

## تقييم جودة الأداء الإداري في الجامعة -نظام PROGRES نموذجاً- دراسة ميدانية في جامعة باتنة 1.

### Evaluating the Quality of Administrative Performance in the University - The PROGRESS System as a Model: A Field Study at Batna 1

<sup>1</sup>\* حنان بوعيس      <sup>2</sup>-عمار شوشان

<sup>1</sup>-أستاذة مؤقتة، دكتوراه، جامعة الحاج لخضر باتنة-1- (الجزائر)

، hanane.bouaiss@univ-batna.dz

<sup>2</sup>-أستاذ التعليم العالي، جامعة الحاج لخضر باتنة-1- (الجزائر)،

chouchane.a@gmail.com

تاريخ النشر: 2025/12/15

تاريخ القبول: 2025/07/12

تاريخ الاستلام: 2024/09/30

#### ملخص:

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الأداء الإداري في الجامعة -نظام PROGRES نموذجاً- من وجهة نظر اساتذة وإداري جامعة باتنة 1 ولتحقيق هدف الدراسة إعتمدنا على المنهج الوصفي، أما الأداة الدراسة فتمثلت في إستبيان " تقييم جودة الأداء الإداري في الجامعة -نظام PROGRES نموذجاً- من وجهة نظر اساتذة وإداري جامعة باتنة "، الذي تم تصميمه وطبق على عينة تقدر ب 30 أستاذ وإداري في جامعة باتنة-1-، وبعد حساب خصائصه السيكومترية طبق على عينة الدراسة الأساسية، التي تقدر ب 100 أستاذ وإداري في جامعة باتنة-1-، تم إختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية. ولمعالجة البيانات إحصائياً، إعتمد الباحثين على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS27 ، وإعتمدت على أساليب إحصائية متمثلة في: المتوسط المرجح، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري . وتوصلت إلى النتائج التالية - يساهم إستخدام نظام البروقرس بدرجة كبيرة في تحسين جودة التسيير البيداغوجي من وجهة نظر أساتذة وإداري جامعة باتنة-1-، يساهم إستخدام نظام البروقرس بدرجة متوسطة في تحسين جودة

\* المؤلف المرسل: حنان بوعيس ، الإيميل: hanane.bouaiss@univ-batna.dz

تسيير الدراسات العليا من وجهة نظر أساتذة وإداريي جامعة باتنة-1-، يساهم إستخدام نظام البروقرس في تحسين جودة تسيير الموارد البشرية من وجهة نظر أساتذة وإداريي جامعة باتنة-1-  
كلمات مفتاحية: الأداء، الجودة، جودة الأداء الإداري، نظام البروقرس

#### Abstract:

The study aimed to evaluate the quality of administrative performance at the university, using the PROGRES system as a model, from the perspective of professors and administrators at Batna 1 University. To achieve this goal, we relied on the descriptive methodology. The study tool was represented by the questionnaire "Evaluation of Administrative Performance Quality at the University: The PROGRES System as a Model from the Perspective of Professors and Administrators at Batna University," which was designed and applied to a sample of 30 professors and administrators at Batna 1 University. After calculating its psychometric properties, it was applied to the main study sample, consisting of 100 professors and administrators at Batna 1 University, selected using a stratified random sampling method. For statistical data analysis, the researcher relied on the SPSS 27 statistical package, utilizing statistical methods such as weighted averages, arithmetic means, and standard deviations. The following results were obtained: the use of the PROGRES system significantly contributes to improving the quality of pedagogical management from the perspective of professors and administrators at Batna 1 University; the use of the PROGRES system moderately contributes to improving the quality of managing postgraduate studies from the perspective of professors and administrators at Batna 1 University; the use of the PROGRES system has a moderate contribution to improving the quality of managing human resources from the perspective of professors and administrators at Batna 1 University.

**Keywords:** performance, quality, administrative performance quality, PROGRES system.

#### • مقدمة

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة، أصبحت الجامعات تواجه تحديات متزايدة في إدارة مواردها بكفاءة وفعالية. ولم تعد إدارة الجامعات مقتصرة على العمليات التقليدية، بل باتت تعتمد بشكل كبير على نظم معلومات متقدمة لتحسين جودة الأداء الإداري وضمان سير العمل بمرونة ودقة. في هذا السياق، برز نظام "Progres" كأحد الأنظمة الرائدة التي تم تبنيها في الجامعات

الجزائرية، حيث يهدف إلى تعزيز فعالية إدارة العمليات الأكاديمية والإدارية، وتقديم حلول مبتكرة تسهم في تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية.

تعتبر جودة الأداء الإداري أحد العوامل الحاسمة في تحقيق التفوق والتميز في بيئة العمل الجامعية. فهي لا تقتصر فقط على تحسين الكفاءة والفعالية، بل تشمل أيضا القدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية والإدارية. ويمثل نظام "Progres" في هذا السياق نموذجا يمكن من خلاله تقييم مدى تأثير التكنولوجيا على الأداء الإداري في جامعتي باتنة 1 و2.

استنادا إلى الدراسات السابقة، يتضح أن استخدام نظم المعلومات الإدارية، بما في ذلك نظام "Progres"، يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الأداء الوظيفي والإداري. على سبيل المثال، أكدت دراسة بن البار وقديري (2017) على وجود علاقة طردية بين مكونات نظم المعلومات الإدارية ومستوى أداء العاملين، مشيرة إلى أن التكامل بين التكنولوجيا والإدارة يعزز من جودة الأداء. كما أظهرت دراسة غبغوب (2019) أن تبني التكنولوجيا الحديثة يمكن أن يسهم في تحسين ترتيب الجامعات الجزائرية على المستوى العالمي، مما يبرز أهمية الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تطوير التعليم العالي. وفي دراسة حول تأثير نظام "Progres"، توصل طواهر وآخرون (2020) إلى أن النظام له فعالية متوسطة في تحسين أداء الموارد البشرية، مع وجود علاقة طردية قوية بين تطبيق النظام وتحسين الأداء.

