جامعة غليزان

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

دور الرقمنة في تحسين ابعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي

من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان

The Role of Digitization in Improving the Dimensions of Overall Quality in Higher Education in Algeria - From the perspective of professors of the Faculty of Commercial Economics and Management Sciences at the University of Relizane-

من إعداد الطالبة:

بلخديم ملوكة

تحت إشراف :

أ.د عرابش زينة

أعضاء لجنة المناقشة:

د/ نمر ربيحة	أستاذ محاضر أ	جامعة غليزان	رئيسا
د/ عرابش زينة	أستاذ تعليم عالي	جامعة غليزان	مشرفا
د/ شيخاوي سهيلة	أستاذ محاضر ب	جامعة غليزان	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

شكـــر وتقدير

نحمد الله عز وجل ونشكره على السداد والتوفيق في سبيل إتمام هذا البحث العلمي فالحمد لله حمدا كثير مباركا فيه.

لا تجزي الكلمات ولا الابيات حق من كان سببا في نجاح هذا العمل وفي حق من عبد الطريق لنا ونحن نسعى لتحصيل شرف مراتب العلم العليا.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أستاذتي الموقرة عرابش زينة على كل ما قدمته لي من توجيهات ومعلومات ونصائح قيمة ساهمت في إرشادي وإثراء موضوع دراستي وإلى كل أساتذتي دون استثناء كما أتقدم بخالص شكري لكل من قدم لي يد العون والمساعدة كرما منهم لا أمًرا شكرا لكم جميعا.

ملوكة

الإهداء

عزيزة هي كلماتي في حق من أعزهم الله في مهجتي وفؤادي

وكبرت بهم ومعهم وكانوا أساس حياتي وعمادي.

أهدي هذا العمل المتواضع وحروف العلم هذه لعائلتي، أمي وأبي

أطال الله في عمرهما، لزوجي سندي وأولادي حفظهم الله وإخوتي عزوتي.

لكل من كان لي سندا وعضيدا لأكون ما أنا عليه اليوم

ملوكة

ملخص

هدفت الدراسة إلى تحديد دور الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي في الجزائر، وذلك من خلال دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير في جامعة أحمد زبانة غليزان .لتناول هذا الموضوع بشكل شامل، تم عرض الإطار النظري المتعلق بمتغيري الدراسة اما في الجانب الميداني فقد تم بالاعتماد على استبيان موجه إلى أساتذة الكلية كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي قصد تحليل النتائج واختبار الفرضيات باستخدام برنامجspss، واستندت الدراسة الى مجموعة من الفروض التي تم اختبارها ميدانيًا على العينةوكانت حدود مشكلة الدراسة تتضمن معرفة مدى مساهمة وتأثير الرقمنة في الكلية عينة الدراسة، وما هي مستويات تحقيق معايير جودة التعليم وما هي طبيعة علاقة الارتباط بين الرقمنة وابعاد جودة التعليم العالي.

أظهرت نتائج الدراسة أن التكنولوجيا الرقمية تساهم بقدر كبير في تحسين ابعاد جودة التعليم العالي بالكلية من خلال قدرتها على توفير موارد تعليمية متنوعة ومبتكرة وتحسين التفاعل والمشاركة بين الطلاب والأساتذة وتعزيز الجودة بما يخلق المنفعة.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، التعليم العالي، الجودة في الجزائر، الأساتذة.

Abstract

The objective of the study was to determine the role of digitization in improving the quality of higher education in Algeria by studying the case of the Faculty of Economics, Commercial Sciences and Management Sciences at Ahmed Zabana Relizane University. To address this topic comprehensively, the theoretical framework for study variables was presented. On the field side, it was based on a questionnaire addressed to the faculty's professors. The analytical descriptive curriculum was used to analyze the results and test the hypotheses using the Spss program. The study was based on a set of field-tested assumptions on the sample and the limits of the study problem included knowing the extent and impact of digitization in the college sample study and what are the levels of achievement of educational quality standards and what is the nature of the correlation between digitization and the dimension of higher education quality.

The results of the study showed that digital technology contributes significantly to improving the quality dimensions of higher education in college through its ability to provide diverse and innovative educational resources, improve interaction and participation among students, and enhance quality that creates benefit.

Keywords: digitization, higher education, quality in Algeria, professors

فهرس المحتويات

الشكر والتقدير: ..... أ

الإهداء ..... ب

الملخص: .... ج

فهرس المحتويات ..... د

قائمة الجداول: ..... هـ

قائمة الأشكال: ..... و

قائمة الاختصارات: ..... ز

قائمة الملاحق: ..... ح

الفصل الأول: مقدمة عامة 2

الفصل الثاني: التأصيل العلمي للرقمنة وأبعاد جودة التعليم العالي..... 7

الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية وتحليل البيانات 54

الفصل الرابع: الخاتمة، النتائج والمقترحات 90

قائمة المراجع: 94

قائمة الملاحق: 104

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01-02	مؤشرات قياس الرقمنة	19
01-03	تخصصات كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير (غليزان)	55
02-03	محاور الدراسة	59
03-03	قياس الاستبيان	61
04-03	عدد استبيانات الدراسة	61
05-03	اختبار الثبات الفاكرومباخ	63
06-03	معامل صدق الاتساق الداخلي	63
07-03	معامل الارتباط لمحاور الدراسة	64
08-03	توزيع افراد العينة حسب الجنس	66
09-03	توزيع افراد العينة حسب العمر	67
10-03	توزيع افراد العينة حسب الرتبة	68
11-03	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية	69
12-03	قيمة المتوسط المرجح ودرجة التحقق حسب مقياس ليكارت الخماسي	71
13-03	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	71
14-03	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول	72
15-03	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الاول	74
16-03	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الثاني	75
17-03	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الثالث	76
18-03	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الرابع	77
19-03	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الخامس	78
20-03	اختبار التوزيع الطبيعي كليمنروف- سمنروف	80
21-03	معاملي التفلطح والالتواء	80

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01-02	نشأة وتطور الرقمنة	11
02-02	مكونات نظام التعليم العالي	20
03-02	مواصفات الجودة	31
04-02	هيكل كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير (غليزان)	57
05-02	نموذج الدراسة	79

قائمة الاختصارات

الاختصار	المصلح باللغة العربية	المصلح باللغة الإنجليزية
ISO	**المنظمة الدولية للتقييس**	**International Organization For Standardization**
EFQM	**المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة**	**European Foundation for Quality Management**
TQM	**إدارة الجودة الشاملة**	**Total Quality Management**

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	أجهزة الاتصال بشبكة الاعلام الالي	25
02	شبكة الاعلام الاليWAN	26
03	شبكة VPN	26
04	المخطط التوجيهي للرقمنة SDN	46
05	احصائيات حول كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير (غليزان)	56
06	استبيان الدراسة	104
07	قائمة الأساتذة المحكمين	109
08	مخرجات spss اختبار الثبات الفاكرومباخ	109
09	مخرجات spss معامل الصدق الاتساق الداخلي ومعامل الارتباط	110
10	مخرجات spss توزيع افراد العينة الكلي	112
11	مخرجات spss توزيع افراد العينة حسب الجنس	113
12	مخرجات spss توزيع افراد العينة حسب العمر	113
13	مخرجات spss توزيع افراد العينة حسب الرتبة	113
14	مخرجات spss توزيع افراد العينة حسب الاقدمية	113
15	مخرجات spss المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	114
16	مخرجات spss المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول	115
17	مخرجات spss المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الاول	115
18	مخرجات spss المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الثاني	115
19	مخرجات spss المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الثالث	115
20	مخرجات spss المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الرابع	115
21	مخرجات spss المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الخامس	115
22	مخرجات spss اختبار التوزيع الطبيعي كليمنروف- سمنروف	115
23	مخرجات spss معاملي التفلطح والالتواء	115
24	مخرجات spss تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية	116
25	مخرجات spss تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الاولى	116

26	مخرجات spss تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية	117
27	مخرجات spss تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة	118
28	مخرجات spss تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة	118
29	مخرجات spss تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة	119

الفصل الأول

مقدمة عامة

1. تمهيد

من يتأمل عالمنا اليوم يجد أن ثمة تغيرات هيكلية وتحولات جوهرية طرأت على العالم وحياة الناس ونظرتهم إلى الكون، وهي تحولات لم تقتصر على مجال دون آخر، ذلك لأنه لم يعد اليوم ثمة مناص من الانخراط في العصر الراهن ومستجداته، لا سيما فيما يتعلق بالرقمنة أو بالتقنية الحديثة التي باتت خيارا استراتيجيا بل وحاجة ملحة فرضتها التوجهات الحالية في جميع القطاعات خاصة قطاع التعليم الذي يعد القاطرة الأولى لتقدم ونجاح الأمم.

ولكي يصبح التعليم غير مقيد بالزمان أو المكان، ومتناسبا مع متطلبات العصر كان لا بد من تفعيل أساليب التعلم الرقمي. لان من شأنه أن يوفر فرصا وإمكانات عديدة لعملية التعلم.

التعليم الرقمي أو التعليم الإلكتروني أو تقنية التعليم أو التعليم عن بعد، هي كلها أسماء لنهج جديد في مجال التعليم، الذي كان على مدار سنوات تقليدي ويرتكز على التدريس الحضوري في الفضاء الجامعي. يعتبر هذا النهج الجديد مهما للغاية في المشهد الجامعي، حيث يعتبر وسيلة حديثة مهمة يمكن الاعتماد عليها لتحسين جودة التعليم الجامعي وزيادة كفاءة أعضاء هيئة التدريس، من خلال استخدام التقنيات الرقمية الحديثة مثل التطبيقات والبرمجيات والأدوات الحديثة. مما يسهم في فهم المواد والبرامج التعليمية بالنسبة للطلاب، ويمكن الأساتذة من المشاركة الفعالة في البحث العلمي وإثرائه، حيث لا يزال الحفاظ على جودة التعليم العالي يمثل تحديًا مستمرًا، يجب العمل عليه لضمان تلبية التعلم الرقمي للمعايير العالية لجودة الشاملة. ويتطلب ذلك تصميم محتوى تعليمي مناسب وجذاب، وتوفير بنية تحتية تكنولوجية موثوقة، وتشجيع التفاعل والتواصل مما يضمن تحقيق جودة عالية في المؤسسات التعليمية الجامعية.

2. صياغة الإشكالية: كانت الجامعة وما تزال من أهم المؤسسات في المجتمع، فهي تمثل مصدر إشعاع معرفي ونقطة جذب علمي تنطلق منه أغلب الأفكار والآراء التي تؤثر في محيطها في كل الجوانب ،بيد أن الثبات على أسلوب أو نمط واحد في التعليم ولفترة زمنية طويلة رغم تغير أحوال الأمم والشعوب بات أمرا غير مبرر. ولا يتلاءم مع واقع عصر المعلومات الذي شهد تطور كبير ومتسارع في تقنية المعلومات والاتصالات والاستخدام المتزايد للشبكة العنكبوتية في التعليم. إذ ظهرت الحاجة الماسة إلى إعادة النظر في منظومة التعليم العالي لتتلاءم مع التغيرات التي فرضتها البيئة التكنولوجية، التحول من المدخل التقليدي للتعليم وجها لوجه إلى المدخل الابتكاري للتعليم بتوظيف الوسائط التكنولوجية الحديثة والإنترنت في عملية التعليم بظهور ما يسمى بالتعليم الإلكتروني (الرقمنة) ويعد هذا الأخير هدفاً تسعى إليه مؤسسات التعليم العالي لتبنيه وتجسيده على أرض الواقع لضمان جودة مخرجات التعليم العالي وتلبية احتياجات أكبر شريحة ممكنة من الطلبة في الزمان والمكان المناسبين.

فالموضوع هو حديث الساعة وذلك نتيجة التحولات الرقمية التي شهدها العالم في جميع المجالات، فكان لزاما على الجامعات الجزائرية تبني هذه السياسة لتسيير قطاعاتها وذلك بالاعتماد على وسائل وتقنيات تسهل التفاعل بين الأستاذ والطالب الجامعي بغية إحداث الجودة العلمية.

ومما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى تساهم الرقمنة في تحسين أبعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر؟

3. الأسئلة الفرعية: للإجابة على الإشكالية الرئيسية تمت تجزئتها الى التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل هناك علاقة بين الرقمنة وجودة الوسائل والإمكانات المادية في كلية علوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان؟

2- كيف تساهم الرقمنة في تحسين جودة شؤون الطلبة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان؟

3- هل تلعب الرقمنة دورا في تحسين جودة هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان؟

4- ما دور الرقمنة في تحسين جودة البرامج الدراسية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان؟

5- هل هناك علاقة بين الرقمنة وجودة القيادة والتنظيم الاداري؟

4. صياغة الفرضيات

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وأبعاد جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة و جودة الوسائل والإمكانات المادية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة شؤون الطلبة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة البرامج الدراسية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة و جودة القيادة والتنظيم الاداري في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

5. أهدف الدراسة: يمكن تلخيص الأهداف التي نريد الوصول إليها من خلال هذه الدراسة في:

1. تبيان دور الرقمنة وما أحدثته من متغيرات إيجابية على قطاع التعليم العالي.
2. تسليط الضوء على مساهمة الرقمنة في تعزيز الجودة الشاملة بأبعادها.
3. التعرف على أهم المكاسب التي تجنيها الجامعة إثر تفعيلها لهذين المفهومين الحديثين.
4. الوقوف على مظاهر الرقمنة في كليتنا وبالتالي الجامعة ككل.
5. محاولة معرفة أهم معيقات التي تواجه طاقم التدريس في تطبيق الرقمنة.

6. أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- تحديد مدى تأثير الرقمنة على نوعية وفعالية عمليات التعلم وما أحدثته من قفزة إيجابية في قطاع التعليم العالي خاصة في الآونة الأخيرة.
- حداثة الموضوع وبالأخص المخرجات الناتجة عن التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مسايرة الجامعات للتطورات التكنولوجية بالإضافة إلى معرفة مدى تأثيرها على تحسين ابعاد جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي.

- الموضوع إضافة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المكتبة وتبصير القراء بما أحدثته ثورة الرقمنة في مجال التعليم العالي خاصة مع التحيين الدائم والمستمر ودخول الجديد في كل مرة.
- تبيان مدى استفادة الأساتذة من الرقمنة في الرفع من التحصيل العلمي وتسهيله عليهم.

7. أسباب ودافع اختيار الموضوع: هناك عدة مبررات دفعتنا للبحث في هذا الموضوع، وتتمثل فيما يلي:

- ✓ الاطلاع على مستويات الرقمنة ومدى الاعتماد عليها في الجامعة.
- ✓ التعرف على أهم العراقيل التي تواجه تطبيق الرقمنة في الجامعة.
- ✓ معرفة مدى أهمية الرقمنة في الجامعة كونها تساهم بشكل كبير في حل العديد من المشكلات المتعلقة بالخدمات للطالب والاستاذ الجامعي على حد سواء.

8. حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تمثلت الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في التركيز على مساهمة الرقمنة في تحسين ابعاد جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة احمد زبانة غليزان.

الحدود المكانية: كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان.

الحدود الزمانية: ابتداء من شهر فيفري 2024 الى غاية شهر ماي 2024

9. منهج الدراسة: للوصول إلى الإجابة على التساؤلات المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الاستقرائي، ففي الجزء النظري حاولنا ضبط المفاهيم المتعلقة بالرقمنة وأبعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي، اما الجانب التطبيقي وسعيا لتحقيق اهداف الدراسة تمت الاستعانة بدراسة الحالة وذلك بالاعتماد على الاستبيان لجمع لمعلومات من كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان الذي تم توزيعه على عينة من الأساتذة ثم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

9. صعوبات الدراسة: من بين الصعوبات التي واجهتنا في إنجاز هذا البحث:

- ضيق الوقت بحكم الارتباط والالتزام الوظيفي خاصة وأن منصب العمل مرتبط بالعمل المباشر مع المواطن.

- صعوبة حصر الموضوع نظرا لارتباطه بعدة جوانب.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1. تمهيد

هناك صلة وثيقة بين التعليم والتكنولوجيا، إذ يُعَدّ التعليم وسيلة لنقل المعرفة والوصول إلى النجاح والتقدم. حيث لا يكتمل ذلك الا من خلال دمج أحدث المناهج والتكنولوجيات المتقدمة في العملية التعليمية.و الجامعة كمؤسسة تعليمية تحتل مكانة متميزة في المجتمع، فعليها مسؤولية تكوين الأجيال بما يتماشى مع متطلبات الحال، والالتفات إلى كيفية الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة ودمجها في المحيط الجامعي دون أن يحدث ذلك شرخا بين الأجيال وبين الحاضر المألوف والحاضر المستجد الذي يتكلم بلغة الرقمنة والإدارة الالكترونية .إذ استطاعت التكنولوجيا الرقمية بفضل خصائصها الفنية المتقدمة أن تتخطى دورها التقليدي، فغدت البنية التحتية للمجتمعات المعاصرة.

وفي خضم كل هذه التغيرات والتحولات الهائلة والسريعة وعلى غرار بقية دول العالم تسعى بلادنا جاهدة لتحسين مخرجاتها من خلال تبنيها للتكنولوجيات الرقمية الحديثة. حيث تولي الجزائر أهمية غير مسبوقة لقطاع التعليم العالي وفق رؤية تجديدية لإعادة الجامعة لمكانتها الرائدة ودورها الفعال في صناعة القرار الاقتصادي والاجتماعي وحتى السياسي، وان تكون هي القاطرة لقيادة كل نمو وتطور.

وبناء عليه سنحاول الالمام بكل جوانب الموضوع ضمن هذا الفصل من خلال التطرق الى أهم ما يتعلق بالمفهومين من أساسيَّاتُ قصد التعرف أكثر على "الرقمنة وأبعاد جودة التعليم العالي " مع التركيز على كل ما يخدم الجانب التطبيقي لهذه الدراسة. وستكون الانطلاقة من خلال التعرف على الرقمنة من جانبها النظري.

2. الإطار النظري للرقمنة في التعليم العالي: تعتبر الرقمنة نتيجة للثورة الصناعية الرابعة، ومع تطور التكنولوجيا الحديثة، أصبح مصطلح الرقمنة يحظى بأهمية كبيرة؛ نظرًا لارتباطه بالتحول من الأساليب التقليدية الروتينية إلى الأساليب الرقمية الحديثة .ويأتي هذا نظرًا لما يفرضه العصر الرقمي من تقنيات وأدوات تكنولوجية، تُمكِّن من الحصول على المعلومات وتبادلها بشكل رقمي.

1.1. ماهية الرقمنة Digitization

يبدو أن كلمة الرقمنة ارتبطت بالتكنولوجيا الحديثة حيث ظهر هذا المصطلح لمواكبة التطورات الحديثة وهو يعتبر جديدا نسبيا على مجتمعنا العربي، حيث تختلف وتتعدد المفاهيم المتعلقة بهذا المصطلح تبعا للسياق الذي يستخدم فيه وسيتم فيما يلي التعرض لبعض مفاهيم هذا المصطلح بشكل مفصل.

لغة: "تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور " الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل "كِتَاب مرقوم "كتاب مكتوب ولمرقم القلم والرقم: الكتابة والختم.. والرقم: ضرب مخطط من الرشي ورقَم الثوب يرقمه رقما ورقمه خططه" (شريقي & خرباشي، 2021، صفحة 8).

اصطلاحا: هناك اختلف الباحثون في مصطلح الرقمنة من ناحيته كفعل ومن ناحية ممارسته كسلوك، بحيث عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها: "عملية إلكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء ملموس، أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية (يحياوي، 2022، صفحة 459) وعرفها Terry Kunny بأنّها " عملية تحويل مصادر المعلومات بمختلف أشكالها كتب، دوريات، صور، تسجيلات صوتية إلى شكل مقروء آليا بواسطة استخدام أنظمة الحاسب الآلي عبر النظام الرقمي الثنائي والذي يعد وحدة المعلومات الأساسية لنظام المعلومات آلي قائم على استخدام الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها الرقمنة" (فؤاد، 2022، صفحة 99).

يعرف (نيجروبونت (1998) البيتات على انها وحدة المعلومات الأساسية للنظام المعلوماتي الذي يعالج المعلومات ويعمل على تحويلها إلى مجموعة من الأرقام الثنائية أو النظام العددي الثنائي Binary Numéral System، وتم تسمية النظام الثنائي بذلك لأنه يستخدم رمزين لتمثيل الأعداد، وهما الرمز 0 والرمز 1 وهو ما يمكن أن يطلق عليه الرقمنة" (عقابي، 2021، صفحة 430)

تعريف مؤسسة"Digital préservation Coalition" بأنها عملية انشاء ملفات رقمية سواء بالمسح الضوئي أو بتحويل المواد التناظرية الى مواد رقمية وتكون نتيجتها نسخة رقمية أو بديل رقمي تصنف كمادة رقمية" (حفيظي، 2022، صفحة 165).

عند الهنداوي زينهم 2006 عرف مصطلح الرقمنة معناه حسب السياق الذي يستخدم فيه كما يلي:

الرقمنة في الحوسبة: "تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجته بواسطة الحاسب".

"تشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات ثنائية رقمية" (وسام، 2022، صفحة 19).

الرقمنة في سياق نظم المعلومات: تحويل المواد التقليدية (الكتب، الصور) وغيرها من أشكالها التي كانت عليه إلى الشكل الذي تقرأ فيها بواسطة الحاسوب.

الرقمنة في سياق الاتصالات بعيدة المدى: من خلال تتبع مصطلح الرقمنة " Digitization" ومراجعته في معجم أكسفورد الذي استخدم مصطلحات Digitalize,Digitize,Digitise كمقابل للفعل (رقمن)

المشتق من مصطلح رقميDigit، وعرفه بأنه: "تحويل الصور أو الصوت إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب"، أما الأسماء التي استخدمها كمقابل لمصطلح الرقمنة فهي Digitization Digitalisation, Digitizer,. (جيلالي، 2019، صفحة 10)

كما يقصد بالرقمنة تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية نابضة، وفي علم المكتبات والمعلومات يقصد بالرقمنة عملية خلق نصوص رقمية من الوثائق التناظرية" (ليلى، 2023، صفحة 737). تصف الرقمنة على أنها "استخدام التكنولوجيا والبيانات الرقمية لتحسين العمليات التجارية وزيادة الإيرادات، بالإضافة إلى استبدال أو تحويل العمليات وخلق بيئة مناسبة للأعمال الرقمية، حيث تكون البيانات الرقمية هي المكون الأساسي للرقمنة، حيث يتم تعريفها على أنها "تحويل البيانات التناظرية إلى بيانات رقمية"، وتعمل كإطار أساسي للعمليات الرقمية(Lagrosen, 2023, p. 3).

وتعرفها مجلة (Harvard Business Review): أنها العملية التي يتم من خلالها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى أخرى ذات تنسيق رقمي يمكن معالجته بواسطة الحاسوب، وذلك بهدف تمثيل صورة، أو صوت، أو مستند، أو إشارة، وتسمى هذه العملية بالرقمنة أو التمثيل الرقمي وتحدث دون إجراء تغيير في المحتوى الأساسي. (محمد الديب، 2022)

ومما سبق يمكن القول بأن الرقمنة يتم عن طريقها تحويل البيانات والمعلومات من شكلها التقليدي إلى شكلها الرقمي، وكذا تطويرها فهي تعتبر أداة فعالة من شأنها تقليص الإجراءات المختلفة وضمان الكفاءة والسرعة في التنفيذ إضافة إلى خفض التكاليف.

كما نجد عديد المفاهيم المشابهة لمفهوم الرقمنة نجد على سبيل المثال لا الحصر: الإدارة الإلكترونية والخدمات الرقمية وكذا التحول الرقمي والمسح الضوئي حيث يخلط البعض بين هذه المصطلحات لذا سنحاول توضيح الفروقات في هذا الفرع.

2.1 الفرق بين الرقمنة والمصطلحات المشابهة لها:

- **الرقمنة: Digitization** الرقمنة هي تحويل محتوى مادي من شكله المقروء تقليديا (كتاب أو صورة) إلى شكل أخر مقروء بطريقة الكترونية بواسطة أحد الأجهزة كالكمبيوتر. (هند عبد العزيز وآخرون، 2024، صفحة 6(751))

- **الإدارة الالكترونية:E-management** تعرف على أنها العملية التي تؤدي إلى التواصل بين الحكومة والأعمال والقيام بالعمليات الداخلية الكترونيا بغية تبسيط وتحسين وجه الإدارة (مصطفى، 2024، صفحة 4)
- **التحول الرقمي** :**Digital transformation** يستخدم التكنولوجيا الرقمية لتغيير عمل المنظمة كما أنه الانتقال من وضع قائم على كل ما هو تقليدي الى وضع اخر أكثر كفاءة يرتكز على التكنولوجيات الحديثة، للاستفادة من مزاياها، بهدف تحقيق نتائج أكثر فعالية.
- **المسح الضوئي** :**Numérisation** هو العملية التي تتحول فيها الصورة الأصلية للمعلومات مثل الوثائق الورقية والصور، إلى صيغة رقمية، تُستخدم في إنشاء الملفات الرقمية والتي يمكن لأنظمة الحاسب الآلي استخدامها على عدة سبل. (بكة، 2024)

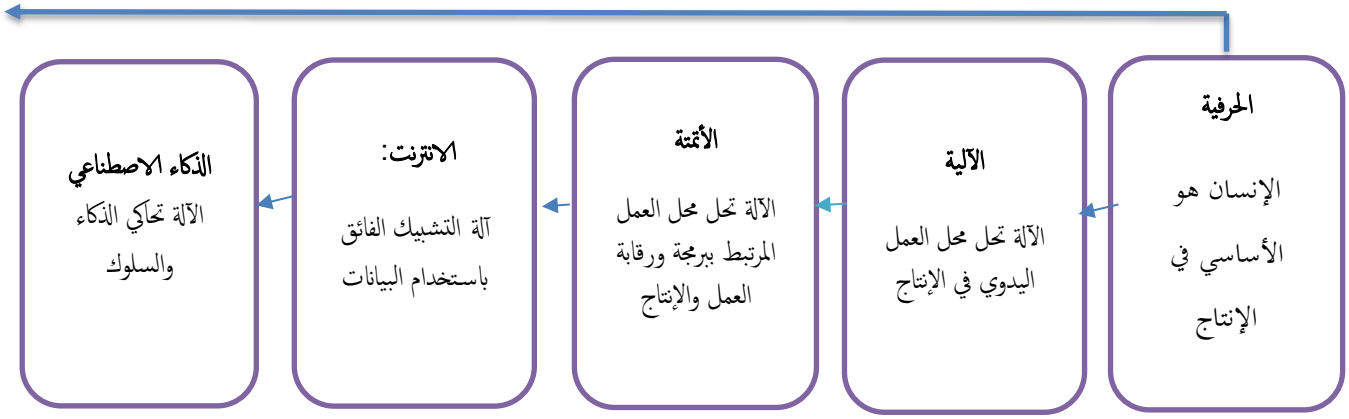
3.1 نشأة ومراحل مشروع الرقمنة

أ– نشأة وتطور الرقمنة: يمكن القول بأن التطور التاريخي للرقمنة مر عبر أربعة مراحل وهي:

1) **مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة (ما قبل الرقمنة):** في هذه المرحلة، يتم تنشيط الإدارة التقليدية والعمل على تطويرها، بالإضافة إلى بدء تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بشكل متوازٍ. يمكن للمواطن العادي في هذه المرحلة إنجاز معاملاته وإجراءاته بسهولة، دون وجود أي روتين أو تأخير في المواعيد، مع إمكانية طباعة أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها من خلال الحاسوب. (عليان ربحي، 2015، صفحة 28)
2) **مرحلة الفاكس والتليفون الفاعل:** تعد هذا المرحلة وسيطاً بين المرحلة الأولى والتي ستأتي لاحقاً، في هذه المرحلة يتم تفعيل تقنيات الفاكس والهاتف، مما يمكّن المواطن العادي من الاعتماد على الهاتف المتاح في جميع الأماكن والمنازل، مع توفير خدمة معقولة التكلفة للاستفادة منه في الاستعلام عن الإجراءات والوثائق اللازمة لإنجاز أي معاملة بسهولة ويسر، من دون مشاكل .وبإمكانه استخدام الفاكس لإرسال واستقبال الوثائق أو الاستمارات وما إلى ذلك، كما ويستطيع كبار التجار والإداريين والمتعاملين القادرين وممن سمعوا أو جربوا نظام الإدارة الإلكترونية، إنجاز معاملاتهم عبر الشبكة الإلكترونية.
3) **مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة (مرحلة الرقمنة):** وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة، بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة العنكبوتية قد وصل إلى مستوى عالي حوالي (25_ 30% من عدد الشعب) ، وتوفر الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك، أو في مناطق عمومية، بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة، مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الالكترونية لإنجاز أي معاملة

إدارية، وبالشكل المطلوب بأسرع وقت أو أقل جهد، و أقل تكلفة ممكنة بأكثر فعالية (كميا، نوعيا وجودة). (عليان ربحي، 2015، صفحة 28)

4) **مرحلة الذكاء الاصطناعي (الميتافيرس 1956–2023)**: قبل التطرق إلى هذه المرحلة، يتعين توضيح مفهوم الذكاء الاصطناعي .فقد تم تعريفه على أنه محاولة جعل الآلة تفكر مثل الإنسان، بالإضافة إلى تعريفه على أنه علم مبني على القواعد الرياضية والأجهزة والبرامج المجتمعة في الحواسيب الآلية .تقوم هذه الآلات بأداء العديد من المهام والعمليات التي يمكن للإنسان أداؤها، ولكن بفارق في السرعة والدقة في إيجاد الحلول للمشاكل المعقدة .يعود تاريخ الذكاء الاصطناعي (الميتافيرس) إلى منتصف القرن العشرين، حيث بدأ عدد قليل من العلماء استكشاف نهج جديد لبناء آلات ذكية .وقاموا بذلك استناداً إلى اكتشافات حديثة في علم الأعصاب والنظرية الرياضية الجديدة للمعلومات وتطور علم التحكم الآلي، بالإضافة إلى اختراع الحاسوب الرقمي وآلة قادرة على محاكاة عملية التفكير الحسابي البشري. (غضبان، 2022، صفحة 36)



الشكل رقم 02–01: نشأة وتطور الرقمنة (غضبان، 2022، صفحة 49)

ب– مراحل مشروع الرقمنة:

رغبة في العثور على طرق أكثر كفاءة تسهل الوصول والتعامل مع المعلومات جاء الدافع لظهور الرقمنة، وقد شهد مشروع الرقمنة العديد من المراحل منذ بداية ظهوره وحتى الآن، وهي كما يلي:

1 –مرحلة الحواسيب الشخصية(PCs)

ازداد الاعتماد على استخدام أجهزة الكمبيوتر في أواخر السبعينيات والثمانينيات التي تكون متصلة بالإنترنت في المنازل والشركات، وقد شهدت هذه الحقبة بداية ظهور الرقمنة، بعدما أصبح التخزين الرقمي متاحًا على نطاق أوسع لعامة الناس، وازداد عدد البرامج القادرة على التعامل مع أنواع مختلفة من البيانات الرقمية.

2 –مرحلة التعرف البصري على الحروف(OCR) : شهدت فترة السبعينيات والثمانينيات شيوع تقنية OCRالمستخدمة في تحويل النص المطبوع أو المكتوب بخط اليد إلى تنسيق رقمي، وبالتالي ساعدت على رقمنة كميات كبيرة من المواد المطبوعة وأتمتة عمليات إدخال البيانات التي كانت تستغرق وقتًا طويلاً في السابق.

3 –مرحلة رقمنة الصوت والفيديو: من خلال إدخال الأقراص المدمجة(CDs) ، أحرزت الرقمنة خلال فترة الثمانينيات والتسعينيات تقدمًا كبيرًا وأصبح بالإمكان رقمنة الصوت والفيديو بالطريقة التي يتم بها تخزين المحتوى الموسيقي، واستخدام أقراص DVD في تخزين محتوى مقاطع الفيديو. (بكة، 2024)

4 –مرحلة الإنترنت والشبكة العالمية: في نفس الفترة، شهد عصر الرقمنة تزايداً هائلاً في نقل وتخزين المعلومات بسبب انتشار الإنترنت وتبوأت الكاميرات الرقمية مكانة مهمة بدلاً من الكاميرات التقليدية. ومن ثم، أصبحت عمليات التقاط وتخزين الصور رقمياً هي الطريقة الحصرية المستخدمة.

