

دور منصة بروغراس (progres) في تحسين الخدمة بمؤسسات التعليم العالي في ظل التحول الرقمي

## The role of the Progress platform in enhancing service quality within higher education institutions in the context of digital transformation

لعمور رميلة

أستاذة التعليم العالي جامعة غرداية

مخبر السياحة الاقليم والمؤسسات

lamoursohila@yahoo.fr

رودي الزهرة

طالبة دكتوراة جامعة غرداية

مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية

raoudi.zohra@univ-ghardaia.dz

الملخص:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على منصة Progres في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة، من خلال التعرف على منصة بروغراس وفوائدها ومجالاتها وبالإضافة الى التعرف على مفهوم جودة الخدمة بمؤسسات التعليم العالي ومعاييرها ومقوماتها وأهميتها ودورها في تحسين الخدمة سواءا للطالب أو الاستاذ أو الاداري كل حسب حاجته لما لها من دور في تقليل التكلفة والجهد وربح الوقت بعيدا عن الاساليب التقليدية . وتوصلت الدراسة بالرغم أن استخدام منصة بروغراس تعرضه بعض الصعوبات منها نقص التقنيين في المجال التكنولوجي لعدم فهم التعامل مع النظام في حد ذاته خاصة وأن النظام في نسخته الأولية، إلا أن له دور في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة كالتسجيل في الايواء والنقل والاطعام ومعرفة مساره الدراسي . وتوصي هذه الدراسة بضرورة تنظيم دورات تدريبية في مجال استخدام منصة بروغراس ، ودراسة أهم تحديات التي قد تواجه مؤسسات التعليم العالي في استخدام تطبيقاتها ، واقتراح الحلول الناجحة للتقليل من الصعوبات، كما توصي الدراسة بإعداد البيئة المناسبة بما يتناسب وأنماط العمل الاداري الالكتروني المختلفة، ونشر الثقافة الالكترونية بين مستخدمي المنصة لتحقيق قدر كبير من الإقبال والتفاعل والتواصل .

الكلمات المفتاحية: منصة بروغراس ، جودة الخدمة ، التحول الرقمي ، مؤسسات التعليم العالي

### Abstract :

This study aims to identify the Progres platform in improving the quality of service provided at the university, by identifying the Progres platform, its benefits, and its fields, in addition to identifying the concept of service quality in higher education institutions, its standards, components, importance, and role in improving the service, whether for the student, professor, or administrator, each according to his need because of its advantages. A role in reducing cost and effort and saving time away from traditional methods. The study concluded that although the use of the Progress platform is hampered by some difficulties, including a lack of technicians in the technological field due to a lack of understanding of how to deal with the system itself, especially since the system is in its initial version, it has a role in improving the quality of the service provided at the university, such as registering for accommodation, transportation, food, and knowing the course of study. This study recommends the necessity of organizing training courses in the field of using the Progress platform, studying the most important challenges that higher education institutions may face in using its application, and proposing successful solutions to reduce the difficulties. The study also recommends preparing the appropriate environment to suit the different patterns of electronic administrative work, and spreading electronic culture. Among platform users to achieve a great deal of interest, interaction and communication

Keywords: Progras platform, quality of service, digital transformation, higher education institutions

مقدمة :

إن الثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم اليوم، فرضت على كالاتقطاعا دما جها، ويعتبر قطاع التعليم العالي من بين هذه القطاعات التي تبنت استراتيجيات وسياسة من أجل عصرنة هذا القطاع وتحقيقا لجودة المطلوبة فيه، وهذا بإدخال الية الرقمنة في مختلفها لوظائفها التي تقوم بها، من أجل تطوير التعليم العالي والبحث العلمي و المرونة والسرعة في أداء المهام التي تتبني الجامعات اليوم نظام لعصرنة وظائفها، من أجل تقديم أرقى الخدمات للطلاب والأستاذ والمنظومة الوظيفية ككل والذي من شأنه أن يحسن المخرجات في ظل التطور التكنولوجي وهذا بدمج مختلف تكنولوجيا المعلومات منها استخدام منصة بروغراس ومنصات التعليم عن بعد.

