

دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي - دراسة حالة جامعة محمد بوضياف
بالمسيلة-

The role of digitization in improving public utility services - A
case study of Mohamed Boudiaf University in M'sila -

سعد الله رشيد¹، قاشي خالد²

sadallah rachid¹, gachi khaled²

¹ جامعة مرسلبي عبد الله تيبازة، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية sadallah.rachid@cu-tipaza.dz

² جامعة مرسلبي عبد الله تيبازة، khaledgachi2000@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020/06/23 تاريخ القبول: 2020/09/07 تاريخ النشر: 2020/11/14

ملخص:

تهدف دراستنا إلى معرفة مشروع الرقمنة في أحد أهم المرافق العمومية ذو طبيعة قانونية تتمثل في مجانية الخدمة التي يقدمها لآلاف المتعاملين معه، وهو جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، واستكشاف الدوافع التي أدت بهذا المرفق الحساس إلى إقرار مشروع الرقمنة والغايات المرجوة منه، وانعكاسه على أداء إدارة وعاملي جامعة المسيلة، إضافة إلى معرفة مراحل مشروع الرقمنة وآفاقه المستقبلية.

حيث أن الدراسة الميدانية التطبيقية اعتمدت منهجية كمية وصفية تحليلية، ولتحليل المعطيات استخدمنا مصفوفة الارتباط، حيث أن نتائج الدراسة بينت بأنه توجد ارتباطات مهمة وقوية ذات دلالة إحصائية معنوية بين المتغيرات المستقلة والتابعة لهذه الدراسة.

الكلمات المفتاحية: دور، رقمنة، تحسين، خدمات، مرفق، عمومي.

تصنيف O33، Jel : O32,H1,L32,L44

Abstract:

Our study aims to learn about the digitization project in one of the most important public establishments of a legal nature represented in the free

¹ المؤلف المرسل: سعد الله رشيد، الإيميل: sadallah.rachid@cu-tipaza.dz

service it provides to thousands of customers. This institution is the University of Mohamed Boudiaf in M'sila, Algeria .

This research aims to explore the reasons, which led to this sensitive establishment approving the digitization project and going through its desired objectives. The case study adopted a quantitative and analytical methodology, with the use of the database of this University. To analyze the data, we used the binary correlation matrix. The results of the study showed that there are strong correlations with considerable significance between the study variables.

Keywords: Role, digitization, improvement, services, facility, public.

Jel Classification Codes : O32, O33, H1, L32, L44

1. مقدمة:

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة، خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، أحدثت تغييرا في الحياة اليومية للإنسان، وأصبحت من الركائز الجوهرية المعوّل عليها في إحداث التنمية في جميع مجالات الحياة الاقتصادية منها، الاجتماعية، السياسية، الثقافية، والمهنية... الخ كما يستوجب عنصر السرعة والدقة والإتقان في أداء الخدمة، وتنظيم سير العمل الإداري وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد أو المواطن أو الزبون بالإدارة أو المرفق. وفي هذا الإطار يعتبر تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل حصوله على خدماتها عاملا فعالا لتحقيق التنمية المستدامة وجعل الإدارة تستجيب لمتطلبات الشفافية والفعالية والنزاهة والاستجابة للأفكار والتطلعات الجديدة.

وبذلك أصبحت الإدارة بمفهومها الحديث تساهم في تقوية وارساء الشفافية من خلال السماح للجمهور بممارسة حقه في الاطلاع على المعلومة (كحق الاطلاع على النصوص القانونية، اللوائح التنظيمية والمداولات، ومختلف المعلومات والتقارير، عبر المواقع والمنصات والتطبيقات الرقمية من خلال الشبكات الإلكترونية الحديثة والمتقدمة)، خاصة وأن الإدارة الحديثة تعتمد على الأسلوب العلمي في حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات والتحفيز على زيادة السرعة في العمل.

وفي ظل هذه التطورات العالمية لا يزال واقع الإدارة الجزائرية ينطوي على العديد من النقائص والاختلالات من الناحية الهيكلية والوظيفية وحتى القانونية، وهو ما يشكل عائقا يحول دون بلوغ مستوى تطلعات المواطنين، الشيء الذي يستدعي إعادة النظر في طرق تسييرها، وتبني استراتيجية واضحة للتخلص من منطق الشباك، خاصة أمام ارتفاع المستوى الثقافي للشعوب وازدياد وعيهم بمشاكلهم وحاجاتهم الاجتماعية، وكذا تزايد المنظمات والجمعيات التي تدافع عن حقوقهم ومصالحهم وتطالب بالجودة والشفافية وسرعة الأداء كإحدى أسس الحكم الرشيد.

الاشكالية: وفي إطار ما تقدم نُهدف من خلال هذه الدراسة الى التعرف عن مدى تقدم جامعة المسيلة في مسار عصرنة أجهزتها واقسامها الإدارية من خلال رقمنتها، ومدى انعكاسات ذلك على فعالية الخدمات المقدمة لعاملها وللمتعاملين معها، واستنادا لما سبق يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي: **ما هو الدور الذي يمكن أن تلعبه الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي: حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟**

كما يمكن تجزئة هذا السؤال المحوري إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية والمتمثلة في:

- 1- ما هي علاقة التطبيق الرقمي موودل (Moodle) مع تصنيف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة تكوين أساتذتها؟
- 2- ما هي علاقة التطبيق الرقمي مووك (Mooc) مع تصنيف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة وتكوين أساتذتها؟
- 3- ما هي علاقة مرئية (Visibility) جامعة محمد بوضياف بالمسيلة مع تصنيفها وتكوين أساتذتها؟
- 4- ما هي علاقة خدمات الحسابات الإلكترونية (E-mail services) مع تصنيف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة وتكوين أساتذتها؟

1.1. أهمية الدراسة: تسعى الدراسة إلى توضيح وإبراز تأثير التكنولوجيا الرقمية على دوام السير الحسن للمرفق العام وعلى أداء موظفيه، حيث تسعى الإدارة الرقمية إلى تحسين قدرات المنظمة على استيعاب

التجديدات ومواكبة التطورات لحل المشكلات التي تقف أمام السير الحسن للمرافق العامة، من خلال الاعتماد على البحوث والدراسات وخبراء استخدام الإدارة الرقمية لوضع الخطط ومتابعة تنفيذها.

وتتأثر كذلك أهمية الدراسة من خلال معالجتها للأسئلة المطروحة في مشكلتها وهي مستوى تبنى

إستخدام التطبيقات الرقمية ودورها في تحسين خدمات جامعة المسيلة؟

2.1. أهداف الدراسة : تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على ما يلي :

من أهم ما تصبو إليه دراستنا يتمحور حول دراسة ومتابعة الدوافع والأهداف التي تسعى جامعة المسيلة لتحقيقها من خلال رقمنة وثائق إدارتها، مع محاولة تشخيص نقاط القوة والنقاط الواجب تطويرها بخصوص النظم والتطبيقات الرقمية التي تعتمد عليها الجامعة في مشروع الرقمنة، تماشيا مع المواصفات العالمية.

