

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدماتي:
عرض تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة.

**Digital Mediation in Algerian Universities and Its Role in Activating
Administrative and Service Work: Presentation of the Unified Digital
Portal Experience GUNat the University of M'Sila**

عبد المالك موفق¹، عزالدين بلعلي²

¹ جامعة محمد بوضياف- المسيلة (الجزائر)، abdelmalik.mouafak@univ-msila.dz

² جامعة أكلي محند أولحاج -البويرة (الجزائر)، i.belala@univ-bouira.dz

تاريخ القبول: 2025/11/22

تاريخ الإرسال: 2025/02/27

ملخص:

تأتي هذه الدراسة لتعالج موضوع مهم يتعلق بدور الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية في تفعيل العمل الإداري والخدماتي، وذلك من خلال عرض تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة، معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي كأساس لبناء جزئيات هذه الدراسة واستخدام كل من الملاحظة بالمشاركة واستمارة الاستبيان كأدوات للحصول على المعلومات، والتي كانت مع المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي وبالخصوص مهندسي الإعلام الآلي وعددهم 10 وهو ما يمثل مجتمع وعينة الدراسة وذلك من خلال المسح الشامل، بحيث توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها الأثر الكبير لتجربة الشباك الرقمي في تفعيل العمل الإداري والخدماتي بالجامعة، بما يسمح بالتقليل في الوقت والجهد والتكلفة، ويعزز من مرتبة وتصنيف الجامعة، بالاعتماد على مجمل الأبحاث والدراسات المنشورة في مختلف المنصات الرقمية المعتمدة، مع ضرورة التركيز على عملية التكوين بالنسبة للمورد البشري لإكسابه مهارات وتقنيات حديثة.

كلمات مفتاحية: وساطة رقمية؛ جامعة جزائرية؛ عمل إداري؛ شباك رقمي موحد؛ مسيلة.

Abstract:

This study addresses an important topic related to the role of digital mediation in Algerian universities in activating administrative and service work. It does so by presenting the experience of the Unified Digital Portal (GUN) at the University of M'Sila,. The study relies on the descriptive method as the basis for building its components, using participant observation and questionnaires as tools to obtain information. The data collection involved human resources working at the digital portal, specifically IT engineers, totaling 10, which represents both the population and sample of the study through a comprehensive survey.

The study reached several conclusions, most notably the significant impact of the GUN experience in activating administrative and service work at the University. This allows for a reduction in time, effort, and cost, while enhancing the visibility and ranking of the university. The study is based on a summary of research and studies published on various reputable digital platforms, emphasizing the need to focus on training human resources to equip them with modern skills and technologies.

Keywords: Digital Mediation; Algerian University; Administrative Work; Unified Digital Portal; M'Sila.

1- مقدمة

إن الحديث عن الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية يقودنا للحديث عن تقنيات وأنظمة وبرمجيات تستند إلى بيئة الويب بأجياله المختلفة وتساهم بقدر كبير في تعزيز العمل الإداري والخدماتي لتكسب بذلك البعد التسويقي والميزة التنافسية في عالم متغير يتسم بعدم الثبات والتحيز المستمر، وذلك من خلال ظهور تقنيات متطورة على غرار انترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، النظم الخبيرة، بروتوكولات الاتصال، روبوتات الدردشة وغيرها من التقنيات إضافة إلى تباين احتياجات المستفيدين والمستعملين من دولة إلى أخرى، إذ أن الجيل الحالي والذي لديه هوس بالتكنولوجيات والأنظمة الرقمية يحتاج إلى ضرورة تكييف للعمليات الإدارية والخدماتية بما يراعي خصوصياته ويلبي احتياجاته ويضمن استمرارية الجامعة وديمومتها في خدمة مختلف مكونات المجتمع الأكاديمي.

والجامعة الجزائرية على غرار نظيراتها في العالم اليوم أصبحت مطالبة أكثر من أي وقت مضى بضرورة تبني استراتيجيات مدروسة تحقق التوافق بين البيئة الداخلية والخارجية لها وتعتمد بشكل أساسي إلى تطويع هذه التكنولوجيات والأنظمة الرقمية الحديثة بما يسمح بالتجديد والابتكار في العمل الإداري والخدماتي والخروج من النمطية والكلاسيكية بما يسمح بتعزيز دورها كمؤسسة فاعلة في المجتمع هذا من جهة، ومن جهة أخرى ضمان استمراريته وديمومتها ونيل رضا مكونات الأسرة الأكاديمية.

1-1- إشكالية الدراسة

تعد الوساطة الرقمية على مستوى الجامعات الجزائرية آلية مهمة جدا تغطي مختلف الجوانب المتعلقة بالعمل الإداري والخدماتي، الفني والتقني، والتي تحتاج بالضرورة إلى مورد بشري مؤهل وله القدرة على التكيف مع المتغيرات التي يفرضها العصر الحالي وذلك للعمل بكفاءة وفعالية وبجودة، وعلى اعتبار أن للتقنيات والأنظمة والبرمجيات التي تقوم عليها دور بارز في إبراز القيم التي تقوم عليها في خدمة مختلف مكونات الأسرة الأكاديمية على اختلاف مستوياتهم الفكرية والمعرفية أصبح لزاما على جامعاتنا اليوم ضرورة التكيف ومواكبة هذه التطورات بغية تفعيل الخدمة، متخذة عدة أشكال وأنماط في ذلك، إذ عمدت جامعة محمد بوضياف بالمسيلة بالخصوص إلى تبني أطر تكنولوجية عديدة تنوعت بين المنصات الرقمية وقواعد وبنوك المعلومات وغيرها من التقنيات الوسيطة الأخرى، ومن هنا يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ماهو دور الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية في تفعيل العمل الإداري والخدماتي

من خلال تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة؟

1-2- تساؤلات الدراسة

للإجابة عن الإشكالية المثارة يمكننا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدمات: عرض تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة.

- ماذا نقصد بالوساطة الرقمية؟ وماهي أبرز التقنيات التي تقوم عليها؟
- ما هي أبرز المقومات التي تقوم عليها تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة؟
- هل ساهمت تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة في النهوض بجودة العمليات الإدارية والخدماتية؟
- هل يمتلك المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي مهارات تؤهلهم للعمل بكفاءة وفعالية؟

- ما هي الصعوبات التي تعترض عمل الشباك الرقمي الموحد على مستوى جامعة المسيلة؟

1-3- فرضيات الدراسة

- لمعالجة جوانب الإشكالية المثارة من خلال دراستنا هذه سوف نورد الفرضيات التالية:
- ساهمت تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة في النهوض بجودة العمليات الإدارية والخدماتية.
 - يمتلك المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة كفايات ومهارات تؤهلهم للعمل بكفاءة وفعالية.
 - يواجه الشباك الرقمي الموحد العديد من الصعوبات والمشاكل التقنية والفنية والتي تؤثر على مردوديته وكفاءته في بعض الأحيان.

1-4- أهمية الدراسة

- يمكننا حصر أهمية الدراسة في النقاط التالية:
- التعرف على تجربة الشباك الرقمي الموحد بجامعة المسيلة والمراكز التي يقوم عليها في تقديم وإتاحة الخدمات.
 - الوقوف على مختلف الأدوار التي يؤديها الشباك الرقمي الموحد في إبراز قيم الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية.
 - معرفة كفايات ومهارات المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي الموحد ودوره في تفعيله.

1-5- أهداف الدراسة

- تكمن أهداف الدراسة في أنها تعطي تصور فيما يخص قضية استغلال تجربة الشباك الرقمي الموحد بجامعة المسيلة في تفعيل الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية على اعتبار أنه يمثل توجه تكنولوجي ورقمي متطور وحديث يدعم مختلف المنصات والخدمات المدمجة، بما يلبي احتياجات مختلف مكونات المجتمع الأكاديمي ويضمن استمرارية تقديم الخدمات الإدارية والتقنية

والفنية حتى خارج أوقات العمل وفي العطل ما من شأنه أن يعزز من الدور الحيوي والمحوري للجامعة كمؤسسة حيوية في المجتمع.

والعمل على توعية الفاعلين في الحقل الأكاديمي بأهمية هذه الأطر والاستراتيجيات الرقمية الحديثة في دعم سياسة الدولة الرامية إلى توسيع نطاق الرقمنة واستخدام التكنولوجيات والأنظمة الرقمية المتطورة في إدارة مختلف المنصات وقواعد وبنوك المعلومات.

