

دور نظام تكنولوجيا المعلومات (progres) في تحسين جودة الخدمة بجامعة قاصدي مرباح ومديرية

الخدمات الجامعية –ورقلة–

The Role Of Information Technology System (progres) To improving quality Of Service In University Of Kasdi Merbah and University Services Directorate _Ouargla_

سميرة صالحى¹ ، كENZA بودرهم²

 salhi.samira@univ-ouargla.dz، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)،¹

 bouderhem.kenza@univ-ouargla.dz، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)،²

تاريخ القبول: 2022-03-27

تاريخ الإرسال: 2022-02-19

Abstract

This study aims to identify the role of the information technology system Progres in improving the quality of service provided at the university, as the study was conducted at the University of Kasdi Merbah, Ouargla and the Directorate of University Services in Ouargla, In order to achieve the objectives of the study, a half-open interview was conducted with a group of executives at the University of Ouargla, as well as the Directorate of University Services in Ouargla who used this system. The interview was conducted with 05 professors and 05 university employees, as well as 05 employees in the University Services Directorate. We also used the observation method whenever we had the opportunity. The study concluded that there is a large and effective role for the progres system in improving the quality of service provided in the University Services Directorate; However, there are shortcomings and complaints in this system recorded at the University of Ouargla.

Keywords: information technology; Quality of service; Information System Progres; Kasdi Merbah University of Ouargla; University Services Directorate.

JEL Classification Codes: L86, L14

ملخص

تهدف هذه الدراسة للتعرف على دور نظام تكنولوجيا المعلومات Progres في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة، حيث تمت الدراسة في كل من جامعة قاصدي مرباح ورقلة ومديرية الخدمات الجامعية بورقلة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم إجراء مقابلة نصف مفتوحة مع مجموعة من الإطارات في جامعة ورقلة وكذا بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة ممن استخدموا هذا النظام، حيث تمت المقابلة مع 05 أساتذة و05 موظفين في الجامعة وكذا تمت المقابلة مع 05 موظفين في مديرية الخدمات الجامعية، كما استخدمنا أسلوب الملاحظة كلما أتاحت لنا الفرصة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك دور كبير وفعال لنظام progres في تحسين جودة الخدمة المقدمة في مديرية الخدمات الجامعية؛ إلا أن هناك نقائص وشكاوي في هذا النظام سجلت على مستوى جامعة ورقلة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات؛ جودة الخدمة؛ نظام المعلومات Progres؛ جامعة قاصدي مرباح ورقلة؛ مديرية الخدمات الجامعية.

تصنيفات JEL: L14, L86

* المؤلف المرسل

1. مقدمة

شهد العالم خلال العقود الماضية عدة تطورات ومن بينها التطور التكنولوجي والثورة الرقمية الرابعة التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم وجديد، وجعلت معظم القطاعات مثل قطاع البنوك، الحكومة، التعليم العالي تتحول من العمل الروتيني الورقي، إلى العمل الفكري المنظم الذي يعتمد على لغة الأرقام؛ حيث كشفت دراسة حديثة أن شركات العالم تستثمر 2 تريليون دولار سنة 2020 في تطوير تقنيات التحول الرقمي لديها؛ وهذه النقلة النوعية في حجم الاستثمارات تفرضها ضرورة تزايد تعقيدات قطاع تقنية المعلومات فيما يخص الأجهزة والتطبيقات وزيادة الرهان على إنتاجية الموظفين (Al-Bar, 2018, p. 03)، وفي هذا الإطار يشير حسين معين، مستشار التكنولوجيا لدى شركة Nokia، بأن هناك فرص حقيقية لاستخدام التكنولوجيا، لا لتحويل صناعة الاتصالات فحسب وإنما لتحويل العديد من الصناعات، كالرعاية الصحية والطاقة والتعليم وغيرها مؤكداً على: "أن التحول الرقمي الذكي يعني أننا نستخدم التكنولوجيا لتحسين معيشتنا، أي أن ندرك تماماً الفوائد ولكننا ندرک أيضاً المزالق التي تنطوي عليها التكنولوجيات الجديدة، وأن أي تحول سيكون له إيجابيات، ولكن سيكون له أيضاً آثار جانبية يتعين علينا التخفيف منها وإعداد الخطط لها" (ITU News Magazine, 2017, p. 05). ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا، وبالتالي أصبحت هي المورد الأكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، لاسيما أن المعلومات تعد القاعدة الأساسية التي تعتمد عليها عملية التطوير المستمر من خلال حصر المعلومات بالشكل الذي يسهل استخدامها والاستفادة منها.

ويشير حيدر (2004) إن الاقتصاد المعرفي يعد أحد أهم المستجدات المعاصرة التي فرضت على مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، التوظيف المكثف للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتحول من استهلاك المعرفة إلى إنتاجها، والتحول من التعليم إلى التعلم، والتحول من العزلة عن المجتمع المحيط إلى الإسهام الفاعل في بناء مجتمع المعرفة، والتحول بالتعليم من ممارسات التسيير على ممارسات أكثر نضجاً، تنشأ التجديد، والتطوير، والابداع (Al-modraa, 2010). وهذا ما حدا بمؤسسات التعليم العالي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي لتحسين خدماتها. وهكذا توجهت جامعة قاصدي مرباح ورقة كغيرها من جامعات الوطن للتحويل الرقمي ولتكنولوجيا المعلومات من أجل إدخال أنظمة

تساعد على استثمار وقت وجهد العاملين والأساتذة كنظام التعليم عن بعد Moodle والأرضية الرقمية Progres، وبالتالي عصرنة الخدمات المقدمة، وإطلاقا مما سبق يمكننا طرح إشكالية الدراسة ممثلة في السؤال التالي: "كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات الممثلة بنظام Progres في تحسين جودة الخدمات الجامعية البيداغوجية والخدمات المساندة (الإيواء، النقل، الاطعام)؟"

فرضيات الدراسة: وللإجابة على إشكالية الدراسة قمنا بصياغة فرضياتها على النحو التالي:

- هناك اتجاه إيجابيا نحو نظام المعلومات Progres في جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- هناك اتجاه إيجابيا من قبل الباحثين نحو نظام المعلومات Progres في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.
- يوجد تحسن في جودة الخدمات البيداغوجية بعد استخدام نظام Progres.
- يوجد تحسن في مستوى جودة الخدمات المساندة (الإيواء، النقل، الاطعام) بعد استخدام نظام Progres في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة، وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، كما تم الاعتماد في الجانب التطبيقي على أسلوب المقابلة النصف مفتوحة، المكونة من مجموعة من الأسئلة للكشف عن اتجاهات الباحثين نحو نظام progres وكذا مجموعة من الأسئلة التي ترصد توجهاتهم نحو مستويات الخدمة المقدمة بعد تبني هذا النظام (كما يبين الملحق 01)، حيث بنيت هذه المقابلة بالاعتماد على الدراسة الاستكشافية وعلى مجموعة من الدراسات السابقة كدراسة جيوري، ودراسة نعرورة ودراسة Suresh & Sridevi.

الدراسات السابقة

بعد المسح المكتبي الذي قمنا به، تبين أن هناك العديد من الدراسات التي اهتمت بدراسة تكنولوجيا المعلومات وكذا جودة الخدمة في التعليم العالي، وهناك من حاولت الجمع بينهما أي دراسة دور أو أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة، لذا سنحاول عرض بعض الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة ثم محاولة تقييم هذه الدراسات وبيان العلاقة بينها وبين الدراسة الحالية.

حيث هدفت دراسة (ندى إسماعيل جبوري، 2009) إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المنظمي، ويهدف الإجابة على إشكالية الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من المدراء والعاملين بلغت (60) مفردة، وبعد جمع البيانات تم معالجتها إحصائياً بواسطة برنامج Spss، وخلصت الدراسة إلى انخفاض عدد حملة الشهادات العليا (الماجستير والدكتوراه) في الشركة المبحوثة هذا لأن الشركة لا تضع امتيازات لحملة الشهادات العليا والمبدعين، وأن الفئة العمرية التي تعمل في قسم المعلوماتية معظمها فئة شابة وهذا يعطي انطباع أن هذه الفئة تحتاج إلى تدريب بشكل مكثف. (جبوري، 2009، صفحة 145).