تدعم هذه النتائج ما أظهرته دراسة قداش، مانع، ودربال (2021)، التي أشارت إلى وجود استجابة إيجابية لتطبيق نظام "Progres" في جامعة الوادي، مؤكدة على أن التغيير التكنولوجي يمكن أن يكون محركا لتحسين الأداء الإداري. عند النظر إلى التجارب العالمية، أوضحت دراسة Olsen وآخرون (2004) أن التطورات في جمع المعلومات الإدارية إلكترونيا تساهم في توفير الوقت والجهد، مما يعزز من كفاءة عمليات اتخاذ القرار. كما أكدت دراسة Seresht (2009) على وجود علاقة طردية بين المعرفة بالحاسوب واستخدام الإدارة الإلكترونية، مما يسهم في تسريع وتيرة العمل وتقليل الأخطاء. وبالنسبة للدول النامية، أظهرت دراسة Hadeel (2014) أن نظام ERP (تخطيط موارد المؤسسة) يمكن أن يكون حلا لمشاكل الإدارة في مؤسسات التعليم العالي، رغم التحديات التي تواجهها هذه الدول، مثل نقص البنية التحتية وضعف المعلومات. كما أكدت دراسة Abishov (2014) على أهمية تدخل القيادة العليا في تطبيق نظم المعلومات لضمان فعالية أكبر في إدارة الجامعات. من خلال هذه الدراسات، يتبين أن استخدام نظم المعلومات الإدارية، وخاصة نظام "Progres"، يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الأداء الإداري في الجامعات. ومع ذلك، تظل هناك تحديات تحتاج إلى معالجة لضمان تحقيق الفوائد القصوى من هذه الأنظمة المعلوماتية.

بناء على ما سبق، تتمثل إشكالية البحث في: إلى أي مدى يسهم استخدام نظام "Progres"

في تحسين جودة الأداء الإداري في جامعتي باتنة 1 ؟

### 1. فرضيات الدراسة

- يساهم استخدام نظام البروقرس بدرجة كبيرة في تحسين جودة التسيير البيداغوجي من وجهة نظر أساتذة وإداري باتنة-1-
- يساهم استخدام نظام البروقرس بدرجة كبيرة في تحسين جودة تسيير الدراسات العليا من وجهة نظر أساتذة وإداري باتنة-1-
- يساهم استخدام نظام البروقرس بدرجة كبيرة في تحسين جودة تسيير الموارد البشرية من وجهة نظر أساتذة وإداري باتنة-1-

### 2. أهداف الدراسة

- الأهداف المستخلصة من موضوع "تقييم جودة الأداء الإداري في الجامعة باستخدام نظام البروقرس: دراسة ميدانية في جامعتي باتنة 1 و2" هي:
- تقييم تأثير نظام البروقرس على تحسين جودة التسيير البيداغوجي في الجامعة .
  - دراسة دور نظام البروقرس في تحسين إدارة الدراسات العليا وتبسيط إجراءاتها.
  - تحليل مساهمة نظام البروقرس في تحسين تسيير الموارد البشرية داخل الجامعة.

### 3. أهمية الدراسة

- أهمية موضوع "تقييم جودة الأداء الإداري في الجامعة باستخدام نظام البروقرس: دراسة ميدانية في جامعتي باتنة 1 و2" تتجلى في عدة نقاط:
- تحسين الأداء الإداري: يساعد تقييم جودة الأداء الإداري على تحديد نقاط القوة والضعف في العمليات الإدارية، مما يساهم في تحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية داخل الجامعات.
  - تطوير نظم المعلومات: يلعب نظام البروقرس دوراً محورياً في أتمتة العمليات الإدارية. دراسة تأثير هذا النظام على جودة الأداء الإداري يمكن أن توضح مدى فعالية التكنولوجيا في تحسين العمل الإداري وتقديم توصيات لتطوير أو تحسين هذا النظام.
  - رفع مستوى رضا العاملين: من خلال تقييم أداء النظام الإداري وتأثيره على جودة العمل، يمكن تحسين بيئة العمل للموظفين الإداريين، مما ينعكس إيجاباً على رضاهم ويحفزهم على تحقيق أداء أفضل.
  - إسهام في البحث العلمي: هذه الدراسة تقدم إضافة علمية للمجال الأكاديمي من خلال تقديم رؤى حول كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء الإداري في مؤسسات التعليم العالي، مما يفتح آفاقاً جديدة للبحث في هذا المجال.

- توجيه السياسات الإدارية: النتائج المستخلصة من هذه الدراسة يمكن أن تكون دليلاً لصناع القرار في الجامعات لتبني أو تحسين أنظمة معلوماتية إدارية مشابهة، مما يعزز فعالية الإدارة ويزيد من جودة الخدمات التعليمية.

#### 4. التعريف الاجرائي لمصطلحات الدراسة

- جودة الأداء الإداري : تشير إلى مدى فعالية وكفاءة العمليات الإدارية في تحقيق أهداف الجامعة. ويتم قياسها من خلال مجموعة من المؤشرات مثل السرعة في إنجاز المعاملات، دقة العمل، تلبية احتياجات الموظفين والطلاب، والرضا العام عن الأداء.