1-6- منهج الدراسة

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي، من خلال استعراض جزئيات ومحددات تجربة الشباك الرقمي الموحد بجامعة المسيلة، والعمل على وصف أساسياته وآليات العمل من خلاله.

بحيث أن المنهج الوصفي يهتم بذكر الخصائص والمميزات للشيء الموصوف معبرا عنها بصورة كمية وكيفية، ويكثر استخدام هذا المنهج الوصفي في الدراسات الاجتماعية والإنسانية التي يصعب فيها تطبيق المنهج التجريبي (بوراس، 2023، صفحة 185).

1-7- الدراسات السابقة

في هذا الصدد نقول بأنه لا توجد دراسة أو بحث علمي تناول الموضوع بمختلف جزئياته ومكوناته، لكن سوف نستعرض بعض الدراسات التي تتقاطع مع موضوعنا هذا في بعض الجزئيات وهيا كالآتي:

الدراسة الأولى: هي عبارة عن مقال علمي للباحث زكريا جقريف، منشور في مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية، والموسم بـ دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التحسين من جودة التعليم الجامعي بالجزائر.

بحيث حاول من خلاله المؤلف إبراز المفاهيم التي ترتبط بالذكاء الاصطناعي وأهميته ودور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التعليم العالي بالجزائر وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها أن العديد من القطاعات تعتمد على الذكاء الاصطناعي وذلك لريح الوقت والجهد والمال، إضافة إلى أن قطاع التعليم العالي على مستوى الجزائر بالخصوص يستفيد من الذكاء الاصطناعي في مجال التعليم العالي سواء ما تعلق بالتدريس الذكي، أو البحث العلمي الدقيق، أو تقييم الطلبة بطريقة سريعة، كما يقر بأن الدولة الجزائرية تولي أهمية بالغة للاستفادة من التقنيات والتطبيقات التي يتيحها الذكاء الاصطناعي لزيادة المرئية والجودة (جقريف، 2024).

بحيث مكنتنا هذه الدراسة في أخذ صورة عن واقع التعليم العالي بالجامعة الجزائرية ومدى توفر البيئة الحاضنة التي تسمح باستيعاب التقنيات وأنظمة الرقمية الحديثة وبالأخص منها التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي ومختلف الجوانب المرتبطة به.

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدماتي: عرض تجربة الشبكات الرقمية الموحد GUN بجامعة المسيلة.

الدراسة الثانية: وهي عبارة عن مقال علمي معنون بـ دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة التعلم الرقمي وتحقيق الأمان الرقمي في العملية التعليمية، للباحثة أمل محمد عبد الله البدو. وتطرق هذه الدراسة إلى العلاقة المتبادلة والمتشابكة بين الذكاء الاصطناعي والتعلم الرقمي في مجال التعليم الحديث، بحيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في بناء جزئيات هذه الدراسة، وترى بأن الذكاء الاصطناعي يعزز الفهم والتحفيز والمشاركة، كما يساهم في تخصيص التعلم من خلال تقديم مواد تعليمية متخصصة وفقا لاحتياجات الطلاب الفردية وأن للذكاء الاصطناعي دور مهم في تحليل البيانات التعليمية وتقديم تقارير شاملة حول تقدم الطلاب وتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات.

وتؤكد الدراسة على أنه يجب على الجهات الحكومية والمؤسسات التعليمية ضرورة زيادة الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقاتها في مجال التعليم لتحسين فعالية السياسات التعليمية والعمل على توجيه جهود التدريب والتطوير نحو تعليم المعلمين والمسؤولين التعليميين حول كيفية استخدام التكنولوجيا الذكية بفعالية في صيانة وتنفيذ السياسات التعليمية(البدو، 2024).

وبالتالي مكنتنا هذه الدراسة بشكل أساسي في معرفة الجوانب التي يمكن فيها استغلال التقنيات والتطبيقات والأنظمة المتطورة التي يقوم عليها الذكاء الاصطناعي في محور مهم ضمن منظومة العمل على مستوى الجامعة، ويتعلق بالتعليم والتدريس والتدريب والتكوين. الدراسة الثالثة: وهي عبارة عن مقال علمي موسم بـ أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية لضمان جودة التعليم: دراسة ميدانية للباحثين كبداني سيدي أحمد وبادن عبد القادر.

بحيث يحاول الباحثان من خلال هذه الدراسة الميدانية إبراز أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير التعلم وعن ما إذا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومتطلبات الجودة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على الإشكالية والتساؤلات المثارة، وقد توصلوا إلى جملة من النتائج أبرزها أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي يمكن أن تعوض عمل نظم الإدارة بتخفيف أعبائها وتقديم خدمة جودة عالية بتحويلها إلى نظم إلكترونية تعتمد على الذكاء الاصطناعي، مما يساهم بشكل كبير في اتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة وتوزيع المقررات والحصص الدراسية على المدرسين وفق قدراتهم واتجاهاتهم واكتشاف الطلاب الموهوبين وتحفيزهم وذوي صعوبات التعلم، والعمل على توفير برامج خاصة لهم، ومراقبة سير التعلم لكل طالب مع التواصل المباشر معه.

وتم الاعتماد على هذه الدراسة في دراستنا هذه من خلال معرفة الأدوار التي يؤديها الذكاء الاصطناعي ضمن منظومة العمل الإداري والبيداغوجي وأثره في نسل رضى مكونات الأسرة الأكاديمية.

1-8- مصطلحات الدراسة

الوساطة الرقمية: ويقصد بها العلاقة التي تنشأ بين الجامعة كمؤسسة معلومات ومختلف فعاليات المجتمع الأكاديمي من طلبة وأساتذة وباحثين وموظفين في وجود طرف ثالث معبر عليه من خلال الوسيط التقني الرقمي والذي قد يكون بروتوكول اتصال أو نظام خبير، روبوت دردشة، انترنت أشياء... الخ، والهدف الأساسي منها هو تفعيل الخدمة وتعزيز الوصول بما يتجاوز حدود الزمان والمكان.

الجامعات الجزائرية: وهي عبارة عن مؤسسات أكاديمية بحثية توفر تكوين في مختلف التخصصات بغية إكساب الطلبة مهارات وخبرات وكفايات تؤهلهم للعمل مستقبلا بكفاءة وفعالية.

الشباك الرقمي الموحد GUN: وهو عبارة عن نموذج رقمي وتوجهه تكنولوجيا جديد تبنته جامعة المسيلة فيما يخص تفعيل العمل الإداري والخدمات، ويضمن العديد من الخدمات المدمجة والتي ترتبط بمختلف المنصات على غرار مودل، بروقرس DWS... الخ.

2- المقاربة النظرية للدراسة

2-1- مفهوم الوساطة الرقمية

هي مصطلح يشير إلى التمكين لفهم التقنيات والتكنولوجيا الرقمية وإتقانها وتحدياتها واستخداماتها، أي تطوير الثقافة الرقمية للجميع من أجل التمكين من العمل في المجتمع الرقمي (سريج و جزيري، 2021، صفحة 372).

ويرى كل من Lionel Dujol و Silvére Mercier بأن الوساطة الرقمية هي نهج أو آلية تهدف إلى استغلال الأجهزة التنقية والتفاعلية بهدف تعزيز الوصول إلى المحتوى ونشره بما يضمن إتاحة المعرفة ونشرها على نطاق واسع، فالوساطة الرقمية لا يعنى بها التواصل والتسويق فقط لكنها تمثل عنصر أساسي في مهن توثيق المعلومات من خلال الربط بين دعم البحث الوثائقي والإدارة ونشر المحتوى الرقمي إضافة إلى قيادة جهود التطوير في المجتمع (موفق، دور العامل البشري في عملية الوساطة الوثائقية بالمؤسسات الثقافية: المكتبة الوطنية الجزائرية أنموذجا، 2022، صفحة 247).

فالوساطة الرقمية تشير إلى القدرة على فهم والتعامل مع التكنولوجيات الرقمية من خلال استخداماتها وورثاتها كما تساعد في تطوير الثقافة الرقمية حتى يتمكن الفرد من التعامل مع البيئة الرقمية، كما تهدف إلى تقريب الأفراد والمجموعات وحتى المؤسسات مهما كان نشاطها (لعرابي

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدماتي: عرض تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة.

وبن غبريط بوعلال، ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية: البعد الوثائقي والتوثيقي للصورة في الصحافة المكتوبة، 2020، صفحة 183).