3.1. فرضيات الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى: للتطبيق الرقمي (Moodle)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تصنيف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الفرضية الثانية: للتطبيق الرقمي (Moodle)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تكوين أساتذة التعليم العالي بجامعة المسيلة.

الفرضية الثالثة: للتطبيق الرقمي (Mooc)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تصنيف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

الفرضية الرابعة: للتطبيق الرقمي (Mooc)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تكوين أساتذة جامعة المسيلة.

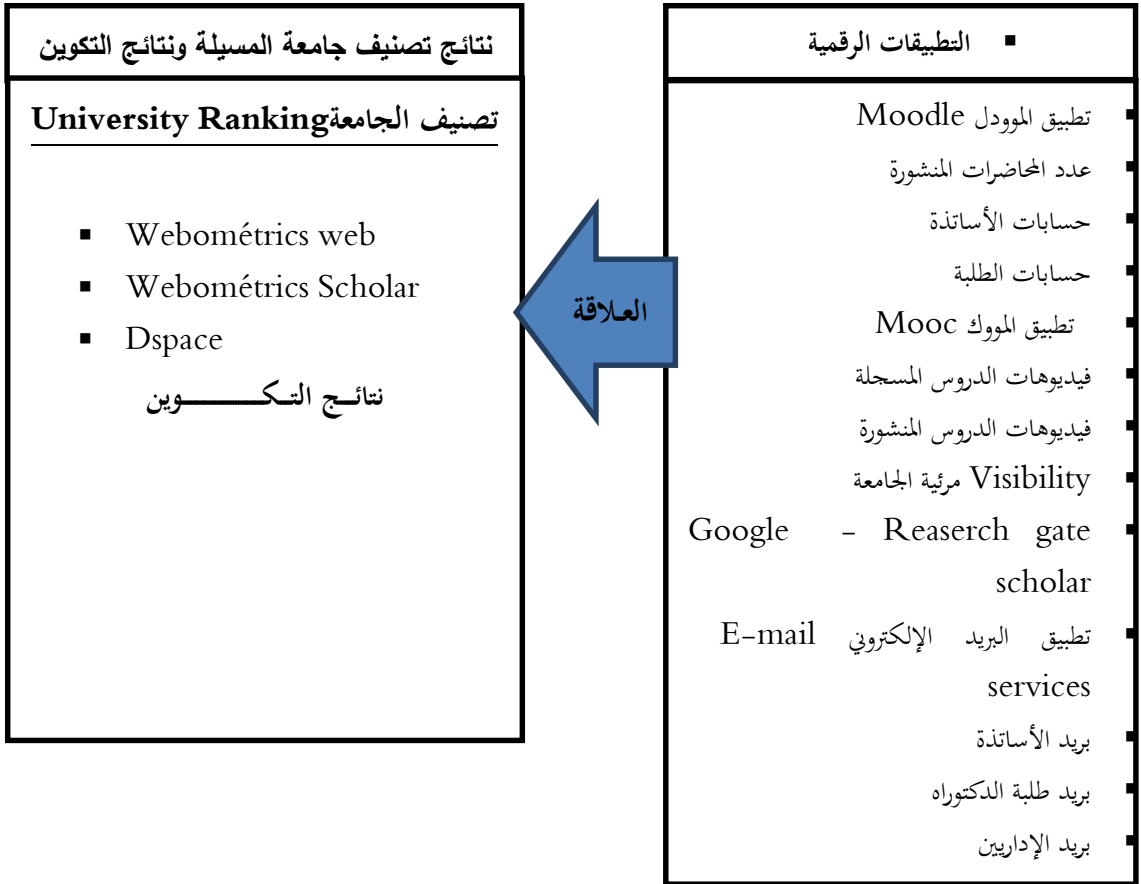
الفرضية الخامسة: للتطبيق الرقمي (Visibility)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تصنيف جامعة المسيلة.

الفرضية السادسة: للتطبيق الرقمي (Visibility)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تكوين أساتذة جامعة المسيلة.

الفرضية السابعة: للتطبيق الرقمي (E-mail services)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تصنيف جامعة المسيلة.

الفرضية الثامنة: للتطبيق الرقمي (E-mail services)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تكوين أساتذة جامعة المسيلة.

- الشكل 01: - التمثيل البياني للنموذج النظري للدراسة -



المصدر: من إعداد الباحثين

4.1. ضبط مفاهيم متغيرات الدراسة :

حيث نقصد بتطبيق المودل Moodle: منصة التعليم الرقمية مفتوحة المصدر يتم عن طريقها نشر المحاضرات والدروس.

كما نقصد بتطبيق الموك Mooc: التطبيق الرقمي المرئي الذي يتم من خلاله نشر دروس مرئية مسجلة من طرف الأساتذة التابعين لجامعة المسيلة، ومعالجة في ستوديو الجامعة (المونتاج).

ونقصد بـ Visibility: وهي مرئية الجامعة التي تحتوي على إحصائيات مدى تطور وزيادة عدد حسابات الأساتذة لنشر أبحاثهم وأعمالهم العلمية والأكاديمية على منصات Research gate و scholar Google

- **تطبيق E-mail services:** التطبيق الإلكتروني التابع والمسير من طرف الجامعة لفتح حسابات إلكترونية مهنية لأساتذة الجامعة، وكذا طلبة الدكتوراه.

- **تصنيف الجامعة Ranking University:** تخضع لمؤشرات تعتمدها مخابر دولية لتصنيف الجامعات على المستويين الدولي والمحلي مثل المؤشرات المعتمدة في دراستنا هذه Webometrics web و Scholar Webometrics، المعتمدة في مخابر التصنيف الإسبانية.

- **Dspace:** هي منصة رقمية تابعة لجامعة المسيلة تنشر فيها جميع البحوث والرسائل والأطروحات المحكّمة والتي تمت مناقشتها ليستفيد منها الباحثين.

- **نقصد بنتائج التكوين:** تكوين وتدريب أساتذة جامعة المسيلة لجميع التخصصات من أجل استعمال منصة Moodle وكيفية نشر الدروس فيها وإيصالها للطلبة للاستفادة منها عبر المنصة ربحا للوقت والجهد. الدراسات السابقة:

- دراسة د. فرطاس فتيحة (2016)، **عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين**، مقال منشور بمجلة الاقتصاد الجديد، ال عدد 15، المجلد 02، 2016، جامعة خميس مليانة، حيث هدفت هذه الدراسة إلى انتقاء واقتراح سلسلة من التدابير لتحسين الخدمات العامة من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية، اللامركزية في إصدار الوثائق وتعميم استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والإدارات العمومية، بقصد عصرنتها. وتعتبر هذه التدابير جزءا من الاستراتيجية الجديدة للحكومة، ويهدف أنسنة الإدارة من خلال التقرب إلى المواطن.

