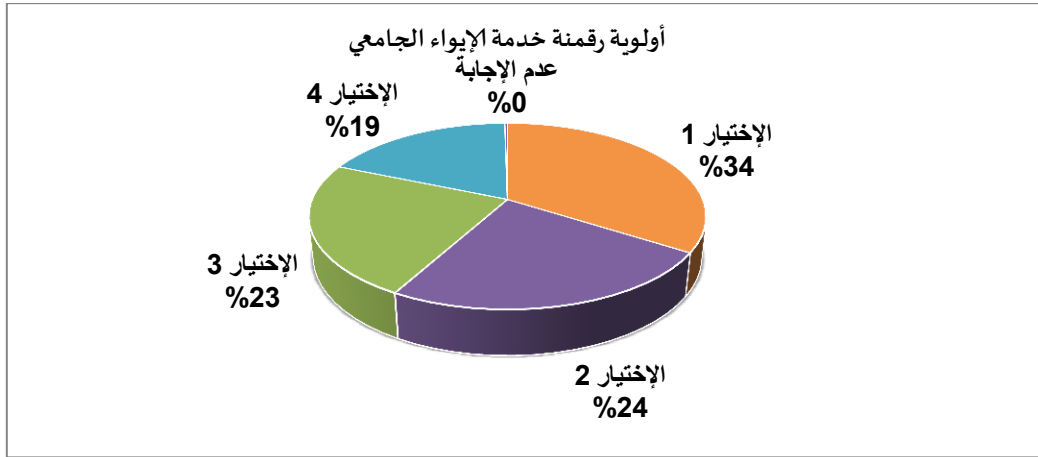
الجدول رقم (23): أولوية رقمنة خدمة الإيواء الجامعي

النسبة	التكرار	أولوية رقمنة خدمة الإيواء الجامعي
34%	133	الإختيار 1
24%	94	الإختيار 2
23%	91	الإختيار 3
18%	72	الإختيار 4
0%	1	عدم الإجابة
100%	391	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

يعكس الجدول رقم (21) نتائج استطلاع أولويات الموظفين والطلاب في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر غرب بشأن رقمنة خدمة الإيواء الجامعي. يظهر الجدول تفاضل الأولويات بين الخيارات، كما يوضح عدد الردود لكل اختيار متاح للمشاركين، بالإضافة إلى النسبة المئوية لكل اختيار، في هذا السياق يمكن تفسير النتائج كالتالي: حيث يبرز اهتمام النسبة الأكبر من المشاركين بتحسين خدمات الإيواء بنسبة تصل إلى (34%)، متبوعة بتحسين البنية التحتية وتوفير المرافق كأولوية رئيسية لرقمنة خدمة الإيواء الجامعي. يمكن أن يكون هذا دليلاً على أهمية تحسين وتطوير خدمات الإيواء في الجامعة، وبالتالي قد يكون لهذه الخدمة أثر كبير على تجربة الطلاب والموظفين في الحرم الجامعي، لدينا الإختيار الثاني (24%) والإختيار 3 (23%) تشير هذه الاختيارات إلى أن نسبة مماثلة من المشاركين اختاروا هذه الخيارات كأولويات لهم فيما يتعلق برقمنة خدمة الإيواء. يمكن أن تكون هذه النتائج مؤشراً على أهمية تحسين البنية التحتية للإقامة الجامعية وتوفير المرافق والخدمات الأساسية داخل الإقامة بينما الإختيار رقم 4 بنسبة (18%) من المشاركين، يبدو أن هذا الاهتمام أقل بالمقارنة بالخيارات الأخرى. ومع ذلك، لا يزال لهذا الخيار أهمية، وقد يشير إلى الحاجة إلى تحسين جوانب معينة من خدمات الإيواء التي لم تلق الاهتمام الكافي، أما عدم الإجابة (0%) يشير هذا الرقم إلى عدم وجود أي ردود غير مكتملة أو مفقودة في الاستبيان.

الشكل رقم (17): أولوية رقمنة خدمة الإيواء الجامعي



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه

2- أولوية رقمنة خدمة الإطعام الجامعي.

الجدول رقم (24): أولوية رقمنة خدمة الإطعام الجامعي.

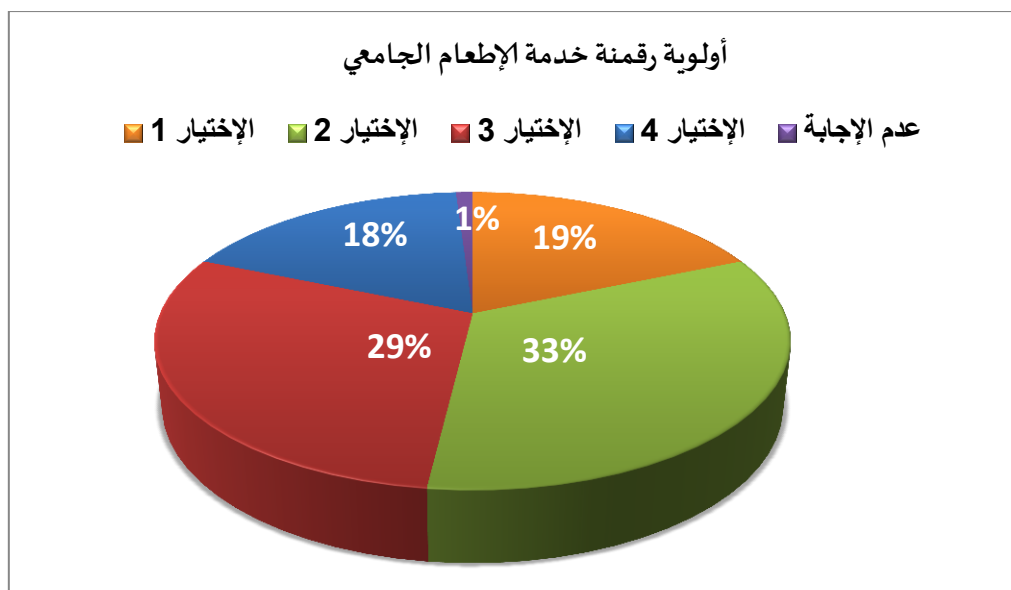
أولوية رقمنة خدمة الإطعام الجامعي	التكرار	النسبة
الإختيار 1	73	19%
الإختيار 2	130	33%
الإختيار 3	115	29%
الإختيار 4	69	18%
عدم الإجابة	4	1%
المجموع	391	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بإعتماد برنامج SPSS.

توضح البيانات المقدمة في جدول نتائج استطلاع أولويات الطلاب والموظفين فيما يتعلق برقمنة خدمة الإطعام الجامعي. يتمثل الهدف في فهم الأولويات والاحتياجات في تحسين خدمة الإطعام داخل الحرم الجامعي. عند تحليل هذه النتائج، نجد الإختيار 2 (33%) والإختيار 3 (29%) يظهر أن النسبة الأكبر من المشاركين اختارت الخيارين الثاني والثالث كأولويات رئيسية لرقمنة خدمة الإطعام، بنسبة (33%) و(29%) على التوالي. يشير ذلك إلى أن هناك طلبًا ملحًا لتحسين جودة وتنوع الخيارات الغذائية المتاحة داخل الحرم الجامعي، على الرغم من أن النسبة الأقل من المشاركين اختارت الخيار الأول (19%) كأولوية، إلا أنه لا يزال لهذا الخيار أهمية. يشير اختيار البعض لهذا الخيار إلى الحاجة إلى تحسين البنية التحتية للمطاعم أو توفير خيارات غذائية متنوعة وصحية، كما نجد (1%) يظهر أن عدد قليل من المشاركين لم يقدموا إجابة، ولكن هذا العدد يمثل نسبة ضئيلة جدًا من المجموع.

وعليه، يمكن التأكيد على أن هناك حاجة ملحة لتطوير وتحسين خدمات الإطعام داخل الحرم الجامعي، بما في ذلك توفير خيارات غذائية متنوعة وصحية وتحسين البنية التحتية للمطاعم. تحليل هذه الأولويات يمكن أن يساعد في توجيه الجهود والاستثمارات لتلبية احتياجات المجتمع الجامعي بشكل أفضل.

الشكل رقم (18): أولوية رقمنة خدمة الإطعام الجامعي



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه

3- أولوية رقمنة خدمة النقل الجامعي.

الجدول رقم (25): أولوية رقمنة خدمة النقل الجامعي.

النسبة	التكرار	أولوية رقمنة خدمة النقل الجامعي
17%	64	الإختيار 1
22%	86	الإختيار 2
33%	130	الإختيار 3
27%	107	الإختيار 4
1%	4	عدم الإجابة
100%	391	الموضوع

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

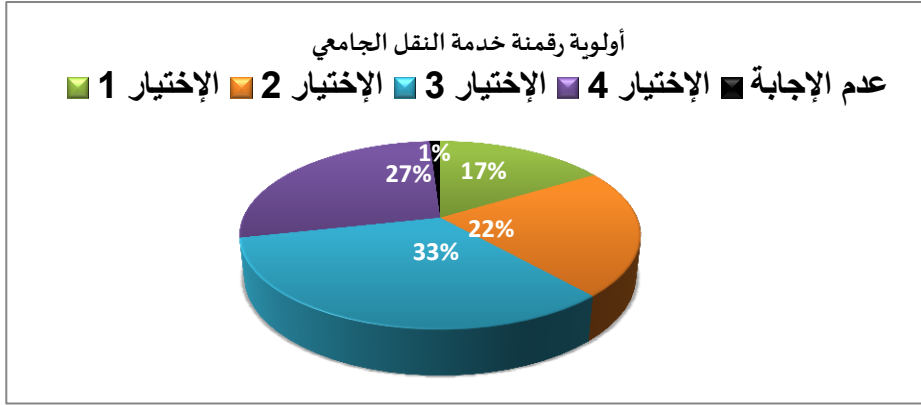
تعكس النتائج المقدمة في جدول أولوية رقمنة النقل الجامعي استجابة الطلاب والموظفين لتحديد أولوياتهم في هذا الجانب، لدينا الإختيار 3 (3%) يظهر النسبة الأكبر من المشاركين اختارت الخيار الثالث كأولوية رئيسية لرقمنة خدمة النقل الجامعي، بنسبة (33%). يشير ذلك إلى الحاجة الملحة لتطوير وتحسين خدمات النقل داخل الحرم الجامعي لتلبية احتياجات الطلاب والموظفين، بينما يأتي الخيار الرابع بنسبة (27%) من المشاركين، مما يشير إلى أن هناك اهتمامًا كبيرًا بتطوير وتحسين خدمات النقل الجامعي. يمكن أن تشير هذه النتيجة إلى الحاجة إلى توفير خدمات النقل الفعالة والموثوقة للطلاب والموظفين، تأتي الخيارات الثانية (22%) والأولى (17%) بنسب مقارنة من المشاركين. يشير ذلك إلى وجود اهتمام بتحسين خدمات النقل، ولكنها قد لا تكون الأولوية الرئيسية بالنسبة للكثيرين. إذ يظهر لنا أن

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

هناك عدد قليل من المشاركين لم يقدموا إجابة على السؤال بنسبة 1%، ولكن هذا العدد يمثل نسبة ضئيلة جداً من المجموع.

من خلال هذه الأولويات يمكن أن يوجه التخطيط والاستثمارات نحو تحسين خدمات النقل الجامعي، وبالتالي تلبية احتياجات وتطلعات الطلاب والموظفين في المجتمع الجامعي بشكل أفضل، مما يعزز جودة الحياة الجامعية ويسهم في تحسين تجربتهم اليومية داخل الحرم الجامعي.

الشكل رقم (19): أولوية رقمنة خدمة النقل الجامعي.



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

4- أولوية رقمنة خدمة المنحة الجامعية

الجدول رقم (26): أولوية رقمنة خدمة المنحة الجامعية.

النسبة	التكرار	أولوية رقمنة خدمة المنحة الجامعية
30%	118	الإختيار 1
20%	77	الإختيار 2
13%	52	الإختيار 3
36%	139	الإختيار 4
1%	5	عدم الإجابة
100%	391	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

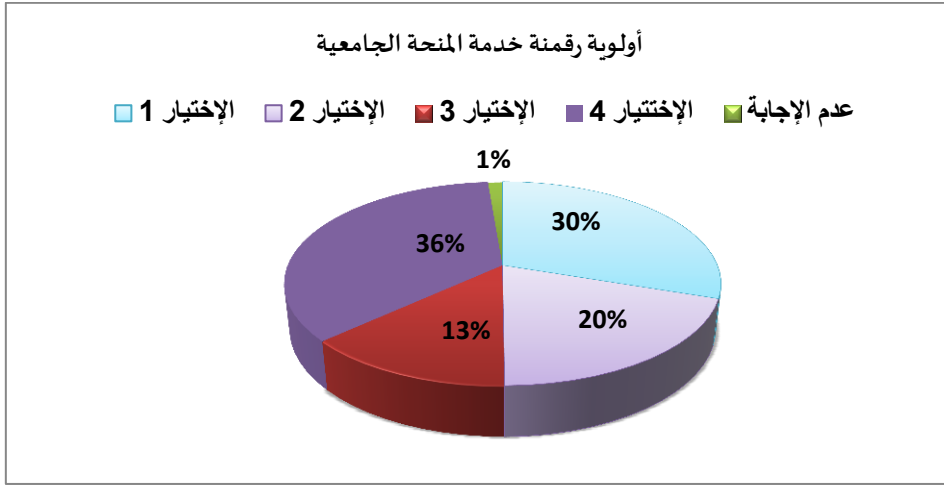
نلاحظ من خلال الجدول (24) أن نسبة (30%) من أفراد العينة المدروسة يرون الاختيار الأول أو الأولوية الأولى من بين الخيارات المقدمة، هذا يعني أن هذه النسبة الكبيرة من الطلاب ترى أن تقديم المنحة الجامعية هو الأمر الأهم بالنسبة لهم. قد يكون هذا بسبب ضرورة الحصول على تمويل للدراسة أو بسبب عدم وجود خيارات أخرى لهم، ثم يأتي الإختيار الثاني بنسبة (20%) اختارت هذا الخيار كأولوية، مما يعكس أن هناك جزء من الطلاب يرون أن هناك أولويات أخرى مهمة قبل تقديم المنحة الجامعية،

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

ولكن لا يزالون يعتبرونها أمرًا هامًا، ونلاحظ كذلك الإختيار الثالث بنسبة (13%)، ما يعني أن هناك جزءا صغيرا من الطلاب يرون أن هناك أولويات أكثر أهمية من تقديم المنحة الجامعية ولكن لا يزالون يعتبرونها خيارًا مهمًا، أما الإختيار الرابع يمثل أكبر نسبة في العينة، هذا الخيار حصل على نسبة (36%) منهم، وهو أعلى نسبة في الجدول. هذا يعكس أن هناك عدد كبير من الطلاب لا يرون تقديم المنحة الجامعية كأولوية لهم. قد يكون السبب وراء ذلك هو وجود تمويل آخر لهم أو عدم الحاجة الماسة لهذه المنحة مما يشير إلى أن هناك جزء كبير من المشاركين لا يفضلون هذا الاختيار أو يعتبرونه أولوية لهم.

بشكل عام، نلاحظ من الجدول أن هناك تفضيلات متنوعة بين الطلاب بخصوص تقديم المنحة الجامعية، وهذا يمكن أن يعكس اختلافات في الحالات الشخصية والاقتصادية لكل طالب.

الشكل رقم (20): أولوية رقمنة خدمة المنحة الجامعية



من إعداد الطلبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

أصبحت الرقمنة جزءا أساسيا في الحياة، لتمدت وتشمل مختلف جوانب الحياة الجامعية مثل الإيواء، والإطعام، والنقل والمنحة الجامعية، فمن خلال الجداول السابقة (أولوية رقمنة الخدمات الجامعية) تعود الأسباب التي دفعت أفراد العينة لإختيار كل خدمة على حدة إلى ما يلي:

6. رقمنة خدمة الإيواء أولوية أساسية لحماية الطلبة وضمان سلامتهم من دخول الغرباء.
7. رقمنة خدمة المنحة لتسهيل الإجراءات المالية للطلاب وتخفيف العبء الانفاق عنهم.
8. رقمنة خدمة الإطعام الجامعي لتجنب طابور الإنتظار.
9. رقمنة خدمة النقل الجامعي لضمان راحة الطلاب في التنقل من مكان الإقامة إلى المراكز الجامعية وبوتيرة سريعة.