وفي هذا الصدد يرى **Monique Grandbastien** بان الوساطة في البيئة الرقمية تأخذ عدة أشكال على غرار التفاعل والمحاكاة بالاعتماد على المرئيات ولوحة المفاتيح وأجهزة اللمس وأدوات التحكم وغيرها بما يسمح للمستفيدين من الوصول إلى المعرفة واكتساب مهارات تؤهلهم للعمل في البيئة الرقمية (موفق، الوساطة الوثائقية في المكتبات ومؤسسات المعلومات: الأسس والمقومات، 2024، صفحة 87).

فيما أن الجمعية الفرنسية لمهنيي المعلومات فتعتبرها استخدام للأدوات الرقمية بهدف أداء خدمة على محتوى معين في إطار سياسة والتي من شأنها تنظيم التفاعل بين العالم الحقيقي والافتراضي (لعراي، دور أخصائي المعلومات في ظل ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية، 2020، صفحة 157).

وعليه يمكننا القول بأن الوساطة الرقمية جاءت بغية تفعيل الخدمة وتعزيز إتاحتها لجمهور المستفيدين والمستخدمين على اختلاف المؤسسات والهيئات، وذلك بما يضمن استمراريتهما بما يكسبها البعد التسويقي والميزة التنافسية على غرار باقي المؤسسات التي خطت خطوات كبيرة في هذه المجالات التقنية والرقمية، وهذا يتطلب وجود مورد بشري على قدر من الكفاءة والأهلية للعمل على مستوى هذه التقنيات والمنصات بكفاءة عالية، بما يلبي احتياجات الجمهور على اختلاف مستوياتهم الفكرية والمعرفية والثقافية.

وفيما يلي سوف نورد هرم مشروع الوساطة الرقمية:

2-2- مفهوم العمل الإداري والخدماتي بالمؤسسات الأكاديمية

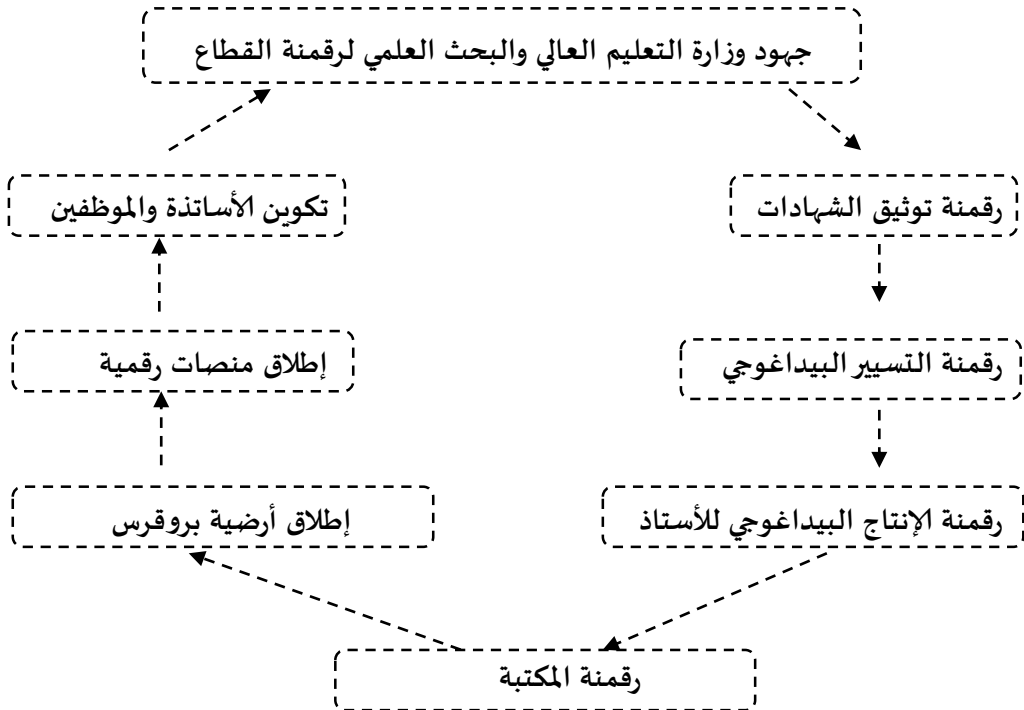
يتكون العمل الإداري من وظائف ونشاطات محددة يؤدي تنفيذها إلى ضمان السير الحسن لكافة أعمال المؤسسة، وبالتالي فإن هذا الأمر بدوره سوف يحقق الأهداف المنشودة للمؤسسة والمتمثلة في البقاء والاستمرار في سوق المنافسة والحديث عن العمل الإداري يقودنا للحديث عن العديد من الوظائف على غرار التخطيط، التنظيم، التوجيه والقيادة، الرقابة اتخاذ القرار (موسي وقريشي، 2011، الصفحات 92-93).

فيما يرتبط الجانب الخدماتي بشكل أساسي بمختلف الخدمات التي تقدمها الجامعات اليوم سواء ما تعلق بعمليات البحث والوصول إلى المعلومات على غرار المكتبات ومصالح الأرشيف، أو من خلال العمليات البيداغوجية المختلفة المتاحة من خلال تطبيقات مودل بروقرس، DWS وغيرها من المنصات التي تقدم خدمات مدمجة بالخصوص.

2-3- الوساطة الرقمية ودورها في تعزيز العمل الإداري والخدمات

كبداية نقول بأن تفعيل الوساطة الرقمية في العمل الإداري والخدمات يرتبط بالأساس بمدى استخدام الأفراد للوسائط والتقنيات الرقمية للتواصل فيما بينهم، وهذا يعبر عن قدرة الفرد للتواصل مع الآخرين باستخدام الوسائل التكنولوجية والرقمية الحديثة والدخول بسهولة إلى عالم التقنية وتكنولوجيا المعلومات والالتزام بأخلاقيات التعامل معها، وبالتالي فإن استخدام التقنيات الرقمية في ظل التطور السريع والتعقيد المتزايد للتكنولوجيا تطور وتجعل علاقات الفرد بمحيطه في حالة تغير دائم ومستمر (بن سماعيل وقنون، 2022، صفحة 459).

والشكل الموالي يوضح جهود وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في رقمنة القطاع:
شكل (1): جهود وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لرقمنة القطاع.



المصدر: (اقتباس من مصدر: رزيقة حزير، 2023، الصفحة 20) (حزير، 2023، صفحة 20).

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدمات: عرض تجربة الشبكات الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة.

بحيث أن الوساطة الرقمية تساهم بشكل كبير في التحسين المستمر لعمليات الإدارة التربوية أو المدرسية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء والإنتاجية بالمؤسسة التعليمية، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز العملية التعليمية باستبعاد المهام عديمة الفائدة، وغير الضرورية للطلاب، مما يؤدي إلى تخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة (دهبازي، 2022، صفحة 443).

3 - الطريقة والأدوات

3-1- التعرف بمكان الدراسة

أنشأت جامعة ولاية المسيلة في عام 1985 من خلال فتح معهد للتعليم العالي في الميكانيك، ثم في عام 1989 تم اعتماد معهد الهندسة المدنية ومعهد تسيير التقنيات الحضرية وفي عام 1992 أصبحت عبارة عن مركز جامعي، لتترقى سنة 2001 إلى جامعة كاملة الصلاحيات من أربع كليات و23 قسم، حاليا يوجد بالجامعة سبع كليات، معهدين وثلاثة وعشرون مخبرا للبحث معتمدة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

يقدر عدد الموظفين بالجامعة حاليا حوالي 1265 موظف من المتعاقدين والدائمين وعدد الأساتذة حوالي 1402 يضمون تكوينا لحوالي 29629 طالبا، وبالحديث عن تجربة الشبكات الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة تم العمل عليه واعتماده من قبل مكتب الإستراتيجية الرقمية واللجنة المحلية للتعليم عن بعد بجامعة المسيلة رسميا بتاريخ: 27 نوفمبر 2024، ويضم العديد من المنصات والخدمات على غرار منصة موودل، بروقرس، DWS، Google Scholar، ResearchGate، الايميل المهني الجامعي..الخ، وهو عبارة عن خدمات مدمجة موحدة تضمن تقديم الخدمات من خلال مختلف المنصات والإجابة على الاستفسارات والتساؤلات عن بعد وفي أي وقت ومكان، ويشرف عليها طاقم تقني متخصص يتولى مهام إدارتها وتنظيمها والتحسين والتطوير فيها، مع إمكانية التطوير المستقبلي لتشمل خدمات أخرى مستقبلا، وهذه صورة ونموذج عن بعض الخدمات

شكل (2): نموذج خدمات الشباك الرقمي الموحد GUN

مكتب الإستراتيجية الرقمية و اللجنة المحلية للتعليم عن بعد بجامعة المسيلة

الشباك الرقمي الموحد GUN



أرضية التعليم عن بعد:

<https://moodle.univ-msila.dz/moodle/>



القضاء الرقمي للطلاب :

<https://num.univ-msila.dz/DWE/public/login>

ظهر البطاقة

اسم المستخدم: 2424***** كلمة السر: 0002595682

يمكنكم الدخول للأرضيات بإستخدام بطاقة الطالب

لنطرح إنشغالاتكم و إستفساراتكم , يرجى الإتصال بالشباك الرقمي الموحد حضوريا / عبر البريد الإلكتروني (برسالة واضحة تتضمن موضوع المشكلة)

Digital.services@univ-msila.dz

المصدر: (اقتباس من مصدر: صفحة الفايسبوك لجامعة المسيلة).