بينما دراسة (Suresh & Sridevi, 2018) هدفت إلى التعرف على مركز التجارة الدولية في التعليم العالي، والتحديات والمعوقات التي تعترض تنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي وتقييم مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، وخلصت الدراسة إلى أن مؤسسات التعليم العالي هي جهات فاعلة مهمة في المجتمع ويمكن أن ينظر إليها على أنها نماذج للمجتمع في السعي لتحقيق التنمية المستدامة، وأن الاعتماد الواسع على تكنولوجيا المعلومات يتطلب من الذهنات والمهارات أن تتكيف مع التغيير (Suresh & Sridvi, 2018, pp. 103-109).

واستهدفت دراسة (Bilyalova & al, 2019) التعرف على دور التحول الرقمي في التعليم، حيث اعتبرت الدراسة أن التكنولوجيا الرقمية ليست مجرد أداة، ولكنها بيئة معيشية تفتح فرصاً جديدة: التعلم في أي وقت مناسب، والتعليم المستمر، وما إلى ذلك. كما وصفت الدراسة خصوصية التعليم الرقمي، وكيفية تنفيذه والنتائج المتوقعة منه والمخاوف التي يثيرها. وللإجابة على إشكالية الدراسة تم أخذ عيّنتين من الطلاب من معهد (Naberezhnye Chelny Institute of Kazan Federal University) بروسيا، حيث تم تدريس المجموعة المختبرة باستخدام مصادر التعليم الإلكترونية، والمجموعة المرجعية التي تم تدريسها بطريقة تقليدية مشتركة، وخلصت الدراسة إلى أن هناك مزايا لاستخدام المصادر التعليمية الإلكترونية في التدريس، كما يظهر التحليل الإحصائي أن طلاب مجموعة الاختبار حققوا إنجازات أفضل مقارنة بالمجموعة المرجعية (Bilyalova & al, 2019, p. 265).

وقد هدفت دراسة (Rudolf & Tatjana, 2009) إلى تقديم فجوة جودة خدمة الشراء الداخلي من خلال دراسة مسحية عن طريق تحليل وتقييم المجهزين، وقد تم تطوير استبانة خاصة تحتوي على تقييم ذاتي لاختلاف وجهات النظر لتوقعات الزبون، حيث تمثلت العينة في (145) زبون داخلي و (36) زبون خارجي، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد نقاط ضعيفة في جودة خدمات المشتريات وظهر أنه هناك استياء من طرف الزبائن الداخليين، كما توصلت إلى نتيجة عامة وهي أنه يجب أن تحسن شركة أي بي سي الشراء الداخلي وآلية مقابلتهم لزبائنهم (Rudolf & Tatjana, 2009, pp. 24-32).

بينما دراسة (نعرورة بوبكر، 2016) فهدفت إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة وفعالية خدمة التعليم العالي، وبهدف معالجة مشكلة البحث تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبانة كأداة للبحث وتوزيعها على عينة البحث المكونة من 230 طالب، وبعد جمع البيانات تم معالجتها إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي Spss، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمات بشكل عام، وجودة خدمة التعليم العالي بشكل خاص، أيضاً أن الخدمات الفعلية المقدمة على مستوى الكلية تتميز بالضعف وتحتاج إلى التحسين، وتوصلت إلى أن جودة الخدمة المقدمة على مستوى الكلية بشكل عام ذات جودة متوسطة إلى ضعيفة نسبياً (نعرورة، 2016، الصفحات 259-278).

المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

يلاحظ من خلال الدراسات السابقة بأنها تدور حول الأهمية البالغة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة الخدمة المقدمة في التعليم العالي أو بعض المؤسسات الاقتصادية، وقد اعتمدت الدراسات على عدة أساليب لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التحسين المستمر لجودة الخدمة المقدمة وكل دراسة اعتمدت على المنهج المناسب لطبيعة الدراسة؛ وفي هذه الدراسة سنقوم بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة في التعليم العالي من خلال نظام progres، وتميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها جمعت بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة من خلال نظام progress، وقد اعتمدت على المقابلة لمعرفة اتجاهات الأساتذة والموظفين حول التسهيلات التي قدمها لهم نظام progres كما لم تخلو أسئلة المقابلة من النقائص والمشاكل التي اعترضتهم في هذه الفترة خاصة وأنها بمثابة

فترة تحول رقمي لجامعة قاصدي مرباح ومديرية الخدمات الجامعية، كما أن هذه الدراسة اعتمدت على الملاحظة والمتابعة للتأكد من إجابات الباحثين ومحاولة تفسيرها بموضوعية ومصداقية.

2. الإطار النظري للدراسة:

1. 2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات شكلا جديدا من أشكال الوسائل المواكبة للتطورات والمسارات الحديثة، إذ أعطي لها العديد من التعاريف في الأدبيات الإدارية، نذكر بعضها منها على النحو الآتي: عرفها المجلس الاستشاري للبحوث والتطوير التطبيقي على أنها: "الجوانب العلمية والفنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات، وتطبيقاتها والحواسيب وتفاعلها مع الانسان، والآلات والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بها" (برياخ، 2019، صفحة 252)؛ كما عرفها لوك luc على أنها: "استعمال لمجموعة من العناصر المتعلقة بالحاسبات والاتصالات السلوكية واللاسلكية ممثلة في الأجهزة بأنواعها (الأجهزة الإلكترونية، الرقائق، المعالجات، الذاكرة، وأجهزة التخزين)، والبرامج (ERP، CRM، SCM، SGBD، محركات البحث، المتصفحات، قواعد البيانات، الأرضيات الرقمية)، وكذا الشبكات (إنترنت وإنترانت، إكسترنات، الألياف الضوئية، الأقمار الصناعية) (Luc, 2009, p. 19).

وعرفت تكنولوجيا المعلومات في قطاع التعليم العالي بأنها: "تتمثل في استعمال المعدات والبرمجيات لتجميع ومعالجة وتخزين وتبادل المعلومات، ولقد تم توسيع مصطلح تكنولوجيا المعلومات ضمن قطاع التعليم ليصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لدعم العمليات التعليمية المختلفة (أكاديمية الفيصل، 2009، صفحة 01).

إذن نستطيع القول أن تكنولوجيا المعلومات تعني جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها والرجوع لها عند الحاجة، وهي تتألف من مجموعات خبرات الأفراد وأجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في إنماء أداء المنظمة، فتكنولوجيا المعلومات تنظم الحاسبات الإلكترونية، الاتصالات السلوكية

واللاسلكية، التكنولوجيا المسموعة والمرئية والطباعة والبرمجيات والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الانسان في الحصول على المعلومات (جبوري، 2009، صفحة 14)، وتعتمد منظومة تكنولوجيا المعلومات على العناصر والمركبات الآتية: (شطبية، 2020، صفحة 2)

***العنصر البشري:** مستخدمى النظام من محاسبين ومهندسين وعملاء ومدراء وكذا الأفراد القائمون على التشغيل والإعداد مثل محلى ومصممي النظام، وتبرز أهمية العنصر البشري بكونه الأداة التي تستطيع المؤسسة من خلالها تحقيق التكامل بين المتطلبات العمليّاتية والتشغيلية من أجل تحقيق القيمة المضافة.

***الأجهزة:** تمثل الكيان المادي الصلب (الحواسيب وملحقاتها) وهي تشمل أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المتصلة بها والمستخدمة في إدخال ومعالجة البيانات وإخراج المعلومات وتتكون من: وحدات إدخال، وحدات المعالجة المركزية، الذاكرة الرئيسية، وسائط التخزين المساعدة، وحدات الإخراج.