- دراسة د. شواو عبد الباسط، بليان مسعود (2018)، واقع رقمنة أرشيف مصلحة المستخدمين بمديرية التربية لولاية قسنطينة - الجزائر، مقال منشور بالمجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات، ص 22، ع. 43 (يونيو 2018)، حيث هدفت هذه الدراسة لمعرفة واقع مشروع رقمنة ملفات المستخدمين بمديرية التربية لولاية قسنطينة، واستكشاف الدوافع التي أدت بوزارة التربية إلى إقرار مشروع الرقمنة والغايات المرجوة منه، وإنعكاسه على أداء مديرية التربية، إضافة إلى معرفة مراحل مشروع الرقمنة وآفاقه المستقبلية.

دراسة، HoD، Study of Saeedullah Jan, Assistant Professor, HoD, Department of Library and Information Science, Sarhad University of Science & IT Peshawar (2013) Science,, Status of Library Automation and Digitization in the Public Sector Library Balochistan Pakistan. A case study, Pakistan Universities of Association, Pakistan، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الاتجاهات الجديدة للقراء والمتدربين والمهتمين بمكتبات الجامعة، من طلبة وأساتذة وإطارات جامعية في إقليم بلوشستان بباكستان، بعد القيام بأتمتة المكتبة ورقمنتها، حيث اتضح للباحثان من خلال هذه الدراسة وبعد الاستطلاع أنه أصبح هناك طعم ونكهة جديدة تحفز القراء على البحث على المراجع والمصادر في وقت وجيز عن طريق وسائل حديثة مخزنة على البحث والاستكشاف.

الحدود الزمانية والمكانية: دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، حول مشروع تطبيقات الرقمنة من 26 نوفمبر 2018 إلى غاية 20 جانفي 2020.

هيكل الدراسة: تناولت هذه الدراسة تعريف للرقمنة والمرفق العمومي، وكذا تعريف الخدمة العمومية وكيفية تحسينها باستخدام التكنولوجيات الحديثة والمتقدمة، العلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية، وتم إسقاط الجانب النظري على دراسة ميدانية على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وفي الخاتمة عرض أهم النتائج مع بعض التوصيات.

2. تعريف الرقمنة، تحديد المصطلح

"الرقمنة" مصطلح حديث تباينت المفاهيم والمقاييس حوله وأثار اختلاف حول تعريف المصطلحات الإنجليزية. "Digitalization, Digitization, Digital Transformation" ففي بعض المجالات،

كان التمييز بينهم واضحاً، بينما ظهر التباس في مجالات أخرى ولعله من الممكن ترجمة Digitization إلى "رقمنه" بوزن "فعلة"؛ أما Digitalization فيمكن ترجمته إلى "ترقيمه" على وزن "تفعيلية". وخلال السنوات الخمس عشرة الأخيرة، لوحظ انخفاض متوسط استعمال مصطلح "الترقيمية" بينما ازداد استعمال مصطلح "الرقمنة"، ثم تصاعد استعمال مصطلح "التحول الرقمي" في الأعوام الأخيرة.

والرقمنة "هي أيضاً استخدام التقنيات الرقمية لتغيير (أحمد، زيارة الموقع يوم 28 فيفري 2020) نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد الثروة وللتنمية المستدامة.

كما عرفت الرقمنة على أنها عملية استنساخ راقية من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية Chaîne numérique، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمة. (الدھومي ، 2001، صفحة 72). إذ عرفت الشبكة الكندية للمعلومات حول التراث RCIP عملية الرقمنة بأنها العملية التي من خلالها يتم خلق صور رقمية (بمعنى محتوى على الحاسوب) انطلاقاً من وثيقة ورقية، (Le Réseau canadien d'information sur le patrimoine (RCIP) Numériser Vos Collections Version Pour Les : 2020) أو كيان ثلاثي الأبعاد.

3. الخدمة العمومية

- 1.3 المقصود بالخدمة العمومية

يتسم مصطلح الخدمة العمومية بالمرونة التي تجعله يحتمل أكثر من معنى، إذ نتطرق بدءاً بتعريف "الخدمة"، حيث عرفها فليب كوتلر بأنها "نشاط أو إنجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموس ولا ينتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أولاً تكون"، وعلى ضوء هذا التعريف يمكن القول أن الخدمة هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة، (عشور، 2010، صفحة 60) تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين الطرفين.

2.3 أنواع الخدمات العمومية:

لقد أدت التطورات الاقتصادية والاجتماعية إلى تعدد متطلبات المواطنين في الحصول على خدمات أكثر كماو كيفا، الأمر الذي أدى إلى ظهور أنواع عديدة من الخدمات التي أقرتها الدولة من أجل تحقيق وإشباع حاجات الأفراد (عبد المطلب عبد الحميد، 2001، الصفحات 62-63)، إذ أن هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية ومن بينها: (خدمات ضرورية لأفراد المجتمع، خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية وخدمات رأسمالية مكلفة التي لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال القادمة)

فحسب هذا التقسيم يمكن إدراج أنواع الخدمات العمومية كالتالي:

أولاً: تقسيم الخدمات حسب درجة تعقد إجراءات الحصول عليها (بدران، 2004، صفحة 138)

1- الخدمة العامة البسيطة: وهي الخدمة الحكومية المقدمة للمستفيد عبر إدارة أو جهاز واحد، مثلاً الحصول على شهادة السوابق العدلية، حيث يتم تقديم هذه المعاملات في مكان واحد والحصول على النتيجة من نفس المكان.

2- الخدمة العامة المركبة: وهي مجموعة مركبة من الخدمات البسيطة، تمثل مجموعها القيمة النهائية للمواطن، مثل ذلك خدمة تسجيل الزواج، والتي تحتاج إلى خدمات بسيطة مختلفة كالتالي: (الحصول على وثيقة إثبات هوية للزوج والزوجة، الحصول على وثيقة إثبات من الحالة المدنية، الحصول على وثيقة إثبات هوية للزوج والزوجة، الحصول على فحص طبي وإصدار وثيقة الزواج). وعادة ما تكون الخدمة المركبة مسؤولية أكثر من جهاز حكومي واحد.

ثانياً: تقسيم الخدمات العامة وفق النوع.

1- خدمات عمومية مرتبطة بسيادة الدولة :

وهي خدمات مرتبطة أساساً بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العمومية.

2- خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي: كالتعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية . الخ.

3- خدمات ذات الطابع الاقتصادي: والتي تسهم في تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاتها الأساسية في مجال النقل، الاتصالات، الطاقة... الخ. (هلاي ، 2002، الصفحات 22-23) التي تهدف بشكل مستمر إلى إشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع.

