



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الميدان علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: إدارة الأعمال

بعنوان:

دور الادارة الرقمية في تحسين أداء موظفي مصلحة شؤون الطلبة  
بالمؤسسات الجامعية  
-دراسة ميدانية بجامعة غرداية-

من إعداد الطالب:

- ياسين سنيينة

- بشير بن كنزو

لجنة المناقشة:

الاسم والقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
د. شنيني عادل			مشرفا
د. وليد بن شاعة			نائبا للمشرف

السنة الجامعية: 2022-2023م





جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الميدان علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: إدارة الأعمال

بعنوان:

دور الادارة الرقمية في تحسين أداء موظفي مصلحة شؤون الطلبة  
بالمؤسسات الجامعية  
-دراسة ميدانية بجامعة غرداية-

من إعداد الطالب:

- ياسين سنيينة

- بشير بن كنزو

لجنة المناقشة:

الاسم والقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
د. شنيني عادل			مشرفا
د. وليد بن شاعة			نائبا للمشرف

السنة الجامعية: 2022-2023م



# شكر و عرفان

قال الله تعالى: "رب أوزعني ان اشكر نعمتك التي أنعمت علي علي وعلى والدي وان اعمل صالحا ترضاه وادخلي برحمتك في عبادك الصالحين".

بعد شكر الله جل جلاله على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل المتواضع نتقدم بأرقى عبارات التقدير والعرفان والشكر الجزيل إلى الأستاذين المشرفين د. شيني عادل و د. وليد بن شاعة الذان لم يدخرا جهدا في سبيل تمكينا من إتمام هذا العمل كما نشكر الأساتذة الذين اناروا دربنا منذ بداية مشوارنا الدراسي والعلمي.



# إهداء

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي والذي ألهمني الصحة والعافية والعزيمة، فالحمد لله حمدا كثيرا.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرفان إلى من سهرت الليالي في تربيتي و  
تعليمي وإيصالي إلى هذا المستوى الحبيبة

"أمي"

إلى من رباني ورعاني منذ نعومة أظفاري

"أبي"

إلى إخوتي وأخواتي

إلى زميلي في المذكرة " بشير "

إلى جميع زملائي وزميلاتي خريجي دفعة 2023

إلى الأساتذین المشرفین وجميع الأساتذة الموقرين

أهدي هذه المذكرة

ياسين

# إهداء

الحمد لله حمدا يليق بمقامه وصلى الله وسلم على نبي الأمة كاشف الغمة  
محمد صلى الله عليه وسلم

اهدي ثمرة جهدي إلى من لا يحصر جميلها والجنة تحت أقدامها، العزيزة  
الغالية التي لا تقدر بثمن

" أمي "

إلى الحبيب الذي رافقتي منذ فتحت عيني

" أبي "

إلى اعز الناس عندي اخواتي واخوتي

إلى الأستاذين المشرفين

إلى زميلي في المذكرة " ياسين "

إلى زميلاتي وزملائي في الحياة الجامعية

وإلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل

**بشير**

## المخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الرقمية في تحسين أداء موظفي مصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية وأهمية هذه التحسينات في الخدمات الإدارية المصلحة وآراء الطلبة المستفيدين من هذه الخدمات. بالإضافة إلى أننا حاولنا الإلمام بأساسيات الإدارة الرقمية التي تعتبر وسيلة من وسائل التسيير الإداري، مما يضمن الفعالية للمصلحة.

اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، وقد تم توزيع استبيانات تتعلق بتجميع المعلومات اللازمة في موضوعنا على عينة لـ 30 موظف من مصلحة شؤون الطلبة و75 طالب، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة رقم 24، وبرنامج Excel لتحليل البيانات ومن ثم تفسيرها والتعليق عليها.

كما توصلنا إلى نتائج أهمها: الإدارة الرقمية هي إدخال تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات حيث يتطلب ذلك تغيير الهيكل التنظيمي والموارد البشرية المناسبة لمتطلبات الإدارة الرقمية؛ مصلحة شؤون الطلبة عنصر أساسي في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الجامعية، فهي تعمل على الربط بين الجامعة والطالب وفق أساليب إدارية حديثة.

**الكلمات المفتاحية: الإدارة الرقمية، الأداء الوظيفي، موظف مصلحة شؤون الطلبة.**



**Summary:**

The study aimed to know the role of digital administration in improving the performance of the staff of the Student Affairs Department at Ghardaïa University, the importance of these improvements in the administration's administrative services, and the opinions of students who benefit from these services.

In addition, we have tried to familiarize ourselves with the basics of digital management, which is considered a means of administrative management, which guarantees effectiveness for the interest.

In this study, we followed the descriptive and analytical approach, and questionnaires related to collecting the necessary information in our topic were distributed to a sample of 30 employees of the Student Affairs Authority and 75 students, using the statistical program for social sciences SPSS version No. 24, and the Excel program to analyze the data and then interpret and comment on it.

We also reached the most important results: Digital management is the introduction of information technology within institutions, as this requires changing the organizational structure and human resources appropriate to the requirements of digital management; The Department of Student Affairs is an essential element in the organizational structure of university institutions, as it works to link the university and the student according to modern administrative methods.

**Keywords:** digital management, job performance, student affairs office employee.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	الشكر
li	ملخص الدراسة باللغة العربية
lii	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
-	الفهرس
مقدمة	
9	مقدمة
10	إشكالية الدراسة
10	تساؤلات الدراسة
10	فرضيات الدراسة
10	أهمية الدراسة
11	أهداف الدراسة
11	منهج وأدوات الدراسة
11	حدود الدراسة
12	صعوبات البحث
12	مبررات اختيار الموضوع
12	تقسيمات الدراسة
13	نموذج الدراسة
الفصل الأول: الاطار المفاهيمي والنظري لمتغيرات الدراسات والدراسات السابقة	
15	تمهيد
16	المبحث الأول: ماهية الإدارة الرقمية ومصالحة شؤون الطلبة
16	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الرقمية
16	الفرع الأول: تعريف الإدارة الرقمية
17	الفرع الثاني: أهمية وخصائص الإدارة الرقمية

20	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
20	المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية
30	المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة
32	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الاطار التطبيقي للدراسة</b>	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: جامعة غرداية و مصلحة الشؤون الطلابية
34	المطلب الأول: مفهوم مصلحة شؤون الطلبة
34	الفرع الأول: تعريف مصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية
34	المطلب الثاني: الصلاحيات والمهام الموكلة لمصلحة شؤون الطلبة
36	الفرع الأول: تعريف جامعة غرداية
39	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
40	المطلب الأول: مجتمع الدراسة والعينة وأدوات جمع البيانات
41	المطلب الثاني: ثبات أداة الدراسة رقم 01 وصدقها
45	المطلب الثالث: ثبات أداة الدراسة رقم 02 وصدقها
48	المبحث الثاني: وصف العينة وعرض نتائج الاستبيان الخاص بالموظفين
48	المطلب الأول: تحليل فقرات الاستبيان الخاص بالموظفين
56	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الاولى
62	المبحث الثالث: وصف العينة وعرض نتائج الاستبيان الخاص بالطلبة
63	المطلب الأول: تحليل فقرات الاستبيان الخاص بالطلبة
66	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثانية
72	خلاصة الفصل
74	الخاتمة
77	المراجع
81	الملاحق

## فهرس الجداول والأشكال

قائمة الجداول		
الرقم	العنوان	الصفحة
1	الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان الموجه للموظفين	40
2	درجة مقياس ليكارت	41
3	مقياس المتوسط الحسابي	41
4	نتائج اختبار معامل الثبات والصدق لأسئلة الاستبيان	42
5	نتائج اختبار معامل الثبات والصدق لأبعاد الاستبيان	43
6	الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان الموجه للطلبة	50
7	درجة مقياس ليكارت	51
8	مقياس المتوسط الحسابي	52
9	نتائج اختبار معامل الثبات والصدق لأسئلة الاستبيان	54
10	نتائج اختبار معامل الثبات والصدق لأبعاد الاستبيان	55
11	توزيع عينة الدراسة للموظفين والطلبة حسب الجنس	55
12	توزيع عينة الدراسة للموظفين والطلبة حسب العمر	56
13	توزيع عينة الدراسة للموظفين والطلبة حسب الوظيفة	56
14	توزيع عينة الدراسة للموظفين والطلبة حسب المؤهل العلمي	57
15	توزيع عينة الدراسة للموظفين والطلبة حسب سنوات الخبرة	57
16	مقياس المتوسط الحسابي	58
17	تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على البعد الأول	58
18	تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على البعد الثاني	60
19	تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على البعد الثالث	61
20	تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على البعد الرابع	62
21	نتائج اختبارات للفرضية الأولى	63
22	تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على البعد الأول	65
23	تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على البعد الثاني	66

67	تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على البعد الثالث	24
68	تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على البعد الرابع	25
69	تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على البعد الخامس	26
71	نتائج اختبارات للفرضية الثانية	27
<b>قائمة الأشكال</b>		
59	خصائص الإدارة الرقمية	.1
59	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	.2
60	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	.3
61	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	.4
62	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	.5
63	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	.6
63	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	.7
64	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	.8
64	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	.9
<b>قائمة الملاحق</b>		
78	الملحق رقم 01 الاستبيان الخاص بالموظفين	.10
82	الملحق رقم 02 الاستبيان الخاص بالطلبة	.11

مقدمة

## توطئة

لقد صاحب التقدم الذي شهده العالم على مدى العصور تطوراً على مستوى حجم ونشاطات ونوع الخدمات التي تقدمها المؤسسات الجامعية فانقلت من كونها مؤسسات إدارية مكتبية ذات معاملات بسيطة تقليدية ورقية إلى مؤسسات رقمية ذات عمليات حديثة وسريعة ومتطورة وبمرور الوقت ترجمت هذه التطورات إلى فرض مبادئ ومفاهيم جديدة منها رقمنة الإدارة، هذا الأمر الذي أدى إلى ضرورة وجود نوع من الأجهزة وأنظمة الأمن والرقابة حفاظاً على معلومات الطلبة من جهة والثقة على مختلف الأطراف المتعاملين مع الإدارة من جهة أخرى، وبذلك ظهر دور الموظف من عدم تطبيق تعليمات الإدارة الحديثة، ورغم تحديث المعاملات الإدارية، التي يقوم بها موظفي الإدارة من أجل الحفاظ على المصلحة وفق هذه التطورات الحديثة.

كما عرفت الإدارة العمومية في الآونة الأخيرة مجموعة من التطورات العلمية والتكنولوجية، وذلك بإدخال البرمجة المعلوماتية داخل نسق الإدارة حيث أصبحت من أهم الركائز التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل وتحسين وتسهيل العلاقة بين الإدارة والمواطن، والذي يعتمد على جاهزية واستعداد الطاقم الإداري لتحقيق الخدمة الإدارية الإلكترونية، ومن هنا تنطلق هذه الدراسة لتقدم تحليلاً لدور الإدارة الرقمية في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة بالمؤسسات الجامعية، عن طريق دراسة حالة بجامعة غرداية.

## إشكالية الدراسة:

أصبحت الإدارة الرقمية تلعب دوراً ذو أهمية كبيرة في تسيير المؤسسة الجامعية وغدت من أهم ركائز التنظيم الإداري بمصلحة شؤون الطلبة؛ وبما أن هناك ارتباط وثيق بين الإدارة والأداء الوظيفي، فكل تطور في الإدارة ينبثق عنه تطور في خدمات المصلحة فظهور الحواسيب والإنترنت والحدثة صاحبها ظهور تطورات إدارية، والذي جاء لتحسين ومعرفة مدى التزام الموظفين بالمبادئ والأسس التي تتبناها الإدارة الرقمية، ولبلوغ ذلك لابد للإدارة من الاعتماد على الرقمنة حتى يتمكن الموظف من أداء مهامه وفق منظومة تعمل على مساعدة المصلحة للوصول إلى تحقيق أهدافها الخدمانية بالجامعة.

وتأسيساً على ما تم ذكره يمكننا بلورة الإشكالية الرئيسية للدراسة فيما يلي:

**كيف تساهم الإدارة الرقمية في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة بالمؤسسات الجامعية؟**

## الأسئلة الفرعية:

إن إشكالية دراستنا تقودنا إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية؟

- ما هي الإدارة الرقمية؟ وما هي متطلبات تطبيقها؟
- ما المقصود بمصلحة شؤون الطلبة؟
- ما مستوى التطور الخدماتي في مصلحة شؤون الطلبة من خلال تطبيق الإدارة الرقمية؟

#### فرضيات الدراسة:

على ضوء الاشكالية المطروحة نقترح الفرضيات التالية:

#### الفرضية الرئيسية:

- توجد فروقات ذات دلالة احصائية للجانب التقني للإدارة الرقمية مع تحسين أداء موظفي شؤون الطلبة.

#### الفرضيات الفرعية:

- الإدارة الرقمية هي ادخال تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات حيث يتطلب ذلك تغيير الهيكل التنظيمي والموارد البشرية المناسبة لمتطلبات الإدارة الرقمية.
- مصلحة شؤون الطلبة عنصر أساسي في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الجامعية، فهي تعمل على الربط بين الجامعة و الطالب وفق اساليب إدارية حديثة.
- يرتبط مستوى أداء مصلحة شؤون الطلبة بالمؤسسات الجامعية بالدور الذي تؤديه تطبيقات الإدارة الرقمية وجودتها.

ومنه فإن الفرضيتين:

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مستوى إدراك الموظف لدور الإدارة الرقمية في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة وكل من المؤهل العلمي وسنوات الخبرة والوظيفة.

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مستوى إدراك الطالب لدور الإدارة الرقمية في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة والمستوى الدراسي.

#### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في جانبيين العلمي والعملية، نوضحهما كما يلي:

#### أولاً: الأهمية العلمية:

- تعد هذه الدراسة إضافة جديدة وتدعياً للجهود البحثية في مجال الإدارة الرقمية وتحسينها لمصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية.



- تعد هذه الدراسة مهمة من حيث مساعدتها في بناء تصور نظري متكامل عن مفهوم الإدارة الرقمية في المؤسسات الجامعية.

### ثانيا: الأهمية العملية:

- التعرف على دور الإدارة الرقمية في تحسين أداء موظفي مصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية.
- التعرف على مفهوم الإدارة الرقمية كعنصر ضروري يعمل على تطوير مكانة المؤسسات الجامعية.

### أهداف الدراسة:

ان أي دراسة علمية تسعى إلى تحقيق أهداف علمية وموضوعية، وجاءت دراستنا هذه لتحقيق أهداف عدة وهي:

- الوصول الى حقائق علمية حول موضوع الإدارة الرقمية
- معرفة اهمية تطبيق الإدارة الرقمية في مصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية
- توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الرقمية في تحسين مصلحة شؤون الطلبة بالجامعة.

### منهج وأدوات الدراسة:

تعتمد البحوث والدراسات على مناهج وطرق مبنية على أساس صحيح، فالباحث خلال مشواره العلمي سيتوصل إلى نتيجة البحث، التي تأتي وفق تسلسل لمجموعة من الخطوات التي يتبعها من جمع المعلومات وتصنيفها وترتيبها وتحليلها وصولا إلى النتيجة التي تحكم على صحة فرضياته. يتبع الباحث منهجا واضحا يساعده على دراسة المشكلة وتشخيصها من خلال تتبع مجموعة القواعد والأنظمة وصولا إلى نتائج موضوع البحث.

ففي البحث العلمي فإن المنهج كما عرفه عمار بوحوش بأنه: " مجموعة القواعد التي يتم وضعها قصد الوصول إلى الحقيقة"<sup>1</sup>.

وبالنظر إلى طبيعة هذه الدراسة والأهداف التي نرجو تحقيقها، استخدمنا المنهج الوصفي كمنهج مناسب لدراسة الموضوع من الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي لدراسته ومنهج دراسة الحالة، وبالتالي تحليل البيانات وتفسير النتائج والتعليق عليها.

### حدود الدراسة:

**الحدود المكانية:** انحصرت الدراسة في ولاية غرداية، وبالضبط في جامعة غرداية مصلحة شؤون الطلبة.

**الحدود الزمنية:** تمت الدراسة خلال الفترة من شهر مارس 2023 إلى شهر ماي 2023.

<sup>1</sup> عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 03، 2001، ص99.

الحدود البشرية: تمت هذه الدراسة على عينة من الموظفين بمصلحة شؤون الطلبة وطلبة جامعة غرداية.  
صعوبات البحث:

- لقي إنجاز هذه الدراسة مجموعة من الصعوبات تمثلت في:
- قلة المراجع التي تربط بين المتغيرين.
- تحفظ بعض الموظفين على تقديم المعلومات.
- صعوبة الحصول على الاستبيانات في الوقت المحدد.

### مبررات اختيار الموضوع:

وهناك أسباب عديدة دفعتنا لاختيار هذا الموضوع منها الأسباب الذاتية وتتمثل في:  
رغبتنا الملحة في دراسة أحد أهم مواضيع هذا العصر والتكنولوجيا الحديثة والإدارة الرقمية.  
أما الأسباب الموضوعية: - البحث عن دور الإدارة الرقمية في تحسين إدارة مصلحة شؤون الطلبة.  
- قلة البحوث والدراسات باستثناء بعض المقالات في هذا المجال ليس على مستوى الجزائر فقط بل على مستوى الوطن العربي عموماً مقارنة بدول العالم الغربي. ويتضح ذلك من خلال ما أتيح لنا مراجعته من خلال هذا البحث.