5 –مرحلة انفجار الرقمنة: سميت هذه المرحلة بمرحلة انفجار الرقمنة بعد اعتماد التكنولوجيا الرقمية على نطاق واسع، ففي أوائل القرن الحادي والعشرين تمت رقمنة كل شيء تقريبًا من الكتب والصحف إلى التلفزيون والإذاعة، بعد ظهور الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية والحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء. (بكة، 2024)

4.1 خصائص الرقمنة: من بين أهم خصائص ومزايا الرقمنة :

- ✓ **تقليص الوقت:** تمكين الرقمنة من الوصول الآني والمباشر للمعلومات.
- ✓ **تقليص المكان:** سهولة التخزين عن طريق وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وبسهولة .
- ✓ **انقسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة التفاعل والحوار بين البحث ونظام الذكاء الصناعي، تسهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم.
- ✓ **تكوين شبكات الاتصال:** يقصد بذلك تشكيل شبكات اتصال بتوحيد مجموعة التجهيزات والمستندات مع تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين الجميع ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى. (معمر، 2021، صفحة 13)

- ✓ **التفاعلية:** تبادل الأدوار في عملية الاتصال أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- ✓ **التلازمية:** وهي إمكانية تلقي الرسائل في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- ✓ **اللامركزية:** خاصية استقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت مثلا تتمتع بالاستمرارية في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.
- ✓ **قابلية التوصيل:** وتسمح بالربط على مستوى العالم بأكمله بين الأجهزة الاتصالية الصنع بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- ✓ **قابلية التحرك والحركية:** وتعني إمكانية الاستفادة من الخدمات للمستخدم في كل مكان عن طريق الوسائط مثل الهاتف النقال، الحاسب الآلي، ..... إلخ
- ✓ **القابلية للتحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة. (رحال، 2021، صفحة 3)
- ✓ **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.
- ✓ **العالمية والكونية:** وتأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجية. (مخلوف، 2022، صفحة 22).

5.1 أهمية الرقمنة: ظهرت الرقمنة كنتيجة حتمية للتطور التكنولوجي وساهمت في تحسين جودة الخدمات وتسهيل العمل وجعله أكثر مرونة فالرقمة لها أهمية بالغة في تسهيل وتسريع عملية تقديم الخدمات وضمان دقة المعلومات ويبرز ذلك من خلال العناصر التالية:

1.حماية الوثائق الأصلية: إذ تمثل الرقمنة وسيلة فعالة للحفاظ على مصادر المعلومات، أو الوثائق التي تكون حالتها المادية هشة وبالتالي لا تسمح للمستفيدين بالاطلاع عليها، وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني وفي متناول المستفيدين، مثل تحويل الأرشيف على مستوى المؤسسات من شكله الورقي إلى رقمي.

2. الآنية والسرعة: تعد الرقمنة مجالا للتشارك في الملفات الإدارية باستخدام المصادر وهذا ما يسمح بالآنية والسرعة في الحصول على المعلومات .

3. إمكانية المتابعة الإلكترونية للملفات والمستجدات: تساعد الرقمنة المستفيدين من متابعة ملفاتهم كما الاطلاع على كل ما هو جديد. (صادقي، 2020، الصفحات 142-143)

6.1 أهداف الرقمنة: بالكاد لم يبقى شيئا إلا وغزته الرقمة لقد غيرت نظرتنا إلى الكثير من أمور حياتنا وأعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير بل إنها تكاد تلغي كل حياتنا التقليدية نظرا لأنها ترمي إلى العديد من الغايات والأهداف نذكر منها:

- ✓ تحسين ظروف الاستقبال والعلاقة مع العملاء .
- ✓ تقليل تكلفة المعاملات الإدارية.
- ✓ زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- ✓ استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد مقارنة بالقدرة الاستيعابية للإدارة التقليدية التي تبقى محدودة وتضطر العملاء الى الانتظار في طوابير .
- ✓ التخفيف من عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة إلى أقصى حد ممكن مما يحد من تأثير العلاقات الشخصية واستغلال النفوذ.
- ✓ القضاء على البيروقراطية بمفهومها السلبي وتسهيل العمل وتقسيمه والتخصص.
- ✓ التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة الحديث.
- ✓ التخلي على نظام الأرشفة الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة مع نشر الوثائق لأكثر من جهة في اقل وقت. (محفوظي & نواري، 2020، صفحة 25)
- ✓ السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات .
- ✓ اختصار الوقت والجهد والتكلفة على جميع الاطراف المتعاملة الكترونيا، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف اثناء العمل بالحكومة التقليدية .
- ✓ مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي.
- ✓ اتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات .

- ✓ توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية واحدة بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية .
- ✓ تحقيق التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية من خلال فتح قنوات استثمارية جديدة وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.
- ✓ في بعض الحالات، يمكن أن تكون تقنيات الإنتاج القديمة ضارة للبيئة وفي الوقت الحالي، تقوم العمليات المتكاملة بتقليل التأثير البيئي للأعمال التجارية من خلال تقليص الحاجة إلى الوثائق الورقية واستخدام الخدمات الرقمية وغيرها من الحلول عبر الإنترنت.(Joseph, 2023)
- ✓ تنظيم العمليات الانتاجية وتحسين الاداء الوظيفي.
- ✓ القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- ✓ الشفافية في التعامل وإلغاء الواسطة والمحسوبية والمجاملة.
- ✓ اختصار الهرم الاداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية والاسراع في تنفيذ الاجراءات الادارية واختصارها.
- ✓ تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً عن بيئة الحكومة التقليدية.
- ✓ مفهوم اداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.
- ✓ ايجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات .
- ✓ تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني.
- ✓ يسمح استخدام التطبيقات الالكترونية بتفعيل الحياة الاجتماعية. (محفوظي & نواري، 2020، الصفحات 25-26)

7.1 أنواع الرقمنة: للرقمنة عدة أنواع، ولكن يمكن حصرها في ثلاثة أنواع رئيسية:

– **الرقمنة الأساسية:** وهي عملية الانتقال بالمعلومات إلى شكل رقمي، مثل تنسيق النص أو تنسيق الصوت أو تنسيق الفيديو.

– **الرقمنة المتقدمة** :وهي عملية إضافة خصائص جديدة إلى المعلومات الرقمية، مثل التعليقات التوضيحية أو العلامات أو التحليلات.

– **الرقمنة الذكية:** وهي تحليل المعلومات الرقمية واكتشاف الأنماط والاتجاهات من خلال دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي. (أشرف والي، 2023)

8.1 خطوات الرقمنة

1- التشفير Codification :ويستعمل هذا الأسلوب لتمثيل النصوص المكتوبة، إذ يعطى لكل حرف من حروف (الألف-باء) كودا رقميا، لتحل سلاسل الأرقام محل سلاسل الحروف في الكلمات، ومن ثم الجمل والنصوص.

2- التبسيط Simplification :ويستعمل هذا الأسلوب في تمثيل الصورة الملونة رقميا، إذ يتم تبسيط الصورة في عدد من النقاط المتراصة، حيث يتم تمثيل كل نقطة بدلالة متغيرات تشير إلى موقعها ولونها ودرجة هذا اللون.

3- التوصيف بدلالة الملامح السمات (Specification Features –based) ويستعمل هذا الأسلوب في توصيف الأنماط عموما والرموز اللغوية بشكل خاص، إذ يتم مثلا تمثيل الأصوات اللغوية بدلالة عدد محدود من الملامح أو السمات الصوتية مثل السكون واللين او الهمس او الجهر، والشدة والرخاوة وهكذا .

4- الصياغة الرسمية الصورية(Formalism) ويستعمل هذا الأسلوب في نقل القواعد الإعرابية المطردة والشاذة من طابعها الوصفي السردي إلى الكمبيوتر، ومن الواضح أنه يتعذر نقل هذه القواعد دون صياغة هذا النحو في صورة قواعد رياضية أو منطقية، إذ يتم التعبير عنها بدلالة عدد محدود من الرموز **المتعارف** عليها وفقا للنماذج اللغوية التي تبناها واضع النحو، وتعد الصياغة الرسمية خطوة تمهيدية أساسية حيث يسهل بعد ذلك تحويل عناصر هذه القواعد الصورية إلى أرقام من خلال أسلوب التكويد (Coding) أو الترميز. (مليكة، 2022، الصفحات 2-3)

9.1 الأثار الإيجابية للرقمنة:

للرقمنة عدة مزايا نذكر منها:

- ❖ تسريع الخدمات سواء بالنسبة للعاملين أو المتعاملين
- ❖ نقل الوثائق إلكترونيا بشكل أكثر فعالية.
- ❖ تدنية التكاليف الى اقصى حد.
- ❖ معرفة المقصرين في العمل بأسلوب متطور.
- ❖ تقليل مخالفات الأنظمة ومحاولة تخطيها في ظل سهولة ويسر النظام المستخدم ودقته.
- ❖ تقليل مدى تأثير العلاقات ا لإدارية على إنجاز العمل.
- ❖ توفير الشفافية والمساءلة. (بوزعيب، 2022، صفحة 73)
- ❖ تشجيع المبادرات والإبداع والابتكار.
- ❖ توسيع نطاق تبادل المعلومات وتسريع الوصول.

- ❖ التركيز على المجالات الإدارية الحديثة وهي تعبر عن اتساع المشاركة في اتخاذ القرار ونشر الوعي بأهمية المعرفة وتنمية رأس المال البشري.
- ❖ تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات والأجهزة الإدارية وانعكاس ذلك على مستوى الخدمات المقدمة.
- ❖ اختصار وتنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة. (سميرة، 2023، صفحة 81)

10.1 عيوب وسلبيات الرقمنة

بينما تقدم الرقمنة فوائد كثيرة، إلا أنها تشتمل أيضا على بعض الجوانب السلبية نذكر منها:

- **مخاوف الخصوصية:** يمكن نشر المعلومات الرقمية وتداولها بسهولة دون الحاجة إلى موافقة صاحب حقوق الطبع والنشر، مما يؤدي إلى ظهور مشاكل القرصنة والسرقة الفكرية.
- **تعديل البيانات:** يمكن التلاعب بالمعلومات الرقمية بنسخها أو حذفها بسهولة وهذا ما قد يمكن ان يؤدي إلى حدوث أخطاء وسوء فهم، خاصة إذا لم يتم تصنيف المعلومات التي تم تغييرها أو تحديدها بشكل صحيح.
- **الاعتماد على التكنولوجيا:** صعوبة استعادة البيانات المفقودة في حالة الاعتماد الكلي الرقمنة إذا ما فشلت الأنظمة الرقمية للشركة في مواصلة العمل.(team, 2024)
- **التكاليف الأولية:** خاصة بالنسبة لتلك المؤسسات التي تحتاج إلى تحويل كميات كبيرة من المستندات الورقية إلى بيانات رقمية.
- **الأخطار الأمنية:** تتضاعف مخاطر حدوث الثغرات الأمنية في العمليات التي ترتكز كلية على الرقمنة خاصة تلك التي تتعلق بالبيانات والمستندات الحساسة المخزنة رقميا.
- **عدالة أقل:** لا يتمتع الجميع بإمكانية الوصول على قدم المساواة إلى التقنيات الرقمية أو القدرات اللازمة لاستخدامها، وقد يؤدي ذلك إلى فجوة رقمية، حيث قد لا يتمكن بعض الأشخاص أو المجتمعات من الوصول إلى المعلومات الرقمية بنفس القدر مقارنة بأخرى. (محمد علي، 2024)

11.1 قياس الرقمنة: من بين المؤشرات لقياس الرقمنة نجد:

مجال الاختصاص	المؤشر	المقياس
المعلومات	العثور على معلومات عن السلع والخدمات الحصول على المعلومات من المواقع الشبكية للسلطة العامة قراءة أو تنزيل الأخبار/الصحف/المجلات الإخبارية على الإنترنت نسخ أو نقل ملف أو مجلد	لا شيء أساسي (بند واحد فقط) فوق الأساسي (بندان على الأقل)
التواصل	رسال/استلام رسائل البريد الإلكتروني الاتصال الهاتفي عبر الإنترنت/مكالمات الفيديو (عبر كاميرا الويب) عبر الإنترنت نشر الرسائل على مواقع الدردشة تحميل المحتوى الذي تم إنشاؤه ذاتيًا إلى أي موقع ويب لمشاركته	لا شيء أساسي (بند واحد فقط) فوق الأساسي (بندان على الأقل)
إنشاء المحتوى	استخدام أدوات النسخ واللصق لتكرار المعلومات أو نقلها داخل وثيقة [أساسي] باستخدام الصيغ الحسابية الأساسية لإضافة أرقام أو طرحها أو ضربها أو تقسيمها في جدول بيانات [أساسي] إنشاء عروض إلكترونية باستخدام برمجيات العرض (مثل الشرائح)، بما في ذلك الصور أو الصوت أو الفيديو أو الرسوم البيانية إنشاء المواقع أو المدونات [فوق القاعدة] كتابة برنامج حاسوبي باستخدام لغة برمجة متخصصة [فوق الأساس]	لا شيء أساسي (إذا كان بندًا «أساسيًا» أو أكثر ولكن لا شيء من البنود «الأساسية أعلاه») فوق الأساسي (إذا كان أحد البنود «الأساسية أعلاه» على الأقل)
حل المشكلات	حل البعد الفرعي للمشاكل التقنية توصيل وتركيب أجهزة جديدة تركيب نظام تشغيل جديد أو استبدال نظام تشغيل قديم تعديل أو التحقق من إعداد تكوين تطبيقات البرمجيات تحديد الاحتياجات والاستجابات التكنولوجية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت شراء أو طلب سلع أو خدمات للاستخدام الخاص (آخر 12 شهرًا) عبر الإنترنت البيع عبر الإنترنت	لا شيء بنود أساسية (فقط من أحد البعدين الفرعيين) فوق البعد الأساسي (بند واحد على الأقل من كل بُعد فرعي)

	تحديد موعد عبر موقع ويب	

جدول رقم 02-01: مؤشرات قياس الرقمنة (المصدر (Frank & Miloslav, 2020, pp. 7-8)

12.1 مجالات الرقمنة:

تُستخدم الرقمنة في مجموعة متنوعة من المجالات، بما في ذلك:

1- الأعمال التجارية :تعتمد جل المؤسسات على الرقمنة لتعزيز الأداء وتقليل التكاليف وتحسين تجربة العملاء.

2- الرعاية الصحية :تستخدم الرقمنة من قبل المؤسسات الاستشفائية والعيادات لتحسين رعاية المرضى وإدارة البيانات الطبية.

3- الحكومة :تعتمد الحكومات على الرقمنة لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين وتعزيز مستوى الشفافية.

4- الترفيه :تستخدم شركات الترفيه الرقمنة لتوفير المحتوى الرقمي للمستخدمين.

5- التعليم :تستخدم المدارس والجامعات الرقمة لتحسين جودة التعليم وجعل التعلم أكثر تفاعلية وهذا ما سنتطرق اليه في العنصر الموالي. (أشرف والي، 2023)

2. الرقمنة في التعليم العالي

يعد التعليم العالي رصيدًا ثقافيًا وعلميًا غنيًا يمكّن من التنمية الشخصية ويعزز التغيير الاقتصادي والتكنولوجي والاجتماعي ناهيك عن تبادل المعرفة والبحث والابتكار ويزود الطلاب بالمهارات اللازمة لمواجهة أسواق العمل المتغيرة باستمرار، فهو جواز سفر للأمن الاقتصادي والمستقبل المستقر .

1.2 مفهوم التعليم:

يمثل التعليم العملية التي تؤثر في السلوك من خلال اكتساب أنماط إدراكية ولغوية وحركية وعقلية .هذه العملية تعزز من قدرة الأفراد على التفاعل مع العالم الخارجي وتعزز من كفاءتهم في تحقيق احتياجاتهم ومتطلباتهم، يعرَف التعليم باعتباره عملية منظمة تَهدف إلى اكتساب الشخص المتعلم للأسَس العامة البانية للمعرِفة، ويتم ذلك بطريقة منظمة ومقصودة وبأهداف محددة ومعروفة .يمكن القول إنَّ التعليم هو نقل للمعلومات بشكل منسّق للطالب، أو هو مجموعة معلومات ومعارف وخبرات ومهارات يتم اكتسابها من قِبَل المتلقّي بطُرُقٍ معينة. (الشهري، 2022) ، التعليم هو مصطلح يُطلَق على العملية التي تجعل الفرد يتعلّم عِلْمًا محددًا أو صنعةً معينة، كما أنّه تصميم يساعد الفرد المتلقّي على إحداث التغيير الذي يرغب فيه من خلال عِلْمِه .أي أنه العملية التي يَسعى المعلم من خلالها إلى توجيه الطالب لتحقيق أهدافه وإنجاز أعماله وتحمل مسؤولياته" (عطون هيا، 2023)

2.2 مفهوم التعليم العالي:

لقد تبنى العديد من الكتاب والفلاسفة تعريفات مختلفة للتعليم العالي، ومن بين هذه التعاريف التي تبرز أهميته: يقصد بالتعليم العالي، " التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى أربع سنوات، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي" (رولامي& ثامري، صفحة 4)

التعليم العالي هو المرحلة الأخيرة في مسار التعليم الذي يتلقاه الشخص، ويأتي بعد الثانوية، هدفه هو اكتساب المعارف والمهارات والقدرات التي تفيد الفرد وتساهم في خدمة المجتمع بشكل عام .يشمل التعليم **العالي** الدراسة المنتظمة في الكليات، وتختلف مدة الدراسة حسب الشهادة المرغوبة (دنيا، 2021، صفحة 9) ويتكون نظام التعليم العالي من:

شكل رقم 02-02: مكونات نظام التعليم العالي (رحيش، 2020، صفحة 110)

3.2 أنواع التعليم العالي

هناك ثلاثة أنواع رئيسية للتعليم العالي والمتمثلة فيما يأتي:

– **المدارس العليا:** وهي المدارس التي تعنى بإعداد القوى العاملة لمدة تتراوح ما بين أربع إلى خمس سنوات يتم الحصول منها على شهادة نجاح تعادل شهادة الجامعة.

– **الجامعات:** وهي أكثر الأنماط انتشارا وتضم مجموعة من الكليات والتي تحتوي بدورها على مجموعة من الأقسام.

– **المعاهد:** ويتم فيها التكوين لمدة تتراوح ما بين سنتين إلى أربع سنوات وتختلف هذه المعاهد باختلاف البرامج التي تقدمها فبعضها متخصص في إعداد المعلمين والآخر متعدد التخصصات). (قميح & طاجين، 2023، صفحة 8)

4.2 أهداف التعليم العالي

لا يقتصر التعليم العالي اليوم على مجرد إعطاء للمعلومات وزيادتها، بل يساهم في عملية إعداد رأس المال الفكري، وفق متطلبات المجتمعات على اختلاف ثقافاتها وأصولها الفكرية ونظمها التربوية والتعليمية. ويمكن القول بأن أهداف التعليم العالي تنقسم إلى:

1- **أهداف عامة:** تتمثل في:

- إعداد كفاءات بشرية عالية المستوى في مختلف المجالات، مما يتطلب المعرفة باحتياجات المجتمع والحرص على الاهتمام بجودة التعليم.
- تنمية شخصية الطالب بأبعادها المختلفة، الروحية، القيمية، المعرفية، واللغوية، والانفعالية .
- تطوير قدرات الطالب في استخدام المنهج العلمي في الحصول على المعرفة واكتشاف الحقائق .
- متابعة التعليم مدى الحياة، لتطوير المفاهيم والقيم والاتجاهات ومواكبة التقدم العلمي المتسارع .
- تحقيق النمو والتقدم للمجتمع (كابوية، 2020، الصفحات 71-72).

2- **أهداف خاصة:** وتتمثل في:

- الحصول على المعرفة المرغوبة بسهولة، من خلال إتقان المهارات اللازمة لذلك.
- استخدام المنهج العلمي في التفكير.
- المقدرة على التطوير والإبداع والتجديد.
- تعلم التفاعل مع الآخرين باحترام.
- القدرة على التعامل مع المعرفة وحل القضايا بموضوعية ومسؤولية. (كابوية، 2020، الصفحات 71-72)

5.2 وظائف التعليم العالي:

في عام 1998، حددت منظمة اليونسكو عدة وظائف رئيسية للتعليم العالي منها:

أولاً، تقوم الجامعات بتدريب الكوادر العلمية والتقنية، والإدارية على مستوى عال .

ثانياً، البحث العلمي وإنتاج المعرفة الجديدة جزءاً لا يتجزأ من وظائف التعليم العالي، حيث تم دمج التعليم مع البحث مما أدى إلى ظهور الجامعات الحديثة في القرنين 18و19 في اسكتلندا وألمانيا ويُعَتَبَر البحث العلمي أحد الأسس الأساسية للنهوض الحضاري في أي بلد، وأن مهمة إنتاج المعرفة تقع أساساً على مؤسسات التعليم العالي متمثلة في هيئة التدريس. (زهية، 2022، صفحة 147).

ثالثا، التنمية الاقتصادية والاجتماعية: يعني أن الموارد الطبيعية المتوفرة والتكنولوجيا المستخدمة، لا تؤدي بالضرورة إلى تحقيق التنمية المنشودة، إذا لم تتماشى مع تطوير المورد البشري وتنميته. وبناءً على ذلك، يجب على الجامعة أن تنفتح على المحيط الخارجي وسوق العمل، وأن توفر خدمات تعليمية ذات نوعية، وفي المقابل يجب إدراك وايجاد حلول للبطالة لخريجي الجامعات.

رابعا: خدمة المجتمع وتتمثل في توجيه وتعزيز جودة التعليم العالي وأنشطة البحث العلمي من أجل التقدم بشكل أفضل. (علة، 2023، صفحة 239)

6.2 تعريف رقمنة التعليم العالي: لقد وفرت تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الكثير من الجهد والوقت لمستخدميها بفضل خصائصها التقنية، التي تسمح بتخزين، معالجة، استرجاع ونقل المعلومات بكل سلاسة الأمر الذي جعل أغلب المؤسسات تسعى لكسبها، والجامعة هي الأخرى كمثيلاتها من المؤسسات، تعمل على الاستفادة من هذه التقنية ودمجها في عمليتها التعليمية بل والتحكم فيها مما أدى إلى ظهور الثورة الرقمية في العملية التعليمية. يقصد بها " التقنيات التي تسمح بتجميع، تخزين، معالجة ونقل المعلومات، بحيث تعتمد على مبدأ التشفير أو الترميز الإلكتروني للمعلومة، سواء كانت في شكل معطيات رقمية (نص، صورة أو صوت).

من خلال هذا التعريف يمكن القول بأن مفهوم الرقمنة في العملية التعليمية هو عملية دمج تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في جميع عناصر العملية التعليمية والمتمثلة فيما يلي :

– **المدخلات:** وهي تشمل الأساتذة، الطلبة، المعدات، القاعات، المخابر العلمية ومكتبة.

– **عملية التدريس:** ويشتمل طرق التدريس، المناهج، المقررات الدراسية والأهداف التعليمية، وهي مسألة ضرورية لا مناص منها. (بوزعيب، 2022، صفحة 4)

7.2 أهمية رقمنة قطاع التعليم العالي: لا نبالغ إذ قلنا أن الرقمنة أضحت المحرك الأساس لضمان سيّرورة الحياة بشكل طبيعي إذ تعتبر من الحلول الواعدة لمعالجة الفجوات، وقد أظهرت جائحة كورونا التي ألقت بظلالها على اقتصاديات العالم وشلّت حركته، أن لها أهمية بالغة في جميع المجالات ومن بين أهم الأهداف المنشودة من توظيف الرقمنة في القطاع نجد:

- حفظ مصادر المعلومات الأصلية والنادرة من التلف والضياع، وذلك يتّضح من خلال تقليص عملية رقمنة المعلومات للاطلاع المباشر على المصادر الأصلية.
- زيادة فاعلية العملية التعليمية لأن توظيف تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بطريقة ملائمة في عناصر العملية التعليمية، تسهم في زيادة فعاليتها وتحسين جودة مخرجاتها، مما يعود بالإيجاب على المجتمع ككل.

- عادة تنشيط المكاتب الإلكترونية وجعلها في متناول الباحث، سواء كان أستاذًا أو طالبًا، يتطلب العمل على إنشاء موقع مناسب لهذه العملية من قبل الكفاءات العلمية المؤهلة.
- تعزيز فرص التعلم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن يساهم في زيادة فرص الوصول إلى التعليم، ويمكن أن يسهم في تحسين جودة التعليم من خلال اعتماد أساليب تعليمية جديدة متقدمة.
- توسيع نطاق استخدام المصادر الرقمية وتسهيل الوصول إليها عن بعد باستخدام شبكة المعلومات .
- تحسين مستوى البحث العلمي من خلال تقديم خدمات معلوماتية متطورة، ودعم العملية التعليمية بشكل عام وتحسين أداء الطلاب بشكل خاص .
- دعم التعلم الذاتي وتمكين الطلاب من التحكم في تطورهم العلمي من خلال وضع أهداف واقعية وطرق فعّالة لتحقيقها .
- تشجيع الطلاب على أن يكونوا باحثين عن المعرفة بدلاً من مجرد مستقبلين لها، ويمكن تحقيق ذلك من خلال التعلم الذاتي واستقلالية الطالب وتعلمهم لطرق البحث الدقيق والسريع. (بن فردية، 2022، الصفحات 59-60)

8.2 متطلبات الرقمنة في التعليم العالي: جميع القطاعات بما فيها التعليم العالي تسعى إلى تحويل موادها المطبوعة إلى صيغة رقمية وجعلها متاحة عبر الإنترنت .هذا يتطلب مجموعة من الإمكانيات والمتطلبات الأساسية التي يجب توفيرها لضمان نجاح هذه العملية ومن بينها:

1- متطلبات قانونية: وتشتمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونيّة اللازمة للعمل (حميدوش & بوزيدة، 2020، صفحة 47) ، فإيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي من بين أهم المتطلبات المساعدة على تجسيد مشاريع الرقمنة، وعليه فبداية لابد من وضع قانون ينظم الاستخدام المشروع للمواد الرقمية، وينبثق عنه مرسوم تنفيذي من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وظيفته توضيح كيفية إنشاء بيئة جامعية رقمية وكيفية ممارستها لمختلف نشاطاتها وكذلك حدود ممارستها لذلك، وهما مطلبان أساسيان لقيام مشروع رقمنة في ظروف عادية، غير أنه بعدم توفر القاعدة التشريعية تلجأ مؤسسات التعليم العالي إلى إجراءات إدارية محضة من أجل توفير الإطار الشرعي لعملية الرقمنة، والممثلة في توفير تراخيص الاستخدام. (العبد، 2022، صفحة 54)

2- المتطلبات المالية: إحدى النقاط الحساسة في أي مشروع هي الموارد المالية، وخاصة فيما يتعلق بالرقمنة. يمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع من خلال تحديد أهدافه وسعي تحقيقها، فينبغي النظر في وضع دراسة مفصلة حول الموارد المالية وكيفية دعم سير المشروع بشكل فعال إذ تتطلب الرقمنة دعماً مالياً قوياً لتنفيذ وتشغيل المشروع، مما يتطلب توفير ميزانية كافية لشراء التجهيزات

اللازمة وصيانتها، بالإضافة إلى التكاليف المرتبطة بالتعامل مع متعاقدين خارجيين. (العبد، 2022، صفحة 56)

3- الوسائل المادية: الكمبيوتر هو الكيان المادي الذي يجمع بين أجهزة الإدخال والإخراج المختلفة، ووحدة التخزين والوسائط المادية ووحدة المعالجة المركزية بهدف توصيل هذه الأجزاء معًا. يشكل الكمبيوتر المحور الرئيسي لهذه الأجهزة والمعدات، وتكون آثاره واضحة في المؤسسات المعاصرة كونه أحد ركائز التنمية التي تساهم في نقل المؤسسة إلى عالم الإلكترونيات الرقمية من خلال تحويل المعلومات التقليدية لا يقتصر هذا المفهوم على الأجهزة فقط، بل يمتد أيضًا ليشمل الوسائل والموارد المادية المستخدمة في معالجة البيانات والمعلومات (Makkiyah & others, 2022, p. 256) وتشمل الوسائل التالية:

أ- الآلة الصلبة: ويقصد بها عتاد المعلوماتيةHARDWERE تتمثل فيما يلي:

- أجهزة الكومبيوتر الثابت والمحمولLAPTOP & DESKTOP .
- أجهزة الهواتف واللوحات الإلكترونية الذكيةSMARTPHONE
- أجهزة السيرفر: وهي أجهزة خاصة بتسيير قواعد البيانات.
- شبكات الإعلام الآليVPN-MAN-WAN-LAN
- شبكة الإنترنيت: وهي شبكة رقمية متشعبة تعمل على ربط المستخدمين بفضاء التواصل الرقمي العالمي المسمى الواب WEB
- الماسحات الضوئية (scanners)
- أجهزة التصوير الفتوغرافية الرقمية.

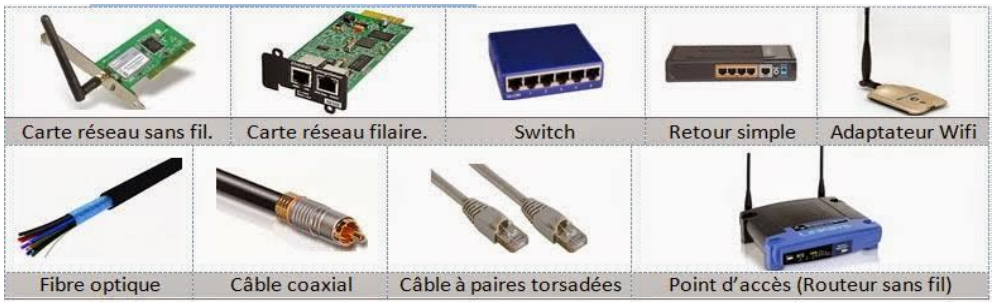
ب- الآلة اللينة: ويقصد بها برامج المعلوماتيةSOFTWERE

1- الوسائل البشرية: يجب أن يتم تدريب الموارد البشرية المعنية بالتنفيذ والإدارة على نحو جيد لتطبيق مشروع الرقمنة والتعامل مع التكنولوجيا الحديثة، وذلك لضمان تقديم الخدمات وفقاً للمتطلبات المتوقعة والمطلوب، كما ينبغي أيضاً وجود مهندسين وتقنيين متخصصين في إدارة وتشغيل الوسائط التكنولوجية بمختلف عناصرها، بما في ذلك الأجهزة والبرامج. (مبرك، 2020، صفحة 247)

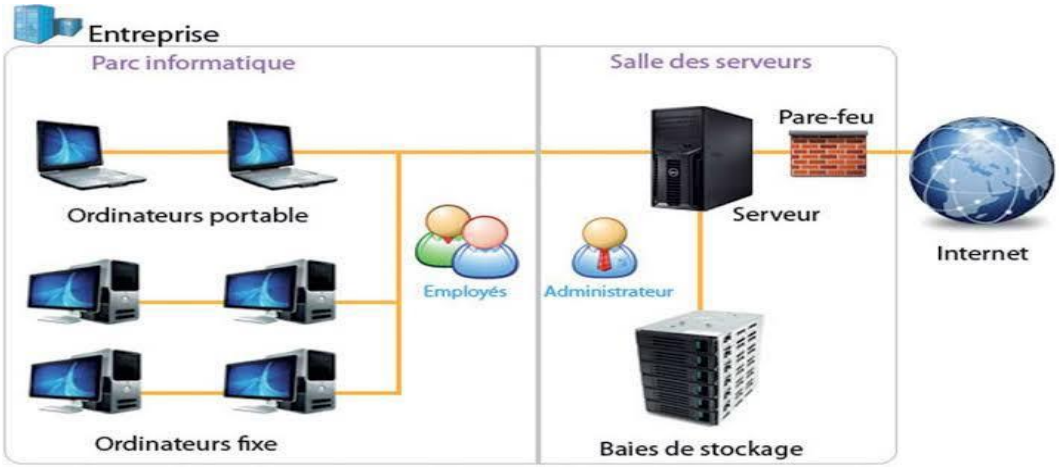
2- المتطلبات الإدارية: يتطلب تطبيق الرقمنة على أرض الواقع مراجعة شاملة لكيفية عمل المنظمات الإدارية التقليدية لتكيفها مع أساليب الإدارة الحديثة، وتحديدًا في الجوانب التالية:

- ضبط تصميم الهياكل التنظيمية لوحدات الإدارة العامة بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الرقمية.
- إعادة توزيع الاختصاصات بين الوحدات الإدارية المختلفة على جميع مستويات الهرم التنظيمي.
- إصلاح أنظمة الاتصال الإداري بين الأقسام داخل المنظمة الإدارية.
- مراجعة وتحديد المهام المطلوب تنفيذها في بعض الوظائف.
- تطوير وتبسيط طرائق سير الإجراءات الإدارية.
- تصميم برامج تدريبية شاملة ومستمرة لتمكين الجميع .
- التوجه نحو اللامركزية وبناء فرق عمل .
- إضافة رؤى وقيم جديدة إلى الثقافة التنظيمية. (شريقي & خرباشي، 2021، الصفحات 18-19)

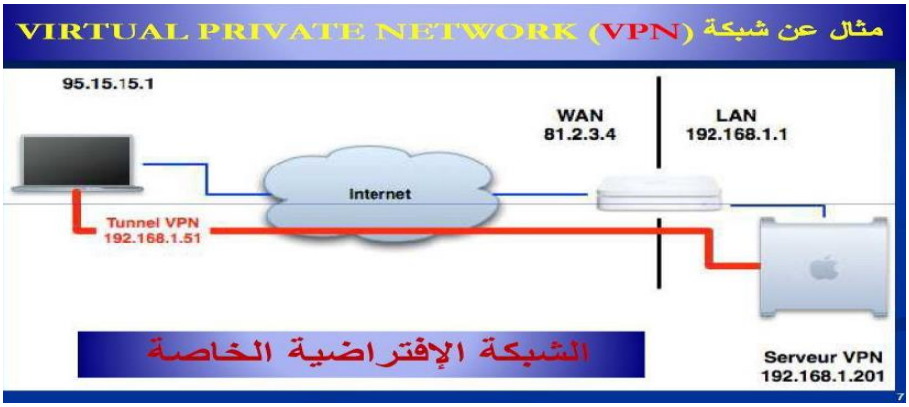
3- المتطلبات الأمنية: على الرغم من جميع المزايا والخدمات التي يقدمها عصر المعلومات في الوقت الحاضر، إلا أن هناك تحديات تواجه سرية المعلومات، مثل التكامل وتوفير المعلومات وتحديد توقيت دخول أي فرد إلى المعلومات وأمان المعلومات حيث يجب تظافر الجهود لتجنب الجرائم الإلكترونية كاختراق أنظمة المعلومات وانتهاك سرية المعلومات. (شريقي & خرباشي، 2021، الصفحات 18-19)



ملحق رقم 01 بعض أجهزة الاتصال بشبكة الاعلام الآلي



ملحق رقم 02: مثال عن شبكة الاعلام الآلي: Réseau via internet WAN



ملحق رقم 03: مثال عن شبكة Virtual private network (VPN)

المصدر: موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائر www.mesrs.dz

9.2 أهداف رقمنة التعليم العالي: من بين الأهداف التي تسعى رقمنة التعليم العالي لتحقيقها، هي توفير الوصول الشامل إلى الموارد التعليمية والمعرفية، وتحسين جودة التعليم والتعلم من خلال تكنولوجيا متقدمة، وتطوير بيئة تعليمية تفاعلية وشاملة للطلاب، بالإضافة إلى تعزيز التفاعل بين الطلاب والمحتوى الدراسي بشكل فعّال وكذلك:

- تطوير سبل الاستفادة من مصادر المعلومات الخاصة بالتعليم العالي وكذا تحسين وعصرنة خدماته المقدمة إداريا وبيداغوجيا مع التركيز على الارتقاء بمستوى البحوث العلمية.
- حفظ مصادر المعلومات الأصلية والنادرة من التلف أو الضياع وذلك يتضح من خلال تقليص عملية رقمنة المعلومات للاطلاع المباشر على المصادر الأصلية وهو ما يساهم في حفظها من كل صور التلف باعتمادها مصادر ذات قيمة علمية وعملية توسيع نطاق الاستفادة من المصادر الرقمية وإتاحة الوصول إليها عن بعد وفي ذات الوقت وذلك لأن النصوص الرقمية يمكن الولوج إليها عن طريق شبكات المعلومات سواء الداخلية الأنترانت أو الخارجية الانترنت. (ساعد& غويلة، 2022، صفحة 13)
- يمكن توفير مرونة أكبر في التعامل مع مصادر المعلومات الأصلية من خلال النص الرقمي، حيث توجد تقنيات سريعة وفعالة تسهل عملية القراءة، مثل تكبير وتصغير النص والانتقال السريع بين الفقرات وسهولة البحث في المواد الرقمية. كما يمكن توفير خدمات معلوماتية متطورة مثل البث الانتقائي للمعلومات والخدمات المرجعية الرقمية والترجمة الآلية، وذلك نتيجة للتطورات المستمرة في مجال الرقمنة.
- تطوير مستوى البحث العلمي من خلال الارتقاء بخدمات المعلومات المقدمة وكذا دعم العمل البيداغوجي بشكل عام وتحسين من مستوى الطالب بشكل خاص.