❖ النوعية:

السؤال رقم 18: كيف ترى رقمنة خدمة الإيواء الجامعي؟

الجدول رقم (27): كيف ترى رقمنة خدمة الإيواء الجامعي؟

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	كيف ترى رقمنة الإيواء الجامعي
متوسط	0,74	1,98	28%	108	دون المتوسط
			46%	179	متوسط
			26%	101	جيدة
			1%	3	عدم الإجابة
			100%	391	المجموع

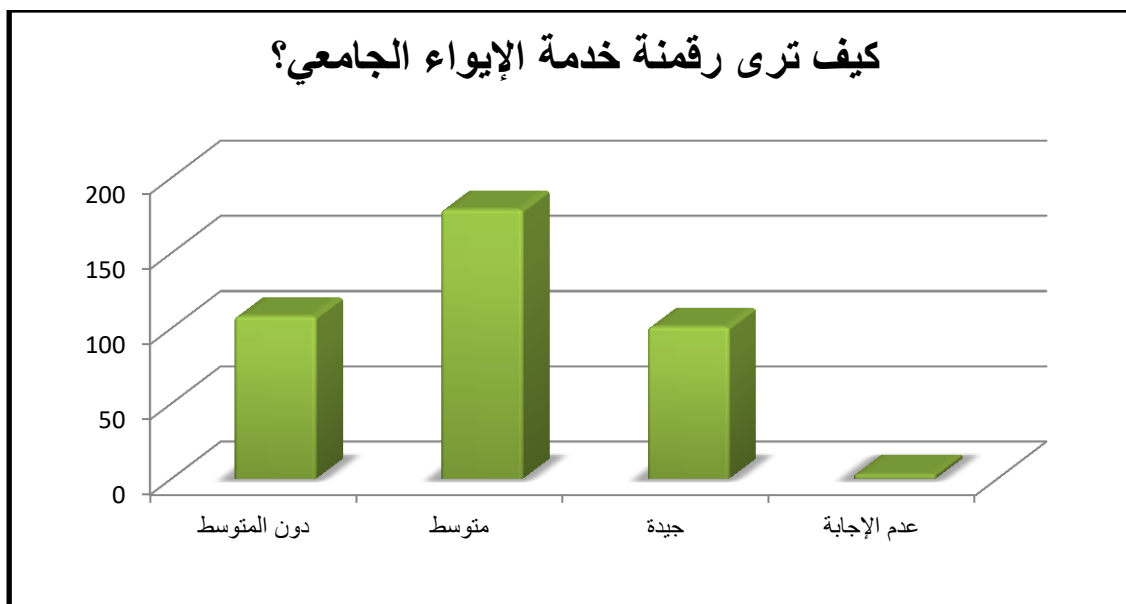
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن نسبة (28%) من أفراد العينة يرون رقمنة الايواء الجامعي على أنها دون المتوسط، بينما أكبر نسبة (46%) يرونها على أنها متوسطة، كما يرى (26%) منهم بأنها جيدة، كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تساوي 1,98 والانحراف المعياري يساوي 0,74 أي بدرجة متوسط حسب مقياس ليكرت الثلاثي، أي أن درجة نوعية رقمنة الإيواء الجامعي لأفراد العينة هي متوسط، نتيجة أن يرجع تباين التقييمات إلى اختلاف تجارب الأفراد مع الإيواء الجامعي، وهذا راجع ربما إلى الأمان والسلام حيث يؤثر الشعور بالأمان والسلامة في تقييم الإيواء الجامعي. إذا كان هناك قلق بشأن الأمان في الحرم الجامعي أو في المنطقة المحيطة بها، فقد يؤثر هذا على تقييم الطلاب ويجعلهم يصنفون الإيواء بأنه "متوسط"، يتسبب تقييم الإيواء بأنه "متوسط" أيضا بسبب جودة المرافق والخدمات المقدمة. إذا كانت الغرف والحمامات والمطابخ والمرافق العامة تحتاج إلى تحسينات أو لم تكن تلي توقعات الطلاب بالكفاية، فقد يؤدي ذلك إلى تقييمهم بأن الإيواء هو متوسط، حيث قد يعكس الرأي المتباين تفاوتًا في الخدمات والمرافق المتاحة وجودة السكن والتجارب الشخصية لكل فرد، قد يؤدي أيضا اختلاف توقعات الأفراد وتفضيلاتهم الشخصية إلى تقييمات متباينة بشأن الرقمنة، حيث قد يرى بعض الأفراد الإيواء بأنه متوسط بينما يرون آخرون أنه جيد أو دون المتوسط.

وعليه، تقييم الطلاب لرقمنة الإيواء الجامعي بأنها "متوسطة" نتيجة لتجمع عدة عوامل تؤثر على تجربتهم في الإقامة الجامعي، ومن هنا وجب العمل أكثر على تطوير نظام الدخول الذكي للإقامات الجامعية حيث يعتمد على تقنيات مثل بطاقات المرور الذكية أو البصمة الرقمية لتمكين الطلاب من الوصول إلى المباني بسهولة وأمان. ولتأمين الإقامات الجامعية ينبغي تعزيز إجراءات الأمان والسلامة في المداخل للحيلولة دون دخول غير مصرح لهم. أيضا استخدام التكنولوجيا الحديثة حيث يمكن استخدام أنظمة الكاميرات والمراقبة للمساعدة في تحسين الأمان ورصد حركة الدخول والخروج. كذلك العمل على تدريب موظفي الإقامات الجامعية على كيفية التعامل مع أنظمة الدخول الذكية وضمان توفير المساعدة للطلاب عند الحاجة، مع جمع الملاحظات والتقييم المستمر إذ يمكن تنظيم استطلاعات رضا الطلاب بشكل دوري لجمع الملاحظات والتحسينات المقترحة بخصوص عملية الدخول والخروج.

من خلال تنفيذ هذه التوصيات، يمكن تحسين رقمنة المداخل للإقامات الجامعية وتوفير تجربة دخول وخروج سلسلة وأمنة للطلاب.

الشكل رقم (21): كيف ترى رقمنة خدمة الإيواء الجامعي؟



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

السؤال رقم 18: كيف ترى رقمنة الإطعام الجامعي؟

الجدول رقم (28): كيف ترى رقمنة الإطعام الجامعي؟

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	رقمنة خدمة الإطعام
متوسط	0,71	1,81	36%	140	دون المتوسط
			46%	180	متوسط
			17%	66	جيدة
			1%	5	عدم الإجابة
			100%	391	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

يظهر الجدول أن هناك توزيعًا متنوعًا لآراء 140 طالبا وموظفا حول جودة خدمة الإطعام الجامعي، حيث يغلب التقييم "متوسط" على الردود بنسبة (46%) أي الرتبة الأكثر شيوعًا للتقييم هي "متوسط". هذا يشير إلى أن أفراد العينة يرون بشكل عام أن جودة الإطعام في المتوسط دون أن يكون رائعًا أو سيئًا، وهذا راجع من جهة إلى قدرة البطاقة على التعامل مع التحديات التقنية معناه أنه قد تواجه بطاقات الإطعام الجامعي التي تعتمد على التقنية تحديات مثل انقطاع الإنترنت أو عطل في النظام، مما قد يؤثر على قدرتها على استخدام الوجبات بشكل سلس، لدينا أيضا عامل توفر الخدمة والتنوع أي قد يؤثر عدم توافر الخيارات الغذائية المتنوعة أو عدم توافر الوجبات في أوقات محددة على تقييم الطلاب لرقمنة

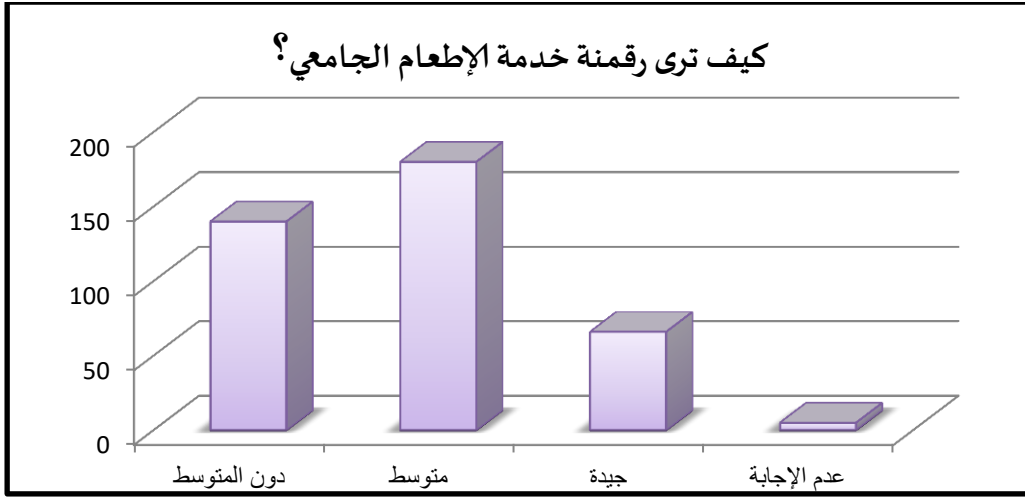
الإطعام، حيث قد يعتبرونها متوسطة بسبب قلة التنوع أو التوافر، لدينا كذلك كفاءة النظام وسرعة الخدمة إذا كانت عملية استخدام البطاقة أو تنفيذ الطلبات بطيئة أو غير فعالة، فقد يؤثر ذلك على تقييم الطلاب للرقمنة بأنها متوسط، يلها التقييم "دون المتوسط" بنسبة (36%)، و "جيدة" بنسبة (17%) أما الرتبة الأقل شيوعاً هي "عدم الإجابة" بنسبة (1%) وهو ما يمكن تفسيره أنها قليلة جداً، ويمكن أن تعود إلى عوامل مثل عدم الاهتمام أو عدم الرغبة في التعبير عن الرأي، مما يشير إلى أن معظم الأفراد قد أبدوا آراءهم بوضوح حيث يظهر التحليل أن هناك تفاوتاً واضحاً في الآراء بين المبحوثين بخصوص جودة الإطعام الجامعي، وهو ما يعكس التحديات التي قد تواجهها الجامعات في تلبية احتياجات جميع الطلاب.

بإختصار، قد يتأثر تقييم الطلاب لرقمنة الإطعام الجامعي بعوامل متعددة تتعلق بالتكنولوجيا، والخدمة، والتنوع، والكفاءة، والتكلفة، ويمكن أن يعتبروها متوسطة إذا كانت هذه العوامل غير مرضية بالكامل.

وعليه، يجب تحسين التكنولوجيا والبنية التحتية من خلال تحديث وتحسين الأنظمة والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في رقمنة الإطعام لتعزيز الاستقرار والأداء العالي، مع التركيز على تقديم تجربة مستخدم سلسة وسهلة، أيضاً زيادة التنوع والجودة الغذائية بتوفير مجموعة متنوعة من الخيارات الغذائية عبر المطاعم الجامعية، بما في ذلك الخيارات الصحية والنباتية والخالية من الجلوتين (بروتينات موجودة في الحبوب مثل القمح والشعير والشوفان) وغيرها، وضمان جودة الوجبات المقدمة. أيضاً ينبغي تحسين خدمة العملاء والتواصل من خلال تعزيز خدمة العملاء وتقديم الدعم والمساعدة عند الحاجة، بما في ذلك توفير وسائل اتصال فعالة للطلاب للتعبير عن ملاحظاتهم ومشاكلهم، وزيادة الكفاءة والسرعة من خلال تحسين عملية الخدمة وتقليل وقت الانتظار، سواء في عملية الطلب أو توزيع الوجبات، لتحسين تجربة الطلاب ورفع مستوى الرضا. العمل على توفير تدريب مستمر للموظفين في المطاعم الجامعية لضمان جودة الخدمة وفهمهم لأحدث الممارسات والاحتياجات الغذائية للطلاب.

يمكن تحسين تجربة الطلاب ورفع مستوى رضاهم عن رقمنة خدمة الإطعام الجامعي، مما يسهم في تعزيز جودة الحياة الجامعية بشكل عام.

الشكل رقم (22): كيف ترى رقمنة الإطعام الجامعي؟



من إعداد الطلبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

السؤال رقم 20: كيف ترى رقمنة النقل الجامعي؟

الجدول رقم (29): كيف ترى رقمنة النقل الجامعي؟

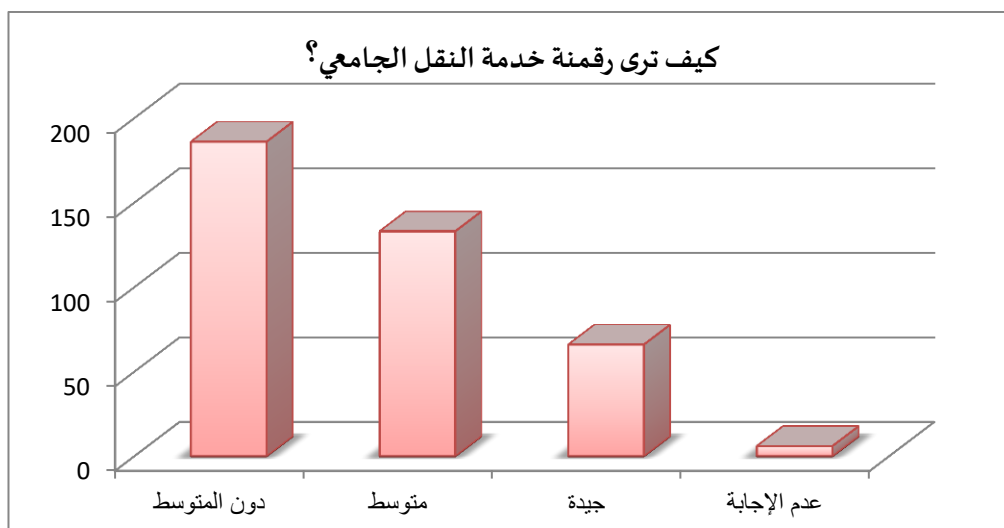
الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	رقمنة النقل الجامعي
متوسط	0,75	1,69	48%	186	دون المتوسط
			34%	133	متوسط
			17%	66	جيدة
			2%	6	عدم الإجابة
			100%	391	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام برنامج SPSS.

يبين الجدول تقييم نوعية رقمنة النقل الجامعي من خلال الإستبيان الموزع على الطلبة والموظفين، إذ يبدو أن الجدول يقدم تقييماً لرقمنة خدمة النقل الجامعي. يُظهر أن (48%) من الطلاب يرون رقمنة النقل الجامعي على أنها "دون المتوسط"، بينما يعتبر (34%) أنها "متوسطة"، و(17%) يرونها "جيدة". كما يبدو أن هناك نسبة صغيرة من الطلاب (2%) لم تقدم ردوداً، قد يكون التقييم "دون المتوسط" يعكس تجارب الطلاب مع التطبيق، مثل صعوبة الوصول إلى معلومات الجدول الزمني للحافلات قد يكون التطبيق يعاني من عدم دقة في تحديد مواعيد ومواقع الحافلات بالزمن الحقيقي، مما يؤدي إلى تأخيرات غير متوقعة أو فقدان الحافلات، مما يخلق تجربة غير مريحة للطلاب، أو عدم دقة تحديد مواقع الحافلات في الوقت الحقيقي، أو زحمة التطبيق وتعقيد استخدامه قد يكون التطبيق معقداً للاستخدام أو يعاني من زحمة تقنية، مما يجعل من الصعب على الطلاب العثور على المعلومات التي يحتاجون إليها بسرعة وسهولة. بينما يُشير التقييم "متوسط" إلى أن هناك بعض الجوانب الجيدة في الخدمة ولكن قد تحتاج إلى تحسين، في حين يُعكس التقييم "جيد" رضا الطلاب عن الخدمة بشكل عام.