4. المرفق العمومي وأنواعه

1.4. مفهوم المرفق العمومي: المرافق العامة بوجه عام هي مشروعات تنشئها الدولة وتديرها السلطة التنفيذية أو الإدارة بهدف تحقيق الحاجات العامة للأفراد كالصحة والتعليم، (أبو الليل، 2000، صفحة 177) حيث تعتبر فكرة المرفق العام من أبرز المفاهيم الشائعة والغامضة في القانون الإداري، ومع ذلك ورغم تعدد وتنوع التعاريف فإن الفقه والقضاء عادة ما يلجآن لتحديد مفهوم المرفق العام إلى استعمال معيارين أساسيين هما: (يعلي ، 2002، صفحة 20) المعيار العضوي والمعيار الموضوعي.

أولاً: المعيار العضوي (الشكلي): يعتد هذا المعيار بالهيئة أو الجهاز الإداري القائم بأداء النشاط المرفقي النفعي العام، وليس النشاط الذي تقوم به الهيئة، وبناء على هذا المعيار الشكلي للمرفق العام يمكن القول: أن مرافق الدفاع والأمن والصحة والتعليم هي مرافق عامة بالمعنى الشكلي، (كنعان، القانون الإداري، 2006، الصفحات 317-318) إذا نظرنا إلى هيئاتها أو أجهزتها الإدارية، وهي: جهاز القوات المسلحة، وجهاز الأمن العام، وجهاز وزارة الصحة ومستشفياتها، والمؤسسات التعليمية باعتبارها هيئات تتولى القيام بهذه النشاطات ويتبين لنا أن هذا المدلول قد ركز على المنظمة العامة التي تسير المرفق العام.

ثانياً: المعيار الموضوعي (وظيفي، مادي): يعتد هذا المعيار بطبيعة النشاط الذي تمارسه الإدارة وبذلك يكون كل نشاط إداري يستهدف إشباع حاجات عامة تحقق المصلحة العامة، وبناء على هذا المعنى الموضوعي يمكن القول (حافظ م.، نظرية المرفق العام، السنة الجامعية 1963-1964، صفحة 18): "أن مرافق الدفاع والأمن والصحة والتعليم هي مرافق عامة إذا نظرن إلى الحاجات والخدمات المختلفة التي تستهدف إشباعها في مجالات الدفاع والأمن والصحة والتعليم.

2.4. أنواع المرافق العمومي: تنقسم المرافق العامة إلى عدة أنواع وذلك وفقا للناحية التي ينظر منها إلى هذه المرافق العامة تبعا لتعدد وتنوع نشاطها ونمط السلطة العامة التي تتولى إدارتها والإشراف عليها، والصفة الإلزامية أو الإجبارية لإنشاء وتنظيم المرافق العامة، وطبيعة الخدمات (كنعان، مرجع سابق، صفحة 324) التي تقدمها وهل هي اجتماعية أم مهنية أم تعليمية أم اقتصادية. وسنتطرق إلى هذه التقسيمات والأنواع المختلفة للمرافق العامة كالتالي:

تنقسم المرافق العامة وفقا لطبيعة (عوابدي، القانون الإداري - النشاط الإداري، الجزء الثاني ، 2008، صفحة 6) نشاطها إلى مرافق عامة إدارية ومرافق عامة اقتصادية، ومرافق عامة مهنية ونقابية، ومرافق عامة اجتماعية.

1- المرافق العامة الإدارية: المرافق العامة الإدارية هي المرافق العامة التي تمارس نشاطا إداريا بحتا (عوابدي، مرجع نفسه، صفحة 63) يدخل في صميم الوظيفة الإدارية، هذا النشاط الإداري الذي يختلف اختلافا جذريا وجوهريا في طبيعته عن النشاط الخاص للأفراد، الأمر الذي يستوجب خضوع هذه المرافق العامة الإدارية لنظام قانوني خاص واستثنائي، هو القانون الإداري.

2- المرافق العامة الاقتصادية: هي مجموعة المرافق العامة التي تمارس وتزاول نشاطا اقتصاديا بهدف تحقيق أهداف اقتصادية لإشباع حاجات عامة اقتصادية، صناعية أو تجارية أو مالية أو زراعية أو تعاونية، وتخضع هذه المرافق العامة الاقتصادية لمزيج من قواعد القانون العام الإداري وقواعد القانون الخاص (القانون التجاري وقانون العمل)، (حافظ م.، مرجع سابق، الصفحات 131-132) ومن أمثلة المرافق العامة الاقتصادية، مرافق النقل البري والبحري والجوي، ومرافق النقل بواسطة السكك الحديدية، مرافق تزويد المياه والكهرباء والغاز، ومرافق الصناعات الكيميائية ومرافق الصناعات الحربية، وصناعة السيارات والطائرات ومرافق الحمامات والمسارح العامة، ومرافق الأدوية والصيدلية.

3- المرافق العامة المهنية أو النقابية: هي المرافق العامة التي تزاول نشاطا مهنيا ونقابيا بحتا (بغداد، السنة الجامعية 2011-2012، صفحة 23) يستهدف تنظيم المهن الرئيسية في الدولة عن طريق أبناء

المهنة أنفسهم، ومن أمثلة المرافق العامة المهنية مرافق التنظيم المهني كنقابة المحامين ونقابة الأطباء والصيدلة، ونقابة المهندسين، ونقابة المعلمين.

4-المرافق العامة الاجتماعية: وهي مجموعة المرافق التي تمارس نشاطا عاما اجتماعيا، ويقصد بها تلك التي تستهدف تحقيق خدمات اجتماعية للجمهور مثلا لمرافق المخصصة لتقدي ماعانات الجمهور ومراكز الضمان الاجتماعي والتقاعد ومراكز الراحة.

5.الجانب التطبيقي

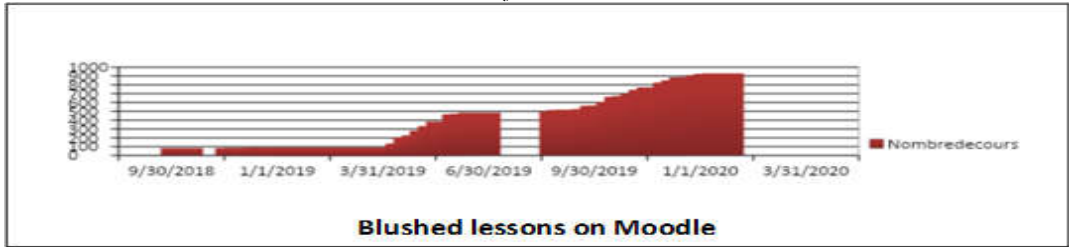
منهج وأدوات الدراسة:

مجتمع وعينة الدراسة: تم إجراء دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كما تمت مقابلة بعض المسؤولين على مشروع الرقمنة بذات الجامعة من خلالها تم الحصول على معطيات وبيانات وإحصائيات لفترة تمتد على 52 أسبوع عمل من تاريخ 26 نوفمبر 2018 إلى غاية تاريخ 20 جانفي 2020، وكذا فحص المستندات والسجلات، حيث تم ترتيبها وترميزها في ملفات تطبيق Excel، ثم بعد ذلك تمت عملية تحليل كافة البيانات المستقاة باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة عبر تطبيق SPSS V 26.

النتائج ومناقشتها

ومنه نتناول النتائج التالية:

الشكل 02: عدد الدروس المنشورة في تطبيق المودل (Moodle)

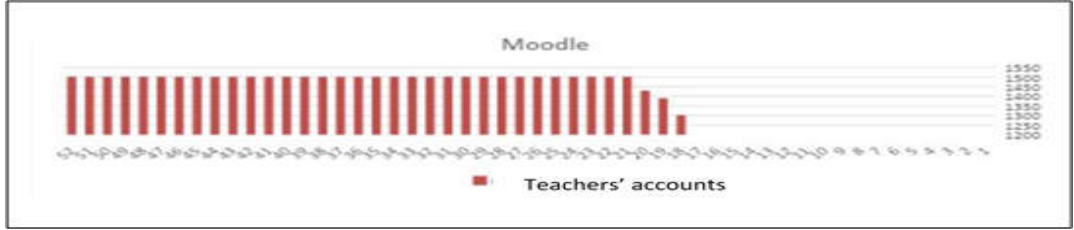


المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال الشكل رقم 01 أعلاه نلاحظ بان عملية نشر المحاضرات والدروس من طرف أساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، في تزايد وتطور مستمر، خلال الفترة ما بين شهر نوفمبر 2018 وشهر

جانفي 2020، فترة الدراسة، وهذا يعتبر كمؤشر إيجابي يساعد طلبة الجامعة في الحصول على الدروس والمعلومات الضرورية حول المقاييس التي يدرسونها بطريقة رقمية متطورة وفي وقت وجيز ومن أي مكان.

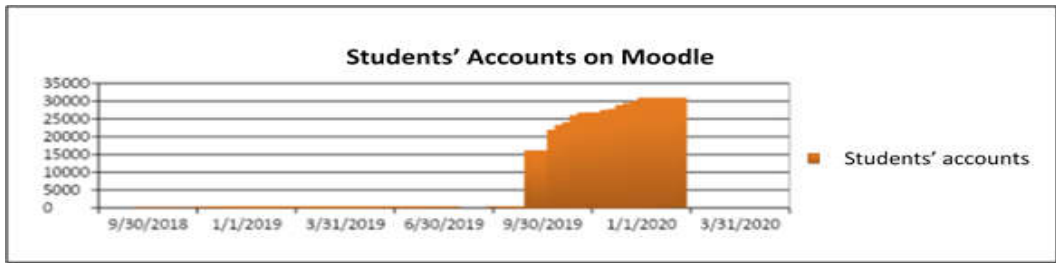
الشكل 03: تطبيق (Moodle)



المصدر: من إعداد الباحثين

يتضح لنا من خلال هذا الشكل أن عملية فتح وإنجاز حسابات إلكترونية على منصة المودول التابعة لجامعة المسيلة لجميع الأساتذة لذات الجامعة، تمت بنسبة 100% إلى غاية 01 جانفي 2020.

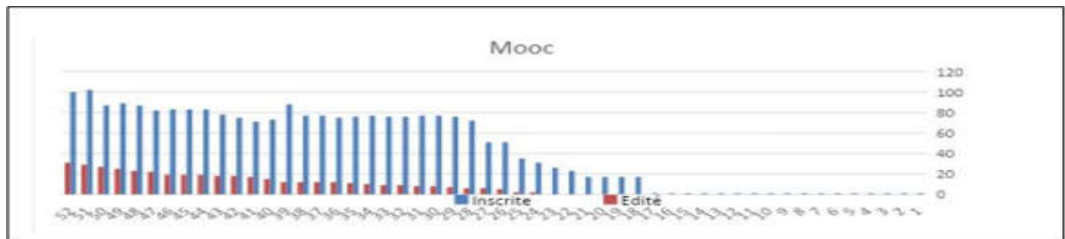
الشكل 04: الحسابات الإلكترونية للطلبة في تطبيق المودول (Moodle)



المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال هذا الشكل نلاحظ بأن عملية فتح وإنشاء الحسابات الإلكترونية على منصة المودول لطلبة الدكتوراه، قد تمت بنسبة 100% إلى غاية شهر جانفي 2020.

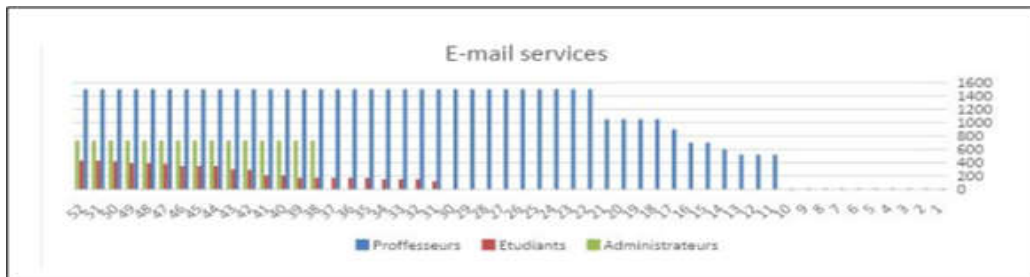
الشكل 05: تطبيق (Mooc)



المصدر: من إعداد الباحثين

يتبين لنا من خلال الشكل اعلاه أن هناك تطور ملحوظ وإيجابي في التقنية الجديدة التي اعتمدها أساتذة جامعة المسيلة من خلال تسجيل ومعالجة دروس مرئية عن طريق الفيديو التي تتم بأستوديو الجامعة.

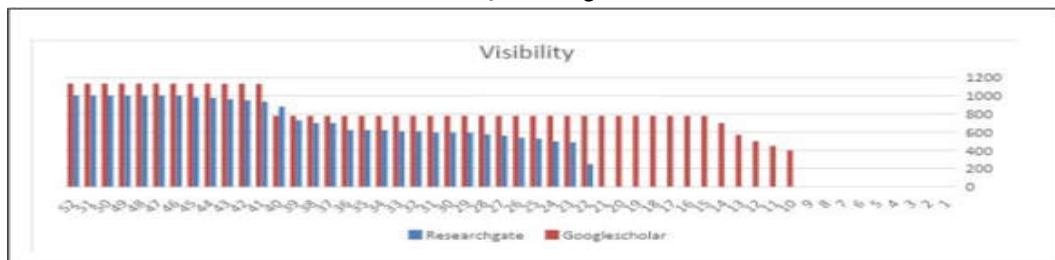
الشكل 06: تطبيق E-mail services



المصدر: من إعداد الباحثين

الملاحظ من هذا الشكل أن عملية فتح الحسابات الإلكترونية المهنية على تطبيق E-mail services، لأساتذة وطلبة الدكتوراه والإداريين العاملين بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة قد تمت بنسبة 100%.