2-3- حدود الدراسة

- الحدود الزمانية: امتدت هذه الدراسة من تاريخ: 2024/12/15 إلى 2025/01/23.
- الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة وبالأخص مديرة الرقمنة والشبكات، ومكتب الإستراتيجية الرقمية والتعليم عن بعد.
- الحدود الموضوعية: تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في علاقة ودور الشباك الرقمي الموحد بجامعة المسيلة في تفعيل الشق الخدماتي والإداري وضمان الاستمرارية في تقديم وإتاحة الخدمات لجمهور المستفيدين والمستخدمين.
- الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية في العاملين على مستوى الشباك الرقمي الموحد والذين يتنوعون بين المهندسين في الإعلام الآلي، والأساتذة المشرفين على مكتب الإستراتيجية والتعليم عن بعد، ومسؤولي خلايا التعليم عن بعد بالكليات والمعاهد.

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدمات: عرض تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة.

3-3- مجتمع وعينة الدراسة

كما تم التطرق له سابقا في الحدود البشرية للدراسة، فإن مجتمع الدراسة يتمثل في العاملين على مستوى الشباك الرقمي الموحد GUN وعددهم 10 أفراد والذين يمثلون المجتمع الكلي للدراسة، وقد اعتمدنا أسلوب المسح الشامل من أجل الحصول على نتائج دقيقة وذات مصداقية أكثر، إذ أن عدد المتفاعلين مع استمارة الاستبيان قدر بـ 10 أفراد ما يعادل نسبة 100 بالمئة من المجتمع الكلي، وبالتالي فإن أفراد العينة عددهم 10 وهو نفس العدد المكون للمجتمع الكلي.

3-4- أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد على العديد من الأدوات على غرار:

■ **الملاحظة بالمشاركة:** والتي في أساسها تستوجب أن يكون الباحث جزءا من المجتمع المدروس وعلى اعتبار أن الباحث موفق عبد المالك هو عضو الخلية المحلية للتعليم عن بعد بجامعة المسيلة ومسئول خلية التعليم عن بعد بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير هذا مكننا من بناء تصور وصورة نمطية واضحة حول هذه التجربة ومختلف خصوصياتها ومحدداتها، ضوابطها وأبعادها وأهدافها المستقبلية.

■ **استمارة الاستبيان:** بحيث تضمنت 3 محاور تتوافق مع فرضيات هذه الدراسة وجاء المحور الأول بعنوان: ساهمت تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة في النهوض بجودة العمليات الإدارية والخدماتية.

■ **والمحور الثاني بعنوان:** يمتلك المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة كفايات ومهارات تؤهلهم للعمل بكفاءة وفعالية.

■ **والمحور الثالث بعنوان:** يواجه الشباك الرقمي الموحد العديد من الصعوبات والمشاكل التقنية والفنية والتي تؤثر على مردوديته وكفاءته في بعض الأحيان.

حيث تضمن كل محور 4 أسئلة بمجموع 12 سؤال تغطي مضمون الإشكالية المثارة وذلك لتغطية مختلف جوانب الموضوع والتي تتعلق بدور الشباك الرقمي الموحد في تفعيل العمل الإداري والخدماتي وإبراز قيم الوساطة الرقمية.

4- تحليل ومناقشة النتائج

المحور الأول: ساهمت تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة في النهوض بجودة العمليات الإدارية والخدماتية.

س 1: ما هي درجة فعالية الشباك الرقمي الموحد في تقديم وإتاحة الخدمات الإدارية؟

فكانت أجوبة المبحوثين كالآتي:

جدول (1): فعالية الشبّاك الرقّمي الموحد GUN في تقديم وإتاحة الخدمات الإدارية.

الدرجة	التكرار	نسبة (□)
عالية	07	70
متوسطة	03	30
ضعيفة	0	0
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد المؤلفين.

من خلال الجدول أعلاه يمكننا معرفة آراء وتوجهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للدرجات (عالية، متوسطة، ضعيفة)، بحيث يرى 07 أفراد من العاملين على مستوى الشبّاك الرقّمي الموحد بأن للشبّاك الرقّمي موحد درجة عالية في تقديم وإتاحة الخدمات الإدارية بنسبة 70 □، وهذا قد يعود إلى دور هذا الشبّاك الرقّمي في تيسير العمل الإداري والخدماتي وهو الأمر الذي سمح لهم بالعمل بكفاءة وفعالية ضمن هذه المنظومة، من خلال التقليل في الجهد والتكلفة والوقت وزيادة الفعالية والكفاءة في الأداء مما يعزز دورهم في الوسط المهني والبيداغوجي، وهو الأساس الذي تقوم عليه مثل هكذا تجارب تكنولوجية ورقمية حديثة في الغالب.

فيما يرى 03 أفراد بأن درجة الفعالية متوسطة وذلك بنسبة 30 □، قد يرجع ذلك بالأساس إلى عدم امتلاكهم لمهارات وخبرات تضعف كفاءتهم وفعاليتهم فيما يخص هذه الجوانب، أو عدم وجود دراية كافية بالأسس التي تقوم عليها هذه التجربة وانعكاساتها على الحياة الوظيفية والبيداغوجية، الإدارية والخدماتية داخل الجامعة، فيما جاءت درجة ضعيفة ممثلة بصفر من إجابات أفراد العينة، ومن خلال مجال ممارستنا المهنية على مستوى الشبّاك الرقّمي الموحد نقول بأن له درجة فعالية كبيرة وقيمة في زيادة فعالية العمليات الإدارية والخدماتية داخل المحيط الأكاديمي، وهو ما يجعله تجربة فريدة ومتميزة.

س 2: هل تجدون تجاوب من طرف فعاليات المجتمع الأكاديمي في التعامل مع الشبّاك الرقّمي الموحد GUN؟

فكانت أجوبة المبحوثين كالتالي:

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدمات: عرض
تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة.

جدول (2): تجاوب فعاليات المجتمع الأكاديمي مع الشباك الرقمي الموحد.

الإجابات	التكرار	نسبة (□)
نعم	08	80
لا	02	20
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد المؤلفين.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (2) بأن أفراد عينة الدراسة يرون بأن لفعاليات المجتمع الأكاديمي تجاوب مع الشباك الرقمي الموحد GUN بحيث جاءت الإجابة نعم ممثلة ب 8 أفراد أي ما يعادل 80 □ من إجابات المبحوثين.

وهذا مؤشر على الدور المحوري لهذه التجربة في كسب رضا فعاليات المجتمع الأكاديمي والبحثي بمختلف مفرداته ومكوناته، قد يفسر ذلك أيضا بأن مكونات المجتمع الأكاديمي وجدت في فكرة الشباك آلية تسمح لهم بالتخلص من عمليات الارتياح المتكررة على المكاتب والموظفين خصوصا ونحن نتعامل مع جيل له رغبات وميول وتوجهات ترتبط بدرجة كبيرة بالجوانب الرقمية والتكنولوجية الحديثة، إضافة إلى تيسير سبل الاستفادة من مختلف الخدمات التي تتيحها جامعة المسيلة من خلال مختلف المنصات والتطبيقات والتقنيات تظهر عملية التجاوب بشكل واضح من خلال الكم الهائل للرسائل والاستفسارات التي ترد يوميا بمتوسط بقدر ب 15-20 رسالة يوميا. ويتم الإجابة عليها وحل المشكلات على مستوى مختلف المنصات بشكل آلي ولحظة بما يتجاوز حدود الزمان والمكان وهو مؤشر على فعالية هذا الشباك، فيما يرى 02 أفراد بأنه لا يوجد تجاوب من طرف فعاليات المجتمع الأكاديمي مع هذا الشباك قد يعزى ذلك إلى عدم تمكن الطلبة من التعامل مع هذه التقنيات والتفاعل معها بإيجابية، أو عد الدراية بها ودورها ووظيفتها في خدمتهم.