- نظام البروقرس (Progrès) هو نظام معلوماتي إداري معتمد في جامعة باتنة 1 لإدارة مختلف العمليات الأكاديمية والإدارية مثل تسجيل الطلاب، متابعة الحضور، إدارة الامتحانات، وإصدار النتائج. في هذه الدراسة، سيتم تقييم فعالية هذا النظام من خلال تأثيره على جودة الأداء الإداري.

- الأداء: يقصد به في هذه الدراسة مدى كفاءة وفعالية الأعمال والمهام الإدارية التي يقوم بها الموظفون الإداريون في الجامعة باستخدام نظام البروقرس، ويشمل القدرة على تنفيذ المهام المطلوبة بكفاءة عالية وفي الوقت المناسب.

- الجودة: تشير إلى مستوى تحقيق الإدارة الجامعية للأهداف المرجوة وفقاً لمعايير محددة باستخدام نظام البروقرس، وذلك من خلال تحسين العمليات الإدارية والبيداغوجية ورفع مستوى الخدمة المقدمة للطلاب والأساتذة.

#### 5-الدراسات السابقة:

تنوّعت الدراسات السابقة في تناولها لموضوع نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين الأداء داخل المؤسسات التعليمية، وقد اعتمدت في مجملها على مناهج وصفية وتحليلية مع استخدام أدوات متنوعة كالمقابلات والاستبيانات وتحليل البيانات. وفيما يلي عرض لأبرز هذه الدراسات مرتبة زمنياً:

#### دراسة (Olsen) وآخرون، 2004 :

تناولت الدراسة التطورات الحديثة في جمع المعلومات الإدارية إلكترونياً وتقييمها في القرن الحادي والعشرين. اعتمد الباحثون على تحليل الحالة وزيارات ميدانية ومقابلات في أكثر من 100 منظمة. أظهرت النتائج أن التقنيات الإدارية الحديثة تساهم في توفير الوقت والجهد، وتقدم معلومات غنية من خلال العمليات الإلكترونية.

#### دراسة (Seresht) 2009:

هدفت إلى دراسة استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة الأقسام الإدارية في الجامعات الأمريكية، مستخدمة استبياناً مكوناً من 60 فقرة موزعاً على عينة من 36 رئيس قسم. وأظهرت

النتائج وجود علاقة طردية بين المعرفة بالحاسوب واستخدام الإدارة الإلكترونية، وتأثيرها الإيجابي على تسريع وتيرة العمل وتقليل الأخطاء.

#### دراسة (Abishov) 2014 :

ركزت على تطوير نظام معلوماتي آلي للإدارة الجامعية في كازاخستان باستخدام منهج دراسة الحالة، حيث تم تطوير نظام معلوماتي قائم على الإنترنت لتحسين إدارة الجامعات. وأكدت النتائج أن النظام يوفر تنسيقاً بين الجامعات ويقلل من التكاليف، مع التأكيد على أهمية دور القيادة العليا في اتخاذ القرارات.

#### دراسة (Hadeel) 2014:

بحثت في تطبيق أنظمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في مؤسسات التعليم العالي في البلدان النامية مثل مصر والهند. بيّنت النتائج أن هذه الأنظمة تساهم في حل المشكلات الإدارية، إلا أنها تواجه تحديات متعلقة بالبنية التحتية ونقص المعلومات.

#### دراسة (بن البار، قديري، 2017):

استهدفت العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية ومستوى أداء العاملين في كلية العلوم الاقتصادية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، باستخدام استبيان لعينة عشوائية عنقودية. وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظم المعلومات الإدارية (الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، العمليات، الأفراد) ومؤشرات الأداء (الجودة، الكمية، الوقت، الإجراءات)، تراوحت قوتها بين الضعيفة والمتوسطة.

#### دراسة (غبغوب، 2019):

تناولت دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين ترتيب الجامعات الجزائرية، من خلال استبيان وُزّع على 298 أستاذًا بجامعة جيلالي اليابس. توصلت الدراسة إلى أن تبني التكنولوجيا الحديثة يمكن أن يساهم في تطوير الجامعات وزيادة تصنيفها العالمي.

#### دراسة (طواهير وآخرون، 2020):

بحثت تأثير استخدام نظام المعلومات الإلكتروني Progres في تحسين أداء الموارد البشرية بجامعة ورقلة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي واستبيان إلكتروني لحل استخدام برنامج SPSS. 26. أظهرت النتائج فعالية متوسطة للنظام مع وجود علاقة طردية قوية بين تطبيقه وتحسين الأداء.

#### دراسة (قداش، مانع، دربال، 2021):

هدفت إلى تحليل الدور الإيجابي للتغيير التكنولوجي في تحسين الأداء الإداري بجامعة الوادي. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي مع أدوات متنوعة (الملاحظة، المقابلات،

الاستبيان)، وأكدت النتائج وجود استجابة إيجابية لتطبيق نظام Progres وارتباط متوسط إيجابي بين متغيرات الدراسة.

#### دراسة (صبي وآخرون، 2021):

تناولت تأثير الاعتماد الأكاديمي على تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في الجامعة الأردنية، عبر منهج وصفي مسحي باستخدام استبيان موزع على أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين. أشارت النتائج إلى وجود وعي مرتفع بمفاهيم الجودة واهتمام مؤسسي بتطبيقها وتوفير فرص للتطوير المستمر.

التعقيب على الدراسات السابقة وتحديد موقع الدراسة الحالية منها:

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة أنّ هناك اهتمامًا متزايدًا بدراسة أثر نظم المعلومات الإدارية والتكنولوجيا الحديثة على تحسين الأداء داخل المؤسسات الجامعية، سواء من حيث الكفاءة الإدارية، أو جودة التسيير، أو تصنيف الجامعات. وقد تنوعت مجالات التركيز بين نظم الإدارة الإلكترونية (مثل نظام ERP) وأنظمة محلية كـ "Progres"، وتراوحت نتائجها بين فعالية متوسطة إلى عالية، مع تأكيدها على وجود علاقة طردية بين استخدام هذه الأنظمة وتحسين الأداء الإداري أو البيداغوجي.