### تقسيمات الدراسة:

لمعالجة هذا الموضوع قسمنا العمل إلى ثلاثة أطر:

### الإطار المنهجي:

وقد اختص بتناول الدراسة الاستطلاعية التي تتضمن إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، الفرضيات، أهمية الدراسة وأهدافها، حدود الدراسة، وهيكل الدراسة ومنهجها.

### الإطار النظري:

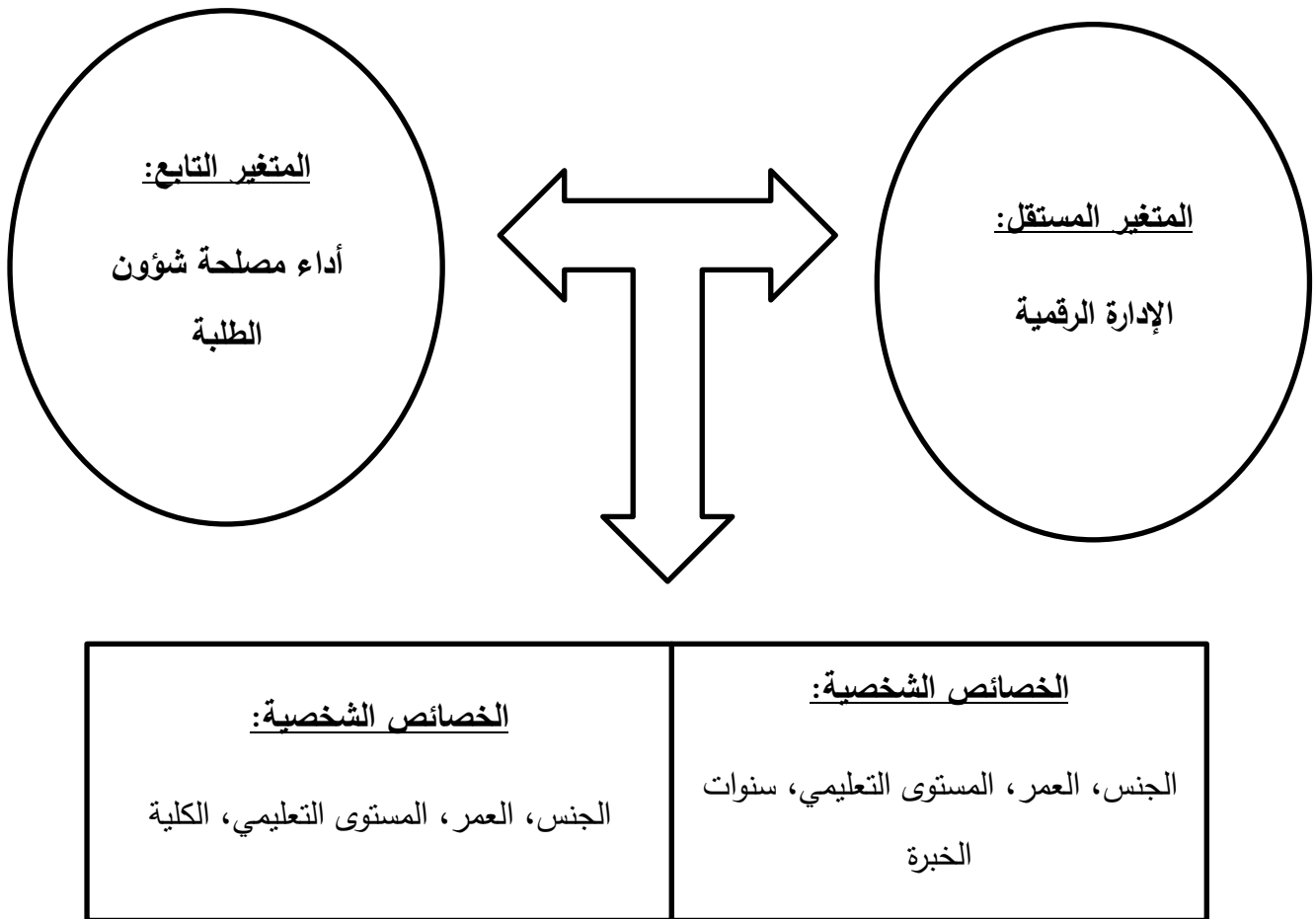
والذي تطرقنا فيه إلى فصلين:

**الفصل الأول** بعنوان: الأطر النظرية للإدارة الرقمية ومصلحة شؤون الطلبة، قسمناه إلى مبحثين:  
المبحث الأول: ماهية الإدارة الرقمية وشؤون الطلبة، وبالنسبة للمبحث الثاني فهو بعنوان: الدراسات السابقة والذي تطرقنا فيه إلى كل من الدراسات الوطنية، الدراسات الأجنبية وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

## الإطار التطبيقي:

يتكون من الفصل الثاني بعنوان الدراسة الميدانية، فقد تناولنا فيه مبحثين الأول خصصناه لإجراءات الدراسة الميدانية من خلال مجال الدراسة، مجتمع الدراسة وعينته، والمبحث الثاني خصصناه لتحليل بيانات الدراسة وعرض النتائج على ضوء الفرضيات، وفي الأخير خلصنا بخاتمة عامة تحدد أهم ما استخلصناه من الدراسة.

## نموذج الدراسة:



## الفصل الأول:

الاطار النظرية للإدارة الرقمية ومصحة

شؤون الطلبة المفاهيم والدراسات

السابقة

## تمهيد

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحالي جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية نتيجة للتطورات التي مررنا بها في السنوات السابقة، وخاصة التطور الهائل الذي طرأ على وسائل الاتصال، ومنها شبكة الأنترنت والتي أثرت بشكل واضح في الأنشطة المختلفة من الحياة، وبدأ التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الالكترونية، وخصوصا الاستفادة من شبكة الأنترنت حيث تزايد الاهتمام بهذه التقنية، ووضعت خطط وبرامج لتطويرها واستثمارها على أكمل وجه، والأخذ بما يتناسب مع احتياجاتنا وبتلاءم مع قيمتها وثقافتها خاصة في مجال تقنية المعلومات والاتصال.

حيث أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات احد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، والتي تؤثر بشكل مباشر على الإنسان وحياته اليومية، وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعمول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ومن هذا المنطلق ظهر ما يعرف بالأعمال الالكترونية، وانتشر تطبيقها في فروع مختلفة كالإدارة الرقمية، التي تحاول الانتقال من نطاق العمل التقليدي إلى نطاق العمل الالكتروني، الذي يساعد على تبسيط الإجراءات وتحسين الانتاجية، وزيادة كفاءة وفعالية العمل، لذا نجد الكثير من دول العالم تسعى جاهدة إلى الانتقال من المفهوم التقليدي للإدارة إلى ما يعرف بالإدارة الرقمية.

وعلى ضوء هذا سنتطرق في هذا الفصل الى الجانب النظري وسنقسمه إلى مبحثين أساسيين، وسنتناول في المبحث الأول مفاهيم خاصة بالإدارة الرقمية والأداء الوظيفي، أما المبحث الثاني فسنتحدث فيه عن الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت مفهوم الإدارة الرقمية.

### المبحث الأول: ماهية الإدارة الرقمية ومصحة شؤون الطلبة

حاولنا من خلال هذا المبحث التطرق إلى معظم الجوانب التي لها صلة لإدارة الرقمية من تعاريف وأهمية وخصائص، مع التركيز على الإدارة الرقمية والأداء لأنها موضوع دراستنا.

#### المطلب الأول: مفهوم الإدارة الرقمية

هي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات، ونظم البرامج المتطورة والاتصالات، للقيام بالوظائف الإدارية وانجاز الأعمال التنفيذية واعتماد الأنترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة الكترونية، لإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبينها وبين الأطراف الخارجية، بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليتها، ولدينا تعريفات كثيرة وأهمها:

#### الفرع الأول: تعريف الإدارة الرقمية

وتشمل الإدارة الرقمية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز، إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة، وتوظيفها من أجل تحقيق أهدافها.<sup>1</sup>

#### الفرع الثاني: أهمية وخصائص الإدارة الرقمية

##### 1. أهمية الإدارة الرقمية:

تتحصر أهمية الإدارة الرقمية في القدرة على مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته لثورة المعلوماتية المستمرة.

فالإدارة الرقمية تمثل نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين، ومنه يمكن تلخيص

أهمية الإدارة الرقمية في:

1. انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة

فرص وتحديات تكنولوجيا المعلومات<sup>2</sup>

2. ثورة الأعمال (الأنترنت)

3. العولمة

4. التغيرات الجذرية المستمرة في بيئة الأعمال<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ابو بكر محمود الهوشي ، الادارة الالكترونية – الواقع والأفاق -، مصر: مجموعة النيل العربية، 2006، ص 410، 409.

<sup>2</sup> سعد غالبي ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005، ص 35 ص

ويمكن استعراض بعض الدوافع التي حفزت القطاع الخاص لنيل أسبقية الوصول إلى أسلوب الإدارة الرقمية من خلال:

- 1- تعيين الإدارة الرقمية شركاتها ومؤسساتها على الاستجابة السريعة.
  - 2- تتمتع الإدارات الرقمية بفعالية عالية في تخفيض النفقات الطائلة التي تتكبدها الشركات والمؤسسات على تجهيز المتاجر وتشغيلها.
  - 3- تسهم الإدارات الرقمية في زيادة القدرة التنافسية لدى الشركات أو المؤسسات.
- أما الأهمية لنسبة للقطاع العام كآلاتي:

- تردي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات وتعقيدها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة ومرونة، وتسهيل تقديمها للمواطنين.<sup>2</sup>
- تحتاج الإدارات العمومية إلى خوض تجربة الإدارة الرقمية، لزيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة على المشاركة في حركة التجارة العالمية.
- تخفيف عبئ إيجاد فرص جديدة للعمل عن كاهل الدولة، بفتح الباب أمام فرص العمل الحرفي الخارج بتشجيع المشروعات الصغيرة وتسويق منتجاتها.
- تختصر الإدارة الرقمية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة العمومية ومنظمتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية وترشد استخدام الأوراق في المعاملات.<sup>3</sup>

## 2. خصائص الإدارة الرقمية

تتسم بجملة من الخصائص وهي كالتالي:

- استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات في أداء الأعمال وتقديم الخدمات.
- تأكيد رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفاعلية في التعامل.
- القضاء على البيروقراطية والهرمية في التنظيم .

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص.37.

<sup>2</sup> حسين محمود الحسن ، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات . عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2011، ص 62ص63.

<sup>3</sup> حسين الحسن، المرجع نفسه، ص.64.

- تبسيط إجراءات العمل ووضوحها وتقليل الاستعمال الورقي.<sup>1</sup>
- إنها إدارة بلا ورق.
- إدارة بلا مكان.
- إدارة بلا زمان تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.
- تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة.
- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
- استخدام البريد الالكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.
- تتميز بالابتكارية والعالمية حيث تعتمد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
- تحتاج إلى أنظمة الكترونية.
- التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات.<sup>2</sup>
- إدارة الكترونية دون أوامر وروتين تقليدي.<sup>3</sup>
- التسويق.
- اللامركزية.
- السيطرة الإدارية.
- طلب المواطنين.<sup>4</sup>
- التنمية الاقتصادية.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> عادل حرحوش المغربي، وآخرون، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات عملية، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007، ص13.

<sup>2</sup> - محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، مصر: الموسوعة العربية للتدريب والنشر، 2013، ص21

<sup>3</sup> مزهر شعبان العاني و شوقي جي جواد، الإدارة الالكترونية، الأردن: دار الثقافة، 2014، ص 187.

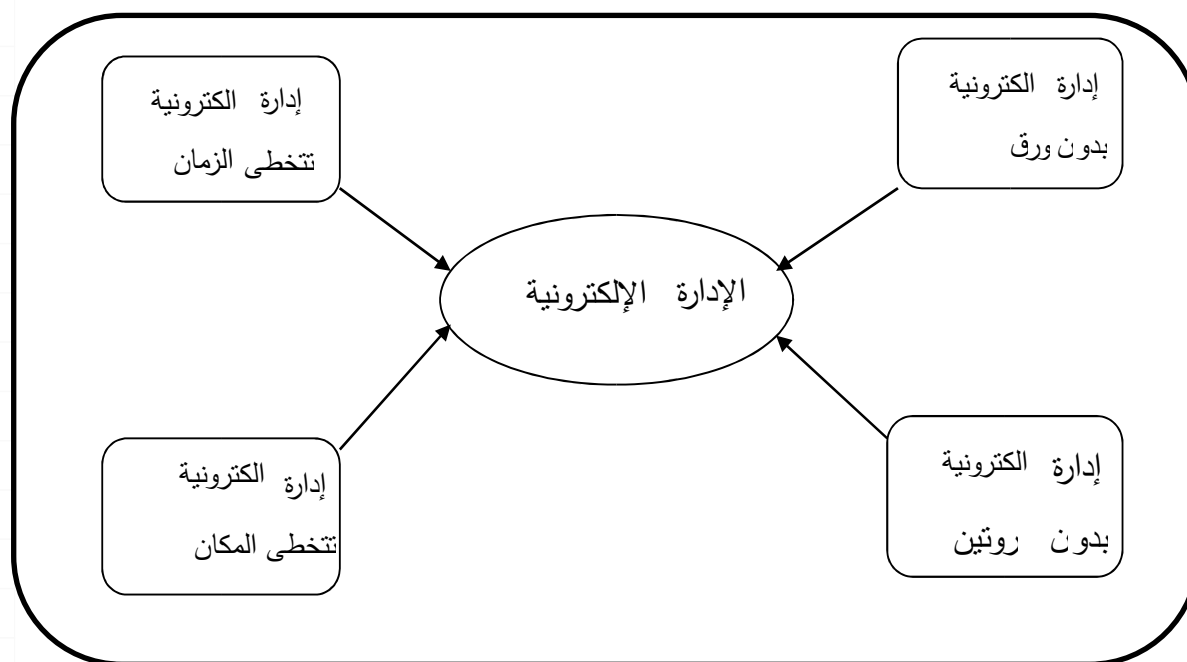
<sup>4</sup> مختار حماد، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر: يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2007، ص.12.

<sup>5</sup> مختار حماد ، المرجع السابق، ص.13.



– الإدارة الالكترونية إدارة مرنة.<sup>1</sup>

الشكل رقم: 01 خصائص الإدارة الرقمية



المصدر: حسين الحسن، مرجع سابق، ص 76

<sup>1</sup>حسين الحسن، المرجع السابق، ص 76-78.

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تطرقنا في المبحث السابق الى مجموع المفاهيم الخاصة بالإدارة الرقمية والأداء الوظيفي وسنقوم في هذا المبحث بالإلمام بكل ما ورد في موضوع الإدارة الرقمية من الأدبيات والدراسات، والتي تركز في اغلبها على موضوع الإدارة الرقمية ودورها في تحسين أداء الموظفين، والإدارة عامة، وما ينعكس على أداء موظفي مصحة شؤون الطلبة.

## المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

تقتضي الأمانة العلمية من الباحث أن يشير إلى البحوث والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع كله أو جزء منه، حيث من بين كل تلك الدراسات يمكن أن نقسمها الى دراسات عربية وأجنبية بالترتيب الموالي:

## الفرع الأول: الدراسات العربية

مما لا جدال فيه أننا سنبدأ بالدراسات العربية وقد اخترنا منها مجموعة تتلاءم نوعاً ما مع موضوع دراستنا من حيث المتغيرات والعينة ونذكر منها ما يلي:

1. دراسة حسين محمد الحسن (2011) من خلال كتابه: "الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على الإدارة الإلكترونية، مفهومها، عناصرها وخصائصها وكذا التطرق إلى دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية وأهم متطلبات تطبيقها وأثار هذا التحول وأهم المعوقات التي تواجهه.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة: عدم وجود تعريف موحد ومتفق عليه للإدارة الإلكترونية وذلك يعود لعدة أسباب كما أن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الدولة ومنظماتها يشكل أهمية كبرى لتنميتها وتطويرها، كونه يؤدي إلى سرعة الرجوع إلى البيانات والمعلومات السابقة ويساعد في حل مشكلة حفظ الملفات ويحقق أسلوب الإدارة بلا أوراق.

وقد خرجت هذه الدراسة بتوصيات أهمها: أن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في المنظمات والمؤسسات يتطلب توفير متخصصين في تقنية المعلومات والتنسيق الدائم والمتواصل بين أقسام الإدارة

<sup>1</sup> حسين محمود الحسن ، الإدارة الإلكترونية : المفاهيم، الخصائص، المتطلبات . عمان: الوراق للنشر والتوزيع،

الواحدة وكذا مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي كما أن هناك عقبات واضحة ليست بالسهلة تعترض طريق التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية يجب التغلب عليها وتجاوزها.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من خلال ما نتناوله من مفهوم للإدارة الرقمية وآليات تطبيقها، إلا أن دراستنا لم تتوقف عند هذا الحد فقط بل تتعداه إلى البحث في دور تطبيق الإدارة الرقمية على الإدارة بمصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية والدور الذي تلعبه في تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة بالجامعة ودراسة المصلحة نموذجا.