ومن هنا كانت هذه الورقة البحثية في إطار تسليط الضوء على دور منصة بروغراس في تحسين جودة الخدمة بمؤسسات التعليم العالي، والارتقاء بها .

1.1 إشكالية الدراسة:

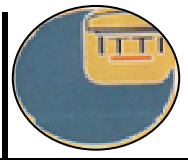
ومن خلال ما سبق وما تطرقنا له يمكننا أن نطرح التساؤل التالي: ما دور منصة بروغراس (progres) في تحسين الجودة بمؤسسات التعليم العالي في ظل التحول الرقمي ؟

وانطلاقا من الاشكالية الرئيسية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية :

- ما مفهوم منصة بروغراس وماهي مجالاتها ؟
- ما مفهوم جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي وماهي أهميتها ؟
- ما دور منصة بروغراس في تحسين جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في ظل التحول الرقمي ؟

2.1 الفرضيات

- منصة بروغراس هي عبارة عن نظام معلوماتي شامل لتسيير شؤون الجامعة.
- جودة الخدمة في قطاعا التعليم العالي التي تحقق عندما تسعى الجامعة لتقليصا لفجوة



بينما لخدماتنا التي تبتدعها الطلبة من هذه الجامعة وبينما لخدماتنا الفعلية المقدمة من طرفها من خلال نقلها لوثائقها الكترونيًا بشكل أكثر فعالية وتقليلًا لتكلفة الإقصى حد ممكن؛ وتوفير الشفافية والمساءلة وتشجيع المبادرات والإبداعات والابتكار.

– لمنصة بروغراس دور في تحسين جودة الخدمة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي في ظل التحول الرقمي من خلال

تنمية الإداريين وذلك بشكل مستمر وسريع بغية مسايرة التقدم العلمي

استثمار القدرات الكبيرة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق جودة التعليم ورفع كفاءة الإدارة؛

### 3.1 أهمية الدراسة:

تأخذ الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها المتناول والمتمثل دور منصة بروغراس في تحسين الخدمة بمؤسسات التعليم العالي ، وذلك من خلال الدور الذي تؤديه في مختلف المجالات منها المجال المتعلق بالطالب أو بالمجال المتعلق بالأستاذ أو المجال المتعلق بالطاقم الإداري للجامعة .

### 4.1 أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

– التعرف على ماهية منصة بروغراس في التعليم العالي ومجالات استخدامها .

– التعرف على جودة الخدمة في التعليم العالي وأهميتها .

– التعرف على دور منصة بروغراس في تحسين جودة الخدمة بمؤسسات التعليم العالي في ظل التحولات الرقمية .

### 5.1 منهج الدراسة:

من أجل الإحاطة ببحوث هذه الورقة البحثية تم الاعتماد على المنهج الوصفي في قالب نسعي من خلاله إلى الإجابة على أهم تساؤلات الإشكالية، عن طريق وصف انعكاسات منصة بروغراس على تحسين جودة الخدمة بالجامعات .

## 2. الاطار النظري لمنصة بروغراس (Progres):

### 1.2 تعريف منصة بروغراس

(Progres): عبارة عن نظام وأرضية رقمية تمالا اعتمادا عليها في اطار رقمنة قطاع التعليم العالي الجزائر، من خلال رقمنة الخدمات اليداغوجية، وهو متكون من مجموعة من المقاييس التي تهدف الى تحقيق الشفافية من خلال تحسين تسيير المعلومات المتعلقة سواء بالشقاليبي داغوجيا ودراسات ما بعد التدرج، وكذا البحث العلمي والموارد البشرية، وتوثيقا لشهادا تعبعد، وهو نظام متكامل فيها العديد من الانظمة الفرعية ويوفر قاعدة بيانات كافية الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات الجامعية في الجزائر، وكتجربة أولية له كانت سنة 2016 في جامعة قبايل الزوارث ثم مع على باقي الجامعات الجزائر (صالحى و بودرهم ، دور تكنولوجيا المعلومات (progres) في تحسين جودة الخدمة، 2022، صفحة 285).