غير أن معظم الدراسات السابقة ركّزت على الجوانب العامة لتطبيق التكنولوجيا أو تناولت تجارب خارج السياق الجزائري أو في جامعات مختلفة عن جامعة باتنة-1. فعلى سبيل المثال، ركزت دراسة (طواهر وآخرون، 2020) على فعالية نظام Progres في جامعة ورقلة، وأشارت إلى وجود علاقة طردية قوية بين تطبيق النظام وتحسين أداء موظفي البيداغوجيا، بينما تطرقت دراسة (قداش وآخرون، 2021) إلى تأثير التغيير التكنولوجي عمومًا في الأداء الإداري دون التركيز العميق على أبعاد الجودة الإدارية.

من هنا، تنبع أهمية الدراسة الحالية في كونها تسد فجوة بحثية واضحة، من خلال تقييم جودة الأداء الإداري في جامعة باتنة-1 بالاعتماد على نظام Progres كنموذج تطبيقي، ومن وجهة نظر فئتين فاعلتين في المؤسسة الجامعية، هما: الأساتذة والإداريون. كما تتميز الدراسة بمنهجيتها التي جمعت بين الدقة في اختيار العينة (العشوائية الطبقية)، والاعتماد على أداة بحث مصممة خصيصًا لهذا الغرض، ومدعومة بخصائص سيكومترية دقيقة.

وبذلك، فإن دراستنا لا تكتفي بتأكيد ما توصلت إليه الدراسات السابقة حول الدور الإيجابي للنظم المعلوماتية، بل تضيف تحليلًا تفصيليًا لمدى إسهام نظام Progres في تحسين ثلاثة مجالات محورية داخل الجامعة الجزائرية: التسيير البيداغوجي، تسيير الدراسات العليا، وتسيير

الموارد البشرية، وهو ما يمنحها أهمية تطبيقية واضحة ويجعلها مرجعاً ميدانياً يمكن أن يُبنى عليه في سياسات تحسين الأداء الجامعي مستقبلاً.

#### 6-منهجية الدراسة وأدواتها:

1.6-منهج الدراسة: يعتبر المنهج من أساسيات أي بحث علمي، وانطلاقاً من أهداف الدراسة و البيانات المراد الحصول عليها لتحديد مدى استخدام نظام "Progres" في تحسين جودة الأداء الإداري في جامعة باتنة 1؟ وكيف يمكن التغلب على التحديات التي قد تعيق تحقيق الفوائد القصوى من هذا النظام؟، اعتمدنا على المنهج الوصفي.

#### 2.6--حدود الدراسة :

##### 1.1.6-الحدود المكانية : تمثلت في جامعة باتنة 1

##### 2.1.6-الحدود الزمنية : تم اجراء الدراسة الميدانية من 2024/09/03 الى 2024/09/20.

##### 3.1.6-الحدود الموضوعية : اقتصرت الدراسة على تقييم جودة الاداء في جامعة باتنة 1 باستخدام نظام PROGRES.

3.6-عينه الدراسة: تكونت عينة الدراسة الأساسية من 100 أستاذ و أساتذة وإداري في جامعة باتنة-1، وقد تم اختيارها بطريقة عرضية.

#### 4.6-أداة الدراسة وخصائصها السيكمترية:

1.4.6.أداة الدراسة: تمثلت أداة الدراسة في إستبيان تم تصميمه للتعرف على تقييم جودة الاداء في جامعة باتنة 1 باستخدام نظام PROGRES ، وقد تم تصميمه بالرجوع الى المقابلات مع اداري الجامعة المسؤولين على نظام PROGRES .

وصمم الاستبيان في صورته الأولية مكونا من 27بند موزع على ثلاثة أبعاد، وأرفق ببدائل الاجابة: (بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة) وتصحح كما يلي (1،2،3) على الترتيب.

#### 6.6.أداة الدراسة:

##### 1.6.6-المقابلة

تتعلق إجابات عينة الدراسة، التي تضم مجموعة من الأخصائيين مثل التقنيين، والمسيرين الإداريين لنظام PROGRES ، ومديري الأقسام، ونواب رؤساء الأقسام المكلفين بالبيداغوجيا، ومسؤولي الموارد البشرية، والعمداء ونواب العمداء، بمفهوم نظام PROGRES باعتباره نظام معلوماتي متكامل يُمكن من إدارة شاملة لجميع شؤون الجامعة. يتميز هذا النظام بعدة مقاييس تهدف إلى تحقيق الشفافية وتحسين إدارة المعلومات المتعلقة بالجوانب البيداغوجية والدراسات العليا، والبحث العلمي، والموارد البشرية، بالإضافة إلى توثيق الشهادات عن بعد.

وأشار أفراد العينة إلى أن الهدف الرئيسي من النظام هو تحسين الشفافية وجودة إدارة المعلومات الخاصة بكافة الأنشطة الجامعية. وقد بدأ العمل به كمرحلة تجريبية في العام الجامعي



2015/2016، ليتم إطلاقه فعلياً في العام 2019/2020، مع التركيز على الجانب البيداغوجي. ومن الاستخدامات الأساسية للنظام: إدارة الشؤون البيداغوجية، بما في ذلك تسجيل الطلاب إلكترونياً، ومتابعة مساراتهم التعليمية، وإعداد المداولات، ورقمنة النتائج، واستخراج الشهادات والوثائق الأخرى ذات الصلة، بالإضافة إلى إدارة الملفات المهنية للأساتذة، وتسيير الموارد البشرية من خلال قاعدة بيانات تحتوي على معلومات شاملة حول كل موظف.