### 2. دراسة عاشور عبد الكريم(2010) تحت عنوان " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى: إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية والوصول إلى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العامة، تبعا للنموذج الأمريكي باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا والتجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية وذلك قصد المقارنة.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها: أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية والتحول للروابط الافتراضية وهو ما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية في تقديم الخدمة لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية؛ كما تلعب الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة في بناء وترقية معيار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية بما يحقق النزاهة والمحاسبة والرقابة وسرعة الاستجابة في تقديم الخدمات للمواطن.

وقد خرجت هذه الدراسة بعدة توصيات أهمها: أن التجربة الجزائرية في نموذج الإدارة الإلكترونية قد مثلت إرغاصات أولية تعبر عن وجود رغبة في التحول للخدمة العمومية الإلكترونية وهي بحاجة إلى تطوير برامج وبنية تكنولوجية داخل المؤسسات الحكومية التي تقدم الخدمات العامة.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في الجانب المفاهيمي والنظري حيث افادتنا من خلال ما تطرقت إليه من المفاهيم والنظريات الحديثة للإدارة وتطورها بالإضافة إلى ما تطرقت إليه من تحليل للتجربة الإلكترونية في الجزائر وتقديمها للخدمات على المستوى الإداري، أما الجديد في دراستنا فهو تركيزها على المستوى المحلي في تقديمها للخدمات في إطار تقريب الإدارة من الموظف، وذلك من خلال الدور الذي تلعبه الإدارة الرقمية

<sup>1</sup> عاشور عبد الكريم ، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر" (رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2010).

في تسهيل وتبسيط الإجراءات الإدارية بمصلحة شؤون الطلبة بالجامعة والتقليص في مدة الانتظار خاصة بعد مضي عدة سنوات من إدخال نموذج الإدارة الإلكترونية في الإدارات المحلية.

3. دراسة من إعداد الطالبين: إيناس بوركوة وخديجة بوعشيبية(2017) تحت عنوان " تكنولوجيا

### المعلومات والاتصال وفعاليات الإدارة المحلية في الجزائر"<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى: إبراز فعالية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة المحلية بدولة الجزائر من خلال قياس الواقع والبنية الرقمية ومدى مواكبتها للتطورات التكنولوجية التي تحدث في الخارج مع إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية.

النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة: أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت بشكل كبير في الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية والقضاء على أشكال الإدارة التقليدية من خلال القضاء على مشاكل البيروقراطية والتقليص من الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطن؛ كما أن التطور التكنولوجي في الجزائر يبقى نسبي مقارنة مع الدول المتقدمة فالجزائر تواجه الضعف الإلكتروني من حيث البنية والمتطلبات بالإضافة إلى ضعف الثقافة الإلكترونية.

وقد خرجت هذه الدراسة بعدة توصيات من بينها:

- إنشاء بيئة قانونية وتنظيمية تساعد على تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية وتسهيل الإجراءات الإدارية.
- توفير برامج تدريبية تستهدف مختلف الإدارات وصقل موارد بشرية مؤهلة قادرة على التنفيذ الإلكتروني.

ويكمن الفرق بين هذه الدراسة والدراسة التي نقوم بها في تركيزهم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحقيق فعالية الإدارة المحلية من خلال تطوير أجهزتها وأساليبها في حين تركز دراستنا على الإدارة الرقمية ودورها في ترقية وتحسين وتفعيل الخدمات التي تقدمها إدارة المصلحة، كما ركزت دراستهم على جانب تكنولوجيا الاتصالات ومدى فعاليتها في تقديم الخدمة العمومية في حين تركز دراستنا على الإدارة الرقمية ودورها في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية.

<sup>1</sup> بوركوة إيناس، بوعشيبية خديجة، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية الإدارة المحلية في الجزائر"، (مذكرة ماستر،

جامعة جيجل، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017).

4. دراسة مشاط عبدالفتاح سليمان وباطويل عبد الله عبدالرحمن (2005م) بعنوان: "تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك عبدالعزيز"<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء حول مفهوم الإدارة الإلكترونية وما يميزها عن الإدارة التقليدية، والمراحل التي مر بها تطوير برنامج الإجازات بجامعة الملك عبد العزيز كمثال لبرامج الإدارة الإلكترونية التي تم تطويرها بالجامعة في تلك المرحلة والتي شملت: برنامج التعيينات وحضور المؤتمرات والاندابات والترقيات والملف الأكاديمي لعضو هيئة التدريس، وأنظمة الابتعاث، ومحاضر مجالس الأقسام والكليات والجامعة، ونظام المشتريات الإلكتروني؛ واستخدمت الدراسة المنهج النظري التحليلي؛ وقد توصلت الدراسة إلى أنه من أهم مميزات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة ما يلي: ضمان تنفيذ وتطبيق اللوائح والأنظمة، ضمان تطبيق وتفعيل الهيكل التنظيمي بالجامعة وإمكانية المتابعة، تكامل النظام مع أنظمة وقواعد البيانات الخاصة بشؤون الموظفين والمالية والمشتريات، تغيير نمط التعامل مع المعاملات بالوسائل التقليدية وذلك من خلال التحول الإلكتروني.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من خلال ما تناوله من مفهوم للإدارة الرقمية وآليات تطبيقها، إلا أن دراستنا تركز على الإدارة الرقمية على الإدارة بمصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية والدور الذي تلعبه في تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة بالجامعة ودراسة المصلحة بالجامعة.

5. دراسة أحمد غنيم (2006م) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة"<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، ومعوقات استخدامها من خلال استطلاع آراء (227) مديرا من جميع مراحل التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة، والتعرف على مقترحاتهم لتفعيل إسهامات الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري والحد من معوقاتهما. وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي التحليلي.

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها ماله علاقة بالدراسة الحالية ويتشابه معها من الجانب النظري في: أن الإدارة الرقمية تسهم في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية، وأن أكثر إسهاماتها تطويرا للعمل الإداري في اتخاذ القرارات وأقلها في تطوير تقييم الأداء، وأن استخدام الإدارة الإلكترونية تواجهه

<sup>1</sup> مشاط عبدالفتاح سليمان وباطويل عبد الله عبدالرحمن (2005م) تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك عبد العزيز،

بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي الرابع للتعليم بالإنترنت: نحو مجتمع المعرفة، مصر: القاهرة.

<sup>2</sup> غنيم أحمد بن علي (2006م) دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس

التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة، المجلة التربوية، مج 21، ع 81.

معوقات بدرجة متوسطة في جميع مراحل التعليم العام، ومن أكثرها المعوقات المادية وأقلها معوقات البرمجيات.

#### 6. دراسة إيناس حويل(2009م) بعنوان: "الإدارة الإلكترونية وجودة أداء الجامعة لوظائفها: دراسة ميدانية"<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة أداء جامعة أسيوط في جمهورية مصر لوظائفها المختلفة، وإلى وضع تصور مقترح لتفعيل هذا الدور، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي بالاستعانة بإحدى أدواته وهي الاستبانة، وطبقت الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس بالإضافة إلى الإداريين، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إدراك العينة لأهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة أداء الجامعة لوظائفها المختلفة، إسهام الإدارة الإلكترونية في توفير بيئة تعليمية وبحثية أفضل، إسهام الإدارة الإلكترونية في تحقيق رضا الطلاب والمستفيدين، توفير فرص أفضل للاتصال والتعاون بين الجامعة والجامعات الأخرى وكذلك بينها وبين المجتمع المحلي من خلال الإدارة الإلكترونية، كما أنها تسهم في التحسين المستمر لأداء الجامعة لوظائفها المالية والإدارية من خلال زيادة فرص المشاركة والاتصال وتدفق المعلومات وتقليل الوقوع في الأخطاء وتوفير الوقت والجهد والمال وتحقيق الشفافية.

ويكمن الفرق بين هذه الدراسة والدراسة التي تقوم بها من خلال الجمع بين هيئة التدريس والموظفين معا ودورها في تحقيق فعالية الإدارة المحلية من خلال تطوير أجهزتها وأساليبها في حين تركز دراستنا على الإدارة الرقمية ودورها في ترقية وتحسين وتفعيل الخدمات التي تقدمها إدارة المصلحة، كما ركزت دراستهم على جانب الطلاب وهيئة التدريس في حين تركز دراستنا على الإدارة الرقمية ودورها في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية.

#### 7. دراسة دينا الدوسري(2010م) بعنوان: "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك فيصل"<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها في الإدارة العامة لكليتي الآداب والعلوم للبنات بالدمام بجامعة الملك فيصل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي؛ وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: ضرورة تطوير البنية التحتية في مجتمع الدراسة، وتوفير البيئة الإلكترونية، وتوعية وتهيئة الكوادر البشرية علميا

<sup>1</sup> حويل، إيناس إبراهيم (2009م) الإدارة الإلكترونية وجودة أداء الجامعة لوظائفها: دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية بأسيوط، مج 25، ع2.

<sup>2</sup> الدوسري دينا سعود (2010م) مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك فيصل، الدمام: دار الكفاح للنشر والتوزيع.

وتقنيا للتعامل وقبول هذا النوع من الإدارة الحديثة، الاتجاه الإيجابي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، والاتفاق على آثارها الإيجابية وأهمها سرعة إنجاز المعاملات، وتسهيل الإجراءات، ودقة العمل، وتوفير الوقت والجهد، وجود معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مجتمع الدراسة من أهمها ضعف البنية التحتية، وضعف الإمكانيات المادية للصيانة، وقلة الكفاءات البشرية المؤهلة، وغياب الحوافز المادية والمعنوية وغيرها.

ويكمن الفرق بين هذه الدراسة والدراسة التي نقوم بها في تركيزهم على وجهة نظر هيئة التدريس في حين تركز دراستنا على الإدارة الرقمية ودورها في ترقية وتحسين وتفعيل الخدمات التي تقدمها إدارة المصلحة، كما ركزت دراستهم على المعوقات التي تواجه الإدارة الرقمية ومدى تأثيرها في تقديم الخدمة العمومية في حين تركز دراستنا على الإدارة الرقمية ودورها في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية.

**8. دراسة سيماء عبدالجبار (2010م) بعنوان: "الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة"<sup>1</sup>**

هدفت الدراسة إلى تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الأعمال الإدارية، ومعرفة مدى جدوى استخدامها لتحسين أداء الموظفين، إضافة إلى تقديم مقترحات لتلافي الصعوبات ومحاولة التغلب عليها بأفضل طريقة ممكنة؛ استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لمعرفة وجهات نظر منسوبي مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز حيال أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أدائهم من خلال توزيع استبانات؛ وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- مساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء لدى الموظفين بشكل فعال.
- محدودية إلمام الموظفين بمفاهيم الإدارة الإلكترونية، وحاجتهم إلى توسيع مداركهم نحو أهميتها وفعاليتها في تطوير العمل الإداري.
- إن ظهور بعض الصعوبات عند عملية التغيير يعتبر أمراً حتمياً لا بد من مواجهته لتحقيق الأهداف من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ويكمن الفرق بين هذه الدراسة والدراسة التي نقوم بها في أنها طبقت على موظفي المستشفى الجامعي في حين تركز دراستنا على الإدارة الرقمية ودورها في ترقية وتحسين وتفعيل الخدمات التي تقدمها إدارة

<sup>1</sup> عبدالجبار، سيماء سعيد (2010م) الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.

المصلحة، كما تتشابه الدراسات في المحصول النظري وإثراء البحث العلمي في حين تتباعد دراستنا على الإدارة الرقمية ودورها في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية.

9. دراسة بدور بكري (2012م) بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الموظفين (دراسة

تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة)<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية وجود إدارات إلكترونية بالمنظمات، وعلى مدى تأثيرها على أداء الموظفين، وعلى التعرف على مدى وعي الموظفين بفوائدها ومميزاتها؛ استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- وجود كوادر بشرية جيدة في مجتمع الدراسة تجيد استخدام التقنية الحديثة المتطورة.
- مساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء وتطوير المهارات لدى الموظفين بشكل فعال.
- وجود علاقة طردية بين استخدام الإدارة الإلكترونية و أداء الموظفين، حيث أنه كلما اتجه الموظفين إلى استخدام الإدارة الإلكترونية كلما تطورت مهاراتهم، وهذا بدوره ساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء.

#### الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

وكما عرجنا سابقا على الدراسات العربية سنقوم بعرض مجموعة دراسات أجنبية وقد اخترنا منها عدد معتبر يتلاءم نوعا ما مع موضوع دراستنا من حيث المتغيرات والعينة ونذكر منها ما يلي:

1-دراسة (2000) Deloitte Research بعنوان :

"At the Dawn of E-Government: The Citizen as Customer"

شملت الدراسة 250 مؤسسة حكومية في خمس دول هي الولايات المتحدة الأمريكية، أستراليا، كندا، نيوزيلندا والمملكة المتحدة ، لدراسة رؤى الإدارات العليا في المؤسسات التي تحت البحث حول الحكومة الإلكترونية وتطلعاتهم وتوقعاتهم وخططهم لمواجهة التحولات الجذرية في مفاهيم الحكومات المعاصرة والمستقبلية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

■ أن الحكومات التي أدخلت مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى أساليب عملها في خدمة المستهلكين قد نجحت في تحقيق فوائد عديدة أهمها توفير خدمات أسهل وتحقيق إنتاجية أعلى وتوفير معلومات أفضل وتقليص عدد شكاوى العاملين وتحسين الصورة الكلية للمؤسسة.

<sup>1</sup> بكري، بدور سامي (2012م) دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الموظفين (دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة )، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.



■ كشفت الدراسة عن تركيز الحكومات في استعمال التكنولوجيا على المشاركة بالمعلومات التي تعتبر عنصرا أساسيا في التوجه نحو الحكومة الإلكترونية.

■ حددت الدراسة ست خطوات يجب أن تتبعها المؤسسات الحكومية في طريق تحولها إلى حكومة إلكترونية، وهذه الخطوات هي:

- توسيع المشاركة بالمعلومات وتوفيرها للمستهلكين باستخدام التكنولوجيا المناسبة.
- تبادل المعلومات والاتصالات باتجاهين.
- تبني بوابات إلكترونية متعددة الأغراض بحيث يمكن تقديم الخدمات وتبادل الأعمال بين الأجهزة المختلفة من مصدر واحد.
- تخصيص بوابات لخدمة الأفراد وفقا لرغباتهم.
- تجميع الخدمات التي تشترك فيها مؤسسات حكومية مختلفة في جهة موحدة بحيث تقدم للمستخدمين من مدخل واحد مشترك.
- دمج تكاملي لنظم المعلومات بين مختلف الأجهزة الحكومية.

2-دراسة (Haines and Lafleur 2008) بعنوان :

### "Information Technology Usage and Human Resource Roles and Effectiveness"

هدفت الدراسة استكشاف الأثر المحتمل لتكنولوجيا المعلومات على وظائف وفعالية الموارد البشرية، والتعرف على استخدامات تكنولوجيا المعلومات من خلال تسعة مجالات واسعة (المراجعات والاستقصاءات، واستحقاقات الموظفين، التعويضات والمكافآت، والصحة والسلامة، وأداء الإدارة، والتخطيط والتطوير الوظيفي، والتوظيف والتدريب والتطوير، وعلاقات الموظفين )، ومدى مشاركة الموارد البشرية في الوظائف الاستراتيجية وفعاليتها، وتعتبر هذه الدراسة أول محاولة فعلية لقياس هذا الأثر، تم عمل دراسة استقصائية على عينة شملت 556 من كبار المديرين التنفيذيين للموارد البشرية في الشركات الكندية الرائدة. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

■ أن التوسع في استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لدعم وظائف الموارد البشرية مرتبط بإشراكهم في الوظائف الاستراتيجية واعتبارهم شريك استراتيجي وعامل بعدي في عملية التغيير.

■ أثبتت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والفعالية التقنية والاستراتيجية في وظائف الموارد البشرية.

3-دراسة (Seresht and others 2008) بعنوان :

### "E-management: Barriers and Challenges In Iran"

هدفت هذه الدراسة إلى عرض وتحليل أبرز العقبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في إيران. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وشملت عينة الدراسة 45 هيئة تضمنت هيئات عامة وخاصة، وتم توزيع الاستبيانات على 200 خبير وعالم ومدير. وقد توصلت الدراسة إلى المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في إيران وهي كالتالي:

■ معوقات إدارية من أهمها افتقار المدراء للوعي التكنولوجي والدافعية والدعم، وعدم كفاية التزام الإدارة العليا بتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

■ معوقات بشرية من أبرزها مقاومة الموظفين للتغيير، وافتقار الموظفين إلى الاهتمام والدافعية لتطبيق التكنولوجيا الحديثة.

■ معوقات ثقافية واجتماعية من أهمها الثقافة غير المتطورة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وجهل المستخدمين والمواطنين عموماً بتكنولوجيا المعلومات.

■ معوقات تنظيمية هيكلية من أهمها ضعف قنوات الاتصال في المنظمات، والافتقار إلى الموارد المالية للإمداد بالبرامج والأجهزة، والقدرة المالية غير الكافية للوحدات لتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

■ معوقات تكنولوجية تقنية تمثلت في ضعف البرامج وشبكات الاتصال.