س 3: ما هي درجة رضا جمهور المستخدمين على كفاءة وفعالية الشباك الرقمي الموحد؟
فكانت أجوبة المبحوثين كالآتي:

جدول (3): درجة رضا جمهور المستخدمين على كفاءة وفعالية الشباك الرقمي الموحد.

الدرجة	التكرار	نسبة (□)
عالية	08	80
متوسطة	0	0
ضعيفة	02	20
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد المؤلفين.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا بأن أفراد عينة الدراسة يبدون توجهها ايجابيا في اختيار درجات هذا السؤال والإجابة عليها، ويتضح ذلك من خلال أن 08 من أفراد العينة اختاروا الإجابة بأن درجة رضا جمهور المستفيدين على كفاءة وفعالية الشباك الرقمي الموحد عالية وذلك بنسبة 80 □.

وهو ما يبرز الدور الكبير للشباك الرقمي في تلبية وتغطية الاحتياجات المعرفية والبيداغوجية والأكاديمية للمجتمع الجامعي بمخلف مكوناته وهذا ما يدخل في صميم الوساطة الرقمية، وذلك من خلال الإجابة على مختلف التساؤلات والاستفسارات في حينها وهذا ما يعكس غالبية الردود الايجابية من طرف الأساتذة والطلبة على حد سواء وعبارات الشكر والامتنان من طرفهم، وهو ما من شأنه أن يخلق انطبعا عاما حول جودة وفعالية هذا الشباك في تفعيل وتعزيز عملي مختلف المنصات والتطبيقات المتاحة بجامعة المسيلة على وجه الخصوص ومن خلالها قطاع التعليم العالي ككل.

في حين جاءت درجة ضعيفة بتكرار 02 من إجابات أفراد العينة بنسبة 20 □، وهذا قد يفسر على أن هؤلاء المبحوثين يرون بأن درجة الرضا ضعيفة على الخدمات المقدمة من طرف الشباك الرقمي وذلك من خلال بعض الردود الحادة من طرف مستخدمي الجامعة في بعض الأحيان وذلك بسبب عدم الدراية بالأساسيات التي جاء بها هذه الشباك ومجمل الخدمات التي يغطيها خصوصا في أوقات الضغط والامتحانات والتي تكثر فيها الاستفسارات وبالأخص منها المتعلقة بمنصة التعليم عن بعد موودل وتطبيق البروقرس الخاص بإتاحة نقاط الطلبة والمعدلات وغيرها من الجوانب.

وهذا يستوجب ضرورة توعية مختلف مكونات الأسرة الجامعية بأهمية الشباك الرقمي ودوره في تيسير سبل الإفادة من مختلف الخدمات، إضافة الى الأسس والضوابط التي استحدثت لأجلها.

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدمات: عرض
تجربة الشبكات الرقمية الموحد GUN بجامعة المسيلة.

س 4: ما هو أثر الخدمات المقدمة من خلال الشبكات الرقمية الموحد GUN على مرتبة وتصنيف
الجامعة؟

فكانت أجوبة المبحوثين كالآتي:

جدول (4): أثر الخدمات المقدمة من خلال الشبكات الرقمية الموحد GUN على مرتبة
وتصنيف الجامعة.

الأثر	التكرار	نسبة (%)
كبير	07	70
متوسط	02	20
ضعيف	01	10
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد المؤلفين.

بداية نقول بأن الشبكات الرقمية الموحد GUN يمثل تجربة مهمة ضمن منظومة الوساطة
الرقمية بالجامعات الجزائرية إذ أنه يسهم بشكل كبير في زيادة المرتبة للأبحاث والدراسات من
خلال مختلف المنصات التي يتضمنها أو التي يشرف على إدارتها طاقم تقني متخصص، وبالتالي
المساهمة في الرفع من تصنيف الجامعة خصوصا في المعايير الدولية التي تعتمد على الجوانب
الرقمية في التصنيف، وفي هذا الصدد يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه بأن 07 من أفراد العينة
يرون بأن للخدمات المقدمة من خلال الشبكات الرقمية الموحد أثر كبير في الرفع من مرتبة وتصنيف
الجامعة وذلك بنسبة 70%، وهذا يفسر من خلال سياسة الوزارة الوصية من خلال تبني
التقنيات والأنظمة الرقمية الحديثة كأساس للممارسة المهنية والخدمات بالجامعة، أو من خلال
إستراتيجية جامعة محمد بوضياف بالمسيلة فيما يخص هذه الجوانب والتوجهات الرقمية، بحيث
أن الشبكات الرقمية كان له الأثر الكبير والبارز في زيادة مرتبة وتصنيف جامعة المسيلة وهذا ما يظهر
جليا من خلال مختلف المعايير التي تعتمد هذه الأسس الرقمية في التصنيف، وفي هذا الصدد
نقول بأن للجوانب الرقمية دور محوري الآن في العلمية التكوينية والإدارية والخدمات بالجامعات
بحيث أن الكثير من الجامعات العالمية والتجارب الناجحة خطت خطوات كبيرة في المجال، من
خلال تطويع التقنيات الرقمية خدمة لجهود التجديد والابتكار.

فيما جاءت درجة متوسط بتكرار 02 من إجابات المبحوثين بنسبة 20%، وهذا قد يفسر
من خلال عدم الوضوح والضبابية في الأدوار الفعلية لهذه التقنيات والتوجهات الرقمية في الرفع
من كفاءة الأداء وزيادة المرتبة للأبحاث والدراسات، فيما جاءت درجة ضعيف بنسبة 10% بتكرار
01 من إجابات أفراد العينة، والذي يقرون بأن مساهمة الشبكات الرقمية الموحد لم تكن بالدرجة

المثالية والكافية ولم يكن لها الأثر الكبير في زيادة المرئية والرفع من التصنيف، قد يعود ذلك إلى عدم اطلاعهم الواسع بدور هذه التقنيات في زيادة المرئية والتصنيف من خلال مختلف المعايير الدولية.

المحور الثاني: يمتلك المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة كفايات ومهارات تؤهلهم للعمل بكفاءة وفعالية.

س 5: ما هي درجة تمكنكم من الجوانب التقنية والفنية اللازمة للعمل على مستوى الشباك الرقمي الموحد؟

فكانت أجوبة المبحوثين كالآتي:

جدول (5): درجة التمكن من الجوانب التقنية والفنية اللازمة للعمل على مستوى الشباك الرقمي الموحد.

الدرجة	التكرار	نسبة (□)
كبيرة	06	60
متوسطة	04	40
ضعيفة	0	0
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد المؤلفين.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا بأن إجابات أفراد العينة جاءت بنسبة 60 □ بالنسبة لدرجة كبيرة بما يعادلها 06 أفراد من المجتمع الكلي، والذين يرون بأنه لديهم درجة دراية وتمكن كبيرة فيما يخص الجوانب الفنية والتقنية اللازمة للعمل على مستوى الشباك الرقمي الموحد وهذا يعود بدرجة أولى إلى خلفيتهم المعرفية والخبرات المحصلة من خلال سنوات العمل، من خلال أنهم مختصين في المجال كان لهم مسار عملي في الإدارة والإشراف على مختلف المنصات والتطبيقات بجامعة المسيلة.

فيما جاءت درجة متوسطة بتكرار 04 من إجابات أفراد العينة وذلك بنسبة 40 □، وهذا قد يعزى إلى عدم إطلاع البعض على هذه التقنيات والمنصات على اعتبار أنهم مختصين في الإعلام الآلي كانوا يتولون مهام تنصيب هذه المنصات تقنيا بدون الاطلاع الفعلي على آليات العمل ومختلف الجوانب التي جاءت من أجلها، خصوصا في ظل تنوع هذه المنصات على مستوى جامعة المسيلة وتعددتها بما يغطي الشقين البيداغوجي والإداري، وهو ما من شأنه أن يبرز دور المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي الموحد كوسيط في عملية الوساطة الرقمية.