بناءً على هذا التقييم، يمكن أن تتخذ الجهة المسؤولة إجراءات لتحسين تجربة الطلاب، مثل تحديث التطبيق المخصص لرقمنة خدمة النقل لتحسين سهولة الاستخدام ودقة المعلومات، وزيادة التواصل مع المستخدمين لفهم احتياجاتهم وملاحظاتهم. يجب تحسين دقة المعلومات والتحديثات في الوقت الحقيقي من خلال تحسين دقة تحديد مواعيد ومواقع الحافلات في الوقت الحقيقي عبر التطبيق، وضمان تحديثات مستمرة للمعلومات لضمان أن الطلاب يحصلون على معلومات دقيقة وموثوقة، وتبسيط وتحسين تجربة المستخدم، أي ينبغي تبسيط واجهة التطبيق وجعلها أكثر سهولة في الاستخدام، مع توفير إرشادات وتعليمات واضحة للطلاب حول كيفية الاستفادة القصوى من التطبيق وتعزيز الاتصال والتواصل، يجب أيضا تعزيز قنوات الاتصال والتواصل مع الطلاب لتلقي ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول التطبيق، وضمان استجابة سريعة وفعالة لمشكلاتهم واحتياجاتهم. العمل على تعزيز الأمان والخصوصية عن طريق توفير إجراءات أمان قوية وحماية لبيانات الطلاب في التطبيق، وضمان الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية.

الشكل رقم (23): كيف ترى رقمنة النقل الجامعي؟



من إعداد الطلبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

السؤال 21: كيف ترى رقمنة المنحة الجامعية؟

الجدول رقم (30): كيف ترى رقمنة خدمة المنحة الجامعية؟

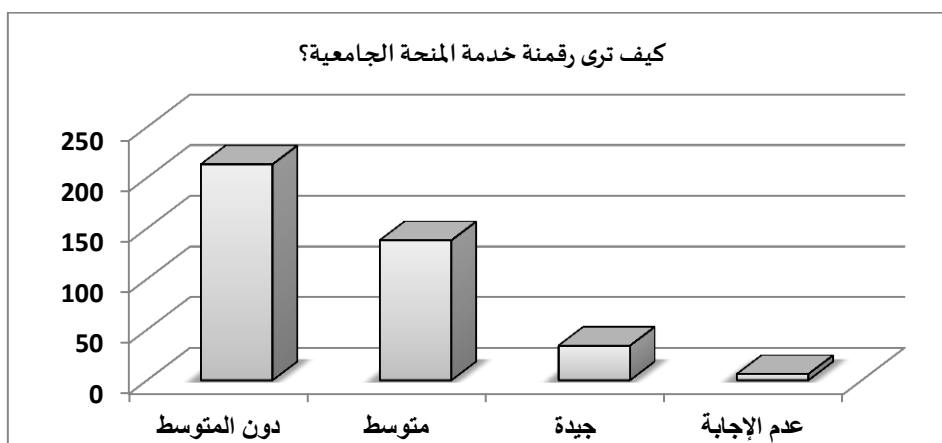
الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	رقمنة المنحة الجامعية
دون المتوسط	0,66	1,54	54%	213	دون المتوسط
			35%	138	متوسط
			9%	34	جيدة
			2%	6	عدم الإجابة
			100%	391	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) أن النسبة الأكبر (54%) من أفراد العينة يرون رقمنة المنحة الجامعية على أنها دون المتوسط، بينما نسبة (35%) يرونها على أنها متوسطة، كما ترى نسبة صغيرة من المشاركين (9%) منهم بأنها جيدة، وتمثل (2%) من العينة عدم الإجابة أيا لقليل من المشاركين لم يقدموا ردودًا. كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تساوي 1,54 والانحراف المعياري يساوي 0,66 أي بدرجة متوسط حسب مقياس ليكرت الثلاثي، أي أن درجة نوعية رقمنة المنحة الجامعية لأفراد العينة هي متوسط، هذا يدل على أن هناك تحديات واضحة تواجه تجربة رقمنة المنحة الجامعية، وتحتاج إلى تحسين. يمكن أن يرى الطلاب تجربة رقمنة المنحة الجامعية كمتوسطة نظرًا لوجود بعض العقبات أو التحديات التي تحتاج إلى معالجة لتحسين الخدمة بشكل عام وتلبية توقعات واحتياجات الطلاب بشكل أفضل، ربما هذا بسبب تجربة المستخدم وسهولة الاستخدام قد يكون النظام الذي يستخدم لتقديم ملفات المنح الجامعية معقدًا أو غير واضح، مما يجعل الطلاب يواجهون صعوبات في التنقل وإكمال الإجراءات بسهولة، أو الموثوقية والإستقرار المني قد يواجه بعض الطلاب مشاكل في الوصول إلى النظام أو الخدمات عبر الإنترنت بشكل منتظم بسبب قطع الاتصال أو المشاكل التقنية الأخرى، مما يؤثر على تجربتهم.

يجد الطلاب أن الدعم الفني المتاح لهم لحل مشاكلهم أو الاستفسار عن الخدمات غير كافٍ أو غير متجاوب بشكل جيد، مما يؤثر سلبيًا على رؤيتهم للتجربة بشكل عام. كذلك، يظهر تقييم الطلاب لرقمنة المنحة الجامعية كمتوسط بالإضافة إلى التحديات التقنية والصعوبات في التواصل مع دعم فني فعّال، ربما يواجه الطلاب تجارب مختلفة مثل إغلاق الموقع دون سابق إنذار والتنقل المعقد في النظام. يضاف إلى ذلك، قد يتسبب نسيان ورقة من الملف في رفض الطلب دون توضيح، مما يثير إحساس الإحباط ويقلل من الثقة في الخدمة. لتحسين هذه التجربة، يجب تعزيز استقرار التقنية وتحسين التواصل والدعم لضمان سلامة وفعالية عملية تقديم المنح الجامعية عبر الإنترنت.

الشكل رقم (24): كيف ترى رقمنة خدمة المنحة الجامعية؟



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

iii. المحور الثالث: معوقات رقمنة الخدمات الجامعية.

• المعوقات التنظيمية.

(1) لا توجد عملية صيانة للأجهزة التقنية على مستوى محيط الإقامة.

الجدول رقم (31): لا توجد عملية صيانة للأجهزة التقنية على مستوى محيط الإقامة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	الإجابة
موافق	1,31	3,17	15%	58	لا أو افق إطلاقا
			15%	58	لا أو افق
			26%	102	أو افق إلى حد ما
			26%	100	أو افق
			18%	71	أو افق بشدة
			1%	2	عدم الإجابة
			100%	391	المجموع

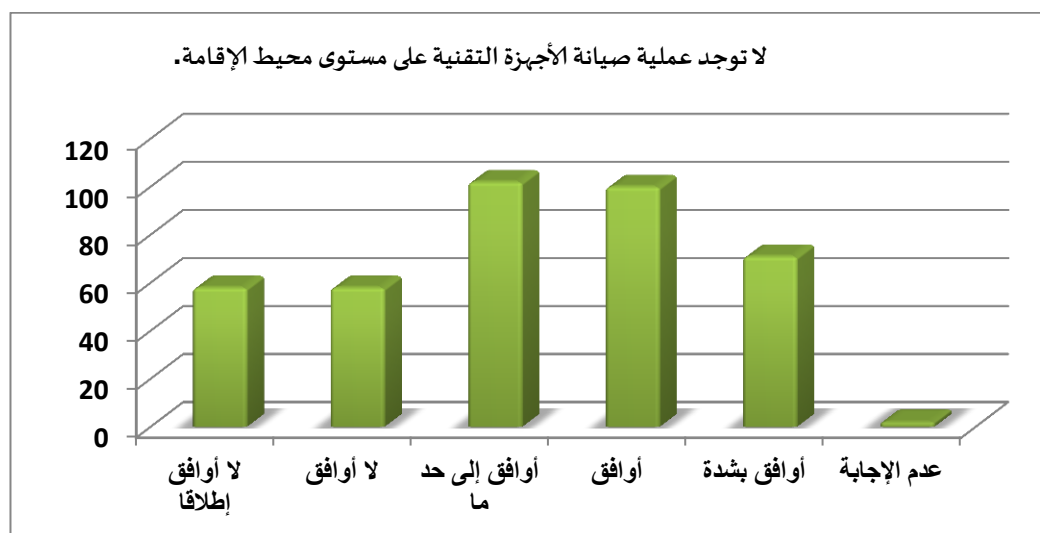
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول (23) نلاحظ أن الأعداد متوزعة بشكل متساوٍ نسبياً بين المستويات المختلفة من الموافقة وعدم الموافقة. على سبيل المثال، نسبة الردود "لا أو افق إطلاقا" و"لا أو افق" هي نفس النسبة (15%)، بينما هناك نسب "أو افق إلى حد ما" و"أو افق" هي (26%) أما الفئة التي ترى أن لا وجود لعملية الصيانة للأجهزة التقنية على مستوى محيط الإقامة هي (18%) من أفراد العينة. هذا يشير إلى وجود تباين في الآراء بشأن الحاجة والفعالية المحتملة لهذه العملية، كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3,17 والانحراف المعياري يساوي 1,31 أي بدرجة متوسط حسب مقياس ليكرت الثلاثي، أي أن درجة تقييم أفراد العينة هي موافق. ربما نتيجة وجود مشاكل تقنية متكررة مثلا إذا كانت هناك مشاكل تقنية متكررة في الأجهزة داخل الإقامة ولم يتم معالجتها بشكل جيد، فقد يتسبب ذلك في إنشاء اعتقاد

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

بأنه لا يتم إجراء صيانة بشكل صحيح. ربما راجع إلى نقص في الموارد أو التخصيصات أي قد يكون هناك نقص في الموارد أو التخصيصات المخصصة لعمليات الصيانة، مما يؤثر على قدرة الإدارة على تقديم الخدمات بشكل كاف. إذا كان الطلاب يرون أنه لا توجد عملية صيانة للأجهزة التقنية داخل الإقامة، فقد يكون هناك وجود لمشاكل تقنية مستمرة، أو نقص في الاتصال أو الموارد.

الشكل رقم (25): لا توجد عملية صيانة الأجهزة التقنية على مستوى محيط الإقامة.



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

(2) تعاني من نفوذ المصالح الخاصة.

الجدول رقم (32): تعاني من نفوذ المصالح الخاصة.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	الإجابة
موافق	1,12	3,55	5%	19	لا أوافق إطلاقاً
			14%	53	لا أوافق
			24%	94	أوافق إلى حد ما
			35%	136	أوافق
			21%	84	أوافق بشدة
			1%	5	عدم الإجابة
			100%	391	المجموع

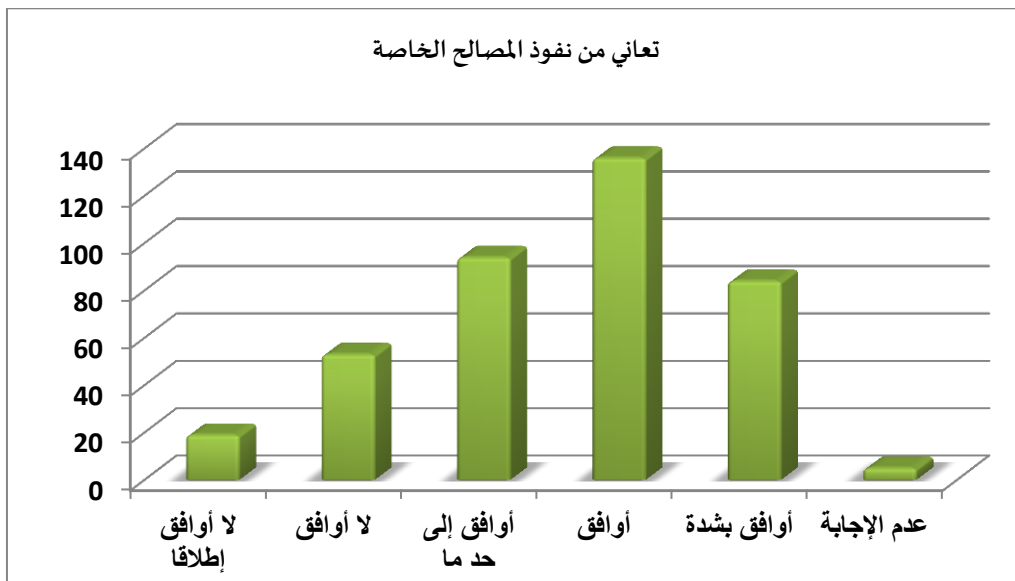
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول (24) نلاحظ أن هناك من عبر عن رأيه "لا أوافق إطلاقاً" (5%) يشير هذا الرقم إلى نسبة الأفراد الذين يعتقدون بشكل قاطع أن رقمنة الخدمات الجامعية لا تعاني من المصالح الخاصة، "لا أوافق" (14%) نسبة أعلى من الذين لا يوافقون تماماً، ولكن رأيهم ليس بشكل قاطع. قد يكون لديهم بعض الشكوك أو الاعتراضات ولكن ليس بقدر يمنعهم من الموافقة تماماً، "أوافق إلى حد ما" (24%) تشير

هذه النسبة إلى الأفراد الذين يرون بأن هناك بعض التأثير للمصالح الخاصة على رقمنة الخدمات الجامعية، لكنهم غير متأكدين تماماً أو مترددين في الرد، بينما نلاحظ "أوافق" (35%) نسبة كبيرة توافق على أن رقمنة الخدمات الجامعية تعاني من المصالح الخاصة. قد يكون لديهم خبرة شخصية أو معرفة بالأمور الجارية تدعم هذا الرأي. ومن جانب آخر نلاحظ "أوافق بشدة" (21%) هذه النسبة تشير إلى الأفراد الذين يوافقون بشكل قوي على أن رقمنة الخدمات الجامعية تعاني من المصالح الخاصة. قد يكون لديهم أدلة قوية أو تجارب شخصية تثبت ذلك. أما "عدم الإجابة" (1%) هذه النسبة قليلة جداً وتشير إلى الأفراد الذين لم يقدموا رأيهم. كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3,55 والانحراف المعياري يساوي 1,12 أي بدرجة متوسط حسب مقياس ليكرت الثلاثي، أي أن درجة تقييم أفراد العينة هي موافق.

نلاحظ أنه أكثر من ثلثي العينة (35%) أعربوا عن موافقتهم على أن رقمنة الخدمات الجامعية تعاني من المصالح الخاصة، بينما وافق (21%) بشدة على هذا الرأي. هذه النسب العالية تدل على اتجاه واضح نحو اعتقاد الأفراد بوجود نفوذ المصالح الخاصة في هذا السياق نتيجة المشكلات الهيكلية أي قد تكون هناك مشكلات هيكلية في عمليات الرقمنة تؤدي إلى انحياز للمصالح الخاصة، مثل تصميم السياسات الخاطئة أو النقص في الشفافية والمساءلة، والتأثير الاقتصادي قد تكون هناك مصالح اقتصادية خاصة لأطراف معينة تستفيد من عمليات الرقمنة على حساب الجماهير، مما يعزز اعتقاد الأفراد بوجود تأثير المصالح الخاصة. وعليه، نستنتج أن هناك توافق واسع على أن رقمنة الخدمات الجامعية تعاني من المصالح الخاصة، وذلك يعكس الاستشعار الشائع بين الأفراد بشأن هذه المسألة.