■ معوقات بيئية تمثلت في عدم وجود شبكات متكاملة في إيران، والافتقار إلى القواعد والتنظيمات الضرورية في الدولة، والافتقار إلى الوضوح في صناعة السياسة في تكنولوجيا المعلومات، والافتقار إلى التعاون والتآزر بين الوحدات والأقسام المختلفة في المنظمات.

كما بينت الدراسة أن من أكثر العقبات التي تمنع تطبيق الإدارة الإلكترونية هي العوامل الثقافية والتنظيمية، بينما تعد العوامل البشرية والتقنية أقل العوامل أهمية.

4-دراسة (Rahman and Hussain 2011) بعنوان :

### "The Impact of Information Technology on Performance Evaluation in Developing Countries: An Empirical Study"

هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير تكنولوجيا المعلومات على وظائف المديرين، وعلى تقييم الأداء باستخدام مقاييس مالية وغير مالية، طبقت هذه الدراسة على قطاع الخدمات المصرفية في الدول النامية، وتحديداً في بنغلاديش والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وعمان، استخدمت الدراسة المنهج التجريبي، وشملت عينة الدراسة ثلاث مجموعات من 106 مدير من جميع الدول، تم تصنيفهم بناءً على تصورهم لمدى تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات على وظائفهم (عالي، متوسط، منخفض). وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- وجود أثر إيجابي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على أداء المديرين لوظائفهم.
- أن تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات كان بدرجات مختلفة، حيث أثر على مقاييس تقييم الأداء المرتبطة بالربحية والإنتاجية بشكل أكبر من التكلفة.
- اختلاف تصورات أفراد العينة لمدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء نتيجة لاختلاف مهاراتهم في استخدامها فالأكثر مهارة تصوروا تأثير عالي والعكس صحيح.
- إن تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات على مقاييس تقييم الأداء الغير مالية أكبر من المالية، بالإضافة إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يجعل المنظمات أكثر مرونة وشفافية، وسرعة في الاستجابة للتغيرات البيئية.

5-دراسة (Saleem and others 2011) بعنوان :

### "Measuring the Impact of adopting ICTs: Evidence from Developing Economy"

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الإنتاجية في المنظمات (الكفاءة والفعالية)، وبالتالي تأثيرها على أداء المنظمة (التكلفة، الوقت، الجودة)، واستكشاف المعوقات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتأثير وجود رأس مال بشري متعلم لتكنولوجيا المعلومات على إنتاجية المنظمة، استخدمت الدراسة المنهج التجريبي على عينة من 28 مؤسسة في قطاع التعليم العالي من مناطق مختلفة من دولة باكستان، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة إيجابية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والفعالية والكفاءة.
- أن تطبيق الإدارة الالكترونية ساهم في تحسين أداء المنظمة حيث أدى إلى تخفيض وقت العمل وتحسين الجودة وتخفيض التكلفة.

- بالإضافة إلى وجود أثر إيجابي قوي لوجود موارد بشرية قادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات على الفعالية في إنتاجية المنظمة وعلى أدائها ويقل هذا الأثر بالنسبة للكفاءة.
- بالإضافة إلى وجود معوقين رئيسيين في باكستان وهما القرصنة والبرمجيات الغير مسجلة والتكاليف العالية لتطبيق هذه التكنولوجيا.

### المطلب الثاني: التعقيب على البحوث والدراسات السابقة

استعرضنا سابقا تسع دراسات عربية وخمس دراسات أجنبية، موزعة على مطلبين، تنوعت بين ما يثري رصيدنا النظري في جانب الإدارة الرقمية وتضمنت جميع الدراسات، والأداء وتضمنت دراستين، والموظفين داخل الجامعة وتضمنت أربع دراسات.

وقد طبقت تلك الدراسات على مجتمعات مختلفة، فعلى مستوى الجامعة تم استعراض خمسة دراسات، وعلى مستوى الدول الخليجية توجد دراسة (Rahman and Hussain2011) على المملكة العربية السعودية والإمارات وعمان إضافة إلى بنجلاديش، وعلى مستوى الدول العربية توجد دراستي (حويل 2009م) في جمهورية مصر، وعلى مستوى الدول الإسلامية توجد دراسة (Seresht and others2008) في إيران ودراسة (Saleem and others 2011) في باكستان، وعلى مستوى الدول الغربية توجد دراسة (Deloitte Research 2000) في خمس دول هي الولايات المتحدة الأمريكية، أستراليا، كندا، نيوزيلندا والمملكة المتحدة، ودراسة (Haines and Lafleur 2008) على كندا.

وقد تم عرض وتحليل هذه الدراسات بين عامي (2000م - 2017م)، وعرضت وفق مبدأ التقارب مع موضوع دراستنا الحالية.

وقد تطرقت هذه الدراسات إلى جوانب مختلفة من موضوع الدراسة من أبرزها الواقع التطبيقي للإدارة الرقمية أو الإدارة الإلكترونية في مجتمعات مختلفة، وما خلفه تطبيقها من آثار إيجابية وتحديات، مثل دراسة (مشاط وباطويل 2005م)، (غنيم 2006م)، (حويل 2009م)، (عبدالجار 2010م)، (بكري 2012م)، (Deloitte Research 2000)؛ أيضا ركزت بعض الدراسات على مفهوم الإدارة الرقمية كمفهوم حديث وخصائصها ومتطلباتها ومبررات التحول لها، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها، مثل دراسة (الدوسري 2010م)، (Seresht and others2008)؛ كما ركزت بعض الدراسات على قياس وتقييم أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمات، وما حققته من فوائد وإنجازات كبيرة عند تطبيقها وخاصة في مجال الإنتاجية وجودة الأداء والإجراءات الإدارية، مثل دراسة (Haines and Lafleur 2011)

استخدمت الدراسات السابقة مناهج مختلفة في البحث، فبعضها يتفق مع الدراسة الحالية باستخدام المنهج الاحصائي التحليلي، وبعضها المنهج التجريبي، وبعضها المنهج النظري التحليلي. اتفقت جميع الدراسات على وجود آثار إيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة في مجال الأداء والعمل الإداري. تعتبر الدراسة الحالية امتدادا للدراسات السابقة، حيث تتفق مع الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الرقمية في الكشف عن مفهومها وأهدافها وعناصرها وخصائصها ووظائفها وأهميتها ومتطلباتها ومعوقاتهما، وتتفق مع الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الكشف عن الآثار الإيجابية الناتجة عن توظيفها في المنظمات، ولكنها تميزت بقياس أثر تطبيق الإدارة الرقمية تحت سقف الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي والعمل الإداري في ميدان جديد لم تتطرق إليه الدراسات السابقة وهو ميدان موظفين وموظفات مصحة شؤون الطلبة في جامعة غرداية، وهي من الدراسات القليلة في هذا المجال على المستوى المحلي، واستكشاف مشاكلها من وجهة نظر مستخدميها بهدف تطويرها وهذا ما أغفلته الدراسات السابقة وتفردت به الدراسة الحالية. وقد تم الاستفادة من البحوث والدراسات السابقة في إثراء الإطار المعرفي للدراسة الحالية، والجانب التطبيقي للدراسة، والتعقيب على النتائج التي كشفت عنها الدراسة الحالية.

### خلاصة الفصل الأول

تطرقنا في هذا الفصل إلى إطار مفاهيمي حول الإدارة الرقمية من خلال مفهومها ونلخصه في: أنها إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة، تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ أنها تشمل تحولا كبيرا في العمل يمثل الأنشطة الحياتية في الإدارة، من تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية، ومن أهم خصائصها: أنها لا تقوم الإدارة الرقمية على مثل تلك الهياكل التنظيمية، ولا تعرف التسلسل الوظيفي المعمول به في دوائر الإدارة التقليدية، فهي إدارة لا تقوم على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح الكفاءة في تقديم الخدمات العامة، فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء وتحسين الدخل وأبضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية، من خلال إعادة هندسة الإجراءات، مما يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف، وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم؛ وتتحصر أهمية الإدارة الرقمية في القدرة على

## الفصل الأول الإطار النظرية للإدارة الرقمية ومصحة شؤون الطلبة المفاهيم والدراسات السابقة

مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته لثورة المعلوماتية المستمرة.

# الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة

## تمهيد:

بعد التطرق إلى الإطار النظري العام لهذا البحث، فسنحاول من خلال الفصل هذا الفصل سنتناول الجانب التطبيقي لهذا الموضوع، حيث تم اختيار مصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية، لتكون محلا للدراسة وموظفي المصلحة وطلبة الجامعة كعينة عشوائية لتكون محلا لدراسة وتم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS قصد معرفة توجهات العينة من موظفين لدى مصلحة شؤون الطلبة وطلبة جامعة غرداية نحو دور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات والمعاملات الإدارية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من حيث أدوات التحليل.

وتم تقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: منهجية الدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة



### المبحث الأول: جامعة غرداية ومصحة الشؤون الطلابية

تعتبر مصحة الشؤون الطلابية من أهم المصالح في الكلية وذلك بناء للدور الذي تلعبه في الإحاطة بالطلبة وإرشادهم وتقديم الخدمات الإدارية المتعلقة بشؤونهم الدراسية.

#### المطلب الأول: مفهوم مصحة شؤون الطلبة

##### 1/ التعريف بمصحة شؤون الطلاب:

مصحة شؤون الطلبة هي مكان استقبال واستماع وإرشاد وتنظيم، مع مهمة توجيه الطلبة ومساعدتهم للتغلب على الصعوبات اليومية، حيث تقوم بمهامها الرئيسية وهي: استقبال وتوجيه الطلبة، إعداد شهادات التسجيل، إعداد بطاقات الطلبة، تسليم بيانات النقط، منح شهادات النجاح، تسوية مشاكل المنح الدراسية.

##### 2/ الموارد البشرية:

#### - العاملين في شؤون الطلاب:

هم الموظفون الذين يقدمون الخدمات والدعم للطلاب في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز نمو وتطور الطلاب في الجامعة. ويتأخر شؤون الطلاب غالبا ما يسمى بعميد شؤون الطلاب أو نائب رئيس الجامعة لشؤون الطلاب ويتبع مباشرة رئيس المؤسسة التعليمية أو نائب رئيس المؤسسة. ويكون غالبا الهيكل التنظيمي النموذجي لشؤون الطلاب كما يلي: مستشار أو نائب رئيس الجامعة لشؤون الطلاب، عميد شؤون الطلاب، مساعد نائب رئيس الجامعة، مدير إدارة، مساعد المدير، منسق، موظفي الدعم الإداري.

ويتكون فريق الشؤون الطلابية من سبعة أشخاص موزعين على النحو التالي:

- مكتب يعتني بالسنوات الأولى
- مكتب يعتني بالسنوات الثانية
- مكتب يعتني بالسنوات الثالثة
- شبابيك الاستقبال

#### المطلب الثاني: الصلاحيات والمهام الموكلة لمصحة شؤون الطلبة

##### 1. الصلاحيات الموكلة لمصحة شؤون الطلبة

##### 1.1/ تسجيل الطلبة

تتمثل عملية التسجيل حسب ما إذا كان الطالب من الطلبة الجدد أم من الطلبة القدامى أو من الطلبة القدامى القادمين من مؤسسات أخرى وكذلك الطلبة الناجحون في المناظرات الوطنية وطلبة الكلية العائدون

بعد انقطاع وذلك بالتنسيق مع مصلحة الإعلام ويقع ادخال بيانات الطلبة الشخصية في منظومة بروغرس وهي منظومة سليمة بالاعتماد على البيانات الموجودة بالملفات الخاصة بالطلبة.

ثم تقع إعادة الملفات الى المصلحة وذلك حسب المستوى الجامعي، فيتم اعداد الملفات الحاوية للوثائق المكونة للملف وترصيفها حسب الاختصاص، حيث يتم قبول ملفات الطلبة حسب الاختصاصات.

### 2.1/ الاعداد المادي لبرنامج امتحان السداسي الأول والثاني ودورة التدارك:

حيث يتم اعداد رزنامة الامتحانات بناء على الرزنامة العامة للسنة الجامعية الجارية ويكون ذلك على النحو التالي:

تقديم مقترح من طرف مصلحة الشؤون الطلابية يتضمن عناوين المواد التي تخضع للامتحان في رزنامة تحتوي على القاعات والتوقيت المخصص لكل مادة في الفترة المحددة للامتحان هذا وتجدر الإشارة ان هذه الرزنامة تشمل كل المستويات الدراسية في الكلية نذكر منها الليسانس، مرحلة الماستر الأولى والثانية، مرحلة أمد بمستوياتها الثلاث الى جانب مرحلة الدكتوراه.

### 3.1/ الإشراف على قاعة التفسير ومتابعة سير الامتحانات بدوراتها الثلاث

حيث يتم قبول كراسات الامتحان حسب رزنامة الامتحانات ومعالجتها

### 4.1/ توزيع بطاقات الأعداد وشهادات النجاح الخاصة بالإجازات.

### 5.1/ المشاركة في التظاهرات المبرمجة داخل الكلية.

## 2. مهام قسم الشؤون الطلابية:

1. تشكيل حلقة وصل بين الطالب ومكتب المسجل العام بالكلية وبالتالي مع إدارة الكلية.
2. رعاية شؤون الطلبة وتقديم العون لهم والإرشاد واستقبال مشاكلهم وقضاياهم والعمل على متابعتها وحلها مع الجهات ذات العلاقة.
3. ارشاد الطلبة وتوضيح الأنظمة والقوانين المعمول بها في الكلية والعمل على تطبيق القانون داخل الكلية.
4. الإشراف على كافة أوجه النشاطات المنهجية واللامنهجية الخاصة بالطلبة وتطويرها.
5. تطوير مهارات الطلبة ورعاية مواهبهم.
6. المشاركة في جميع نشاطات إدارة الكلية التي تخص الطلبة.
7. إتاحة فرص المشاركة في الأنشطة الثقافية والاجتماعية والرياضية، على المستوى الداخلي والخارجي حسب الإمكانيات المتاحة.
8. المشاركة في إجراءات التحقيق في مخالفات الطلبة وفق القوانين والأنظمة المتبعة في الكلية.

9. تشكيل ورعاية الأندية الطلابية العلمية والثقافية والرياضية بعد أخذ الموافقة عليها، وتقديم الدعم اللازم لها حسب الإمكانيات المتاحة.
  10. تنظيم المنقليات والمحاضرات التوعوية الخاصة بطلبة بالكلية والإشراف عليها.
  11. متابعة البرامج واللقاءات والنشاطات الطلابية المشتركة مع الكليات المناظرة والجامعات الليبية.
  12. التنسيق مع الأقسام العلمية واتحاد طلبة الكلية من أجل التغلب على المشاكل الأكاديمية للطلبة وإيجاد الحلول المناسبة لها.
  13. التنسيق مع الأقسام العلمية والطلبة المتفوقين لإجراء محاضرات إضافية للطلبة المتعثرين.
  14. متابعة الطلبة الذين تكثر الشكاوى منهم ومحاولة معالجة وتسوية هذه المشاكل.
  15. إعداد قوائم الطلبة وبياناتهم المطلوبة من الجهات الرسمية سواء من داخل الكلية أو خارجها.
  16. إعداد الاستبيانات الفصلية وتقديم نتائجها للجهات الرسمية بالكلية.
  17. إعداد قاعدة بيانات تجمع كافة بيانات الطلبة الشخصية والأكاديمية.
  18. جمع شكاوى ومقترحات الطلبة والحرص على متابعتها.
  19. جمع مبررات غياب الطلبة ومتابعة الطلبة الذين يتكرر غيابهم.
  20. الإشراف على انتخابات اتحاد الطلبة وتشكيله ومتابعة نشاطاته.
  21. إعداد ملتقى الطلبة الجدد الفصلي والإشراف عليه.
  22. تنظيم حفل التخرج السنوي والإشراف على ترتيباته.
  23. إعداد قائمتي مرتبة الشرف الأولى والثانية لطلبة الكلية حسب الشروط الموضوعه باللوائح والقوانين المعمول بها بالتعاون مع الأقسام المعنية (الخريجين، الدراسة والامتحانات).
  24. اصدار بطاقات تعريف الطلبة وتجديدها.
  25. إصدار تصريحات دخول سيارات الطلبة للكلية.
- وفي نهاية هذا المبحث نكون قد تطرقنا الى مفهوم ومهام وصلاحيات مصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية.

#### التعريف بجامعة غرداية:

شهد قطاع التعليم العالي بولاية غرداية تطورا متسارعا، فمن ملحقة بجامعة الجزائر بغرداية مع صدور القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب 1425هـ الموافق لـ 2004/08/24م إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-302 المؤرخ في 16 أوت 2005م، ليتوج ذلك بارتقاء المركز إلى

مصاف الجامعات الوطنية وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-248 المؤرخ في 14 رجب 1433هـ الموافق لـ 04 يونيو 2012م.<sup>1</sup>

ثم افتتحت ابتداء من السنة الجامعية 2004-2005 بجامعة الجزائر، ملحقة غرداية في الفروع التالية:

- الجذع المشترك لعلم الاجتماع والديموغرافيا.
- آيسانس تاريخ.