***البرامج:** هي إحدى المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات التي تشغل وتدعم الأجهزة لتحقيق الأهداف المرجوة من استخدامها، وتشمل برامج التشغيل (برمجيات النظم) التي تستعمل للتحكم في أجهزة الكمبيوتر، وبرامج التطبيقات التي تستخدم لتلبية احتياجات الإدارة، وبرمجيات الأغراض العامة مثل برامج معالجة العمليات، المشتريات، المحاسبة، الموارد البشرية، والمنصات والأرضيات الرقمية.

***البيانات:** وهي المادة الخام التي يقوم النظام بتنظيمها من أجل استغلالها كمعلومات لتلبية احتياجات الإدارة.

***الشبكات:** وهي البنية الأساسية للإتصال بين أجهزة الكمبيوتر والبرامج المسؤولة عن إدارة الاتصال بين الأجهزة وهي تمكّن شبكة الحاسوب من ربط مجموعة أجهزة حواسيب باستخدام وسائط الاتصال.

***قاعدة البيانات:** مجموعة البيانات الأساسية المخزنة في وسائل تخزين مختلفة قصد معالجتها وتخزينها واسترجاعها للوصول إلى معلومات للقيام بعملية التشغيل.

***أدلة التشغيل:** مجموعة التعليمات الخاصة بإعداد البيانات وكيفية إدخالها وكذا التعليمات الموجهة للعاملين الذين يقومون بتشغيل النظام.

* الأمن: وتتمثل في الوسائل المستخدمة للمحافظة على خصوصية المعلومات، وتأمين وصولها الى الأشخاص المخولين للحصول عليها، مع اتخاذ الإجراءات اللازمة لصيانتها وسلامتها.

2.2 أهمية تكنولوجيا المعلومات في قطاع التعليم العالي

تلعب تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها وعناصرها دورا هاما لدى المؤسسات بشكل عام ولدى مؤسسات التعليم العالي بشكل خاص، حيث غدت إحدى المحددات الأساسية للتفريق بين الجامعات الناجحة أو الفاشلة، نظرا لاعتماد العديد من معايير تصنيف الجامعات (كـتصنيف QS، وتصنيف مجلة TIMES، وتصنيف شنغهاي...) على رقمنة الجامعة والموقع الإلكتروني للجامعة وما يحمله من ملفات غنية وروابط مفيدة ومهمة للباحثين؛ ويمكن توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات في قطاع التعليم العالي على النحو الآتي: (بجياوي و بوحديد، الصفحات 25-26، بتصرف) (شطبية، 2020، صفحة 3، بتصرف):

- تنمية الإداريين والأساتذة علميا وثقافيا ومهنيا لمسايرة التطورات العصرية في ضوء التغيرات التكنولوجية في تسيير الجامعة، وذلك بشكل مستمر وسريع بغية مسايرة التقدم العلمي وجودة الإدارة الإلكترونية التعليمية في ضوء المعايير الدولية؛

- تساعد مدراء الجامعات لتفويض بعض صلاحياتهم لعمداء الكليات ولرؤساء الأقسام مع الرقابة عليهم من خلال المعايير الموضوعية لذلك، الأمر الذي يسمح بتوزيع عادل للصلاحيات وفي إطار تنافسي بين الأفراد العاملين؛

- تقليل حالة عدم التأكد من خلال توفير البيانات والمعلومات لمتخذي القرار في كافة المستويات الإدارية في الجامعة؛

- تستمد تكنولوجيا معلومات والاتصال أهميتها من خلال دعمها للاستراتيجيات الوظيفية للمؤسسة الجامعية، من خلال دعمها للوظائف البيداغوجية في الجامعة، تسيير الموارد البشرية، تسيير الوسائل العامة، التسيير المالي والمحاسبي، وغيرها من العمليات.

3.2 تعريف جودة الخدمة في التعليم العالي

عرف كل من (kotler & keiler) جودة الخدمة بأنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة"، كما عرفت بأنها: "تلك الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها" (خثير و مرايمي، 2017، صفحة 32).

كما عرفت جودة الخدمة بأنها: "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد السمو بخدماتها (حواس و حمودي، 2013، صفحة 148).

بينما يقصد بالجودة في التعليم العالي حسب مؤتمر اليونسكو الذي انعقد في باريس سنة 1998 بأنها: "مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته المتمثلة في المناهج الدراسية البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلاب، المباني والمرافق والأدوات؛ فالجودة تعني التأكد من أن الخدمات المتوفرة من طرف مؤسسات التعليم العالي موافقة لأهدافها ولطالب المجتمع وحاجيات قطاع التشغيل، بمعنى أن معايير(التكوين - البحث - الهياكل - التكفل بالطلبة...) محترمة وتخضع للمتابعة والتنفيذ (غنتيوي وكابوية، 2020، صفحة 34).

ومما سبق نجد أن جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي تتحقق عندما تسعى الجامعة لتقليص الفجوة بين الخدمات التي يتوقعها الطلبة والمجتمع من هذه الجامعة وبين الخدمات الفعلية المقدمة من طرفها، وهذا يكون بالصدق والدقة والتفاني وإتقان العمل؛ ولا يكون بالادعاءات الكاذبة أو الإعلانات المبالغ فيها والتي ستؤثر سلبا على سمعة الجامعة وصورها الذهنية.

4.2 أهمية جودة الخدمة

يمكننا الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة (الدرادكة، 2005، صفحة 194):

- نمو مجال الخدمة: إذ تزايدت أعداد المنظمات التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف شركات الأعمال التجارية الأمريكية يتعلق نشاطها بالخدمات، إضافة إلى أن نمو المنظمات المتصلة بالخدمات ما زال مستمرا بالتوسع.
- ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة، لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.
- الفهم الأكبر للعملاء: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.
- المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: أصبحت الشركات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن الشركات يجب ألا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكنه يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك.

5.2 التعريف الاجرائي لنظام (Progres)

Progres عبارة عن نظام أو أرضية رقمية تم الاعتماد عليها في إطار رقمنة قطاع التعليم العالي بالجزائر، من خلال رقمنة الخدمات البيداغوجية والخدمات المساندة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وهو متكون من مجموعة من المقاييس التي تهدف إلى تحقيق الشفافية من خلال تحسين تسيير المعلومات المتعلقة سواء بالشق البيداغوجي أو دراسات ما بعد التدرج، وكذا البحث العلمي والموارد البشرية، وتوثيق الشهادات عن بعد، وهو نظام متكامل فيه العديد من الأنظمة الفرعية ويوفر قاعدة بيانات في كافة الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات الجامعية في الجزائر، وكتجربة أولية له كانت سنة 2016 في جامعة باب الزوار ثم عمم على باقي الجامعات بالجزائر (أبي ميلود، 2019).

وبهدف تطوير أداء الإدارة الجامعية وتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد والتوزيع الأفضل لها، وتأدية أنشطتها سواء كانت تعليمية أو إدارية خاصة في ظل نظام ال أم دي الذي يتميز بكثرة التخصصات والتدرجات العلمية من سنة لأخرى، طبقت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أنظمة معلوماتية إلكترونية. وبشراكة مع الاتحاد الأوروبي استحدثت وزارة التعليم العالي الأرضية الرقمية progres والتي صممت لتكيف مع هيكل نظام التعليم العالي في الجزائر، الذي تطور كآلي:

2012/2014 قيد الدراسة والتجميع لكل وظائف القطاع داخله؛

2014/2016 بدأ بالتصميم والإنتاج للبرنامج المعلوماتي؛

2016 تم تطبيق الأرضية الرقمية progres بجميع جامعات الجزائر والذي كان في البداية لتسجيل وتوجيه طلبة البكالوريا الجدد؛

2017 أضيفت له خاصية طلب الإيواء؛

2018 إضافة تسجيل طلبات الماجستير والدكتوراه والخدمات الجامعية من إيواء، إتمام، نقل، ومنحة جامعية.