- تحقيق جودة الرامج التعليمية.
- تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص التعليمية.
- تحقيق عالمية التعليم ونشره مع توفير الوقت وتسريع عملية التعليم. (ساعد& غويلة، 2022، صفحة 13)

10.2 مظاهر الرقمنة في التعليم العالي: لقد مست الرقمنة كل جوانب الحياة، وكذا كل القطاعات، وسنحاول هنا التطرق إلى أهم مظاهرها في قطاع التعليم العالي:

1- الإدارة الالكترونية:E-Management

تعتبر الإدارة الإلكترونية نتاجًا للثورة التكنولوجية، حيث أصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة .تهدف الإدارة الإلكترونية إلى "توظيف تقنيات المعلومات في أنشطة ومهام المؤسسة الإدارية بشكل آلي، بهدف تحقيق أهداف جديدة للإدارة .تشمل هذه العمليات التنظيمية الربط بين المستفيدين ومصادر المعلومات باستخدام الوسائل الإلكترونية، وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال عمليات التخطيط والتشغيل. (رولامي& ثامري، صفحة 6)

ومن مميزاتها:

- السرعة في أداء الخدمات بفضل سرعة تدفق المعلومات والبيانات من جهاز الكمبيوتر.
- الاستغناء الشبه التام عن المعاملات الورقية في العمليات الإدارية.
- الدقة والفعالية في المخرجات والعمليات وذلك راجع لتقليل تدخل العنصر البشري.
- التخفيض من التكاليف فمن خلال قيام الكمبيوتر بالمهام التي كان العنصر البشري يقوم بها أي خفض اليد العاملة وبالتالي الخفض من التكاليف. (رولامي& ثامري، صفحة 7)

2- التعلم الالكتروني:E-learning يُشير التعليم الإلكتروني إلى نقل المعرفة واكتساب المعلومات باستخدام التقنيات والأجهزة الإلكترونية والوسائط المتعددة بغض النظر عن الزمان والمكان. يشمل ذلك تفاعل الطلاب مع المدرسين من خلال وسائل اتصال متنوعة، حيث تلعب تكنولوجيا الاتصال دوراً أساسياً في هذه العملية. (حرنان& حجال، 2020، صفحة 4(77)).

11.2 مزايا وعيوب رقمنة التعليم العالي

أولا: مزايا الرقمنة في التعليم العالي:

من بين فوائد الرقمنة في التعليم، يمكن ذكر العديد من الجوانب الإيجابية مثل:

اختبار نظريات التعليم وتوفير ردود فعل فورية، وتشجيع مشاركة الطلاب الفعّالة في عملية التعلم، وتوفير مصادر متعددة لتنظيم أنشطة تعليمية تفاعلية للطلاب، بالإضافة إلى مساعدة المدرسين في أتمتة أو تبسيط القيام بمهام متعبة، بفضل المنصات الرقمية، يستطيع الطلاب الوصول إلى الموارد التعليمية اللازمة التي تسهل تحسين مستوى المهارات من خلال التفاعل مع مصادر مختلفة. توفر البيئة الرقمية في الجامعات الاحتياجات المادية الأساسية للتعليم والتنفيذ .ومع ذلك، يُطلب من المدرسين القيام بالإرشاد والتنسيق والمراقبة في تفاعلهم مع الطلاب .يجب على المعلمين إيجاد توازن مبرر بين الاستخدام الفعَّال للتقنيات الرقمية وتعزيز التواصل الحواري النشط في سياق التعليم. (Abysova&others, 2023, p. 10(77))

بالإضافة إلى ذلك، تسمح الرقمنة بإدخال خصائص مثل :

– **المرونة:** حيث تتيح المنصات الرقمية للطلاب متابعة الدورات التدريبية في أوقات مناسبة، مما يزيل القيود المرتبطة بالوصول الفوري إلى الدورات.

– **التكيف** :حيث توفر منصات التعلم عن بعد للطلاب الفرصة لضبط وتيرة تعلمهم وفق قدراتهم الشخصية. وبالتالي، يستطيعون استئناف الفصول الدراسية حسب رغبتهم لضمان فهم المحتوى التعليمي بشكل كامل.

– **التفاعل** :يضمن العنصر الرقمي في التعليم تفاعلًا فوريًا بين المتعلم والمدرس (Bettiou & autres, 2022, p. 5)

ثانيا: عيوب الرقمنة في التعليم العالي: الرقمنة في التعليم كما لها مزايا، لها أيضًا آثار فلا يوجد نظام أو تقنية جديدة أو قديمة دون عيوب، يمكننا أن نذكر منها:

- تقليل التفاعل بين المعلم والطالب في حالة التعلم عن بعد.
- قد تكون تكلفة الاعتماد على الرقمنة في العملية التعليمية مرتفعة وغير ميسرة لجميع الطلبة
- بعض المواد التعليمية قد تكون مخصصة للاستخدام على نظام معين، مما قد يؤدي إلى عدم كفاءتها عند استخدام نظام آخر. (بوترفاس، 2023، صفحة 247)

3. الإطار النظري لأبعاد جودة التعليم العالي

أصبح التميز هو حجر الزاوية في كل الجامعات، والسعي نحو الحصول على الجودة، اكتسب طابعا ملحا في الآونة الأخيرة، هذا من جهة وزيادة قدرات ومهارات التعلم من جهة أخرى وبالتالي التنوع في البدائل العلمية والتعليمية حيث اكتسب مفهوم الجودة اهتماما متزايدا في الأوساط التعليمية عامة وفي التعليم العالي خاصة في مختلف الدول، وبات التحول نحو الجودة يشكل محور معظم المشاريع الإصلاحية التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي للنهوض بمستويات الأداء فيها وتحسين جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها لخدمة أهداف المجتمع.

1.3 ماهية جودة التعليم العالي

1.1.3 تعريف الجودة

هناك تعريفات عديدة لمعنى الجودة:

أولا – تعريف الجودة لغة: عرف **ابن منظور** في معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها " جود " والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيداً، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل".

ثانيا – تعريف الجودة اصطلاحا: بدأ الاهتمام بالجودة الشاملة TQM كمدخل في أواخر الثمانينات وبداية التسعينات، حيث كانت تشير الى ثقافة جديدة في التعامل مع المؤسسات الإنتاجية لتطبيق معايير مستمرة ومن بين التعاريف المتعلقة بها نجد:

تعريّف **جورجان** 1993 للجودة بأنّها: " تتمثل في ملائمة السلع والخدمات لتلبية احتياجات العملاء ومطابقتها للمواصفات المطلوب وقام **فينبام** في عام 1991 بتعريفها على أنها "المجموع الشامل لصفات السلعة أو الخدمة التي تنبع من الدراسات التسويقية والهندسية والتصنيع والصيانة، أو من تجربة استخدام أي سلعة أو خدمة، والتي تتوافق مع توقعات الزبون." (**عبدالعالي، 2017، صفحة 100**).

تعرفها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (**الأيزو**) بأنها: "تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة".

ومن منظور **إدوارد ديمنج Edward Deming**: وانه لضمان تقديم منتجات عالية الجودة وتلبية رغبات المستهلكين، يقترح بعض النقاط لمناقشة مفهوم الجودة؛ حيث ينبغي تعريف الجودة وفقاً لاحتياجات المستفيدين، والاعتراف بأن الجودة لها عدة جوانب مختلفة. كما يجب التأكيد على أن تعريف الجودة ليس قائماً فقط على خصائص المنتجات والخدمات بل يعتمد أيضاً على توقعات المستهلكين، مع التأكيد على أن مستوى الجودة قد لا يكون ثابتاً في جميع الظروف نظراً لتباين متطلبات المستهلك، كما يعرفها **بوج وساندرز 1992** بأنها: "مطابقة تخصيص الرسالة وتحقيق الهدف، داخل مستويات الكمال والمحاسبة المقبولة من المستفيدين". (قسم الجودة، 2022) **يعرف المعهد الفيدرالي للجودة في الولايات المتحدة الجودة** على أنها "أداء العمل الصحيح والصحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء". أما تعريف الجودة وفقًا للمعايير اليابانية، فيعني تطوير تصميم وتصنيع السلع والخدمات بطريقة أكثر اقتصادية ومنفعة وإرضاءً للمستهلك. بينما وصفها **جوران (Juran)** بأنها "مدى ملائمة المنتج للاستخدام، أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق الصفات.(فتحي، 2017، صفحة 6(14))."

من خلال ما سبق يمكن تعريف الجودة من خلال تحليل صفاتها وهي :

الأداء :performance ويتعلق الأداء بالجوانب التشغيلية للمنتج.

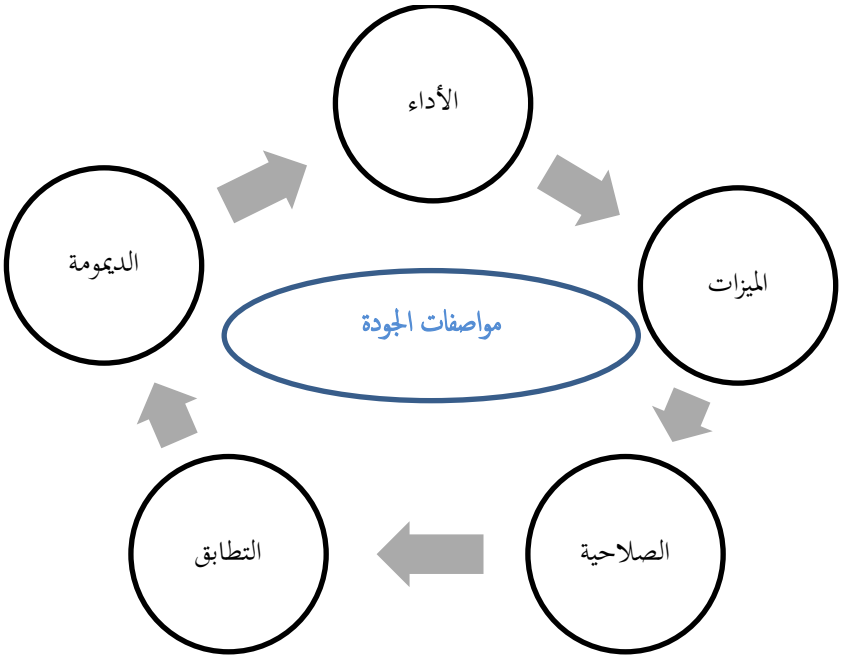
المميزات :features أي الخيارات الإضافية.

الصلاحية :reliability ويراد بها المدة التي يكون فيها الأداء المناسب متوقعا.

التطابق :conformance أي قدرة المنتج على الامتثال للمقاييس أو المواصفات الدولية المعمول بها.

الديمومة:durability ويقصد بها تحقيق المنتج لدورة حياته المحددة ضمن إستراتيجية المؤسسة، كما ينطبق هذا الوصف على:

- **القابلية للاستخدام؛**
- **الجمال المتعلق بمظهر المنتج؛**
- **السمعة التي يحظى بها المنتج أو الخدمة في نظر الجمهور.** (خلف& بوحركات، 2019، صفحة 11)



شكل رقم 02-03: مواصفات الجودة (خلف& بوحركات، 2019، صفحة 11)

كما يمكن تعريفها على انها السعي وبذل كل الجهود بغرض تطوير وتحسين المخرجات في ضوء الاتجاهات والمعايير العالمية للجودة الشاملة.

منذ عدة سنوات، شهد نهج الجودة عدة مراحل رئيسية مهمة في البداية، ظهرت مفاهيم الجودة خلال الحرب العالمية الأولى حيث كان الجيش الأمريكي بحاجة ماسة إلى تحسين الأضرار الناجمة عن إلقاء القنابل .ثم في عام **1917** تم تأسيس **ISO**بعد ذلك، في عام **1950**، ظهرت فكرة عجلة ديمنغ مع مفهوم التحسين المستمر الذي أصبح

جزءًا أساسيًا من معايير **ISO 9001** الحالية .وفي وقت لاحق، في عام **1987**، وصلت معايير **ISO 9001** إلى قطاعات مختلفة مع إصدار معايير **9002 و9003** لتلبية احتياجات هذه القطاعات .وأخيرًا في عام **1988**، تم تنفيذ النموذج الأوروبي) **EFQM** الجودة الشاملة (كمكمل لمعايير **ISO** لضمان الجودة في مختلف المجالات. (alma, 2023)

2.3 تعريف الجودة الشاملة في التعليم العالي :وفقًا لاتفاقيات مؤتمر اليونسكو للتعليم، تُعرف الجودة الشاملة في التعليم على أنها مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف وأنشطة التعليم. (خيرة، 2020، صفحة 232) ويتضمن ذلك وضع معايير عالمية للقياس والاعتراف، والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، مع التركيز على تحقيق أهداف مستقبلية والانتقال من تكريس الماضي إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال الحالية .تُعد الجودة استثمارًا هامًا، حيث تدفع مؤسسات التعليم العالي نحو التغيير المستمر لتلبية رغبات واحتياجات الطلاب والمؤسسات، وذلك من خلال مواكبة تطلعاتهم المتغيرة، مما يسهم في ضمان تقديم خدمات مميزة بواسطة تلك المؤسسات. (عمار، 2021، صفحة 9)

يتم تعريف جودة التعليم العالي عادةً على أنها مجموعة شاملة من الصفات والخصائص التي يجب توافرها في الخدمة التعليمية .يجب أن تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطلاب وتزويدهم بالمعرفة، والمهارات، والخبرات خلال سنوات الدراسة العليا .كما يجب أن يعد الطلاب ليصبحوا خريجين جامعيين متميزين، قادرين على تحقيق أهدافهم وأهداف أصحاب العمل وأهداف التنمية المجتمعية. (عبيدةسليمة، 2023، صفحة 8(456))

في مجال التعليم العالي، مر مفهوم الجودة بثلاث مراحل مختلفة:

خلال المرحلة الأولى، كانت الجودة تُعتبر مرادفاً للتميز الذي يسود في مؤسسات التعليم الجامعي، استناداً إلى فلسفة النموذج الجامعي الإنجليزي .**أما خلال المرحلة الثانية،** فقد تبنى مفهوم الجودة استخدام المعايير العالية أو مفهوم "الأخطاء الصفرية"، مما يعكس التفوق في كلاً من المدخلات والمخرجات .**أما في المرحلة الثالثة،** فقد رُفض فكرة التفوق واستُبدلت بالتركيز المباشر على جودة المنتج التعليمي الذي تقدمه الجامعة، ويتم تحسينه من خلال عمليات مستمرة للرقابة والتحكم العلمي على أساس معايير محددة .هذه المعايير تستخدمها هيئات خارجية لتقييم جودة المؤسسات الجامعية وتحديد مستوى تحقيقها للجودة، مع ضرورة تطوير هذه المعايير بشكل مستمر لضمان استمرارية التحسين في جودة التعليم. (شافع، 2020)

3.3 أسباب اعتماد الجودة في التعليم العالي: من بين الأسباب التي فرضت على حتمت التوجه نحو اعتماد الجودة في قطاع التعليم العالي:

1- تقديم متطلبات العاملين فيما يتعلق بأسلوب العمل وجودته يعتبر أمراً بالغ الأهمية.

2- يؤدي التركيز على الجودة الشاملة إلى رضا المعلمين والطلاب وأولياء الأمور والمجتمع في مختلف المؤسسات التربوية.

3- يعتمد نهج الجودة الشاملة بشكل عام على حل المشكلات من خلال استيعاب آراء مجموعات العاملين ذوي الخبرات المتنوعة.

4- يجب تعديل ثقافة المؤسسات التربوية لتتناسب مع أسلوب الجودة الشاملة وتطوير ثقافة تنظيمية تتوافق مع مفاهيمها.

5- متطلبات الإدارة لتقليل التكاليف والاستثمار الأمثل في الموارد البشرية والمادية.

6- يُظهر التركيز على الجودة الشاملة مزايا تتضمن حفظ ما يقارب21%من تكاليف الخدمات التي تضيع هدراً بسبب غياب التركيز على الجودة

7- أصبح تطبيق الجودة الشاملة ضرورة حتمية ناتجة عن المشكلات المترتبة على النظام البيروقراطي، بالإضافة إلى تطور القطاع الخاص في مختلف المجالات.

8- ضرورة وجود مقاييس ومؤشرات صالحة للحكم على جودة النظام التعليمي في تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى ضرورة استفادة من أخطاء المرحلة السابقة في المرحلة التالية. وأخيراً، فإن ازدياد متطلبات العملاء وتوقعاتهم يُعد أمراً مستمراً (بن عاشور، 2022، صفحة 270).

4.3 أهداف الجودة الشاملة في التعليم العالي: وفقًا لعدد من الدراسات، يمكن تحديد أهداف جودة التعليم العالي بشكل رئيسي إلى ما يلي:

- يتطلب التأكيد على جودة العمل وأدائه المتميز مسؤولية وظيفية حديثة وواجبًا وطنيًا، تفرضها متطلبات هذه المرحلة. (بن عبد الرحمن، 2023، صفحة 30(18))

- ترسيخ مفهوم الجودة في المؤسسات التعليمية يتطلب تعزيز روح العمل الجماعي والتعاون من أجل استفادة جميع العاملين، وذلك تحت شعارات "لا بديل عن الصواب و"الوقاية خير من العلاج" و"التعليم مدى الحياة".

- لتحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم، ينبغي إيلاء اهتمام خاص لتوثيق البرامج والإجراءات، وتفعيل الأنظمة واللوائح والتوجيهات، بالإضافة إلى رفع مستوى الطلبة .

– يجب الاهتمام بأداء الإداريين والأساتذة في المؤسسات التعليمية العالية من خلال متابعة فعالة وتنفيذ برامج تطوير مستمرة، مع التركيز على جودة جميع أنشطة المنظومة التعليمية.

– ينبغي اتخاذ جميع الإجراءات التي تُعزز من جودة التعليم وتقلل من وقوع الأخطاء، مع التركيز على دراسة وتحليل المشكلات بأساليب علمية واقتراح الحلول المناسبة .كما يتطلب الأمر فتح قنوات اتصال بين المؤسسات التعليمية العالية والجهات الرسمية والمجتمعية لزيادة الثقة والتعارف بغية تحديث وتطوير البرامج .

– لضبط تطوير النظام الإداري، يجب تحديد الأدوار والمسؤوليات بدقة. (بن عبد الرحمن، 2023، صفحة 30(18))

5.3 أهمية الجودة الشاملة في التعليم العالي: يفوق اهتمام العالم بجودة الخدمات التعليمية الاهتمام بالسمع في كثير من أنحاء العالم .تنبع أهمية تطبيق مبادئ ومتطلبات الجودة في التعليم العالي من أهمية هذا التعليم وتأثيره الكبير على مختلف القطاعات الأخرى. (بصير خلف خزعل، 2019، صفحة 479)

تأتي أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي من خلال :

- دراسة متطلبات المجتمع وحاجات أفراده .
- أداء الأعمال على نحو صحيح وفي أقل وقت وبأقل تكلفة .
- تنمية القيم التي تتعمق بالعمل الجمعي وعمل الفريق.
- إشباع حاجات المتعلمين وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمؤسسة .
- تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية أو المهارية أو الأخلاقية.
- توفير المعلومات ووضوحها لدى جميع العاملين. (اسماء، 2022، صفحة 86(66))
- الإسهام في حل كثير من المشكلات التي تفوق العملية التعليمية.
- تنمية المهارات لدى أفراد المؤسسات التعليمية مثل مهارة حل المشكلات وتعويض الصلاحيات وتفعيل النشاطات .
- تحقيق الوقاية الفعالة .
- العمل على تطوير قيادات إدارية للمستقبل.
- رفع مستوى أداء أعضاء الهيئة التدريسية.
- تنمية البيئة الإدارية في المؤسسة.
- الارتقاء بمستوى الطلبة.

- تطوير أساليب القياس والتقويم.
- زيادة العمل والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والتقليل من الهدر.
- تحسين كفاءة مؤسسات التعليم العالي. (اسماء، 2022، صفحة 66(86))

6.3 مبادئ ومتطلبات نجاح الجودة في التعليم العالي:تعتبر الجودة نموذج إداري شامل ومتقدم يعتمد على تعزيز ثقافة التميز في الأداء وتحسينه بشكل مستمر لدى جميع العاملين في المؤسسة التعليمية، فضلاً عن اختيار الكوادر الأمثل استناداً إلى الموارد المتاحة، بهدف تحقيق مخرجات تعليمية مبدعة وذات كفاءة إنتاجية عالية. هناك عدة عناصر أساسية يجب توفرها لضمان نجاح الجودة منها: الرؤية، والرسالة، والأهداف الرئيسية، والأنشطة الضرورية لتحقيق تلك الأهداف وفيما يلي حوصلة لأهم متطلبات ومبادئ الجودة:

1- **ثقافة المنظمة**: نجاح الجودة الشاملة يعتمد على وجود ثقافة تنظيمية متناغمة مع قيم واتجاهات الشركة، وتعزيز حرية المشاركة للموظفين في تقديم أفكارهم وحل المشكلات واتخاذ القرارات كجزء أساسي من عملهم . يجب أن تكون الإدارة العليا ملتزمة بأهمية نظام الجودة الشاملة وضمان بيئة مناسبة لتطبيقها بفعالية مع مواكبة التغيرات الجديدة؛

2- **التزام القيادة والإدارة**: توفير بيئة مناسبة لثقافة الجودة في الجامعات ينعكس إيجاباً على أعضاء هيئة التدريس، حيث يكتسبون أساليب تطويرية وتنموية تهدف إلى خلق بيئة ملائمة لتغييرات فلسفية وعملية مطلوبة من نظام إدارة الجودة الشاملة. (طواهرية، 2018، صفحة 165)

3- **الوعي بمفهوم الجودة الشاملة**: يعتمد مفهوم الجودة الشاملة على نشر الوعي بقيمة الجودة والدقة في العمل، وتحويلهما إلى معايير لتقديم الخدمات والسلع بأفضل الطرق، بهدف تحقيق رضا العميل، وكذلك التأكيد على أهمية العمل الجماعي؛ (Salah, 2021, p. 225)

4- **التخطيط الاستراتيجي**: ينبغي وضع خطة استراتيجية تضم تحديد أهم المراحل والخطوات الأساسية اللازمة لتحقيق تلك الأهداف، وذلك من خلال تطوير جودة المنتجات والخدمات .يجب أيضا أن تشتمل هذه الخطة على رؤية مستقبلية محددة، وأهداف قريبة وبعيدة المدى عند تطبيق مفهوم الجودة الشاملة، بالإضافة إلى خطوات تسهم في استدامة المؤسسة وفقًا لعمليات التوقع والتنبؤ؛ (دفترة، 2023)

5- **الاستشاريون والاختصاصيون ضرورة**: يمكن اللجوء إلى الاستشاريين والخبراء خلال مراحل

6- **التدريب الأولى لتطبيق المفاهيم الإدارية التغييرية الجديدة في المؤسسة** :هذا سيساهم في زيادة المهارات المتاحة، وتقليل تكاليف التطبيق والوقت المطلوب لتحقيق النتائج؛

7- **فرق العمل ضرورة** :لا عمل يكتمل دون تضافر جهود كل العاملين في المؤسسة ومن أجمل الطرق المتبعة هي تشكيل فرق عمل من خمسة إلى ثمانية أشخاص، تتوزع المهام فيما بينهم، يتشاركون الأفكار ويدرسونها، ويطبقون بانسيابية وبقدرة أكبر على التقييم؛

8- **التحفيز والتشجيع**: نجاح تطبيق أي فكرة جديدة في العمل يرتبط ارتباطًا وثيقًا بحماس وإصرار الموظفين أو فرق العمل على تحسين وتطوير العمل .يتأتى هذا الحماس من ثقتهم فيما يفعلونه، وتقديرهم ودعمهم، وشعورهم بالانتماء، من خلال تقديم حوافز مناسبة مثل المكافآت المالية والتشجيع الروحي والابتسامات وعبارات الشكر والتقدير؛ (عيسى، 2020، صفحة 9)

9- **مشاركة الموظفين وتدريبهم**: تعد مشاركة الموظفين وتدريبهم أمرًا مهمًا بالنسبة للمؤسسات التعليمية من أجل التنفيذ الناجح لمبدأ الجودة الشاملة. يجب مشاركة الموظفين بنشاط في التدريب والعمليات، وتلقي التدريب على أهداف الجودة والتحسين المستمر لمعارفهم ومهاراتهم؛

10- **التحسين المستمر**: يعتبر التحسين المستمر عنصراً أساسياً في الجودة الشاملة .تتطلب المؤسسات التعليمية تحليل العمليات وتحديد المشكلات بشكل مستمر، وإيجاد حلول أكثر فعالي بناءً على مبدأ دورة الجودة (خطط، نفذ، تحقق، تعلم)، كم يجب البحث باستمرار عن فرص التحسين وتنفيذها؛ (Eylem, 2023, p. 190)

11- **التركيز على العملاء**: توجيه العملاء هو الهدف الأساسي لضمان الحصول على ميزة تنافسية من خلال تبني مبدأ الجودة الشاملة، حيث يتضمن ذلك فهم طلبات العملاء وتقديم الخدمات الملائمة لتلبية تلك الاحتياجات وتحقيق رضاهم، ويعتبر تلبية هذه الاحتياجات أحد المكونات الأساسية لضمان تحقيق الجودة الشاملة؛ (Gagaa, 2021, p. 4(210))

12- **القياس**: مع مفهوم القيام بالأشياء الصحيحة، بشكل صحيح من المرة الأولى وفي كل مرة يجب على المنظمات اتخاذ الاحتياطات اللازمة لضمان مخرجات خالية من الأخطاء ما يلزمها تطبيق التدابير قبل بدء العملية بدلاً من البحث عن إجابات بعد ارتكاب خطأ ما، كما يجب أن تركز الإدارة على تعزيز جميع العمليات الداخلية لتحقيق ذلك. فالأخطاء التي قد تحدث لاحقًا يمكن تجنبها إلى حد كبير من خلال التخطيط السليم. (Serdar & Gök, 2022, p. 362)

7.3 خطوات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي:تقوم مراحل تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي على الخطوات التالية:

1- **مرحلة اقتناع وتبني إدارة المؤسسة التعليمية لفلسفة الجودة الشاملة:** حيث يتم بدايةً بتنفيذ برامج تدريبية لكبار المسؤولين لشرح المفهوم وأهميته ومتطلباته، والمبادئ الأساسية التي يقوم عليها.

2- **مرحلة التخطيط:** التي تشمل وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد متطلبات التطبيق.

3- مرحلة التقويم: التي تبدأ بتسليط الضوء على تساؤلات هامة، ومن خلال إجابتها، يتم تهيئة الأساس المناسب لبدء تطبيق الجودة الشاملة .

4- **مرحلة التنفيذ:** التي تشمل اختيار فرق العمل المكلفة بتنفيذ النظام، وتدريبها على أحدث وسائل تحقيق الجودة الشاملة.

5- مرحلة تبادل ونشر الخبرات: حيث يتم استغلال الخبرات والنجاحات المكتسبة من تطبيق فلسفة الجودة الشاملة. (سلامي& حناش، 2018، صفحة 86)

8.3 أدوات تسيير الجودة الشاملة في التعليم العالي: يتطلب تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة احترام عدة متطلبات لتجنب المعوقات التي قد تمنع النجاح في تطبيقها وتتمثل في:

1- العصف الذهني: Brainstorming أحد الأدوات الهامة في هذا المجال، حيث يُشجع من خلاله التفكير الإبداعي لمجموعة من الأفراد في إيجاد حلول مبتكرة للمشكلات من خلال مناقشتها وتسجيل الأفكار وتنظيمها وتحديد أولوياتها.

2- أداة 6 سيجما: لا يمكن أن تخلو قائمة أفضل أدوات إدارة الجودة من ستة سيجما Sigma، فهي طريقة لا تحسن جودة المنتجات أو الخدمات فحسب بل أيضًا تعمل على التقليل من هدر الموارد، إلى جانب أنها تجعل العمليات تسير على نحو سلس، ويشيع استخدامها في تصنيع المنتجات وإنشاء الخدمات على حدٍ سواء. (بكة، 2024)

3-المقارنة المرجعية: Benchmarking يتطلب البحث عن أفضل الممارسات التي تقوم بها المنظمات المنافسة والتي تؤدي إلى التفوق في أدائها. تهدف المنظمة في هذا السياق إلى جمع المعلومات وقياس أدائها مقابل منافسيها، ومن ثم تطبيق التغييرات المطلوبة بشكل مستمر ودعم الممارسات الأفضل دائماً. كما تهدف المقارنة المرجعية إلى تحديد توقعات العملاء الداخليين والخارجيين من المنافسين كجزء أساسي في تحديد احتياجاتهم وتطلعاتهم، وتطوير طرق بديلة ومستحدثة في أداء العمل والمساعدة في وضع أهداف واضحة لتحسين الجودة. (بهجت& العربي، 2023)

4-التحسين المستمر: kaizen كلمة "كايزن" مشتقة من الكلمتين اليابانيتين "كاي" (التغيير) و"زين" (الجيد)، ويمكن ترجمتها إلى "التغيير نحو الأفضل" أو "التحسين المستمر". تؤكد على فكرة أن التغييرات الصغيرة يمكن أن تؤدي إلى تحسينات كبيرة بمرور الوقت. تشجع "كايزن" الجميع، من الإدارة العليا إلى موظفي الخطوط الأمامية، على المشاركة بنشاط في تحديد وتنفيذ التحسينات في عملهم. (faster capital,, 2024)

9.3 معوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي

1- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والمطالب التي يتضمنها تطبيق مبدأ الجودة الشاملة وتتعلق بالعديد من الجوانب مثل: القيادة، الهياكل، والنظم التحسين المستمر، والابتكار. كما يشمل ذلك عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة في الجامعات مع متطلبات تطبيق هذا النهج. (الحوتي، 2021، صفحة 62)

2- الإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي هناك شك في تنفيذ نموذج الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

3- هناك حاجة لنظام غير مركزي يسمح بالحرية والابتكار.