ثم أنشأ المركز الجامعي بغرداية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-302 المؤرخ في 11 رجب عام 1426هـ الموافق لـ 16 أوت 2005م، يتضمن عهدين:

- معهد العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية.
- معهد العلوم التجارية.

كما تقسمت الفروع المفتوحة بجامعة غرداية كآآتي:

- التاريخ.
- علم الاجتماع.
- الأدب العربي.
- الحقوق.
- علم النفس.
- العلوم التجارية.

- مع انضمام ملحقة المعهد الوطني للتجارة بمتليلي إلى المركز بيداغوجيا.

وتم تعديل مرسوم إنشاء المركز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10-18 المؤرخ في 26 محرم 1431هـ الموافق لـ 2010/01/12م بإضافة معهدين، حيث أصبح المركز يتكون من :

- معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- معهد الآداب واللغات.
- معهد علوم الطبيعة والحياة.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من مصلحة الإحصاء والاستشراف جامعة غرداية.

ثم ارتقى المركز الجامعي بغرداية إلى الجامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-248 المؤرخ في 14 رجب 1433 هـ الموافق لـ 04 يونيو 2012م، يتضمن إنشاء جامعة غرداية.

وتضمن الكليات التالية :

- كلية العلوم التكنولوجية.
- كلية العلوم الطبيعية والحياة وعلوم الأرض.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الرقمية في تحسين أداء موظفي مصلحة شؤون الطلبة، ولبلوغ هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث اشتمل البحث في الجانب الميداني من الدراسة على اس

تبيانين: استبيان موجه للطلبة واستبيان موجه للموظفين، وقد تم توزيع استبيانات تتعلق بحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج ( Statistical SPSS (Package for Social Science) النسخة رقم 24، والاستعانة أيضا ببرنامج Excel.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة وجمع البيانات

يتمثل في طلبة جامعة غرداية وموظفي مصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية، وتتكون العينة من 30 موظف و75 طالب من جامعة غرداية.

لقد تم إعداد الاستمارة حول موضوع دور الإدارة الرقمية في تحسين أداء موظفي مصلحة شؤون الطلبة من وجهة نظر الموظفين والطلبة، حيث تعتبر هاتين الاستمارتين كأداتين لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة.

وكانت هذه الاستمارة عبارة عن استبيانين واحد موجه لموظفي مصلحة شؤون الطلبة واستبيان إلكتروني موجه لطلبة الجامعة للإجابة عليه، والهدف من الاستبيان دراسة مدى إدراك كل من الطلبة والموظفين لدور الإدارة الرقمية في تحسين أداء موظفي مصلحة شؤون الطلبة.

كما تم الاعتماد في بحثنا هذا على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات والاستفادة منها، وكذلك الوثائق الرسمية والملاحظة العلمية.

الجدول رقم (01): الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان الموجه للموظفين

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
100%	30	عدد الاستمارات الموزعة
0%	0	عدد الاستمارات الغير مسترجعة
0%	0	عدد الاستمارات الملغاة
100%	30	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على استمارات الاستبيان

يمثل هذا الاستبيان الموجه للموظفين ( الملحق 01 ) الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها بحيث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم الاعتماد في تصميم الاستبيان على عدد من الدراسات السابقة وتم عرضه على الأستاذ المشرف لمراجعته، وبعد تعديله تم توزيع 30 استمارة منها 0 غير مسترجعة أي بنسبة 0%، وعدد استمارة ملغاة 0 أي بنسبة 0% وعدد الاستمارات المسترجعة والقابلة للتحليل بلغت 30 أي بنسبة 100% حيث خضعت جميعها للتحليل الإحصائي.

وقد خضع إعداد الاستبيان لمجموعة من المراحل:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات.
- عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمته لجمع البيانات.
- تعديل الاستبيان بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
- وخضع الاستبيان للتحكيم من طرف أساتذة.
- توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة.
- وتحتوي استمارة البحث التي تم الاعتماد عليها على قسمين:

**القسم الأول: معلومات عامة (بيانات شخصية)**

الجنس: على المستويين الذكر والأنثى.

العمر: على 3 مستويات أقل من 30 سنة، من 30 سنة إلى 40 سنة، أكثر من 40 سنة.

المؤهل العلمي: على 4 مستويات، الليسانس، ماستر، دكتوراه، تكوين.

عدد سنوات الخبرة: وتركنا مجال للكتابة

الوظيفة: وتركنا مجال للكتابة.

**القسم الثاني: بيانات الدراسة**

وينقسم إلى أربع أبعاد وهي:

البعد الأول: الجانب التقني وتمثله البنود: 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

البعد الثاني: الجانب المادي وتمثله البنود: 11-12-13-14

البعد الثالث: الجانب الأمني وتمثله البنود: 15-16-17-18

البعد الرابع: الكوادر البشرية وتمثله البنود: 19-20-21-22-23-24-25-26-27-28-29

المطلب الثاني: ثبات أداة الدراسة 01 وصدقها

من أجل التعرف على إجابات العمال قد تم استخدام مقياس ليكرات الخماسي، حيث يسمح هذا المقياس بحساب درجة موافقته أو عدم موافقته على العبارات المقترحة.

الجدول رقم (02): درجة مقياس ليكرات

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، ص 538.

وتم تحديد مستوى الفعالية في كل بعد من أبعاد الاستبيان طبقاً للمقياس بعد حساب المتوسط الحسابي المرجح للأوزان (الدراجات) بالشكر التالي:<sup>1</sup>  $5/4 = 0.8$

وقد حسب طول الفترة على أساس أن الأوزان الخمسة من 1 إلى 5 محصورة بينهما أربع مسافات، وطبقاً لقيم المتوسط الحسابي المرجح تم تحديد اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة كما في الجدول التالي:

جدول رقم (03): مقياس المتوسط الحسابي المرجح لاتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة

التصنيف (الرأي)	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5

المصدر عز عبد الفتاح، مرجع سبق ذكره، ص 538.

الأدوات الإحصائية المستخدمة:

أما الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل الاستبيان نوجزها فيما يلي:

- النسب المئوية والتكرارات: تم الاعتماد عليها من أجل وصف خصائص أفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي (x) : وهو المقياس الأوسع استخداماً من مقاييس النزعة المركزية ويتم استخدام المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة عن الاستبيان لأنه يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة.
- الانحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت، ويستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي، ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرة معينة إذا كان انحرافها المعياري منخفضاً.
- ألفا كرونباخ: لمعرفة ثبات وصدق الاستبيان.

<sup>1</sup> عز عبد الفتاح، عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، ص 583.



- اختبار t test لعينة واحدة.

صدق الاستبيان:

فبعد صياغة الاستمارة بتوجيه الأستاذ المشرف في هذا المجال في جامعة غرداية، بالإضافة إلى دراسة مدى دقة صياغة العبارات المقترحة وخدمتها للموضوع المدروس.

ثبات الاستبيان:

طريقة ألفا كرونباخ:

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة فيما لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط؛ بعبارة أخرى إن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيع الاستبيان على أفراد العينة المبحوثة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

ومن أكثر الطرق شيوعاً لقياس الثبات هي طريقة ألفا كرونباخ، ولمعرفة مدى ثبات أداة القياس، ولقد تحققت من صدق استبيان الدراسة من خلال هذا المعامل "ألفا كرونباخ".  
والجدول يوضح نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (04): نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق لكل أسئلة الاستبيان

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.992	29

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss.

تبين أن معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.992 وهي قيمة تفوق النسبة المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة بـ 0.6، وهذا ما يدل على صدق وثبات أداة الدراسة.

أما بالنسبة لكل بعد من أبعاد الاستبيان فقد كانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (05): نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق لكل بعد من أبعاد الاستبيان

الرقم	بيانات الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	الجانب التقني	10	0.915
الثاني	الجانب المادي	04	0.4405
الثالث	الجانب الأمني	04	0.4405
الرابع	الكوادر البشرية	11	0.923

0.992	29	كل فقرات الاستبيان
-------	----	--------------------

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم (05) يتضح أن معامل الثبات للبعد الأول كانت بدرجة 0.915 وهي درجة عالية، وهي أعلى من 0.6.

كما أن معامل الثبات للبعد الثاني كانت بدرجة 0.4405 وهي درجة عالية، وهي أعلى من 0.6.

كما أن معامل الثبات للبعد الثالث كانت بدرجة 0.4405 وهي درجة عالية، وهي أعلى من 0.6.

كما أن معامل الثبات للبعد الرابع كانت بدرجة 0.923 وهي درجة عالية، وهي أعلى من 0.6.

كما تم الاعتماد في بحثنا هذا على الاستبيان الالكتروني والذي قمنا بتوزيعه على الطلبة كوسيلة

لجمع البيانات والاستفادة منها، وكذلك الوثائق الرسمية والملاحظة العلمية.

#### الجدول رقم (06): الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان الموجه للطلبة

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
-	طلبة جامعة غرداية	عدد الاستثمارات الموزعة
0%	0	عدد الاستثمارات الغير مسترجعة
0%	0	عدد الاستثمارات الملغاة
100%	75	عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على استمارات الاستبيان

يمثل هذا الاستبيان الالكتروني الموجه للطلبة ( الملحق 02 ) الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها بحيث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم الاعتماد في تصميم الاستبيان على عدد من الدراسات السابقة وتم عرضه على الأستاذ المشرف لمراجعته، وبعد تعديله تم توزيعه على عدد غير محدود من طلبة جامعة غرداية عشوائيا عبر رابط مشاركة الاستبيان الالكتروني حيث لدينا 0 استمارة غير مسترجعة أي بنسبة 0%، وعدد استمارة ملغاة 0 أي بنسبة 0% وعدد الاستثمارات المسترجعة والقابلة للتحليل بلغت 75 أي بنسبة 100% حيث خضعت جميعها للتحليل الإحصائي.

وقد خضع إعداد الاستبيان لمجموعة من المراحل:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات.
- عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمة لجمع البيانات.
- تعديل الاستبيان بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

- وخضع الاستبيان للتحكيم من طرف أساتذة.

- توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة.

وتحتوي استمارة البحث التي تم الاعتماد عليها على قسمين:

**القسم الأول: معلومات عامة (بيانات شخصية)**

الجنس: على المستويين الذكر والأنثى.

العمر: على 3 مستويات أقل من 30 سنة، من 30 سنة إلى 40 سنة، أكثر من 40 سنة.

المستوى الدراسي: على 3 مستويات، الليسانس، ماستر، دكتوراه.

التخصص: وتركنا مجال للكتابة

الكلية: وتركنا مجال للكتابة.

**القسم الثاني: بيانات الدراسة**

وينقسم إلى خمسة أبعاد وهي:

البعد الأول: الجانب التقني وتمثله البنود: 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

البعد الثاني: الجانب المادي وتمثله البنود: 11-12-13-14-15-16

البعد الثالث: الجانب الأمني وتمثله البنود: 17-18-19

البعد الرابع: الكوادر البشرية وتمثله البنود: 20-21-22-23

البعد الخامس: أداء العاملين وانطباق الطلبة على الأداء وتمثله البنود: 24-25-26-27-28-29

**المطلب الثالث: ثبات أداة الدراسة 02 وصدقها**

من أجل التعرف على إجابات الطلبة قد تم استخدام مقياس ليكرات الخماسي، حيث يسمح هذا

المقياس بحساب درجة موافقته أو عدم موافقته على العبارات المقترحة.

**الجدول رقم (07): درجة مقياس ليكرات**

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، ص 538.

وتم تحديد مستوى الفعالية في كل بعد من أبعاد الاستبيان طبقا للمقياس بعد حساب المتوسط

الحسابي المرجح للأوزان (الدراجات) بالشكر التالي:<sup>1</sup>  $5/4 = 0.8$

<sup>1</sup> - عز عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 583.

وقد حسب طول الفترة على أساس أن الأوزان الخمسة من 1 إلى 5 محصورة بينهما أربع مسافات، وطبقا لقيم المتوسط الحسابي المرجح تم تحديد اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة كما في الجدول التالي:

جدول رقم (08): مقياس المتوسط الحسابي المرجح لاتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة

التصنيف (الرأي)	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.80	من 2.60	من 3.40	من 4.20
		إلى 2.59	إلى 3.39	إلى 4.19	إلى 5

المصدر عز عبد الفتاح، مرجع سبق ذكره، ص 538.

#### الأدوات الإحصائية المستخدمة:

أما الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل الاستبيان نوجزها فيما يلي:

- النسب المئوية والتكرارات: تم الاعتماد عليها من أجل وصف خصائص أفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي (x) : وهو المقياس الأوسع استخداماً من مقاييس النزعة المركزية ويتم استخدام المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة عن الاستبيان لأنه يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة.
- الانحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت، ويستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي، ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرة معينة إذا كان انحرافها المعياري منخفضاً.

- ألفا كرونباخ: لمعرفة ثبات وصدق الاستبيان.

- اختبار t test لعينة واحدة.

#### صدق الاستبيان:

فبعد صياغة الاستمارة بتوجيه الأستاذ المشرف في هذا المجال في جامعة غرداية، بالإضافة إلى دراسة مدى دقة صياغة العبارات المقترحة وخدمتها للموضوع المدروس.

#### ثبات الاستبيان:

#### طريقة ألفا كرونباخ:

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة فيما لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط؛ بعبارة أخرى إن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيع الاستبيان على أفراد العينة المبحوثة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

ومن أكثر الطرق شيوعاً لقياس الثبات هي طريقة ألفا كرونباخ، ولمعرفة مدى ثبات أداة القياس، ولقد تحققت من صدق استبيان الدراسة من خلال هذا المعامل "ألفا كرونباخ".  
والجدول يوضح نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (09): نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق لكل أسئلة الاستبيان

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.992	29

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss.

تبين أن معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.992 وهي قيمة تفوق النسبة المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة بـ 0.6، وهذا ما يدل على صدق وثبات أداة الدراسة.

أما بالنسبة لكل بعد من أبعاد الاستبيان فقد كانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (10): نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق لكل بعد من أبعاد الاستبيان

الرقم	بيانات الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	الجانب التقني	10	0.915
الثاني	الجانب المادي	06	0.819
الثالث	الجانب الأمني	03	0.375
الرابع	الكوادر البشرية	04	0.4405
الخامس	أداء العاملين وانطباق الطلبة على الأداء	06	0.819
	كل فقرات الاستبيان	29	0.992

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم (10) يتضح أن معامل الثبات للبعد الأول كانت بدرجة 0.915 وهي درجة عالية، وهي أعلى من 0.6.

كما أن معامل الثبات للبعد الثاني كانت بدرجة 0.819 وهي درجة عالية، وهي أعلى من 0.6.  
كما أن معامل الثبات للبعد الثالث كانت بدرجة 0.375 وهي درجة عالية، وهي أعلى من 0.6.  
كما أن معامل الثبات للبعد الرابع كانت بدرجة 0.4405 وهي درجة عالية، وهي أعلى من 0.6.  
كما أن معامل الثبات للبعد الخامس كانت بدرجة 0.819 وهي درجة عالية، وهي أعلى من 0.6.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة بالنسبة للموظفين

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى عرض نتائج الدراسة من خلال تحليل نتائج الاستبيان من خلال وصف عينة الدراسة تحليل البيانات الشخصية وتفسيرها تحليل بيانات الدراسة، وفي أخير اختبار الفرضيات وتحليلها.

### المطلب الأول: وصف عينة الدراسة

يتضمن وصف عينة الدراسة التحليل الإحصائي للمعلومات العامة للاستبيان من خلال تحليل الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة.