الشكل رقم (26): تعاني من نفوذ المصالح الخاصة



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

(3) الهيكل التنظيمي للإقامة لا يستجيب لمتطلبات الرقمنة

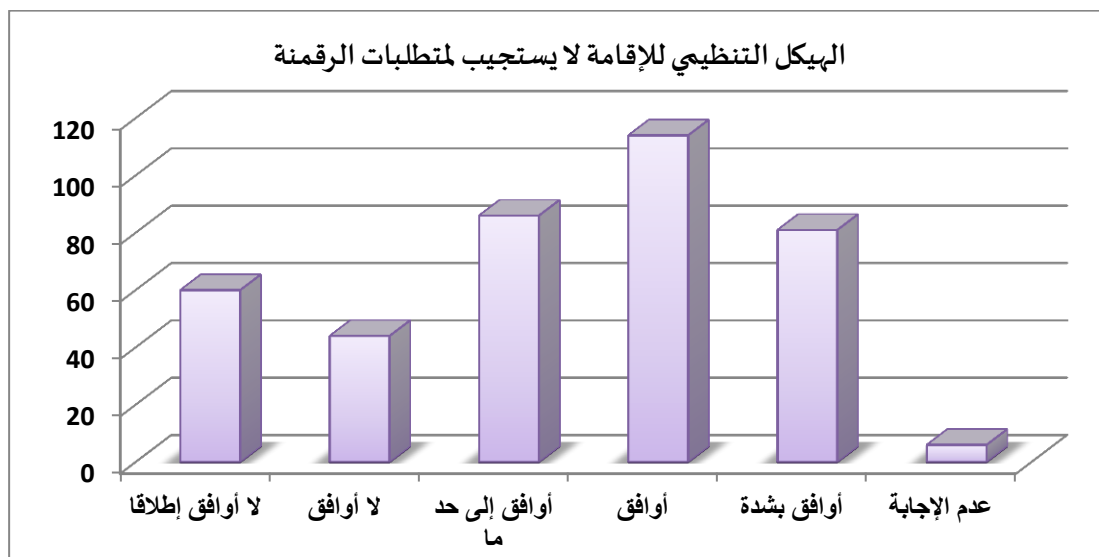
الجدول رقم (33): الهيكل التنظيمي للإقامة لا يستجيب لمتطلبات الرقمنة.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	الإجابة
أوافق إلى حد ما	1,34	3,29	15%	60	لا أو افق إطلاقا
			11%	44	لا أو افق
			22%	86	أو افق إلى حد ما
			29%	114	أو افق
			21%	81	أو افق بشدة
			2%	6	عدم الإجابة
			100%	391	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول (25) نلاحظ أن نسبة (15%) و(11%) من العينة لا توافق على الإطلاق بأن الهيكل التنظيمي للإقامة لا يستجيب لمتطلبات الرقمنة، وهذا يشير إلى وجود تباين في الآراء حول هذا الأمر. يمكن أن يكون السبب في هذا الرأي هو عدم الوعي الكافي بأهمية التحول الرقمي أو الثقة في الهيكل التنظيمي الحالي. ربما هناك قلة فهم أو وعي بأهمية التحول الرقمي وكيفية تأثيره على عمليات الإقامة، بينما النسبة الأعلى للتفاعل الإيجابي منهم وافق (29%) من العينة بشدة على أن الهيكل التنظيمي للإقامة لا يستجيب لمتطلبات الرقمنة يمكن أن يكونوا يمتلكون خبرة أو معرفة مباشرة بالصعوبات التي تواجهها الإقامة في التكيف مع التطورات التكنولوجية، أو يرون أن الهيكل التنظيمي الحالي لا يوفر الدعم أو البنية اللازمة لتحقيق التحول الرقمي بفعالية، مما يجعلهم يوافقون بشدة على ضرورة إجراء تغييرات، وهذا يعكس قناعة قوية من جانبهم بأن الهيكل التنظيمي غير مناسب للتحول إلى بيئة رقمية ووافق (21%) بشكل عام على هذا الرأي، مما يعكس مستوى معتدل من الاقتناع بأن هناك تحسينات مطلوبة في الهيكل التنظيمي لتلبية متطلبات الرقمنة، كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3,29 والانحراف المعياري يساوي 1,34 أي بدرجة متوسط حسب مقياس ليكرت الثلاثي، أي أن درجة تقييم أفراد العينة هي أوافق إلى حد ما بخصوص عدم ملاءمة الهيكل التنظيمي للرقمنة.

الشكل رقم (27): الهيكل التنظيمي للإقامة لا يستجيب لمتطلبات الرقمنة



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

• المعوقات السوسيو-لوجية.

(1) نقص في المعرفة والخبرة ذات الصلة بالرقمنة لدى المديرين.

الجدول رقم (34): نقص المعرفة والخبرة ذات الصلة بالرقمنة لدى المديرين

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	الإجابة
أوافق	1,21	3,68	7%	29	لا او افق اطلاقا
			9%	34	لا أو افق
			20%	80	أو افق إلى حد ما
			31%	122	او افق
			29%	115	أو افق بشدة
			3%	11	عدم الإجابة
			100%	391	المجموع

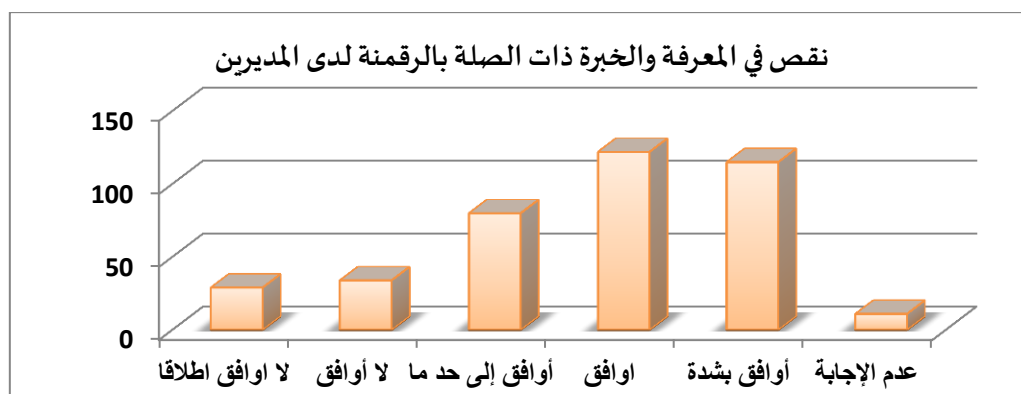
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول (26) نلاحظ أن نسبة (7%) من أفراد العينة لا توافق إطلاقاً على نقص المعرفة والخبرة ذات الصلة بالرقمنة لدى المديرين أي يعتقد هؤلاء المشاركون بشكل قاطع أنه لا يوجد نقص في المعرفة والخبرة ذات الصلة بالرقمنة لدى المديرين. ربما يكون لديهم ثقة كبيرة في قدرة المديرين على التعامل مع التحديات الرقمية، أو قد يكون لديهم خبرات تدعم هذا الاعتقاد، بينما (9%) منهم يوافق بشكل عام مع البيانات، ولكن بشكل أقل من الفئات السابقة. قد يكون لديهم بعض الاحتياطات أو الاعتراضات الخفيفة بشأن وجود نقص في المعرفة والخبرة، فهم يوافقون على وجود نقص في المعرفة والخبرة، ولكن ليس بشكل قاطع مثل الفئة السابقة. قد يكون لديهم بعض الشكوك أو الاحتمالات الأقل

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

تفاوتاً أما الفئة "أوافق إلى حد ما"، فتمثل (20%) من العينة. يبدو أن هؤلاء الأفراد يوافقون على وجود نقص في المعرفة والخبرة، ولكن بشكل أقل من الفئة السابقة. يمكن أن يكون لديهم بعض الاحتياطات أو الاعتراضات الخفيفة بشأن وجود النقص، مما يعكس بعض الشكوك أو الاحتمالات الأقل تفاوتاً بينه. أما (29%) أوافق بشدة إذ يبدو أن أفراد العينة يعتقدون بشدة أن هناك نقص في المعرفة والخبرة ذات الصلة بالرقمنة لدى المديرين. ربما يكون لديهم تجارب سابقة تدعم هذا الاعتقاد، أو ربما يعتمدون على تقارير أو دراسات تشير إلى هذا النقص. كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3,68 والانحراف المعياري يساوي 1,21 أي بدرجة متوسط حسب مقياس ليكرت الثلاثي، أي أن درجة تقييم أفراد العينة هي أوافق.

الشكل رقم (28): نقص المعرفة والخبرة ذات الصلة بالرقمنة لدى المديرين



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

(2) ضعف التحكم في استخدام الحواسيب الآلية لدى العاملين في الإقامة.

الجدول رقم (35): ضعف التحكم في الحواسيب الآلية لدى العاملين في الإقامة.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	الإجابة
أوافق	1,20	3,63	8%	31	لا أوافق إطلاقاً
			9%	35	لا أوافق
			21%	82	أوافق إلى حد ما
			34%	134	أوافق
			26%	103	أوافق بشدة
			2%	6	عدم الإجابة
			100%	391	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

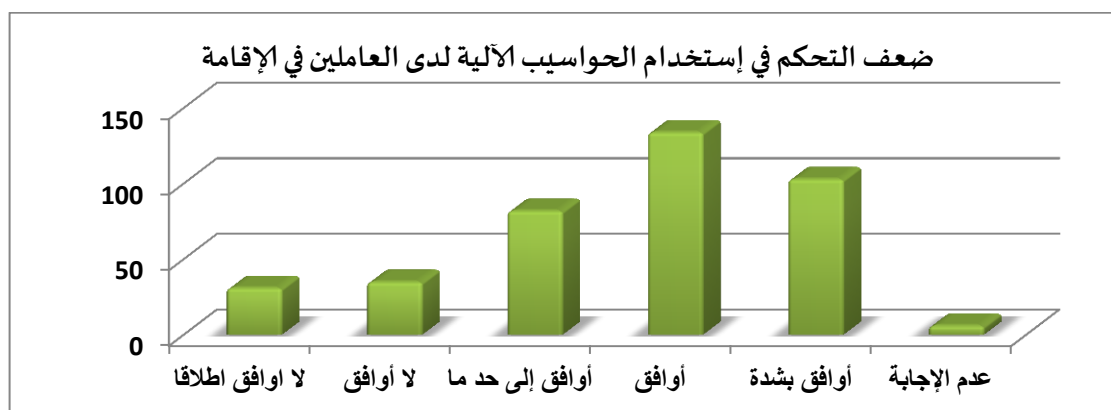
نلاحظ من خلال الجدول رقم (33) أن عدد الأشخاص الذين اختاروا "لا أوافق إطلاقاً" هو 31، وهو يمثل (8%) هؤلاء الأشخاص يبدو أنهم لا يرون أي ضعف في التحكم لديهم في استخدام الحواسيب الآلية

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

قد يكون هذا ناتجاً عن خبرة قوية أو ثقة كبيرة في المهارات التقنية لدى موظفين الإقامة، وخيار "لا أوافق" يمثل 9%) منهم بالرغم من أنهم لا يعتقدون أن العاملين في الإقامة يعانون من ضعف كبير في التحكم بالحواسيب الآلية، إلا أنهم قد يرون بعض النقاط التي يمكن تحسينها، بينما هناك 82 شخصاً اختاروا "أوافق لى حد ما" ويمثلون 21%) من العينة. ربما يكون هؤلاء الأشخاص يشعرون ببعض الضعف في التحكم، ولكنهم في الوقت نفسه ليسوا متأكدين تماماً من ذلك، نلاحظ كذلك أن النسبة الأكبر من الأشخاص توافق على وجود ضعف في التحكم بالحواسيب الآلية لدى العاملين في الإقامة. قد يكون هذا دليلاً على وجود حاجة ملحة لتدريبات تقنية لتحسين مهاراتهم، ونسبة 26%) أفراد العينة يرون بقوة أن هناك ضعفاً في التحكم بالحواسيب الآلية لدى العاملين في الإقامة، وربما يرى بعضهم أن هذا الضعف يؤثر بشكل كبير على كفاءة العمل، كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3,63 والانحراف المعياري يساوي 1,20 أي بدرجة متوسط حسب مقياس ليكرت الثلاثي، أي أن درجة تقييم أفراد العينة هي أوافق.

وعليه، يمكن الاستنتاج بأن هناك حاجة إلى تحسين وتطوير مهارات استخدام الحواسيب الآلية لدى العاملين في الإقامة، ويمكن أن تكون هذه النتائج مفيدة في توجيه الجهود التدريبية والتطويرية لتلبية احتياجات العمال.

الشكل رقم (29): ضعف التحكم في استخدام الحواسيب الآلية لدى العاملين في الإقامة.



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

(3) إفتقار الموظفين للوعي التكنولوجي.

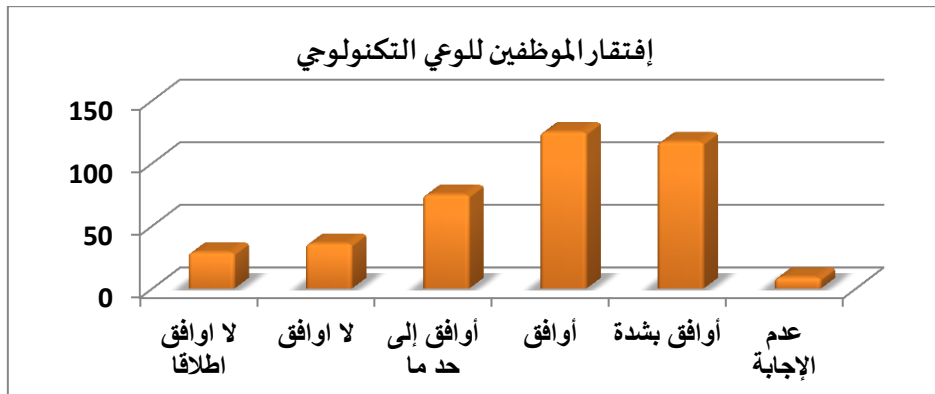
الجدول رقم (36): إفتقار الموظفين للوعي التكنولوجي.

الدرجة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	الدرجة
أوافق	1,21	3,69	7%	29	لا أوافق إطلاقاً
			9%	36	لا أوافق
			19%	75	أوافق إلى حد ما
			32%	125	أوافق
			30%	117	أوافق بشدة
			2%	9	عدم الإجابة
			100%	391	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (34) نلاحظ أن (7%) من أفراد العينة يعبرون عن عدم اتفاهم تمامًا مع فكرة أن الموظفين يفتقرون للوعي التكنولوجي، وهناك نسبة صغيرة (9%) منهم الذين لا يوافقون على وجود نقص في الوعي التكنولوجي بين الموظفين. قد يكون لديهم اعتقادات أو تجارب تختلف عن تلك التي تمثلها النسب الأخرى. يمكن أن يكون لديهم ثقة كبيرة في مهارات زملائهم أو يرون أن الوعي التكنولوجي في المنظمة جيد بشكل عام، بينما (19%) يوافقون على وجود نقص في الوعي التكنولوجي، ولكن ليس بشدة. قد يكون لديهم تجارب متوسطة أو رؤية متوسطة لهذا العائق، ونسبة (32%) تشير إلى أن هناك فئة كبيرة من أفراد العينة الذين يوافقون على أن الموظفين يفتقرون للوعي التكنولوجي. قد يكون لديهم تجارب سلبية مباشرة مع الموظفين الذين لا يمتلكون مهارات تكنولوجية أو يستخدمون التكنولوجيا بشكل غير فعال في مكان العمل، ونلاحظ (30%) هذه النسبة تشير إلى الذين يوافقون تمامًا على أن الموظفين يفتقرون للوعي التكنولوجي. قد يكون لديهم تجارب شخصية أو ملاحظات تدعم هذا الجانب، هذا ما يستدعي تدخلًا أو تحسينًا في تقديم التدريب والدعم التكنولوجي لهم، كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3,69 والانحراف المعياري يساوي 1,21 أي بدرجة متوسط حسب مقياس ليكرت الثلاثي، أي أن درجة تقييم أفراد العينة هي أوافق.

الشكل رقم (30): إفتقار الموظفين للوعي التكنولوجي.



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

• المعوقات البيئية:

(1) عدم توفر منظومة إتصالات متكاملة في الجزائر

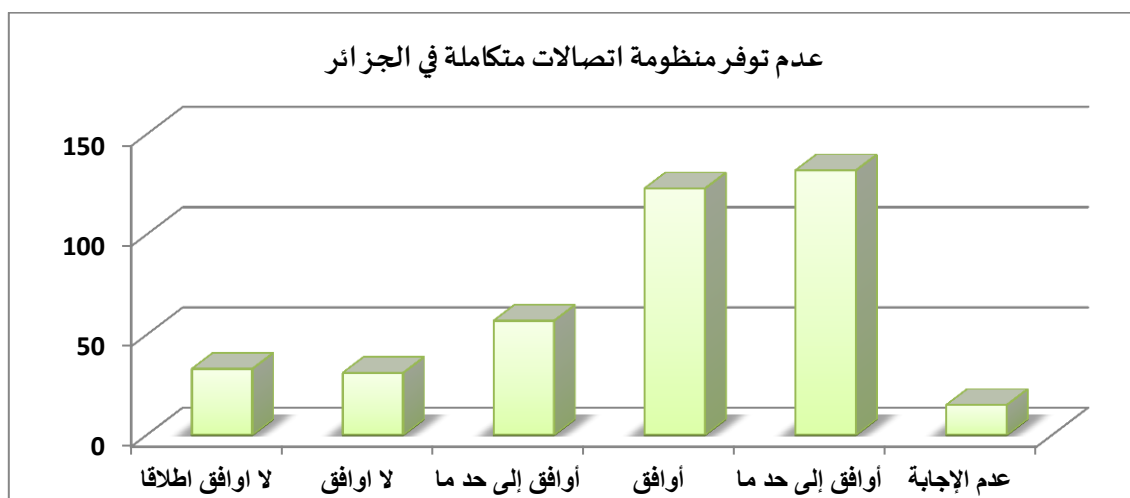
الجدول رقم (37): عدم توفر منظومة إتصالات متكاملة في الجزائر.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	
أوافق	1,25	3,78	8%	33	لا او افق اطلاقا
			8%	31	لا او افق
			15%	57	أو افق إلى حد ما
			31%	123	أو افق
			34%	132	أو افق بشدة
			4%	15	عدم الإجابة
			100%	391	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (35) نلاحظ نسبة (8%) من أفراد العينة غير راضين تمامًا عن توفر منظومة اتصالات متكاملة في الجزائر. قد يكون السبب وجود مشاكل جوهرية مع البنية التحتية للاتصالات أو جودة الخدمة. و(8%) أيضًا غير راضين عن توفر المنظومة، ولكن بشكل أقل قليلاً مقارنة بالمجموع السابق. قد يكون لديهم بعض الاعتراضات ولكن ليست بنفس الشدة، بينما نسبة (15%) من أفراد العينة يظهرون درجات متفاوتة من الرضا، ولكن مع ذلك يظلون غير مقتنعين تمامًا بتوفر منظومة اتصالات متكاملة. قد يكون لديهم بعض الاحتياجات أو الاعتراضات التي تحتاج إلى تحسين، و(31%) يوافقون بشكل عام عن توفر المنظومة، ولكن قد يكون لديهم بعض الاقتراحات لتحسين الخدمة، أما النسبة الأكبر منهم (34%) للفئة التي توافق وبشدة على أن لا وجود لمنظومة اتصالات متكاملة في الجزائر كون لدى الأفراد تجارب سلبية شخصية مع خدمات الاتصالات في البلاد، مثل انقطاع متكرر في الخدمة، سوء جودة الاتصال، أو بطء في سرعة الإنترنت. هذه التجارب السلبية قد تؤدي إلى رؤية سلبية عامة تجاه البنية التحتية للاتصالات، قد يكون توافر منظومة اتصالات متكاملة مشكلة حقيقية في الواقع، مثل قلة التغطية في بعض المناطق، أو تدهور في جودة الخدمة بسبب ارتفاع الطلب مقارنة بالسعة المتاحة في هذه الحالة يرها الأفراد بأنها عائق أمام تفعيل الرقمنة في الخدمات الجامعية. كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3,78 والانحراف المعياري يساوي 1,25 أي بدرجة متوسط حسب مقياس ليكرت الثلاثي، أي أن درجة تقييم أفراد العينة هي أوافق.

الشكل رقم (31): عدم توفر منظومة إتصالات متكاملة في الجزائر.



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

(2) ضعف التغطية بشبكة الأنترنت.

الجدول رقم (38): ضعف التغطية بشبكة الأنترنت.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	
أوافق	1,24	3,92	7%	28	لا أو افق اطلاقا
			8%	32	لا او افق
			12%	47	أو افق إلى حد ما
			28%	111	أو افق
			42%	163	أو افق بشدة
			3%	10	عدم الإجابة
			100%	391	المجموع

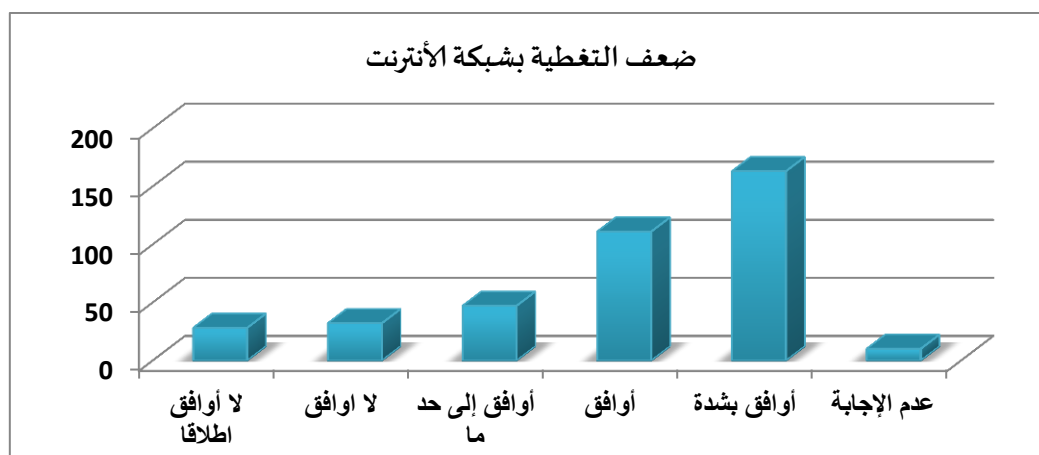
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول (36) نلاحظ أن نسبة (7%) تشير إلى أن هناك 28 شخصاً من بين العينة الإجمالية (391 شخصاً) لا يوافقون على الإطلاق على وجود ضعف في تغطية شبكة الإنترنت، يمكن أنهم يشعرون بأن تغطية الإنترنت في المنطقة التي يعيشون فيها جيدة بشكل عام، أو ربما لديهم خدمة إنترنت محلية ممتازة. و(8%) منهم لا يوافقون على وجود ضعف في تغطية الإنترنت، ولكن بشكل أقل تماماً مقارنة بالمجموعة السابقة. قد يكون هؤلاء يرون بأن التغطية جيدة إلى حد ما، ولكن قد تواجه بعض الصعوبات في بعض المناطق أو في بعض الأوقات، بينما نسبة (12%) منهم يوافقون بشكل معتدل على وجود ضعف في تغطية الإنترنت. قد يشير هذا إلى وجود بعض المشاكل التي تواجههم في استخدام الإنترنت في بعض الأوقات أو الأماكن. ونلاحظ كذلك نسبة (28%) من أفراد العينة توافق على وجود ضعف في

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

تغطية الإنترنت، نتيجة ان يكونوا هؤلاء يعانون من تقطعات متكررة في الخدمة أو ببطء في الاتصال، مما يؤثر على تجربتهم في استخدام الإنترنت، أما "أوافق بشدة" (42%) هذه النسبة عالية جدًا، مما يشير إلى أن الأشخاص يعانون بشدة من ضعف في تغطية الأنترنت، ربما يواجهون صعوبات كبيرة في الوصول إلى الإنترنت بشكل مستمر أو على نطاق واسع، كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3,92 والانحراف المعياري يساوي 1,24 أي بدرجة متوسط حسب مقياس ليكرت الثلاثي، أي أن درجة تقييم أفراد العينة هي أوافق.

الشكل رقم (32): ضعف التغطية بشبكة الأنترنت.



من إعداد الطالبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

3) يفتر محيط إقامتكم إلى التخطيط السليم لعملية التحول الرقمي.

الجدول رقم (39): يفتر محيط إقامتكم إلى التخطيط السليم لعملية التحول الرقمي

الدرجة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	الإجابة
أوافق	1,28	3,74	9%	34	لا أو افق إطلاقاً
			8%	32	لا أو افق
			20%	78	أوافق إلى حد ما
			25%	99	أوافق
			36%	139	أوافق بشدة
			2%	9	عدم الإجابة
			100%	391	المجموع

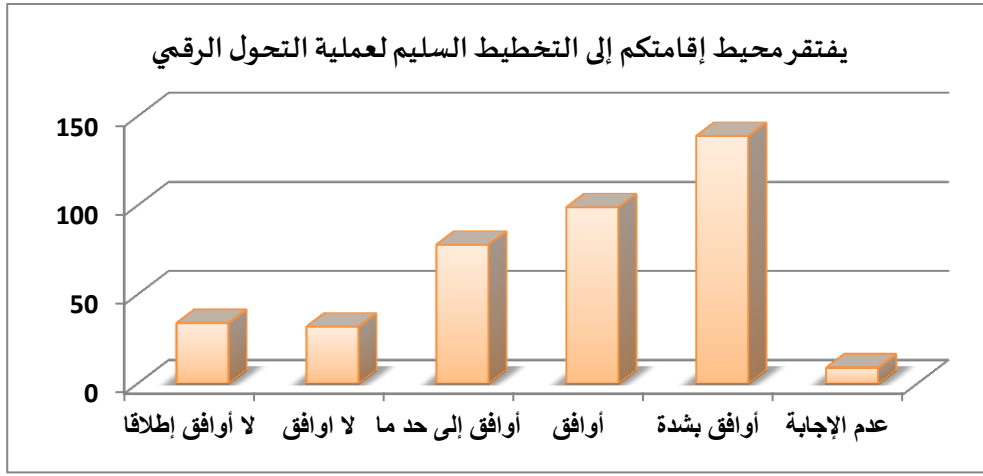
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج spss.

من خلال الجدول (37) نلاحظ (9%) من أفراد العينة يعارضون تمامًا فكرة أهمية التخطيط السليم للتحول الرقمي، وربما يرون أن هذا الأمر غير ضروري أو لا يعتقدون بأهميته، و8% بعدم الاتفاق مع أهمية التخطيط الرقمي، ولكن بشكل أقل بعض الشيء من الفئة السابقة. بينما (20%) من العينة

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

يميلون للاتفاق على أهمية التخطيط الرقمي، ولكن مع بعض الاحتفاظ بالشكوك أو عدم اليقين، أما "أوافق" بنسبة (25%) حيث يتفق هؤلاء الطلاب والموظفين بشكل عام على أهمية التخطيط السليم لعملية التحول الرقمي، دون تردد كبير، وبالنسبة للفئة الكبيرة (36%) توافق بشدة على ضرورة التخطيط السليم للتحول الرقمي، ويمكن أن يكون لديهم إدراك عميق لفوائد هذا التحول وضرورته. كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3,74 والانحراف المعياري يساوي 1,28 أي بدرجة متوسط حسب مقياس ليكرت الثلاثي، أي أن درجة تقييم أفراد العينة هي أوافق.

الشكل رقم (33): يفتقر محيط إقامتكم إلى التخطيط السليم.



من إعداد الطلبة بالإعتماد على الجدول أعلاه.

السؤال المفتوح: أهم الاقتراحات لتدعيم مواصلة رقمنة الخدمات الجامعية:

- توفير دورات تكوينية خاصة بالطلاب والموظفين في القطاع.
- تحسين البنية التحتية التقنية ومضاعفة الآلات والحواسيب الآلية.
- تعزيز التغطية بشبكة الانترنت.
- توسيع البنية التحتية التكنولوجية.
- توظيف الكفاءات والتخطيط السليم للتحول الرقمي.
- حماية أنظمة الرقمنة من الإختراقات.
- التعاون والتنسيق من خلال تكثيف الجهود لضمان التطور والتحسين المستمر.
- التحديث والمراقبة والدعم المستمر للإجراءات والتحسينات المقترحة.
- تعزيز المهارات والتدريب للعمال على استخدام الآلات والتكنولوجيا الحديثة.
- زيادة وتحفيز الوعي التكنولوجي وتوعية المحيط بأهمية الرقمنة.
- الصرامة في تطبيق القوانين الخاصة بالرقمنة.
- تطوير المواقع والتطبيقات الرقمية مع الحفاظ على الأمن السيبراني.

■ توفير الدعم المالي لتحديث الإقامات الجامعية.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

بعد تحليل المعطيات الإحصائية التي تم جمعها من ميدان الدراسة، ننتقل إلى اختبار الفرضيات التي طرحناها في بداية البحث وتأكيدها أو نفيها وفق إختبارات إحصائية خاصة بكل فرضية، لهذا تم استخدام بعض الإختبارات الإحصائية من أجل إختبار فرضيات الدراسة.

✓ إختبار الفرضية الأولى: "تتطلب عملية رقمنة الخدمات الجامعية توفر شروط ثقافية، وإعلامية، وتقنية".

الجدول رقم (40): نتائج إختبار الفرضية الأولى

43%	1. هل قامت/تقوم الوزارة/ الديوان بتنظيم دورات تكوينية في الرقمنة؟	التحضير الإعلامي والتقني للموارد البشرية
31%	2. هل حضرت دورات تكوينية في الرقمنة؟	
38%	3. هل يتم تدريبكم على الآلات؟	
49%	1. هل ترى أن الوسائل متاحة؟	الوسائل
42%	2. هل ترى أن الوسائل ملائمة؟	
33%	3. هل ترى أن الوسائل كافية؟	

من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (40) نرى بأن النسبة البالغة 43% تشير إلى أن الوزارة أو الديوان نظم دورات تكوينية في الرقمنة، وهذا يشير إلى أن هناك اهتمامًا بتعزيز التحضير الإعلامي والتقني. أما 31% تشير إلى أن هناك عدد محدود من الموظفين قد حضروا دورات تكوينية في الرقمنة، وهذا يمكن أن يكون عاملاً محدداً لمدى التحضير الإعلامي والتقني. كما نلاحظ أيضاً أن هناك نسبة معتبرة 38% من الموظفين يتلقون تدريباً على استخدام الآلات، وهذا يعكس مستوى من التحضير التقني. أما بخصوص الوسائل نلاحظ أن معظم الأشخاص يرون أن الوسائل متاحة بنسبة 49% حيث يشير إلى أن هناك قاعدة تحتية تقنية جيدة، و42% تشير إلى أن هناك نسبة معتبرة من الأشخاص يرون الوسائل ملائمة، مما يعني أن هناك استجابة إيجابية نسبياً لتطبيق الوسائل، أما النسبة البالغة 33% تشير إلى أن هناك نسبة أقل من الأشخاص يرون الوسائل كافية، وهذا قد يشير إلى الحاجة إلى تحسين البنية التحتية أو زيادة الموارد.

بشكل عام، نلاحظ هناك ارتباط إيجابي بين التحضير الإعلامي والتقني للموارد البشرية وبين مدى ملائمة الوسائل المتاحة، أي أنه كلما زادت نسبة التحضير الإعلامي والتقني، زادت نسبة رؤية الوسائل وكذا ملائمتها، كما يتبين أن هناك ارتباطاً ضعيفاً بين التحضير الإعلامي والتقني وبين مدى كفاية الوسائل المتاحة، يشير ذلك إلى أن التحضير الإعلامي والتقني يؤثر بشكل إيجابي على ملائمة الوسائل المتاحة، ولكنه قد لا يكون له تأثير كبير على كفاية الوسائل.