س 6: هل تمتلكون مهارات وقدرات اتصالية للتعامل مع جمهور المستخدمين واستقطابهم؟

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدماتي: عرض
تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة.

فكانت أجوبة المبحوثين كالآتي:

جدول (6): مهارات وقدرات المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي في التعامل مع المستخدمين واستقطابهم.

الإجابات	التكرار	نسبة (□)
نعم	09	90
لا	01	10
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد المؤلفين.

يبرز لنا من خلال الجدول أعلاه بأن أفراد عينة الدراسة يبدوون توجهها ايجابيا في الإجابة على هذا السؤال، وذلك من خلال أن 09 من أفراد العينة اختاروا الإجابة بأنهم يمتلكون مهارات وقدرات اتصالية تمكنهم من التعامل مع جمهور المستخدمين واستقطابهم بنسبة 90 □، وهذا قد يرجع إلى الخبرات المحصلة في التعامل مع مختلف مكونات المجتمع الأكاديمي من طلبة وأساتذة وموظفين طيلة سنوات العمل، وبالتالي اكتساب معارف جديدة فيما يخص التعامل معهم بلباقة وباحترافية وبمهنية وهذا ما يبرز جليا من خلال الردود على مختلف الاستفسارات والاحترام المتبادل في العملية الاتصالية، إذ أن هذه الممارسات الايجابية تساهم بشكل كبير في نيل رضا المستخدمين وزيادة اقتناعهم بدور الشباك الرقمي في تفعيل وإتاحة الخدمات، بما يمكن من الاستثمار في هذه العلاقة وتطويرها والنهوض بها، يضاف إليها قضية توجيههم وإرشادهم ومساعدتهم خصوصا خارج أوقات العمل الفعلية، وهو ما يبرز الدور المحوري الذي استحدث من أجله الشباك الرقمي.

فيما يرى فرد واحد من العينة بأنه لا يمتلك مهارات وخبرات تواصلية واتصالية للتعامل مع المستخدمين واستقطابهم بنسبة 10 □، وهذا قد يرجع إلى التركيبة الشخصية له بحيث أنه لا يمتلك قدرة على التواصل والتفاعل والتعامل مع الغير، ويفسر ذلك على الغالب بأن طبيعة العمل التقني للمتخصصين في الإعلام الآلي يخلق لديهم نوع من العزلة والانطوائية في التعامل مع الآخر وبالتالي فإن العملية تحتاج إلى تدريب وتكوين فيما يخص هذه الجوانب.

س 7: هل تمتلكون مهارات لغوية وزاد معرفي للتعامل مع مختلف التخصصات العلمية في الجامعة.

فكانت أجوبة المبحوثين كالآتي:

جدول (7): المهارات اللغوية والمعرفية للمورد البشري العمال على مستوى الشباك الرقمي للتعامل مع مختلف التخصصات العلمية.

الإجابات	التكرار	نسبة (□)
نعم	09	90
لا	01	10
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد المؤلفين.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه بأن إجابات أفراد العينة كانت للخيار نعم بعدد يبلغ 9 أفراد من العينة بنسبة 90 □ بالنسبة للخيار الذي يقر بأن المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي الموحد بجامعة المسيلة يملك مهارات لغوية ومعرفية تمكنه للتعامل مع مختلف التخصصات العلمية، خصوصا في ظل تنوع هذه التخصصات على مستوى جامعة المسيلة وتشعبها على مستوى مختلف الكليات والأقسام والمعاهد، ويفسر ذلك من خلال الخلفية المعرفية وطبيعة التكوين الذين تلقوه، بالإضافة إلى مجمل الخبرات المحصلة من خلال محيط العمل.

فيما يرى فرد واحد من عينة الدراسة بأن المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي لا يمتلك هذه المهارات التي تجعله يتفاعل بإيجابية مع مختلف التخصصات.

س 8: هل تعملون على تفعيل خدمات الشباك الرقمي الموحد من خلال العمل خارج أوقات الدوام الفعلية؟ فكانت أجوبة المبحوثين كالآتي:

جدول (8): تفعيل خدمات الشباك الرقمي الموحد خارج أوقات الدوام الفعلية.

الإجابات	التكرار	نسبة (□)
نعم	07	70
لا	03	30
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد المؤلفين.

يبرز لنا من خلال الجدول أعلاه بأن إجابات أفراد العينة كانت بنسبة 70 □ للخيار نعم والذين يرون بأنهم يعملون على تفعيل خدمات الشباك الرقمي الموحد من خلال العمل خارج أوقات الدوام الفعلية، وذلك بما يعزز دوره في خدمة المجتمع الأكاديمي ويحقق استراتيجيات الهيئة المسؤولة عليه ومن خلالها الجامعة والوزارة ككل، بحيث أن نمط تقديم وإتاحة الخدمات بشتى

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدمات: عرض تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة.

أنواعها خارج أوقات العمل وبالأخص في أيام العطل يبرز الدور المحوري له في خدمة المجتمع الأكاديمي بمختلف أطيافه، بما ينعكس على التفاعل الإيجابي للمستخدمين وبالتالي نيل الرضا. فيما جاء خيار لا ممثلا بـ 3 أفراد من العينة بنسبة 30 □، والذين يرون بأنه لا يمكن العمل خارج أوقات الدوام الفعلية بكفاءة وفعالية في ظل الظروف الشخصية والعائلية والضوابط النفسية والاجتماعية والتي تؤثر على هذه العملية بطريقة أو بأخرى، وبالتالي فإن هذه الجوانب تؤثر على مردودية وفعالية المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي الموحد بجامعة المسيلة.

المحور الثالث: يواجه الشباك الرقمي الموحد العديد من الصعوبات والمشاكل التقنية والفنية والتي تؤثر على مردوديته وكفاءته في بعض الأحيان.

س 9: هل توفر جامعة المسيلة البيئة التقنية الحاضنة التي تسمح بتفعيل وتعزيز دور الشباك الرقمي الموحد؟

فكانت أجوبة المبحوثين كالآتي:

جدول (9): مدى توفر البيئة التقنية لتعزيز دور الشباك الرقمي بجامعة المسيلة.

الإجابات	التكرار	نسبة (□)
نعم	06	60
لا	04	40
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد المؤلفين.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه بأن أفراد عينة الدراسة يبدون توجهها إيجابيا في يخص هذا السؤال وهو ما تبرزه البيانات في الجدول، بحيث أن 60 □ من أفراد العينة يرون بأن جامعة المسيلة توفر البيئة التقنية الحاضنة من معدات وبرمجيات وأنظمة ومنصات وتقنيات متطورة تسمح بتفعيل دور الشباك الرقمي الموحد كإستراتيجية جديدة في تقديم وإتاحة الخدمات الإدارية والخدماتية، بالإضافة إلى التركيز على الرفع من قدرة استيعاب الخوادم بالجامعة والتركيز على الرفع من قوة تدفق الانترنت، وفي هذا الصدد فإن مديرية الرقمنة والشبكات ومكتب إستراتيجية الرقمنة يبذلان جهدا جبارا بالأخص لتطوير عمل الشباك الرقمي بتوفير مختلف التقنيات اللازمة لذلك.

فيما يرى 3 أفراد من العينة المدروسة بنسبة 40 □ بأن جامعة المسيلة لا توفر البيئة التكنولوجية والتقنية اللازمة لتعزيز دور الشباك الرقمي، يفسر ذلك على أنه على مستوى خلايا

التعليم عن بعد على مستوى بعض الكليات والمعاهد هنالك ضعف كبير في توفير هذه الجوانب التقنية على غرار أجهزة الحواسيب المتطورة، تدفق الانترنت العالي وغيرها.

س 10: هل يواجه مستخدمي الشبكات الرقمية صعوبات فنية وتقنية في التعامل مع الشبكات الرقمية الموحدة؟

فكانت أجوبة المبحوثين كالآتي:

جدول (10): الصعوبات الفنية والتقنية التي تواجه مستخدمي الشبكات الرقمية.

الإجابات	التكرار	نسبة (□)
نعم	05	50
لا	05	50
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد المؤلفين.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه بأن 05 من أفراد العينة ما يعادل نسبة 50 □ يرون بأن مستخدمي الشبكات الرقمية على مستوى جامعة المسيلة يواجهون صعوبات فنية وتقنية في التعامل معه، وبالأخص قضية تدفق الانترنت والولوج إلى المنصات في المناطق النائية والمعزولة من ولاية المسيلة، ضف إليها مشكل الانقطاعات المتكررة والمستمرة للتيار الكهربائي وهو ما يقوض عمل الشبكات الرقمية، يضاف إليها عدم التمكن الكبير في التعامل مع هذه التقنيات بكفاءة وفعالية من خلال الولوج السهل والاستفادة من مختلف الخدمات التي تقدمها.