فيما يتعلق بتدريبات الكوادر على استخدام نظام PROGRES، أفاد أفراد العينة أن هناك لقاءات دورية تُعقد لتدريب المتخصصين على النظام ومتابعة المستجندات. وأشارت النتائج إلى أن المهندسين في مجال الإعلام (آلي) مسيري (PROGRES) يتلقون تدريبات مقبولة في الوزارة، بينما تعاني التدريبات الخاصة بالإداريين والتقنيين من عدم التنظيم وعدم الكفاية. كما أن غالبية الأساتذة ومديري الأقسام لم يحصلوا على التدريب المناسب.

على الرغم من وجود قبول عام لنظام PROGRES بين الكادر الجامعي، إلا أن هناك مقاومة من بعض الأساتذة، خاصة من الفئات العمرية الأكبر. كما أشار المشاركون إلى أن الجامعة توفر كافة الوسائل اللوجستية اللازمة لدعم استخدام النظام، ولكنها تعاني من نقص في البرمجيات وضعف في شبكة الإنترنت.

اتفق جميع المشاركين على وجود صعوبات في استخدام نظام PROGRES، حيث أشاروا إلى مشاكل تتعلق بتدفق الإنترنت وبطء النظام، خصوصاً خلال فترات الامتحانات. كما تعود مقاومة بعض الأساتذة للنظام إلى عوامل عدة، منها مقاومة التغيير وضعف الثقافة الرقمية، بالإضافة إلى قلة الخبرة في استخدام التكنولوجيا. كما واجه الأساتذة صعوبات بيداغوجية، مثل التأخير في إنجاز المهام وعدم ضبط قوائم الطلاب داخل النظام.

بعد إجراء المقابلة مع المشاركين في الدراسة، جاءت إجاباتهم مركزة على عدة نقاط رئيسية. من وجهة نظر التقنيين، يُعتبر نظام PROGRES آمناً، نظراً لأنه يعتمد على اعتماد رسمي من الجهات المختصة، مما يضمن توفير مستوى عالٍ من الأمان والتدقيق المسبق. إحدى الميزات الأساسية لهذا النظام هي اعتماده على آليات بحث متعددة، مما يتيح الوصول السريع إلى أي معلومات تتعلق بالطلاب أو الأستاذ واسترجاعها بسهولة.

كما ساهم نظام PROGRES في تسريع معالجة معلومات الطلبة واستخراج الوثائق البيداغوجية بشكل فعال. وأكد المشاركون أن دقة وسلامة المخرجات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بدقة وصحة المدخل

## 2.6.6- الاستبيان

تمثلت أداة الدراسة في استبيان تم تصميمه للتعرف على دور الجامعة في توفير الوسائل التكنولوجية والانترنت وتأثير التطبيقات الالكترونية على التحصيل الأكاديمي وقد تم تصميمه بالرجوع الى التراث النظري حول التطبيقات الالكترونية والتعليم عن بعد.

وصمم الاستبيان في صورته الأولى مكوناً من 27 عبارة موزعة على ثلاثة محاور، وأرفق ببدايات الإجابة: (بدرجة كبير، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة) وتصحح كما يلي (3، 2، 1) على الترتيب.

### جدول رقم (1) توزيع البنود حسب محاور الاستبيان

المجموع	البند	المحور
10	من 01 إلى 10	تجويد التسيير البيداغوجي باستخدام نظام البروقرس "
09	من 11 إلى 19	" تجويد التسيير الدراسات العليا باستخدام نظام البروقرس "
07	من 20 إلى 27	تجويد تسيير الموارد البشرية باستخدام نظام البروقرس "

المصدر: من اعداد الباحثين

### 3.6.6- الخصائص السيكومترية للاستبيان:

للتأكد من الخصائص السيكومترية للاستبيان، تم تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من 30 أستاذاً وأستاذة وإداري تم اختيارها بطريقة عرضية، موزعة على مجموعة كليات جامعة باتنة-1، وتمثلت خصائصه السيكومترية في:

#### 4.6.6- صدق الاستبيان: وتم التأكد من صدق الاستبيان بالاعتماد على:

-الصدق التمييزي: تم حساب الصدق التمييزي بالاعتماد على أسلوب المقارنة الطرفية أين تم سحب (27%) من طرفي التوزيع كمجموعتين طرفيتين في ضوء الدرجة الكلية لأفراد العينة. وحسبت الدلالة الاحصائية لقيمة اختبار "ت" للفرق بين متوسطي المجموعتين تبين أن قيمة "ت" دالة عند مستوى دلالة 0.01 وبالتالي الاستبيان يميز بين المجموعتين الطرفيتين، وعليه فالاستبيان يتمتع بالصدق التمييزي.

#### 5.6.6- ثبات الاستبيان: وللتأكد من ثبات الاستبيان تم الاعتماد على:

-الثبات عن طريقة الفا كرونباخ: وللتأكد من ثبات الاستبيان تم حساب معادلة الفا كرونباخ لأداة الدراسة وكانت قيمتها تساوي 0.91 وهي قيمة مرتفعة ودالة وعليه فالاستبيان يتمتع بالثبات مما سبق يتبين أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات ما يعطي الثقة لاستخدامه في هذه الدراسة.

7.6. الأساليب الاحصائية المستخدمة: بعد تفريغ اجابات أفراد العينة، تم ترميزها وادخال البيانات باستخدام الحاسوب، لمعالجتها احصائيا باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وقد تم الاعتماد على المحك الآتي.