وبهدف تطوير أداء الإدارة الجامعية وتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد والتوزيعا فضلها، وتأدية أنشطتها سواء كانت تعليمية أو إدارية خاصة في ظل نظام الأمديا الذي يتميز بكثرة التخصصات والتدرجات العلمية منسنة لأخرى، طبقت وزارة التعليم العالي والبحث العلميأ نظام معلوماتية إلكترونية. وبشراكة مع الاتحاد الأوروپي استحدثت وزارة التعليم العالي الأرضية الرقمية progres والتي صممت لتكفي مع هيكل نظام التعليم العالي في الجزائر، الذي يتطور كالاتي:

2012 / 2014 قيد الدراسة والتجميع لكل وظائف القطاع اخله؛

2014 / 2016 بدأ بتصميم الإنتاج للبرنامج المعلوماتي؛

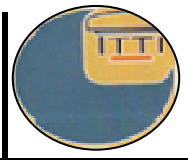
2016 تم تطبيق الأرضية الرقمية progres بجميع جامعات الجزائر والذي كان في البداية لتسجيل وتوجيه طلبات البكالوريا الجدد؛

2017 أضيفت لها خاصية طلبات الإيواء؛

2018 إضافة تسجيل طلبات الماجستير والدكتوراه والخدمات الجامعية من إيواء، إطفام، نقل، ومنحة جامعية؛

كان الهدف من تيسيرها هو تبسيط لولوجها الى المرفق لعموم ميور قمتته، إضافة إلى تتبع مسار

الطلبة في ظل نظام الأمديا، والتحكم بكلام المعطيات التي تسيير الجامعة وهذا الهدف ذو بعد استراتيجي



استشرافيا لاتخاذ القرار، كما أنه هذا الأرضية تتميز بالإنصاف والشفافية حيث أنه يمكن الطالب الجامعي

من التسجيل فليأمر ضمنه وضامنا للدكتور وهو يمكنها الاطلاع على النتائج بكل وضوح وشفافية

وإلى جانب هذا تتكون هذه الأرضية من العديد من النوافذ والأجزاء التي لم تستغل بعد والمتعلقة بتسيير الوسائل المادية في الجامعة، تسيير

لموارد البشرية، تسيير المكتبة الجامعية (طواهر، بن يحي، و بن الشيخ، 2020، صفحة 34)

## 2.2 مجالات تطبيق المنصة الرقمية progres

تمثلت مجالات منصة progres من اجل تسهيل العملية الادارية والتواصل بين ادارات والجامعة والطلبة وكذا

تحسين جودة الخدمات المقدمة للأسرة الجامعية من طاقم اداري، أساتذة، وطلبة جامعين، واهم المجالات التي تهتم بها

المنصة الرقمية progres مايلي: (تيشوش و غربي، 2022)

أ)- فضاء خاص بالطاقم الاداري: يسمح للطاقم الاداري بمتابعة تسجيلات الطلبة الجدد، واطا تسجيلات الطلبة

القدامي، تقديم الشهادات، تسيير الحياة الطلابية، الخدماتية والبيداغوجية، ومتابعة مسار الطالب الدراسي،

وتسيير شؤون الطلبة والأساتذة .

ب)- فضاء خاص بالأساتذة: للإستاد الجامعي فضاء خاص به على منصة بروغراس يسهل عليه متابعة مساره

المهني ومجموع الترقيات الممنوحة له من جهة وتقييم وتسجيل الطلبة وتسجيل علاماتهم في الأرضية وكذا تتبع

المنهاج الدراسي المتبع من جهة اخرى

ج. فضاء خاص بالطالب الجامعي: تحتوي على بوابة الطالب المتمثلة في الولوج إلى حسابه الشخصي على

بروغراس الذي يسهل عليه عملية التسجيل عن بعد في جميع الخدمات المقدمة في الجامعة المنتمي اليها من

تسجيلات بيداغوجية وخدماتية ( النقل، الايواء، الاطعام )، ومتابعة سير عمله في مساره الدراسي .