فيما يرى 05 أفراد أيضا من عينة الدراسة بنسبة 50 □ بأنه مستخدمي الشبكات الرقمية لا يواجهون صعوبات تقنية وفنية، قد يفسر ذلك من خلال أنه يرون بأن هؤلاء المستخدمين تكون لديهم تراكم معرفي حول كيفية الولوج والتعامل مع هذه المنصات وأصبحوا على قدر من المعرفة حول آليات وضوابط العمل عليها.

س 11: ما هي أبرز المشاكل التي تعترض عمل الشبكات الرقمية؟

- بحيث يرى أفراد عينة الدراسة بأنه هنالك جملة من المشاكل والصعوبات التي تعترض عمل الشبكات الرقمية الموحدة على مستوى جامعة المسيلة، يمكن اختصارها في النقاط التالية:
- ضعف تدفق الانترنت والانقطاعات المتكررة في بعض الأحيان.
 - مقاومة التغيير من بعض مكونات الاسرة الجامعية.
 - عدم الدراية الكافية بأهمية هذه التجربة في النهوض بمستوى تقديم وإتاحة الخدمات بالجامعة.
 - الحاجة الملحة إلى ضرورة توفير الموارد التقنية والفنية اللازمة التي تتوافق وهذه التطورات.

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدمات: عرض تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة.

- ظهور تخصصات وشعب جديدة على مستوى الجامعة مما يتطلب ضرورة الاطلاع عليها ومعرفة خصوصياتها وجزئياتها.
 - التحيين والتحديث المستمر في المنصات والتقنيات والتي تحتاج إلى تمكن ودراسة كبيرة من طرف المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي.
 - مشكل تدفق الانترنت في المناطق النائية والمعزولة والمناطق البعيدة.
- س 12: هل يواجه المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي الموحد صعوبات في التعامل مع جمهور المستفيدين؟
فكانت أجوبة المبحوثين كالآتي:

جدول (12): الصعوبات التي تواجه المورد البشري في التعامل مع جمهور المستفيدين.

الإجابات	التكرار	نسبة (□)
نعم	05	50
لا	05	50
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد المؤلفين.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه بأن 05 من أفراد العينة بنسبة 50 □ يرون بأنهم يواجهون صعوبات في التعامل مع جمهور المستفيدين، قد يعود ذلك الى عدة اعتبارات لعل أبرزها هو عدم الدراية الواسعة والكافية بهم بآليات وطرق الولوج الى مختلف المنصات والاستفادة من الخدمات التي تقدمها، يضاف اليها ضعف البيئة التقنية والدعم التكنولوجي لديهم، وغياب ثقافة الحوار والتعامل في بعض الأحيان من خلال إبداء ردود فعل عنيفة وغير لائقة اتجاه العاملين على مستوى الشباك الرقمي.

فيما يرى 05 أفراد بأنه لا توجد صعوبات تواجه المورد البشري في محيط العمل على مستوى الشباك الرقمي في التعامل بإيجابية وفعالية مع جمهور المستفيدين خصوصا في ظل تباين وتنوع احتياجاتهم ورغباتهم وميولهم المعرفية والفكرية، وهذا قد يفسر بالتعامل اللبق والاحترام المتبادل والذي ترك انطبعا حسنا لدى مختلف مكونات الأسرة الجامعية.

5- النتائج على ضوء الفرضيات

- الفرضية الاولى: ساهمت تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة في النهوض بجودة العمليات الإدارية والخدماتية.

يتضح لنا من خلال الجداول رقم (1)(2)(3)(4) على التوالي والتي جاءت بنسب 70 □ 80 □، 80 □، بأن أفراد العينة يبدون توجهها إيجابيا حول الأسئلة التي تندرج تحت هذه الفرضية وعليه يمكننا القول بأن الفرضية محققة.

■ الفرضية الثانية: يمتلك المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة كفايات ومهارات تؤهلهم للعمل بكفاءة وفعالية.

يتضح لنا من خلال الجداول رقم (5)(6)(7)(8) على التوالي والتي جاءت بنسب 60 □ 90 □، 90 □،

70 □ بأن أفراد العينة يبدون توجهها إيجابيا حول الأسئلة التي تندرج تحتها الفرضية وعليه يمكننا القول بأن الفرضية محققة.

■ الفرضية الثالثة: يواجه الشباك الرقمي الموحد العديد من الصعوبات والمشاكل التقنية والفنية والتي تؤثر على مردوديته وكفاءته في بعض الأحيان.

يتضح لنا من خلال الجداول رقم (9)(10)(12) على التوالي والتي جاءت بنسب 60 □ 50 □، 50 □، بأن أفراد العينة يبدون توجهها إيجابيا حول الأسئلة التي تندرج تحت هذه الفرضية وعليه يمكننا القول بأن الفرضية محققة.

6- النتائج العامة للدراسة

توصلت الدراسة للنتائج التالية:

■ للشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة أهمية كبيرة في تفعيل العمليات الإدارية والخدمية لكل مستخدمي الجامعة.

■ يمتلك المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي الموحد بجامعة المسيلة مؤهلات ومهارات تسمح له بالعمل بكفاءة وفعالية وبمردودية أكبر.

■ يدرك كل من الطلبة والأساتذة والموظفين أهمية هذه التجربة في تعزيز التحول الرقمي وتفعيل مختلف المنصات المتاحة بما يبرز قيم الوساطة الرقمية.

■ توفر جامعة المسيلة بيئة تقنية وتكنولوجية لا بأس بها بما يتوافق مع المعايير الدولية في المجال ويسمح بقيادة جهود التجديد والابتكار.

■ تعمل جامعة المسيلة على الاستفادة من الخبرات والتجارب السابقة في المجال بما يسمح من الرفع من المرونة والتصنيف العالمي.

■ يدرك مسئولو جامعة المسيلة الدور البارز للشباك الرقمي الموحد في تفعيل الوساطة الرقمية.

■ تجربة الشباك الرقمي الموحد للخدمات المدمجة تدخل في صميم إستراتيجية المؤسسة للتطوير والتحسين.

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدمات: عرض
تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة.

- ساهمت تجربة الشباك الرقمي بشكل كبير في تسهيل العمل الإداري والخدمات بما يلي
- احتياجات فعاليات المجتمع الأكاديمي متجاوزة بذلك حدود الزمان والمكان.

7- خاتمة

من جملة ما يمكن الوصول إليه هو أن لتجربة الشباك الرقمي الموحد GUN الأثر الكبير والبارز في إبراز قيم الوساطة الرقمية، بالإضافة إلى الدور المحوري له في تقديم وإتاحة الخدمات والعمليات الإدارية لمختلف فعاليات المجتمع الأكاديمي، بما يتماشى مع سياسة الدولة الرامية إلى تعزيز دور الرقمنة كآلية للتطوير والنهوض بالعمل الإداري والخدمات بالجامعة، بما يلي احتياجات المجتمع الأكاديمي ويحقق التوافق بين البيئة الداخلية والخارجية للجامعة كمؤسسة فاعلة في الفضاء العمومي.

وفي هذا الصدد نقول بأن التحول الرقمي يتطلب استراتيجيات مدروسة وحقيقية تحقق التوافق بين البيئة الداخلية والخارجية للجامعة كمؤسسة معلومات، انطلاقا من الدور المحوري لها في خدمة مختلف فعاليات المجتمع الأكاديمي، بما يعزز من معيارية عملية الوساطة الرقمية والعمل على الاستثمار في مختلف الجوانب التي تدعم وتعزز الرقمنة بالجامعات، على اعتبار أن مختلف المنصات والتطبيقات تدخل في صلب هذه التحولات.

وهذا يتطلب بالضرورة وجود مورد بشري على قدر عالي من الكفاءة والأهلية من خلال المعارف والخبرات الذاتية والمكتسبة من خلال محيط العمل، بما يسمح له بالعمل بالشكل الأمثل على مستوى الشباك الرقمي، بالإضافة إلى استقطاب جمهور المستفيدين وزيادة الوعي بأهمية هذه التوجهات في إتاحة الخدمات المختلفة، بالإضافة إلى ضرورة توعية فعاليات المجتمع الأكاديمي بأهمية مثل هكذا تجارب تتجاوز حدود الزمان والمكان وتضمن السرعة الآنية في الاستفادة من مختلف الخدمات.