-المحك المعتمد في الدراسة: تم تحديد

- حساب طول المدى بين أعلى وأدنى استجابة (3-1=2)

-قسمة طول المدى على عدد البدائل (2/3=0.66)

-اضافة هذه القيمة الى قيم المقياس بداية من الواحد الصحيح

حساب المتوسط المرجح: تم حساب المتوسط المرجح باتباع المراحل التالية:

(أ) -حساب المدى: (3-1=2)

(ب) طول المدى/ عدد البدائل: (0.66=3/2)

بما أن الوزن النسبي لاستجابة أفراد العينة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي، فإن المتوسط المرجح يساوي (0.80)، وبذلك تكون استجابات أفراد العينة وفقاً للجدول التالي:

جدول رقم (02) المتوسط المرجح

المتوسط المرجح	درجة التقييم
[1.66-1]	بدرجة منخفضة
[2.33-1.67]	بدرجة متوسطة
[3-2.34]	بدرجة كبيرة

المصدر: من أعداد الباحثين

من خلال الجدول رقم (02) يتضح لنا أن البنود التي تكون متوسطاتها الحسابية تندرج ضمن المجال [1-1.66] هي البنود التي مستوى تقييم أساتذة التعليم العالي لها منخفض، أما البنود التي تكون متوسطاتها الحسابية ضمن مجال [2.33-1.67] هي البنود التي مستوى تقييم أساتذة التعليم العالي لها متوسط، أما البنود التي تكون متوسطاتها الحسابية تنتمي إلى المجال [3-2.34] هي البنود التي مستوى تقييم أساتذة وإداريي التعليم العالي لها مرتفع.

7- عرض نتائج الفرضيات:

1.7- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

الفرضية:

الجدول (03) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الأول "تجويد التسيير البيداغوجي باستخدام نظام البروقرس"

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
1	ساهم نظام البروقرس في تحسين تنظيم الجدول الزمني للمقاييس.	2.86	0.42	كبيرة
2	ساعد نظام البروقرس في تسهيل إدارة غيابات الأساتذة والطلبة.	2.34	0.41	كبيرة
3	سهل نظام البروقرس عملية تسجيل الطلبة وإعادة تسجيلهم.	3	0.64	كبيرة
4	عزز نظام البروقرس من فعالية التواصل بين الأساتذة والطلبة.	2.98	0.77	كبيرة

5	وفر نظام البروقرس معلومات دقيقة ومحدثة عن الطلبة لأعضاء هيئة التدريس.	2.45	0.36	كبيرة
6	مكن نظام البروقرس من الوصول الى معلومات الطالب بسرعة و بكل سهولة.	3	0.49	كبيرة
7	بسط نظام البروقرس كل الاجراءات المتعلقة باستخراج كشوف النقاط وشهادات التخرج.	2.87	0.55	كبيرة
8	ساهم نظام البروقرس في تسريع عملية المداولات و التعرف على الناجحين و الراسيين في مختلف الدورات.	2.99	0.62	كبيرة
9	سهل نظام البروقرس عملية اطلاع الطلبة على نتائجهم من خلال هواتفهم النقالة.	2.99	0.58	كبيرة
10	ساهم نظام البروقرس في تجويد التسيير البيداغوجي للجامعة.	2.62	0.47	كبيرة

المصدر: اعداد الباحثين، 2024،

من خلال الجدول رقم 3. يتضح لنا أن البنود (1،2،3،4،5،6،7،8،9،10) التي تنتهي للبعد الأول تجويد التسيير البيداغوجي باستخدام نظام البروقرس متوسطاتها الحسابية تتراوح بين (2.34-3) وانحرافاتها المعيارية تتراوح بين (0.41-0.77) كان تقييمها بالنسبة للأساتذة والاداريين مرتفع .  
الجدول (04) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبنود البعد الأول " تجويد التسيير الدراسات العليا باستخدام نظام البروقرس "

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
11	سهل نظام البروقرس عملية تسجيل طلبة الدراسات العليا	1.69	0.70	متوسط
12	ساهم نظام البروقرس في تسريع إجراءات القبول في الدراسات العليا.	1.77	0.39	متوسط
13	ساهم نظام البروقرس في تسهيل إجراءات المناقشة و التقييم لرسائل الدكتوراه.	1.95	0.66	متوسط
14	ساهم نظام البروقرس في تقليل الإجراءات الورقية في ادارة الدراسات العليا.	2.01	0.77	متوسط

متوسط	0.51	2.31	15	ساهم نظام البروقرس في تجويد عملية اقتراح مشاريع الدكتوراه من طرف فرق التكوين بالجامعة
متوسط	0.62	2.06	16	ساهم نظام البروقرس في تجويد عملية الترشح للتأهيل الجامعي للأساتذة المحاضرين-ب-.
متوسط	0.44	1.72	17	من خلال نظام البروقرس يتم الحصول على إحصائيات دقيقة حول ملفات طلبة الدكتوراه على المستوى المحلي و الوطني .
متوسط	0.54	1.95	18	ساهم نظام البروقرس في تجويد عملية الترشح للبروفيسورة للأساتذة المحاضرين-أ-.
متوسط	0.32	2.11	19	ساهم نظام البروقرس في تجويد عملية الخبرة لملفات الأساتذة المترشحين للترقية.

المصدر: اعداد الباحثين، 2024

من خلال الجدول رقم (04) يتضح لنا أن الفقرات (10،11،12،13،14،15،16،17،18،19) التي تنتمي للبعد الثالث تجويد التسيير الدراسات العليا باستخدام نظام البروقرس متوسطاتها الحسابية تتراوح بين (2.31-1.69) وانحرافات المعيارية تتراوح بين (0.77-0.32) كان تقييمها بالنسبة للأساتذة والإداريين متوسط .