#### 1/ عينة الموظفين:

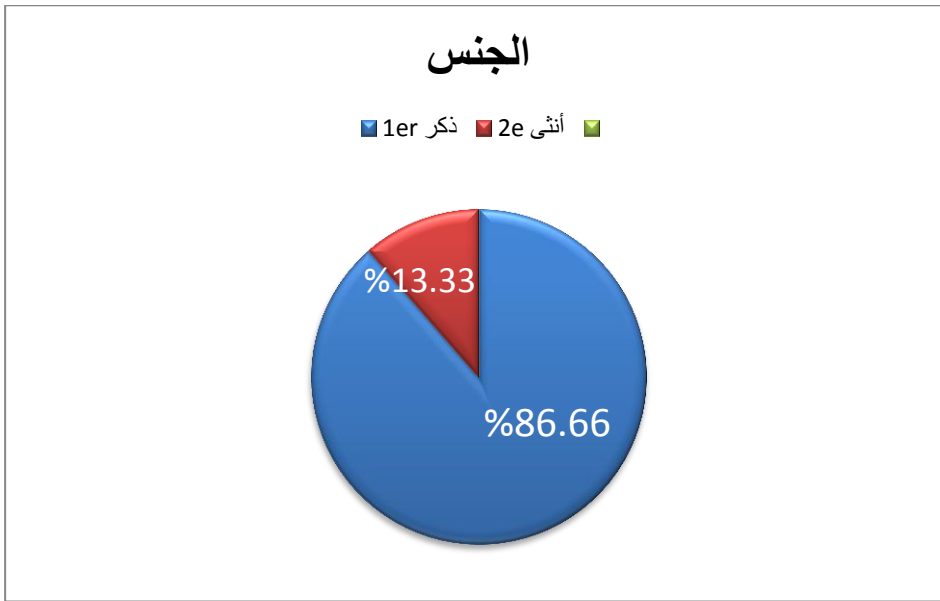
1- الجنس: الجدول التالي يوضح توزيع عينة الموظفين حسب الجنس

الجدول رقم (11): توزيع عينة الموظفين والطلبة حسب الجنس

توزيع عينة الموظفين حسب الجنس		
النسبة (%)	تكرار	الجنس
86.66%	26	ذكر
13.33%	4	أنثى
100%	30	المجموع
توزيع عينة الطلبة حسب الجنس		
النسبة (%)	تكرار	الجنس
50.7%	38	ذكر
49.3%	37	أنثى
100%	75	المجموع

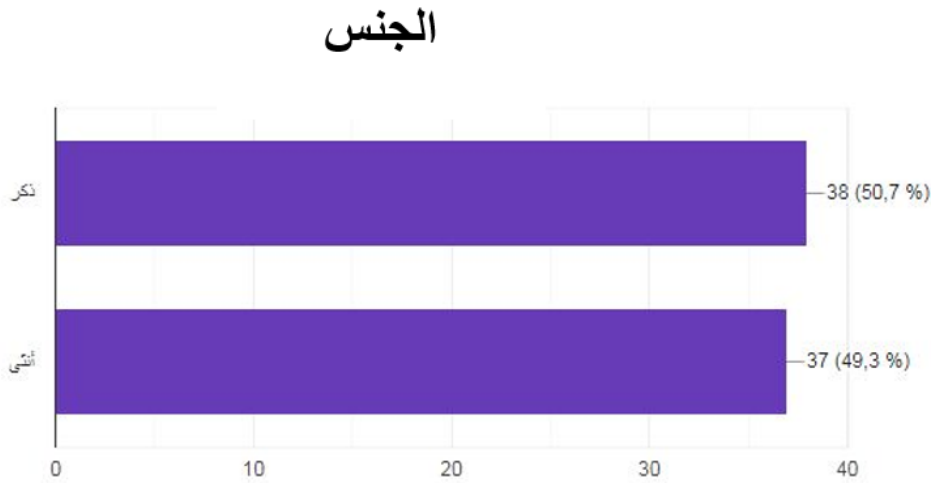
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (02): توزيع مفردات العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (03): توزيع مفردات العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول والدائرة النسبية نلاحظ أن فئة الذكور يمثلون نسبة 50.7% من أفراد العينة، تقابلها نسبة الإناث نسبة 49.3%، ومنه نستنتج أن الفئة الغالبة للموظفين هي فئة الذكور ومنه أغلب الطلبة ذكور. من خلال الجدول والأعمدة نلاحظ أن فئة الذكور يمثلون نسبة 86.6% من أفراد العينة، تقابلها نسبة الإناث نسبة 13.3%، ومنه نستنتج أن الفئة الغالبة للطلبة هي فئة الذكور ومنه أغلب العمال ذكور.

2- العمر:

قسمنا عينة الدراسة حسب العمر وذلك من خلال الجدول التالي:

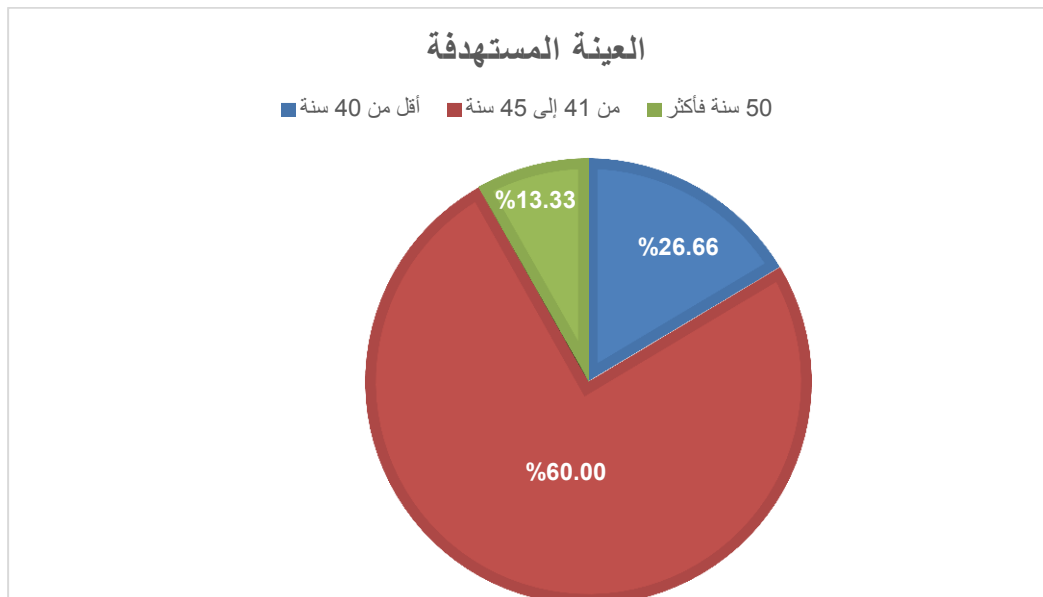
الجدول رقم (12): توزيع عينة الموظفين والطلبة حسب العمر

توزيع عينة الموظفين حسب العمر		
النسبة%	التكرار	البيان
13.33%	4	أكثر من 10 عاملين
26.66%	8	أقل من 5 عاملين
60%	18	من 5 الى 10 عاملين
100	30	المجموع

توزيع عينة الطلبة حسب العمر		
النسبة%	التكرار	البيان
4%	3	أكثر من 40 سنة
88%	66	أقل من 30 سنة
8%	6	من 30 الى 40 سنة
100	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

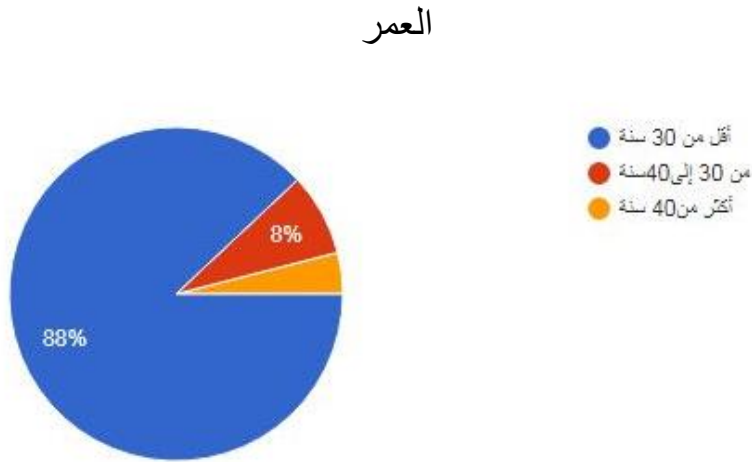
الشكل رقم (04): توزيع عينة الموظفين حسب العمر





المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم (05): توزيع عينة الطلبة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول والدائرة النسبية أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الموظفين كانت أعمارهم أغلبية سنهم بين 41 إلى 45 سنة بحيث يمثلون نسبة 60%، تليها عينة الدراسة التي أعمارهم أقل من 41 سنة بنسبة 26.66%، أما الأفراد الذين يتراوح سنهم بين 46 إلى 50 سنة يمثلون نسبة 13.33%، وأخيرا نجد فئة الأفراد الذين أعمارهم أكثر من 50 سنة.

من خلال الجدول والدائرة النسبية أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الطلبة كانت أعمارهم أغلبية سنهم أقل من 30 سنة بحيث يمثلون نسبة 88%، تليها عينة الدراسة التي أعمارهم من 30 الى 40 سنة بنسبة 8%، أما الأفراد الذين سنهم أكثر من 40 سنة يمثلون نسبة 4%.

**3- الكلية :** تضم عينة الدراسة مجموعة من الطلبة من كليات مختلفة موضحة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (24): توزيع مفردات العينة حسب متغير الكلية

النسبة%	التكرار	الكلية
60%	45	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
5.33%	4	كلية العلوم والتكنولوجيا
9.33%	7	كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية
9.33%	7	كلية العلوم الطبيعية والحياة

9.33%	7	كلية الآداب واللغات
4%	3	كلية الهندسة
2.66%	2	كلية الحقوق
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم (24) أعلاه يتضح لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة طلبة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بنسبة 60%، وأيضاً تضمنت عينة الدراسة نسبة 9.33% للكليات: علوم الطبيعة والحياة، الآداب واللغات، العلوم الإنسانية والاجتماعية، أما نسبة 4% بكلية الهندسة، أما باقي أفراد العينة بكلية الحقوق بنسبة 2.66%، والملاحظ أن أغلبية أفراد عينة من كلية العلوم الاقتصادية مقارنة بالكليات الأخرى.

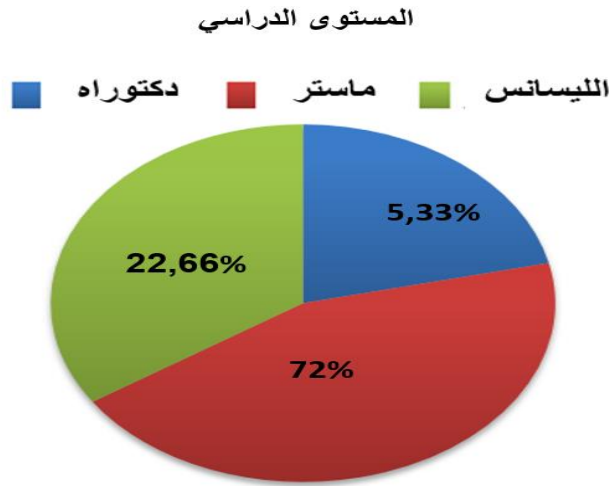
4- المستوى الدراسي: تضم عينة الدراسة مجموعة من الطلبة ذوي مستويات تعليمية مختلفة موضحة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (25): توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى الدراسي

النسبة %	التكرار	المستوى الدراسي
22.66%	17	الليسانس
72%	54	ماستر
5.33%	4	دكتوراه
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم (06): توزيع مفردات العينة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والشكل رقم (06) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يحملون تخصص ماستر بنسبة 72%، تليها تخصصات الذين يحملون درجة الليسانس بنسبة 22.7%، أما درجة الدكتوراه يمثلون نسبة 5.33%.

**3- الوظيفة:** تضم عينة الدراسة مجموعة من الموظفين ذوي مناصب مختلفة موضحة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (13): توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة

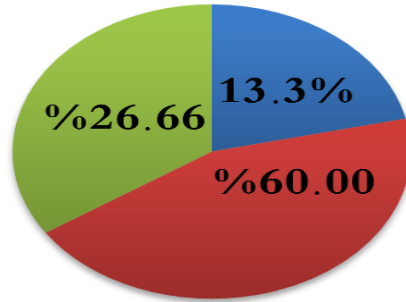
الوظيفة	التكرار	النسبة %
تقني في الاعلام الآلي	02	6.66%
متصرف رئيسي	05	16.66%
متصرف إداري	17	56.66%
الأمانة	6	18.00%
أخرى	0	0.0%
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم (08): توزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي

### المؤهل العلمي

■ أخرى ■ الليسانس ■ ماجستير ■ دكتوراه



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات **spss**.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الشكل رقم (05) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يحملون تخصص ماجستير بنسبة 60.00%، تليها تخصصات الذين يحملون درجة الليسانس بنسبة 26.66%، أما درجة الدكتوراه يمثلون نسبة 13.33%، في حين نجد أن عينة الدراسة لم تحمل أي عامل يحمل شهادة أخرى.

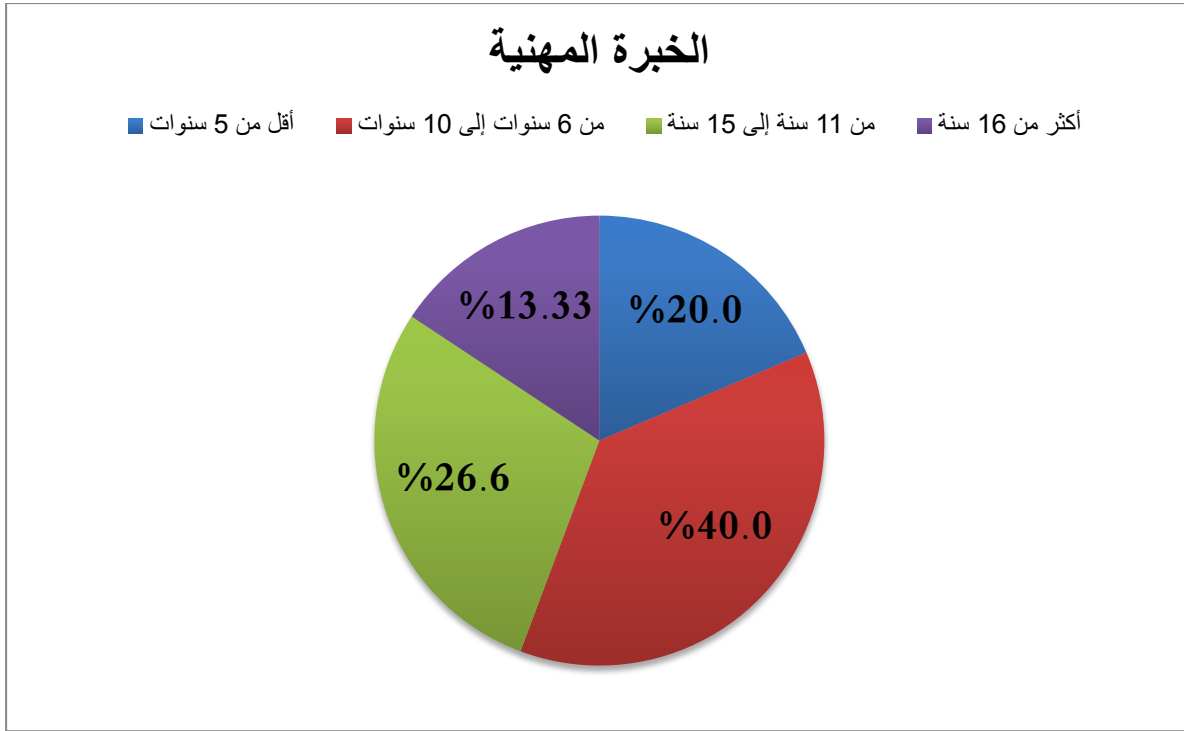
5- عدد سنوات الخبرة: تضم عينة الدراسة مجموعة من الموظفين ذو خبرة موضحون حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (15): توزيع مفردات العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة (%)
أقل من 5 سنوات	6	20.00%
من 6 سنوات إلى 10 سنوات	12	40.00%
من 11 سنة إلى 15 سنة	8	26.66%
أكثر من 16 سنة	4	13.33%
مجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات **spss**.

الشكل رقم (06): توزيع مفردات العينة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات **spss**.

نلاحظ من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن 40% من عينة الدراسة تمثل الموظفين الذين يحملون بين 6 سنة إلى 10 سنة خبرة، ثم النسبة المئوية تمثل الموظفين الذين يحملون عدد سنوات الخبرة بين 11 سنة و 15 سنة خبرة 26.66%، أما الموظفين الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات تمثل نسبتهم 20%، والموظفين الذين خبرتهم أكثر من 16 سنة يمثلون 13.33%، مما يعني أن أغلبية الموظفين يملكون خبرة مهنية بين 6 سنوات و 10 سنوات.

#### المطلب الثاني: عرض وتحليل الاستبيان الموجه للموظفين

سننطلق في هذا المطلب إلى تحليل بيانات الدراسة، واختبار الفرضيات.

##### أولاً- تحليل بيانات الدراسة:

بعد تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة ننتقل إلى تحليل البيانات المتعلقة بالأبعاد الدراسة أو العنوان، بعد تفريغ الاستمارة وترميز البيانات وإدخالها للحاسوب باستعمال برمجية **spss**.  
وبما أننا استخدمنا مقياس ليكرات الثلاثي الذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) هو متغير ترتيبي والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكرات الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى  $5-1=4$  تم تقسيم عدد الخلايا  $4/5=0.8$ ، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم حساب النتائج حسب الجدول التالي:

جدول رقم (16): مقياس المتوسط الحسابي المرجح لاتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة

التصنيف (الرأي)	غير موافق تماما	غير موافق	حيادي	موافق	موافق تماما
المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5

المصدر: عز عبد الفتاح، مرجع سبق ذكره، ص 538.