وقد خلصت الدراسة لمجموعة من الاقتراحات وهي كالآتي:

- ضرورة اعتماد تجربة الشباك الرقمي GUN للخدمات المدمجة على مستوى جامعة المسيلة كأساس لتقديم الخدمات على مستوى باقي جامعات الوطن.
- ضرورة العمل على ترقية الشباك الرقمي ليشمل مختلف المنصات والتطبيقات على اختلافها في مختلف الجامعات الوطنية.
- ضرورة زيادة الاعتمادات المالية الخاصة باقتناء مختلف التقنيات والأنظمة الرقمية المتطورة الداعمة لعمل الشباك الرقمي الموحد.

- العمل على برمجة دورات وورشات تدريبية لإكساب المورد البشري العامل على مستوى الشبكات الرقمية والفاعلين في الحقل الأكاديمي المهارات التي تسمح لهم بالعمل عليه بكفاءة وفعالية.
- الاستعانة بخبرات وتجارب سابقة في المجال واتخاذها كأساس للتطوير والتحسين.
- ضرورة استحداث مساقات دراسية على مستوى الجامعة تؤسس لتوجه رقمي مدروس وسلس.
- ضرورة توعية الفاعلين في الحقل الأكاديمي ومختلف الشركاء بأهمية مثل هكذا توجهات تعزز منظومة الوساطة الرقمية بالجامعات وتدعم التحول الرقمي الذي يرتبط بالسياسات العامة للدولة.
- ضرورة العمل على الرفع من جودة تدفق الانترنت وحجم استيعاب الخوادم للكم الهائل من المعطيات المتاحة، بالإضافة إلى إيجاد حل لمشكلة الانقطاعات المتكررة للتيار الكهربائي.
- العمل على عقد شراكات مع جامعات عالمية نموذجية في المجال الرقمي للاستفادة من هذه التجارب والخبرات.

الملاحق

ملحق (1): استمارة الاستبيان

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدمات: عرض تجربة الشبكات الرقمية الموحد GUN بجامعة المسيلة.

ملاحظة:يرجى قراءة التوجيهات التالية بعناية قبل بداية الإجابة على الاستبيان

- يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على واقع الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية من خلال استعراض تجربة الشبكات الرقمية الموحد GUN بجامعة المسيلة.
- يرجى الإجابة على جميع الأسئلة بكل أمانة وصدق وعناية، مع ضرورة القراءة الجيدة للأسئلة وفهمها قبل تقديم الإجابة.
- لكم الوقت الكافي من 10-15 دقيقة لاستكمال الاستبيان والإجابة عليه بكل صحة ودقة.
- يرجى منكم تقديم تجاربكم وآرائكم بكل علمية وحرية.
- يتم التعامل مع البيانات بكل سرية وأمانة، ولأغراض البحث العلمي فقط.

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدمات: عرض
تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة.

ضع علامة (x) لتحديد إجاباتكم

المحور الأول: ساهمت تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة في النهوض
بجودة العمليات الإدارية والخدماتية.

س 1: ما هي درجة فعالية الشباك الرقمي الموحد في تقديم وإتاحة الخدمات الإدارية؟

عالية ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

س 2: هل تجدون تجاوب من طرف فعاليات المجتمع الأكاديمي في التعامل مع الشباك الرقمي
الموحد GUN؟

نعم ☐ لا ☐

س 3: ما هي درجة رضا جمهور المستخدمين على كفاءة وفعالية الشباك الرقمي الموحد؟

عالية ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

س 4: ما هو أثر الخدمات المقدمة من خلال الشباك الرقمي الموحد GUN على مرئية وتصنيف
الجامعة؟

كبير ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

المحور الثاني: يمتلك المورد البشري العامل على مستوى الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة
المسيلة كفايات ومهارات تؤهلهم للعمل بكفاءة وفعالية.

س 5: ما هي درجة تمكنكم من الجوانب التقنية والفنية اللازمة للعمل على مستوى الشباك
الرقمي الموحد؟

كبيرة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

س 6: هل تمتلكون مهارات وقدرات اتصالية للتعامل مع جمهور المستخدمين واستقطابهم؟

نعم ☐ لا ☐

س 7: هل تمتلكون مهارات لغوية وزاد معرفي للتعامل مع مختلف التخصصات العلمية
في الجامعة؟

نعم ☐ لا ☐

س 8: هل تعملون على تفعيل خدمات الشباك الرقمي الموحد من خلال العمل خارج أوقات الدوام
الفعليّة؟

☐ ☐

لا

نعم

المحور الثالث: يواجه الشبّاك الرقّمي الموحد العديد من الصعوبات والمشاكل التقنية والفنية والتي تؤثر على مردوديته وكفاءته في بعض الأحيان.

س 9: هل توفر جامعة المسيلة البيئة التقنية الحاضنة التي تسمح بتفعيل وتعزيز دور الشبّاك الرقّمي الموحد؟

☐

لا

☐

نعم

س 10: هل يواجه مستخدمي الشبّاك الرقّمي صعوبات فنية وتقنية في التعامل مع الشبّاك الرقّمي الموحد؟

☐

لا

☐

نعم

س 11: ما هي أبرز المشاكل التي تعترض عمل الشبّاك الرقّمي؟

.....
.....

س 12: هل يواجه المورد البشري العامل على مستوى الشبّاك الرقّمي الموحد صعوبات في التعامل مع جمهور المستفيدين؟

☐

لا

☐

نعم

قائمة المراجع

1. أحمد محمد عبد الله البدو. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة التعلم الرقّمي وتحقيق الأمان الرقّمي في العملية التعليمية. *Educ recherche* ، الصفحات 30-51.
2. جميلة سريج، وسمير جزايري. (2021). الوساطة الرقّمية في المكتبات الجامعية: تعزيز أم إلغاء لدور اختصاصي المعلومات: مكتبة المدرسة الوطنية لعلوم البحر وتهيئة الساحل نموذجا. *مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية* ، الصفحات 361-392.
3. رحيمة بن سماعيل، و خميسة قنون. (2022). الاتجاه نحو التعليم الإلكتروني والثقافة الرقّمية لدى طلبة المركز الجامعي بركة. *التعليمية* ، الصفحات 454-466.
4. رزيقة حيزير. (2023). الممارسات الرقّمية بالجامعة الجزائرية: دراسة حالة جامعة الجزائر 2: خلال الموسم الجامعي 2022/2023. *مجلة السلام للعلوم الإنسانية والاجتماعية* ، الصفحات 11-27.

الوساطة الرقمية بالجامعات الجزائرية ودورها في تفعيل العمل الإداري والخدمات: عرض تجربة الشباك الرقمي الموحد GUN بجامعة المسيلة.

5. زكريا جقريف. (2024). دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التحسين من جودة التعلم الجامعي بالجزائر. *مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية* ، الصفحات 458-469.
6. عبد السلام الجعافرة. (2013). *التربية والتعليم بين الماضي والحاضر*. عمان الاردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
7. عبد المالك موفق. (2024). *الوساطة الوثائقية في المكتبات ومؤسسات المعلومات: الأسس والمقومات*. باتنة: دار تحفة للنشر والتوزيع.
8. عبد المالك موفق. (2022). *دور العامل البشري في عملية الوساطة الوثائقية بالمؤسسات الثقافية: المكتبة الوطنية الجزائرية أنموذجا*. وهران: جامعة وهران.
9. عبد الناصر موسي، و محمد قريشي. (2011). *مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة*. *مجلة الباحث* ، الصفحات 81-100.
10. محمد صغير دهبازي. (2022). *تأثير استخدام منصة التعليم الرقمية (موودل) على جودة التعليم في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أساتذة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة المسيلة*. *مجلة الابداع الرياضي* ، الصفحات 139-159.
11. منير بوراس. (2023). *المنهج الوصفي في الدراسات الانسانية والاجتماعية - العلوم القانونية نموذجا*. *مجلة النبراس للدراسات القانونية* ، 184-193.
12. نسرين لعراي. (2020). *دور أخصائي المعلومات في ظل ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية*. *مجلة إشارة* ، الصفحات 150-166.
13. نسرين لعراي، و رشيدة بن غريبط بوعلاللة. (2020). *ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية: البعد الوثائقي والتوثيقي للصورة في الصحافة المكتوبة*. *Alpha* ، الصفحات 177-189.