3.2 الآثار الإيجابية لاستخدام منصة بروغراس : إن استخدام بروغراس يترتب عليه العديد من الآثار الإيجابية

والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

❖ تسريع الخدمات المقدمة ؛

❖ نقلا لوثائق الكترونية بشكل أكثر فعالية؛

❖ تقليلا لتكلفة الى أقصى حد ممكن؛

❖ معرفة المقصرين في العمل بأسلوبهم بتطور؛

❖ تقليد نماذج الفاتحة المنظمة ومحاولة تخطيطها في ظل سهولة ويسر النظام المستخدم ودقته؛

❖ توفير الشفافية والمساءلة؛

❖ تشجيع المبادرات والإبداع والابتكار؛

❖ توسيع المشاركة في المعلومات وتبادلها من خلال الأساليب التقنية الحديثة؛

❖ تبسيط الاجراءات داخل الجامعات وانعكاس ذلك على مستوى الخدمات المقدمة؛

❖ اختصار وتنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة؛

3- تعرف جودة الخدمة في التعليم العالي

تعرف جودة الخدمة بأنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة،" كما عرفتها:

"تلك الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن والتبديد كونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون وعدم رضاهو تعتبر في الواقع قنفسهمنا لولوياتنا الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها) " (خثير و

مرايمي ، 2017 ، صفحة 32)

كما عرفتها جودة الخدمة بأنها :

"جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن والتبديد كونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك وعدم رضاهو تعتبر في الواقع قنفسهمنا لولوياتنا الرئيسية للمؤسسات التي تريد السموم بخدماتها) (حواس و حمودي ،

2013 ، صفحة 148)

بينما يقصد بالجودة في التعليم العالي حسب مؤتمر اليونسكو الذي انعقد في باريس سنة 1998

بأنها: "مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطتها المتمثلة في المناهج الدراسية

البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلاب، المباني والمرافق والأدوات؛" فالجودة تعني التأكد من أن الخدمات

المتوفرة من طرف مؤسسات التعليم العالي مواءمة لأهدافها ولطالب المجتمع حاجيات قطاع التشغيل،

بمعنى أن معايير (التكوين - البحث - الهياكل - التكفل بالطلبة.....). محترمة وتخص لمتابعة والتنفيذ

(صالح و كنزة ، 2022 ، صفحة 284)

ومما سبق نجد أن جودة الخدمة في 6 قطاعا للتعليم العالي التي تتحقق عند ما تسعى الجامعة لتقليص الفجوة

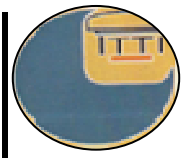
بين الخدمات التي يتوقعها الطلبة والمجتمع من هذه الجامعة وبين الخدمات الفعلية المقدمة من طرفها،

2.3- أهمية جودة الخدمة

يمكننا الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة تتمثل فيما يلي: (الدرادكة ، 2005 ، صفحة 19)

- نمو مجال الخدمة: إذ تزايدت أعداد المنظمات التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى

سبيل المثال نصف شركات الأعمال التجارية الأمريكية يتعلق نشاطها بالخدمات، إضافة إلى أن نمو



المنظمات المتصلة بالخدمات ما زال مستمرا بالتوسع؛

-ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة، لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية؛

-الفهم الأكبر للعملاء: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

-المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: أصبحت الشركات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن الشركات يجب ألا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكنه يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك؛

3.3. معايير الجودة في التعليم العالي:

هناك عدة معايير الجودة في مجال التعليم العالي، ومن أهمها تلك المعايير منها: (شناف و بلخيري ، 2017 ، الصفحات 244-245)

كهمعايير جودة عضو هيئة التدريس: تتمثل معيار الجودة هنا في تأهيل الأساتذة عمليا وسلوكيا وثقافيا ليتمكن من إثراء العملية وفق العملية التعليمية، ويجب الأخذ بعين الاعتبار حجم الهيئة التدريسية وكفائتهم ومساهماتهم في خدمة المجتمع واحترامهم للمتعلمين(الطلبة).

كهمعيار جودة الطالب: تأهيل الطلبة علميا واجتماعيا وثقافيا ليتمكن استيعاب دقائق المعرفة، مع مراعاة نسبة عدد الطلبة ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات المقدمة له ودافعيتهم واستعداداتهم للتعلم.