الشكل 07: مرئية الجامعة

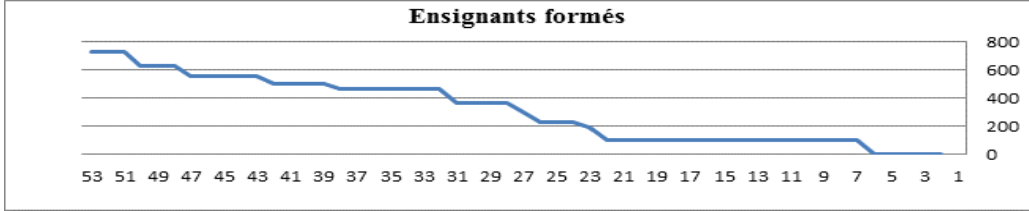


المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال الشكل البياني أعلاه، نلاحظ بأن عملية فتح حسابات الباحثين الإلكترونية عبر بوابة Research gate وبمرافقة وتأطير إدارة جامعة المسيلة لأساتذتها، من أجل نشر أعمالهم وبحوثهم، عرفت تطورا كبيرا في فترة وجيزة، حيث بلغ عدد الحسابات في المنصة المذكورة أعلاه 1006 حساب من أصل

1502 أستاذ، وبلغ عدد الحسابات على بوابة Google scholar 1135 من أصل 1502، وهذا لغاية تاريخ 20 جانفي 2020.

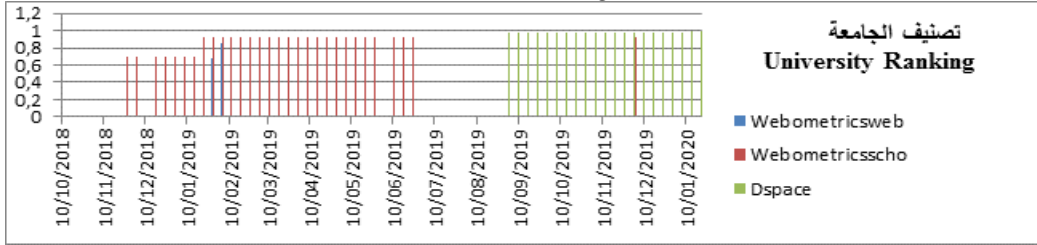
الشكل 08: تكوين الأساتذة



المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال الرسم البياني في الشكل أعلاه، يتضح بأن عدد اساتذة جامعة المسيلة الذين استفادوا من التدريب والتكوين على كيفية استعمال المنصة الرقمية Moodle، 730 أستاذ إلى غاية 20 جانفي 2020.

الشكل 09: تصنيف الجامعة



المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال الشكل أعلاه يتضح لنا تطور في ترتيب جامعة المسيلة حسب التصنيفات المعتمدة في المخابر الدولية وفقا للمؤشرات المعمول بها في هذا الشأن، حيث أنه وفقا لـ Webometrics الإسباني إحتلت جامعة المسيلة المرتبة التاسعة 09 في شهر جويلية 2019، وفي شهر جانفي 2020 ارتقت إلى المرتبة السادسة 06 وطنيا، ووفقا لمؤشر منصة Dspace، إحتلت جامعة المسيلة المرتبة الرابعة 4 في شهر جانفي 2019، حيث اقتنصت المرتبة الأولى وطنيا في شهر جانفي 2020.

عرض مصفوفة الارتباط.

الجدول رقم -01- : مصفوفة الارتباط

الارتباط	المتغيرات التابعة		University Ranking			Résultat de la formation
المتغيرات المستقلة	المؤشرات		Webometr icsweb	Webometrics scho	Dspace	Enseignants formés
Moodle	Nombre de cours	Corrélation de Pearson	,735**	,362**	,470*	,981**
	Compte enseignants	Corrélation de Pearson	,317	-,271	.b	,515**
	Compte étudiants	Corrélation de Pearson	,661**	,216	,329	,811**
Mooc	Vidéo Inscrite	Corrélation de Pearson	,704**	,449**	,780**	,965**
	Vidéo Edité	Corrélation de Pearson	,730**	,299*	,620**	,949**
Visibility	Research gate	Corrélation de Pearson	,707**	,417**	,299	,968**
	Google scholar	Corrélation de Pearson	,709**	,780**	,282	,792**
E-mails. Services	Professeurs	Corrélation de Pearson	,679**	,726**	.b	,800**
	Etudiants	Corrélation de Pearson	,723**	,253	,472*	,901**
	Administrateurs	Corrélation de Pearson	.b	.b	.b	.b

المصدر: من إعداد الباحثين

التحقق من الفرضيات:

كخلاصة لما تقدم يمكن تلخيص دور الرقمنة في تحسين خدمات جامعة المسيلة المبحوثة بأبعاد الرقمنة مجتمعة في مصفوفة الارتباط السابق ذكرها، ومن خلال نتائج هذه المصفوفة، يمكننا الإجابة على فرضيات الدراسة كما يلي:

الفرضية الأولى: للتطبيق الرقمي (Moodle)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تصنيف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة: نقبل هذه الفرضية جزئياً؛ فحسب النتائج الموضحة في مصفوفة الارتباط فإن لجل مؤشرات بعد المودل (Moodle) دلالة معنوية وإحصائية ولها علاقة إيجابية مع مؤشرات بعد تصنيف جامعة المسيلة، بدلالة إحصائية معنوية 1%، بمعنى أن العلاقة دالة معنوية وإحصائية، بنسبة خطأ

0,01% وهي نسبة ضعيفة جداً، وبالعلاقة قوية لمحمل مؤشرات هذه الفرضية تساوي 55,7%، إذ أن هذه العلاقة تعكس دور التطبيق الرقمي موودل في تحسين عملية التعليم والتواصل بين الطلبة والأساتذة.

الفرضية الثانية: للتطبيق الرقمي (Moodle)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تكوين أساتذة التعليم العالي بجامعة المسيلة: نقبل هذه الفرضية؛ فحسب النتائج الموضحة في مصفوفة الارتباط، فإن لجميع مؤشرات بعد الموودل دلالة معنوية وإحصائية ولها علاقة إيجابية مع مؤشرات بعد تكوين أساتذة جامعة المسيلة، بدلالة إحصائية معنوية 1%، بنسبة خطأ 0,01% وهي نسبة ضعيفة جداً، وبالعلاقة قوية تساوي 76,73%، حيث أن هذه العلاقة تعكس الدور المهم الذي لعبته عملية تكوين وتدريب أساتذة الجامعة على منصة الموودل.

الفرضية الثالثة: للتطبيق الرقمي (Mooc)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تصنيف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة: نقبل هذه الفرضية؛ فحسب النتائج الموضحة في مصفوفة الارتباط فإن لجميع مؤشرات بعد المموك (Mooc) دلالة معنوية وإحصائية ولها علاقة إيجابية مع مؤشرات بعد تصنيف جامعة المسيلة، بدلالة إحصائية معنوية 1%، بنسبة خطأ 0,01% وهي نسبة ضعيفة جداً، وبالعلاقة قوية لمحمل مؤشرات هذه الفرضية تساوي 59,70% والذي يعكس الدور المهم الذي لعبه تطبيق موك في تصنيف جامعة المسيلة.