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

وعليه، يمكننا القول بأن الفرضية الأولى تحمل بعض الصحة، لأن البيانات تدعم الفرضية الأولى بشأن ضرورة توفير شروط إعلامية وتقنية وثقافية لعملية رقمنة الخدمات الجامعية.

✓ إختبار الفرضية الثانية: "يتم تنفيذ عملية رقمنة الخدمات الجامعية بمراعاة الأولوية في تحديد الخدمات".

الجدول رقم (41): نتائج إختبار الفرضية الثانية

أولوية رقمنة الخدمات الجامعية	النسبة (%)
1. أولوية رقمنة خدمة الإيواء الجامعي	34%
2. أولوية رقمنة خدمة الإطعام الجامعي	19%
3. أولوية رقمنة خدمة النقل الجامعي	17%
4. أولوية رقمنة خدمة المنحة الجامعية	30%

من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (41) نسبة 34% تشير إلى أن هناك نسبة معتبرة من الطلاب يرون أن خدمة الإيواء الجامعي تستحق الأولوية في عملية رقيمتها لأن خدمة الإيواء الجامعي تعتبر ضرورية حيث توفر بيئة آمنة ومأوى للطلاب، مما يحمهم ويوفر لهم الراحة والاستقرار خلال فترة دراستهم الجامعية من خلال تسجيلات الطلاب الإلكترونية التي تساهم في تخفيف عبء التنقل على الطلاب خارج مدينة الجامعة، بينما تساهم رقمنة مداخل الإقامات في حمايتها من دخول الغرباء، مما يزيد من الشعور بالأمان والسلامة بين الطلاب المقيمين، ونسبة أقل من الطلاب 19% يرون أن خدمة الإطعام الجامعي تستحق الأولوية، ربما يكون لدى الطلاب تفضيلات مختلفة فيما يتعلق بنوع وجودة الطعام وقد يفضلون البحث عن خيارات تلي تلك التفضيلات خارج الحرم الجامعي أو تكون لديهم اهتمامات خاصة بصحتهم وتغذيتهم، وقد يختارون خيارات تغذية صحية ومتنوعة تتناسب مع تلك التوجهات، أما النسبة البالغة 17% تشير إلى أن هناك نسبة قليلة من الطلاب يرون أن خدمة النقل الجامعي تستحق الأولوية، ربما هذا راجع إلى المرافق القريبة أي يكون الحرم الجامعي موجودًا في مناطق حضرية يمكن الوصول إليها بسهولة دون الحاجة إلى استخدام خدمات النقل المقدمة داخل الحرم أو يكون هناك بدائل لخدمة النقل مثل الاستخدام الشخصي للسيارات أو وسائل النقل العامة، مما يقلل من اعتماد الطلاب على خدمة النقل المقدمة في الحرم الجامعي. أخيرا نلاحظ أن هناك نسبة معتبرة من الطلاب يرون أن خدمة المنحة الجامعية تستحق الأولوية قدرت بـ 30% ربما قد يعتبرها الطلاب مهمة لتمويل دراستهم وتكاليف الحياة، مما يجعل هذه الخدمة ذات أهمية كبيرة بالنسبة لهم، وقد يكون للطلاب ضغوطا مالية تجعلهم يفضلون الحصول على المنح الجامعية كوسيلة لتخفيف العبء المالي، والبعض يراها بأنها توجه لتقليل التكاليف الدراسية، ويعتبرون الحصول على المنح الجامعية وسيلة لتحقيق هذا الهدف.

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

وبالتالي، يمكن القول بأن هذه الفرضية تظهر صحة إلى حد ما، حيث يتم تنفيذ عملية رقمنة الخدمات الجامعية بمراعاة الأولوية في تحديد الخدمات، حيث يتم إعطاء الأولوية للخدمات التي يرونها الطلاب أكثر أهمية وضرورة لهم.

✓ إختبار الفرضية الثالثة: "يصادف تنفيذ عملية رقمنة الخدمات الجامعية مجموعة من العراقيل التنظيمية، والسيوثقافية، والبيئية".

أولاً: المعوقات التنظيمية

H_0 : لا توجد معوقات تنظيمية تصادف عملية رقمنة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية الجزائر غرب.

H_1 : توجد معوقات تنظيمية تصادف عملية رقمنة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية الجزائر غرب.

تم فحص هذه المعوقات بإختبار (t-test) لدلالة الفروق لمتوسط لعينة واحدة بمتوسط حسابي نظري يساوي 3 (test value =3) وعند مستوى دلالة $a=0,5$.

الجدول رقم (42): نتائج إختبار المعوقات التنظيمية

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة t المحسوبة	درجة الحرية df	إحتمال t المحسوب Sig(2-tailed)	معنوية الفروق
3,32	1,01	0,51	6,38	384	0,00	معنوية

من إعداد الطالبة بإستخدام برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي للمعوقات التنظيمية 3,32 أكبر من المتوسط الحسابي النظري 3، كما أن قيمة t المحسوبة $\text{sig}(2\text{-tailed})=0,00$ أقل من مستوى الدلالة $a=0,05$ وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي أن هناك معوقات تنظيمية تصادف عملية رقمنة الخدمات الجامعية.

ثانياً: المعوقات السوسيو-ثقافية:

H_0 : لا توجد معوقات سوسيو-ثقافية تصادف عملية رقمنة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية الجزائر غرب.

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

H_1 : توجد معوقات سوسيو-ثقافية تصادف عملية رقمنة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية الجزائر غرب.

تم فحص هذه المعوقات السوسيو-ثقافية بإختبار (t-test) لدلالة الفروق لمتوسط عينة واحدة بمتوسط حساب نظري يساوي 3 (test value =3) وعند مستوى دلالة $a=0,5$.

الجدول رقم (43): نتائج إختبار المعوقات السوسيو-ثقافية

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة t المحسوبة	درجة الحرية df	إحتمال t المحسوب Sig(2-tailed)	معنوية الفروق
3,64	0,98	0,50	12,90	383	0,00	معنوية

من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي للمعوقات السوسيو-لوجية 3,64 أكبر من المتوسط الحسابي النظري 3، كما أن قيمة t المحسوبة $\text{sig}(2\text{-tailed})=0,00$ أقل من مستوى الدلالة $a=0,05$ وهذا يعني انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي أن هناك معوقات سوسيو-ثقافية تصادف عملية رقمنة الخدمات الجامعية.

ثالثا: المعوقات البيئية

H_0 : لا توجد معوقات بيئية تصادف عملية رقمنة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية الجزائر غرب.

H_1 : توجد معوقات بيئية تصادف عملية رقمنة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية الجزائر غرب.

تم فحص هذه المعوقات البيئية بإختبار (t-test) لدلالة الفروق لمتوسط عينة واحدة بمتوسط حساب نظري يساوي 3 (test value =3) وعند مستوى دلالة $a=0,5$.

الجدول رقم (44): نتائج إختبار المعوقات البيئية

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة t المحسوبة	درجة الحرية df	إحتمال t المحسوب Sig(2-tailed)	معنوية الفروق
3,79	1,01	0,51	15,29	383	0,00	معنوية

من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS.

الفصل الثالث: رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر-غرب

يتضح من الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي للمعوقات البيئية 3,79 أكبر من المتوسط الحسابي النظري 3، كما أن قيمة t المحسوبة $\text{sig}(2\text{-tailed})=0,00$ أقل من مستوى الدلالة $a=0,05$ وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي أن هناك معوقات بيئية تصادف عملية رقمنة الخدمات الجامعية.

من خلال ما سبق، وبما أن قيمة الإحتمالية (Sig) في كل الحالات أقل من مستوى الدلالة المحدد ($0,05$)، فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) في كل حالة، ونقبل الفرضية البديلة (H_1)، مما يعني أن هناك معوقات تنظيمية، سوسيوثقافية، وبيئية تصادف عملية رقمنة الخدمات الجامعية بمديرية الخدمات الجامعية الجزائر غرب.

✓ إختبار الفرضية العامة: "كلما توفرت شروط (مدخلات) تنفيذ عملية الرقمنة في الخدمات الجامعية كلما كانت المخرجات جيدة".

الجدول رقم (45): إختبار نتائج الفرضية العامة

الدرجة	النسبة (%)	نوعية رقمنة الخدمات الجامعية
متوسط	46%	➤ كيف ترى رقمنة الإيواء الجامعي؟
متوسط	46%	➤ كيف ترى رقمنة الإطعام الجامعي؟
دون المتوسط	48%	➤ كيف ترى رقمنة النقل الجامعي؟
دون المتوسط	54%	➤ كيف ترى رقمنة المنحة الجامعية؟

من إعداد الطالبة بإستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (45) نلاحظ أن رقمنة الإيواء الجامعي (46% - متوسط) يمكن أن يكون انخفاض النسبة هنا مرتبطاً بعدة عوامل، مثل جودة البنية التحتية الرقمية المتاحة في المساكن الجامعية، أو قلة التدريب على استخدام التقنيات الرقمية للموظفين، كذلك بالنسبة لرقمنة الإطعام الجامعي (46% - متوسط) قد يكون نتيجة لعدة عوامل أيضاً، مثل عدم قدرة النظام على تلبية تفضيلات الطلاب، مما يؤدي إلى تأخر في تقديم الخدمات وتقليل جودتها، أما رقمنة النقل الجامعي فنلاحظ نسبة 48% بدرجة "دون المتوسط" انخفاض النسبة هنا قد يكون بسبب عدم توافر تطبيقات النقل الذكية التي تسهل عملية تتبع النقل أو توفير معلومات محدّثة بشكل دوري حول خدمات التنقل. أو هناك مشاكل في

التكامل بين الأنظمة الرقمية للنقل، مما يؤدي إلى صعوبة في الحصول على المعلومات وإدارة الخدمات بشكل فعال، وأخيرا رقمنة المنحة الجامعية (54% - دون المتوسط) هنا قد يكون بسبب تأخر في تطبيق عمليات الرقمنة في عمليات صرف وإدارة المنح الجامعية، مما يؤثر على سرعة وسهولة الوصول إليها للطلاب أو ربما هناك تأخر في تحديث الأنظمة الرقمية المستخدمة في إدارة المنح الجامعية، مما يسبب صعوبات في عملية صرف المنح وإدارتها بشكل فعال.

توضح النتائج المقدمة سابقا على أهمية توافر الشروط الضرورية لعملية الرقمنة في الخدمات الجامعية. من خلال تحليل البيانات، نرى أن التحضير الإعلامي والتقني للموارد البشرية ليس عاليًا، حيث أن النسب المقدمة تشير إلى وجود نقص في الدورات التدريبية والتدريب على الآلات. بالإضافة إلى ذلك، على الرغم من أن الوسائل قد تكون متاحة إلى حد ما، إلا أن النسب تشير إلى أنه قد يكون هناك نقص في ملائمتها وكفائتها لتنفيذ عمليات الرقمنة بشكل فعال.

استنتاجنا من ذلك هو أن تحقيق المخرجات الجيدة في عملية الرقمنة يتطلب توفر الشروط الضرورية، بما في ذلك الدورات التدريبية والوسائل الملائمة. وبالتالي، يمكننا القول بأن الفرضية العامة التي تقول أن توفر الشروط لعملية الرقمنة في الخدمات الجامعية يؤدي إلى مخرجات جيدة تبدو صحيحة بناءً على النتائج والمعطيات التي تم تقديمها.

خاتمة الفصل الثالث:

تناولنا في هذا الفصل التطبيقي ، حيث قمنا بعملية تحليل وصفي لمتغيرات عينة الدراسة، كما تناولنا التحليل الوصفي لإستجابات المبحوثين حول المحاور الثلاثة لرقمنة الخدمات الجامعية المتمثلة في البيانات الشخصية، و التحضير الإعلامي والتقني والثقافي للموارد البشرية، وأولوية رقمنة الخدمات الجامعية ونوعيتها ثم معوقات تطبيق رقمنة الخدمات الجامعية، وبعدها تناولنا المعالجة الإحصائية لفرضيات الدراسة واختبار صحتها، وخلصنا إلى وجود ارتباط إيجابي بين التحضير الإعلامي والتقني للموارد البشرية ومدى ملاءمة الوسائل المتاحة، مما يؤكد على أهمية توفير الشروط الإعلامية والتقنية والثقافية لعملية رقمنة الخدمات الجامعية. كما يظهر أن عملية رقمنة الخدمات الجامعية يجب أن تأخذ في اعتبارها تحديد الخدمات بأولوية، حيث يتم تفضيل الخدمات التي يرونها الطلاب أكثر أهمية وضرورة لهم، كما يتضح وجود معوقات تنظيمية، سوسيو-لوجية، وبيئية تصادف عملية رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية، ومن خلال تحليل هذه المعوقات، يمكن توجيه جهود تحسين وتطوير العمليات الرقمية في المؤسسات التعليمية، مما يسهم في تعزيز تجربة الطلاب وتحسين جودة الخدمات الجامعية. إدراك هذه المعوقات يعتبر خطوة أولى نحو تطوير استراتيجيات فعالة لتخطيها وتحقيق التحول الرقمي الشامل في القطاع الجامعي الخدماتي.

خاتمة:

حاولنا من خلال البحث الموسوم برقمنا الخدمات الجامعية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر 2018/2024 -دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية الجزائر غرب- التطرق لأهم البرامج والخطط التي إعتدتها وتعتمدها الدولة الجزائرية في رقمنة القطاع العالي، خاصة ماتعلق بالخدمات الجامعية.

إذ يتبين من خلال شقها النظري ممثلا في فصلين إثنين، أهمية وجود استراتيجية واضحة وفعالة لرقمنة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر. إذ يتطلب تحقيق التحول الرقمي تخطيطاً مستمراً وجهوداً متواصلة من القادة التعليميين والمسؤولين الحكوميين. كما أوضح الفصل الثاني على ضرورة إعادة النظر في التحديات التي تواجه عملية تقديم الخدمات الجامعية، والعمل على تحسين البنية التحتية وتطوير السياسات والبرامج المستقبلية.

وتختتم هذه الدراسة الميدانية بإظهار العوائق التي تواجه عملية رقمنة الخدمات الجامعية في مديرية الخدمات الجامعية بالجزائر غرب. ويتبين من خلالها أن هناك حاجة ماسة لتكثيف الجهود وتبني استراتيجيات شاملة تستند إلى التكنولوجيا لتحقيق التحول الرقمي المطلوب. تحقيق النجاح في هذا المجال يتطلب تعاوناً مشتركاً بين الجهات المعنية وتوجيه الاستثمارات اللازمة نحو تحسين البنية التحتية التقنية وتطوير البرامج التعليمية. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يكون للتعليم الجامعي الجزائري دوراً أكبر في توجيه الاهتمام نحو تطوير الكفاءات الرقمية وتوفير بيئة تعليمية ملائمة تسهم في تطوير مهارات الطلاب وتحفيزهم على التعلم المستمر والابتكار. إن تحقيق هذه الأهداف سيعزز دور الجزائر في مجال التعليم العالي ويساهم في بناء مجتمع معرفي يساهم في تحقيق التنمية المستدامة والاقتصاد المعرفي. وعليه للحصول على نتائج جيدة من تنفيذ عملية رقمنة الخدمات الجامعية لابد من توفر مدخلات (شروط) ينبغي الحرص على توفرها فصياغة الأهداف وحدها وتسويقها في نصوص رسمية غير كاف.