كهمعايير جودة المناهج الدراسية: تقوم على أساس أن الطالب هو محور العملية التعليمية، تمكن جودة المناهج من مساعدة الطالب على توجيه ذاته في دراساته وبجوته، وتكوين شخصيته وتدعيم اتجاهاتهم أو تغييرها وخلق مهارات جديدة لاثرأء مهاراتهم وتحصيلهم الدراسي. ويتمثل قياس جودة المناهج في مستواها ومحتواها وأسلوبها وطريقتها

وامكانية تعبيرها عن الواقع، وتتماشى مع المتغيرات التكنولوجية والتطورات المعرفية.

كهمعايير جودة البرامج التعليمية: يجب أن تتميز بالبرامج بالشمولية والتكامل والعمق، والمرونة لتستوعب التطوراتالسريعة الحاصلة اليوم في جميع المجالات، والغاء الطرق التقليدية في التعليم كالتلقين وحشو أذهان الطلبة بالمعلومات والعمل على جعل الحصص الدراسية أكثر إثارة وحماسة وجعل المتعلم هو محور العملية التعليمية، واشراكه في تقديم الدروس لتحفيزه على البحث عن المعلومات وتقديمها.

كهمعايير جودة طرق التدريس: وهي ضرورة تحقيق التكامل في عملية التدريس النظري والتطبيقي وربطها بالواقع (المشاكل البيئية)، ليتمكن الطالب من استيعابها وفهمها وتطبيقها في تجارب حياته. كهمعيار جودة تقويم الطلاب: على الأساتذة أن يتنوعوا في استخدام أساليب تقويم أداء الطلبة، مع التزام الموضوعية، الشفافية والعدالة والتدريب المستمر على التقويم والالتزام بالتنوع في اختيار الأساليب، واختيار الأسلوب الأفضل الذي يحدد المستوى الحقيقي للطلاب وقياس مخرجات التعلم، كوضع نظام فعال لتقويم أدائهم. كهمعيار جودة العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع: يجب أن تكون المؤسسة التعليمية متفاعلة مع المجتمع جميع قطاعاته الإنتاجية والخدمية، وتلبي حاجاته وقادرة على حل مشاكله، وذلك بوضع تخصصات تخدم سوق العمل كهمعيار جودة الإمكانيات المادية: يقوم على توفير المباني وقاعات ومدرجات والتجهيزات وقدرته على تحقيق الأهداف ومدى استفادة الطلبة من بنوك المعلومات والمكاتب وفضاء الانترنت، لأن ذلك يؤثر على جودة التعليم من حيث تنفيذ الخطط التي تم وضعها أو البرامج التي تم إعدادها. كهمعيار جودة تقييم الأداء: يتحقق من خلال تقييم كل المعايير السابقة، للضمان جودة التعليم وتحقيق التقدم والتميز.

### 4.3 مقومات تحسين جودة خدمات التعليم العالي:

تتمثل اهم المقومات في: (نواف، 2010، صفحة 11)

– الاهتمام بمسئولية وجودة البرمجيات التعليمية؛

– اهتمام إدارة الجامعة بجودة مدخلات العملية التعليمية الجامعية العملية التعليمية نفسها ومخرجاتها؛

– الاهتمام بمصياغة الاختبار بأسلوب منهجي موضوعي وكافية من اجل الدراسة؛

– التدريبيو التعليم لكافة مستويي العاملين؛

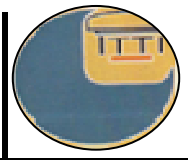
أهمية توجه إدارة الجامعة لسوق العمل، بحيث تتحرى جيدا عن احتياجاته وتوقعاته السوقية من أجل أن تكون قادرة على تلبيتها واحتياجاته الواسعة – عانتتغير من وقت لآخر؛

– تحديد مستويي جودة في كل مجال أو أنشطة الأداء، بحيث تستهدف الإدارة بلوغها من خلال برنامج التحسين المستمر؛

– اهتمام

مؤسسات التعليم العالي كالمحتوي من مستويي خدمات التعليم العالي، حيث يجب عليها الاهتمام بمدخلات العملية التعليمية من طلبة