الفرضية الرابعة: للتطبيق الرقمي (Mooc)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تكوين أساتذة جامعة المسيلة: نقبل هذه الفرضية؛ فحسب النتائج الموضحة في مصفوفة الارتباط مؤشرات بعد المموك (Mooc) لها دلالة معنوية وإحصائية ولها علاقة إيجابية مع مؤشرات بعد تكوين أساتذة جامعة المسيلة، بدلالة إحصائية معنوية 1%، بنسبة خطأ 0,01% وهي نسبة ضعيفة جداً، وبالعلاقة قوية لمحمل مؤشرات هذه الفرضية تساوي 86,45% والذي يعكس الدور الكبير الذي لعبه التحصيل العلمي النوعي لأساتذة جامعة المسيلة مما ساهم في تسجيل ونشر الدروس والأعمال العلمية المرتبة الموجهة للطلبة وللجمهور.

الفرضية الخامسة: للتطبيق الرقمي (Visibility)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تصنيف جامعة المسيلة: نقبل هذه الفرضية جزئياً؛ فحسب النتائج الموضحة في مصفوفة الارتباط فإن لجل مؤشرات مرئية الجامعة (Visibilité) دلالة معنوية وإحصائية ولها علاقة إيجابية مع مؤشرات بعد تصنيف جامعة المسيلة جامعة المسيلة، بدلالة إحصائية معنوية 1%، بنسبة خطأ 0,01% وهي نسبة ضعيفة جداً، وبالعلاقة قوية لحمل مؤشرات هذه الفرضية تساوي 65,32 %، ومنه لعبت مرئية الجامعة دوراً كبيراً ومهماً في تصنيف جامعة المسيلة نظراً لتطور نشر الأبحاث العلمية عبر منصتي Researchgate و Google scholar.

الفرضية السادسة: لمرئية الجامعة (Visibility)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تكوين أساتذة جامعة المسيلة: نقبل هذه الفرضية؛ فحسب النتائج الموضحة في مصفوفة الارتباط فإن لجميع مؤشرات بعد مرئية الجامعة (Visibility) دلالة معنوية وإحصائية ولها علاقة إيجابية مع مؤشرات بعد تكوين أساتذة جامعة المسيلة، بدلالة إحصائية معنوية 1%، بنسبة خطأ 0,01% وهي نسبة ضعيفة جداً، وبالعلاقة قوية لحمل مؤشرات هذه الفرضية تساوي 88 %، والذي من خلاله يظهر الدور الكبير الذي لعبته مرئية جامعة المسيلة في إيصال أبحاث الأساتذة للعالمية.

الفرضية السابعة: للتطبيق الرقمي (E-mail services)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تصنيف جامعة المسيلة: نقبل هذه الفرضية جزئياً؛ فحسب النتائج الموضحة في مصفوفة الارتباط فإن لجل مؤشرات بعد (E-mail services) دلالة معنوية وإحصائية ولها علاقة إيجابية مع مؤشرات بعد تصنيف جامعة المسيلة، بدلالة إحصائية معنوية 1%، بنسبة خطأ 0,01% وهي نسبة ضعيفة جداً، وبالعلاقة قوية لحمل مؤشرات هذه الفرضية تساوي 65 %، والذي يعكس الأهمية الكبيرة للتواصل الرقمي بين الأساتذة والطلبة بجامعة المسيلة.

الفرضية الثامنة: للتطبيق الرقمي (E-mail services)، علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تكوين أساتذة جامعة المسيلة: نقبل هذه الفرضية جزئياً؛ فحسب النتائج الموضحة في مصفوفة الارتباط فإن لجل مؤشرات بعد (E-mail services) دلالة معنوية وإحصائية ولها علاقة إيجابية مع مؤشرات

بعد تكوين أساتذة جامعة المسيلة، بدلالة إحصائية معنوية 1%، بنسبة خطأ 0,01% وهي نسبة ضعيفة جداً، وبالعلاقة قوية لحمل مؤشرات هذه الفرضية تساوي 85,05 %، والذي من خلاله تتضح الأهمية والدور الكبير الذي تلعبه الحسابات الإلكترونية المهنية في تحسين الخدمات الأكاديمية والتواصل والتحصيل العلمي ونشر الأبحاث على المستوى المحلي والدولي عبر منصات دولية معروفة ورائدة، ومنه المساهمة الكبيرة في تصنيف جامعة المسيلة على الصعيدين المحلي والدولي.

6. خاتمة:

حيث سيتم عرض خلاصة نتائج الدراسة، وكذا التوصيات بالإضافة إلى حدود البحث الأكاديمية وكذا آفاق الدراسة

أ- خلاصة النتائج والتوصيات:

جاءت هذه الدراسة للتعرف على الدور الذي تلعبه تطبيقات الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي، مع دراسة ميدانية في أحد أهم المرافق العمومية والمتمثل في إحدى مؤسسات التعليم العالي الذي يقدم خدمات لشريحة كبيرة من المجتمع، وهو جدير بالدراسة والاهتمام، واتخذت جامعة المسيلة كعينة للدراسة الميدانية، حيث توصلت الدراسة من خلال اختبار الفرضيات إلى عدة نتائج نذكر منها:

✓ كشفت نتائج الدراسة عن دور التطبيق الرقمي موودل Moodle في تحسين عملية التعليم والتواصل بين الطلبة والأساتذة؛

✓ أسفرت نتائج الدراسة عنالدور المهم الذي لعبته عملية تكوين وتدريب أساتذة الجامعة على منصة المودول، مما ساهم في تطور وتحسين عملية نشر المحاضرات على المنصة المذكورة أعلاه بجميع كليات ومعاهد الجامعة، بغية تسهيل التحصيل العلمي لطلبة الجامعة؛

✓ كشفت الدراسة عن الدور المهم الذي لعبه التطبيق الرقمي موك Mooc، في تصنيف جامعة المسيلة من خلال كم وكيف الفيديوهات المنشورة التي تحتوي على محاضرات ودروس مرئية منقحة معالجة ومحكمة من طرف أساتذة الجامعة موجهة للطلبة وللجمهور؛