كان الهدف الرئيسي منه هو تبسيط الولوج إلى المرفق العمومي ورقمته، إضافة إلى تتبع مسار الطلبة في ظل نظام ال أم دي، والتحكم بكل المعطيات التي تسيّر الجامعة وهذا الهدف ذو بعد استراتيجي استشرافي لاتخاذ القرار، كما أن هذه الأرضية تتميز بالإنصاف والشفافية حيث أنه يمكن الطالب الجامعي من التسجيل في أي عرض من عروض الماجستير والدكتوراه ويمكنه الإطلاع على النتائج بكل وضوح وشفافية (طواهير، بن يحي، و بن الشيخ، 2020، صفحة 34). وإلى جانب هذا تتكون هذه الأرضية من العديد من النوافذ والأجزاء التي لم تستغل بعد والمتعلقة بتسيير الوسائل المادية في الجامعة، تسيير الموارد البشرية، تسيير المكتبة الجامعية.

3. دراسة تطبيقية لواقع تكنولوجيا المعلومات (Progres) ودورها في تحسين الخدمة المقدمة

بجامعة قاصدي مرباح ومديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

بعد دراستنا للإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة في قطاع التعليم العالي وكذا لنظام المعلومات progers، سنحاول في هذا الجزء دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة

المقدمة في الجامعة من خلال دراسة تطبيقية حول نظام progress وانعكاساته على الخدمة المقدمة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة وفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

1.3 الإجراءات المنهجية للدراسة

أ. مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جامعة قاصدي مرباح ومديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وشملت عينة الدراسة 15 إطارا من بينهم 05 أساتذة و5 إداريين ممن استخدموا نظام progres من جامعة قاصدي مرباح ورقلة، بالإضافة إلى 05 موظفين ممن استخدموا النظام وخضعوا لدورات تدريبه حوله في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

ب. حدود الدراسة: وقد تمثلت الحدود الزمنية والمكانية للدراسة في:

✓ **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على قطاع التعليم العالي وتحديدًا جامعة قاصدي مرباح ورقلة ومديرية الخدمات الجامعية بولاية ورقلة.

✓ **الحدود الزمنية:** أنجزت هذه الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة من سبتمبر 2018 إلى غاية سبتمبر 2020، وهي بمثابة فترة التحول الرقمي إلى نظام Progres.

ج. أداة الدراسة:

استخدمنا في هذه الدراسة أسلوب المقابلة النصف مفتوحة، المكونة من مجموعة من الأسئلة للكشف عن اتجاهات الباحثين نحو استخدام نظام progres وكذا مجموعة من الأسئلة التي ترصد توجهاتهم نحو مستويات الخدمة المقدمة ومدى جودتها بعد تبني هذا النظام (كما يبين الملحق 01)، حيث صممت هذه المقابلة بالاعتماد على الدراسة الاستكشافية وعلى مجموعة من الدراسات السابقة كدراسة جبوري، ودراسة نعورة ودراسة Suresh & Sridevi.

3. 2 عرض ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية لواقع تكنولوجيا المعلومات (Progres) ودورها في تحسين الخدمة المقدمة بجامعة قاصدي مرباح ومديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

أ- عرض نتائج اختبار توجهات المبحوثين نحو نظام المعلومات " Progres ":

سيتم فيما يلي اختبار توجهات المبحوثين نحو نظام المعلومات (Progres) في جامعة قاصدي مرباح ومديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وذلك لغرض اختبار الفرضيتين الأولى التي تنص على أن: "هناك اتجاهها إيجابيا من قبل المبحوثين نحو نظام المعلومات Progres في جامعة قاصدي مرباح ورقلة"؛ والفرضية الثانية التي تنص على أن: "هناك اتجاهها إيجابيا نحو نظام المعلومات Progres في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة"؛ وذلك من خلال استقصاء آرائهم حول المحاور التالية: مفهوم نظام المعلومات، المورد البشري، أدلة التشغيل، أمن النظام، الأجهزة والمكونات المادية الملموسة، قاعدة البيانات؛ ونقبل الفرضية إذا كان أغلب المبحوثين يبدون قبولا واتجاها إيجابيا نحو هذا النظام وعناصره.

ب- اختبار توجهات المبحوثين حول مفهوم نظام المعلومات (Progres)

سيتم فيما يلي اختبار توجهات المبحوثين نحو مفهوم نظام المعلومات (Progres) في جامعة قاصدي مرباح ومديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وذلك من خلال استقصاء آرائهم حول المحاور التالية: (مفهوم النظام، بداية تطبيقه، استعمالته).

الجدول 01: إجابات عينة الدراسة حول مفهوم نظام المعلومات Progres.

الأستاذة	الأساتذة	الموظفين والتقنيين	موظفي مديرية الخدمات
1- مفهوم النظام	-نظام معلومات لتسيير شؤون الطلبة بيداغوجيا	-نظام معلوماتي آلي متكون من مجموعة من المقاييس تهدف إلى تحقيق الشفافية وتحسين تسيير المعلومات المتعلقة سواء بالشق البيداغوجي أو دراسات ما بعد التدرج، البحث العلمي والموارد البشرية، وتوثيق الشهادات عن بعد، سيوفر قاعدة بيانات في كافة الأنشطة الجامعية.	-نظام معلومات الكتروني لتسيير شؤون الطلبة في الإقامة الجامعية.
2- بداية تطبيق النظام	-2016 كمرحلة تجريبية، الانطلاقة الفعلية كانت في السنة الجامعية 2020/2019	-2016 كمرحلة تجريبية في جامعة باب الزوار، أما الانطلاقة الفعلية كانت في السنة الجامعية 2020/2019	-شهر مارس 2016 كمرحلة تجريبية، الانطلاقة الفعلية كانت في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة خلال السنة الجامعية 2017/2016.
3- استعمال النظام	-تسجيل الطلبة، برمجة التدريس، برمجة الإمتحانات، إدخال علامات الطلبة وإعدادات، متابعة المسار البيداغوجي للطلاب، استخراج الوثائق البيداغوجية للطلاب، تسجيل طلبات الماجستير والدكتوراه، معالجة قوائم (الدكتوراه).	-رقمنة النتائج البيداغوجية (تسجيل الطلبة، برمجة التدريس، برمجة الإمتحانات، إدخال علامات الطلبة وإعدادات، متابعة المسار البيداغوجي للطلاب، استخراج الوثائق البيداغوجية للطلاب، تسجيل طلبات الماجستير والدكتوراه، معالجة قوائم (الدكتوراه).	- تسجيل الطلبة الجدد في السكن، وفي المنحة، وفي النقل وفي الإطعام ومتابعتهم. -إعادة تسجيل الطلبة المقيمين. -إستخراج مقرر السكن بشكل أتوماتيكي بعد إنتهاء عملية التسجيل بشكل فوري؛ دون الحاجة للتنقل والالتحاق بمديرية الخدمات الجامعية كما كان سابقا.

المصدر: إعداد الباحثين.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بإجابات عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة، الموظفين والتقنيين، وكذا موظفي مديرية الخدمات حول مفهوم نظام Progres، حسب الأساتذة أن نظام Progres هو نظام

معلوماتي إلكتروني لتسيير شؤون الطلبة بيداغوجيا تم تطبيقه في جامعة قاصدي مرباح ورقلة في السنة الجامعية 2020/2019، واستعمالاته تمثلت في رقمنة المسار البيداغوجي للطلاب، بينما حسب رأي الموظفين والتقنيين نظام Progres هو نظام معلوماتي آلي متكون من مجموعة من المقاييس تهدف إلى تحقيق الشفافية وتحسين تسيير المعلومات المتعلقة سواء بالشق البيداغوجي أو الدراسات ما بعد التدرج، البحث العلمي والموارد البشرية، وتوثيق شهادات عن بعد وتم تطبيقه في السنة الجامعية 2020/2019، واستعمالاته في رقمنة النتائج البيداغوجية، أما موظفي مديرية الخدمات فكان تعريفهم للنظام أنه نظام معلومات الكتروني لتسيير شؤون الطلبة في الإقامة الجامعية وبداية تطبيق النظام عندهم كان في السنة الجامعية 2018/2017؛ كما يوضح الجدول أعلاه أن هناك اتفاق بين عينة الدراسة حول مفهوم نظام Progres بالنسبة لهم، إلا أن هناك فهم معمق للنظام من طرف الموظفين والتقنيين كونهم أكثر ممارسة لعملياته المختلفة وهم من خضعوا لدورات تدريبية حول استعمالته، بينما موظفي مديرية الخدمات الجامعية فكانوا يجهلون أن الجامعة كذلك تستخدم هذا النظام إلا مؤخرا بعد جائحة كورونا حيث كانت جلسات تنسيقية لنظام التدريس بالدفعات مما كشف على أنهم يستخدمون نفس النظام إلا أن لكل مديرية بوابة خاصة بها على المستوى منصة هذا النظام.