الجدول (05) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الأول " تجويد تسيير الموارد البشرية باستخدام نظام البروقرس "

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
20	سهل نظام البروقرس عملية إدارة ملفات الموظفين الإداريين	1.85	0.32	متوسطة
21	ساهم نظام البروقرس في تحسين شفافية إجراءات التوظيف.	2.31	0.54	متوسطة
22	سهل نظام البروقرس عملية ترقية الموظفين الإداريين.	2.11	0.70	متوسطة

23	حسن نظام البروقرس من تنظيم دورات تدريبية للموظفين الإداريين	1.98	0.66	متوسطة
24	ساهم نظام البروقرس في تجويد عملية متابعة ملفات الأفراد المتقاعدين .	2.22	0.32	متوسطة
25	ساهم نظام البروقرس في تجويد عملية متابعة تكوينات الأفراد وتحسين مستواهم.	2.29	0.52	متوسطة
26	ساهم نظام البروقرس في تسهيل عملية إطلاع الأفراد على ملفاتهم.	1.97	0.66	متوسطة
27	ساهم نظام البروقرس في تجويد تسيير الموارد البشرية بالجامعة.	1.88	0.62	متوسطة

المصدر: اعداد الباحثين، 2024.

من خلال الجدول رقم (05) يتضح لنا أن الفقرات (20، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27) التي تنتهي للبعد الرابعة تجويد تسيير الموارد البشرية باستخدام نظام البروقرس "متوسطاتها الحسابية تتراوح بين (1.85-2.31) وانحرافاتها المعيارية تتراوح بين (0.32-0.70) كان تقييمها بالنسبة للأساتذة والاداريين متوسط .

#### تحليل ومناقشة الفرضيات:

- الفرضية الأولى: "يُساهم استخدام نظام البروقرس بدرجة كبيرة في تحسين جودة التسيير البيداغوجي من وجهة نظر أساتذة إداري جامعة باتنة-1".

تشير نتائج الدراسة إلى وجود مساهمة كبيرة لنظام Progres في تحسين جودة التسيير البيداغوجي، وهو ما ينسجم مع ما أظهرته العديد من الدراسات السابقة، على غرار دراسة (طواهر وآخرون، 2020) التي أكدت وجود علاقة طردية قوية بين تطبيق النظام وتحسين الأداء البيداغوجي، ودراسة (قداش وآخرون، 2021) التي أبرزت الدور الإيجابي للتغيير التكنولوجي في تسيير المهام الإدارية.

وقد بيّنت الدراسة الحالية أن النظام الرقمي Progres ساهم في تسهيل عدد من العمليات الحيوية، مثل التسجيل الإلكتروني، رقمنة النتائج، إدارة المداولات، ضبط الجداول الزمنية، ومتابعة المسار الأكاديمي للطلبة، ما يُعزّز من فعالية التخطيط والتنظيم داخل الكلية. كما ساهم النظام في تعزيز الشفافية وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وهي عناصر أساسية لتحسين جودة التسيير البيداغوجي.

ومن منظور نظرية النظم، فإن نظام Progres يُمثل أحد المكونات الرئيسة للبيئة التنظيمية الجامعية، حيث تُترجم جودة "المدخلات" (مثل الكوادر البشرية المدربة) إلى "مخرجات" ذات جودة

عالية، تظهر في صورة أداء إداري وبيداغوجي أكثر كفاءة. وعليه، فإن فعالية هذا النظام لا ترتبط فقط بتوفره، بل كذلك بمدى كفاءة مستخدميه، وتكامل مكوناته التقنية والبشرية.

الفرضية الثانية: "يساهم استخدام نظام البروقرس بدرجة كبيرة في تحسين جودة تسيير الدراسات العليا من وجهة نظر أساتذة وإداري جامعة باتنة-1".

أظهرت نتائج الدراسة أن نظام Progres يساهم بدرجة متوسطة في تحسين تسيير الدراسات العليا، خصوصاً فيما يتعلق بمتابعة ملفات طلبة الدكتوراه وتنظيم ملفات الترقية الأكاديمية. ورغم وجود أثر إيجابي، إلا أن الفعالية في هذا الجانب لا تزال دون المستوى المطلوب، ويُعزى ذلك إلى عوامل متعددة، أبرزها محدودية البنية التحتية الرقمية، وضعف التكوين الممنهج لمستخدمي النظام في هذا المجال، إلى جانب الحاجة المستمرة لتحديث البرمجيات وتكييفها مع خصوصيات تسيير البحث العلمي.

وقد أشارت بعض الدراسات، مثل دراسة (Hadeel, 2014)، إلى أن تطبيق الأنظمة الرقمية في التعليم العالي بالدول النامية غالباً ما يصطدم بعوائق تقنية ومؤسسية. وهو ما تؤكده نتائج دراستنا، حيث إن نجاح النظام مرتبط بتوفر دعم إداري وفني متكامل، إضافة إلى وعي المستخدمين بأهمية إدخال ومعالجة البيانات بدقة.

وعليه، فإن نظام Progres، رغم ما يوفره من إمكانيات تنظيمية في مجال الدراسات العليا، لا يمكن أن يحقق أقصى درجات الفعالية دون الاستثمار في التدريب والتأطير، وتطوير البنية الرقمية المناسبة لاحتياجات هذه المرحلة التعليمية الحساسة.

الفرضية الثالثة: "يساهم استخدام نظام البروقرس بدرجة كبيرة في تحسين جودة تسيير الموارد البشرية من وجهة نظر أساتذة وإداري جامعة باتنة-1".