#### البعد الأول: الجانب التقني

سنقوم بتحليل الإجابات عن أسئلة هذا الجزء المتمثل في الجانب التقني، وقد تم حساب وعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة عن جميع فقرات هذا الجزء والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على فقرات البعد الأول

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	- تطور المصلحة برمجيات مختلفة تسهم في توظيف الإدارة الرقمية.	3.33	0.479	متوسط	04
02	- توفر المصلحة التقنيات اللازمة لتحقيق الخدمات الرقمية.	3.37	0.615	متوسط	03
03	- تحرص المصلحة على تبني كل ما هو جديد في البرامج والتطبيقات.	3.83	0.461	مرتفع	01
04	- تطبق المصلحة البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات.	3.27	0.640	متوسط	05
05	- تحقيق السرعة المطلوبة في تحقيق الأعمال ودقة المعلومات.	3.83	0.592	مرتفع	01

02	مرتفع	0.621	3.60	- توفر الخدمات للطلبة بصفة مستمرة.	06
01	مرتفع	0.461	3.83	- رقمنة سجلات الطلبة وكذا تخفيف الإجراءات الإدارية.	07
05	متوسط	0.640	3.27	-تحسين الخدمات وانتهاء استراتيجيات الإدارة الرقمية ساهم بتقليل طوابير الانتظار.	08
01	مرتفع	0.592	3.83	- بتوفر خدمة انترنيت جيدة يمكن لأي طالب جزائري في أي ولاية كانت الاستفادة من الخدمات المقدمة إلكترونيا.	09
02	مرتفع	0.621	3.60	- يؤدي تقديم الخدمات الرقمية في جامعة غرداية إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل.	10
-	مرتفع	<b>0.568</b>	<b>3.538</b>	توفر المصلحة الجانب التقني الذي يسهل الإدارة الرقمية	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات **spss**.

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الأول الجانب التقني تتراوح بين (3.27-3.83)، بدرجة مرتفعة وهو ما يشير إلى أن الموظفين موافقون على توفر الجانب التقني بمصلحة شؤون الطلبة، بحيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد بـ 3.538 وهي درجة مرتفعة، وقد انحراف المعياري الكلي بـ 0.568 وهي درجة مرتفعة.

#### البعد الثاني: الجانب المادي

يتضمن هذا الجزء تحليل الإجابات عن الأسئلة المتعلقة بالجانب المادي وتوافر المعدات بمصلحة شؤون الطلبة بغرداية، وقد تم حساب وعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة عن جميع فقرات هذا البعد، وكانت النتائج المتحصل عليها في الجدول التالي:

## الجدول رقم (18): البعد الثاني

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
04	مرتفع	0.728	3.57	-تمتلك المصلحة أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتوظيف الإدارة الرقمية.	11
07	متوسط	0.964	2.97	- توفر الجامعة كافة البرامج التي يحتاجها الموظفين لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملهم.	12
06	متوسط	0.504	3.23	- تلغي أسلوب التعامل الرشوة لأن الموظف يتعامل مع الحاسوب مباشرة.	13
09	متوسط	0.961	2.80	- ينتفي مفهوم الوساطة الإدارية بين العاملين والطلاب.	14
	مرتفع	0.8715	3.39		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الثاني والمتمثل في الجانب المادي تراوحت بين (2.80 - 4.13) بدرجة مرتفعة وهو ما يشير إلى أن أغلبية الموظفين موافقون على تطبيق الإدارة الرقمية وتوافر العتاد والأجهزة اللازمة لذلك وبنسبة كبيرة، بحيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي بـ 3.39 وهي درجة مرتفعة نوعاً ما، وقدّر الانحراف المعياري الكلي بـ 0.8715 وهي درجة مرتفعة.

## البعد الثالث: الجانب الأمني

يتضمن هذا الجزء تحليل الإجابات عن الأسئلة المتعلقة بالبعد الثالث الجانب الأمني، وقد تم حساب وعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة عن جميع فقرات هذا البعد، وكانت النتائج المتحصل عليها كما يلي في الجدول التالي:

## الجدول رقم (19): البعد الثالث



الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
03	مرتفع	0.699	3.83	- تستبدل المصلحة كلمات السر الخاصة لموظفين بشكل دوري.	15
07	مرتفع	0.572	3.50	- تمتلك المصلحة آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية.	16
04	مرتفع	0.679	3.77	- توفر الجامعة شبكات اتصال سريعة وآمنة.	17
05	مرتفع	0.583	3.73	- توفر المصلحة الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات.	18
-	مرتفع	<b>0.7161</b>	<b>3.765</b>	توفر الجانب الأمني بمصلحة شؤون الطلبة	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الثالث والمتمثل في الجانب الأمني تراوحت بين (3.50 - 4.03)، بدرجة مرتفعة وهو ما يشير إلى أن الموظفين موافقين بنسبة كبيرة على فقرات هذا البعد، بحيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد بـ 3.765 وهي درجة مرتفعة، وقد انحراف المعياري الكلي بـ 0.7161 وهي درجة مرتفعة.

#### البعد الرابع: الكوادر البشرية

سنقوم بتحليل الإجابات عن أسئلة هذا الجزء المتمثل في الكوادر البشرية، وقد تم حساب وعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة عن جميع فقرات هذا الجزء والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (20): تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على فقرات البعد الرابع

الترتيب	درجة	الانحراف	المتوسط	العبارات	الرقم
---------	------	----------	---------	----------	-------

	الموافقة	المعياري	الحسابي		
04	متوسط	0.479	3.33	- درجة رضا الموظف (ة) عن الخدمات التي تقدمها المصلحة.	19
03	متوسط	0.615	3.37	- تفعيل مفهوم الشفافية والمصداقية في المعاملات الإدارية.	20
01	مرتفع	0.461	3.83	- تمكن جميع الموظفين من الحصول على نفس المعاملات الإدارية.	21
05	متوسط	0.640	3.27	- تحسين الخدمات الجامعية ساهم بتكريس مبدأ تقريب الإدارة من الطالب وتحسين صورتها لديه.	22
01	مرتفع	0.592	3.83	- لدي خلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الرقمية.	23
02	مرتفع	0.621	3.60	- لدي معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها الإدارة الرقمية المطبقة في مصلحة شؤون الطلبة بالجامعة.	24
01	مرتفع	0.461	3.83	- لدي معرفة شاملة عن الأنظمة التي تستخدمها الإدارة والتي أحتاج إليها في عملي.	25
05	متوسط	0.640	3.27	- أتابع باستمرار ما يتم تفعيله من الأنظمة الرقمية الجديدة.	26
01	مرتفع	0.592	3.83	- لدي خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الرقمية.	27
02	مرتفع	0.621	3.60	- لدي خلفية معرفية عن إيجابيات الإدارة الرقمية.	28
04	مرتفع	0.568	3.53	- تساعد العاملين على تطبيق مبدأ الرقابة الذاتية على أعمالهم.	29
-	مرتفع	0.599	3.758	توفر المصلحة على الكوادر البشرية المؤهلة والتي	المجمو

ع	تسهل الإدارة الرقمية.
---	-----------------------

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الأول الجانب التقني تتراوح بين (3.27-3.83)، بدرجة مرتفعة وهو ما يشير إلى أن الموظفين موافقون على توفر الجانب التقني بمصلحة شؤون الطلبة، بحيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد بـ 3.758 وهي درجة مرتفعة، وقدر الانحراف المعياري الكلي بـ 0.599 وهي درجة مرتفعة.

ثانياً - اختبار فرضيات الدراسة:

تم اختبار فرضيات الدراسة إحصائياً باستخدام برنامج Spss:

الفرضية الأولى:

- نص الفرضية: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مستوى إدراك الموظف لدور الإدارة الرقمية في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة وكل من المؤهل العلمي وسنوات الخبرة والوظيفة".

$H_0$ . لا تحسن الإدارة الرقمية أداء مصلحة شؤون الطلبة.

$H_1$ . تحسن الإدارة الرقمية أداء مصلحة شؤون الطلبة.

للتأكد من صحة الفرضية الأولى أو عدم صحتها، تم استخدام اختبار (ت) t test لعينة واحدة عند مستوى 0.05

الجدول رقم (21): نتائج اختبار (ت) t test لعينة واحدة الفرضية الأولى

الفرضية الأولى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) t المحسوبة	قيمة (ت) t الجدولية	قيمة SIG T	نتيجة الفرضية
تحسن الإدارة الرقمية أداء مصلحة شؤون الطلبة	3.7667	0.43886	47.01	2.0322	0.04	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن الإدارة الرقمية تحسن الإدارة الرقمية أداء مصلحة شؤون الطلبة، بحيث أظهرت نتائج أن قيمة مستوى الدلالة (SIG) بلغت ( 0.04 ) في عبارة البعد الأول وهي أقل من

مستوى المعنوية (0.05)، كما نجد أن قيمة (ت) t test المحسوبة لكل عبارات البعد الأول بلغت 47.01، وهي بذلك دالة إحصائياً لذلك يتم رفض الفرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وعليه نؤكد صحة الفرضية الأولى.

### المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة بالنسبة للطلبة

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى عرض نتائج الدراسة من خلال تحليل نتائج الاستبيان من خلال وصف عينة الدراسة تحليل البيانات الشخصية وتفسيرها تحليل بيانات الدراسة، وفي الأخير اختبار الفرضيات وتحليلها.

### عرض وتحليل الاستبيان الموجه للطلبة

سنتطرق في هذا المطلب إلى تحليل بيانات الدراسة، واختبار الفرضيات.

### أولاً- تحليل بيانات الدراسة:

بعد تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة ننتقل إلى تحليل البيانات المتعلقة بالأبعاد الدراسة أو العنوان، بعد تفريغ الاستمارة وترميز البيانات وإدخالها للحاسوب باستعمال برمجية spss وبما أننا استخدمنا مقياس ليكرات الثلاثي الذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) هو متغير ترتيبي والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكرات الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى  $5-1=4$  تم تقسيم عدد الخلايا  $4/5=0.8$ ، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم حساب النتائج حسب الجدول رقم 16 المذكور سابقاً

### البعد الأول: الجانب التقني

سنقوم بتحليل الإجابات عن أسئلة هذا الجزء المتمثل في الجانب التقني، وقد تم حساب وعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة عن جميع فقرات هذا الجزء والنتائج مبينة في الجدول التالي:

### الجدول رقم (22): تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على فقرات البعد الاول

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	- تطور المصلحة برمجيات مختلفة تسهم في توظيف الإدارة الرقمية.	3.33	0.479	متوسط	04

03	متوسط	0.615	3.37	02 - توفر المصلحة التقنية اللازمة لتحقيق الخدمات الرقمية.
01	مرتفع	0.461	3.83	03 - تحرص المصلحة على تبني كل ما هو جديد في البرامج والتطبيقات.
05	متوسط	0.640	3.27	04 - تطبق المصلحة البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات.
01	مرتفع	0.592	3.83	05 - تحقيق السرعة المطلوبة في تحقيق الأعمال ودقة المعلومات.
02	مرتفع	0.621	3.60	06 - توفر الخدمات للطلبة بصفة مستمرة.
01	مرتفع	0.461	3.83	07 - رقمنة سجلات الطلبة وكذا تخفيف الإجراءات الإدارية.
05	متوسط	0.640	3.27	08 - تحسين الخدمات وانتهاج استراتيجية الإدارة الرقمية ساهم بتقليل طوابير الانتظار.
01	مرتفع	0.592	3.83	09 - بتوفر خدمة انترنت جيدة يمكن لأي طالب جزائري في أي ولاية كانت الاستفادة من الخدمات المقدمة إلكترونياً.
02	مرتفع	0.621	3.60	10 - يؤدي تقديم الخدمات الرقمية في جامعة غرداية إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل.
-	مرتفع	0.471	3.854	المجموع توفر المصلحة الجانب التقني الذي يسهل الإدارة الرقمية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات **spss**.

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الأول الجانب التقني تتراوح بين (3.27-3.83)، بدرجة مرتفعة وهو ما يشير إلى أن الطلبة موافقون على توفر الجانب التقني بمصلحة

شؤون الطلبة، بحيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد بـ 3.854 وهي درجة مرتفعة، وقد انحراف المعياري الكلي بـ 0.471 وهي درجة مرتفعة.

**البعد الثاني: الجانب المادي**

يتضمن هذا الجزء تحليل الإجابات عن الأسئلة المتعلقة بالجانب المادي وتوافر المعدات بمصلحة شؤون الطلبة بغرداية، وقد تم حساب وعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة عن جميع فقرات هذا البعد، وكانت النتائج المتحصل عليها في الجدول التالي:

**الجدول رقم (23): البعد الثاني**

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
04	مرتفع	0.728	3.57	- تمتلك المصلحة أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتوظيف الإدارة الرقمية.	11
07	متوسط	0.964	2.97	- تلغي أسلوب التعامل الرشوة لأن الطالب يتعامل مع الحاسوب مباشرة.	12
06	متوسط	0.504	3.23	- ينتفي مفهوم الوساطة الإدارية بين العاملين والطلاب.	13
09	متوسط	0.961	2.80	- تتوفر المصلحة على العدد الكافي من التقنيين في حال حدوث أعطاب مفاجئة تعيق العمل.	14
03	مرتفع	0.699	3.83	- تتوفر المصلحة على عدد كافي من أجهزة الحاسوب السريعة الخدمة.	15
07	مرتفع	0.572	3.50	- تحتوي المصلحة على أرشيف ذو سعة كبيرة لحفظ بيانات المستخدمين.	16
-	مرتفع	0.6715	4.39		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الثاني والمتمثل في الجانب المادي تراوحت بين (2.80 - 4.13) بدرجة مرتفعة وهو ما يشير إلى أن أغلبية الطلبة موافقون على تطبيق الإدارة الرقمية وتوافر العتاد والأجهزة اللازمة لذلك وبنسبة كبيرة، بحيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي بـ 4.39 وهي درجة مرتفعة نوعاً ما، وقد قدر الانحراف المعياري الكلي بـ 0.6715 وهي درجة مرتفعة.

#### البعد الثالث: الجانب الأمني

يتضمن هذا الجزء تحليل الإجابات عن الأسئلة المتعلقة بالبعد الثالث الجانب الأمني، وقد تم حساب وعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة عن جميع فقرات هذا البعد، وكانت النتائج المتحصل عليها كما يلي في الجدول التالي:

#### الجدول رقم (24): البعد الثالث

الترتيب	درجة الموفقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
04	مرتفع	0.679	3.77	- تستبدل المصلحة كلمات السر الخاصة لموظفين بشكل دوري.	17
05	مرتفع	0.583	3.73	- تمتلك المصلحة آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية.	18
03	مرتفع	0.699	3.83	- توفر المصلحة الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات.	19
-	مرتفع	0.61	3.665	توفر الجانب الأمني بمصلحة شؤون الطلبة	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الثالث والمتمثل في الجانب الأمني تراوحت بين (3.50 - 4.03)، بدرجة مرتفعة وهو ما يشير إلى أن الطلبة موافقون بنسبة كبيرة على

فقرات هذا البعد، بحيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد بـ 3.665 وهي درجة مرتفعة، وقدر الانحراف المعياري الكلي بـ 0.61 وهي درجة مرتفعة.

**البعد الرابع: الكوادر البشرية**

سنقوم بتحليل الإجابات عن أسئلة هذا الجزء المتمثل في الكوادر البشرية، وقد تم حساب وعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة عن جميع فقرات هذا الجزء والنتائج مبينة في الجدول التالي:

**الجدول رقم (25): تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على فقرات البعد الرابع**

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
20	- تفعيل مفهوم الشفافية والمصادقية في المعاملات الإدارية.	3.37	0.615	متوسط	03
21	- تمكن جميع الطلبة من الحصول على نفس المعاملات الإدارية.	3.83	0.461	مرتفع	01
22	- تحسين الخدمات الجامعية ساهم بتكريس مبدأ تقريب الإدارة من الطالب وتحسين صورتها لديه.	3.27	0.640	متوسط	05
23	- تساعد العاملين على تطبيق مبدأ الرقابة الذاتية على أعمالهم.	3.83	0.592	مرتفع	01
المجموع	توفر المصلحة على الكوادر البشرية المؤهلة والتي تسهل الإدارة الرقمية.	3.858	0.559	مرتفع	-

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات **spss**.

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الأول الجانب التقني تتراوح بين (3.27-3.83)، بدرجة مرتفعة وهو ما يشير إلى أن الطلبة موافقون على توفر الجانب التقني بمصلحة شؤون الطلبة، بحيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد بـ 3.858 وهي درجة مرتفعة، وقدر الانحراف المعياري الكلي بـ 0.559 وهي درجة مرتفعة.



البعد الخامس: أداء العاملين وانطباع الطلبة على الأداء

سنقوم بتحليل الإجابات عن أسئلة هذا الجزء المتمثل في أداء العاملين وانطباع الطلبة على الأداء، وقد تم حساب وعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة عن جميع فقرات هذا الجزء والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (26): تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على فقرات البعد الخامس

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
02	مرتفع	0.621	3.60	- درجة رضا الطالب (ة) عن الخدمات التي تقدمها المصلحة.	24
01	مرتفع	0.461	3.83	- يوجد في المصلحة موظفين يتعاملون مع التقنية بدقة.	25
05	متوسط	0.640	3.27	- تتسم المعلومات المقدمة من قبل الموظف والمتعلقة بالإدارة الرقمية بالفعالية والكفاءة العالية.	26
01	مرتفع	0.592	3.83	- للموظفين القدرة على التثبت من المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها عند إجراء الأعمال الإدارية باستعمال الإدارة الرقمية.	27
02	مرتفع	0.621	3.60	- يدرك الموظف بأن الإدارة الرقمية تساعد المصلحة في تحسين المعاملات الإدارية للحفاظ على صحة وسلامة المعلومات الخاصة بالطلبة.	28
04	مرتفع	0.568	3.53	- درجة الرضا عن أداء العاملين يعتمد	29

				على مجموعة من المعايير في المصلحة لضبط وتقييم مدى تطور الإدارة الرقمية.	
	مرتفع	0.599	3.855	أداء العاملين وانطباق الطلبة على الأداء أنه يسهل المعاملات بفضل الإدارة الرقمية.	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الأول الجانب التقني تتراوح بين (3.27-3.83)، بدرجة مرتفعة وهو ما يشير إلى أن الطلبة موافقون على توفر الجانب التقني بمصلحة شؤون الطلبة، بحيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد بـ 3.855 وهي درجة مرتفعة، وقدر الانحراف المعياري الكلي بـ 0.599 وهي درجة مرتفعة.