ج- اختبار توجهات المبحوثين حول المورد البشري:

يوضح الجدول 02 المتعلق بإجابات عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة، الموظفين والتقنيين، وكذا موظفي مديرية الخدمات حول عنصر المورد البشري وتدريبه على نظام Progres.

الجدول 02: إجابة عينة الدراسة حول عنصر المورد البشري.

الأستلة	الأساتذة	الموظفين والتقنيين	موظفي مديرية الخدمات
1- التدريب على استخدام النظام	- إرسال فيديو توضيحي عبر الإيميل من طرف الدعم التقني للمديرية. - دروس مقدمة من طرف رئيس القسم. - ندوة تكوينية في الكلية مع نائب العميد. - التدريب الشخصي. - من الممارسة الميدانية بالإضافة إلى اللقاءات التي تتم على مستوى المديرية.	- مهندسو الإعلام الآلي بمديرية الجامعة (المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين). - عن طريق ورشات بالمديرية ودورات. - تدريب نظري غير منهجي. - تدريب شخصي ناتج عن الممارسة والاجتهاد.	- الخضوع لدورات تدريبية منظمة من قبل الوزارة بالجزائر العاصمة، المشاركة في ملتقى وطني حول النظام من تنظيم مديرية الخدمات الجامعية بولاية باتنة.
2- مدة التدريب	- مقبولة بالنسبة للذين لديهم خبرة في الإعلام الآلي، لكن لا بد من دعم الإدارة. - كافية لأن عملية التعامل مع المعلومات بسيطة وسهلة؛ ولم تكن كافية بالنسبة للبعض. - البعض لم يتلقوا تدريب.	- ليست كافية تماما.	- لم تكن كافية، لكن يمكن الإتصال بالأساتذة المكونين في الجزائر للإستفسار.
3- التدريبات المستمرة	- نعم هناك تدريبات مستمرة لكن غي كافية. - لا يوجد تدريب مستمر للأستاذ لأن النظام بسيط في الإستخدام فهو لا يحتاج تدريب.	- يوجد تدريبات لكن غير مبرمجة، غير منظمة، وغير كافية.	- لا يوجد تدريب مستمر على استخدام النظام.
4- مقاومة التغيير	- توجد مقاومة بنسبة قليلة خاصة من طرف الأساتذة ذوي الفئة العمرية من 50 سنة فما فوق.	- توجد مقاومة قليلة	- توجد مقاومة قليلة.

المصدر: إعداد الباحثين.

وحسب رأي أفراد عينة الدراسة فقد خضعوا لتدريب وندوات تكوينية حول نظام Progres، ومنهم من تدرّب ذاتيا أي من خلال ممارسته اليومية في استخدام النظام، ومدة التدريب فقد كانت كافية بالنسبة للأساتذة لأن حسب رأيهم التعامل مع المعلومات كان بسيط، بينما لم تكن مدة التدريب على النظام كافية بالنسبة للموظفين والتقنيين، وكذا موظفي مديرية الخدمات، كما اتفق جميع أفراد عينة الدراسة

على وجود تدريبات مستمرة في هذا النظام إلا أن هذه التدريبات غير مبرجة وغير منظمة، وفيما يخص جانب المقاومة فالرأي كان بوجود مقاومة لكن بنسبة قليلة خاصة من طرف الأساتذة ذوي الفئة العمرية من 50 سنة فما فوق، وهذا أمر طبيعي وظاهرة صحية بوجود أي تغيير لابد وأن تكون هناك مقاومة لهذا التغيير خاصة في بداية هذا التغيير وبمرور الوقت تعود عدد كبير من الأساتذة والموظفين على هذا النظام.

د. اختبار توجهات المبحوثين حول أدلة تشغيل النظام:

يوضح الجدول 03 المتعلق بإجابات عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة، الموظفين والتقنيين، وكذا

موظفي مديرية الخدمات حول عنصر أدلة التشغيل لنظام Progres،

الجدول 03: إجابة عينة الدراسة على عنصر أدلة تشغيل النظام.

موظفي مديرية الخدمات	الموظفين والتقنيين	الأساتذة	الأسئلة
- مشكلة تدفق الأنترنت، وانقطاع أثناء وقت العمل.	- ضعف تدفق الأنترنت هي الصعوبة الأولى والأكبر. - عدم حفظ العمل. - عدم تقبل بعض الأساتذة للنظام. - ثقافة المؤسسة (مقاومة التغيير).	- مشكلة تدفق الأنترنت، النظام لا يستوعب الضغط. - قوائم الطلبة لم تكن مضبوطة، الأستاذ يعيد إدخال النقاط أكثر من مرة والمشكلة تكون عند صدور المداولات. - صعوبات تقنية وصعوبات بيداغوجية.	1- صعوبات النظام
- نعم أخذت وقتا.	- هناك تأخر في عمليات النظام ويعود ذلك إلى صعوبة فهم النظام من طرف العنصر البشري.	- نعم هناك تأخر لأنه أول سنة تطبيق.	2- مخرجات النظام
- مدة قصيرة لا تكاد تذكر.	- حوالي شهر.	- أسبوعان. - حوالي شهر.	3- مدة التأخر
- بعض المشاكل التقنية	- العنصر البشري؛ ثقل الأرضية عند الاستخدام.	- النظام جديد، تأخر بعض الأساتذة في إدخال النقاط. - الأساتذة وصعوبة فهمهم للنظام. - التأخر مشترك بين كل الأطراف لحدائة استخدام النظام.	4- المسؤول عن التأخر

المصدر: إعداد الباحثين.

وحسب رأي عينة الدراسة فإن الصعوبات التي واجهوها هي مشكلة تدفق الأنترنت وثقل الأرضية ، كما أكد كل من الموظفين والتقنيين على مشكلة ثقافة المؤسسة والموارد البشري في حد ذاته وتعامله مع النظام، واتفق كل من الأساتذة والموظفين في الجامعة على وجود تأخر في نتائج المداولات بعد استخدام نظام Progres لمدة حوالي شهر وهذا بسبب الإستخدام الحديث للنظام من طرف المورد البشري أي صعوبة فهمه للنظام، بالإضافة إلى تأخر من بعض الأساتذة في إنجاز مهامهم، وعدم ضبط قوائم الطلبة ووضعها في الأرضية، كما أن قوائم الطلبة في أرضية النظام بالأحرف اللاتينية والقوائم المتاحة لدي الأساتذة في التقويم باللغة العربية مما يأخذ وقت في البحث عن الأسماء من أجل إدراج أو تصحيح النقاط مما يعرقل العملية.

هـ. اختبار توجهات المبحوثين حول أمن النظام

يوضح الجدول 04 المتعلق بإجابات عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة، الموظفين والتقنيين، وكذا موظفي مديريةية الخدمات فيما يخص أمن النظام.

الجدول 04: إجابة عينة الدراسة على عنصر أمن النظام.

الأسئلة	الأساتذة	الموظفين والتقنيين	موظفي مديريةية الخدمات
1- أمن النظام	- عدم تأييد الفكرة لأنه يمكن حماية النظام بأنظمة حماية.	- عدم تأييد الفكرة يمكن حماية النظام بأنظمة حماية فعالة.	- تأييد الفكرة إلى حد بعيد.