4- يوجد ضعف في الكوادر المدربة في مجال الجودة الشاملة في المجال التربوي التعليمي.

5- احتياج تطبيق إدارة الجودة إلى ميزانية كافية.

6- عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب وفعالية نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلاب.

7- عدم الربط بين الكليات وقطاعات سوق العمل، وعدم توافق طرق وأساليب الإدارة الجودة الشاملة مع خصوصية المؤسسة.

8- اجتماع مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات. (النجار وآخرون، 2021، صفحة 231)

10.3 أبعاد ومعايير جودة التعليم العالي: لقد اختلف العلماء في تقسيم ابعاد الجودة الشاملة فكل يراها من منظور ويتفق العديد من الباحثين على مضامين أبعاد جودة التعليم العالي على الرغم من تباين وجهات نظرهم في عدد هذه الابعاد ومسمياتها وسنحاول تسليط الضوء على أهم هذه التقسيمات.

- **التقسيم الأول:**

➢ **الاعتمادية:** قدرة مقدّم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدّقة والإتقان؛

➢ **سرعة الاستجابة:** رغبة واستعداد مقدّمي الخدمات لخدمة ومساعدة الزّبائن، مهما كانت الظروف؛ (دعاء السيد، 2023، صفحة 9(604))

- **الكفاءة:** امتلاك مقدّمي الخدمات للمهارة والمعرّفة اللازمة لأداء الخدمة؛
- **الأمان:** درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدّمة وفيمن يقدمها؛ يهدف الأمن إلى توفير بيئة تعليمية آمنة خالية من المخاطر للطلاب، حيث يُفضل المؤسسة التي تحافظ على أمان الممتلكات وتمنع السرقات وحوادث الاعتداء .وحينما تتجنب المؤسسة قبول عدد كبير من الطلاب يتجاوز طاقة استيعابها، فذلك يُسهم في تجنب الاكتظاظ الذي يُؤثر سلباً على صحة الطلاب النفسية. (Salima, 2023, p. 512)
- **المصداقية:** مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بالالتزامات وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها؛
- **إمكانية وسهولة الحصول على خدمة:** سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الزبون كتقصير فترة انتظار الحصول على الخدمة، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول عليها. (نذير غانية وآخرون، 2018، صفحة 6)
- **التعاطف:** حسن معاملة العميل وتقدير ظروفه الخاصة. (سبع، 2021، صفحة 32)

- **التقسيم الثاني:** هناك من يسميها محاور الجودة وهناك من يرى فيها ابعاد الجودة وسيعتمد البحث على هذه الأبعاد لقياس الجودة نظراً لوجود قدر كبير من الاتفاق عليها، وفيما يأتي شرح مفصل لهذه الأبعاد:

- **بعد الوسائل والإمكانات المادية:** يعد بعد الوسائل والإمكانات المادية عنصرًا أساسيًا لتحفيز وتعزيز جودة التعليم العالي، حيث تشمل توفير التجهيزات والكوادر الفنية المتخصصة .بالإضافة إلى ذلك، يتم توفير النظام الإلكتروني للبحث في المكتبة المتكاملة وقاعات التدريس المجهزة بالأدوات اللازمة والأجهزة الحاسوبية المتقدمة. كما يتم توفير أحدث الأجهزة المطلوبة لكل تخصص، بما في ذلك المختبرات المتخصصة وتشمل المرافق المساندة الملاعب والمطاعم والمعارض والقاعات الرياضية وغيرها، مع توفير الخدمات والمرافق الداعمة، تشمل جودة أقسام الإيواء الداخلية للطلبة تلبية احتياجاتهم ورغباتهم، وتكمن أهمية الحفاظ على جودة خدمات التعليم من خلال إدارة وتحديث المكتبات وأنظمة الصحة والسلامة، بالإضافة إلى تصميم المباني وتنظيم الهيئة الإدارية التي تدعم الجانب التعليمي وتسهم في تطويره. (حكمت& اقان، 2019، صفحة 281)
- **بعد شؤون الطلبة:** جودة الطالب تعد حجر الزاوية في العملية التعليمية ومحورها والغاية التي تتطلبها عملية التعلم والتعليم .يجب أن يتوافر في الطالب عدة مبادئ حتى يصبح قادراً على التفاعل مع بقية عناصر العملية التعليمية لتحقيق الأهداف المرجوة من نظام التعليم العالي .من بين هذه المبادئ :التركيز والانتباه والاستماع لفهم أفكار الأستاذ، والمشاركة الفعّالة في الصف عن طريق قبول المعلومات المطروحة خلال الدرس، والقدرة على التقييم الذاتي من خلال مراجعة المعلومات والسلوكيات الشخصية .هناك عدة مؤشرات يجب توافرها في جودة الطالب،

مثل توازن عدد الطلاب مقابل أعضاء هيئة التدريس في كل فصل دراسي، وضمان توفر الخدمات اللازمة لهم، بالإضافة إلى تعزيز دافعية الطلاب وإعدادهم لعملية التعلم وتعزيز ارتباطهم بالمكتبة. (صدار& مزيان، 2018، صفحة 344)

- **بعد هيئة التدريس:** وفقًا للبيانات، تعتبر هيئة التدريس اليوم عاملاً حاسمًا في العملية التعليمية وتلعب دورًا مهمًا للغاية في نوعية العمل المقدم أثناء العملية التعليمية. لذلك، يجب أن يكونوا قادرين على النجاح في الوفاء بواجباتهم ومتطلبات العملية التعليمية ويشمل هذا البعد معرفة السياق التعليمي والمحتوى والمناهج الدراسية أمورًا أساسية في مجال التعليم. فهي تشتمل على مجموعة من المهارات، التي يحتاجها المعلمون والمعلمات. بالإضافة إلى ذلك، يشمل الاهتمام بالتطوير المهني للمعلمين وتزويدهم بالأدوات والخبرات اللازمة لتقديم تعليم عالي الجودة. (Darra & Anastasia, 2022, p. 28)
- **بعد البرامج الدراسية:** أحد العوامل المرتبطة بجودة التعليم العالي هو أصالة برامج الجامعة وجدية مناهجها من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب، إذ يجب أن ترتبط هذه البرامج ببيئة الطالب وتغني شخصيته وتنمي قدراته ومهاراته، وتكون ملائمة ومتكيفة مع حاضر الطالب ومستقبله، كما يجب أن تراعي ميوله واتجاهاته ومشاكله واستعداداته، وأن تساعد على إحداث تغيرات في سلوكه .يعتبر البرنامج الأكاديمي المحور الرئيسي للعملية التدريسية وجودته جودة التعليم العالي، بغية مساعدة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس على بلوغ أهداف البرنامج الأكاديمي ورفع قدراتهم واستعداداتهم، مع مراعاة اختلافاتهم وفروقاتهم الفردية. (يعيش& جباري، 2023، صفحة 338)
- **بعد القيادة والتنظيم الإداري:** يعتبر هذا البعد حجر الزاوية المهم في عملية تعزيز الجودة حيث تلعب دوراً بارزا في صياغة السياسات التي تسهم في تحقيق الأهداف عن طريق تطبيق التكنولوجيا الرقمية .ولأداء هذا الدور بنجاح، يجب أن تتضمن القيادة القوية والتخطيط الاستراتيجي والتكامل المنهجي للتكنولوجيات الرقمية كجزء أساسي من العملية (Miliou &others, 2023, p. 6711). يهدف ذلك إلى تعزيز جودة العمل الإداري الذي يمارسه كل مدير أو قائد في النظام الجامعي، تتكون هذه العملية من عناصر أساسية هي التخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة، وتقييم الأداء. كلما زادت جودة العمل الإداري، كلما تم استغلال الموارد البشرية والمادية المتاحة بشكل أفضل، مثل المباني، والمكتبات، والمعامل، والتجهيزات لذا، من الضروري اختيار رئيس الجامعة أو مدير الإدارة بدقة وذلك من خلال لجنة فنية مختصة، إذ يُعتبر ذلك أساسياً في تحقيق حسن إدارة الجامعة وتطويرها (زميت & فرحي، 2018، صفحة 311) كما تسهم صياغة الرؤية في إلهام القادة وصنع

لمستقبل المأمول، مما يعزّز إشراق المنظمة لتعزيز شعور الموظفين بالولاء والانتماء للمؤسسة والحصول على أعلى درجات التنظيم الإداري. (ثامر، 2020، صفحة 8(98))كما تعتبر القناعة التامة من قبل الإدارة العليا، بأهمية الجودة وتبني مفهومها بغض النظر عن تنوعها، ذلك من خلال وضع البرامج والسياسات التي توفر كافة أنواع الدعم المالي والمعنوي، لتعزيز اعتماد هذا المفهوم والعمل به. (أمال الشاعر& أخرون، 2022، صفحة 8)

4. علاقة الرقمنة بأبعاد جودة التعليم العالي

1.4 علاقة الرقمنة بالجودة الشاملة: الرقمنة عامل مهم وأساس مساهم في تحسين جودة الخدمة العامة، إذ يُعَد تحقيق التميز في التفاعل مع العميل أمرًا أساسيًا لتطوير خدمات المؤسسات وتعزيز وجودها في السوق ويكون ذلك من خلال:

- تقليل فترة انتظار العملاء وزيادة سرعة التعامل مع شكاوى العملاء. إن استخدام الخدمات الإلكترونية يسهم في التنمية والتطوير وزيادة الوعي به بشكل أكبر، ما يُعود بالنفع ويُسهم في تحقيق التنمية المستدامة .
- تخفيض التكاليف: يساعد الاستخدام المتقَن للإدارة الإلكترونية في تقليل التكاليف وتسهيل وتسريع التواصل بين منتج الخدمة والعميل.
- تحقيق سرعة استجابة أفضل واحترام المواعيد، يُمكن للرقمنة أن تساهم في ذلك حيث تُمكن المستهلك من الحصول على جميع البيانات والمعلومات اللازمة عبر شبكة الإنترنت، مما يُسهّل عليه تحقيق سرعة استجابة للخدمة دون تأخير.
- تسهيل وتبسيط تقديم الخدمة: تسهم الرقمنة في تحسن جودة الخدمات بدون تعقيدات، مما يُجذب العملاء نظرًا لرغبتهم المستمرة في الحصول على الأفضل. (رايس، 2023، صفحة 431)

كما تساهم الرقمنة بشكل عام في تحسين الجودة في الشركات والمؤسسات عن طريق:

1. اكساب المهارات والمعارف: هي عناصر حاسمة لضمان نجاح الجودة في المستقبل لأن فهم المنظمة للتقدم التكنولوجي وتأثيراته والوعي به يسهم في جودة البيانات والمعلومات.

2. تساعد على التكيف والمرونة: تساعد التكنولوجيات الحديثة في الحصول على أكبر قدر من رضا العملاء عن طريق مسايرة كل ما هو جديد مما يوجه المؤسسات الى تحصيل النظرة الاستباقية للمستقبل.

3. العمل باحترافية: عن طريق التحكم في الوسائط الالكترونية أي "التصدي للتغيرات الرقمية بثقة" هو مبدأ جوهري للدكتور جريجا. "لا تنتظر لترى ولكن تعامل مع التغيير بشكل احترافي ونشط".(Vogel, 2022)

عندما يتعلق الأمر بإنتاج السلع والخدمات، فإن هناك عادة ثلاث خيارات في سير العمل: القيام بالشيء بشكلٍ جيد، أو القيام بالشيء بشكلٍ سيء، أو عدم القيام بالشيء على الإطلاق. يعني العمل على إرضاء العميل العمل على استبعاد الخيار الثاني. لذا، يكمن التحدي الرئيسي في تحسين الجودة في تعديل العمليات لضمان اختفاء أي فرصة للخطأ أو تحويلها إلى قيود لعدم القيام بالأمر. وبالتالي، يتم التركيز على التداخلات غير المألوفة بشكلٍ فوري وضروري، مع إمكانية تصحيحها على الفور. في هذا السياق، تُعَدُّ الأدوات الرقمية وسيلة فعّالة للغاية ويجب تنفيذها بأولوية قصوى.(calves, 2020)

2.4 علاقة الرقمنة بأبعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي:مفهوم الجودة في مجال التعليم يشير إلى المعايير والصفات المحددة بدقة التي تهدف إلى تحقيق أهداف معينة في تنظيم الأعمال أو النتائج. وتركز المؤسسات التعليمية على معايير الجودة في بيئتها التعليمية من خلال الاهتمام ببناء مراجع تعليمية تضمن السلاسة في مسار الدراسة والبحث، مما يتيح للطالب قدرة على فهم المناهج والبرامج التعليمية بشكل يحقق الأهداف المحددة له، ويمنحه كفاءات فكرية وسلوكية واستعداداً للانخراط في سوق العمل (حوامد، 2024، صفحة 98) وبما أن معايير الجودة تركز على تحسين الأداء المستمر، فإن معايير جودة التعليم العالي تتضمن ما يلي:

- اتخاذ جميع الإجراءات ذات الصلة بالتعليم العالي
- إشراك إدارة الجامعة والموارد البشرية والمادية في عمليات التحسين
- التركيز على تحقيق مكونات تلبي احتياجات سوق العمل بشكل دائم ومستمر ويضمن اعتماد التكنولوجيا الرقمية في مجال التعليم العالي تطبيق تلك المعايير والالتزام بها، ويتضح ذلك من خلال:
- تميز التعليم عبر الإنترنت بالمرونة والتنوع الواسع في الخيارات، مما يتيح للطلاب استكشاف وتحقيق رغباتهم.
- توفر المنصات الرقمية عملية بناء المعرفة من خلال البحث الدقيق والسريع على شبكة الإنترنت .
- تساعد التكنولوجيا الطلاب في الحصول على المواد والبيانات من مصادر موثوقة، وإكمال العمليات، وتقليل التنقلات.
- يمكن تلبية احتياجات ورغبات الطلاب والباحثين المعرفيين والعلميين بشكل فعال، مما يعزز التفاعل بين الأطراف العملية والعلمية.
- يتم تطوير مستوى البحث العلمي من خلال تحسين خدمات المعلومات والتدريس ومستوى الطلاب، كما يتيح الاستفادة الواسعة من المصادر الرقمية والوصول إليها عن بعد في أي وقت من خلال شبكات المعلومات. (حوامد، 2024، الصفحات 99-98) كما تلعب رقمنة التعليم العالي والتعليم دورًا حاسمًا في تعزيز وتوسيع

نطاق التعليم، وتحسين جودة العملية التعليمية حيث غدت الجودة أمرًا حيويًا ذا أهمية بالغة، فهي مبدأ لا يمثل امرا جديدًا فالغاية منها تلبية حاجيات العملاء، والالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية والسعي نحو التميز ويكمن ذلك في مؤسسات التعليم العالي في:

- **تحسين جودة الخدمات الطلابية والخريجين:** تساهم الرقمنة في تعزيز مهارات الطلاب في التعامل مع الأجهزة والبرامج الإلكترونية كما يمكن للرقمنة أن تكون وسيلة فعالة لتوفير الوقت والجهد من خلال استبدال الكتابة الورقية بإنجاز الأعمال والتمارين والتقارير وكتابة الدروس باستخدام الحواسيب والأجهزة اللوحية .عندما يحصل كل طالب على جميع المواد عبر الإنترنت، سيكون قادراً على معالجتها في الوقت المتاح والعمل بشكل تفاعلي، مما سيزيل عملياً أي نتائج سلبية مترتبة على الغياب عن الجامعة.
- **تحسين جودة المناهج والبرامج:** بمنح الفرصة لإنشاء شبكات محلية وتوسيع الانفتاح على الشبكات الدولية، مما يسهل الوصول إلى المعلومات الرقمية وتبادلها .إضافةً إلى ذلك، فإن الرقمنة تؤدي إلى تكامل إلكتروني بين البرامج التعليمية والتدريبية على الصعيدين الوطني والدولي .كما تعكس الرقمنة تأثيرها على جودة العملية التعليمية من خلال تطوير التعليم العالي، وضمان جودته بما يتوافق مع أهداف منظومة التعليم العالي ككل، هذا من خلال تجديد المحتوى البيداغوجي وأساليب التدريس، وإنتاج المحتويات البيداغوجية الرقمية. (بوطرفة و عقابي، 2021، صفحة 426)
- **تحسين جودة أعضاء هيئة التدريس:** تمنح أعضاء هيئة التدريس المهارات التقنية اللازمة لاستخدام التقنيات التعليمية الحديثة، وتطوير شبكات تعليمية لتنظيم وإدارة عمل المؤسسات، وتقديم طرق متعددة وميسرة لتقييم تقدم الطلاب. كما تسهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات بسرعة وسهولة، وتدرس مجموعة متنوعة من المشكلات التعليمية التي تعوق جودة التعليم وتقديم البرامج والخطط، بهدف التغلب عليها. علاوة على ذلك، تسعى لاستخدام التكنولوجيا بفاعلية في العملية التعليمية، وإعداد دراسات وأبحاث لاكتشاف أساليب تعليمية جديدة ونظريات وممارسات تسهم في تحقيق جودة التعليم عند تطبيقها. (بن فردية، 2022، صفحة 95)

كما تسهم الرقمنة بشكل كبير في تحسين جودة التعليم العالي من خلال:

- تزويد أعضاء هيئة التدريس بالمهارات التقنية اللازمة لاستخدام التقنيات التعليمية الحديثة إنشاء شبكات تعليمية لتنظيم وإدارة أعمال المؤسسات التعليمية.
- تبسيط وتنويع أساليب تقييم تقدم الطلاب والحصول على المعلومات بسهولة وفعالية
- الدراسة المعمقة للمشاكل التعليمية التي تعوق جودة التعليم وتقديم البرامج والخطط الناجعة

- توظيف التكنولوجيا بشكل فعّال في العملية التعليمية.
- إعداد دراسات وأبحاث لاكتشاف أساليب ونظريات وممارسات تعليمية جديدة تسهم في تحقيق جودة التعليم. (سوماتي، 2023، صفحة 66)

5. الرقمنة في التعليم العالي بالجزائر: لم تكن ولادة النظام الجامعي الجزائري سهلة على الإطلاق، إذ استمرت المؤسسة الجامعية في جوانبها الإدارية والتعليمية الرئيسية تقريباً كما كانت قبل الاستقلال، حتى تم تحديد الشروط اللازمة وتهيئة الظروف المناسبة لإجراء إصلاحات في التعليم العالي بعد مرور حوالي تسع سنوات على الاستقلال. سنحاول من خلال العنصر الموالي تسليط الضوء على التعليم العالي والرقمنة في الجزائر.

1.5. التعليم العالي في الجزائر

1.1.5. نظم التعليم العالي في الجزائر

تم في السنوات الأخيرة تنفيذ العديد من المشروعات والبرامج الهادفة إلى تطوير التعليم العالي وأساليب التكوين .من الواضح أن نظم التعليم العالي في العالم تسعى إلى تنظيم هيكلية تعليمية من ثلاث أطوار :الليسانس والماستر (دراسة سنتين بعد الليسانس) والدكتوراه، بهدف منح مقروئية أفضل لهذه الأطوار والشهادات المرتبطة بها، سواء على المستوى الوطني أو الدولي.

يتشكل كل طور من وحدات تعليمية موزعة على ست سداسيات .الليسانس تشتمل على سنة دراسية مقسمة إلى فصلين، وتتضمن مرحلتين :تكوين أساسي شامل لكافة التخصصات، وثاني مرحلة متخصصة في شعبة محددة .أما الماستر، فيتضمن أربع سداسيات أو فصلين دراسيين، يشتمل على تكوين مهني وتكوين تحتي .أما الدكتوراه، فتشمل تكويناً يمتد لست سداسيات، وتتوج هذه المرحلة بشهادة الدكتوراه بعد مناقشة الأطروحة.

نظام LMD (Licence) يُقسم إلى ثلاثة فصول دراسية وستة سداسيات، استجابة للتوجهات العالمية في التعليم العالي بهدف تطوير النظام التعليمي ووفقا لمتطلبات العصر الجديد لاستيعاب التطورات العلمية والتكنولوجية ومواجهة التحديات المستجدة . (العلواني، 2018، الصفحات 21-22)

لقد شهدت منظومة التعليم العالي في الجزائر تطورًا كبيرًا، حيث ازدادت عدد الطلاب في الموسم الجامعي2023/2024، الى ما يقارب مليون و700 ألف طالب، من بينهم 310 ألف طالب جديد، يتلقون الدروس عبر 114 مؤسسة تعليم عالي، إضافة إلى 53 جامعة، و9مراكز جامعية، و12مدرسة عُليا للأساتذة، و15 كلية للطب، 14 ملحقة تابعة للطب.

ولتسهيل دراسة الطلبة القادمين من ولايات أخرى لمختلف التخصصات، تم تخصيص 466 إقامة جامعية لاستقبال 649 ألف طالب مقيم ويبلغ عدد الأساتذة 73 ألف أستاذ جامعي، وأكثر من نصف الأساتذة حاصلون على درجة الأستاذية، بالإضافة إلى وجود 8 آلاف أستاذ جديد وتصل نسبة تدريس الطلبة إلى استاذ واحد لكل 22 طالبًا، مع توفر 104برنامج تكوين لنيل شهادة الليسانس، و245 برنامج تكوين لنيل شهادة الماستر، منها 84 برنامج تكوين ذو طابع مهني، و89 برنامج تكوين لنيل شهادة مهندس، ويصل عدد المؤسسات المصغرة إلى 734 مؤسسة و94 حاضنة أعمال، و17 حاضنة لوسم لابل، إضافة إلى 84 مركز لتطوير المقاولاتية، و17 دار ذكاء اصطناعي، و234 وسم علامة مشروع مبتكر إضافة إلى 853 براءة اختراع. (زايد، 2023).

2.5. الرقمنة في التعليم العالي بالجزائر

1.2.5. نشأة وتطور الرقمنة في الجزائر: انخرطت الجزائر في مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال حضور القمة العالمية لمجتمع المعلومات في مرحلته الأولى التي انعقدت في شهر ديسمبر 2003 بجنيف (سويسرا) والتي كان من بين أهدافها صياغة إرادة سياسية واضحة المعالم واتخاذ تدابير ملموسة لإرساء أسس مجتمع معلومات يكون في متناول الجميع. وكانت الغاية من القمة الثانية المنعقدة بتونس العاصمة في شهر نوفمبر 2005، تنفيذ خطة عمل جنيف والتوصل إلى حلول واتفاقيات حول إدارة الإنترنت بالإضافة إلى آليات التمويل.

تشمل استراتيجيات مجتمع المعلومات تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجالات الإدارة، التجارة، التعليم عن بعد، الرعاية الصحية، التوظيف، البيئة، والزراعة. وأظهرت التطورات أن الحكومة الإلكترونية أصبحت ضرورة لا مفر منها لجميع الدول، سواء كانت متقدمة أو نامية. وتسعى الجزائر في هذا السياق إلى رغبتها في تبني هذا النظام الجديد، كما يؤكده برنامج الجزائر الإلكترونية 2009-2013، الذي يُعتبر من أبرز المشاريع التنموية التي راهنت عليها الحكومة الجزائرية. (عبد الوهاب، 2023)

بالنسبة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتي تعتبر من بين الوزارات الرائدة في المجال فقد مر برنامج الرقمنة بعدة مراحل، نذكر منها: انعقاد أول ندوة وطنية خاصة التعليم عن بعد في سنة 2012، اعتماد منصة بر وغرس (progres) في سنة 2016 لتسهيل عملية التسجيل على مستوى المؤسسات الجامعية ودلك نظرا للعدد المتزايد للطلبة.

بناء على توصيات الندوة الوطنية الخاصة بالتعليم عن بعد تم تقديم حوصلة فيما يخص الدروس التي تم وضعها على الانترنت والمنتجات التي تمت على المستوى الإقليمي مع سرد المشاكل الرئيسية التي واجهتها العملية، وخلال السنة الدراسية 2020/2019 فرض التعامل مع وباء فيروس كورونا تعميم التعليم عن بعد عبر الإنترنت

من خلال استراتيجيات إدارة الأزمات والتي ساهمت في انقاذ الموسم الدراسي. بالرغم من فجائية الوضعية كان لتوصيات الندوة الوطنية وكذلك تأهيل الأساتذة الذين تم تعيينهم منذ عام 2016 وتدريبهم على التعليم عن بعد ومشاركتهم في تدريب أساتذة لم يستفيدوا من هذا التدريب، دور كبير في تجاوز الأزمة.

بداية من سبتمبر 2022، شهد قطاع التعليم العالي تقدما كبيرا في مجال الرقمة، مما أثر بشكل إيجابي على جميع المستخدمين. تم تقديم نهج جديد للوصول إلى رقمنه شاملة في هذا القطاع استناداً إلى استراتيجية تحترم الجداول الزمنية والمتابعة الميدانية لكافة المراحل.

تم الإعلان في 24 أكتوبر 2022 عن الرؤية الرقمية لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي في مذكرة "المخطط الرئيسي للرقمنة (7)"، وانطلق البرنامج فعليا في 20 نوفمبر 2022 بعد تعيين الهيئات والموارد البشرية على مختلف المستويات لضمان تنفيذ المخطط الذي يحتوي على اثنا عشر مبادرة موزعة على سبعة محاور تغطي جوانب متعددة. وقد شملت هذه المبادرات مرافقة تكوين الأساتذة، وخدمة عروض التكوين، ودعم نجاح الطلبة، وخدمة نشاطات البحث، ودعم الهياكل القاعدية، فضلاً عن توفير إدارة حديثة وتعزيز التبادل الجامعي الوطني والدولي. تم إنشاء أكثر من 40 منصة لتسهيل الحياة الجامعية وتقديم خدمات تكنولوجية لصالح الأسرة الجامعية بهدف تحقيق جودة التعليم والإدارة بدون استخدام الورق أي مبدأ 0 ورقة. (المكتب الاستراتيجي، 2023)

ملحق رقم 04: المخطط التوجيهي للرقمنة SDN(المصدر: (المكتب الاستراتيجي، 2023)

2.2.5. البرامج المعتمدة في رقمنة التعليم العالي في الجزائر

- النظام المطور بروغراسPROGRES، هو عبارة عن أرضية رقمية وطنية تتضمن قواعد بيانات رقمية تخص متابعة المسار الدراسي البيداغوجي للطلبة الجامعيين في مختلف الأطوار وكذلك تسيير ومتابعة المسار المهني والبيداغوجي للأساتذة الجامعيين وتسيير الخدمات الجامعية. (مبرك، 2020)
- نظام إدارة التعلم المفتوح المصدر Moodle
- نظام تسيير المكتبات الجامعية: سينجاب système Normalisé de gestion de Bibliothèque (SYNGEB)
- النظام الوطني للتوثيق الالكتروني SNDL توثيق أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير والبحث عنها.
- البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات PNST
- البوابة الجزائرية للمجلات العلمية ASJP أرضية رقمية لنشر المجلات العلمية.
- الباحث العلمي Google Scholar خاص بالنشر والاطلاع على المؤلفات العلمية الأكاديمية.
- البريد الالكتروني المهني Email institutionnel وسيلة إلكترونية تستعمل للتواصل بين مؤسسات التعليم العالي فيما بينها، وكذلك بين إدا ا رت القطاع ومستخدميه من أساتذة وإداريين.
- برنامج سيلابس Syllabus، وسيلة تواصل رقمية تفاعلية بين الأستاذ والطلبة يسمح للأستاذ بتقديم ملخص عام للدرس.
- شبكات التواصل الاجتماعي (Facebook-twitter-Instagram-Viber)
- تقنية الزووم Zoom
- Google Classroom
- تقنيات غوغل ميت Google Meet (مبرك، 2020)

تطبيقات الهاتف النقال: تطبيق خدماتي: **E-services** وهو تطبيق مخصص للهواتف الذكية يحتوي على بوابة لجميع الخدمات والمنصات الرقمية الموضوعة في الخدمة لفائدة مستخدمي القطاع كل فيما يخصه والمذكورة أعلاه.

تطبيق web etu: وهو تطبيق مخصص للهواتف الذكية للنظام المعلوماتي المدمج **progress** يمكّن الطّالب من القيام بعمليات التسجيل وإعادة التسجيل ومتابعة المسار الدراس ي وكذا استخراج الوثائق الضرورية. (**المصدر (www.mesrs.dz)**)

3.2.5 المنصات الالكترونية المستحدثة في رقمنة التعليم العالي:من أهم المنصات الالكترونية المستحدثة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي نجد:

- منصة الكترونية لتكوين الأساتذة الجامعين المتخصصين في اللغة الإنجليزية والتي تعمل على مرافقة حوالي 30 ألف أستاذ جامعي والتي تسمح بتحسين مستوى الأستاذ وفق المعايير الدولية وتكوينه في طرق التعامل مع الطلبة والمتعلمين.
- التوقيع على اتفاقيات توأمة مع جامعات تركية واخرى كندية والتي تتمثل في نقل الخبرات في نقل التكنولوجيا وللاستفادة من التجارب الرائدة لتلك الجامعات والسعي لتحقيقها مراتب متقدمة في شتى المجالات خاصة مجال تشجيع ريادة الأعمال والنقل التكنولوجي، كما تهدف هذه الاتفاقيات الى تسهيل تنقل الباحثين والطلبة بين هذه الجامعات لتبادل الخبرات ونقل التجارب بين البلدين.
- التوقيع على اتفاقية توأمة بين جامعات جزائرية وجامعة ليمريك الأيرلندية، وذلك بهدف تبادل الخبرات وتعزيز الشراكة بين الجانبين في مجال العلوم الأكاديمية والاجتماعية وكذا تدريس اللغة الإنجليزية في الجزائر الرامية الى تحقيق أهداف تخص البحث العلمي في مختلف المجالات العلمية بما فيها الرقمنة والأمن الغذائي والطاقوي وترمى الاتفاقية إلى تعزيز الشراكة مع الجزائر في مجال العلوم الأكاديمية والاجتماعية والثقافية، علاوة على تدريس اللغة الإنجليزية.
- تطبيق "مي باس" لرقمنة قطاع الخدمات الجامعية والتحسين من جودة النقل الجامعي الذي يساهم في تسهيل حياة الطالب الجامعي وتوجيه تركيزه وتفكيره نحو التكوين، التعلم، التدرب والبحث العلمي لبلورة الأفكار وخلق المؤسسات.
- إنشاء مدارس عليا متخصصة في الذكاء الاصطناعي ومدارس خاصة في تكنولوجيات الدرونات، الروبوتات، مدرسة طب الغد، مدرسة الدراسات والاستراتيجيات الدولية.
- الاشراف على الإطلاق الرسمي للإمضاء الإلكتروني بقطاع التعليم والعالي والبحث العلمي والتي تعتبر بمثابة "قفزة هامة للقطاع في مجال الرقمنة والحوكمة"
- استحداث منصة الكترونية خاصة بالشكاوى والتي تربط الطالب بالإدارة والتي تدخل في مجال الرقمنة وأخرى خاصة باستقبال العرائض وشكاوى الاسرة الجامعية والبحثية والخدماتية بالقطاع كما تعمل على تحقيق الجودة والنوعية في التعليم والاستثمار في الرأسمال البشري وتحويله الى رصيد معرفي وقيمة مضافة في خدمة التنمية الوطنية. (مريم، 2023)

6. الدراسات السابقة وتميز الدراسة الحالية

1.6. الدراسات السابقة

سيتم التركيز فيما يأتي على أهم الدراسات التي تناولت أحَدَ المتغيرين أو المتغيرين معًا. مع إدراج بعض الدراسات النظرية بهدف إبراز الاختلاف بين تعريف مصطلحات الدراسة (مصطلح الرقمنة تحديدًا) ونبين هذه الدراسات كالاتي:

1.1.6. الدراسات العربية

1- **دراسة بوطويل فهيمة وخليف سمية** مذكرة ماستر بعنوان: " **الرقمنة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي**" دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي –تبسة– 2021/2020.

هدفت الدراسة الى الوقوف على طبيعة العلاقة الموجودة بين الرقمنة وجودة التعليم العالي حيث تم توزيع استبيان موجه لعينة من الأساتذة بالكلية الذين بلغ عددهم 107 تم تحديد أبعاد محاور البحث كالآتي :المتغير المستقل الرقمنة والمتغير التابع جودة التعليم العالي

من بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين الرقمنة وجودة التعليم العالي.

2- **دراسة عمرون فهمي** مذكرة ماستر بعنوان: **"دور الرقمنة في جودة مخرجات التعليم العالي**، دراسة ميدانية لجامعة المسيلة، 2022 / 2023

حاولت هذه الدراسة إبراز دور الرقمنة في جودة مخرجات التعليم العالي، حيث ألمت بالمفاهيم الأساسية للرقمنة ومتطلبات تطبيقها في مجال التعليم العالي، كما درست دورها في الممارسات لتحقيق جودة المخرجات في جامعة المسيلة ليستخلص منها أن للرقمنة دور فعال وايجابي على جودة مخرجات التعليم العالي بجامعة المسيلة تم الاعتماد في الجانب التطبيقي على أداة المقابلة مع أحد أهم موظفي إدارة الرقمنة بجامعة المسيلة، للاستفسار حول دور الرقمنة في جودة مخرجات التعليم العالي بجامعة المسيلة.

وخلصت الدراسة إلى أن للرقمنة واستخدام التكنولوجيا سواء الحضورية أو عن بعد دور فعال وايجابي على جودة مخرجات التعليم العالي بجامعة المسيلة.

3- دراسة حلاسي أميمة رشا ومبارك بوشعالة وسام مذكرة ماستر بعنوان: **"دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي منصة بروغرس نموذجا 2022 / 2023"**.

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الرقمنة في الجامعات الجزائرية والجهود المبذولة فيها، وظهورها من خلال منصة بروغرس كما تطرقت إلى أهم مظاهر الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجامعات الجزائرية التي تحاول الاندماج مع عمليات الرقمنة التي أقرتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من أجل حداثة وعصرنة

التعليم في الجامعة وكذا مختلف معوقاتها وتحدياتها وهذا من خلال وصف كل تلك البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج إجابية.

تم الاعتماد في الجانب التطبيقي على أداة الاستبيان موجه لعينة من فئة الأساتذة وبالضبط أساتذة جامعة 1 ماي 1945 بقالمة كعينة للدراسة وخلصت الدراسة إلى أن 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.

- توفر الرقمنة الوقت والجهد، فالتكنولوجية الحديثة تساعد على ذلك، مما يعمل على الوصول الى الموارد الرقمية عبر الانترنت في اي وقت ومن أي مكان.
- تساعد التقنيات الحديثة في تحفيز الابداع والابتكار ليتمكن الطلاب والاساتذة من استخدام الادوات الرقمية لتطوير مشاريع تعليمية مبتكرة.

4–دراسة أحمد قاسم جمال (الجمهورية اللبنانية)، بسام محمد الحمد (مملكة البحرين)، تركي إبراهيم عبيدات (المملكة الأردنية الهاشمية)، حسين سالم مرجين (ليبيا) وناصر بن محمد جميل سرحان (المملكة العربية السعودية) مقال بعنوان "**التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي" – 2023** – هدفت الدراسة الى تشخيص وتحليل التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي في عدد من الدول العربية (الجمهورية اللبنانية، مملكة البحرين، المملكة الأردنية الهاشمية، ليبيا والمملكة العربية السعودية مع رصد التحديات التي واجهتها في تطبيقه اذ تمت هذه الدراسة خلال فترة جائحة كرونا من 2020 الى 2023.

تبين من خلال الدراسة أن التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي في البلدان العربية المستهدفة قد بدأ قبل جائحة كورونا بسنوات طويلة الا أن الجائحة فرضت التحول الى التعلم عن بعد كما توصلت الدراسة الى أن الدول المتبنية لاستراتيجيات واضحة مدعمة بلوائح ناظمة لعملية التعليم الالكتروني وهيئات متابعة لهذا التحول كانت الأكثر تقدما مقارنة بدول أخرى تفتقر لذلك.

اعتمد الباحثون على أكثر من منهجية في هذه الدراسة كالمنهج الوصفي التحليلي لجمع المعلومات وتفسيرها ومنهج تحليل المضمون وكذا منهج دراسة الحالة للحصول على نتائج دقيقة وموثوقة كما خرجت الدراسة بالعديد من التوصيات منها زيادة الاستثمار في البنى التحتية الرقمية والتكنولوجية وتعزيز القدرات التقنية لمؤسسات التعليم العالي وتحسين الإطار التشريعي ووضع الخطط الاستراتيجية الشاملة لعملية التعلم الإلكتروني.

2.1.6. الدراسات الأجنبية

1- دراسة Marina Abdurashidova, Muhammad Eid Balbaa, herzod Nematov, Zayniddin Mukhiddinov, and Ilhom asriddinov (The impact of innovation and digitalization on the quality of higher education: A study of selected universities in Uzbekistan).2023

تبحث هذه الدراسة في تأثير الابتكار والرقمنة على جودة التعليم العالي في جامعة طشقند التقنية الحكومية في أوزبكستان باستخدام نهج الطرق المختلطة، كانت البيانات تم جمعها من خلال استبيان جيد التنظيم من 300 مشارك، بما في ذلك الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين الإداريين. تظهر النتائج تصورًا إيجابيًا قويًا بين المجيبين فيما يتعلق تأثير التقنيات الرقمية على جودة التعليم، حيث أقر 83٪ بتأثيرها الإيجابي. بالإضافة إلى ذلك، أفاد 72٪ أن لديهم إمكانية الوصول إلى الموارد الرقمية المفيدة، بينما اعتبر 68٪ أن TSTU مؤسسة مبتكرة. خلصت الدراسة إلى أن التقنيات الرقمية تلعب دورًا مهمًا في تعزيز جودة التعليم العالي في جامعةTSTU ، وتعزيز بيئة تعليمية ديناميكية وتحسين مشاركة الطلاب.

2- دراسة Paula Shablil YE and Lubana Ibrahim, Navigation and distance education during the coronavirus pandemic perception of Albania, article in the International Journal of by Albanian students Studies in Education, Volume 03, Issue 02, Year 2021/2020

سعت الدراسة الى تقييم تصورات الطلاب الألبان والتحديات التي تواجههم أثناء التعلم عبر الإنترنت الذي تم إجراؤه بسبب جائحة كوفيد-19. تمت دعوة الطلاب عبر البريد الإلكتروني لإبداء تصوراتهم حول التعلم المستمر عبر الإنترنت. تم الحصول على إجابات من 627 طالبًا جامعيًا من مختلف المجالات الدراسية، مثل العلوم الطبيعية والطبية والحياتية. أظهرت النتائج أن الطلاب كان لديهم موقف أكثر إيجابية تجاه بيئة التعلم في الفصول الدراسية. كانت التحديات الرئيسية التي واجهها الطلاب هي عدم توفر الاتصال بالإنترنت ونقص الأجهزة التكنولوجية. كان الطلاب المسجلون في البرامج القائمة على التكنولوجيا وكذلك أصحاب الأداء الأكاديمي العالي أكثر راحة ورضا عن الفصول الدراسية عبر الإنترنت .كانت النسبة المئوية للطلاب الذين فضلوا استمرار عملية التعلم في الفصول الدراسية أعلى من أولئك الذين فضلوا التعليم عبر الإنترنت أو مزيجًا من بيئات التعلم داخل الحرم الجامعي وعبر الإنترنت، صرح الطلاب بشدة أن التعلم عبر الإنترنت لا يمكن أن يحل محل الفصل الدراسي وأشارت النتائج إلى

أن الطلاب الألبان ليسوا على دراية كافية بالتعليم القائم على التكنولوجيا وخرجت الدراسة بالتوصيات على انه يجب دمج التعليم عبر الإنترنت تدريجيًا في التعليم الألباني اعتمادًا على خصائص الطلاب أيضًا كما يجب تنظيم عملية التعلم بفعالية من قبل الأساتذة، مع مراعاة عدم رضا الطلاب والصعوبات التي يواجهها الطلاب في التعلم الإلكتروني ومراعاة القيود العامة لهذه الطريقة.

2.6. تميز الدراسة الحالية

عموما مثلت الدراسات السابقة أرضية نظرية وعملية لدعم البحث وتختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في كونها تناولت جانب مساهمة الرقمنة في تحقيق أبعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي في أحد الجامعات الجزائرية. حيث توفر الدراسة رؤى وتوصيات لتحسين جودة التعليم العالي من خلال الرقمنة في الجامعات الجزائرية.

– الدراسة هي أحد الدراسات القليلة التي تناولت موضوع الرقمنة وابعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي وبما ان الدراسة الميدانية تمت بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان فهي تعد البادرة الأولى في كليتنا على حد علمنا.

7. خلاصة الفصل

يعيش العالم اليوم ثورة معلوماتية ضخمة فرضت نفسها على جميع القطاعات، وقد اعتمد قطاع التعليم العالي استراتيجية لتحديث نفسه من خلال إدخال التقنيات الرقمية في مختلف المجالات بهدف تطوير القطاع، وتحسين كفاءة وسرعة أداء المهام، ورفع مستوى الجامعات الجزائرية. وتحقيق اعلى درجات الجودة بل وتحقيق ابعادها للوصول الى مصاف الجامعات الكبرى.

تسلط هذه الدراسة الضوء على تحول قطاع التعليم العالي والبحث العلمي نحو التكنولوجيا الرقمية، بالإضافة إلى أهميتها وكذا العلاقة النظرية بين الرقمنة وابعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي.

الفصل الثالث

الدراسة التطبيقية وتحليل البيانات

1. تمهيد:

بعد التطرق إلى التأصيل العلمي للرقمنة وابعاد جودة التعليم العالي في الجانب النظري، سنقوم في هذا الفصل بتطبيق هذه المفاهيم على احدى الجامعات الجزائرية، وتحديداً جامعة غليزان ممثلة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. كما سنقوم بفهم العلاقة بين الرقمنة وابعاد جودة التعليم العالي في هذا السياق. سيقدم الفصل نظرة عامة عن كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، وسنقوم بمعرفة دور الرقمنة في تحسين ابعاد جودة التعليم العالي في الكلية من وجهة نظر الأساتذة.

1.1. تقديم حول كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد زبانة غليزان

1.1.1. تقديم عام حول جامعة أحمد زبانة غليزان

أنشئت جامعة أحمد زبانة لأول مرة كمركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-206 المؤرخ في 06 جويلية 2008 مكونة من أربعة معاهد:

- معهد العلوم القانونية والإدارية
- معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية
- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية
- معهد الأدب واللغات

ليتم التعديل بعد ذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13- 330 المؤرخ في 30 سبتمبر 2013 والمتضمن إنشاء معهدين جديدين: معهد العلوم والتكنولوجيا ومعهد العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة. ليتم تعديل التسمية بمقتضى القرار الوزاري رقم 14/01 المؤرخ في 23 أكتوبر 2014: "المركز الجامعي أحمد زبانة".

وفي سنة 2020 تمت إعادة هيكلة المركز الجامعي أحمد زبانة ليصبح جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 20-339 المؤرخ في 22 نوفمبر 2020 المتضمن إنشاء جامعة غليزان لتضم خمس كليات وهي:

- كلية العلوم والتكنولوجيا
- كلية الحقوق
- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- كلية الآداب واللغات

2.1.1. تقديم عام للكلية محل الدراسة

– نبذة عن الكلية: تم إنشاء كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير التابعة لجامعة غليزان بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 20- 339 المؤرخ في 06 ربيع الثاني 1442 الموافق ل 22 نوفمبر سنة 2020، والتي افتتحت أبوابها منذ إنشاء معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سنة 2008 بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08- 206 المؤرخ في 06 رجب 1429 الموافق ل 09 جويلية 2008 لطلبة السنة الأولى جذع مشترك ليتفرع فيما بعد إلى ثلاثة أقسام بموجب القرار الوزاري رقم 289 المؤرخ في 02 ماي 2013 وهي:

قسم العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية وقسم علوم التسيير

وبعد ترقيتها إلى كلية تابعة لجامعة غليزان، تم إصدار القرار الوزاري رقم 568 المؤرخ في 11 ماي 2021 والمتضمن إنشاء الأقسام المكونة لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ليصبح عدد أقسامها أربعة كالاتي: **قسم العلوم الاقتصادية – قسم العلوم التجارية– قسم علوم التسيير– قسم العلوم المالية والمحاسبة**

والتي تقدم الكلية من خلالها تكوينا في مجموعة من التخصصات في طوري الليسانس والماستر تتوزع كما يلي:

جدول رقم 03–01 تخصصات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة غليزان

تخصصات المفتوحة في طور الليسانس	تخصصات المفتوحة في طور الماستر
تخصص إدارة مالية	تخصص محاسبة.
تخصص التسويق.	تخصص مالية المؤسسة.
تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات.	مالية وبنوك اسلامية
تخصص محاسبة	تخصص اقتصاد نقدي وبنكي.
تخصص مالية	تخصص اقتصاد دولي.
	مالية وتجارة دولية وادارة أعمال

من اعداد الطالبة بالاعتماد على موقع جامعة غليزان

3.1.1 هياكل الكلية:

تتوفر الكلية على عدة هياكل بيداغوجية وإدارية وبحثية نذكرها كالتالي:

- 03مدرجات بسعة 250 طالب لكل مدرج.
- 34 قاعة مخصصة للتدريس والأعمال التطبيقية.
- 02قاعة للأعلام الآلي.
- 02قاعة مخصصة للتكوين في طور الدكتوراه.
- 01قاعة اجتماعات خاصة بالأساتذة.
- 01مخبر بحث أكاديمي.
- 26 مكتب إداري

تتوفر الكلية على مجموعة من الأساتذة ذوي الكفاءة والخبرة في التخصصات المطلوبة يشغلون مختلف الرتب يسهرون على تأطير الطلاب على جميع المستويات والشعب والتخصصات، كما تجدر الإشارة الى ان كليتنا كان لها السبق في استحداث تطبيقة **Win**والتي تمكن الأساتذة والطلبة على حد سواء من التعرف على برامج الامتحانات وكذا قاعات المخصصة بها لتسهيل عملية الالتحاق بها دون أي صعوبة تذكر. (univ-relizane.dz، 2024)

ملحق رقم 05: احصائيات حول كليتنا المصدر: الصفحة الرسمية للكلية (فايس بوك) 2024

4.1.1 المخطط التنظيمي للكلية: يُعَدُ الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير المسؤول عن تنظيم وإدارة وسائل ومهام الكلية، ويتجسد ذلك في شكله التالي:

شكل رقم 03-01 هيكل الكلية المصدر: الموقع الرسمي للجامعة www.univ-relizane.dz

2. منهجية الدراسة (الطريقة والأدوات)

1.2 أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية:تتنوع أدوات جمع البيانات بين أدوات رئيسية وأدوات ثانوية، إذ يُعتبر الاستبيان أداة الدراسة الأساسيَّة، لجمع البيانات قصد الإحاطة بموضوع الدراسة وتوفير بيانات تدعم نتائج اختبار الفرضيات للمؤسسات محل الدراسة.

1.1.2 الاستبيان الأداة الرئيسية:تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. وهو عبارة عن استمارة تحتوي مجموعة من الأسئلة المترابطة والمتسلسلة والتي يتم الإجابة عنها وتعبئتها من قِبل المبحوث لجمع المعلومات والبيانات حول الظاهرة أو مشكلة البحث، وهي أكثر الأدوات استخدامًا وشيوعًا. وتؤدي كل أنواع الاستبانات نوعين من الوظائف:

- **الوصف**: توفر البيانات التي يمكن الحصول عليها من خلال الاستبيان وصفاً دقيقاً لخصائص الأفراد أو المجتمعات مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، والدخل، وغيرها .يعد وصف هذه العناصر بدقة وصحة بالغة أمراً ضرورياً لأغراض البحث، حيث يساهم في كشف العلاقات بين مختلف العناصر والمتغيرات، كما يساعد في استكشاف المجتمع المدروس وتوقعاته المحتملة.
- **القياس**: الوظيفة الثانية والمهمة للاستبانة هي قياس اتجاهات الرأي للأفراد والجماعات حول أشياء أو مواضيع يرغب الباحث في قياس اتجاهات الرأي نحوها. (آمنة، 2022، صفحة 169)

2.1.2 خطوات إعداد وتوزيع الاستبيان

أولا. خطوات إعداد الاستبيان: قسمت محاور الاستبيان إلى جزأين:

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية للمستجوبين: والتي تمثلت في: الجنس، السن، الرتبة العلمية، والاقدمية.

الجزء الثاني: محاور الدراسة: قسمت الدراسة إلى محورين بمجموع 45 فقرة.

المحور الأول 'الرقمنة': يحوي 13 فقرة أما **المحور الثاني**: **'أبعاد الجودة الشاملة** يحوي 32 فقرة. كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم 03-02 محاور الدراسة

المحاور	العناصر	عدد العبارات	ترقيم العبارات من الى
المحور الاول	الرقمنة	13	من 01 الى 13
المحور الثاني	بعد القيادة والتنظيم الاداري	*08*	من 38 الى 45
	بعد الوسائل والإمكانات المادية	08	من 14 الى 21
	بعد شؤون الطلبة	05	من 22 الى 26
	بعد هيئة التدريس	08	من 27 الى 34
	بعد البرامج الدراسية	03	من 35 الى 37
	ابعاد الجودة الشاملة	32	من 14 الى 45

المصدر: من اعداد الطالبة

لقد تمت الاستعانة بعدة مراجع لصياغة عبارات الاستبيان وهي كالاتي:

محور الرقمنة: المصدر (مقال أثر الرقمنة على تحسين نوعية التعليم العالي الدراسة التطبيقية في جامعتي العراق ولبنان 2022 مجلة هندسة الأعمال والإدارة والاقتصاد 2023 (أ.د هناء حمود وأ.د مكيا كريدي بانيا ود. أليسار علي طحان).

محور ابعاد الجودة الشاملة المصدر (المجلة الأكاديمية لجامعة نوروز كوردستان العراق (مقال لحكمت رشيد سلطان وأڤان يوسف حجي بعنوان دور مكونات الريادة الاستراتيجية في تحقيق أبعاد جودة التعليم العالي ومقال دور المقدرات الريادية في تحقيق أبعاد جودة التعليم العالي لأزين عارف أحمد وأ.د حكمت رشيد سلطان المجلة الأكاديمية لجامعة نوروز كوردستان العراق).

تم استخدام الاستبيان كقائمة معيارية للأسئلة الهادفة والتي الغاية منها جمع معلومات في موضوع معين، يُستخدم عادة في البحوث الكمية عندما تتطلب القياسات الإحصائية عينة كبيرة، ويمكن إجراءه عن طريق البريد، الهاتف، الإنترنت، أو وجها لوجه. تم إعداد الاستبيان الخاص بالأساتذة على عدة مراحل، بدءًا من تصميم الاستبيان وصولاً إلى عرضه للتحكيم على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة، قبل ضبطه في صورته النهائية وتوزيعه على عينة الدراسة من أساتذة في كليتنا. بعد إجراء عمليات توزيع وجمع وتفريغ البيانات المذكورة في الاستبيان التي وجهت للأساتذة في كليتنا، تم تحليل البيانات باستخدام نظام التحليل الإحصائي .SPSS يشمل هذا القسم تفصيلاً عن عرض وتحليل آراء عينة الدراسة حول محاور الاستبيان، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة.

2.2 عرض بيانات متغيرات الدراسة الميدانية

يعتبر ضبط الإطار المنهجي للدراسة الميدانية خطوة أساسية للوصول إلى نتائج دقيقة، حيث لابد من تحديد مجتمع وعينة الدراسة وأدوات الدراسة وكذا الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل المعلومات المتوصل إليها من اجل اختبار صحة فرضيات الدراسة والوصول إلى مجموعة من النتائج.

1.2.2 تحديد مجتمع وعينة الدراسة وأدوات التحليل

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي"Likert"للإجابة على العبارات المذكورة في الاستبيان، نظرًا لشيوع استخدامه في الدراسات الاجتماعية والاقتصادية، وذلك لقياس آراء الأفراد بشكل موحد .حيث يُطلب من الأفراد (أفراد عينة الدراسة) التعبير عن مدى اتفاقهم مع كل عبارة وفقًا لخمس درجات .كما تم ترجمة الإجابات على النحو التالي:

جدول رقم 03-03 قياس الاستبانة المستخدم

لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
01 درجة	درجتان	03 درجات	04 درجات	05 درجات

المصدر: (سعدية، 2020، صفحة 226)

لقد تم إنجاز الدراسة الميدانية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد زبانة غليزان خلال السنة الجامعية 2023 -2024

بهدف اختبار الفرضيات التي تم وضعها في بداية البحث تم الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات وقد تم توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة كما هو مبين في الجدول أدناه.

جدول رقم 03-04: عدد استبيانات الدراسة

مجتمع الدراسة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الصالحة للدراسة
أساتذة الكلية	55	49	49

المصدر: من اعداد الطالبة

3.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية **SPSS**في نسخته الثالثة والعشرون وذلك لمعالجة البيانات التي تم جمعها من استمارات الاستبيان (استمارة الأساتذة)، واستخراج النتائج، وقد تم توظيف الأساليب الإحصائية التي تناسب فرضيات الدراسة ومتغيراتها والمتمثلة فيما يلي:

-تحليل معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان إضافة لمعامل الصدق.

-التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة.

-المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة اتجاه إجابة أفراد عينة الدراسة ودرجة موافقتها على كل عبارة من عبارات الاستبيان ومحاوره بالإضافة إلى تحديد الأهمية النسبية لكل عبارة ومحور.

-الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم إجابات أفراد العينة عن المتوسط الحسابي، أي انه يوضح مدى تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي أي يقيس التجانس في الإجابات.

-معاملات الالتواء والتفلطح للتأكد من اعتدالية توزيع البيانات واتبعاها للتوزيع الطبيعي للتمكن من اختبار الفرضيات،حيث يهتم بتعيين طبيعة وقوة العلاقة بين متغيرين او عدمها،

- معامل الارتباط : ويرمز له بالرمزR والارتباط نوعين هما الارتباط الموجب الطردي (حيث إذا تغير احد المتغيرين فان الأخر يتبعه في نفس الاتجاه) والارتباط السالب العكسي (إذا تغير احد المتغيرين فان الأخر يتبعه في الاتجاه المضاد ، ويستخدم للتعرف على درجة الارتباط بين المتغيرات التابعة والمستقلة.

-تحليل التباين لمعيار واحد للمقارنة بين المتوسطات والتوصل إلى قرار يتعلق بوجود أو عدم وجود فروقات بين المتوسطات.

-أسلوب الانحدار البسيط لدراسة العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة والتابعة،كما يساعد في تحديد مدى مساهمة المتغيرات المستقلة في التغير الحاصل في المتغير التابع، وتحديد أكثرها تأثيرا وبالتالي معرفة قيم المتغير التابع نتيجة التغير الحاصل في المتغير المستقل.

اختبار ثبات وصدق الاستبيان Cronbach Alpha :يهدف هذا الاختبار إلى قياس استقرار نتائج الاستبيان وثباتها بشكل كبير عند إعادة تطبيقه عدة مرات على نفس أفراد العينة، في ظروف متطابقة خلال فترة زمنية محددة . يتم حساب ثبات الاستبيان بواسطة معامل ألفاكرونباخ (Cronbach Alpha)، حيث تكون قيمة ألفا كرونباخ المقبولة عادة 0.6، ويتراوح المعامل بين 0 و1 وقبل القيام بالتوزيع للاستبيان تم عرضه على الأستاذة المشرفة أولا ثم على مجموعة من الأساتذة المحكمين لإبداء الرأي وتقديم الملاحظات بالتعديل، ليتم أخذها بعين الاعتبار لوضع الاستبيان في صيغته النهائية، وهو ما يعرف بالصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين)، وذلك لغاية معرفة مدى صلاحيته كأداة للقياس قبل استخدامها في الدراسة وذلك للوصول إلى مستوى عال من تعميم النتائج.فكانت النتائج مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم 03-05 يحوي إختبار الثبات

البيان	الفا كرومباخ
محور الرقمنة	0,874
محور ابعاد جودة التعليم العالي	0,936
الفا كرومباخ الإجمالي	0,953

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامجSPSS

التعليق: من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الفا كرومباخ مرتفع وإشارته موجبة في الاستبيان وهذا يدل على استقرار المقياس وتوافقه مع نفسه، مما يعني أنه سيعطي نتائج متماثلة عند إعادة تطبيقه على نفس العينة ونفس الظروف أما صدق الاتساق الداخلي، فيقصد به مدى اتساق كل عبارة من العبارات المتعلقة بموضوع الدراسة مع الدرجة الكلية للمحور .يُحسب هذا الاتساق من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات، والممثل في معامل الفاكرونباخ لكل محور، كما يتم التعرف على درجة الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للمحور التابعة له، حيث يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق إذا كان معامل الارتباط قويا ودالا معنويا، ويمكن تجزئته كما يلي:

علاقة قوية	$0.7 \leq R < 1$
علاقة متوسطة	$0.3 \leq R < 0.7$
علاقة ضعيفة	$0 \leq R < 0.3$

الجدول رقم 03-06 يحوي معامل صدق الاتساق الداخلي لكلا المحورين والكلي

البيان	معامل الصدق
محور الرقمنة	**0,934**
محور ابعاد جودة التعليم العالي	**0,967**
الإجمالي	**0,976**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامجSPSS

يتضح من نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي أن درجة الاتساق بين عبارات كل جزء من أجزاء الاستبيان الموجهة إلى فئة الأساتذة في كليتنا بجامعة غليزان، يدل على أن المحاور صادقة لما وضعت لقياسه (دور الرقمنة في تحسين أبعاد الجودة الشاملة)، وبذلك يكون الاستبيان صادق لما تم وضعه للتحليل وذلك بنسبة 97,6%.

توضيح درجة صدق الاتساق الداخلي لكل عبارة أي درجة ارتباط العبارات بحساب معامل الارتباط بيرسون

لمعرفة درجة الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان بالمحور الذي تنتمي إليه كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 03-07: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات محوري الاستبيان

الرقم	العبارة	قيمة معامل الارتباط
محور الرقمنة (1)		
01	لدى كليتنا برمجيات حديثة للعمل والتواصل.	1,000
02	لدى كليتنا اشتراكات في المكتبات العلمية الرقمية.	0,051
03	لدى كليتنا العدد الكافي من الماسحات الضوئية.	0,404**
04	لدى كليتنا العدد الكافي من الحواسيب.	0,499**
05	لدى كليتنا عدد كافي من شاشات العرضData show .	0,484**
06	تهتم الجامعة بتحديث مختلف الأجهزة وتطويرها.	0,318*
07	توجد شبكة إنترنت عالية التدفق Haut débit في كليتنا.	0,269
08	توجد شبكة تربط الجامعة بالكليات ومختلف فروعها.	0,399**
09	تستخدم إدارة كليتنا البريد الإلكتروني مع مختلف الاساتذة.	0,293*
10	تعمل الجامعة على إجراء دورات تكوينية حول مختلف البرمجيات والأنظمة لكل من يعمل به.	0,416**
11	تستخدم كليتنا أسلوب التعليم الحضوري والإلكتروني.	0,481**
12	يوجد منصات تفاعلية مع الطلبة.	0,313*
13	يوجد امكانية للطالب للاطلاع على نقاطه عبر المنصات الالكترونية.	0,265
محور أبعاد جودة التعليم العالي (0,774)**		
1-بعد جودة الوسائل والامكانات المادية (1)		
01	مباني الكلية تتوفر على معايير السلامة والأمان.	1
02	تتوفر قاعات التدريس على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسهيل العملية التعليمية.	0,516**
03	تتوفر في جامعتنا مباني وقاعات ومكتبات تتوفر على الشروط الملائمة للدراسة والمطالعة.	0.599**

04	تتوافر في مكتبات الجامعة أماكن مناسبة لاستيعاب مجموعات الكتب والمجلات العلمية بطريقة تجعلها في متناول الجميع.	0,520**
05	تعمل مكتبة الكلية بحواسيب مزودة بشبكة الانترنت.	0.388**
06	تتوفر مكتبة الكلية على كتب، مقالات، مجلات وجرائد الكترونية.	0.384**
07	تتوفر جامعتنا على احصائيات حول مخرجاتها عبر السنوات.	0.362**
08	توفر إدارة الجامعة الإمكانيات المادية اللازمة للتعليم الالكتروني.	0.454**
2-بعد جودة شؤون الطلبة (0.709)**		
01	تقوم إدارة الجامعة بإقرار قواعد للسلوك تحدد حقوق الطلبة ومسؤولياتهم وتكون مدونة في دليل يتوافر داخل الجامعة على نطاق واسع.	1
02	تستطلع إدارة الجامعة لآراء طلبتها في جودة العملية التعليمية.	0.505**
03	يستخدم الطلبة أجهزة الكمبيوتر بسهولة.	0.291*
04	يوجد لدى الطلبة استعداد للتعلم الذاتي.	0.012
3-بعد جودة هيئة التدريس (0.707)**		
01	يلتزم الأساتذة بالبرامج والمناهج الدراسية.	1
02	يعتبر التحسين الدائم للمادة العلمية من أولويات الأساتذة.	0.781**
03	لأساتذة كليتنا مقالات علمية مصنفة محليا.	0.534**
04	لأساتذة كليتنا مقالات علمية مصنفة دوليا.	0.506**
05	في كليتنا أساتذة من حاملي براءات الاختراع.	-0.083
06	في كليتنا أساتذة حاصلون على شهادات وجوائز محلية وعالمية.	-0.021
07	يعتبر رفع جودة الأعمال البحثية من أولويات إدارة الجامعة.	0.266
08	تهتم كليتنا بأعضاء هيئة التدريس وتساندهم وتسعى إلى التحسين المستمر.	0.640
4-بعد جودة البرامج الدراسية (0.504)**		
01	تعتبر جودة المناهج العلمية من أولويات إدارة الجامعة.	1
02	تبذل كليتنا جهود معتبرة لمراجعة، تحديث وتطوير البرامج والمناهج الدراسية بشكل مستمر.	0.496**
03	توفر إدارة الجامعة للمدرسين مرونة كافية في الاختيار بين المقررات الدراسية للوصول إلى المسار التعليمي الذي يواءم الأهداف.	0.273
5-بعد جودة القيادة والتنظيم الإداري (0.621)**		
01	تتسم الهيئة الإدارية بسرعة الأداء وعلاقات الاتصال الفعالة.	1
02	توفر القيادة الجامعة البيئة الملائمة للتمكين والإبداع والتميز في الأداء المؤسسي.	0.505**
03	وضوح القواعد العامة والخطوط العريضة للتصرفات والسلوكيات.	0.659**
04	الاتجاه نحو اللامركزية في أداء الأعمال الإدارية.	0.446**

05	اللوائح والتشريعات الجامعية تتسم بالوضوح وسهولة التطبيق	0.413**
06	تفوض القيادة الإدارية في الجامعة الصلاحيات الى المستويات الإدارية والاكاديمية بما يحقق سرعة الإنجاز وتحقيق الأهداف.	0.498**
07	يتميز الهيكل التنظيمي في جامعتنا بالمرونة ويسمح بتغيير الأولويات ومراجعتها.	0.460**
08	تشجع القيادات الإدارية على العمل بروح الفريق، لتحقيق غايات الجامعة وأهدافها.	0.608**
الارتباط الكلي (0.885)**		

* معنوية عند 0.05 - ** معنوية عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ملاحظة: تجدر الإشارة أنه إذا كان مستوى الدلالة متغير أقل من 0.01 تكون العلاقة قوية أما إذا كانت إشارته موجبة تعني أن العلاقة طردية، وإذا كانت سالبة تعني علاقة عكسية، وتبين الجداول معاملات الارتباط بين فقرات الاستبيان المعتمد في الدراسة ومن خلال النتائج يبدو ان جل فقرات الاستبيان ذات دلالة معنوية عند 0.01 وهذا يدل على قوة الارتباط وبالتالي معنوية وصدق الاستبيان.

4.2. وصف وتحليل خصائص عينة الدراسة

1.4.2 وصف خصائص عينة الدراسة

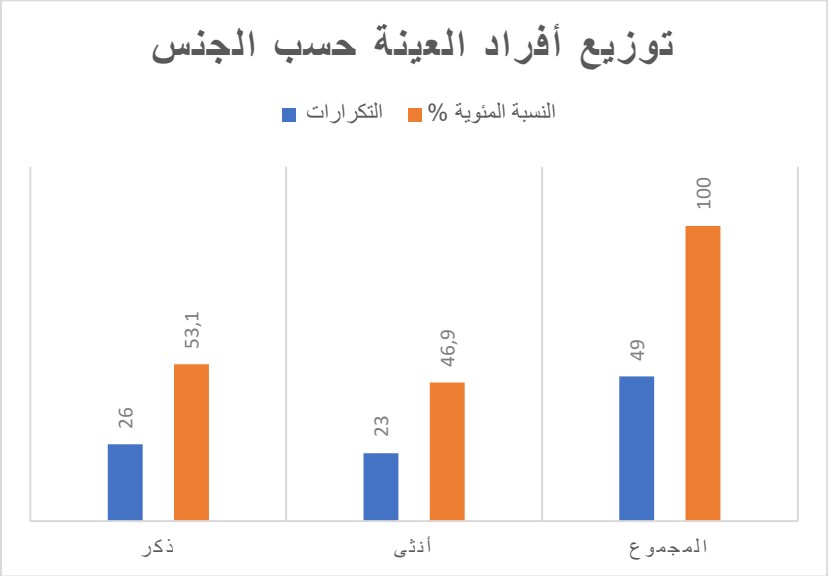
من خلال هذا الجزء تم تحليل عينة الدراسة من خلال مجموعة من الخصائص. بما أن عينة الدراسة تتضمن الأساتذة بكليتنا فانه سيتم عرض النتائج كالتالي:

استهلت استمارة الاستبيان الموجه للأساتذة بمجموعة من الأسئلة التي تضمنت بيانات عامة حول الجنس، العمر، الرتبة والخبرة المهنية، وفيما يلي سيتم التحليل الوصفي لهاته الخصائص.

1- **متغير الجنس:** يتضمن الجدول التالي توزيع أفراد العينة المستهدفة (الاساتذة) حسب متغير الجنس.

جدول رقم 03-08: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

نوع الجنس	التكرارات	النسبة المئوية%
ذكر	26	53,1
أنثى	23	46,9
المجموع	49	100



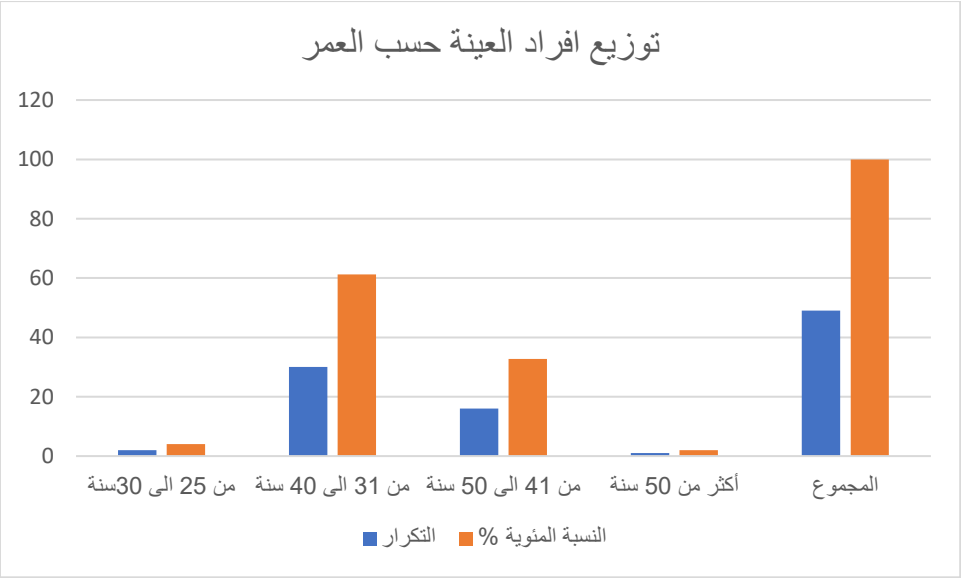
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

التعليق: من الجدول أعلاه يتضح اختلاف أفراد العينة المدروسة من خلال الجنس، حيث يمثل الذكور نسبة 53,1%وهي نسبة تفوق نسبة الإناث والتي تمثل 46,9 % من عينة الدراسة.

2-متغير العمر: يبين الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر:

جدول رقم 03-09: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية%
من 25 الى 30سنة	2	4,1
من 31 الى 40 سنة	30	61,2
من 41 الى 50 سنة	16	32,7
أكثر من 50 سنة	1	2,0
المجموع	**49**	**100**



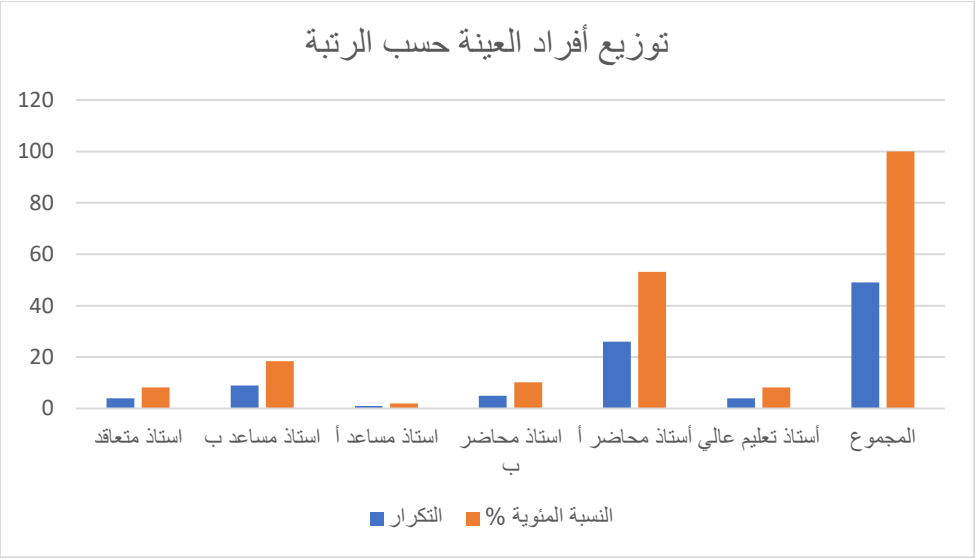
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق أن نسبة 61,2 % من أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 31 سنة إلى 40 سنة ونسبة 32,7 % من الفئة العمرية من 41 سنة إلى 50 سنة، بينما بلغت اقل نسبة وهي 4,1 % من الأساتذة موزعين في الفئة العمرية من 25 الى 30 سنة وكذا نسبة 2% لفئة أكثر من 50 سنة، ومنه نستنتج أن كليتنا تزخر بالطاقات الشبانية في هيئة التدريس.

3-متغير الرتبة: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة المشغولة.

جدول رقم 03-10: توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة المئوية%
استاذ متعاقد	4	8,2
استاذ مساعد ب	9	18,4
استاذ مساعد أ	1	2,0
استاذ محاضر ب	5	10,2
أستاذ محاضر أ	26	53,1
أستاذ تعليم عالي	4	8,2
المجموع	49	100



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

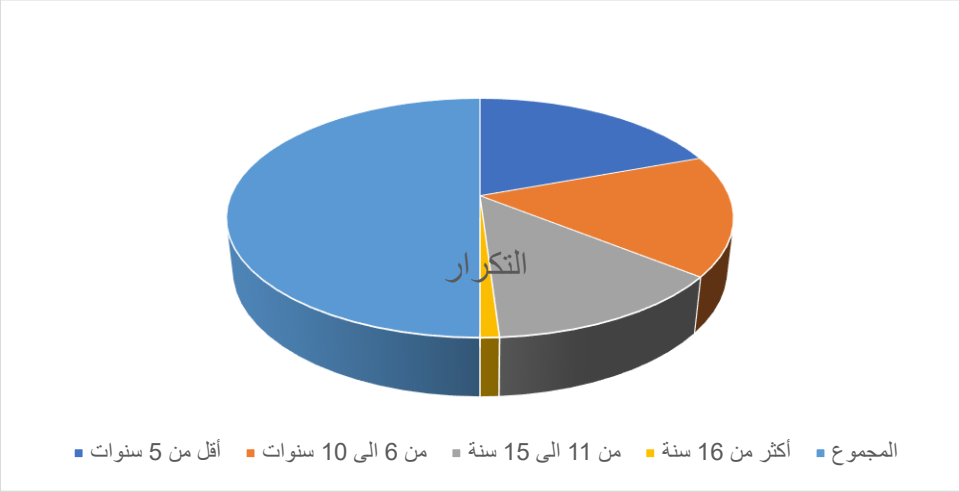
من خلال الجدول السابق يتبين أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم أساتذة برتبة أستاذ محاضر أ، إذ بلغت نسبتهم 53,1 % في حين تلتها نسبة الأساتذة برتبة أستاذ مساعد ب بنسبة 18,4 % تليها رتبة أستاذ محاضر ب بنسبة 10,2 % ثم أساتذة التعليم العالي في نفس المرتبة مع رتبة أستاذ متعاقد بنسبة 8,2 %، وتأتي في المرتبة الأخيرة رتبة استاذ مساعد أ بنسبة 2,0 %، وذلك راجع لعملية الترقية التي يمر أساتذة كليتنا بها عبر استكمال إجراءاتها على غرار بقية الجامعات الجزائرية. من خلال تحليل النتائج يتبين أن كليتنا تمتلك مجموعة من الكفاءات من الأساتذة ذوي الخبرة العلمية المتخصصة مما يساعد على بلوغ الأهداف المرجوة.

4-متغير الأقدمية: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الاقدمية المشغولة.

جدول رقم 03-11: توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 5 سنوات	19	38,8
من 6 الى 10 سنوات	16	32,7
من 11 الى 15 سنة	13	26,5

أكثر من 16 سنة	1	2,0
المجموع	**49**	**100**



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يتبين أن فئة الأساتذة ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات هي التي تصدرت عينة الدراسة بنسبة 38,8%، لتليها فئة الأساتذة ذوي الخبرة من 6 الى 10 سنوات بنسبة 32,7 % أما الفئة الثالثة وهي فئة الأساتذة ذوي الخبرة من 11 الى 15 سنة بنسبة 26,5 %، وأخيرا فئة أكثر من 16 سنة التي تمثل ما نسبته 2% من مجموع أفراد عينة الدراسة وهذا راجع الى إضافة التخصصات الجديدة مما تطلب التزويد وتوظيف أساتذة جدد بالكلية.

5.2. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة

يُعنى التحليل الوصفي بإجابات أفراد العينة بتقدير مدى اتفاقهم على كل عبارة في الاستبيان لفهم أهميتها ودورها بشكل نسبي وفقًا لمؤشرات معينة، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. يُعتبر هذا التحليل إحصائيًا لنتائج إجابات أفراد العينة حول عبارات محاور وأجزاء الاستبيان. لتنفيذ التحليل الوصفي لإجابات العينة، يجب تحديد أوزان فقرات محاور الدراسة (الأهمية النسبية) وتحديد قيمة المتوسط المرجح ودرجة الموافقة المقابلة لكل فقرة مع تصنيف كل فقرة بالنسبة للجزء الذي تنتمي إليه. يُلاحظ أنه تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المذكور سابقًا لتقييم درجات الموافقة.

الجدول رقم 03-12: قيمة المتوسط المرجح ودرجة التحقق حسب مقياس ليكارت الخماسي

المتوسط المرجح	درجة التحقق
من 1,00 الى 1,79	ضعيفة جدا
من 1,80 الى 2,59	ضعيفة
من 2,60 الى 3,39	متوسطة
من 3,40 الى 4,19	عالية
من 4,20 الى 5,00	عالية جدا

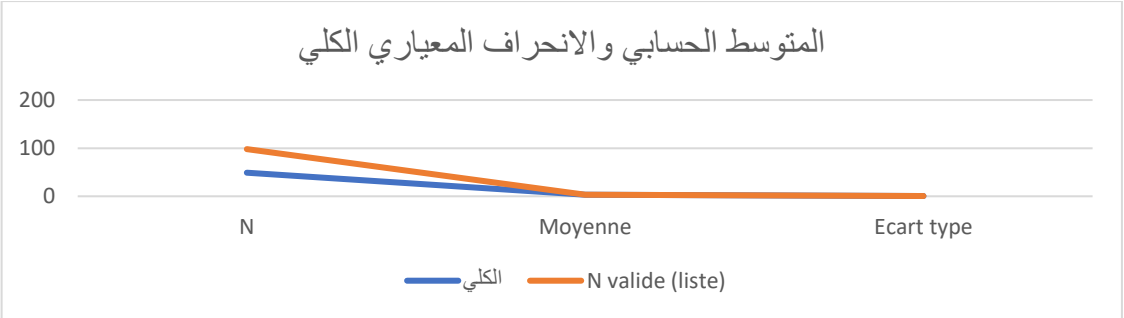
المصدر: (سعدية، 2020، صفحة 265)

1.5.2. تقديم المؤشرات الإحصائية الخاصة بالمحور الاول: الرقمنة

من خلال هذا المحور سيتم الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري من اجل معرفة اتجاه إجابات أفراد حول مكونات محور الرقمنة في التعليم العالي. يعتبر المتوسط الحسابي واحدًا من مقاييس النزعة المركزية، إلى جانب الوسيط والمنوال .فهو أحد الأساليب الإحصائية التي تُستخدم لحساب القيم التي تتمركز حولها معظم المشاهدات، بالإضافة إلى حساب الانحراف المعياري؛ والذي يُعتبر الجذر التربيعي للمتوسط النصفي لمربعات انحرافات القيم عن الوسط الحسابي كما ان المتوسط الحسابي أحد أهم مقاييس الانتشار وأكثرها دقة في التحليل الإحصائي، حيث يُظهر مَدى انتشار قيم مجموعة البيانات الإحصائية.

الجدول 03-13: المؤشرات الإحصائية (المتوسط والانحراف للاستبيان ككل)

	N	Moyenne	Ecart type
الكلي	**49**	**3,6190**	**,58510**
N valide (liste)	**49**		



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ ان المتوسط الحسابي الكلي هو 3.61 أي درجة الموافقة العالية من طرف عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان في المجمل.

الجدول رقم 03-14: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق بالرقمنة

العبارة	المقياس										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
	1		2		3		4		5					
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%				
01	3	6.1	2	4.1	4	8.2	34	69.4	6	12.2	3,78	0,941	عالية	8
02	3	6.1	12	24.5	12	24.5	17	34.7	5	10.2	3,18	1,112	متوسطة	11
03	4	8.2	9	18.4	14	28.6	17	34.7	5	10.2	3,20	1,118	متوسطة	10
04	2	4.1	11	22.4	11	22.4	13	26.5	12	24.5	3,45	1,209	عالية	7
05	4	8.2	5	10.2	1	2.0	18	36.7	21	42.9	3,96	1,274	عالية	5
06	1	2.0	5	10.2	5	10.2	22	44.9	16	32.7	3,96	1,020	عالية	6
07	7	14.3	17	34.7	13	26.5	10	20.4	2	4.1	2,65	1,091	متوسطة	13
08	3	6.1	9	18.4	18	36.7	14	28.6	5	10.2	3,18	1,054	متوسطة	12
09	0	/	0	/	1	2.0	10	20.4	38	77.6	4,76	0,480	عالية جدا	1

10	3	6.1	9	18.4	11	22.4	21	42.9	5	10.2	3,33	1,088	متوسطة	9
11	1	2.0	1	2.0	2	4.1	29	59.2	16	32.7	4,18	0,782	عالية	3
12	3	6.1	2	4.1	1	2.0	30	61.2	13	26.5	3,98	1,010	عالية	4
13	1	2.0	0	/	1	2.0	13	26.5	34	69.4	4,61	0,731	عالية جدا	2
محور الرقمنة											**3,7096**	**0 ,64**	**عالية**	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

من خلال الجدول ، الذي يعكس رأي أساتذة كليتنا بجامعة احمد زبانة غليزان حول محور الرقمنة في التعليم العالي، نجد أن المتوسط العام لعبارات هذا المحور يبلغ3.70، مع انحراف معياري يبلغ 0.64 هذا يشير إلى عدم وجود تشتت في القيم حول المتوسط الحسابي، وبالتالي فإنه يصنف على أنه مستوى عالي من الاتفاق، والملاحظ أن أعلى متوسط حسابي في هذا الجانب، الذي يبلغ 4.76، يشير إلى أن عينة الدراسة وافقت بشكل كبير على البند المتعلق باستخدام إدارة كليتنا البريد الإلكتروني مع مختلف الاساتذة هذا ما يظهره ترتيب هذه العبارة في المرتبة الأولى .وفي المقابل احتلت العبارة توجد شبكة إنترنت عالية التدفق Haut débit في كليتنا المرتبة الأخيرة مع باقي العبارات وذلك بمتوسط حساب 2.65. توضح النتائج تقييماً إيجابياً بشكل عام للرقمنة في الكلية، مع نقاط قوة واضحة في استخدام البريد الإلكتروني والمنصات الإلكترونية، ومع ذلك، ما زالت هناك تحديات تتعلق بتحسين شبكة الإنترنت عالية التدفق في الكلية.

2.5.2. تقديم المؤشرات الإحصائية الخاصة بالمحور الثاني (أبعاد الجودة الشاملة)

سيتم من خلال الجدول التالي عرض المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الجزء المتعلق ببعد جودة الوسائل والإمكانات المادية.

الجدول رقم 03-15: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات ببعد جودة الوسائل والإمكانات المادية.

العبارة	المقياس										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
	1		2		3		4		5					
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%				

01	2	4.1	8	16.3	8	16.3	22	44.9	9	18.4	3,57	1,099	عالية	3
02	4	8.2	10	20.4	3	6.1	22	44.9	10	20.4	3,49	1,260	عالية	6
03	4	8.2	7	14.3	5	10.2	25	51.0	8	16.3	3,53	1,174	عالية	5
04	2	4.1	7	14.3	7	14.3	27	55.1	6	12.2	3,57	1,021	عالية	4
05	2	4.1	6	12.2	15	30.6	22	44.9	4	8.2	3,41	0,956	عالية	7
06	2	4.1	4	6.2	14	26.6	22	44.9	7	14.3	3,57	0,979	عالية	2
07	4	8.2	6	12.2	17	34.7	15	30.6	7	14.3	3,31	1,122	متوسطة	8
08	2	4.1	5	10.2	10	20.4	22	44.9	10	20.4	3,67	1,049	عالية	1
بعد جودة الوسائل والإمكانات المادية											**3,5153**	**0,76488**	**عالية**	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه والذي يعكس رأي الأساتذة في كليتنا حول محور مدخلات أبعاد الجودة الشاملة في شقه المتعلق ببعد جودة الوسائل والإمكانات المادية، يتبين أن المتوسط العام لعبارات البعد الأول قدر ب 3,51 والانحراف المعياري قدر ب 0,76 مما يدل على وجود تشتت ضعيف للقيم عن متوسطها الحسابي، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية، حيث من الملاحظ أن اكبر متوسط حسابي في هذا الجزء والذي قدر ب 3,67 يدل على أن عينة الدراسة وافقت بدرجة عالية على الفقرة المتعلقة بتوفر إدارة الجامعة الإمكانيات المادية اللازمة للتعليم الالكتروني حلت العبارة تتوفر جامعتنا على احصائيات حول مخرجاتها عبر السنوات أخيرا بمتوسط حسابي قدر بـ 3,31 بدرجة موافقة متوسطة. تظهر النتائج تقييماً إيجابياً بشكل عام لبعد جودة الوسائل والإمكانات المادية في الكلية، مع رضا ملحوظ عن توفر الإمكانيات المادية اللازمة للتعليم الإلكتروني والمصادر الإلكترونية في المكتبة. ومع ذلك، هناك حاجة لتوفير إحصائيات دقيقة حول مخرجات الجامعة عبر السنوات لتحسين جودة العملية التعليمية حسب آراء الأساتذة.

الجدول رقم 03-16: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات البعد الثاني (بعد جودة شؤون الطلبة)

العبارة	المقياس										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
	1		2		3		4		5					
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%				
01	2	4.1	7	14.3	13	26.5	19	38.8	8	16.3	3,49	1,063	عالية	2
02	4	8.2	12	24.5	13	26.5	14	28.6	6	12.2	3,12	1,166	متوسطة	3
03	6	12.2	14	28.6	12	24.5	13	26.5	4	8.2	2,90	1,177	متوسطة	4
04	10	30.4	21	42.9	5	10.2	11	22.4	2	4.1	2,47	1,174	ضعيفة	5
05	2	4.1	2	4.1	6	12.2	22	44.9	17	34.7	4,02	1,010	عالية	1
بعد جودة شؤون الطلبة											**3,20**	**0.74**	**متوسطة**	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

من خلال الجدول أعلاه، والذي يعكس آراء أساتذة كليتنا حول بعد جودة شؤون الطلبة، يظهر متوسط العبارات المتعلقة بهذا الجانب هو 3.20، والانحراف المعياري يبلغ 0.74 هذا يشير إلى تشتت متوسط في الرأي حول الموضوع، مما يدل على وجود تنوع في الآراء حول جودة شؤون الطلاب.

توحي النتائج بتقييم متوسط لبعد جودة شؤون الطلبة في الكلية، مع موافقة بتوفر الخدمات الإلكترونية ووضوح السياسات والحقوق .لكن، تشير التقييمات الضعيفة في بعض العبارات إلى ضرورة تحسين جوانب محددة لرفع مستوى الجودة والإرضاء بين الأساتذة والطلبة على حد سواء.

الجدول رقم 03-17: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات البعد الثالث (بعد جودة هيئة التدريس)

العبارة	المقياس										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
	1		2		3		4		5					
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%				

01	1	2.0	0	/	5	10.2	24	49.0	19	38.8	4,22	0,798	عالية جدا	2
02	1	2.0	2	4.1	6	12.2	19	38.8	21	42.9	4,16	0,943	عالية	3
03	2	4.1	0	/	2	4.1	24	49.0	21	42.9	4,27	0,884	عالية جدا	1
04	0	/	3	6.1	7	14.3	21	42.9	18	36.7	4,10	0,872	عالية	4
05	7	14.3	11	22.4	25	51.0	5	10.2	1	2.0	2,63	0,929	متوسطة	8
06	5	10.2	12	24.5	21	42.9	10	30.4	1	2.0	2,80	0,957	متوسطة	7
07	2	4.1	5	10.2	8	16.3	17	34.7	17	34.7	3,86	1,137	عالية	5
08	1	2.0	8	16.3	6	12.2	21	42.9	13	26.5	3,76	1,090	عالية	6
بعد جودة هيئة التدريس											**3,7245**	**0,55020**	**عالية**	**/**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه، والذي يعكس آراء أساتذة كليتنا حول بعد جودة هيئة التدريس، يظهر المتوسط العام للعبارات المتعلقة بهذا البعد هو 3.72، والانحراف المعياري هو 0.55. هذا يشير إلى وجود تشتت ضعيف للقيم حول المتوسط الحسابي، مما يعني أن هناك اتفاقًا نسبيًا بين الآراء، ويمكن تصنيف المستوى على أنه عالي، ومن الملاحظ أن أعلى متوسط حسابي في هذا السياق، الذي هو 4,27، يشير إلى أن العينة وافقت بشكل كبير جدا على البيان المتعلق بأن لأساتذة كليتنا مقالات علمية مصنفة محليا. أما العبارتين في كليتنا أساتذة من حاملي براءات الاختراع وفي كليتنا أساتذة حاصلون على شهادات وجوائز محلية وعالمية فكانت في المركزين الأخيرين بدرجة موافقة متوسطة. تعكس النتائج تقييماً إيجابياً لبعد جودة هيئة التدريس في الكلية بشكل عام، مع استيفاء مرتفع لإلتزام الأساتذة بالبرامج الدراسية واحتواء مقالات علمية مصنفة محلياً. على الرغم من ذلك، هناك فرص أخرى لتحسين جوانب أخرى كتوفير كل الإمكانات لتشجيع الأساتذة على الحصول على براءات اختراع المستويين المحلي والعالمي.

الجدول رقم 03-18: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات البعد الرابع (بعد جودة البرامج الدراسية)

العبارة	المقياس										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
	1		2		3		4		5					
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%				

01	1	2.0	4	8.2	4	10.2	10	20.4	20	40.8	26	53.1	14	28.6	3,98	0,946	عالية	3
02	1	2.0	5	10.2	6	12.2	15	30.6	22	44.9	22	44.9	15	30.6	3,92	1,017	عالية	2
03	2	4.1	7	14.3	10	20.4	10	20.4	20	40.8	20	40.8	10	20.4	3,59	1,098	عالية	1
بعد جودة البرامج الدراسية															**3,8299**	**0,81967**	**عالية**	**/**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول المعروض أعلاه، يظهر رأي الأساتذة في كليتنا حول بعد جودة جودة البرامج الدراسية. تبلغ القيمة المتوسطة للعبارات المتعلقة بهذا البعد 3.82، وكان الانحراف المعياري يبلغ 0.819. يشير ذلك إلى وجود تشتت منخفض حول القيمة المتوسطة، مما يعني وجود اتفاق مرتفع بين الآراء، لذا يُصنف هذا البعد على أنه ذو موافقة عالية.

الملاحظ أن أعلى متوسط حسابي في هذا السياق، بلغ 98, 3، ويشير إلى أن العينة المدروسة وافقت بدرجة عالية على البيان يتعلق ذلك بـ: تعتبر جودة المناهج العلمية من أولويات إدارة الجامعة، وبالتالي حلت هذه العبارة في المرتبة الأولى. تظهر النتائج تقييمًا عاليًا عمومًا لهذا البعد، مع رضا عن التركيز على جودة المناهج العلمية والجهود المبذولة لمراجعتها وتحديثها، بالإضافة إلى توفير المرونة الكافية لأعضاء هيئة التدريس في اختيار المقررات الدراسية. يعتبر هذا مؤشرًا إيجابيًا على التزام الكلية بتحقيق معايير الجودة في التعليم العالي.

الجدول رقم 03-19: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات البعد الخامس (بعد جودة القيادة والتنظيم الإداري)

العبارة	المقياس										الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
	1		2		3		4		5					
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%				
01	1	2.0	3	6.1	8	16.3	25	51.0	12	24.5	2	عالية	0,918	3,90
02	2	4.1	5	10.2	13	26.5	17	34.7	12	24.5	3	عالية	1,091	3,65
03	2	4.1	10	20.4	5	10.2	26	53.1	6	12.2	1	عالية	1,082	3,49

04	3	66.1	5	10.2	16	32.7	17	34.7	8	16.3	3,45	1,081	عالية	4
05	1	2.1	7	14.3	8	16.3	24	49.0	9	18.4	3,67	1,008	عالية	8
06	2	4.1	5	10.2	12	24.5	20	40.8	10	20.4	3,63	1,055	عالية	7
07	2	4.1	4	8.2	17	34.7	20	40.8	6	12.2	3,49	0,960	عالية	5
08	3	6.1	2	4.1	7	14.3	20	40.8	17	34.7	3,94	1,107	عالية	6
بعد جودة القيادة والتنظيم الإداري											**3,6531**	**0,79478**	**عالية**	**/**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 3.65، مما يعني درجة موافقة مرتفعة. وبلغ الانحراف المعياري 0.79، وهو منخفض قليلاً مما يشير إلى عدم وجود تشتت كبير في إجابات المستجوبين، جاءت العبارة رقم 03 وضوح القواعد العامة والخطوط العريضة للتصرفات والسلوكيات في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.49 وانحراف معياري قدره 1.082؛ فقد وافق المستجوبون بدرجة موافقة مرتفعة على هذه الفقرة.

الفقرة رقم 01 تتسم الهيئة الإدارية بسرعة الأداء وعلاقات الاتصال الفعالة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3.90 وانحراف معياري قدره 0.91؛ فقد وافق المستجوبون بدرجة عالية على هذه الفقرة، كما حازت بقية الفقرات على نفس درجة عالية من الموافقة. مما يفسر اتفاق الأساتذة على هذا البعد. تشير النتائج إلى تقييم عالي لهذا البعد، مع إشارة واضحة إلى رضا هيئة التدريس على وضوح القواعد والسلوكيات وسرعة الأداء وفاعلية التواصل مع الهيئة الإدارية .كما يظهر عدم وجود اختلاف كبير في آراء الأساتذة، هذا يعزز مصداقية هذه النتائج ويعكس اتفاقا عاما حول جودة هذا الجانب من جوانب التعليم العالي في الكلية.

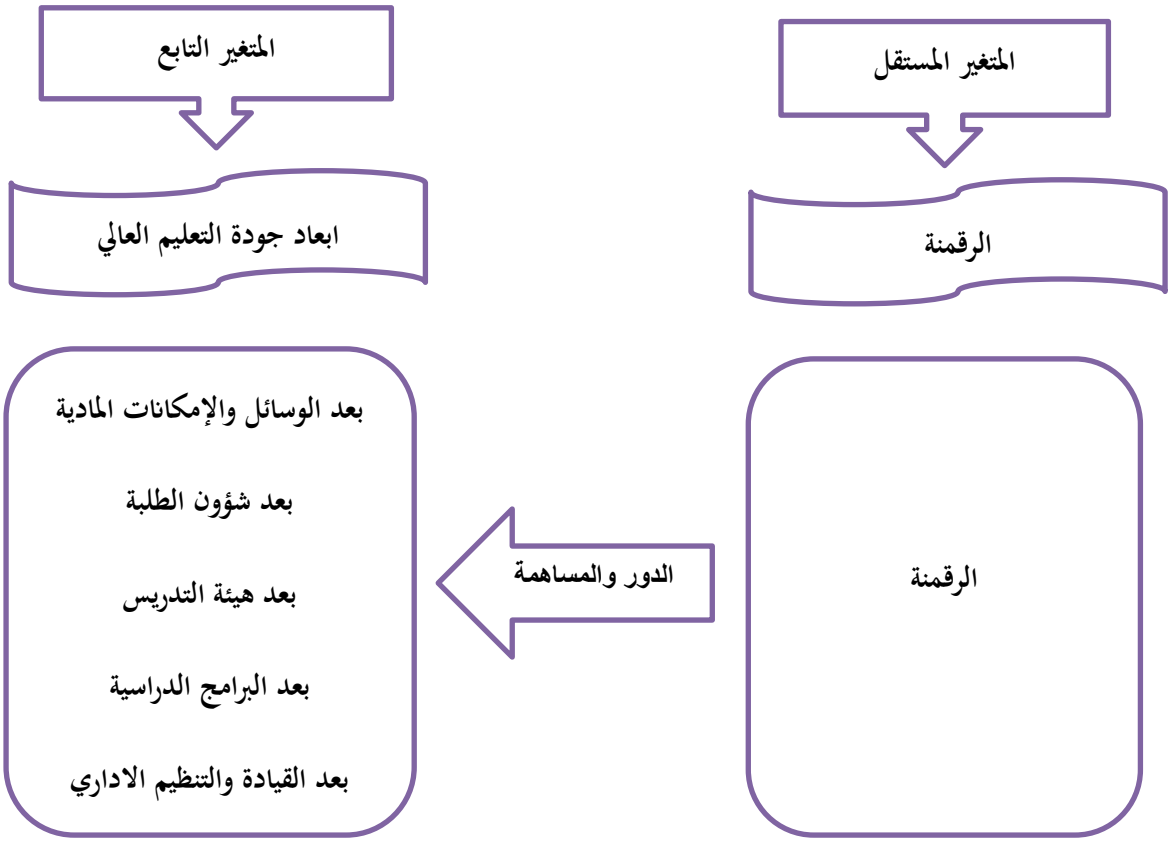
3. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

1.3. نموذج الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي

1.1.3 نموذج الدراسة

تهتم هذه الدراسة ببحث العلاقة بين الرقمنة وأبعاد جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، حيث تم تحديد المتغير التابع والمستقل كما يلي:

المتغير المستقل: الرقمنة **المتغير التابع**: ابعاد جودة التعليم العالي



شكل رقم 03-02: نموذج الدراسة (المصدر: إعداد الطالبة)

2.1.3. اعتدالية التوزيع:للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أو لا، تم استخدام اختبار كلومنروف-سميرنوف وهو اختبار ضروري لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، ويمكن القول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حسب هذا الاختبار إذا كان مستوى المعنوية لكل المحاور أكبر من sig>0,05.

الجدول رقم 03-20: التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

Tests de normalité		
Shapiro-Wilk	Kolmogorov-Smirnov[a]	

	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الكلي	,099	49	,200*	,969	49	,231

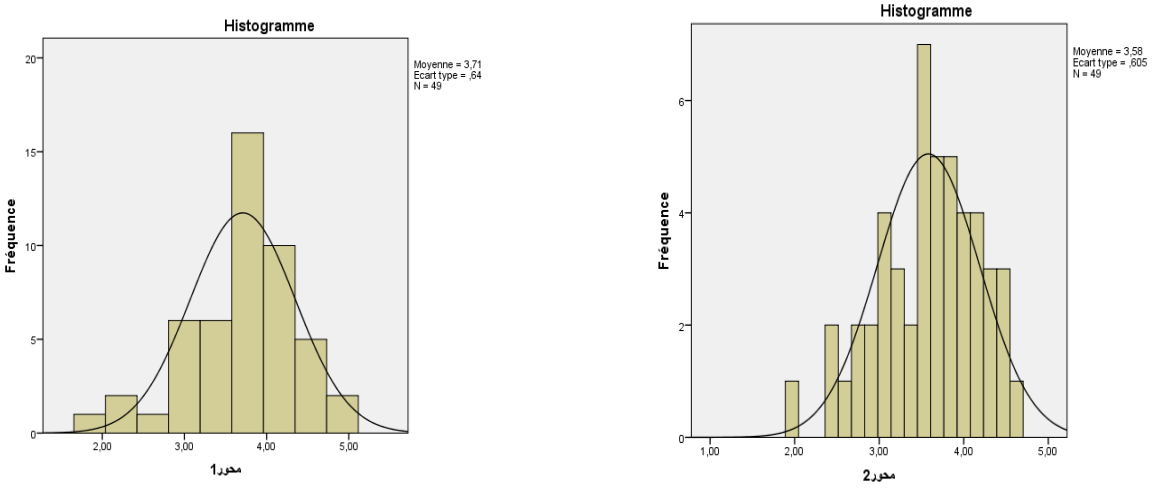
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الملاحظ من الجدول أن قيمة sig=0.23 وهي أكبر من 0.05 ومنه نقول ان البيانات تتوزع طبيعيا. وكذلك الجدول ادناه يبين نفس الشيء.

الجدول رقم 03-21: التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة (التفلطح والالتواء)

المحاور	البيان	معامل الالتواء	معامل التفلطح
01	الرقمنة	-0,694	0,512
02	ابعاد جودة التعليم العالي	-0,498	-0,141
	بعد جودة الوسائل والامكانات	-1,007	1,702
	بعد جودة شؤون الطلبة	0.703-	0.477
	بعد جودة هيئة التدريس	0,412-	-0,571
	بعد جودة البرامج الدراسية	0,631-	0,078
	بعد جودة القيادة والتنظيم الإداري	-0,232	-0,917

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS



منحنى التوزيع الطبيعي للمحور الأول والثاني (الرقمنة وابعاد جودة التعليم العالي) المصدر (مخرجات spss)

يدل معامل الالتواء والتفلطح على التوزيع الطبيعي، حيث تكون بيانات الدراسة موزعة طبيعيا وفق معامل الالتواء إذا كانت قيمته بين (+ 1) و (– 1)، في حين تكون قيمها مقبولة إذا كانت قيمة معامل التفلطح محصورة بين (+ 3) و (– 3)، ويوضح الجدول أعلاه أن مختلف محاور وأجزاء استبياني الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي في أحد المعاملين أو كليهما، وبالتالي استكمال بقية الدراسة.

2.3. اختبار الفرضية الرئيسية: ومفادها

H_0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وأبعاد جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

H_1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وأبعاد جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

1.2.3 تحليل اختبار تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية الأولى (أنظر الملحق رقم 14)

بالاعتماد على مخرجات spss نلاحظ ان معامل التحديد يساوي 0.599 هذا يعني أن 59.9% من التباين في المتغير التابع "أبعاد جودة التعليم العالي" مفسر بالتغير في المتغير المستقل "الرقمنة" والباقي يرجع الى عوامل أخرى، وهذا ما يؤكد تأثير الرقمنة على أبعاد جودة التعليم العالي. كما بلغت قيمة معامل الارتباط 77.4% وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة طردية قوية بين المتغيرين، كما بلغت درجة التأثير أو الميل (0,731) .وهذا يعني أن التغير في المتغير المستقل بدرجة واحدة ينتج عنه تغير في المتغير التابع بمقدار 73.1% ومستوى دلالة يساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وهذا ما يدل على أن النموذج ذو دلالة إحصائية وبالتالي نرفض $\mathbf{H_0}$ ونقبل الفرضية $\mathbf{H_1}$.

3.3. اختبار الفرضية الفرعية رقم 1

تهدف هذه الفرضية إلى معرفة مدى وجود علاقة الرقمنة ببعد جودة الوسائل والإمكانات المادية في جامعة أحمد زبانة أو عدمها، وتنص هذه الفرضية على ما يلي:

$\mathbf{H_0}$ لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وبعد جودة الوسائل والإمكانات المادية في التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

$\mathbf{H_1}$ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وبعد جودة الوسائل والإمكانات المادية في التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

1.3.3. تحليل اختبار تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى (أنظر الملحق رقم 15)

بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS نلاحظ ان معامل التحديد يساوي 0.600 وهذا يعني أن 60% من التباين في المتغير التابع "بعد جودة الوسائل والإمكانات المادية مفسر بالتغير في المتغير المستقل "الرقمنة" وهو معامل عال، وهذا ما يؤكد تأثير الرقمنة على بعد جودة الوسائل والإمكانات المادية. كما بلغت قيمة معامل الارتباط

77.4% وهذا يدل على وجود علاقة طردية موجبة قوية بين المتغيرين، وهذا كما بلغت درجة التأثير أو الميل (0,925) .وهذا يعني أن التغير في المتغير المستقل بدرجة واحدة ينتج عنه تغير في المتغير التابع بمقدار 92.5% ومستوى دلالة F يساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وهذا ما يدل على أن النموذج ذو دلالة إحصائية.

4.3. اختبار الفرضية الفرعية رقم 2

تهدف هذه الفرضية إلى معرفة مدى وجود علاقة الرقمنة ببعد جودة شؤون الطلبة في التعليم العالي أو عدمها، وتنص هذه الفرضية على ما يلي:

H_0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وبعد جودة شؤون الطلبة في التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

H_1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وبعد جودة شؤون الطلبة في التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

والجدول أدناه يبين تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

1.4.3 تحليل اختبار تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية (أنظر الملحق رقم 16)

بالاعتماد على مخرجات spss نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.380 هذا يعني أن 38% من التباين في المتغير التابع "بعد جودة شؤون الطلبة" مفسر بالتغير في المتغير المستقل "الرقمنة" والباقي يرجع الى عوامل أخرى، كما بلغت قيمة معامل الارتباط 61.6%، وهذا كما بلغت درجة التأثير أو الميل (0,718) .وهذا يعني أن التغير في المتغير المستقل بدرجة واحدة ينتج عنه تغير في المتغير التابع بمقدار 71.8% ومستوى دلالة يساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وبناء على التحليل الإحصائي، نستنتج أن هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الرقمنة وبعد

جودة شؤون الطلبة، مستوى الدلالة المنخفض يشير إلى أن النتائج موثوقة وهذا ما يدل على أن النموذج ذو دلالة إحصائية وبالتالي نرفض H_0 ونقبل الفرضية H_1

5.3. اختبار الفرضية الفرعية رقم 3

تهدف هذه الفرضية إلى معرفة مدى وجود علاقة الرقمنة ببعد جودة هيئة التدريس في التعليم العالي أو عدمها، وتنص هذه الفرضية على ما يلي:

H_0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وبعد جودة هيئة التدريس في التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

H_1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وبعد جودة هيئة التدريس في التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

1.5.3. تحليل اختبار تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة (أنظر الملحق رقم 17)

من خلال مخرجات spss نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.386 هذا يعني أن 38.6% من التباين في المتغير التابع "بعد جودة هيئة التدريس" مفسر بالتغير في المتغير المستقل "الرقمنة" والباقي يرجع الى عوامل أخرى، كما بلغت قيمة معامل الارتباط 62.1% وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط طردية موجبة متوسطة بين المتغيرين، وهذا كما بلغت درجة التأثير أو الميل (0,534) .وهذا يعني أن التغير في المتغير المستقل بدرجة واحدة ينتج عنه تغير في المتغير التابع بمقدار 53.4% ومستوى دلالة يساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وهذا ما يدل على أن النموذج ذو دلالة إحصائية وبالتالي نرفض H_0 ونقبل الفرضية H_1

6.3. اختبار الفرضية الفرعية رقم 4

تهدف هذه الفرضية إلى معرفة مدى وجود علاقة الرقمنة ببعد جودة البرامج الدراسية في التعليم العالي أو عدمها، وتنص هذه الفرضية على ما يلي:

H_0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وبعد جودة البرامج الدراسية في التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

H_1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وبعد جودة البرامج الدراسية في التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

1.6.3. تحليل اختبار تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة (أنظر الملحق رقم 18)

من خلال مخرجات نظام spss نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.250 هذا يعني أن 25% من التباين في المتغير التابع "بعد جودة البرامج الدراسية" مفسر بالتغير في المتغير المستقل "الرقمنة" والباقي يرجع الى عوامل أخرى، كما بلغت قيمة معامل الارتباط 50% ، ومستوى دلالة يساوي 0.000 وهي أقل من 0.01 ، كما بلغت درجة التأثير أو الميل (0,640). مما يعني أن التغير في المتغير المستقل بدرجة واحدة ينتج عنه تغير في المتغير التابع بمقدار 64% وبناءً على التحليل الإحصائي، نستنتج أن هناك علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين الرقمنة وبعد جودة البرامج الدراسية، مستوى الدلالة المنخفض يشير إلى أن النتائج موثوقة وأن التغير في مستوى الرقمنة يؤدي إلى تغير ملموس في بعد جودة البرامج الدراسية، ما يدل على أن النموذج ذو دلالة إحصائية وبالتالي نرفض **H_0** ونقبل الفرضية **H_1**

7.3. اختبار الفرضية الفرعية رقم 5

تهدف هذه الفرضية إلى معرفة مدى وجود علاقة الرقمنة ببعد جودة القيادة والتنظيم الاداري في التعليم العالي أو عدمها، وتنص هذه الفرضية على ما يلي:

H_0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وبعد جودة القيادة والتنظيم الاداري في التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

H_1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وبعد جودة القيادة والتنظيم الاداري في التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة غليزان عند مستوى دلالة 0.05.

1.7.3. تحليل اختبار تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة (أنظر الملحق رقم 19)

من خلال مخرجات نظام spss نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.391 هذا يعني أن 39.1% من التباين في المتغير التابع "بعد جودة القيادة والتنظيم الاداري "مفسر بالتغير في المتغير المستقل "الرقمنة" والباقي يرجع الى عوامل أخرى، كما بلغت قيمة معامل الارتباط R 62.5% ، ومستوى دلالة يساوي 0.000 وهي أقل من 0.01 كما بلغت درجة التأثير أو الميل (0,776)مما يعني أن التغير في المتغير المستقل بدرجة واحدة ينتج عنه تغير في المتغير التابع بمقدار 77.6% وبناءً على التحليل الإحصائي، نستنتج أن هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الرقمنة وجودة القيادة والتنظيم الإداري. مستوى الدلالة المنخفض يشير إلى أن النتائج موثوقة وأن التغير في مستوى الرقمنة يؤدي إلى تغير ملحوظ في بعد جودة القيادة والتنظيم الإداري، لذا الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وبعد جودة القيادة والتنظيم الإداري مقبولة وذات دلالة إحصائية كما يمكن القول بأن هذا البعد يقترن مع الرقمنة وعليه نرفض **H_0** ونقبل الفرضية **H_1** .

4. نتائج الدراسة

تمت الاستعانة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من اجل تحليل إجابات عينة الدراسة واختبار الفرضيات المعدة في هذا الصدد، وسيتم خلال هذا الجزء تفسير ومناقشة إجابات عينة الدراسة للتوصل إلى نتائج

تخص الدراسة الميدانية التي أجريت في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان (عينة الأساتذة).

1.4. نتائج الفرضية الرئيسية

أظهرت النتائج أن هناك ارتباطًا بنسبة 77.4 %بين العوامل الرقمية وأبعاد جودة التعليم العالي .هذا يشير إلى تأثير إمدادات التكنولوجيا الرقمية على أبعاد جودة التعليم العالي، مما يوحي بتوجه الجامعات نحو استخدام التقنيات الرقمية بشكل كبير لتحسين جودة التعليم العالي في مختلف مجالاته.

2.4. نتائج الفرضيات الفرعية

1.2.4. الفرضية الفرعية الأولى: بينت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية ومعنوية بين الرقمنة وبعد جودة الوسائل والإمكانات المادية في مؤسسات التعليم العالي، حيث بلغ معامل الارتباط77.4% وبالتالي يُعتبر اعتماد التكنولوجيات الرقمية أمراً أساسياً لتعزيز وتحسين جودة هذا البعد، والذي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال توفر العديد من الاشتراطات بما في ذلك البنية التحتية الإلكترونية بشكل أساسي.

2.2.4. الفرضية الفرعية الثانية: يعتبر ارتباط المسجل بين التقنية الرقمية وبعد جودة شؤون الطلبة طرديا وقوياً وذا مغزى بنسبة 61.6 .%يمكن من هذا الواقع القول بأن الطلبة يمثلون الحلقة الأساسية المستفيدة من النظام التعليمي الإلكتروني من خلال تعزيز الوصول للبرامج الدراسية وتحين تجارب التفاعل والمشاركة باعتبارهم أهم مخرجات مؤسسات التعليم العالي.

3.2.4. الفرضية الفرعية الثالثة: من خلال تحليل الارتباط المسجل بنسبة 62.1% بين الرقمنة وجودة هيئة التدريس، يمكن القول إن هناك علاقة قوية وطردية بين المتغيرين .تظهر الدراسة أن الرقمنة تسهم بشكل كبير في

تحسين جودة هذا البعد، نظراً لمساهمتها في تسهيل مهمة هيئة التدريس، من خلال اكتساب وتطوير مهارات تقنية جديدة والتفاعل والتواصل مع الطلاب وكذا البقاء على اطلاع بأحدث التطورات عبر الوسائط الرقمية.

4.2.4. الفرضية الفرعية الرابعة: من خلال الدراسة تبين وجود علاقة ارتباطية طردية وإيجابية متوسطة مقدرة ب 50% بين الرقمنة وبعد جودة البرامج الدراسية مما يشير إلى وجود فوائد واضحة للرقمنة ولكن مع ضرورة تحسين التنفيذ والتكامل مع عوامل أخرى لتحقيق أفضل النتائج.

5.2.4. الفرضية الفرعية الخامسة: وجود علاقة ارتباط مقدرة بـ 62.5% بين الرقمنة وبعد جودة القيادة والتنظيم الاداري وهو ارتباط طردي قوي نسبيًا بين المتغيرين وهذا دال على ان التكنولوجيا الرقمية تلعب دورا فعالا في توجيه القيادات العليا والإدارية في تنفيذ الاستراتيجيات واتخاذ القرارات بكل اريحية وتعزز من سرعة الاستجابة للتغيرات بما يتوافق مع الاستراتيجيات المسطرة.

5. خلاصة الفصل

حاولنا خلال هذا الفصل إسقاط ما ورد في الفصل الأول على كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان كانت البداية بإعطاء لمحة عن الجامعة ككل تلاها التعريف بكليتنا، جاء دور الإطار المنهجي للدراسة، حاولنا في هذا الفصل الاجابة على اشكالية الدراسة المتمثلة في مدى مساهمة الرقمنة في تحسين ابعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر من وجهة نظر الأساتذة بكليتنا، من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية ومن ثم اختبار الفرضيات .تم جمع البيانات باستخدام استبيان كأداة رئيسية، أظهر اختبار الفرضيات على وجود علاقة مساهمة هامة وإجابيه للرقمنة على أبعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر. وأشار إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دور الرقمنة في تحسين ابعاد جودة التعليم العالي وهذا دليل على مستوى الرضى لهيئة التدريس حول مستويات الرقمنة في الكلية، وتبين أن العلاقة الارتباطية بين الرقمنة كمتغير مستقل وأبعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي كمتغير تابع هي علاقة ارتباط طردية قوية بمتوسط حسابي قدره 3.61 يعني كل ما زادت مستويات تطبيق الرقمنة كلما زاد التحسن في تحقيق ابعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي.

الفصل الرابع

الخاتمة العامة

1. الخاتمة:

تتطلب البيئة التعليمية إدارة فعالة ووعياً مستقبلياً وقدرة على التركيز لفهم واستيعاب التغيرات المعقدة . فمؤسسات التعليم العالي تتطلب تعليمًا ممتازًا وقدرة على إنتاج قيم ومعارف جديدة .ويتطلب تكيفها مع التغيرات إعادة النظر في مفهوم التعليم، مع إعادة النظر في تثمين الرقمنة من خلال تكييف أنماط وأساليب التعليم الحديث لكي تستمر وتتطور في ظل المستجدات، يتطلب ذلك رؤية بعيدة المدى وقدرة عالية على مواجهة هذه التغيرات . ويأتي ذلك من خلال تبني أحدث المفاهيم والتركيز على الجودة التعليمية، لتحقيق أهدافها وأهداف المجتمع للوصول الى مصاف الجامعات الرائدة.

تواجه مؤسسات التعليم العالي في الجزائر العديد من التحديات الكبيرة، ومن بين هذه التحديات يأتي ظهور تقنيات الذكاء الاصطناعي كمصدر رئيسي لتغيير المجتمعات .يتطلب هذا التغير تحولاً شاملاً في أساليب العمل والتقنيات المستخدمة والهياكل المؤسسية والأهداف، بالإضافة إلى تغيير وسائل التقييم والتفاعل مع المجتمع، مع توفير المهارات العلمية اللازمة لتحقيق التقدم والازدهار.

من خلال هذه الدراسة، التي تهدف إلى تحليل دور الرقمنة في تحسين أبعاد جودة التعليم العالي، في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة بغليزان، تم التوصل إلى النتائج والمقترحات التالية:

2. نتائج الدراسة:

أ- نتائج الدراسة العلمية:

تتمثل أهم النتائج العلمية التي تم التوصل إليها في:

– يعد مفهوم الرقمنة من المفاهيم الحديثة التي ظهرت وانتشرت في كل الدول، مرورا بمجموعة من المراحل تطورت الرقمنة لتصبح ماهي عليه الآن حيث تتطلب استخدام كل الموارد المتاحة من اجل الوصول إلى مستوى عالي من الخدمات أو المنتجات.

– تعتبر المؤسسات الجامعية من أهم مصادر تزويد المجتمع باليد العاملة الماهرة والمؤهلة لتحقيق التنمية على جميع الأصعدة، لذا وجب على القائمين على هذا القطاع الاستراتيجي وضع أسس معلنة ومكتوبة للتطبيق الفعال للرقمنة في جميع جوانب الحياة في مؤسسات التعليم العالي.

- يؤدي تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي إلى تحقيق مجموعة من الفوائد لجميع الأطراف (الطلبة الأساتذة، الإدارة والمجتمع)، وحتى تتحقق هذه الفوائد لابد من تسخير الموارد المناسبة للتطبيق الفعال لهذا التوجه من جهة، والعمل على إزالة المعوقات التي تحول دون التنفيذ الجيد لها من جهة أخرى.

- يعتبر قطاع التعليم العالي في الجزائر قطاعا استراتيجيا يهدف إلى تحقيق التنمية للمجتمع، لذلك عمدت الوزارة الوصية على هذا القطاع إلى إصلاح منظومة التعليم العالي في الجزائر بتطبيق الأساليب العلمية الحديثة والوسائل التكنولوجية الرقمية، وعلى الرغم من المساعي الحثيثة للوصول لتحقيق مستويات جودة عالية في هذا القطاع إلا انه تبقى بعض النقائص المسجلة التي تحول دون الوصول إلى الأهداف المسطرة في مجال أبعاد الجودة.

ب- نتائج الدراسة العملية:

تتمثل أهم نتائج الدراسة العملية التي تم التوصل إليها في:

1- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وبعد جودة الوسائل والإمكانات المادية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان عند مستوى دلالة$a\leq0.05$ يشير ذلك إلى أن هناك تأثيرًا ملحوظًا للرقمنة على بعد جودة الوسائل والإمكانات المادية في الكلية ويشمل ذلك البنية التحتية التكنولوجية كشبكات الإنترنت، تجهيزات الحاسوب، وتوفير البرمجيات الحديثة التي تسهل العمل الأكاديمي والإداري

2- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وبعد جودة شؤون الطلبة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان عند مستوى دلالة$a\leq0.05$ يشير ذلك إلى أن هناك تأثيرًا ملموسًا للرقمنة على بعد جودة شؤون الطلبة يكمن في إدارة سجلات الطلاب (التسجيلات، الشهادات، الرزنامات)، توفير وسيلة موثوقة ودقيقة لإبلاغهم بأي تحديثات أو معلومات مهمة.

3-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وبعد جودة هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان عند مستوى دلالة$a\leq0.05$ يدل ذلك على أن الرقمنة تؤثر بشكل كبير على بعد جودة هيئة التدريس في الكلية من خلال توفير الرقمنة لأعضاء هيئة التدريس فرصًا لتطوير مهاراتهم التكنولوجية وإتاحة التفاعل بينهم مع الطلاب بشكل أكبر من خلال المنصات الإلكترونية، البريد الإلكتروني وغيرها.

4-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وبعد جودة البرامج الدراسية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان عند مستوى دلالة$a\leq0.05$: يعني أن الرقمنة تؤثر بشكل ملحوظ على جودة البرامج الدراسية في الكلية حيث تُمكن الرقمنة من تحديث وتطوير المناهج الدراسية بشكل مستمر من خلال الوصول إلى أحدث الأبحاث والمصادر التعليمية الرقمية كما توفر موارد تعليمية متنوعة وتُمكن من تقديم برامج دراسية بنمط التعليم المدمج مما يسمح بالاستفادة من النمطين الحضوري والالكتروني.

5-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وبعد جودة القيادة والتنظيم الإداري في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد زبانة غليزان عند مستوى دلالة$a\leq0.05$ تؤكد هذه النتائج على أهمية الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين جودة هذا البعد من خلال تحسين كفاءة العمليات الإدارية باستخدام أنظمة إدارة الموارد، قواعد البيانات، وبرمجيات تخطيط الموارد المؤسسية .هذا يؤدي إلى تنظيم أفضل للموارد وتقليل الهدر، متابعة الأداء الإداري وتقديم معلومات أكثر دقة وفي الوقت المناسب مما يساعد على السرعة والاستجابة الفورية. في المجمل جاءت النتائج بشأن الارتباط بين محوري الدراسة لتبين أن الرقمنة ترتبط معنوياً بأبعاد جودة التعليم العالي، مما يعني أن الجامعات تركز على هذا الجانب وتعطيه أولوية وأهمية بالغة كما أوضحت نتائج تحليل علاقة الدور والمساهمة الى وجود دور كبير للرقمنة في تحسين أبعاد جودة التعليم العالي على مستوى المؤشر الكلّي مما يعني أن أبعاد جودة التعليم العالي تتأثر بقدر كبير بمستويات الرقمنة المحققة في الكلية عينة الدراسة.

3. مقترحات الدراسة:

استنادًا على نتائج الدراسة الإحصائية، تم طرح مجموعة من والتوصيات، متمثلة فيما يلي:

- يجب العمل أكثر على تعزيز ثقافة الجودة في البيئة الجامعية بين جميع أعضاء المجتمع الأكاديمي بما في ذلك أعضاء هيئة التدريس، والموظفين الإداريين، والطلاب .
- على الجامعات تحسين تكامل الشبكات وتوسيع شبكة الإنترنت ذات التدفق العالي لربط جميع مؤسسات التعليم العالي بأقسامها وكلياتها بشكل أفضل.
- من الضروري اعتماد تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجامعية لتسهيل تقديم الخدمات للطلاب بكل يسر.
- يجب توجيه الاهتمام نحو مبدأ التحسين المستمر في مختلف المجالات ذات الصلة بجودة التعليم العالي من أجل معالجة نقاط الضعف المكتشفة وتعزيز نقاط القوة لمواكبة التقدم العلمي المستمر وبلوغ أهدافها.
- ينبغي توفير التكنولوجيا الرقمية في قاعات التدريس ورقمنة الإدارة مع التشجيع على التواصل الإلكتروني، بالإضافة إلى ضرورة تدريب مستخدمي التقنية الرقمية.
- الاستفادة من التطورات التكنولوجية الحديثة لاسيما الذكاء الاصطناعي بما يخلق المنفعة ويعزز بلوغ الأهداف.

4. أفاق الدراسة

فيما يتعلق بأفاق البحث، يظل البحث الحالي، مع ما يحتويه من معلومات نظرية وتطبيقية، عرضًا لمجموعة من المفاهيم والبيانات الإحصائية والنتائج، قد تظهر فيه بعض النقائص، سواء في طريقة العرض أو التحليل أو

التغطية المستوفاة للموضوع خاصة وان موضوع الرقمنة يصعب حصره، وبناءً على ذلك، يبقى باب البحث العلمي مفتوحًا لتحسين موضوع البحث وتقديم الأفضل، سواء من قبل الطلاب أو الباحثين والمهتمين بهذه المسألة.

إعداد هذه الدراسة أتاح لنا الفرصة للاطلاع على عديد المواضيع التي ترتبط بموضوع الدراسة، والتي من شأنها أن تكون أفكارًا لمواضع مستقبلا، من بينها نذكر:

- دراسة تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية على كفاءة الإنفاق في مؤسسات التعليم العالي.
- أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التعليم العالي.
- دور التقنيات الرقمية الحديثة في تحسين جودة مخرجات هيئة التدريس في التعليم العالي.

قائمة المراجع

1 قائمة المراجع باللغة العربية

1 أشرف والي. (26 أوت, 2023). *الرقمنة في الحياة اليومي ةكل ما تحتاج إلى معرفته للبدء في الرقمنة*. تم الاسترداد من مجلة الاختيار: https://el2e5tyar.com

2 بختي زهية. (2022). تطبيق االجودة في التعليم العالي : قراءة في المتطلبات والتحديات. *مجلة المحترف لعلوم الرياضة و العلوم الانسانية و الاجتماعية المجلد 9 العدد 4*، 147.

3 بريزة بوزعيب. (2022). الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر. *مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السيسيولوجية والتنمية الادارية*.

4 بشير عبدالعالي. (2017). دور الحوكمة الجامعية في ضمان جودة التعليم العالي. *مجلة دراسات العدد الاقتصادي العدد 3 المجلد 08*، 100.

5 بصير خلف خزعل. (2019). واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثرها في تنمية الالتزام التنظيمي. *مجلة إقتصاد المال والأعمال المجلد 03 العدد رقم 01*، 479.

6 بن دادي هشام وسعيدات عبد القادر معمر. (2021). رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق. ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

7 بوترعة بلال, أشواق بن عمار. (2021). إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي (مفاهيم مؤشرات قياسها). *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية المجلد 9 العدد 1*، 9.

8 بوطرفة امال وعواطف عقابي. (2021). بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر. *مجلة ابحاث المجلد 6 العدد1*، 429.

9 بوعلاق سعدية. (2020). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر. تبسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة العربي التبسي.

10 جعوي حوريةو& جغري اسماء. (2022). الابداع الاداري وتحسين جودة التعليم العالي. *مذكرة لنيل شهادة الماستر*. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، الجزائر: جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل-.

11 حرنان نجوى,سعيد حجال. (2020). دور التعليم الالكتروني في تحسين جودة التعليم العالي تجربة الجزائر. *مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية العاصرة المجلد 3 العدد1*، 77(4).

12 حلاسي أميمة رشا ومبارك بوشعالة وسام. (2022). دور الرقمنة في عصرنة قطاع التعليم العالي. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة 8 ماي 1945 –قالمة –.

13 حنان الشهري. (10 جويلية, 2022). *تعريف التعليم واهميته*. تم الاسترداد من المفهرس: https://mofhras.com/تعريف-التعليم-واهميته/

14 خالد إقليوان القطراني وخالد علي الحوتي. (2021). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمكاتب الخدمات التعليمية من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية بالتعليم العام بمدينة بنغازي. *مجلة جامعة بنغازي العلمية*، 62.

15 خلف سليمان ,شيخ بوحركات. (17 جوان, 2019). واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي. *مذكرة لنيل شهاد الماستر*. سعيدة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة.

16 رحمون فتحي. (2017). ادارة الجودة الشاملة مدخل لتطويرمؤسسات التعليم العالي. مستغانم، كليةالعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم.

17 رشيد سلطان ويوسف حجي حكمت& اڤان. (2019). دور مكونات الريادة الاستراتيجية في تحقيق أبعاد جودة التعليم العالي. *المجلة الاكاديمية لجامعة نوروز,المجلد 8, العدد 2*، 280.

18 رولامي عبدالحميد& صلاح الدين ثامري. (بلا تاريخ). أهمية رقمنة التعليم في الجامعات لتعزيز جودة التكوين قطاع التعليم العالي، منصة موودل نموذجا. *الرقمنة في قطاع التعليم العالي*، (صفحة 4).

19 الزهرة بن عاشور. (2022). أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. *مجلة علوم الإنسان والمجتمع المجلد-11 العدد- 02*، 270.

20 ساردو زين العابدين وجزار مصطفى. (2024). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: البلدية نموذجا. *المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية ـ المجلد 80 ، العدد 02*، 04.

21 ساعد دعاء, غويلة سهام (/ /, 2022). (رقمنة الجامعة كألية لتحسين جودة التعليم العالي). *مذكرة ماستر*. برج بوعريرج، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد البشير الابراهيمي.

22 سامي بودبوس ومبروكة الخفيفي أمال الشاعر& أخرون. (2022). أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة على وظائف إدارة الموارد البشرية. *مجلة جامعة فزان العلمية العدد الأول*.

23 سعيدة رحيش. (2020). أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لتحقيق جودة مخرجاته مع الاشارة إلى الاصلاحات. *مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد*، 110.

24 سفيان آمنة. (22 11, 2022). فعالية إدارة العلاقة مع العملاء في استدامة المزايا التنافسية للمؤسسة. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير.

25 سلامي يمينة,أسماء حناش. (2018). ادارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة التعليم العالي في الجزائر. *المجلة الجزائرية للعلوم الانسانية والاجتماعية*، 86.

26 سنية محمد أحمد سليمان سبع. (2021). تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب. *المجلد 12 العدد 04*.

27 شروق مسعودان ولينده رحال. (2021). أثر الرقمنة على جودة الخدمات دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية جيجل. جيجل، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل.

28 شريفة سوماتي. (2023). تحديات رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي. *مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية*، 66.

29 شريقي صليحة وزهرة خرباشي. (2021). رقمنة الإدرات العمومية كآلية لتحسين خدماتهادراسة حالة: مديرية التشغيل لولاية برج بوعريريج. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج-.

30 صدار لحسن ،محمد مزيان. (2018). مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر اعضاء البيئة التدريسية. *مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية و التاريخية مجلد 9*، 344.

31 ضياء الدين بن فردية. (2022). دور الرقمنة في تطوير البحث العلمي والرفع من مستوى التحصيل الأكاديمي للطلبة. *مجلة مقاربات في التعليمية مجلد: 03 / العدد: 04 /*، 59-60.

32 ع حميدوش ، ح بوزيدة. (2020). اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد" تجارب دولية. *المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي*،.

33 عادل ابراهيم دعاء السيد. (2023). تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة : دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية. *الأكاديمية العربية للعلوم و التكنولوجيا و النقل البحري*، 9(604).

34 عائشة ,عبد العزيز يعيش& جباري. (2023). التأصيل النظريُ لجودة التعليم العالي. *الرقمنة وتأثيرها على جودة التعليم العالي في الدول النامية* (صفحة 338). إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية ، السياسية والاقتصادية / ألمانيا-برلين.

35 عبد الرحمان رايس. (2023). تأثيرالرقمنة على جودة الخدمات الفندقية —دراسة حالة عينة من الفنادق الشرق. *الافاق للدراسات الاقتصادية*، 431.

36 عبد الرحمن محفوظي وأيوب نواري. (2020). الرقمنة بالجزائر في ظل تحديات كورنا. *مذكرة ضمن متطلبات نيل شهاد الماستر*. الجلفة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر: جامعة زيان عاشور -الجلفة-.

37 عديلة العلواني. (2018). دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحسين مخرجات التعليم العالي في الجزائر. *مجلة الحقوق والعلوم الانسانية دراسات اقتصادية*، 20-21.

38 عز الدين مبرك. (01 مارس, 2020). الرقمنة من المنظور التقني. دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي. الجزائر، خلية ضمان الجودة لكلية الحقوق جامعة الجزائر -، الجزائر.

39 عطون هيا. (30 أوت, 2023). *تعريف التعليم*. تم الاسترداد من موضوع: https://mawdoo3.com

40 علا سفيان وفقير جيلالي. (2019). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية. تيارت، كلية العلوم التجارية، الاقتصادية وعلوم التسيير.

41 عمر جمعة و هند عبد العزيز وآخرون. (2024). تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الجامعية. *مجمة العلوم البيئية*، 6(751).

42 عمرون فهمي & بومدين مخلوف. (2022). دور الرقمنة في جودة مخرجات التعليم العالي دراسة ميدانية - جامعة المسيلة-. المسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة محمد بوضياف المسيلة.

43 عواطف بوطرفة وامال عقابي. (2021). بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر. *مجلة ابحاث المجلد 6 العدد 1* ، 430.

44 عيشة علة. (2023). مدى مواكبة مخرجات التعليم العالي متطلبات سوق العمل في تعزيز التنمية المستدامة بالجزائر. *مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والانسانية المجلد 22 العدد 2*، 239.

45 فاطمة الزهرة بوترفاس. (2023). رقمنة قطاع التعليم العالي في الدول النامية. *الرقمنة وتأثيرها على جودة التعليم العالي في الدول النامية* (صفحة 247). برج بوعريرج: المركز الديمقراطي العربي برلين المانيا.

46 فاطمة غنتيوي وكريمة كابوية. (13 أكتوبر, 2020). متطلبات جودة التعليم العالي. أدرار، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية والعلوم الاسلامية (قسم العلوم الاجتماعية)، الجزائر: جامعة أحمد دراية أدرار.

47 فرحي الخيرو كريمة زميت &. (2018). تنفيذ واستخدام ضمان الجودة في التعليم العالي. *مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية العدد 09*، 311.

48 فوزية صادقي. (2020). دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر. *أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتو اره الطور الثالث*. كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري، الجزائر: جامعة قسنطينة 3.

49 قلمين دنيا. (2021). استخدام الرقمنة في التعليم الجامعي وأثرها على التحصيل العلمي. المسيلة، كلية العلوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

50 قميح نادية و روميسة طاجين. (2023). رقمنه التعليم العالي في الجزائر بين التحديات والمعيقات. *مجلة جامعة الزيتونة الدولية*.

51 كريمة حوامد. (2024). دور الرقمنة في ضمان جودة التعليم العالي والبحث العلمي. *المجلة الجزائرية للأمن الانساني*، 99-98.

52 كلثوم أوسو & خيري علي بن ثامر. (2020). عوامل نجاح التحالف الاستراتيجي ودورها في تعزيز ابعاد جودة التعليم العالي العراق. *مجلة الابتكار و التنمية الصناعية المجلد 03 العدد 02*، 8(98).

53 كوال روفيا و بوفطيمة فؤاد. (2022). مساهمة الرقمنة في تفعيل مشاركة المعرفة – الإمارات العربية المتحدة نموذجا-. *مجلة أفاق للبحوث والدراسات المجلد 05 /العدد:02-* ، 99.

54 لطيفة عواد عيسى. (تشرين الأول, 2020). متطلّبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الخاصة وأثرها على أداء الموظفين والاداريين. *المجلةالاكترونية الشاملة متعددة المعرفة انشر الابحاث العلمية والتربوية و جامعة الجنان لبنان*، صفحة 9.

55 محديد ليلى. (2023). الرقمنة كآلية لتحقيق الجودة في عملية التعليم العالي . - *مجلة السياسة العالمية، المجلد 7، العدد 2، ص ص: 746-735*، 737.

56 محمد بن عبد الرحمن. (2023). دور المعرفة التشاركية في تحسين جودة التعليم العالي في الجزائر. *اطروحة دكتراه*. أدرار، كلية العلوم االقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة أحمد درايعية أدرار-.

57 محمد علي حسين الشامي& عبيدة سليمة. (2023). دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي. *مجلة ابداع*، 8(456).

58 محمد علي. (14 أفريل, 2024). *ما هي الرقمنة؟ الفرق بينها وبين التحول الرقمي*. تم الاسترداد من الشامل: https://alchamel.net

59 مذكور مليكة. (2022). التحديات الأخلاقية للرقمنة. *الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، المجلد 14 العدد ،02 القسم ح الأداب و الفلسفة*، 3 (158-159).

60 مصطفى عليان ربحي. (2015). كتاب *البيئة الإلكترونية*. عمان -الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

61 معوش فطيمة, أكرم غضبان. (2022). المؤسسة, أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليته على الاتصال داخل المؤسسةدراسة ميدانية على عينة من طلبة وأساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية. *مذكرة نهائية*. برج بوعريرج، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، الجزائر: جامعةمحمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج.

62 مكرتار خيرة. (2020). ميكانيزمات تحسين الجودة في مؤسسات التعليم العالي. *مجلة العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير المجلد 13 العدد 3*، 232.

63 مليكة بوخاري وسمير يحياوي. (2022). متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية . *ASPJ*، 459.

64 منى طواهرية. (2018). إدارة الجودة الشاملة وضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية - المجلد الثامن عدد 24*، 165.

65 نذير غانية وآخرون. (2018). الجامعة والانفتاح على المحيط الخارجي (الانتظارات و الرهانات). *الملتقى الدولي* (صفحة 6). قالمة: جامعة 08 ماي 1945 قالمة.

66 نوال زايد. (09 أكتوبر, 2023). *جامعات الجزائر الجديدة.. إنجازات تاريخية وتوجيه الطالب لخلق الثروة*. تم الاسترداد من النهار اون لاين: https://www.ennaharonline.com/جامعات-الجزائر-الجديدة-تصنع-المفاجأة/

67 هشام كمال العبد. (2022). متطلبات رقمنة مكتبة كلية التربية جامعة دمياط في ضوء بعض الخبرات العالمية. *مجلة كلية التربية جامعة دمياط*، 54.

68 يزيد عباسي ، سليمة حفيظي. (2022). الرقمنة كمطلب استراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية. *المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات المجلد 05 - العدد 02 ، أفريل) 2022 (ص 164 - ص 18*، ص 165.

69 يوسف عمران النجار وآخرون. (2021). معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة بديوان وزارة الرياضة بالمنطقة الشرقية. *مجلة المنارة العلمية*، 231.

2- قائمة المراجع باللغة الإنجليزية

1 Abysova&others, M. A. (2023). Digitalization In University Education: *Information Technologies and Learning Tools*, 10(77).

2 Darra & Anastasia, P. &. (2022). Quality in Higher Education: Defining the Conceptual Contents and their Relative Predominance. *Canadian Center of Science and Education*, 28.

3 Eylem, M. (2023). Total Quality Management in Education: A Strategic Approach for Continuous Improvement and Success. *JSS, 2023, Volume 7, Issue 28, p. 184-198*, 190.

4 Frank & Miloslav, F. *. (2020). Digitalization of Global Economy: A Qualitative Study Exploring Key Indicators use to Measure Digital Progress in the Public Sector. *Globalization and its Socio-Economic Consequences 2020*, 7.

5 Gagaa, T. (2021). Total Quality Management in Higher Education Institutions: Concepts, Principles, Systems and Obstacles to Their Application. *كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الشاذلي بن جديد الطارف*, 4(210).

6 Lagrosen, M. Q. (2023). Healthcare digitalisation and its association with quality and employee health a mixed-methods study. *International Journal of Workplace Health Management*, 03.

7 .(2023)*Allouche Samira Mechanisms of digital technology in establishing the quality of scientific research .Journal of Human and Social Sciences*.81 ،

8 Makkiyah & others, k. B. (2022). The Iimpact Of Digitization On Improving The Quality Of Higher Education. *Business, Management and Economics Engineering*, 256.

9 Miliou &others, O. (2023). Impacts of digital technologies on education and factors. Education and Information Technologies (2023) 28:6695–6726, 6711.

10 Rachid. El Bettiou & autres .(2022) .Digitalisation pédagogique et défis de l'enseignement à distance:Cas de l'Ecole Supérieure de Technologie d'Agadir .*RevistaMultidisciplinar, 4(1), 27–48*.5 ،

11 Salah, N. M. (2021). Developing Educational philosophy in Accordance with comprehensive quality criteria. مجلة الأداب, 225.

12 Salima, A. (2023). The Role Of Digital Transformation in The Quality Of Higher Education. *Forum For Economic Studies and Research Journal*, 512.

13 Serdar & Gök, Ö. E. (2022). The Effect Of Total Quality Management Skills On Educational Instutions According. European journal of education studies Volume 9 │ *Issue 2*, 362.

المواقع الالكترونية

1 Alma (2023) .*Digitaliser votre démarche qualité.*: https://tn.alma.fr/besoins/digitaliser-votre-demarche-qualite Jean-Yves

2 Calves 09) .mai, 2020 .(*La Numérisation, catalyseur de Qualité .* LinkedIn : https://www.linkedin.com/posts/posit-software_dont-let-your-data-products-collect-dust-activity-7191485467924553728 Pbud?trk=public_profile -

3 Joseph, L. (2023, juin 20). *Digitalisation, Digitization et Transformation digitale : les différences*. Récupéré sur Lemon Learning : https://lemonlearning.com/fr/blog/differences-digitalization-digitization-transformation-digitale

4 Matthias Vogel .Avril, 2022*Prêt pour la numérisation : trois atouts du management de la qualité* : https://www.dqsglobal.com/fr-

5 redaction team من الاسترداد تم . *15 مزايا وعيوب الرقمنة*. (04 جانفي, 2024). barraza carlos: https://barrazacarlos.com/ar/مزايا-وعيوب-الرقمنة/

6 univ-relizane.dz: لجامعة غليزان الرسمي الموقع من الاسترداد تم . *نبذة عن الجامعة*. (2024) . https://univ-relizane.dz

7 داليا محمد شافع. (06 ماي, 2020). *مراحل تطور الجودة في التعليم العالي*. https://portal.arid.my/

8 موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائر www.mesrs.dz. (بلا تاريخ).

9 المكتب الاستراتيجي للرقمنة (23 فيفري, 2023). *المكتب الاستراتيجي للرقمنة*. تم الاسترداد من جامعة الجزائر 2: https://www.univ-alger2.dz/index.php/ar/المكتب-الاستراتيجي-للرقمنة

10 موقع بكة. (18 أفريل, 2024). بكة: bakkah.com/ar/knowledge-center https://bakkah.com/ar/knowledge-center/digitization

11 بكة. (29 أفريل, 2024). *أدوات الجودة 7* . https://bakkah.com/ar/knowledge-center/what-are-the-7-basic-quality-tools

12 قسم الجودة.وتقييم الاداء (2022). *مفاهيم اساسية عن الجودة في التعليم العالي*. جامعة طرابلس: https://uot.edu.ly/it/qpeo/articles/qualityConcepts.php

13 فريق عمل دفترة. (13 فيفري, 2023). *ما هي إدارة الجودة الشاملة وأهميتها وأهداف تطبيقها في شركتك*. تم الاسترداد من دفترة: https://www.daftra.com/hub/ادارة-الجودة-الشاملة

14 علواش مريم. (4 يناير , 2023). *جهود رقمنة التعليم العالي والبحث العلمي تتواصل*. المستثمر: https://almostathmir.dz/

15 محمد الديب. (20 ديسمبر, 2022). *الرقمنة والتحول الرقمي ، وأثرهما على المؤسسات والموظفين*. تم الاسترداد من https://ae.linkedin.com/pulse

الملاحق

قائمة الملاحق

ملحق رقم 02 استبيان الدراسة

الرقم: .....

جامعة أحمد زبانة غليزان

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيـــــان حول دور الرقمنة في تحسين أبعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار التحضير لمذكرة ماستر بعنوان: **"دور الرقمنة في تحسين أبعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر"**، يُرجى من سيادتكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان المرفق بموضوعية وواقعية نظرًا لما لإجاباتكم من تأثير على نتائج البحث. كما نحيطكم علما أن هذه البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي شاكرين لكم سلفا حسن تفهمكم وجميل تعاونكم.

ملاحظات عامة:

- يرجى الإجابة على جميع الأسئلة لأن ترك أي سؤال دون إجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.
- يرجى وضع علامة (√) في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك.
- الباحثة على استعداد للإجابة عن أي استفسار يتعلّق بالفقرات عند زيارتها لكم

الجنس

ذكر ☐ **أنثى** ☐

السن

من 25 إلى 30 سنة ☐ من 31 إلى ☐

من 41 إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐

الرتبة العلمية

أستاذ مساعد ب ☐ أستاذ متعاقد ☐ أستاذ محاضر ب أستاذ ☐

مساعد أ ☐ أستاذ محاضر أ ☐

أستاذ تعليم عالي ☐

الأقدمية

أقل من 5 سنوات ☐

من 6 سنوات إلى 10 سنوات ☐

من 11 إلى 15 سنة ☐

أكثر من16 سنة ☐

المحور الأول: الرقمنة

رقم	العبارة	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة
01	لدى كليتنا برمجيات حديثة للعمل والتواصل.					
02	لدى كليتنا اشتراكات في المكتبات العلمية الرقمية.					
03	لدى كليتنا العدد الكافي من الماسحات الضوئية.					
04	لدى كليتنا العدد الكافي من الحواسيب.					

05	لدى كليتنا عدد كافي من شاشات العرض Data show.					
06	تهتم الجامعة بتحديث مختلف الأجهزة وتطويرها.					
07	توجد شبكة إنترنت عالية التدفق Haut débit في كليتنا.					
08	توجد شبكة تربط الجامعة بالكليات ومختلف فروعها.					
09	تستخدم إدارة كليتنا البريد الإلكتروني مع مختلف الاساتذة.					
10	تعمل الجامعة على إجراء دورات تكوينية حول مختلف البرمجيات والأنظمة لكل من يعمل به.					
11	تستخدم كليتنا أسلوب التعليم الحضوري والإلكتروني.					
12	يوجد منصات تفاعلية مع الطلبة.					
13	يوجد امكانية للطالب للاطلاع على نقاطه عبر المنصات الالكترونية.					

المحور الثاني: أبعاد الجودة الشاملة

بعد جودة الوسائل والامكانات المادية						
الرقم	**العبارة**	**لا أتفق بشدة**	**لا أتفق**	**محايد**	**أتفق**	**أتفق بشدة**
01	مباني الكلية تتوفر على معايير السلامة والأمان.					
02	تتوفر قاعات التدريس على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسهيل العملية التعليمية.					
03	تتوفر في جامعتنا مباني وقاعات ومكتبات تتوفر على الشروط الملائمة للدراسة والمطالعة.					

04	تتوافر في مكتبات الجامعة أماكن مناسبة لاستيعاب مجموعات الكتب والمجلات العلمية بطريقة تجعلها في متناول الجميع.					
05	تعمل مكتبة الكلية بحواسيب مزودة بشبكة الانترنت.					
06	تتوفر مكتبة الكلية على كتب، مقالات، مجلات وجرائد الكترونية.					
07	تتوفر جامعتنا على احصائيات حول مخرجاتها عبر السنوات.					
08	توفر إدارة الجامعة الإمكانيات المادية اللازمة للتعليم الالكتروني.					
بعد جودة شؤون الطلبة						
01	تقوم إدارة الجامعة بإقرار قواعد للسلوك تحدد حقوق الطلبة ومسؤولياتهم وتكون مدونة في دليل يتوافر داخل الجامعة على نطاق واسع.					
02	تستطلع إدارة الجامعة لآراء طلبتها في جودة العملية التعليمية.					
03	يستخدم الطلبة أجهزة الكمبيوتر بسهولة.					
04	يوجد لدى الطلبة استعداد للتعلم الذاتي.					
05	تقدم كليتنا الخدمات للطلبة عبر الوسائط الالكترونية.					
بعد جودة هيئة التدريس						
الرقم	العبارة	**لا أتفق بشدة**	**لا أتفق**	**محايد**	**أتفق**	**أتفق بشدة**
01	يلتزم الأساتذة بالبرامج والمناهج الدراسية.					
02	يعتبر التحسين الدائم للمادة العلمية من أولويات الأساتذة.					
03	لأساتذة كليتنا مقالات علمية مصنفة محليا.					

04	لأساتذة كليتنا مقالات علمية مصنفة دوليا.					
05	في كليتنا أساتذة من حاملي براءات الاختراع.					
06	في كليتنا أساتذة حاصلون على شهادات وجوائز محلية وعالمية.					
07	يعتبر رفع جودة الأعمال البحثية من أولويات إدارة الجامعة.					
08	تهتم كليتنا بأعضاء هيئة التدريس وتساندهم وتسعى إلى التحسين المستمر.					
بعد جودة البرامج الدراسية						
الرقم	العبارة	**لا أتفق بشدة**	**لا أتفق**	**محايد**	**أتفق**	**أتفق بشدة**
01	تعتبر جودة المناهج العلمية من أولويات إدارة الجامعة.					
02	تبذل كليتنا جهود معتبرة لمراجعة، تحديث وتطوير البرامج والمناهج الدراسية بشكل مستمر.					
03	توفر إدارة الجامعة للمدرسين مرونة كافية في الاختيار بين المقررات الدراسية للوصول إلى المسار التعليمي .الذي يواءم الأهداف					
بعد جودة القيادة والتنظيم الإداري						
01	تتسم الهيئة الإدارية بسرعة الأداء وعلاقات الاتصال الفعالة.					
02	توفر القيادة الجامعة البيئة الملائمة للتمكين والإبداع .والتميز في الأداء المؤسسي					
03	وضوح القواعد العامة والخطوط العريضة للتصرفات والسلوكيات.					
04	الاتجاه نحو اللامركزية في أداء الأعمال الإدارية.					
05	اللوائح والتشريعات الجامعية تتسم بالوضوح وسهولة التطبيق					

06	تفوض القيادة الإدارية في الجامعة الصلاحيات الى المستويات الإدارية والاكاديمية بما يحقق سرعة الإنجاز وتحقيق الأهداف.					
07	يتميز الهيكل التنظيمي في جامعتنا بالمرونة ويسمح بتغيير الأولويات ومراجعتها.					
08	تشجع القيادات الإدارية على العمل بروح الفريق، لتحقيق غايات الجامعة وأهدافها.					

الملحق رقم 03: قائمة الأساتذة المحكمين

الأستاذ	الجامعة
نمر ربيحة	غليزان
وهبة أمال	غليزان

الملحق رقم04: مخرجات SPSS المتعلقة بحساب الثبات معامل ألفا كرونباخ

Reliability Statistics الكلي

Cronbach's Alpha	N of Items
,952	45

Statistiques de fiabilité محور 1

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,874	13

Statistiques de fiabilité محور 2

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,936	32

الملحق رقم05: مخرجات SPSS المتعلقة بالاتساق الداخلي

ارتباط المحور الأول والثاني والاجمالي

Corrélations

		محور1	محور2	الكلي
محور1	Corrélation de Pearson	1	,774**	,885**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	49	49	49
محور2	Corrélation de Pearson	,774**	1	,980**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	49	49	49
الكلي	Corrélation de Pearson	,885**	,980**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	49	49	49

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

ارتباط عبارات المحور 1

Corrélations

لدى كليتنا برمجيات حديثة للعمل والتواصل.	Corrélation de Pearson	1	0,100	,480**	,457**	,635**	,316*	,308*	,420**	0,245	,460**	,510**	,609**	,386**
	Sig. (bilatérale)		0,495	0,000	0,001	0,000	0,027	0,031	0,003	0,090	0,001	0,000	0,000	0,006
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
لدى كليتنا اشتراكات في المكتبات العلمية الرقمية	Corrélation de Pearson	0,100	1	0,221	0,092	0,167	,301*	0,191	,326*	0,047	0,070	0,176	0,133	-0,039
	Sig. (bilatérale)	0,495		0,128	0,528	0,251	0,036	0,188	0,022	0,748	0,633	0,226	0,361	0,792
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
لدى كليتنا العدد الكافي من الماسحات الضوئية.	Corrélation de Pearson	,480**	0,221	1	,455**	,386**	,483**	,538**	0,268	0,134	,338*	0,242	,391**	0,150
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,128		0,001	0,006	0,000	0,000	0,063	0,359	0,017	0,093	0,005	0,304
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
لدى كليتنا العدد الكافي من الحواسيب.	Corrélation de Pearson	,457**	0,092	,455**	1	,567**	,438**	,484**	,424**	,337*	,457**	,308*	0,264	0,272
	Sig. (bilatérale)	0,001	0,528	0,001		0,000	0,002	0,000	0,002	0,018	0,001	0,031	0,067	0,059
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
لدى كليتنا عدد كافي من شاشات العرض Data .show	Corrélation de Pearson	,635**	0,167	,386**	,567**	1	,416**	,394**	,393**	,358*	,386**	,426**	,647**	,408**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,251	0,006	0,000		0,003	0,005	0,005	0,012	0,006	0,002	0,000	0,004
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
تهتم الجامعة بتحديث مختلف	Corrélation de Pearson	,316*	,301*	,483**	,438**	,416**	1	,530**	,356*	,447**	,388**	,532**	0,201	,649**

الأجهزة وتطويرها.	Sig. (bilatérale)	0,027	0,036	0,000	0,002	0,003		0,000	0,012	0,001	0,006	0,000	0,165	0,000
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
توجد شبكة إنترنت عالية التدفق Haut débit في كليتنا.	Corrélation de Pearson	,308*	0,191	,538**	,484**	,394**	,530**	1	,346*	0,153	,484**	,394**	,296*	,350*
	Sig. (bilatérale)	0,031	0,188	0,000	0,000	0,005	0,000		0,015	0,295	0,000	0,005	0,039	0,014
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
توجد شبكة تربط الجامعة بالكليات ومختلف فروعها.	Corrélation de Pearson	,420**	,326*	0,268	,424**	,393**	,356*	,346*	1	,338*	,401**	,413**	,297*	0,203
	Sig. (bilatérale)	0,003	0,022	0,063	0,002	0,005	0,012	0,015		0,018	0,004	0,003	0,038	0,163
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
تستخدم إدارة كليتنا البريد الإلكتروني مع مختلف الاساتذة.	Corrélation de Pearson	0,245	0,047	0,134	,337*	,358*	,447**	0,153	,338*	1	,396**	,511**	0,204	,436**
	Sig. (bilatérale)	0,090	0,748	0,359	0,018	0,012	0,001	0,295	0,018		0,005	0,000	0,159	0,002
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
تعمل الجامعة على إجراء دورات تكوينية حول مختلف البرمجيات والأنظمة لكل من يعمل به.	Corrélation de Pearson	,460**	0,070	,338*	,457**	,386**	,388**	,484**	,401**	,396**	1	,467**	,366**	,425**
	Sig. (bilatérale)	0,001	0,633	0,017	0,001	0,006	0,006	0,000	0,004	0,005		0,001	0,010	0,002
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
تستخدم كليتنا أسلوب التعليم الحضوري والإلكتروني.	Corrélation de Pearson	,510**	0,176	0,242	,308*	,426**	,532**	,394**	,413**	,511**	,467**	1	,532**	,711**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,226	0,093	0,031	0,002	0,000	0,005	0,003	0,000	0,001		0,000	0,000
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
بوجد منصات تفاعلية مع الطلبة.	Corrélation de Pearson	,609**	0,133	,391**	0,264	,647**	0,201	,296*	,297*	0,204	,366**	,532**	1	,384**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,361	0,005	0,067	0,000	0,165	0,039	0,038	0,159	0,010	0,000		0,006
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
يوجد امكانية للطالب للاطلاع على نقاطه عبر المنصات الالكترونية.	Corrélation de Pearson	,386**	-0,039	0,150	0,272	,408**	,649**	,350*	0,203	,436**	,425**	,711**	,384**	1
	Sig. (bilatérale)	0,006	0,792	0,304	0,059	0,004	0,000	0,014	0,163	0,002	0,002	0,000	0,006	
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

ارتباط المحور 2

Corrélations

		بعد01	بعد02	بعد03	بعد04	بعد5
بعد01	Corrélation de Pearson	1	,709**	,707**	,504**	,621**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	49	49	49	49	49
بعد02	Corrélation de Pearson	,709**	1	,648**	,352*	,585**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,013	,000
	N	49	49	49	49	49
بعد03	Corrélation de Pearson	,707**	,648**	1	,645**	,603**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	49	49	49	49	49
بعد04	Corrélation de Pearson	,504**	,352*	,645**	1	,646**
	Sig. (bilatérale)	,000	,013	,000		,000
	N	49	49	49	49	49
بعد5	Corrélation de Pearson	,621**	,585**	,603**	,646**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	49	49	49	49	49

الملحق رقم 06 مخرجات SPSS النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

أولا. التحليل الوصفي لإجابات المستجوبين

		الجنس	السن	الرتبة العلمية	الاقدمية
N	Valide	49	49	49	49
	Manquant	0	0	0	0

الملحق رقم 07 مخرجات SPSS النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغيرالجنس

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	26	53,1	53,1	53,1
	أنثى	23	46,9	46,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

الملحق رقم 08 مخرجات SPSS النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغير السن

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 25 الى 30سنة	2	4,1	4,1	4,1
	من 31 الى 40 سنة	30	61,2	61,2	65,3
	من 41 الى 50 سنة	16	32,7	32,7	98,0
	أكثر من 50 سنة	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

الملحق رقم 09 مخرجات SPSS النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغير الرتبة العلمية

الرتبة العلمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	استاذ متعاقد	4	8,2	8,2	8,2
	استاذ مساعد ب	9	18,4	18,4	26,5
	استاذ مساعد أ	1	2,0	2,0	28,6
	استاذ محاضر ب	5	10,2	10,2	38,8
	أستاذ محاضر أ	26	53,1	53,1	91,8
	أستاذ تعليم عالي	4	8,2	8,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

الملحق رقم 10 مخرجات SPSS النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغير الأقدمية

الاقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	19	38,8	38,8	38,8
	من 6 الى 10 سنوات	16	32,7	32,7	71,4
	من 11 الى 15 سنة	13	26,5	26,5	98,0
	أكثر من 16 سنة	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

ثانيا. تحليل اتجاهات المستجوبين حول متغيرات الدراسة

الملحق رقم 11 مخرجات SPSS النتائج المتعلقة (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري)

	لدى كليتنا برمجيات حديثة للعمل والتواصل.	لدى كليتنا اشتراكات في المكتبات العلمية الرقمية	لدى كليتنا العدد الكافي من الماسحات الضوئية.	لدى كليتنا العدد الكافي من الحواسيب.	لدى كليتنا عدد كافي من شاشات العرض Data show.	تهتم الجامعة بتحديث مختلف الأجهزة وتطويرها.	توجد شبكة إنترنت عالية التدفق Haut débit في كليتنا.	توجد شبكة تربط الجامعة بالكليات ومختلف فروعها.	تستخدم إدارة كليتنا البريد الإلكتروني مع مختلف الاساتذة.	تعمل الجامعة على إجراء دورات تكوينية حول مختلف البرمجيات والأنظمة لكل من يعمل به.	تستخدم كليتنا أسلوب التعليم الحضوري والإلكتروني.
N Valide	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,78	3,18	3,20	3,45	3,96	3,96	2,65	3,18	4,76	3,33	4,18
Ecart type	0,941	1,112	1,118	1,209	1,274	1,020	1,091	1,054	0,480	1,088	0,782

بوجد منصات تفاعلية مع الطلبة.	يوجد امكانية للطالب للاطلاع على نقاطه عبر المنصات الالكترونية.	مباني الكلية تتوفر على معايير السلامة والأمان.	تتوفر قاعات التدريس على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسهيل العملية التعليمية.	تتوفر في جامعتنا مباني وقاعات ومكتبات تتوفر على الشروط الملائمة للدراسة والمطالعة.	تتوافر في مكتبات الجامعة أماكن مناسبة لاستيعاب مجموعات الكتب والمجلات العلمية بطريقة تجعلها في متناول الجميع.	تعمل مكتبة الكلية بحواسيب مزودة بشبكة الانترنت.	تتوفر مكتبة الكلية على كتب، مقالات، مجلات وجرائد الكترونية.	تتوفر جامعتنا على احصائيات حول مخرجاتها عبر السنوات.	توفر إدارة الجامعة الإمكانيات المادية اللازمة للتعليم الالكتروني.	تقوم إدارة الجامعة بإقرار قواعد للسلوك تحدد حقوق الطلبة ومسؤولياتهم وتكون مدونة في دليل يتوافر داخل الجامعة على نطاق واسع.	تستطلع إدارة الجامعة لآراء طلبتها في جودة العملية التعليمية.
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,98	4,61	3,57	3,49	3,53	3,57	3,41	3,57	3,31	3,67	3,49	3,12
1,010	0,731	1,099	1,260	1,174	1,021	0,956	0,979	1,122	1,049	1,063	1,166

يستخدم الطلبة أجهزة الكمبيوتر بسهولة.	يوجد لدى الطلبة استعداد للتعلم الذاتي.	تقدم كليتنا الخدمات للطلبة عبر الوسائط الالكترونية.	يلتزم الأساتذة بالبرامج والمناهج الدراسية.	يعتبر التحسين الدائم للمادة العلمية من أولويات الأساتذة.	لأساتذة كليتنا مقالات علمية مصنفة محليا.	لأساتذة كليتنا مقالات علمية مصنفة دوليا.	في كليتنا أستاذة حاملي براءات الاختراع.	في كليتنا أساتذة حاصلون على شهادات وجوائز محلية وعالمية.	يعتبر رفع جودة الأعمال البحثية من أولويات إدارة الجامعة.	تهتم كليتنا بأعضاء هيئة التدريس وتساندهم وتسعى إلى التحسين المستمر.
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2,90	2,47	4,02	4,22	4,16	4,27	4,10	2,63	2,80	3,86	3,76
1,177	1,174	1,010	0,798	0,943	0,884	0,872	0,929	0,957	1,137	1,090

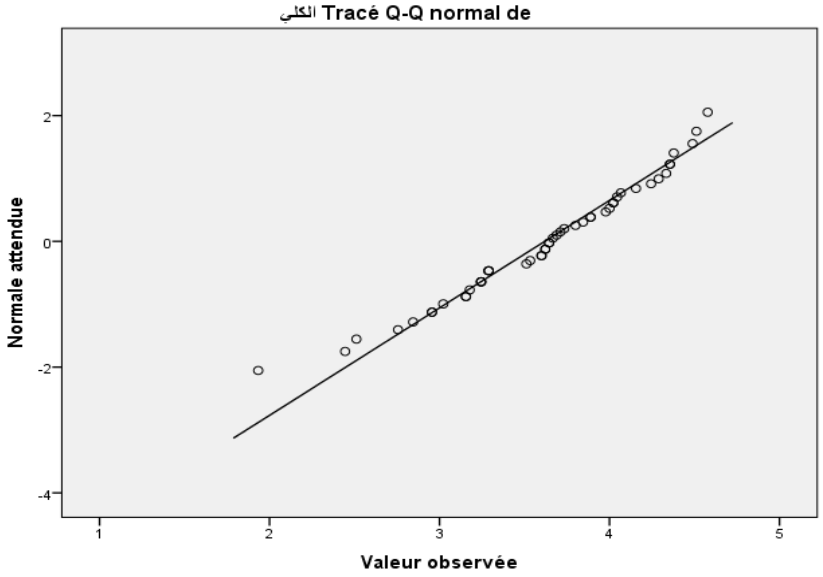
تعتبر جودة المناهج العلمية من أولويات إدارة الجامعة.	تبذل كليتنا جهود معتبرة لمراجعة، تحديث وتطوير البرامج والمناهج الدراسية	توفر إدارة الجامعة للمدرسين مرونة كافية في الاختيار بين المقررات الدراسية للوصول	تتسم الهيئة الإدارية بسرعة الأداء وعلاقات الاتصال الفعالة.	توفر القيادة الجامعة البيئة الملائمة للتمكين والإبداع والتميز في الأداء المؤسسي.	وضوح القواعد العامة والخطوط العريضة للتصرفات والسلوكيات.	الاتجاه نحو اللامركزية في أداء الأعمال الإدارية.	اللوائح والتشريعات الجامعية تتسم بالوضوح وسهولة التطبيق	تفوض القيادة الإدارية في الجامعة الصلاحيات الى المستويات الإدارية والاكاديمية بما يحقق	يتميز الهيكل التنظيمي في جامعتنا بالمرونة ويسمح بتغيير الأولويات ومراجعتها.	تشجع القيادات الإدارية على العمل بروح الفريق، لتحقيق غايات الجامعة وأهدافها.

		سرعة الإنجاز وتحقيق الأهداف.						إلى المسار التعليمي الذي يواءم الأهداف.	بشكل مستمر.	
49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,94	3,49	3,63	3,67	3,45	3,49	3,65	3,90	3,59	3,92	3,98
1,107	0,960	1,055	1,008	1,081	1,082	1,091	0,918	1,098	1,017	0,946

ملحق رقم 12: اعتدالية التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة وفق معامل كليمينوف - سيمنروف

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الكلي	,099	49	,200*	,969	49	,231



- **ملحق رقم 13 : اعتدالية التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة معاملي التفلطح والالتواء**

Statistiques

		محور1	محور2	بعد01	بعد02	بعد03	بعد04	بعد05
N	Valide	49	49	49	49	49	49	49
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0

Asymétrie	-,694	-,498	-1,007	-,703	-,412	-,631	-,232
Erreur standard d'asymétrie	,340	,340	,340	,340	,340	,340	,340
Kurtosis	,512	-,141	1,702	,477	-,571	,078	-,917
Erreur standard de Kurtosis	,668	,668	,668	,668	,668	,668	,668

ملحق رقم 14: تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,774[a]	,599	,590	,38708

a. Prédicteurs : (Constante), محور1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	10,516	1	10,516	70,183	,000[b]
	Résidu	7,042	47	,150		
	Total	17,558	48			

a. Variable dépendante : محور2

b. Prédicteurs : (Constante), محور1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,871	,328		2,652	,011
	محور1	,731	,087	,774	8,378	,000

a. Variable dépendante : محور2

ملحق رقم 15: تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,774[a]	,600	,591	,48900

a. Prédicteurs : (Constante), محور1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	16,843	1	16,843	70,437	,000[b]
	Résidu	11,239	47	,239		
	Total	28,082	48			

a. Variable dépendante : بعد01

b. Prédicteurs : (Constante), محور1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,084	,415		,202	,841
	محور1	,925	,110	,774	8,393	,000

a. Variable dépendante : بعد01

ملحق رقم 16: تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,616[a]	,380	,367	,59366

a. Prédicteurs : (Constante), محور1

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	10,155	1	10,155	28,815	,000b
	Résidu	16,565	47	,352		
	Total	26,720	48			

a. Variable dépendante : بعد02

b. Prédicteurs : (Constante), محور1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,535	,504		1,063	,293
	محور1	,718	,134	,616	5,368	,000

a. Variable dépendante : بعد02

ملحق رقم 17: تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,621[a]	,386	,373	,43582

a. Prédicteurs : (Constante), محور1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,604	1	5,604	29,503	,000[b]
	Résidu	8,927	47	,190		
	Total	14,531	48			

a. Variable dépendante : بعد03

b. Prédicteurs : (Constante), محور1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,745	,370		4,721	,000
	محور1	,534	,098	,621	5,432	,000

a. Variable dépendante : بعد03

ملحق رقم 18: تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,500[a]	,250	,234	,71722

a. Prédicteurs : (Constante), محور1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,073	1	8,073	15,693	,000[b]
	Résidu	24,177	47	,514		
	Total	32,249	48			

a. Variable dépendante : بعد04

b. Prédicteurs : (Constante), محور1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,454	,608		2,390	,021
	محور1	,640	,162	,500	3,961	,000

a. Variable dépendante : بعد04

ملحق رقم19: تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الخامسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,625[a]	,391	,378	,62685

a. Prédicteurs : (Constante), محور1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	11,853	1	11,853	30,165	,000[b]
	Résidu	18,468	47	,393		
	Total	30,321	48			

a. Variable dépendante : بعد05

b. Prédicteurs : (Constante), محور1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,774	,532		1,457	,152
	محور1	,776	,141	,625	5,492	,000

a. Variable dépendante : بعد05

تم بحمد الله