املينو موارد معلومة مادية، والعمل على تحسينها وتطويرها، وكذا الاهتمام بالدور التدريبي والمناهج والسياسات الداخلية للمؤسسة، كما يجب عليها الاهتمام والتوجه نحو سوق العمل الذي يمثل المستقبل الرئيسي لمخرجات هذه المؤسسات والتي بدورها تمثل صورة وتعطي انعكاس وانطباع يوضح مدى سلامة وجودة البرامج التعليمية والسياسات المنتهجة في هذه المؤسسات؛

4. متطلبات استخدام منصة بروغراس في التعليم لتحقيق جودة الخدمة: (خداش، 2004، صفحة 303)

والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- تحسيس الأسرة الجامعية بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين وتجويد العملية التعليمية والادارية والبحث العلمي والمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛
- توفير التجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها من البنى التحتية الضرورية لتجسيد استخدام المنصة؛
- تطوير الكفاءات البشرية؛

- الاستفادة من تجارب الدول الأخرى في مجال الرقمنة، ويكون ذلك بتبادل والخبرات والبعثات العلمية والتكوينية.
- إعداد البيئة المناسبة بما يتناسب وأنماط العمل الاداري الالكتروني المختلفة، ونشر الثقافة الالكترونية بين مستخدمي المنصة لتحقيق قدر كبير من الإقبال والتفاعل والتواصل؛

5. أهمية استخدام منصة بروغراس في مؤسسات التعليم العالي لتحقيق جودة الخدمة: (يحيوي و بوحديد ، 2020، الصفحات 326-327)

تنمية الإداريين علميا وثقافيا ومهنيًا مسايرة التطورات العصرية في ضوء التغييرات التكنولوجية في تسيير الجامعة، وذلك بشكلمستمر وسريع بغية مسايرة التقدم العلمي وتحقيق جودة الإدارة الإلكترونية التعليمية في ضوء المعايير الدولية؛

- أن يكون التوجه أساسا لإدارة هو التفوق المتميز باستثمار كلالطاقات القوى البشرية عالية المهارة والتحفيز.

- تسهيل طرق البحث والاطلاع اعتمادا على أحدث تقنيات الاتصال وتبادل المعارف؛

- استثمار القدرات الكبيرة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق جودة التعليم ورفع كفاءة الإدارة؛

--

ربط الأعمال الإدارية بالجامعة بشبكة واحدة، لتوحيد البيانات التي تتعامل معها للحصول على مصدر صادق وحيد للبيانات، وخدمة متخذيا لقرار عن طريق قيامها دهبا المعلومات اللازمة لاتخاذ قرار سليم على أسس موضوعية؛

--

التمكن من حصول الإدارة التعليمية والمديرية ومجلس الإدارة والوزارة على تقارير سريعة ودقيقة للوقوف على حالة النظام التعليمي صفة مستمرة وحديثة دوريا؛

- توفير الوقت والجهد والمالو خفضت كالتشغيل الحالى مع التقليل من الأعمال المكتبي؛

--

تعزيز المصدقية في البيانات بالنسبة لهيئة التعليم الجامعي وذلك من خلال سرعة ودقة الحصول على النتيجة ومعرفة النتيجة ونشرها عن طريق الانترنت وشبكة المعلومات داخل المؤسسة الجامعية؛

--

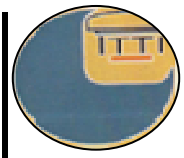
الحصول على أفضل خدمة للأستاذ والموظف والطالب في أسرع وقت ممكن وذلك عن طريق قيادة خال جميع البيانات التي تحتاجها جميعا لأفرادها شار كينفيا الحركة التعليمية

## 6. خاتمة

من خلال هذه الورقة البحثية تطرقنا الى دور منصة بروغراس في تحسين الخدمة بمؤسسات التعليم العالي من خلال تبني نظم حديثة لتكنولوجيا المعلومات، حيث أن الجامعة الجزائرية قد أدركت ضرورة تبني هذه النظم نظرا للدور الكبير الذي تلعبها اعتبارها وسيلة لتحسين جودة الخدمات الجامعية البيداغوجية والمساندة (الإيواء، النقل، والإطعام) وتقديمها بتميز عالي، وبمساهمتها في تقليل الجهد والوقت من خلال الارتقاء من العمل التقليدي إلى التسيير البيداغوجي الإلكتروني عن طريق إدخال نظام معلومات Progress.