المصدر: إعداد الباحثين.

وانقسم الأساتذة والموظفين والتقنيين بين تأييد فكرة أمن النظام فمن وجهة نظرهم يمكن تأمين أي نظام بأنظمة حماية، بينما أيد موظفي مديريةية الخدمات فكرة عدم أمن النظام واعتباره نظام جوسسة منظمة حول المسارات البيداغوجية للطلبة.

و. اختبار توجهات الباحثين حول الأجهزة والمكونات المادية الملموسة:

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بإجابات عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة، الموظفين والتقنيين، وكذا موظفي مديرية الخدمات فيما يخص أمن النظام.

الجدول 05: إجابات عينة الدراسة على عنصر الأجهزة.

موظفي مديرية الخدمات	الموظفين والتقنيين	الأساتذة	الأسئلة
- يوجد ولكن غير كافي.	- ليس بالقدر الكافي، في حدود الإمكانيات المتاحة لدى إدارة الجامعة.	- نسبيا إلى حد ما. - أجهزة متوفرة لكن نقص في البرمجيات والشبكات.	1- توفر الأجهزة
- دعم مقبول ولكن غير كافي.	- موجود من طرف مديرية الجامعة وعلى مستوى كل كلية.	- موجود من طرف رئيس القسم	2- الدعم الفني والتقني

المصدر: إعداد الباحثين.

من الواضح اتفاق جميع أفراد عينة الدراسة على وجود أجهزة بشكل مقبول لكن ليس بالقدر الكافي، أما فيما يخص الدعم الفني والتقني فالدعم موجود حسب رأي الأساتذة والموظفين والتقنيين، لكن حسب رأي موظفي مديرية الخدمات فهو دعم غير كافي.

و. اختبار توجهات الباحثين حول قاعدة البيانات:

يوضح الجدول 06 المتعلق بإجابات عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة، الموظفين والتقنيين، وكذا موظفي مديرية الخدمات فيما يخص عنصر قاعدة البيانات.

الجدول 06: إجابات عينة الدراسة على عنصر قاعدة البيانات.

الأسئلة	الأساتذة	الموظفين والتقنيين	موظفي مديرية الخدمات
1- حفظ وتخزين البيانات	- توجد قواعد بيانات لحفظ والتعامل مع كم هائل للبيانات والمعلومات.	- لا يوجد إشكال في جانب حفظ وتخزين البيانات حيث يمكن حفظ كم هائل من المعلومات والبيانات.	- لا يوجد إشكال في جانب حفظ وتخزين البيانات.

المصدر: إعداد الباحثين.

وقد اتفق جميع أفراد عينة الدراسة على عدم وجود إشكال في جانب حفظ وتخزين البيانات والمعلومات بكم هائل.

مما سبق نجد أن هناك معرفة معمقة لمفهوم النظام من طرف الموظفين سواء بالجامعة أو مديرية الخدمات نظرا للممارسة اليومية أكثر من الأساتذة، أما بالنسبة للتدريب فأتضح أن الموظفين بحاجة للتدريبات مستمرة على النظام حاليا وخاصة بعد تطبيق نسخته النهائية، أما فيما يخص التجهيزات المادية فاتفق جميع المستخدمين للنظام على توافرها لكن عدم كفايتها وليست بالشكل المطلوب، كما اتفق جميع الأطراف على تشجيع الرقمنة والتعامل الإلكتروني ولكن بتدراك النقائص، كثقل الأرضية والانقطاعات المتكررة أثناء ساعات العمل؛ ومنه تحقق الفرضيتين الأولى والثانية التي نصتا على أن: "هناك اتجاه إيجابيا نحو نظام Progres في جامعة قاصدي مرباح ورقلة"، "هناك اتجاه إيجابيا نحو نظام Progres في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة"، لكن يجب التحسين في هذا النظام وتقويمه من حين لآخر لتدارك النقائص والفجوات المسجلة.

ي. عرض نتائج اختبار توجهات المبحوثين حول جودة الخدمات البيداغوجية بعد استخدام نظام Progres:

سيتم فيما يلي اختبار توجهات المبحوثين نحو جودة الخدمات البيداغوجية بعد استخدام نظام Progres في جامعة قاصدي مرباح ومديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وذلك لغرض اختبار الفرضيتين الثالثة التي تنص على أنه: "يوجد تحسین في مستوى جودة الخدمات البيداغوجية بعد استخدام نظام

Progres في جامعة ورقلة"، والفرضية الرابعة التي تنص على أنه: "يوجد تحسين في جودة الخدمات المساندة (الإيواء، النقل، و الإطعام) بعد استخدام نظام Progres". وذلك باستقصاء آرائهم حول المحاور التالية: أبعاد جودة الخدمة (بعد الأمان، بعد الإستجابة، بعد الكفاءة، بعد إمكانية الوصول، بعد الإتصالات).
ك. أبعاد جودة الخدمة:

يوضح الجدول 07 المتعلق بأبعاد جودة الخدمة حيث أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان تدل على أن هناك أنظمة حماية إلا أن مخاطر الإختراق والقرصنة موجودة، أما بعد الإستجابة إجابات أفراد عينة الدراسة تدل على أن هناك استجابة من طرف نظام المعلومات لمختلف العمليات التي يقوم بها سواء الأستاذ أو الموظف. وبعد الكفاءة أن إجابات أفراد عينة الدراسة تدل على أن هناك أخطاء واجهها معظمهم، إلا أن الأخطاء متعلقة بإدخال المعلومات وليست في برمجة النظام في حد ذاته، بالإضافة إلى بعد إمكانية الوصول أن إجابات أفراد عينة الدراسة تدل على أن هناك تسهيل وتبسيط في إجراءات التسجيل البيداغوجي وكذا التسجيل في الإقامة والنقل والإطعام بشكل كبير وأي خطأ فهو ناتج عن عدم فهم العنصر البشري للنظام.

الجدول 07: إجابات عينة الدراسة حول أبعاد جودة الخدمة.

الأسئلة	الأساتذة	الموظفين والتقنيين	موظفي مديرية الخدمات
بعد الأمان	- توجد أنظمة حماية ومع ذلك دائما توجد مخاطر الإختراق. - ليس آمن.	- توجد أنظمة حماية ومع ذلك دائما توجد مخاطر الإختراق والقرصنة. - ليس آمن لأننا لا نعلم نشأة هذا النظام.	- غير آمن ويمكن اختراقه وقرصنته.
بعد الإستجابة	- هناك استجابة حيث يمكن الوصول لمعلومات الطالب بكل سهولة، وساهم النظام في سرعة معالجة معلومات الطلبة وكافة الوثائق البيداغوجية.	- هناك استجابة حيث يمكن الوصول لمعلومات الطالب بكل سهولة، وساهم النظام في سرعة معالجة معلومات الطلبة واستخراج لكافة الوثائق البيداغوجية.	- هناك استجابة من طرف النظام في استرجاع المعلومات، وبعد تطوير النظام والوصول إلى نسخته النهائية سيكون إتاحة لجميع العمليات.

بعد الكفاءة	- يوجد أخطاء لكن الخطأ متعلق في معلومات الطالب إذا كانت غير صحيحة، أما فيما يتعلق بالنظام فيتميز بالجودة.	- بما أن النظام في بداية تطبيقه فهناك الكثير من الأخطاء التي واجهناها لكن مع الممارسة وتطوير النظام مع الوقت يمكن تجاوز كل الأخطاء.	- بما أن النظام في بداية تطبيقه فهناك الكثير من الأخطاء التي واجهناها لكن مع الممارسة وتطوير النظام مع الوقت يمكن تجاوز كل الأخطاء.
بعد إمكانية الوصول	- يسهل على الطالب التنقل على ولايات بعيدة. - من أهداف النظام السرعة والدقة لتقليص مدة المعالجة، يساهم في تسهيل التسجيل من استخراج استدعاءات التوجيه لمراكز المسابقات. - في حال استغلال قواعد البيانات بالشكل المناسب يمكن الوصول للمطلوب بكل سهولة.	- هناك تسهيل وتبسيط في إجراءات التسجيل البيداغوجي لأن من أهداف النظام السرعة والدقة لتقليص مدة المعالجة.	- هناك تسهيل وتبسيط في إجراءات التسجيل البيداغوجي والتسجيل في الإقامة والنقل والإطعام بشكل كبير ولكن إذا تم استغلال النظام بالشكل المناسب.
بعد الاتصالات	- للأستاذ واجهة خاصة به في النظام تساهم له في الإتصال بالإدارة وصب نفاطه، بما أن النظام يسهل عملية التحويلات الداخلية والخارجية للطلاب في الجامعة فبالتالي يسهل عملية الإتصال بين الجامعات وبين الإقامات. - حاليا لا يوجد تسهيل في الإتصال بين الطالب والإدارة لكن مستقبلا بعد إتاحة النسخة النهائية للنظام. - هناك تسهيل في عملية الإتصال بين الأستاذ والإدارة.	- بالنسبة لعملية الإتصال بين الإدارة والطالب لا يوجد تسهيل حاليا لأن النظام حديث الاستخدام في الجامعة. - يوجد تسهيل في الإتصال بين الأستاذ والإدارة لأن هناك واجهة خاصة بالأستاذ في النظام.	- هناك تسهيل في عملية الإتصال بين الطالب والإدارة إلى أن يتحصل الطالب على مقرر السكن

المصدر: إعداد الباحثين.

وبعد الاتصالات أن إجابات أفراد عينة الدراسة تدل على أن هناك تسهيل في عملية الإتصال بين الأستاذ والإدارة ولا يوجد تسهيل في عملية الإتصال بين الطالب والإدارة حاليا من وجهة نظر الأساتذة والموظفين بالجامعة، بينما من وجهة نظر الموظفين في مديرية الخدمات الجامعية فهناك تسهيل في عملية الإتصال بين الطالب والإدارة حتى يحصل الطالب على مقرر السكن، وما سبق يتضح لنا قبول الفرضية الرابعة التي نصت على: "يوجد تحسين في مستوى جودة الخدمات المساندة (الإيواء، النقل، الإطعام) بعد إستخدام نظام Progres في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة"؛ كما أكد الموظفين سواء في الجامعة أو في مديرية الخدمات الجامعية على وجود تأثير إيجابي لاستخدام نظام المعلومات Progres لكن تواجهه العديد من المعوقات جمعت في مجموعتين رئيسيتين: بشرية، ومادية، وهذا يمكن أن يرجع إلى عدم التخطيط الجيد لتجسيد أي تغيير جديد من جهة، وضعف الاهتمام بالتطبيق من جهة أخرى، إضافة إلى عدم كفاية التكوين في ذلك، وبالتالي تتحقق الفرضية الرابعة وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة (Suresh& Stridevi)؛ بينما نجد على مستوى الجامعة لم يتحقق بعد تحسين جودة الخدمات البيداغوجية المنشودة من خلال نظام المعلومات Progres، وهذا يعود إلى الأخطاء العديدة التي واجهها الموظفون والأساتذة مما أدى إلى تأخر نتائج المداولات لمدة شهر تقريبا، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثالثة للدراسة والتي نصت على أن: "يوجد تحسين في مستوى جودة الخدمات البيداغوجية بعد إستخدام نظام Progres في جامعة ورقلة"، وهذا يتوافق مع نتائج دراسة نعرورة ودراسة (Rudolf & Tatjana).

4. خاتمة

من خلال هذه الدراسة تم التطرق إلى رقمنة الجامعة الجزائرية من خلال تبني نظم حديثة لتكنولوجيا المعلومات، حيث أن الجامعة الجزائرية قد أدركت ضرورة تبني هذه النظم نظرا للدور الكبير الذي تلعبه باعتبارها وسيلة لتحسين جودة الخدمات الجامعية البيداغوجية والمساندة (الإيواء، النقل، الإطعام) وتقديمها بتميز عالي، وبمساهمتها في تقليل الجهد والوقت من خلال التسيير الإلكتروني لمختلف العمليات والمهام،

وبهذا فهي تسعى جاهدة للارتقاء من العمل التقليدي إلى التسيير البيداغوجي الإلكتروني عن طريق إدخال نظام معلومات Progres.

ومن خلال الدراسة الميدانية لهذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- فيما يخص دور نظام تكنولوجيا المعلومات Progres في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة فقد أبدت الأطراف المستخدمة للنظام رأيها الإيجابي حول النظام، كما شجعت الرقمنة في نشاطات التعليم العالي لمواكبة التطور وإمكانية المنافسة من خلال ربح الوقت والجهد أثناء القيام بمختلف العمليات.
- كما أكد المبحوثين على أن الأخطاء التي حصلت بعد استخدام النظام لم تتعلق به بل هي أخطاء نتجت لعدم فهم التعامل مع النظام في حد ذاته خاصة وأن النظام في نسخته الأولية.
- لم تتحقق الجودة والتسهيلات المنشودة على مستوى الجامعة في الخدمات البيداغوجية المقدمة، بينما تحققت الجودة المنشودة على مستوى مديرية الخدمات الجامعية في الخدمات المساندة.

توصيات الدراسة:

- الاهتمام بالتحول الرقمي في الجامعة مع ضرورة توفير الفنيين والمتخصصين في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتفادي المشاكل التقنية للاستخدام، وضرورة تكوين مبرمجين، وكذا النظر في مشكل تدفق الأنترنت بشكل جدي.
- ربط كليات الجامعة بشبكة أنترانت وتحسين وزيادة كثافة تدفق الأنترنت.
- تشكيل إرادة فعلية من طرف الإدارة في تبني استخدام التكنولوجيا والرقمنة.
- تهيئة المناخ لتمكين نظام تكنولوجيا المعلومات Progres من تسيير كل شؤون الجامعة أي استغلال بقية النوافذ التي تتوافر عليها الأرضية ولم تستغل بعد والمتعلقة بتسيير الموارد البشرية، تسيير المكتبة، تسيير الوسائل العامة في الجامعة.
- إشراك المستعملين لنظام progres من موظفين وأساتذة في عملية تطويره وتحسينه.

-لابد من التنسيق بين الجامعة ومديرية الخدمات الجامعية ومحاولة الربط الفعلي بينهما في عمليات التخطيط لتحسين هذه الأرضية الرقمية وكذا في عمليات إستغلالها.

5. قائمة المراجع:

- Al-Bar, Adnan Mustafa, *Techniques of Digital Transformation*, 2018, P 3.
Available at:
<http://www.kau.edu.sa/GetFile.aspx?id=287966&fn=Article-of-this-week-DrAdnan-ALBAR-Feb-2018.pdf> (Accessed on 18/07/2019).
- Bilyalova, A. A., Salimova, D. A., & Zelenina, T. I. *Digital transformation in education. In International conference on integrated science*, (2019, May), (pp. 265-276). Springer, Cham. Available at:
https://doi.org/10.1007/978-3-030-22493-6_24 (Accessed on 11/07/2020).
- ITU News Magazine, *Smart digital transformation — what's next?*, ITU News, n° 5, 2017, P5. Available at:
https://www.itu.int/en/itu-news/Documents/2017/2017-05/2017_ITUNews05-en.pdf (Accessed on 11/07/2020)
- Luc, Paul, *Technologies et Systemes D'infomation, Capacités et Avantage Concurrentiel : Analyse Inter Cas De Courtiers D'assurance Vie En France*, Doctorat En Administration Des Affaires, (Montréal : Université Du Québec À Montréal ET Université Paris –Dauphine, 2009), p19.
- Rudolf, L., & Tatjana, K, *A gap model of purchasing's internal Service quality: concepte, case study and internal survey. journal of purchasing & supply Management*, n°15, 2009, pp 24-32.
- Suresh, G., & Sridvi, K, *Role of information and Communication Technology (ICT) in highereducation. international journal of Multidisciplinary Education and Research*, n°3. 2018, pp 103-109.
- أبي ميلود عبد الستار. (16 فيفري، 2019). مقابلة شخصية نائب المدير المكلف بالبيداغوجيا وشؤون الطلبة. (سميرة صالحى، وكنتة بودرهم، المحاورون)، مديرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، على الساعة 30: 9.
- أكاديمية الفيصل العالمية، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، (عمان: زمزم ناشرون وموزعون، 2009)، ص 01.
- الدرادكة مأمون سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، (عمان: دار صفاء، 2005)، ص 194.
- بجياوي إلهام، وبوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية. مجلة تاريخ العلوم، 6، دون تاريخ، ص ص 25-26.

- نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي (دراسة حالة). مجلة الدراسات الاقتصادية و المالية، 9(2)، 2016، ص ص 259-278.
- برياخ رابح، استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة إجراء العمل في معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية والرياضية. مجلة الابداع الرياضي، 01(01)، 2019، ص 252.
- طواهر عبد الجليل، بن يحيى عبد اللطيف وبن الشيخ رضا، تأثير استخدام نظام المعلومات الإلكتروني progres بالجامعة الجزائرية في تحسين أداء المورد البشري - دراسة ميدانية لعينة من موظفي الإدارة بجامعة ورقلة-. مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، 2(5)، 2020، ص 34.
- خنير محمد ومرامي أسماء، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، 03(04)، 2017، ص 32.
- حواس مولود وحمودي رابح، أهمية جودة الخدمات في تحقيق جودة المستهلك- دراسة حالة خدمات الهاتف النقال الوطنية لاتصالات الجزائر- مجلة أداء المؤسسات الجزائرية(03)، 2013، ص 148.
- جبوري ندى اسماعيل، اثر تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمة (دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية). مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية(22)، 2009، ص 145.
- شنتبية زينب، بن عثمان مفيدة وضياف عبد الباقي، دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الميزة التنافسية -دراسة ميدانية لواقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر (حسب مؤشر IDI)، مداخلة في ملتقى الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الخامسة بجامعة ورقلة، يومي 04-05 فيفري 2020، ص 2.

6. قائمة الملاحق:

الملحق رقم 01: أسئلة المقابلة

جامعه قاصدي مرياح-ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم تسيير

مقابله مع السيد (ة):

سيدي (تي) المحترم (ة):

تهدف هذه المقابلة إلى محاولة جمع البيانات الضرورية والتعرف على بعض الاتجاهات حول نظام Progres، وذلك من أجل إجراء دراسة بعنوان: " دور نظام تكنولوجيا المعلومات (Progres) في تحسين جودة الخدمة بجامعة قاصدي مرياح ومديرية الخدمات الجامعية _ ورقلة_ " وعليه يرجى منكم التكرم بالإجابة على أسئلتنا بكل اهتمام وموضوعية حسب تجربتكم لهذا النظام، حيث نعلمكم بأن هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة. وأخيرا نشكركم كثيرا على حسن تعاونكم ومساهماتكم الموضوعية في إثراء هذه الدراسة مع كامل الشكر والتقدير.

أسئلة المقابلة

الجزء الأول: حول نظام المعلومات الالكتروني Progres

- 1- ماذا تعرف عن نظام progres ؟
- 2- منذ متى بدأت في تطبيق هذا النظام؟
- 3- ما هي استعمالات هذا النظام؟
- 4- كيف تدرستم وتعلمتم استخدام هذا النظام؟
- 5- ما رأيكم في طريقة ومدّة التكوين التي قمتم بها بشأن هذا النظام؟


- 6- ماهي الصعوبات التي واجهتكم أثناء استخدامه؟
- 7- هل ترون أن هذا النظام قد أخرج نتائج المداولات للفترة الجامعية الأولى؟
- 8- كم مدة هذا التأخير في المتوسط؟
- 9- من المسؤول عن هذا التأخير برأيكم؟ هل هم الموظفون أو إدارة الجامعة أو الأساتذة وصعوبة فهمهم وتعاملهم مع النظام أو النظام في حد ذاته؟
- 10- من المتداول أن هذا النظام طوره الاتحاد الأوربي كوسيلة للحج على الجامعة الجزائرية؟ إلى أي مدى تؤيدون هذه الفكرة؟
- 11- هل تحرص الإدارة على توفير كافة الأجهزة والبرمجيات والشبكات السريعة والأمنة لإنجاح استخدام هذا البرنامج؟
- 12- ما رأيكم في الدعم الفني والتقني التي توفره المصالح المعنية (مصلحة المعلوماتية بالمديرية)؟
- 13- هل هناك قواعد بيانات كافية لحفظ وتخزين كم هائل من البيانات؟
- 14- هل هناك تدريبات مستمرة للعمال والأساتذة حول استخدام هذا البرنامج؟
- 15- هل هناك تأييد وقبول استخدام هذا النظام من قبل الأساتذة والموظفين؟
- الجزء الثاني: تحسين جودة الخدمة المقدمة في الجامعة
- 16- هل ترون أن هذا النظام آمن من حيث عدم التلاعب بالبيانات المخزنة أو سرقتها وحفظها بشكل سليم وآمن؟
- 17- هل يمكنك نظام Progres من الوصول لأي معلومة تخص الطالب واسترجاعها بكل سهولة؟
- 18- هل تمتاز مخرجات هذا النظام بالجودة العالية والخلو من الأخطاء كمعدلات الطلبة مثلا؟
- 19- هل يساهم هذا النظام في تبسيط إجراءات التسجيل البيداغوجي للطلبة الجدد؟

- 20- هل يساعد هذا النظام في تبسيط إجراءات التسجيل في الإقامة والنقل والاطعام للطلبة الجدد؟
- 21- هل يساهم هذا النظام في تسهيل التسجيل للماستر ولمسابقة الدكتوراه؟
- 22- هل يسهل هذا النظام عملية الاتصال بين الطالب والإدارة؟
- 23- هل يسهل هذا النظام عملية الاتصال بين الأستاذ والإدارة؟
- 24- هل يساهم هذا النظام في سرعة إنجاز العمل من ثمة سرعة خدمة الطالب والاستجابة للشكاوى المقدمة من طرفه؟
- 25- هل يسهل هذا النظام عملية الاتصال بين الجامعات وبين الإقامات في حالة تحويل الطالب من جامعة لآخري أو من إقامة لآخري؟
- 26- ماهي المزايا التي قدمها لكم هذا النظام بعد إستخدامه؟
- 27- ماهي الاقتراحات التي تقترحونها لتحسين هذا النظام؟

The Role Of Information Technology System (progres) To improving quality Of Service In University Of Kasdi Merbah and University Services Directorate _ouargla_

Samira Salhi^{1*}, Kenza Boudershem²

¹ University of Kasdi Merbah ouargla (Algeria),
salhi.samira@univ-ouargla.dz 

² University of Kasdi Merbah ouargla(Algeria),
boudershem.kenza@univ-ouargla.dz 

Received: 19-02-2022

Accepted: 27-03-2022

Abstract

This study aims to identify the role of the information technology system Progres in improving the quality of service provided at the university, as the study was conducted at the University of Kasdi Merbah, Ouargla and the Directorate of University Services in Ouargla. In order to achieve the objectives of the study, a half-open interview was conducted with a group of executives at the University of Ouargla, as well as the Directorate of University Services in Ouargla who used this system. The interview was conducted with 05 professors and 05 university employees, as well as 05 employees in the University Services Directorate. We also used the observation method whenever we had the opportunity. The study concluded that there is a large and effective role for the progres system in

improving the quality of service provided in the University Services Directorate; However, there are shortcomings and complaints in this system recorded at the University of Ouargla.

Keywords: information technology; Quality of service; Information System Progres; Kasdi Merbah University of Ouargla; University Services Directorate.

JEL Classification Codes: L86, L14

* Corresponding author