توصيات:

في البداية، يجب التأكيد على أهمية الشروع في تنفيذ عملية رقمنة الخدمات الجامعية لتحسين كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للطلاب وأفراد المجتمع الأكاديمي. إذا كانت الدولة تسعى لانجاح هذه العملية، فيجب على المؤسسات الوصية على هذا القطاع:

- ✓ توفير دورات تدريبية متخصصة: ينبغي تنظيم دورات تدريبية متخصصة في الرقمنة لموظفي الجامعة بمختلف الأقسام والمجالات. يمكن أن تشمل هذه الدورات التعليم على استخدام التقنيات الرقمية، وتطبيقاتها في مجالات مختلفة، وكيفية الاستفادة الكاملة من الأدوات والموارد الرقمية المتاحة.
- ✓ توفير الوسائل الرقمية الملائمة، والكافية: يجب أن يتم توفير الوسائل الرقمية اللازمة بحيث تكون ملائمة وكافية لتنفيذ العمليات الجامعية بشكل فعال. يشمل ذلك الاستثمار في تطوير البنية التحتية الرقمية، وتوفير البرمجيات والتطبيقات اللازمة، وضمان توافر الأجهزة والأدوات اللازمة للطلاب والموظفين.
- ✓ تعزيز الوعي بأهمية الرقمنة: يجب تعزيز الوعي بأهمية الرقمنة في الخدمات الجامعية وفي المجتمع بشكل عام. يمكن القيام بذلك من خلال حملات توعية و تثقيفية للموظفين والطلاب حول فوائد الرقمنة وكيفية استخدام التقنيات الرقمية بشكل فعال لتحسين العمليات الجامعية.
- ✓ تحفيز الابتكار والتطوير: ينبغي تشجيع ودعم الابتكار والتطوير في مجال الرقمنة في الخدمات الجامعية. يمكن ذلك من خلال تخصيص الموارد والدعم لمشاريع الابتكار التقني والتطبيقات التي تهدف إلى تحسين الخدمات الجامعية باستخدام التقنيات الرقمية.
- ✓ تقييم ومتابعة الأداء: ينبغي إجراء تقييم دوري لأداء عملية الرقمنة في الخدمات الجامعية، ومتابعة تطبيق السياسات والإجراءات المتعلقة بالرقمنة، وتحليل البيانات والمعلومات المتاحة لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.

أما إذا كانت الدولة تعمل بنماذج رقمنة تقليدية تظهر عدم كفاءتها، فيجب البحث عن سبل تطوير قطاع الخدمات الجامعية من خلال استكشاف نماذج مختلفة مثلاً فتح المجال للقطاع الخاص أو الفواعل الأخرى في الدولة، هذا النموذج يمكن أن يوفر للطلاب المزيد من الاختيارات والمرونة من خلال:

- ✓ تحسين الجودة والتنوع: يمكن للقطاع الخاص أن يقدم خبراته وموارده لتوفير خدمات جامعية متميزة ومبتكرة، مما يساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب.
- ✓ زيادة الكفاءة والفعالية: يمكن أن تسهم مشاركة القطاع الخاص في تحسين إدارة وتشغيل الخدمات الجامعية، وبالتالي زيادة الفعالية وتحسين تجربة الطلاب والموظفين.
- ✓ توفير التمويل والاستثمار: يمكن للشركات الخاصة أن تقدم استثمارات مالية لتطوير وتحسين البنية التحتية الجامعية وتوفير الخدمات، مما يساهم في تحسين البنية التحتية والمرافق الجامعية.

- ✓ التنوع في الخيارات والمرونة: بفضل وجود القطاع الخاص، يمكن للطلاب اختيار الخدمات التي تناسب احتياجاتهم وميزانياتهم بشكل أفضل، مما يزيد من التنوع والمرونة في الخيارات المتاحة لهم.
- ✓ تعزيز التنافسية والابتكار: يشجع وجود القطاع الخاص على التنافسية والابتكار في تقديم الخدمات الجامعية، مما يمكن أن يؤدي إلى تحسين الجودة وتقديم خدمات جديدة ومبتكرة.

تعتبر هذه الخطوة نموذجًا يمكن الاستفادة منه في الجزائر، حيث يمكن تطبيق مبادئ الشراكة بين القطاعين العام والخاص لتوفير خدمات جامعية متميزة ومناسبة للطلاب، مع التأكيد على ضرورة مراعاة التوازن بين الجودة والتكلفة وضمان توفير فرص متساوية للجميع من خلال دفاتر شروط مضبوطة.

نجد في العديد من الدول المتقدمة، مثل بريطانيا، أن الجامعات تعتمد على نماذج الشراكة بين القطاعين العام والخاص لتحسين جودة الخدمات الجامعية وتوفير بيئة جامعية ملائمة للطلاب. فعلى سبيل المثال، تتعاون الجامعات مع شركات الإسكان الخاصة لتوفير سكن مريح وبأسعار معقولة للطلاب، حيث تتيح هذه الشراكات للطلاب الوصول إلى إقامة ذات جودة عالية ومرافق متكاملة. بالإضافة إلى ذلك، يتم التعاون بين الجامعات ومقدمي خدمات الإطعام ووسائل النقل الخاصة لتوفير خدمات متميزة للطلاب. يتيح ذلك للطلاب الوصول إلى وجبات غذائية صحية ومتنوعة، بالإضافة إلى وسائل نقل مريحة ومواصلات فعالة داخل الحرم الجامعي وخارجه، هذه الشراكات تعكس التفاعل الإيجابي بين الجامعات والقطاع الخاص، حيث يتم التركيز على تلبية احتياجات الطلاب وتوفير بيئة تعليمية ملائمة ومحفزة للتعلم والنمو الشخصي. وبفضل هذه الشراكات، يستفيد الطلاب من تجربة جامعية متميزة تساهم في نجاحهم الأكاديمي والشخصي.

الوثائق الرسمية:

1. القوانين:

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القانون رقم 99-05 الممضي في 04 أبريل 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، الجريدة الرسمية، العدد.24، المؤرخة في 7 أبريل 1999.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القانون رقم 2000-04 الممضي في 6 ديسمبر لسنة 2000، الجريدة الرسمية، العدد.75، الصادرة في 10 ديسمبر سنة 2000.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القانون رقم 08-06 الممضي في 23 فبراير سنة 2008، الجريدة الرسمية، العدد.10، الصادرة في 27 فيفري سنة 2008.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القانون رقم 15-21 المؤرخ في 18 ربيع الأول 1437 الموافق 30 ديسمبر 2015 والمتضمن القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، الجريدة الرسمية، العدد.71، المؤرخة في 30 ديسمبر سنة 2015.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القانون رقم 20-01 يحدد مهام المجلس الوطني للبحث العلمي والتكنولوجيات وتشكيله وتنظيمه، الجريدة الرسمية، العدد.20، الصادرة في 5 أبريل 2020.

2. المراسيم:

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 13-77 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1434 الموافق 30 يناير 2013 الذي يحدد صلاحيات وزير التعليم العالي والبحث العلمي، الجريدة الرسمية، العدد.08، المؤرخة في 6 يناير 2013.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 13-78 المؤرخ في 18 ربيع الأول 1434 الموافق 30 يناير 2013 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجريدة الرسمية، العدد.08، المؤرخة في 06 فبراير 2013.

قائمة المراجع

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 14-22 المؤرخ في 21 ربيع الأول عام 1435 الموافق 13 يناير سنة 2014، الجريدة الرسمية، العدد.05، المؤرخة في 2 فبراير 2014.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 21-134 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، العدد.27، الصادرة في 11 أبريل 2021.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 08-220 المؤرخ في 11 رجب عام 1429 الموافق 14 يوليو سنة 2008 والمتضمن تحويل المعهد الوطني للتكوين في الإعلام الآلي إلى مدرسة خارج الجامعة، الجريدة الرسمية، العدد.40، المؤرخة في 16 يوليو 2008.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 05-500 المؤرخ في 27 ذي القعدة عام 1426 الموافق 29 ديسمبر 2005 يحكم المدارس العليا، الذي تم إلغاؤه بالمرسوم التنفيذي رقم 16-176، الجريدة الرسمية، العدد.84، المؤرخة في 14 يوليو سنة 2016.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 85-56 المؤرخ في جمادى الثانية عام 1405 الموافق 16 مارس 1985 المتضمن إنشاء مركز للبحث في الإعلام العلمي والتقني، الجريدة الرسمية، العدد.12، المؤرخة في 17 مارس سنة 1985.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 03-454 المؤرخ في 7 شوال عام 1424 الموافق 1 ديسمبر سنة 2003، الجريدة الرسمية، العدد.76، الصادرة في ديسمبر 2003.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 95-84 المؤرخ في 21 شوال عام 1415 الموافق 22 مارس سنة 1995 والمتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه وعمله، الجريدة الرسمية، العدد.57، المؤرخة في 24 رجب عام 1424 الموافق 21 سبتمبر 2003.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 95-84 المؤرخ في 21 شوال عام 1415 الموافق 22 مارس 1955 يتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه وعمله، الجريدة الرسمية، العدد.24، سنة 1955، ص ص.03-08 المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 03-312 المؤرخ في 17 رجب عام 1424 الموافق 14 سبتمبر سنة 2003، الجريدة الرسمية سنة 2003، العدد.57.

قائمة المراجع

➤ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرسوم التنفيذي 84-95 المؤرخ في 21 شوال عام 1415 الموافق 22 مارس 1995 يتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه وعمله، الجريدة الرسمية، العدد.24، المؤرخة في 07 أفريل سنة 1995، ص ص. 03-08 المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 03-312 المؤرخ في 17 رجب عام 1424 الموافق 14 سبتمبر 2003، الجريدة الرسمية، العدد.57، سنة 2003.

3. القرارات الوزارية:

➤ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القرار الوزاري رقم 393 يحدد لجنة علمية وطنية لتأهيل المجلات العلمية، الجريدة الرسمية، المؤرخة في 17 جوان (النشرة الرسمية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الثلاثي الثاني 2014)، معدل بالقرار رقم 985 المؤرخ في 7 ديسمبر 2020 (النشرة الرسمية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الثلاثي الرابع).

➤ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 10 ذي القعدة عام 1425 الموافق 22 ديسمبر سنة 2004 يتضمن إنشاء مديريات الخدمات الجامعية وتحديد مقرها وقائمة الإقامات الجامعية التابعة لها ومشتملاتها، الجريدة الرسمية، العدد.22، المؤرخة سنة 2005، ص ص. 18-32 المعدل والمتمم بالقرار الوزاري المشترك في 19 صفر عام 1429 الموافق 26 فبراير سنة 2008، العدد.41.

➤ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المادة 21 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 يناير 2004 الذي يحدد التنظيم الإداري للديوان الوطني للخدمات الجامعية وكذا مديريات الخدمات الجامعية، الجريدة الرسمية، العدد.08، المؤرخة في 8 فيفري 2004.

مقالات في المجالات:

➤ أحمدياتو، محمد. سياسة الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والإقتصادية، المجلد.57، العدد: خاص (2020).

➤ بوزعيب، بريزة، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، المجلد.05، العدد.02 (2022).

➤ تيلولت، سامية وبختي، علي. الخدمات الجامعية والتحصيل العلمي في الجزائر، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد.11، العدد.01، (2023).

➤ سوماتي، شريفة. تحديات رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد.07، العدد.01 (2023).

قائمة المراجع

- شاهد، إلياس وعزبة، الحاج ودفورور، عبد النعيم. تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد (03 ديسمبر 2016).
- عباس، أمال. مقتضيات المخطط التوجيهي لرقمنة قطاع التعليم العالي الواقع والمأمول، مجلة البحث القانونية والإقتصادية، المجلد.06، العدد:خاص (2023).
- عقّابي، أمال. إستراتيجية الجزائر في رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة هيرودوت الإنسانية والإجتماعية، المجلد.07، العدد.03 (2023).
- فلوح، أحمد وعبيدي، سناء. درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية –دراسة ميدانية-، مجلة المعيار، المجلد العاشر، العدد (04 ديسمبر 2019).
- قريشي، خالد ولواج، منير وجيلي، حسيبة. إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد: خاص، (2015).
- نايلي دواودة، حمزة. تعليمية اللغة العربية بين التعليم التقليدي والتعليم الإلكتروني، مجلة العربية، العدد.01، (الجزائر 2020).

القواميس:

- حمودي، صبحي. معجم المجلد في اللغة العربية، دار المشرق، الطبعة 3، بيروت، 2001.
- معجم اللغة العربية: المعجم الوسيط، الطبعة 6، مكتبة الشروق الدولية، 2008.

الرسائل الجامعية:

- بن صغير، صبرينة. واقع الإتصال الخارجي في المؤسسة الديوان الوطني للخدمات الجامعية نموذجا –دراسة حالة- ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال (جامعة الجزائر3، كلية علوم الإعلام والإتصال، قسم الإتصال، 2020/2019).
- بن عيسى، رضوان ومصيري، يونس. واقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية دراسة حالة جامعة العربي بن مهيدي –أم البواقي- أنموذجا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال (جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، 2020/2019).
- بوزايدة، خميسي. حوكمة الخدمات في ظل النماذج التسييرية المعتمدة –قطاع الخدمات الجامعية نموذجا-، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات لشهادة الماستر أكاديمي الميدان: حقوق العلوم السياسية (جامعة قاصدي مرباح، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2022/2021).

قائمة المراجع

- حلاسي أمينة، رشا ومبارك بوشعالة، وسام. دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي –منصة بروغرس نموذجاً- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر شعبة: علوم الإعلام والإتصال (جامعة 08 ماي 1954، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علوم الإعلام والإتصال وعلم المكتبات، 2023/2022).
- حلايمية، حدة وخراز، خيرة. التنظيم القانوني للخدمات الجامعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري (جامعة العربي التبسي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2021/2020).
- حمدو، ميلودة. دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة 2022-2011، مذكرة تخرج لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، (جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2022/2021).
- ساكر، كلتوم. إنعكاسات الخدمات الجامعية على التحصيل الدراسي للطلاب الجامعي، مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علوم إجتماع التربية (جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإجتماعية، شعبة علم الإجتماع، 2021/2020).
- طهيري، وفاء. واقع إمتلاك الأستاذ الجامعي لمهارات إستخدام تكنولوجيا المعلومات وتقبله لفكرة دمج التعليم الإلكتروني، رسالة ماجستير (جامعة باتنة، كلية العلوم الإنسانية، الإجتماعية، والعلوم الإسلامية، 2011).
- عمرون، فهمي. دور الرقمنة في جودة مخرجات التعليم العالي دراسة ميدانية جامعة المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص تنظيم وعمل، (جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم الإجتماع، 2023/2022).
- بسطي، نور الدين. دور التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الإجتماعية بالإقامة الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، (جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2008).

المواقع الإلكترونية:

- إصلاح الخدمات الجامعية، وكالة الأنباء الجزائرية، في: www.aps.dz، (2023/07/17)، تاريخ الإطلاع: (2024/04/20).
- باكرية، مسعودة، منصة رقمية لإطلاع الطلبة على الوجبات في المطاعم الجامعية، في: www.sabqpress.dz، (2023/11/13)، تاريخ الإطلاع: (2024/04/20).
- بلعمري، إيمان. بالتفاصيل.. هكذا ستكون إقامة الطلبة بالإقامات، في: www.elmassa.com، (2023/08/17)، تاريخ الإطلاع: (2024/03/26).

قائمة المراجع

- بوثلي، إلهام، إحصائيات الرقمنة المسجلة بالقطاع تكشف: ربح 62 مليار سنتيم في النقل، في: <http://bit.ly/EchouroukNews>، (2024/03/25)، تاريخ الإطلاع: (2024/04/23).
- بوخرص، خديجة. مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من كفاءة هيئة التدريس وجودة الخدمة العمومية، في: www.democratio.dz، تاريخ الإطلاع: (2024/05/10).
- تفاصيل إجراءات تحسين الخدمات الجامعية على مكتب المجلس الشعبي الوطني، في: <https://radioalgerie>، (2023/12/03)، تاريخ الإطلاع: (2024/04/23).
- جبلون، أم كلثوم. رقمنة الخدمات الجامعية رهانات تتجسد، في: www.elitihadcom.dz، تاريخ الإطلاع: (2024/04/26).
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، منصة منحتي، في: www.mesrs.dz، (2024/04/18).
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، تطبيقات الهاتف النقال، في: www.mesrs.dz، تاريخ الإطلاع: (2024/03/25).
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، منصات أخرى، في: www.mesrs.dz، تاريخ الإطلاع: (2024/03/25).
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، رؤية لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، المخطط التوجيهي للرقمنة (SDN)، الجزائر (24 أكتوبر 2022). في: www.mesrs.dz، تاريخ الإطلاع:
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الديوان الوطني للخدمات الجامعية، تاريخ نظام الخدمات الجامعية في الجزائر: الهياكل ومنظومة الدعم، في: www.onou.dz، تاريخ الإطلاع: (2024/03/25).
- داودي، أمينة. رسميا صب منحة الطلبة شهريا في هذا التاريخ، في: www.ennaharonline.com، (2023/10/12)، تاريخ الإطلاع: (2024/03/07).
- زايد، نوال. بطاقة جديدة وموحدة للطلبة بداية من الدخول الجامعي، في: www.ennaharonline.com، (2023/08/27)، تاريخ الإطلاع: (2024/03/26).