- ✓ **توصلت الدراسة** إلى توضيح الدور الكبير الذي لعبه التحصيل العلمي النوعي لأساتذة جامعة المسيلة مما ساهم في تسجيل ونشر الدروس والأعمال العلمية المرئية الموجهة للطلبة وللجمهور؛
 - ✓ **كشفت الدراسة** عن الدور الكبير والمهم الذي لعبته مرئية الجامعة في تصنيف جامعة المسيلة نظرا لتطور نشر الأبحاث العلمية عبر منصتي: Researchgate و Google Scholar؛
 - ✓ **توصلت الدراسة** إلى إظهار الدور الكبير الذي لعبته مرئية جامعة المسيلة في إيصال أبحاث الأساتذة للعالمية؛
 - ✓ **توصلت الدراسة** لتوضيح الأهمية الكبيرة للتواصل الرقمي بين الأساتذة والطلبة بجامعة المسيلة؛
 - ✓ **أوضحت الدراسة** الأهمية والدور الكبير الذي تلعبه الحسابات الإلكترونية المهنية في تحسين الخدمات الأكاديمية والتواصل والتحصيل العلمي ونشر الأبحاث على المستويين المحلي والدولي عبر منصات دولية معروفة ورائدة، ومنه المساهمة الكبيرة في تصنيف جامعة المسيلة على الصعيدين المحلي والدولي.
- في ضوء نتائج الدراسة الحالية **توصي الدراسة** بما يلي:
- **ضرورة** تبني جميع المسيرين في المؤسسة المبحوثة لمفاهيم وممارسات الرقمنة، ومحاولة إشاعتها بين مختلف العاملين واعتمادها كميزة تنافسية؛
 - **توضيح** جهودها فيما يتعلق برقمنة كليات وأقسام وإدارات الجامعة، وذلك بتنظيم أبواب مفتوحة على الجامعة وتنظيم ملتقيات تقدم شروحات حول واقع الرقمنة في الجامعة والخروج بتوصيات علمية من شأنها تقدم القيمة المضافة لمستقبل الجامعة في هذا المجال؛
 - **ضرورة** تبني المؤسسة المبحوثة لثقافة الشفافية وأخلاقيات العمل التي من شأنها السماح بالتقليل من ممارسات الإدارة البيروقراطية التي تضعف من الأداء الذي يحسن خدمات المرفق العمومي؛
 - **ضرورة** منح الأساتذة الباحثين والطلبة المبتكرين الفرص التي تمكنهم من الارتقاء بهذا المرفق العمومي الهام بطرق ومناهج وأساليب علمية، التي تساهم في إيجاد الحلول للعديد من المشاكل التي تشكل عوائق تضعف من تحسين تقديم الخدمات العمومية في المرفق المبحوث؛

- **ضرورة استحداث خلية مكلّفة بالبحث والتطوير** تابعة لمديرية الرقمنة بالجامعة، لمتابعة كل المستجدات والتكنولوجيات الحديثة والمتطورة عبر العالم، من أجل استقطابها والعمل بها بالجامعة المبحوثة بغية حفاظها على مكانتها في مجال الرقمنة على المستويين المحلي والدولي؛
- **العمل على تأمين المعلومات**، وحفظها من السرقة والولوج الغير شرعي، وحماية شبكات ومعدات الرقمنة من تخريب المعلومات وضياعها.

ج-آفاق الدراسة: من خلال دراستنا هذه، نحث الباحثين أن يتناولوا هذا الموضوع بمزيد من الدراسة والبحث على عينة كبيرة من أجل دراسة الأثر بالنمذجة بالمعادلات البيانية (LISREL)، كما نحث الباحثين كذلك بأن يقوموا بدراسة طويلة (Longitudinale)، والتي نقصد بها الاستمرارية في ملاحظة تطور الرقمنة في الجامعة المبحوثة، وكذا المرافق العمومية التي تقدم خدمات عمومية لشرائح كبيرة في المجتمع.

المراجع

1. عبد المطلب عبد الحميد. (2001). التمويل المحلي، التنمية المحلية. الإسكندرية - مصر: الدار الجامعية.
2. j Kaminski. Management System. *Journal of Nursing Informatics* 3-1
3. Le Réseau canadien d'information sur le patrimoine (RCIP) Numériser Vos Collections : Version Pour les RCIP. (29 فيفري 2020).
4. اسماعيل غريب زاهر. (2009). المقررات الالكترونية، تصميمها، انتاجها، نشرها، تطبيقها، تمويلها. مصر: عالم الكتب للنشر والتوزيع.
5. الجوهري إسماعيل بن جماد. (1990). تاج اللغة وصحاح العربية (الإصدار الطبعة الرابعة). بيروت - لبنان: دار العلم للملايين.
6. الفتاح أبو الليل. (2000). الوجيز في القانون الإداري، د. ط. ، القاهرة، مصر: دار النهضة العربية.
7. القانون 14-04. (2014). المتعلق بالسمعي البصري. صفحة المادة 07.
8. أيمن محمد أبو كريم. (2013). علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الاداء الاداري، دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة (رسالة ماجستير). غزة: جامعة الأزهر.
9. جامعة منتوري بقسنطينة. (2006). المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات للمستقبل، رسالة ماجستير. تأليف مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات للمستقبل (الصفحات 82-83). قسنطينة: كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، بجامعة منتوري بقسنطينة.

10. جمال الدين الأنصاري، و آية الفضل بن مكرم بن منصور. (1997). لسان العرب، المجلد الثاني. بيروت - لبنان: دار صادر للنشر.
11. د. أبو بكر سلطان أحمد. (زيارة الموقع يوم 28 فيفري 2020). الرقمنة إلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات. مجلة القافلة، أرامكو السعودية.
12. سليم الحسنية. (2006). نظم المعلومات الإدارية (نما) إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية (الإصدار الطبعة الثالثة محدثة ومنقحة ومزودة،). عمان - الأردن، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
13. عباس بدران. (2004). الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق. بيروت - لبنان: المؤسسة العربية للدراسات والنشر.
14. عبد الكريم عشور. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. تأليف دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. قسنطينة: جامعة منتوري.
15. عمار بوضياف. (2007). الوجيز في القانون الإداري. الجزائر: جسر للنشر والتوزيع.
16. عمار عوابدي. (2007). القانون الإداري - النشاط الإداري (الإصدار الطبعة الرابعة). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
17. عمار عوابدي. (2008). القانون الإداري - النشاط الإداري، الجزء الثاني. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
18. فوزية المعارفة. (2018). دور إدارة المعرفة في تحسين أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة من وجهة نظرهم (رسالة ماجستير). الاردن: جامعة مؤتة.
19. كمال بغداد. (السنة الجامعية 2011-2012). النظام القانوني للمؤسسة العامة المهنية في الجزائر. تأليف رسالة ماجستير (صفحة 23). الجزائر: كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1.
20. محمد الصغير بعلي. (2002). القانون الإداري، د.ط، . الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع.
21. محمد سليمان الطماوي. (1979). مبادئ القانون الإداري، دراسة مقارنة، الجزء الثاني. القاهرة: دار الفكر العربي.
22. محمود حافظ. (السنة الجامعية 1963-1964). نظرية المرفق العام. تأليف محمود حافظ، نظرية المرفق العام. القاهرة: كلية الحقوق، جامعة القاهرة.
23. نبيل جاد عزمي. (2008). تكتولوجيا التعليم الإلكتروني. القاهرة: دار الفكر العربي.
24. نواف كنعان. (2006). القانون الإداري. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.