جاءت نتائج الدراسة لتبين أن مساهمة نظام Progres في تحسين إدارة الموارد البشرية تُقيّم بأنها متوسطة، وهو ما يتفق مع بعض الدراسات الدولية، مثل دراسة (Seresht, 2009) التي أكدت أن التأثير الإيجابي للنظم الرقمية في الإدارة يتطلب مستوى معيناً من التأهيل والمعرفة بالحاسوب لدى المستخدمين.

وبالاستناد إلى نموذج SERVQUAL في قياس جودة الخدمات، فإن أداء النظام لا يزال بحاجة إلى تحسينات ملموسة في أبعاد مثل الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، والاهتمام بتوقعات المستخدمين. فالكوادر الإدارية والأكاديمية عبّرت عن حاجة النظام إلى تطوير واجهته، وتسريع عملياته، وتوفير مزيد من الدعم الفني والمرافقة المستمرة.

من زاوية نظرية النظم، يُمثل نظام Progres عنصراً ضمن منظومة متكاملة تهدف إلى تحسين فعالية الموارد البشرية، غير أن فعاليتها مرتبطة بمستوى التكامل بين الأفراد، العمليات، والأدوات. وبالتالي، فإن التطوير المستمر للنظام، مقروناً بتكوين مستدام للمستخدمين، سيُسهم في رفع جودة التسيير وتحقيق الرضا العام عن الخدمات الإدارية.

## خاتمة

تناولت هذه الدراسة قضية هامة تتعلق بتقييم جودة الأداء الإداري في الجامعة من خلال تطبيق نظام "البروقرس". في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها العالم على المستويين الاقتصادي والاجتماعي، تسعى الجامعة الجزائرية إلى التكيف مع تلك التحولات وتحقيق مكانة بارزة محليا وعالميا. ويعد تطوير بنيتها التحتية، بما في ذلك اعتماد نظم إدارية متقدمة مثل نظام "البروقرس"، ضرورة لتحقيق هذه الأهداف. يعكس تطبيق نظام البروقرس في الجامعات الجزائرية، وخاصة في جامعة باتنة 1، دورا حيويا في تحسين الإدارة وتطويرها. ويعزز النظام كفاءة العمل الإداري ويساهم في تحسين الخدمات المقدمة، ولا سيما فيما يتعلق بالتسيير البيداغوجي وإدارة الموارد البشرية. النتائج التي توصلت إليها الدراسة أظهرت أن النظام قد ساهم في تعزيز جودة هذه العمليات، وإن كان هناك حاجة إلى تحسينات مستمرة، مثل توفير معدات تكنولوجية متطورة وتدريب الكوادر البشرية بفعالية أكبر. علاوة على ذلك، سلطت الدراسة الضوء على الدور المتزايد للتكنولوجيا في تعزيز الاتصال والتعاون بين مختلف مكونات الجامعة، ما يسهم في تحسين التنسيق الداخلي ورفع كفاءة العمليات الإدارية. ورغم التحسن الملحوظ الذي أتاحه نظام البروقرس، فإن هناك تحديات تتطلب معالجة مستمرة لضمان استمرارية الفعالية والتحسين المستمر في الأداء.

## المقترحات المقدمة :

- تعزيز الدورات التدريبية التطبيقية للإداريين الذين يعتمدون على نظام البروقرس .
- نشر ثقافة الجودة واعتماد استراتيجيات إدارة الجودة من خلال الأنظمة الرقمية .
- التركيز على التوعية بدور التكنولوجيا في تحسين جودة العمليات.
- اتباع منهجية واضحة في تطبيق النظام بما يضمن فعاليتها واستدامته في تطوير العملية الإدارية.

## المراجع

### المراجع الأجنبية

- 1) Abishov, Nurzhan, et al. (2014). Development of an Automated Information System University Management. Procedia - Social and Behavioral Sciences, Elsevier, 143, 550–554.



- 2) Abdellatif, Hadeel. (2014). ERP in higher education: A deeper look on developing countries. 72–78.
- 3) Olsen, Danny R., Wygant, Steven A., & Brown, Bruce L. (2004). Electronic Survey Administration: Assessment in Twenty-First Century. ERIC, 16(3), 602–748.
- 4) Seresht, H. (2009). E-Management: Barriers and challenges in Iran. Doctoral dissertation, Dollamed Tabatabaei University.

### المراجع العربية

- (5) ابن البار، موسى، و قديري، عائشة. (2017). العلاقة بين استخدامات نظم المعلومات الإدارية ومستوى أداء العاملين: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة. مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، 2، 175–149.
- (6) غبغب، ياقوتة، و ضهير، أمير. (2019). دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين ترتيب الجامعات الجزائرية. مجلة الابتكار والتسويق، 6(1)، 130–103.
- (7) صبيحي، حنان عبد الله عبيد، و الموسوي، محمد عرب، و عبد العزيز، محمد علي. (2021). أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة الأردنية. مجلة الدراسات والبحوث التربوية، 1، 251–221.
- (8) طواهير، عبد الجليل، و بن يحيى، بن شيخ، رضا. (2020). تأثير استخدام نظام المعلومات Progres بالجامعة في تحسين أداء المورد البشري: دراسة ميدانية لعينة من موظفي الإدارة بجامعة ورقلة. مجلة التنمية والإشراف للبحوث والدراسات، 5(2)، 49–30.
- (9) قداش، سمية، و مانع، سبرينة، و دربال، سمية. (2021). دور التغيير التكنولوجي في تحسين الأداء الإداري للموظفين: نظام Progres نموذجًا، دراسة حالة جامعة حمة لخضر الوادي، الجزائر. مجلة مجاميع المعرفة، 7(1)، 509–492.