قائمة المراجع

- صحراوي، أمينة. هكذا ستصبح خدمة الإطعام الجامعي من الأسبوع القادم، في: www.aldjazaireldjadida.dz، (2023/12/21)، تاريخ الإطلاع: (2024/04/17).
- صويفي، سارة. الجديد في منحة طلبة الجامعات، في: www.echaab.dz، (2023/10/20)، تاريخ الإطلاع: (2024/04/20).
- عوفي، آسيا. رقمنة الخدمات الجامعي بنسبة 100%، في: www.elmassa.com، تاريخ الإطلاع: (2024/03/30).
- لطرش، عزيز. خدمات جامعية.. هكذا سمحت الرقمنة بتشديد الإنفاق داخل القطاع!، في: www.aldjazaireldjadida.dz، (2024/04/30)، تاريخ الإطلاع: (2024/05/03).
- نرجس، بيسان. رسميا الشروع في العمل بنظام الرقمنة على مستوى المطاعم الجامعية غدا، في: www.aldjazaireldjadida.dz، (2023/12/18)، تاريخ الإطلاع: (2024/03/25).

المحاضرات والملتقيات:

(1) المحاضرات:

- خرشي، إلهام. محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية في الجزائر، (جامعة محمد لمين دباغين، كلية الحقوق والعلوم السياسية، شعبة العلوم القانونية والإدارية، تخصص إدارة أعمال).

(2) الملتقيات:

- شلغوم، سمير. الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية أعمال ملتقى وطني بعنوان دور الرقمنة في الجودة والتعليم العالي، الجزائر، 2020.
- عديلة، محمد الطاهر وجداي، سليم. الجامعة الجزائرية والتحول الرقمي بين مضامين الواقع ورهانات المستقبل: نحو مطلب تحقيق مجتمع المعرفة، الملتقى الوطني: طرائق التدريس في الجامعة بين ضرورات الرقمنة ومقتضيات تحقيق الجودة يوم 05 أبريل 2021، جامعة محمد بوضياف (المسيلة).
- قادري، حليلة وبن نابي، نصيرة. فعاليات الملتقى الوطني حول: تشخيص واقع الطالب الجامعي، جامعة الجزائر 02، 2016.
- مرزارة، نعيمة وشعباني، مليكة. فعاليات الملتقى حول تشخيص واقع الطالب الجامعي، جامعة الجزائر 02، 2016.

- La numérisation assainit la gestion oeuvres universitaire, l'expression, www.l'expressiondz.com, le 14/04/2024.

قائمة المراجع

- Kai reiner, 2013, university of sydney busines school, diponible sur , consulté le : (15/05/2024).
- Bennoune, Education Culture et Développement En Algérie, Bilan et perspectives du système éducatif.

الملاحق

الملحق رقم (01): إستمارة الإستبيان

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

قسم السياسة العامة والنظم المقارنة

التاريخ: 2024/04/14.

استمارة استبيان في:

رقمنة الخدمات الجامعية على مستوى الإقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية
الجزائر غرب لسنة 2024/2023

في إطار التحضير لمذكرة تخرج بعنوان: "رقمنة الخدمات الجامعية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر - دراسة في مديرية الخدمات الجامعية الجزائر غرب" لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص: السياسة العامة والنظم المقارنة. نرجو من سيادتكم التكرم بملئ هذه الاستمارة، وذلك بوضع العلامة (x) أمام الإحتمال الذي ترونه يعبر بصدق عن وجهة نظركم.

ملاحظة: نؤكد لكم أن الآراء التي ستدلون بها سوف تحظى بالسرية التامة، ومستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

نشكر لكم التفهم و التعاون

إشراف الأستاذة:

د/ نجوة بوزورين

إعداد الطالبة:

أسماء عنتر

asmaaantar147@gmail.com

السنة الجامعية: 2024/2023

i. المحور الأول: البيانات الشخصية.

• إذا كنت طالبا:

- ❖ الجنس: ذكر أنثى
- ❖ الفئة العمرية: أقل من 20 سنة من 20 - 25 سنة أكثر من 25 سنة
- ❖ المستوى العلمي: ليسانس ماستر دكتوراه
- ❖ الإقامة الجامعية:

• إذا كنت موظفا:

- ❖ الجنس: ذكر أنثى
- ❖ الفئة العمرية: أقل من 30 سنة من 30 إلى 35 سنة أكثر من 35 سنة
- ❖ موظف: دائم مؤقت
- ❖ متعلم: تحت المتوسط بكالوريا جامعي
- ❖ الإقامة الجامعية:

ii. المحور الثاني:

1. ما مفهومك للرقمنة (ضع علامة ×)؟

×	
	1. منهج يسمح بتحويل البيانات، والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.
	2. عملية استساح رقمية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية.
	3. عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الآلي.

أخرى:

2. التحضير الإعلامي والتقني للموارد البشرية:

لا	نعم	
		1. هل قامت/ تقوم الوزارة/ الديوان بتنظيم دورات تكوينية في الرقمنة؟
		2. هل حضرت دورات تكوينية في الرقمنة؟
		3. هل يتم تدريبكم على استخدام الآلات؟

4. الوسائل:

لا	نعم	
		1. هل ترى أن الوسائل متاحة؟
		2. هل ترى أن الوسائل ملائمة؟
		3. هل ترى أن الوسائل كافية؟

4. الأولوية في رقمنة الخدمات الجامعية، ونوعيتها:

❖ الأولوية لرقمنة الخدمات الجامعية: رتبها بوضع الأرقام (1,2,3,4).

خدمة المنحة	خدمة النقل	خدمة الإطعام	خدمة الإيواء
.....

لماذا؟

.....

❖ النوعية:

جيدة	متوسط	دون المتوسط	
			1. كيف ترى رقمنة خدمة الإيواء الجامعي؟
			2. كيف ترى رقمنة خدمة الإطعام الجامعي؟
			3. كيف ترى رقمنة خدمة النقل الجامعي؟
			4. كيف ترى رقمنة خدمة المنحة الجامعية؟

iii. المحور الثالث: معوقات رقمنة الخدمات الجامعية:

لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة	
					1. لا توجد عملية صيانة للأجهزة التقنية على مستوى محيط الإقامة.
					2. تعاني من نفوذ المصالح الخاصة.
					المعوقات التنظيمية

الملاحق

					3. الهيكل التنظيمي للإقامة لا يستجيب لمتطلبات الرقمنة.	
					1. نقص في المعرفة والخبرة ذات الصلة بالرقمنة لدى المديرين.	المعوقات السوسيو- ثقافية
					2. ضعف التحكم في استخدام الحواسيب الآلية لدى العاملين في الإقامة.	
					3. إفتقار الموظفين للوعي التكنولوجي.	
					1. عدم توفر منظومة اتصالات متكاملة في الجزائر.	المعوقات البيئية
					2. ضعف التغطية بشبكة الأنترنت.	
					3. يفتقر محيط إقامتكم إلى التخطيط السليم لعملية التحول الرقمي.	

أخرى:

.....

سؤال مفتوح: في ضوء التجربة الحالية، ماذا تقترحون لتدعيم مواصلة رقمنة الخدمات الجامعية؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الملحق رقم (02): تقديم مديرية الخدمات الجامعية الجزائر - غرب

4 - الإقامات التابعة للمديرية،
تشتمل مديرية الخدمات الجامعية - الجزائر غرب على 10 إقامات جامعية:

(أ) - بالنسبة للإناث:

- الإقامة الجامعية أولاد فايت 1.
- الإقامة الجامعية أولاد فايت 2.
- الإقامة الجامعية أولاد فايت 3.
- الإقامة الجامعية دالي إبراهيم 1.
- الإقامة الجامعية دالي إبراهيم 2.
- الإقامة الجامعية بوزريعة.
- الإقامة الجامعية جيلالي ألبايس.



(ب) - بالنسبة للذكور:

- الإقامة الجامعية حيدرة 3.
- الإقامة الجامعية حيدرة وسط.
- الإقامة الجامعية سيدي عبد الله.
- الإقامة زوالدة.
- الإقامة بني مسوس.

ملاحظة: الإقامتين الجاصعتين جلالى ألبايس وزوالدة لأبواء الطالبة المسجلين بالمحارس التحضيرية العليا، ذكور زوالدة، إناث جلالى ألبايس.

3 - مختلف أقسام المديرية،
تضم مديرية الخدمات الجامعية، أربعة أقسام متمثلة في:

(أ) - قسم المراقبة والتنسيق: يضم المصالح التالية:

- مصلحة الإيواء.
- مصلحة الإطعام.
- مصلحة النقل.
- مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية والعلمية.



(ب) - قسم المنح الجامعية: يضم مصطلحتين:

- مصلحة تقديم المنح.
- مصلحة تجديد المنح.

(ج) - قسم الموارد البشرية: يضم:

- مصلحة تسيير المسارات المهنية.
- مصلحة التكوين وتحسين المستوى.

(د) - قسم المالية والصفقات العمومية: يضم:

- مصلحة الميزانية والمحاسبة.
- مصلحة الصفقات العمومية.
- مصلحة التجهيز ومتابعة الأشغال.

(هـ) - خلية الإعلام والاتصال: تعمل على جمع البيانات والإحصائيات الخاصة بمختلف أقسام المديرية والإقامات الجامعية التابعة لها، وتسهر على تطوير الإعلام.

مديرية الخدمات الجامعية - الجزائر غرب -

1 - تعريضا،
أسست مديرية الخدمات الجامعية - الجزائر غرب - سنة 2004، وفقا للقرار الوزاري المشترك رقم 90-84 المؤرخ في 22 ديسمبر 2004.



2 - مهامها:
تتكون المديرية بالمهام الأساسية لتطبيق السياسة الوطنية في مجال الخدمات الجامعية، أهمها:

- المراقبة والتنسيق بين الإقامات الجامعية التابعة لها.
- العمل على تحسين ظروف معيشة الطالب داخل الإقامات الجامعية.
- تسيير المنح.
- العمل على توفير النقل الجامعي للمطالبة لتسهيل تنقلهم بين الجامعات والإقامات.
- العمل على ترقية النشاط العلمي، الثقافي، الرياضي والترفيهي.
- ضمان الأمن والاستقرار داخل الإقامات الجامعية.
- استقبال وتوجيه الطلبة الجدد.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الديوان الوطني للخدمات الجامعية
مديرية الخدمات الجامعية - الجزائر غرب



مديرية الخدمات الجامعية
D.O.U
الجزائر غرب
ALGER OUEST

المقر الاجتماعي:
بلاطو - أولاد فايت ص ب 42 - الجزائر
رقم الهاتف: 021.38.25.59

6 - الوثائق المطلوبة لتكوين الملف الاجتماعي،

- 1 - إستمارة للملا (تسلم من طرف الإدارة).
- 2 - نسخة من شهادة البكالوريا.
- 3 - نسخة من شهادة التسجيل الجامعي.
- 4 - كشف دخل الأبوين:

 - كشف الراتب السنوي للوالدين (في حالة ما إذا كان أحدهما أو كليهما أجيران).
 - كشف التقاعد للوالدين (في حالة ما إذا كان أحد الوالدين أو كليهما متقاعدان).
 - تصريح بعدم ممارسة أي نشاط خاص للوالدين مصادق عليه من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي (في حالة ما إذا كان أحد الوالدين أو كليهما لا يمارس أي نشاط).
 - مستخرج من جدول الضرائب حديث ومصفى للوالدين (في حالة ما إذا كان أحد الوالدين أو كليهما يمارسان تجارة أو مهنة حرة).
 - الإنذار الجبائي (بالنسبة للتجار).
 - شهادة الوفاة أو الطلاق للوالدين (في حالة ما إذا كان أحد الوالدين أو كليهما متوفى أو مطلق).
 - 5 - ظرفان بريديان معنونان.
 - 6 - ثلاث (03) صور شمسية.
 - 7 - شهادة الجنسية بالنسبة للطلبة (هـ) أو الأبوين المولودين في الخارج.
 - 8 - صك بريدي بإسم الطالب (هـ) مشطوب (يودع لدى مصلحة المنح).

5 - شروط الاستفادة من الخدمات الجامعية،

(1) - المنحة:

- أن يكون الطالب (هـ) متحصلا على شهادة البكالوريا ومسجلا بصفة نظامية في الجامعة.
- ألا تتعدى المداخل الشهرية للوالدين (مجمولة) ثمان (08) مرات الأجر الوطني الأدنى المضعون.
- تقديم المنحة الجامعية على المدى التراسي المحدد، ويسرى حساب هذه المدة ابتداء من السنة الأولى للتسجيل بعد الحصول على البكالوريا، لا يسمح للطلبة (هـ) المستفيد منها بإعادة السنة لأكثر من مرة خلال هذه المدة.

(2) - الإيواء:

- أن يكون الطالب (هـ) متحصلا على شهادة البكالوريا ومسجلا بصفة نظامية في الجامعة.
- أن يكون الطالب (هـ) مستفيد من منحة جامعية.
- أن يقل سن الطالب (هـ) عن 28 سنة.
- أن يتعد إقامة الوالدين أكثر من 50 كلم بالنسبة للذكور و30 كلم بالنسبة للإناث.
- يجند طلب الإيواء كل سنة جامعية وأي تأخر دراسي يفوق السنتين خلال المدة الدراسية المحددة قانونا، يوقف الاستفادة من الإيواء.

(3) - النقل الجامعي:

- النقل الحضري
- يخصص للطلبة القاطنين بالإقامات الجامعية لنقلهم نحو أماكن الدراسة مقابل دفع اشتراك شهري.
- يلزم كل طالب (هـ) مستفيد بدفع حقوق الاشتراك في خطوط النقل المحددة.
- النقل شبه حضري:
- يخصص للطلبة الذين لهم الحق ولم يستفيدوا من الإيواء لنقلهم من الولايات المجاورة نحو أماكن الدراسة مقابل دفعهم لاشتراك شهري.

الملاحق

الملحق رقم (04): رخصة بإجراء تربص ميداني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

الجزائر بتاريخ: 2024 FEB 14

رخصة بإجراء تربص ميداني

نحن الموقعون (ة) أسفله ،
السيد (ة): محمد محمد
الرتبة: مدير مركز الدراسات والبحوث
الصفة: مدير مركز الدراسات والبحوث
المؤسسة: المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية
رقم الهاتف: 0660 79 19 31
البريد الإلكتروني:
نرخص لاستقبال، الطالب (ة): مسعود مسعود
المسجل (ة) في دراسات الطور الثاني (ماستر) بالمدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية،
و هذا من أجل إجراء تربص ميداني (قصير المدى في إطار استكمال إجراءات التخرج)
في الفترة الممتدة من 11 فيفري 2024 إلى 22 فيفري 2024.
لدى مؤسستنا، بمصلحة ب:.....

ع / المؤسسة الاستقبال
تأشيرة مسؤول
ع / المدرسة
مدير التعليم والشهادات والتكوين المتواصل
عبد النور
مدير مساعد مكلف بالتعليم
والشهادات والتكوين المتواصل

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية
مكلف بتخصيص ظروف معيشة الطالب