ثانياً- اختبار فرضيات الدراسة:

تم اختبار فرضيات الدراسة إحصائياً باستخدام برنامج Spss:

الفرضية الثانية:

- نص الفرضية: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مستوى إدراك الطالب لدور الإدارة الرقمية في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة والمستوى الدراسي."

$H_0$ . لا تحسن الإدارة الرقمية أداء مصلحة شؤون الطلبة.

$H_1$ . تحسن الإدارة الرقمية أداء مصلحة شؤون الطلبة.

للتأكد من صحة الفرضية الثانية أو عدم صحتها، تم استخدام اختبار (ت) t test لعينة واحدة عند مستوى 0.05

الجدول رقم (27): نتائج اختبار (ت) t test لعينة واحدة الفرضية الثانية

الفرضية الأولى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) t المحسوبة	قيمة (ت) t الجدولية	قيمة SIG T	نتيجة الفرضية
تحسن الإدارة الرقمية أداء مصلحة شؤون الطلبة	3.7667	0.43886	47.01	2.0322	0.04	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن الإدارة الرقمية تحسن الإدارة الرقمية أداء مصلحة شؤون الطلبة، بحيث أظهرت نتائج أن قيمة مستوى الدلالة (SIG) بلغت ( 0.04 ) في عبارة البعد الأول وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، كما نجد أن قيمة (ت) t test المحسوبة لكل عبارات البعد الأول بلغت 47.01، وهي بذلك دالة إحصائياً لذلك يتم رفض الفرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وعليه نؤكد صحة الفرضية الثانية.

## خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل دراسة حالة مصلحة شؤون الطلبة بجامعة غرداية استنادا على معطيات لموظفين والطلبة وقد تم تحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات البحث والمتعلقة بدور الإدارة الرقمية في تحسين أداء الموظفين بجامعة غرداية، من ناحية أبعاد الاستبيانين، وهي: الجانب التقني والمادي والكوادر البشرية والأمني وكذلك أداء الموظفين حيث كانت النتائج بقبول الفرضيتين لتحصلنا على درجتين مقبولة لموظفين ومرتفعة للطلبة.

خاتمة

وفي ختام دراستنا فلقد قمنا من خلال هذه الدراسة بالبحث دور الإدارة الرقمية في تحسين أداء موظفي مصلحة شؤون الطلبة من وجهة نظر الموظفين والطلبة على حد سواء، كما حاولنا تحديد ضرورتها في الدراسة من أجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، وكان الغرض من ذلك هو الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية الدراسة: كيف تساهم الإدارة الرقمية في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة بالمؤسسات الجامعية؟ وفق التساؤلات: ما هي الإدارة الرقمية؟ وما هي متطلبات تطبيقها؟ ما المقصود بمصلحة شؤون الطلبة؟ ما مستوى التطور الخدماتي في مصلحة شؤون الطلبة من خلال تطبيق الإدارة الرقمية؟ كما وعلى ضوء الاشكالية المطروحة اقترحنا الفرضيات التالية:

- تسهم الإدارة الرقمية في تنمية وتطوير أداء مصلحة شؤون الطلبة بالمؤسسات الجامعية، عن طريق دورها الفعال في ادخال تقنيات تكنولوجية ووسائل حديثة.
  - الإدارة الرقمية هي ادخال تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات حيث يتطلب ذلك تغيير الهيكل التنظيمي والموارد البشرية المناسبة لمتطلبات الإدارة الرقمية.
  - مصلحة شؤون الطلبة عنصر أساسي في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الجامعية، فهي تعمل على الربط بين الجامعة والطالب وفق اساليب إدارية حديثة.
  - يرتبط مستوى أداء مصلحة شؤون الطلبة بالمؤسسات الجامعية بالدور الذي تؤديه تطبيقات الإدارة الرقمية وجودتها.
- ومنه فإن الفرضيتين:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مستوى إدراك الموظف لدور الإدارة الرقمية في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة وكل من المؤهل العلمي وسنوات الخبرة والوظيفة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مستوى إدراك الطالب لدور الإدارة الرقمية في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة والمستوى الدراسي.

حيث افتتحنا هذه الدراسة بمقدمة عامة وأنهيناها بخاتمة عامة تتضمن أهم النتائج من حيث الدراسة الميدانية:

- الإدارة الرقمية هي ادخال تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات حيث يتطلب ذلك تغيير الهيكل التنظيمي والموارد البشرية المناسبة لمتطلبات الإدارة الرقمية.

## خاتمة

- مصلحة شؤون الطلبة عنصر أساسي في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الجامعية، فهي تعمل على الربط بين الجامعة والطالب وفق اساليب إدارية حديثة.
- يرتبط مستوى أداء مصلحة شؤون الطلبة بالمؤسسات الجامعية بالدور الذي تؤديه تطبيقات الإدارة الرقمية وجودتها.

ومنه فإن الفرضيتين: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مستوى إدراك الموظف لدور الإدارة الرقمية في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة وكل من المؤهل العلمي وسنوات الخبرة والوظيفة؛ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مستوى إدراك الطالب لدور الإدارة الرقمية في تحسين أداء مصلحة شؤون الطلبة والمستوى الدراسي، صحيحتين.

## قائمة المراجع والملاحق



### قائمة المراجع:

#### أولاً: الكتب

1. عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS.
2. عمار بوحوش، **مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2001.
3. عمار بوحوش، **مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 03، 2001.
4. ابو بكر محمود الهوشي، **الإدارة الالكترونية - الواقع والأفاق -**، مصر: مجموعة النيل العربية، 2006.
5. عادل حرحوش المغربي، وآخرون، **الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات عملية**، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007.
6. علاء عبد الرزاق ومحمد حسن السالمي، **نظم دعم القرارات**، عمان: دار وائل للنشر، 2005.
7. سعد غالب ياسين، **الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية**، السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005.
8. محمود عبد الفتاح رضوان، **الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية**، مصر: الموسوعة العربية للتدريب والنشر، 2013.
9. مزهر شعبان العاني و شوقي جي جواد، **الإدارة الالكترونية**، الأردن: دار الثقافة، 2014.
10. حسين محمود الحسن، **الإدارة الإلكترونية : المفاهيم، الخصائص، المتطلبات** . عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2011.
11. الدوسري دينا سعود (2010م) **مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك فيصل**، الدمام: دار الكفاح للنشر والتوزيع.
- ثانياً: القوانين والمراسيم:
12. الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975م المتضمن القانون التجاري الجزائري المعدل والمتمم.

13. القانون 10-01 المؤرخ في 11 جويلية 2010، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 42، المواد من 23 إلى 25.

ثالثا: الملتقيات والمقالات:

14. مشاط عبدالفتاح سليمان وباطويل عبد الله عبدالرحمن (2005م) تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك عبد العزيز، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي الرابع للتعليم بالإنترنت: نحو مجتمع المعرفة، مصر: القاهرة.

رابعا: المجالات

15. غنيم، أحمد بن علي (2006م) دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة، المجلة التربوية، مج 21، ع 81.

16. حويل، إيناس إبراهيم (2009م) الإدارة الإلكترونية وجودة أداء الجامعة لوظائفها: دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية بأسسيوط، مج 25، ع 2.

17. هيم الفيكاوي: الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، نوفمبر، 2002.

خامسا: المذكرات:

أ. رسائل الماجستير:

18. عبدالجبار، سيماء سعيد (2010م) الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

19. بكري، بدور سامي (2012م) دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الموظفين (دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز بجدة)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

20. عاشور عبد الكريم، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، (رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2010).

21. مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر: يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2007.

ب. مذكرات الماستر:

22. بوركوة إيناس، بوعشبية خديجة، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية الإدارة المحلية في الجزائر"، (مذكرة ماستر، جامعة جيجل، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017).

الملحق رقم 01 الاستبيان الخاص بالموظفين

## الاستبيان رقم 02 الموجه للموظفين

### عزيزي الموظف عزيزتي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يهدف هذا الاستبيان لمعرفة آرائكم حول دور تطبيق أنظمة الإدارة الرقمية على الأداء الوظيفي لعمال مصلحة شؤون الطلبة في جامعة غرداية، وحيث أن الجامعة وتطويرها هو مسئوليتنا جميعا، فنرجو منكم التكرم بدقائق بسيطة من وقتكم الثمين في تعبئة هذا الاستبيان، مع العلم بأن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستعامل بسرية تامة ولخدمة أغراض البحث العلمي فقط.

" شاكرين و مقدرين حسن تعاونكم "

الباحثان

### البيانات الأولية

الرجاء التكرم بوضع علامة (X) أمام الاختيار المناسب لك في الفقرات التالية:

ضع العلامة ( X ) أمام العبارات الملائمة:

1-الجنس : - ذكر  - أنثى

2-العمر: - أقل من 30 سنة  - من 30 إلى 40 سنة

- أكثر من 40 سنة

3-المؤهل العلمي: ماستر  - ليسانس  - دكتوراه

تكوين

4-الوظيفة:

.....

الاستبيان

البعد الأول: الجانب التقني

الرقم	فقرات الأبعاد	موافق بشدة	موافق	أوفى إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
01	- تطور المصلحة برمجيات مختلفة تسهم في توظيف الإدارة الرقمية.					
02	- توفر المصلحة التقنيات اللازمة لتحقيق الخدمات الرقمية.					
03	- تحرص المصلحة على تبني كل ما هو جديد في البرامج والتطبيقات.					
04	- تطبق المصلحة البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات.					
05	- تحقيق السرعة المطلوبة في تحقيق الأعمال ودقة المعلومات.					
06	- توفر الخدمات للطلبة بصفة مستمرة.					
07	- رقمنة سجلات الطلبة وكذا تخفيف الإجراءات الإدارية.					

					08 -تحسين الخدمات وانتهاج استراتيجية الإدارة الرقمية ساهم بتقليل طوابير الانتظار .
					09 - بتوفر خدمة انترنت جيدة يمكن لأي طالب جزائري في أي ولاية كانت الاستفادة من الخدمات المقدمة إلكترونيا .
					10 - يؤدي تقديم الخدمات الرقمية في جامعة غرداية إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل .
<b>البعد الثاني: الجانب المادي</b>					
					11 -تمتلك المصلحة أجهزة و معدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتوظيف الإدارة الرقمية.
					12 - توفر الجامعة كافة البرامج التي يحتاجها الموظفين لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملهم.
					13 - تلغي أسلوب التعامل الرشوة لأن الموظف يتعامل مع الحاسوب مباشرة.
					14 - ينتقي مفهوم الوساطة الإدارية بين العاملين والطلاب.
<b>البعد الثالث: الجانب الأمني</b>					
					15 - تستبدل المصلحة كلمات السر الخاصة لموظفين بشكل دوري.
					16 - تمتلك المصلحة آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية.
					17 - توفر الجامعة شبكات اتصال سريعة وآمنة.
					18 - توفر المصلحة الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات.

البعد الرابع: الكوادر البشرية

					19 - درجة رضا الموظف (ة) عن الخدمات التي تقدمها المصلحة.
					20 - تفعيل مفهوم الشفافية والمصداقية في المعاملات الإدارية.
					21 - تمكن جميع الموظفين من الحصول على نفس المعاملات الإدارية.
					22 - تحسين الخدمات الجامعية ساهم بتكريس مبدأ تقريب الإدارة من الطالب وتحسين صورتها لديه.
					23 - لدي خلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الرقمية.
					24 - لدي معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها الإدارة الرقمية المطبقة في مصلحة شؤون الطلبة بالجامعة.
					25 - لدي معرفة شاملة عن الأنظمة التي تستخدمها الإدارة والتي أحتاج إليها في عملي.
					26 - أتابع باستمرار ما يتم تفعيله من الأنظمة الرقمية الجديدة.
					27 - لدي خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الرقمية.
					28 - لدي خلفية معرفية عن إيجابيات الإدارة الرقمية.
					29 - تساعد العاملين على تطبيق مبدأ الرقابة الذاتية على أعمالهم.

وشكرا

الملحق 02 الاستبيان الخاص بالطلبة

الاستبيان رقم 01 الموجه الى الطلبة

عزيزي الطالب عزيزتي الطالبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يهدف هذا الاستبيان لمعرفة آرائكم حول اثر تطبيق أنظمة الإدارة الرقمية على الخدمات للطلبة من خلال تعاملهم مع مصلحة شؤون الطلبة في جامعة غرداية، نرجو منكم التكرم بدقائق بسيطة من وقتكم الثمين في تعبئة هذا الاستبيان، مع العلم بأن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستعامل بسرية تامة ولخدمة أغراض البحث العلمي فقط.

" شاكرين ومقدرين حسن تعاونكم "

الباحثان

### البيانات الشخصية

ضع العلامة ( X ) أمام العبارات الملائمة:

1- الجنس : - ذكر  - أنثى

2- العمر: - أقل من 30 سنة  - من 30 إلى 40 سنة  - أكثر من 40 سنة



## المراجع

3- المستوى الدراسي: - ماستر  - ليسانس  - دكتوراه

4- التخصص: .....

5- الكلية: .....

## الاستبيان

### البعد الأول: الجانب التقني

الرقم	فقرات الأبعاد	موافق بشدة	موافق	أوفى إلى حد ما	غير موافق بشدة	غير موافق
01	- تطور المصلحة برمجيات مختلفة تسهم في توظيف الإدارة الرقمية.					
02	- توفر المصلحة التقنيات اللازمة لتحقيق الخدمات الرقمية.					
03	- تحرص المصلحة على تبني كل ما هو جديد في البرامج والتطبيقات.					
04	- تطبق المصلحة البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات.					
05	- تحقيق السرعة المطلوبة في تحقيق الأعمال ودقة المعلومات.					

					06 - توفر الخدمات للطلبة بصفة مستمرة.
					07 - رقمنة سجلات الطلبة وكذا تخفيف الإجراءات الإدارية.
					08 - تحسين الخدمات وانتهاج استراتيجية الإدارة الرقمية ساهم بتقليل طوابير الانتظار.
					09 - بتوفر خدمة انترنيت جيدة يمكن لأي طالب جزائري في أي ولاية كانت الاستفادة من الخدمات المقدمة إلكترونيا.
					10 - يؤدي تقديم الخدمات الرقمية في جامعة غرداية إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل.
<b>البعد الثاني: الجانب المادي</b>					
					11 - تمتلك المصلحة أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتوظيف الإدارة الرقمية.
					12 - تلغي أسلوب التعامل الرشوة لأن الطالب يتعامل مع الحاسوب مباشرة.
					13 - ينتفي مفهوم الوساطة الإدارية بين العاملين والطلاب.
					14 - تتوفر المصلحة على العدد الكافي من التقنيين في حال حدوث أعطاب مفاجئة تعيق العمل.
					15 - تتوفر المصلحة على عدد كافي من أجهزة الحاسوب السريعة الخدمة.
					16 - تحتوي المصلحة على أرشيف او سعة كبيرة لحفظ بيانات المستخدمين.
<b>البعد الثالث: الجانب الأمني</b>					

					17 - تستبدل المصلحة كلمات السر الخاصة لموظفين بشكل دوري.
					18 - تمتلك المصلحة آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية.
					19 - توفر المصلحة الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات.
<b>البعد الرابع: الكوادر البشرية</b>					
					20 - تفعيل مفهوم الشفافية والمصداقية في المعاملات الإدارية.
					21 - تمكن جميع الطلبة من الحصول على نفس المعاملات الإدارية.
					22 - تحسين الخدمات الجامعية ساهم بتكريس مبدأ تقريب الإدارة من الطالب وتحسين صورتها لديه.
					23 - تساعد العاملين على تطبيق مبدأ الرقابة الذاتية على أعمالهم.
<b>البعد الخامس: أداء العاملين وانطباق الطلبة على الأداء</b>					
					24 - درجة رضا الطالب (ة) عن الخدمات التي تقدمها المصلحة.
					25 - يوجد في المصلحة موظفين يتعاملون مع التقنية بدقة.
					26 - تتسم المعلومات المقدمة من قبل الموظف والمتعلقة بالإدارة الرقمية بالفعالية والكفاءة العالية.

## المراجع

					27 - للموظفين القدرة على التثبت من المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها عند إجراء الأعمال الإدارية باستعمال الإدارة الرقمية.
					28 - يدرك الموظف بأن الإدارة الرقمية تساعد المصلحة في تحسين المعاملات الإدارية للحفاظ على صحة وسلامة المعلومات الخاصة بالطلبة.
					29 - درجة الرضا عن أداء العاملين يعتمد على مجموعة من المعايير في المصلحة لضبط وتقييم مدى تطور الإدارة الرقمية.

وشكرا