## 1.6 نتائج الدراسة:

- ان دور تكنولوجيا المعلومات Progress في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة كالتسجيل في الايواء والنقل والاطعام ومعرفة مساره الدراسي؛



- ان استخدام النظام تعترضه بعض الصعوبات منها نقص التقنيين في المجال التكنولوجي لعدم فهم التعامل مع النظام في حد ذاته خاصة وأن النظام في نسخته الأولية؛

-لم تتحقق الجودة والتسهيلات المنشودة على مستوى الجامعة في الخدمات البيداغوجية المقدمة، بينماتحقت الجودة المنشودة على مستوى مديرية الخدمات الجامعية في الخدمات المساندة ؛

## 2.6.توصيات الدراسة

- ضرورة تحول الجامعة نحو رقمنة عملياتها الادارية لضمان بيئة رقمية تفاعلية تواصلية تتجاوز الزمانية والمكانية؛
- الاهتمام بالتحول الرقمي في الجامعة مع ضرورة توفير الفنيين والمتخصصين في استخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- لتفادي المشاكل التقنية للاستخدام، وضرورة تكوين مبرمجين، وكذا النظر في مشكل تدفق الأنترنت بشكلجدي؛
- ربط كليات الجامعة بشبكة أنترانت وتحسين وزيادة كثافة تدفق الأنترنت؛
- تشكيل إرادة فعلية من طرف الإدارة في تبني استخدام التكنولوجيا والرقمنة؛
- تهيئة المناخ لتمكين نظام تكنولوجيا المعلوماتProgresمن تسيير كل شؤون الجامعة أي والمتعلقة بتسيير الموارد البشرية، تسيير المكتبة، تسيير الوسائللعامة في الجامعة؛
- إشراك المستعملين لنظامprogresمن موظفين وأساتذة في عملية تطويره وتحسينه
- ضرورة تكوين الطلبة على استخدام منصة بروغراس والمنصات الأخرى.

## 7.قائمة المراجع :

- الهام يحياوي ، و ليلي بوحديد . (2020). أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال غي تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية. مجلة تاريخ العلوم(6).
- حسام الدين خدش . (2004). التعليم الجامعي وتكنولوجيا المعلومات. مجلة دراسات، العلوم الإدارية،، 31(02).
- خديجة شناف ، و مراد بلخيري . (2017). معايير ضمان جودة التعليم العالي -عرض لبعض النماذج العالمية - مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية(24).

- سميرة صالحى ، و بودرهم كنزة . (2022). جور نظام تكنولوجيا المعلومات (progres) في تحسين جودة الخدمة (المجلد 12). مجلة الاقتصاد الصناعي.
- سميرة صالحى، و كنزة بودرهم . (2022). دور تكنولوجيا المعلومات (progres) في تحسين جودة الخدمة. مجلة الاقتصاد الصناعي، 12(01).
- عبد الجليل طواهر ، عبد اللطيف بن يحيى ، و رضا بن الشيخ . (2020). تأثير استخدام نظام المعلومات الإلكتروني progres بالجامعة في تحسين اداء المورد البشري. مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، 2(5).
- مأمون سليمان الدرادكة . (2005). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. عمان: دارصفاء.
- محمد البادي نواف . (2010). الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الإيزو. الاردن: اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- محمد خثير ، و أسماء مرايمي . (2017). العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، 04(03).
- محمود تيشوش ، و صباح غربي . (2022). استخدام منصة بروغراس progres بين الواقع والمعمول. المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الاعاقة، 04(03).
- مولود حواس، و رابح حمودي . (2013). أهمية جودة الخدمات في تحقيق جودة المستهلك- دراسة حالة خدمات الهاتف النقال الوطنية لاتصالات الجزائر- مجلة أداء المؤسسات الجزائرية. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية.