PSYCHOLOGY AND EDUCATION (2024) 61(11): 409-427
ISSN: 1553-6939

Obstacles to the use of new media in Algerian universities: -The application of "PROGRES WebEtu" as an example-

Lakhdari Mohammed Huossam Eddin[1], Saidat Hadj Aissa[2], Khouiled Moussa[3]

[1]Laboratory of Sociology of Cultural Communication, Amar Telidji University of Laghouat (Algeria), E-mail: mh.lakhdari@lagh-univ.dz
[2]Laboratory of Sociology of Cultural Communication, Amar Telidji University of Laghouat (Algeria), E-mail: saidatmalek@yahoo.fr
[3]Laboratory of Social Empowerment and Sustainable Development in the Desert Environment, Amar Telidji University of Laghouat (Algeria), E-mail: moussa.khouiled@lagh-univ.dz

Received: 10/2024, Published: 11/2024

Abstract:

This study aims to investigate the obstacles that prevent the optimal use of new communication media in the management of public facilities in Algeria, in light of the inevitability of digital transformation that imposed new patterns of modern administrative communication, especially in important sectors, where we focused our research on university administration by choosing some colleges at the University of Laghouat as a research field to identify the obstacles to using the "PROGRES WebEtu" application as a model for these new media, where we used the descriptive analytical approach and adopted the interview and observation of all kinds as tools for collecting data on this topic, and we reached a set of results, the most important of which is the existence of technical obstacles that hinder the optimal use of this application, supported by other human obstacles represented in the lack of experience and the lack of individual and collective commitment of the actors, as these obstacles combined weighed down the speed of digital transformation as a strategic option for the state.

Keywords: New media - Smartphone applications - Progress application.

معوقات استخدام الوسائط الجديدة في الجامعة الجزائرية: -تطبيق"بروغرس PROGRES WebEtu" نموذجا-

الأخضري محمد حسام الدين[1]، سعيدات الحاج عيسى[2]، خويلد موسى[3]

[1]مخبر سوسيولوجيا الاتصال الثقافي، جامعة عمار ثليجي الاغواط (الجزائر)، البريد الإلكتروني: mh.lakhdari@lagh-univ.dz
[2]مخبر سوسيولوجيا الاتصال الثقافي، جامعة عمار ثليجي الاغواط (الجزائر)، البريد الإلكتروني: saidatmalek@yahoo.fr
[3]مخبر التمكين الاجتماعي والتنمية المستدامة في البيئة الصحراوية، جامعة عمار ثليجي الاغواط (الجزائر)، البريد الإلكتروني: moussa.khouiled@lagh-univ.dz

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تقصي المعيقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل للوسائط الأتصالية الجديدة في إدارة المرفق العام بالجزائر، في ظل حتمية التحول الرقمي الذي فرض أنماط جديدة من الاتصال الإداري الحديث خصوصا في قطاعات هامة، أين ركزنا بحثنا على الإدارة الجامعية من خلال إختيار بعض الكليات بجامعة الأغواط كمجال بحث لمعرفة معيقات استخدام تطبيق"بروغرس PROGRES WebEtu" كنموذج لهذه الوسائط الجديدة، حيث استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي وإعتماد المقابلة والملاحظة بأنواعها كأدوات جمع بيانات حول هذا الموضوع، وقد توصلت لجملة نتائج أهمها وجود معيقات تقنية تكبح الاستخدام الأمثل لهذا التطبيق، تدعمها معيقات أخرى بشرية تمثلت في نقص الخبرة وعدم إلتزام الفردي والجماعي للفاعلين، حيث أثقلت هذه المعيقات مجتمعة من سرعة التحول الرقمي كخيار استراتيجي للدولة.

الكلمات المفتاحية: الوسائط الجديدة – تطبيقات الهواتف الذكية – تطبيق بروغرس.

1. مقدمة:

إن التطور التكنولوجي الحاصل في العالم اليوم هو محصلة تراكمات مختلفة تنوعت بين ماهو معرفي واجتماعي واقتصادي وثقافي ... الخ، في مسيرة تغيُر تتميز بالتنافسية الشديدة بين الدول والمؤسسات المختلفة، وهذا ما ولد بدوره أفكار وإبداعات وإبتكارات جديدة كل يوم في كل المجالات كمجال الاتصال والتواصل في الأنشطة والتفاعلات اليومية المختلفة حيث صار امتلاك واستخدام التقنيات والوسائط الحديثة للاتصال والتواصل معيارا للتقدم والهيمنة خصوصا في ظل العولمة ،التي صبغت شتى المعاملات للدول والمجتمعات والافراد ومختلف المؤسسات، ويعتبر التسيير الإداري مجالا خصبا لتطبيق مثل هذه التقنيات والوسائط الجديدة وأدواتها، حيث انتقل العالم من الأسلوب التقليدي للإدارة والتسيير الى أسلوب جديد يعتمد على التكنولوجيا ومخرجاتها أو مايعرف بالتسيير الرقمي إن صح القول، وذلك من خلال رقمنة مختلف المصالح والاقسام في المؤسسات والإدارات واستحداث أساليب وقنوات مبتكرة في الاتصال الإداري بجميع أشكاله.

ولهذا فإن الدول الكبرى المتطورة التي تمتلك التكنولوجيا والمعرفة كان هذا التحول الرقمي بالنسبة لها خيارا استراتيجيا خططت له مسبقا ونفذته بطرق محكمة وعبر مراحل مدروسة لذا جاءت امكانياتها متلائمة مع توجهها، محققة في نهاية الامر تحولا رقميا ناجحا في الإدارة، وعلى النقيض من هذا فإن دول العالم النامية و السائرة في طريق النمو وجدت نفسها أمام حتمية تبني هذا التوجه العالمي نحو الرقمنة لعدة إعتبارات وظروف دولية وإقليمية فرضت عليها مواكبة هذا التغير في أسرع قدر ممكن وخاصة بعد أزمة كوفيد 19 وتغير المناخ السياسي العالمي وتغير طبيعة الصراعات الدولية وإجبار الدول الكبرى لهذه الدول على التعامل معها رقميا بصفة مباشرة أو غير مباشرة وفي كل مجالات خاصة الاقتصادية والمالية كالتجارة والنقل، وهو ما خلق نوعا من اللاتوازن لدى هذه الدول بين امكانياتها المالية والتقنية والبشرية والثقافية، مما غير في توقعاتها عن التأثيرات المرغوبة وخلق انعكاسات لم تكن في حسبانها، هذا التوجه العالمي نحو الرقمنة بصفة سريعة أدى الى ظهور ثغرات ومشاكل كثيرة في عملية التحول المتسارع لرقمنة قطاعاتها المختلفة وهذا نتيجة للتقليد دون تكييف للتغير التكنولوجي الحاصل مع خصوصيات المجتمع والتغير الاجتماعي والثقافي الغير واضحة معالمه في هذه المجتمعات.

وتعد الجزائر من بين هذه الدول التي تواجه صعوبات في التحول الرقمي لظروف مختلفة تجمع بين ما هو دولي ومحلي وبينما هو نظري وما هو في الواقع كما أن غياب الإرادة السياسية في وقت سابق أعاق وأخر كثيرا هذا التحول على عكس ما نشهده اليوم من توجه قوي للدولة نحو فرض الرقمنة من خلال هيئات مختصة في هذا المجال كوزارة الرقمنة والاحصائيات وسن قوانين تدعم هذا التوجه بالإضافة الى الرسائل السياسية القوية والمستمرة للسلطات العليا التي تعبر فيها عن رغبتها في تحقيق هذا التحول الرقمي، إن وجود توجه وإرادة حقيقية للدولة نحو التحول الرقمي لابد أن يدعمه توجه مجتمعي وثقافة رقميةلدى جميع الأطراف الفاعلة، وتجنب مقاومة التغيير والتغير، لأن التقنية وحدها لاتكفي لنجاح هذا التحول الرقمي، خصوصاً في القطاعات الحساسة كقطاع التعليم العالي والبحث العلمي، فالجامعات لها دور محوري في تنمية المجتمعات والأفراد في مختلف المجالات، لذا سعت وحرصت الدولة الجزائرية على رقمنتها بوتيرة سريعة ومتسارعة لإقتناعها بضرورة وأهمية الإدارة الرقمية ودورها الكبير والحساس في تسيير الأزمات مثل أزمة كوفيد 19 التي كانت بمثابة محفز على ضرورة التحول الرقمي وهذا بإستحداث عدة وسائط جديدة للاتصال مثل المنصات والفضاءات الرقمية وتطبيقات الهواتف الذكية والتي منها ما هو مخصص للبحث العلمي ومنها ما هو مخصص للعملية التعليمية ومنها ما هو مخصص للخدمات، أين يعتبر تطبيق"بروغرس PROGRES WebEtu" من بين أهم الوسائط الاتصالية الجديدة التي تستخدمها الجامعة الجزائرية في الربط بين الادارة من جهة والطالب من جهة أخرى، فالجامعة كونها مركز علمي وثقافي متميز إلا أنه لا يزال هناك عدة مشاكل وصعوبات ومعيقات تواجه

استخدام هذا التطبيق، وهو ما لمسناه من خلال ملاحظاتنا ومعايشتنا لميدان الدراسة أين تجلى لنا ذلك في مقابلتنا للطواقم البيداغوجية والإدارية التي عبرت عن إستيائها من المشاكل التي صاحبت استخدام هذا التطبيق وفي الجانب المقابل لاحظنا تذمر كبير لدى الطلبة، مما وضعنا في حيرة حول طبيعة هذه الصعوبات بين ماهو موضوعي وذاتي وأسبابها، فإن كان هذا التطبيق وضع ليسهل التواصل بين الطرفين فما هي أسباب هذا التذمر والاستياء،كما أنه من خلال بحثنا وتقصينا عن تطبيق "بروغرس PROGRES WebEtu"في متجر قوقل بلاي[1] Google Play الذي يعتبر أكبر متجر لتطبيقات الهواتف الذكية واللالواح الرقمية التي تعمل بنظام التشغيل Android في العالم ، وجدنا أن تاريخ إصدار التطبيق على المتجر كان بتاريخ : 2022/02/21 ، ووجدنا أن عدد التنزيلات يفوق المليون تنزيل وهو ما يتوافق مع عدد الطلبة الجامعين في الجزائر الذي يبلغ 1,501,941[2] طالب جامعي حسب الإحصائيات الرسمية، كما لاحظنا أن هناك ما يفوق 24 ألف مراجعة وتقييم والتي تشترط أن يكون من يريد تقييم التطبيق قد قام بتنزيله وتثبيته على جهازه الذي يعمل بنظام Android والذي يتم ربطه مباشرة بحساب المستخدم على قوقل، أين حصل التطبيق على تقييم بـ 1.8 من على 5 نقاط وهو تقييم ضعيف جدا، كما أن التعليقات السلبية فاقت 520 مراجعة سلبية في مقابل 47 مراجعة إيجابية منها 12 مراجعة تؤكد على أن التطبيق به الكثير من العيوب والمشاكل ولكن تقييمهم الإيجابي له من أجل التشجيع لأن التطبيق في بدياته حسب آرائهم، كما وجدنا أن هناك 1730 تعليق بنجمة واحدة و67 تعليق بنجمتين و65 بثلاثة نجوم في مقابل 37 فقط بأربعة نجوم و309 بخمسة نجوم، فإذا اعتبرنا تعليقات النجمة الواحدة والنجمتين تعليقات سلبية ومقارنتها بتعليقات الأربعة وخمسة نجوم وإعتبرنها إيجابية و إعتبرنا الثلاثة نجوم محايدة أو رأي وسط نجد أن نسبة التعليقات السلبية بلغت 81.4 بالمئة في مقابل 15.6 بالمئة من التعليقات سلبية وهو ما أثار فضولنا لمعرفة أسباب هذه النسبة العالية من الآراء السلبية في تطبيق من المفترض أن يكون الحل الأمثل لمشاكل الإدارة الجامعية والطلبة على حد سواء لكونه أُصدر من وزارة تهتم بالبحث التعليم العالي والبحث العلمي لما لها من إمكانيات بشرية أولاً ومادية ثانياً والتي قد لا تكون متاحة لغيرها من الوزارات.

ومن هنا تتحدد إشكاليتنا :

ماهي معوقات استخدام (تطبيق بروغرس)في الجامعة الجزائرية؟

ومنه تفرعت التساؤلات التالية:

ما نوع المعوقات التي تواجه استخدام إدارة جامعة لتطبيق بروغرس؟

وماهي المعيقات بالنسبة للطالب التي تحول دون الاستخدام الأمثل لهذا التطبيق؟

وماهي أهم الحلول والمقترحات الكفيلة بتجاوز هذه المعيقات؟

2. أسباب اختار الموضوع:

2. 1. الأسباب الذاتية:

من معايشتنا لميدان التدريس الجامعي ومعاناتنا من بعض المشاكل الصعوبات المتعلقة بتطبيق بروغرس وهو ما جذب اهتمامنا للموضوع

محاولة رصد أراء الطرفين طلبة وإدارة لمعرفة هذه الصعوبات.

[1] تم الاطلاع على المعلومات بتاريخ: 2024/07/05 على الساعة 15:00 مساء من متجر Google Play.

[2] https://www.mesrs.dz/index.php/fr/agregats-2/

قرب ميدان الدراسة من مكان العمل

2. 2. الأسباب الموضوعية:

إن إثراء المكتبة الجامعية من أهم الأسباب الدافعة لدراسة هذا الموضوع، كما يعتبر هذا الموضوع جديدا خاصة في تخصصنا البحثي المتعلق بالوسائط الجديدة والاتصال الجماهيري، كما نطمح الى المساهمة في فهم خفايا هذه المشكلة التي نرى أنها تؤرق كل المعنيين من إدارة وطلبة وتقف حاجز في طريق التسيير الحسن للعملية الاتصالية بين الأطراف الاتصالية في الوسط الجامعي.

3. أهمية وأهداف دراسة الموضوع:

تنبع أهمية كل بحث في أهمية الأهداف التي يرغب الباحث في الوصول إليها أو تحقيقها، وبما أن موضوعنا حول معوقات استخدام الوسائط الجديدة في الجامعة الجزائرية التي نرى أنها مشكلة ذات طابع بشري و تقني صارت تكبح التسيير الرقمي الحسن المراد تحقيقه، قصد توفير الراحة والوقت والامكانيات المادية والبشرية، فمن خلال دراستنا لهذه المشكلة نسعى لتحقيق الأهداف التالية:

تقييم واقع استخدام تطبيق بروغرس من طرف موظفي الإدارة بالجامعة ومن قبل الطلبة

الكشف عن العراقيل التي تعيق الإستخدام الأمثل لتطبيق بروغرس

الخروج بنتائج وتوصيات وبإقتراحات تساعد على تحسين الخدمات المقدمة للطلبة

4. تحديد المفاهيم:

تعبر المفاهيم عن الصفات المجردة التي تشترك فيها الأشياء والوقائع والحوادث دون أن تعني واقعة أو حادثة بعينها أو شيء بذاته، فهي عبارة عن تجريد للواقع يسمح لنا بالتعبير عنه، فهي إذا ليست الظواهر ذاتها لكنها هي تصورات وتجريدات لأوصاف تلك الظواهر وخصائصها المشتركة وإن كان المفهوم تعبير موجز يدل على ظاهرة ما فإن التعريف هو المناظر المعادل له غير أنه يتميز بخاصية الشرح والتحليل للظاهرة ليجعلها أكثر قابلية للفهم

وفي دراستنا حول معوقات استخدام الوسائط الجديدة في الجامعة الجزائرية نحن مجبرون على تحديد المفاهيم التالية:

1.4. الوسائط الجديدة:

الوسائط الجديدة، والتي تعني من الجانب الاصطلاحي آليات تواصل جديدة تستخدم لأنواع متباينة من التعاملات الإلكترونية التي جاءت نتيجة للابتكار في تكنولوجيا الحاسوب .وتعتبر مكمّلا ، بل وثورة عن الوسائط" القديمة"[3]

فهي أدوات وأنظمة حديثة تُستخدم لنقل المعلومات والتواصل بين الأفراد في أشكال جديدة من الاتصال ونقل البيانات وتقنيات التبادل للمعلومات، من أمثلتها مواقع التواصل الاجتماعي والألعاب الإلكترونية.

2.4. تطبيقات الهواتف الذكية:

[3] هني عبد النور وتيطراوي فتحي، الوسائط الجديدة وعملية التواصل الحديثة، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 17،العدد 01، 2023.

وفقًا لـ" **الموسوعة العربية لتكنولوجيا المعلومات**" :"تُعرّف التطبيقات بأنها برامج كمبيوتر يتم تنزيلها وتثبيتها على الأجهزة المحمولة مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، توفر للمستخدمين وظائف محددة أو خدمات متنوعة، مثل الألعاب، والشبكات الاجتماعية، وتطبيقات الإنتاجية، وتطبيقات التسوق، وتطبيقات الأخبار، وغيرها الكثير" [4].

3.4. مدخل تعريفي لنظام البروغرس:

استحدثت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية نظام بروغرس سنة2016 كمنصة رقمية كأرضية لعملية التسجيلات الأولية لحاملي شهادة البكالوريا ليتم بعد ذلك استغلاله في تسجيلات الماستر والدكتوراه، ليستخدم فيما بعد في تسيير شامل لكل شؤون الجامعة كتسجيل الطلبة الجدد وتوجيههم وتحويلهم وصياغة برامج التوزيع الزمني والحجم الساعي للأساتذة وإدراج نقاط التقييم المستمر ونقاط المحاضرات....وهو خطوة هامة لعصرنة ورقمنة الإدارة الجامعية وأداة لحوكمة الجامعة الجزائرية[5].

تطبيق بروغرس:

يعتبر التطبيق الإلكتروني "بروغرس PROGRES WebEtu" أطلقته التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر في الموسم الجامعي 2023/2022، هو التطبيق الرسمي للهواتف الذكية والأجهزة اللوحية للطالب الجزائري، وهو يوصف بأنه إحدى الوسائط الاتصالية الجديدة التي جاءت في إطار رقمنة العملية الاتصالية بين الجامعة والطالب في الجانب البيداغوجي وبوابة رقمية مفيدة للطالب لتحسين تجربته الأكاديمية وتسهيل حصوله على المعلومات اللازمة، دون تكبد عناء المعاملات البيروقراطية والورقية ودون الحاجة الى الذهاب والتنقل الى الإدارة الجامعية من أجل الحصول على معلومات يمكنه معرفتها بمجرد ولوجه الى التطبيق لتتبع مسارهم الدراسي خلال السنة الجامعية مثل جدول الاختبارات الزمني ومواعيد كل اختبار، ونتائج التقييم المستمر الذي يتم إجراؤه للطلاب في الجامعات، وكذلك يعرض التطبيق النقاط النهائية للاختبارات وكشوف نقاط الطلاب والمقاييس ذات الديون والقيام بعملية إجراء الطعون...، ويتم الوصول إلى تطبيق"بروغرس PROGRES WebEtu" من خلال الولوج الى أحد متاجر التطبيقات Google Play بالنسبة للهواتف التي تعمل بنظام التشغيل Android أو بالنسبة للهواتف التي تعمل بنظام التشغيل iOS من متجر App Store ، ومن خلال التعريف السابق يمكن حصر مميزات التطبيق في مايلي:

سهولة الاستخدام: ويتميز التطبيق بسهولة الاستخدام، والحماية العالية لبيانات المستخدمين، حيث يتبع المطورون للتطبيق آلية مدروسة لجمع ومشاركة البيانات، ولا يُشاركون أي بيانات مع جهات خارجية.

للحصول على الوصول الفوري: يوفر التطبيق للطالب جميع المعلومات الممكنة للإطلاع على نقاطه، الاطلاع على الجدول الزمني للاختبارات الجامعية،معرفة المقاييس ذات ديون..... في أي وقت ومكان.

توفير الوقت الجهد: يُغني التطبيق الطالب عن الحاجة للذهاب إلى الجامعة لإنجاز بعض المعاملات.

الموثوقية: ضمان حماية البيانات الشخصية، وتحميل سهل عبر بوابة الطالب التابعة لوزارة التعليم العالي الجزائرية بشكل مجاني.

[4] https://appmaster.io/ar/product/mobile-applications

[5] سمية قداش وسبرينة مانع وسمية دربال، دور التغيير التكنولوجي في تحسين الأداء الإداري للموظفين: نظام progress نموذجا دراسة حالة جامعة حمة لخضر الوادي، الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، مجلد07 ، عدد: 01 لشهر أفريل: 2021.

5. الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1.5. المجال المكاني: كلية العلوم الاجتماعية وكلية العلوم الإنسانية والاسلامية والحضارة بجامعة عمار ثليجي بالأغواط.

2.5. الحدود الزمانية: 01 الى 29 جوان 2024.

3.5. منهج الدراسة:

المنهج المناسب لدراستنا هو المنهج الوصفي التحليلي لأنه يقوم على جمع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج مقبولة، فهو يمكننا من معرفة معوقات استخدام الوسائط الجديدة في الجامعة الجزائرية من خلال إختيارنا لتطبيق "بروغرس PROGRES WebEtu" كنموذج عن هذه الوسائط ، وماهي المشاكل والصعوبات التي تحول دون تحقيق أهداف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تحسين الظروف التعلمية والمعيشية للطالب الجامعي.

4.5. أدوات الدراسة:

1.4.5. الملاحظة:

من خلال معايشتنا لميدان الدراسة قمنا بإستخدام الملاحظة البسيطة والملاحظة بالمشاركة، وهذا راجع لتواجدنا الدائم في مكان الدراسة ما يمكننا من تطبيق هذه الأداة، أين لاحظنا إستياء للطواقم البيداغوجية والإدارية من المشاكل المتكررة التي صاحبت استخدام تطبيق بروغرس، وفي الجانب المقابل لاحظنا تذمر كبير لدى الطلبة المراجعين للإدارة بسبب الصعوبات التي تقابلهم عند استخدام التطبيق، كما لاحظنا تجمعات كبيرة للطلبة أمام المصالح البيداغوجيةللكليات وأمام مقرات ومكاتب المنظمات والجمعيات الطلابية، ويتكرر هذا بعد كل فترة الامتحانات والطعون وفي جميع كليات الجامعة تقريبا.

2.4.5. المقابلة:

قمنا بإجراء عدد من المقابلات الحرة مع مجموعة من الإداريين الفاعلين في التطبيق في كلية العلوم الاجتماعية وكلية العلوم الإنسانية ومع نائب المدير المكلف بالتدريس وشؤن الطلبة من جهة ومن جهة أخرى أجرينا مقابلة مع ممثل الطلبة في مجلس الإدارة وطلبة مسؤولين في تنظيمات طلابية، وكنهم الأكثر إحتكاكاً بالطلبة الذين تواجههم صعوبات في الإدارة بحكم طبيعة نشاطهم النقابي، فهم من المفترض الأدرى بمشاكل الطلبة.

5.5. مجتمع البحث :

مجتمع البحث والمتمثل في مسؤولي الإدارة الجامعية والأساتذة بجامعة الأغواط بصفتهم فاعلين في التطبيق من خلال البيانات والمعلومات التي يقومون بإدخالها إلى منصة بروغرس وبالتالي هي المعلومات التي تظهر للطالب في التطبيق، كما يقومون بمعالجة الطلبات التي يطلبها الطالب عن طريق التطبيق هذا من جهة، والطلبة من جهة أخرى لأنهم المعنيون بإستخدام هذا التطبيق والتعامل عن طريقه، لذا تم إختيارهم .

6.5. عينة الدراسة:

يتمثل في الأساتذة الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية وكلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة وممثلي الطلبة بجامعة الأغواط الذين يستخدمون تطبيق"بروغرس PROGRES WebEtu" الخاص بالهواتف الذكية، وبحكم عدم معرفتنا لكل أفراد هذا المجتمع فقد لجئنا لإختيار عينة قصدية للدراسة للأسباب التالية:

بحكم عملنا كأستاذ مؤقت في هذه الكليات.

بحكم معرفتنا الشخصية لرؤساء الأقسام وعمداء الكليات.

قرب الكليات من مكان السكن.

6. المعيقات الميدانية لإستخدام تطبيق بروغرس في جامعة الأغواط:

1.6. معوقات استخدام تطبيق بروغرس من وجهة نظر الإدارة:

من خلال مقابلتنا مع المسؤولين في الإدارة ممثلة في عمداء الكليات ونوابهم وروؤساء الأقسام ومصالح التدريس من أجل تقصي ومعرفة أهم العوائق والصعوبات الميدانية التي تواجه تطبيق بروغرس من وجهة نظرهم، كون الإدارة هي المشرفة على منصة بروغرس والتي تعتبر المصدر الأساسي للمعلومات والبيانات التي تُحول وتُرفع منها الى التطبيق لدى الطالب.

حيث صرح **رئيس قسم الجذع المشترك للعلوم الاجتماعية**[6] على أن أهم المعيقات التي تواجهه هي" **بالنسبة لمشاكل الطلبة الذين يتقدمون الى الإدارة للتبليغ عنها فإنهم يشتكون من عدة صعوبات منها أن هناك من لديه ضعف في شبكة الهاتف أو الانترنات وبالتالي لا يستطيع الولوج الى التطبيق ومنهم من لا يعرف طريقة الدخوال الى التطبيق أوكيفية استخدامه خاصة و أننا نتعامل مع طلبة جدد على الجامعة، فكلهم سنة أولى وهناك من لا تظهر له نقاطه، وهناك من لا يتم حساب معدله، أما بالنسبة للأساتذة فإن هناك من يعاني من مشكل اسناد الافواج في حسابه أو مشكل عدم ظهور أسماء بعض الطلبة في أفواجهم أو عدم حفظ النقاط بعد إدخالها في منصة بروغرس، أمابالنسبة للصعوبات التي تواجهنا كمسؤول فهي عدم إلتزام الأساتذة في وضع النقاط على المنصة في الآجال المحددة**" والتي نفسرها احيانابوجود جهل أو ضعف في استخدام تقنيات الاعلام الآلي وفي التحكم في الوسائط الجديدة للاتصال وهناك منهم من ليس لديه رغبة في التعامل معها، كما أن هناك منهم من يغير علامات الطلبة دون إعلام الإدارة مما يتسبب في عدم احتسابها من الإدارة وبالتالي لا تظهر للطالب في التطبيق، ولهذا فإن عملية الحساب تتطلب جهد يومي لحساب النقاط الجديدة.

ويرى **رئيس قسم علم الاجتماع**[7] أن التطبيق له علاقة مباشرة بالمنصة وأي مشكل في المنصة يؤثر سلباً على التطبيق في حد ذاته، وهذا لاينفي وجود بعض المشاكل والمعيقات الذاتية المتعلقة بالطالب أو الأستاذ أو الإدارة في حد ذاتها والتي بدورها تحول دون الوصول الى الهدف الذي وضع من أجله التطبيق كونه وسيط إتصالي وضع من أجل إدخار الجهد والوقت وإضفاء الشفافية على العملية التعليمية والخدماتية والابتعاد عن طرق التسيير التقليدية التي جعلت الجامعة الجزائرية تتأخر علميا وعمليا عن مسايرة باقي نظيراتها من الجامعات العربية والأجنبية في العالم من حيث الإدارة والتسيير والتنسيق والتطوير العلمي، وإجمالاً يمكن حصر أهم المعيقات في نظرنا فيما يلي:

مشكلة ثقل شبكة الانترنت والتقطعات المتكررة فيها، كما أنه بالنسبة لمنصة بروغرس فإنها في كثير من الأحيان لا تقوم بحساب النقاط بشكل تلقائي مما يستوجب تدخلنا للقيام بأمر عملية إدخال النقاط وحساب المعدلات بشكل يدوي، وكذلك ادخال المعاملات، وكثيراً ما يتم مسح النقاط في حالة تغيير الفوج، وعند قيامنا بعملية التحديث أو إعطاء أمر بالحساب يلغي كل العمليات السابقة، هذه أهم المشكلات التي تواجهنا نحن كإدارة، أما بالنسبة لبعض الأساتذة فتعترضهم بعض المشاكل الخارجة عن نطاقهم مثل مشكل الإسناد أو عدم وجود أسماء بعض الطلبة، إلا أنه لدى البعض منهم يد في وجود بعض العوائق للطلبة، فهم مقارنة بالإدارة أكثر حرية فمشكل ضعف الشبكة بالنسبة لهم ليس حجة كبيرة لعدم صب النقاط أو عدم إحترام الأجال

[6] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/03 على الساعة: 09 صباحاً.

[7] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/03 على الساعة: 11 صباحاً.

المحددة لصبها، أما الطلبة فلاحظنا جهل الكثير منهم بكيفية إستعمال التطبيق وعدم إهتمام أخرين بإستعماله أصلاً، نظراً لعلاقاتهم المباشرة بالأساتذة أو إستعمال الطرق التقليدية للإتصال.

أما بالنسبة **لقسم علم النفس** ممثلاً في رئيسة القسم ورئيسة مصلحة التدريس[8] حيث إتفقتا على أن هناك جملة من المشاكل والمعيقات منها ما هو متكرر ومنها ما هو عرضي ،فمشكلة الانترنت كما تعرف هي مشكلة تعاني منها أغلب الكليات ولهذا نضطر في مرات عديدة الى العمل في بيوتنا ليلاً عندما تكون شبكة الانترنات جيدة، بالإضافة إلى أن المنصة كثيراً ما تتعطل خاصة في الأحداث المتعلقة بفترة تسجيلات الدكتوراة أو فترة إيداع ملفات التربصات بالخارج للأساتذة والتي تتوقف فيها المنصة عن عمل حتى نهاية هذه الأحداث، كما أنها تتوقف بشكل شبه كلي أثناء فترة امتحانات البكلوريا أو التعليم المتوسط، كما أن هناك أخطاء في حساب المعدلات وعند استخراج كشوف النقاط للطلبة نجد أسماء لطلبة من جامعات أخرى، وأحياناً أخرى لانجد أسماء بعض الطلبة في المنصة، أما الطلبة فإنهم يشتكون من توقف حسابتهم مما يضطر الإدارة إلى تعيين كلمة مرور جديدة لهم دوماً، وكثير منهم يعانون من مشكل عدم ظهور النقاط في حسباتهم على التطبيق رغم أنها توجد على المنصة، أما بالنسبة لخانة تبرئة الذمة اللالكترونية في التطبيق فإنها لا تستجيب لدى أغلبية الطلبة، أما الأساتذة فإنهم يبلغون الادارة في أوقات صب النقاط في المنصة تواجههم كثير من المشاكل منها تعطل حسباتهم مما يتطلب إعطائهم كلمة مرور جديدة وهناك مشكل عدم وجود أسماء بعض الطلبة أو عند إدخال النقاط فإنها لاتظهر للطلبة وأحياناً لا يتم حفظ النقاط وأحياناً أخرى لا يمكن تأكيد عملية إدخال النقاط.

أم بالنسبة **لقسم الفلسفة** الذي فصرح رئيسه[9] "**بأن أهم عائق يتمثل في إنعدام التكوين لدى الأساتذة والطلبة والموظفين على حد سواء وأنها سبب أغلب المشاكل، فبعض الطلبة لا يستطيعون الدخول إلى التطبيق لأسباب تتعلق في الغالب بنقص خبرتهم في إستخدام التطبيق إلا أن هناك مشاكل تتعلق بعدم ظهور بعض العلامات لبعض المقاييس، كما أن هناك أساتذة يجدون صعوبة في الدخول الى حسباتهم وخاصة عندما لا يستخدمونها لفترة من ثلاثة أشهر فما فوق، لهذا فإن أغلبهم يتكل على الإدارة في صب نقاط الطلبة في المنصة، كما صرح بأنه لا يعاني من مشكل شبكة الانترنت**".

أما رئيس **مصلحة التدريس بالكلية**[10] فإن المعيقات التي لاحظها تتمثل في" **ثقل شبكة الانترنات والتعطل المتكرر لمنصة بروغرس وثقلها خاصة في أوقات الضغط، كما هناك مشكلة عدم معرفة الطلبة لكيفية الدخول أو إستخدام التطبيق، كما أن هناك مشكل عند تغيير الطالب لفوجه تتغير كلمة المرور والذي يتطلب كلمة مرور جديدة للطالب، وهناك مشكل تكرر الأسماء في المنصة وأحياناً تجد أسماء طلبة متخرجين، وهناك مشكل تصحيح الاسم يتطلب الرقم الوطني، كما أن هناك طلبة لا يتو افق اسمهم مع رقمهم الوطني خاصة في حالات تشابه الأسامي على المستوى الوطني، كما أن هناك مشكل يتمثل في أن فترة الطعون مفتوحة وغير محددة للطلبة على التطبيق، كما أن التطبيق لا يحسب المعدلات تلقائياً**"، أي على رئيس القسم أن يقوم بحسابها، كما أن قوائم الطلبة تكون غير مضبوطة، وفي فترة التحويلات الجامعية للطلبة لا تظهر خانة دفع حقوق التسجيل إن كان طالب قد دفعها في جامعة أخرى، كما أن هناك مشكلة في بطاقات الطلبة الالكترونية فتجد رقم تسجيل طالب لدى طالب آخرخاصة بالنسبة لدى مصالح ديوان الخدمات الجامعية من نقل وإطعام وإيواء ومنحة، كما أن الطالب لا يمكنه الحصول على نسخة الكترونية من كشف نقاطه أو من شهادته الجامعية أو شهادة التسجيل، كما أنه لا يوجد

[8] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/04 على الساعة: 09,30 صباحاً.

[9] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/06 على الساعة: 14 مساءاً.

[10] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/10 على الساعة: 09 صباحاً.

دفع الكتروني للحقوق من خلال التطبيق في حد ذاته، وهناك مشكل تبرئة الذمة اللالكترونية في التطبيق لا تستجيب في غالب الأحيان.

وفي مقابلتنا مع **نائب العميد المكلف بشؤون الطلبة لكلية العلوم الاجتماعية**[11] ومن خلال ما صرحبه يمكننا إجمال أهم العوائق بالنسبة له في أن التقطع المستمر في شبكة الانترنت والتعطل المتكرر لمنصة بروغرس لفترة قد تتجاوز الخمس ساعات أين يضطر في الجلوس في المكتب في إنتظار إصلاحها، كما أن هناك مشكل عدم ظهور العلامة لكثير من الطلبة، وهناك طلبة يضيعون كلمة المرور للتطبيق،كما أن هناك طلبة يفتعلون المشاكل ويتصل بالإدارة من أجل وضع علامة لمقاييس معينة وبعد إتصال الإدارة بأستاذ المقياس يتبين أن الطالب هو لم يحظر أصلاً الى حصة المقياس أو الامتحان، كما أنه في كشف النقاط في التطبيق لا تظهر علامة الأعمال الموجهة مستقلة عن علامة المحاضرة ليتعرف الطالب على نقاطه بالتفصيل في التطبيق، وهناك بعض الأساتذة لا يتابعون علامة طلبتهم على المنصة، وعندما لا يجد إسم طالب في الفوج لايقوم بإعلام الإدارة بهذا الخلل، وأحياناً الأستاذ يضع النقاط على المنصة لكن لا تقوم المنصة بحفظها، ومن الأساتذة من لا يسلمون نسخة ورقية من النقاط للإدارة من أجل مراجعتها عندما يحدث خلل في النظام، وهناك أساتذة لا يفرقون بين حساباتهم الإدارية الشخصية وحساباتهم البيدغوجية المخصصة لنشطاتهم التعليمية.

أما في **كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة**:

فقد صرح رئيس **قسم السنة الأولى للعلوم الإنسانية**[12] على أن الصعوبات التي تواجههم تتمثل في " **مشكلة تدفق الانترنات التي يعانون منها بشكل كبير، وهناك مشكلة الاسناد لبعض الأساتذة الذين لا تظهر حسباتهم لرئيس القسم، كما أن عملية تغيير الأفواج تحدث دوماً مشاكل في حسابات الطلبة**".

أما رئيس **قسم علوم الاعلام والاتصال**[13] فإن أبرز مايوجههم من صعوبات فهيا تتمثل " **مشكلة تدفق الانترنت والتي تعرقل باقي النشاطات فلا يمكن الولوج الى المنصة أحياناً كثيرة مما يضطرني إلى العمل في البيت في المساء أو الليل، كما أن عملية الحساب ثقيلة جداً، فكلما زاد عدد الطلبة المنصة لا تستطيع المنصة حساب المعدلات حتى ولو تم تبديل محرك البحث أو القيام بحساب كل فوج على حِدا، بالإضافة إلى تعطل المنصة كثيراً لوجود خادم واحد لكل الجامعات وخاصة في حالة نشاطات أخرى مثل تسجيلات الدكتوراة أو فترة التسجيل في تربصات الخارج تغلق المنصة، كما أن هناك مشكل عدم تو افق حساب الطالب على التطبيق مع حساب الطالب على المنصة لدى الإدارة، وهناك طلبة حساباتهم لا تفتح مما يستوجب فتح حساب جديد، أما بالنسبة للأساتذة فيتأخرون كثيراً في صب النقاط، وأحياناً لا يجدون الطلبة في أفواجهم وأحياناً يدخلون النقاط ولكن لا يتم حفظها**".

أما رئيسة مصلحة **التدريس بقسم علوم الاعلام والاتصال**[14] فقد أكدت على الصعوبات **المتمثلة " في أن النتائج التي يصبها الأستاذ لاتظهر للطالب في حينها مما يستوجب حسابها بشكل يدوي، كما تحدث إختلالات كثيرة في نظام بروغرس مما يؤثر على بيانات الطلبة، وهناك مشكل تبرئة الذمة الالكترونية لاتعمل لدى عدد كبير من الطلبة، كما أن التطبيق بروغرس لا يحدث المعلومات بنفسه تلقائيا حتى يقوم الطالب بالخروج منه وإعادة الدخول وأحياناً يقوم بإلغاء تثبيت التطبيق ويعيد**

[11] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/10 على الساعة: 15 مساءاً.
[12] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/12 على الساعة: 10 صباحاً.
[13] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/13 على الساعة: 09 صباحاً.
[14] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/13 على الساعة: 10 صباحاً.

تحميله لكل يتمكن من الدخول اليه، كما أن هناك حسابات لا تعمل حتى يتم تجديد كلمة المرور فيها للطالب، بالإضافة الى مشكل الإسناد والذي يتم بشكل يدوي و لا يتم تلقائيا بإدخال الجدول الزمني لتوزيع ساعات التدريس".

فيما أشار **رئيس قسم التاريخ**[15] إلى أن **"مشكلة إنقطاع الانترنات يتسبب في تعطل العمل خاصة عند صب النقاط ومرحلة المداولات والتي تتو افق في معظم الوقت مع إمتحان التعليم المتوسط وإمتحان البكلوريا أين يتم قطع الانترنت على المستوى الوطني، كما أن هناك طلبة حالتهم المادية صعبة جداً ولا يملكون هو اتف ذكية تعمل بالانترنات أو يقطونون في أماكن لا توجد بها شبكة هاتف جيدة وتغطية كافية تمكنهم من استعمال الانترنت والدخول الى التطبيق، وهناك طلبة لم يحملوا التطبيق على هو اتفهم أو لا يعرف أستخدامه وهناك من الطلبة من يأتي لفتح حساب بعد الامتحانات أو بعد المداولات، أما بالنسبة للأساتذة فإن مشكلة الإسناد تطرح لدى الأساتذة المؤقتين والذين لا يملكون حسابات على المنصة مما يضطر الإدارة الى التكفل بإدخال نقاطهم من حساب رئيس القسم، كما أن التحديثات على المنصة لا يتم إعلام الإدارة بها أين يتم إكتشاف الخصائص والميزات الجديدة بالصدفة، كما لا توجد دورات تكوينية لروؤساء الأقسام الجدد وروؤساء المصالح وللطلبة عن كيفية استخدام بروغرس وكيفية معالجة المشاكل التي قد تعيقهم وتعرقلهم، كما أنه لا يوجد توزيع واضح للمهام والأدوار المتعلقة ببروغرس بين روؤساء الأقسام وروؤساء المصالح ونيابة العميد المكلف بالطلبة".**

غير أن رئيس **قسم العلوم الإسلامية**[16] يؤكد **" على أن أغلب المشاكل المتعلقة بالتطبيق هي ناتجة عن عدم معرفة الطلبة والأساتذة لكيفية استخدام التطبيق أو لمشاكل تقنية تتعلق بشبكة الهاتف أو الانترنت".**

أما **عميد الكلية ونائبه المكلف بشؤن الطلبة**[17] بكلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة فأرجعا أن أغلب المعيقات التي تواجه إستعمال تطبيق بروغرس راجعة إلى أن عدم معرفة الطلبة لكيفية إستخدام تطبيق بروغرس ، وإلى عدم إحترام الآساتذة للآجال المحددة المتعلقة برزنامة صب النقاط على منصة بروغرس، كما أكد على أن المشاكل التقنية التي تتسبب في تعطل بروغرس راجعة إلى وجود خادم وحيد على مستوى الوزارة وهو غير قادر على تحمل الضغط خاصة في مرحلة صب النقاط ومرحلة المداولات.

من جهة أخرى يرى **نائب المدير المكلف بشؤون الطلبة بجامعة الأغواط**[18] أن أهم المعيقات التي تؤثر على استخدام الطلبة لتطبيق بروغرس في الجامعة تتمثل في معيقات متعلقة بالعامل البشري أساساً وفي أحيان قليلة تكون تقنية، أما بالنسبة للعوامل بشرية فهي ناجمة غالباً عن نقص في الخبرة لدى الطلبة والأساتذة أو عن الأخطاء التي يقوم بها بعض مسؤولي الإدارة عند إدخال البيانات وبالتالي تؤثر على مخرجات نظام بروغرس، كما أن هناك مشكلة متعلقة بتراكم الأخطاء في بعض الأقسام أو الكليات أي أن هناك بطء في معالجة المشكال وبالتالي تتراكم ويصعب معالجتها وهو مايؤثر على الطلبة وعلى استخدامهم للتطبيق، وأيضاً فإن مشكل عدم الاستقرار في مناصب المسؤولية على مستوى الجامعة يتسبب في هذه المعيقات بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، أما عن مشاكل التطبيق التقنية فهي الأخرى في غالبها راجعة الى منصة بروغرس، والتي تتمثل في ثقل عملية التدوير الخاصة بنتائج المداولات وهذا للضغط الذي يتحمله الخادم المركزي على مستوى مركز الشبكات والمعلومات الغير قادر على إستيعاب الحجم الهائل للعمليات الحسابية التي يقوم بها نظام بروغرس، ومن بين الصعوبات التي تزيد من مشاكل المنصة

[15] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/16 على الساعة: 8:45 صباحاً.
[16] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/16 على الساعة: 14:25 مساءاً.
[17] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/17 على الساعة:09:20 صباحاً.
[18] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/26 على الساعة: 11:10 صباحاً.

كثرة التعدلات عليها بسبب غياب الاستقرار في القرارات الوزارية المتعلقة بكيفية حساب المعدلات، أين قد يعد القرار مرتين في السنة وأحياناً يأتي التعديل بعد الإنتهاء من المداولات بالقرار القديم مما يتطلب إعادة المداولات بالقرار الجديد كما حدث في الماضي أين أقمنا بإعادة المداولات في شهر سبتمبر، كما نعاني من مشكلأن بعض الأدوار في المنصة ممركزة وحصورة على مستوى الوزارة، حيث لا نستطيع تصحيح بعض الأخطاء والبيانات إلا من خلال الإتصال بالوزارة مباشرة.

2.6. معوقات استخدام تطبيق بروغرس من وجهة نظر ممثلي الطلبة:

أما بالنسبة لممثلي الطلبة والجمعيات الطلابية ومن خلال مقابلاتنا معهم، ولمحاولة فهم جل الإنشغالات والمشاكل التي يعاني منها الطلبة، خصوصاً ما تعلق بمشاكل تطبيق بروغرس بالنسبة لطلبة جامعة الأغواط، فقد أكد معظمهم أن هناك تذمر كبير من الطلبة نتيجة الصعوبات التي تعيقهم من الاستفادة منه بالشكل الأمثل.

قد صرح **ممثل الطلبة في مجلس إدارة الجامعة ورئيس المكتب الولائي للمنظمة الوطنية للتضامن الطلابي**[19] أن هناك كم كبير من الشكوى التي تصله من طلبة الجامعة حول هذا التطبيق منها ما هو مبرر ومنها ماهو غير مبرر، فعدة مرات تلقينا شكاوي لكن عند مناقشتنا لهؤلاء الطلبة خصوصاً طلبة السنة أولى تبين أن هناك من يجهل أصلاً وجود تطبيق يمكنه من معرفة نقاطه دون الذهاب الى إدارة القسم، ومنهم من لديه نقص خبرة في التعامل مع مثل هذه التطبيقات، ومنهم من لديه مشكل مع الآساتذة لأنه غير منضبط ولكنه يحاول الضغط على الإدارة من خلالنا، ولهذا نسعى الى إرشادهم وتوجيههم الى كيفية الاستفادة والاستخدام الأمثل لهذه التطبيقات والتقنيات.

أما رئيس **المكتب الولائي للاتحاد الوطني للطلبة الجزائريين**[20] فقد أكد أن مسار رقمنة الجامعة خطوة إيجابية تحتاج الى وقت وخبرة لا يمكن إكتسابها إلا من خلال عثرات ومشاكل معينة، حيث تعد هذه المعيقات في نظرنا هي ضريبة لا بد من دفعها للنجاح بدفع الجامعة نحو مستقبل أفضل، ومن بين أهم المشاكل في نظرنا مشكل شبكة الهاتف النقال لدى جميع المتعاملين، والدليل أنظر إلى هاتفك سيدي لا تستطيع حتى إرسال رسالة sms أو إجراء مكالمة هاتف بسيطة فكيف بك بتصفح الانترنت أو إستعمال التطبيق، وحتى نكون منصفين هناك أطراف عديدة لها دخل في بعض المشاكل المتعلقة بإستعمال هذا التطبيق من غير المشاكل التقنية، فالطالب يجهل الإستخدام السليم للتطبيق خصوصاً أقسام السنة أولى، فمنهم من لا يفرق بين البروغرس والمودل وهناك من لم يفعل حسابه إلا في فترة الذروة، وهنا أقصد فترة صب النقاط والطعون وهي فترة يكون فيها الضغط على شبكة الانترنت وعلى المنصة، أما بالنسبة للأساتذة والإدارة فهناك كليات بها عدد كبير من الأساتذة المؤقتيين وليس لهم حسابات على منصة بروغرس ولهذا يقدمون النقاط بشكل محاضر ورقية للإدارة قصد صبها لهم مما يؤخر عملية المداولات ويقلص فترة الطعون وهو ما يشكل هاجس للأساتذة والطلبة، ضف إلى ذلك نقص الخبرة لدى جميع الأطراف في كيفية استعمال التكنولوجيا ومخرجاتها نظراً للنقص الفادح في التكوين على مثل هذه الوسائط التكنولوجية.

أما بالنسبة **لرئيس المكتب الولائي للتجمع الوطني للطلبة الأحرار**[21] حول رأيته لعوائق استخدام تطبيق بروغرس فقد ذهب كغيره إلى أن التطبيقات الاتصالية صارت ضرورة محتمة، لكنها تتطلب تدفق جيد من الانترنت وهذا ما ينقصنا في جامعة الأغواط، وما زاد من حدة الأمر أننا مستجدون على التعامل مع برامج والتطبيقات الالكترونية، فإن كانت الانترنت ضعيفة وخبرات طلبتنا وإدارتنا محدودة فهذا مشكل كبير في نظري، ومن خلال لقائاتنا وحوراتنا مع الطلبة والأساتذة الذين نعرفهم

[19] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/17 على الساعة: 11:25 صباحاً.

[20] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/20 على الساعة: 08:50 صباحاً.

[21] تم إجراء المقابلة يوم: 2024/06/23 على الساعة: 10 صباحاً.

وتربطنا بهم علاقة، لمسنا نوع من عدم الرغبة في فهم وإستخدام هذه التقنيات نظراً للمشاكل المتعلقة بالتطبيق والمشاكل المتعلقة بالانترنت، فمزال هناك طلبة يتكبدون عناء التنقل لمسافات طويلة للإطلاع على نقاطهم أو الإتصال بالأساتذة لوضع أو تصحيح النقاط رغم أن هذا التطبيق وضع لحل هذه المشاكل، كما أن هناك بعض الأساتذة لا يحترمون أجال صب النقاط وفي المقابل هناك طلبة لا يحترمون أجال الطعن، وهناك طلبة لاتظهر لهم علاماتهم أو معدلاتهم، مما إستدعى تدخلنا في حالات كثيرة لمحاولة فهم مشاكلهم من طرف الإدارة ومعالجتها، أين وجدنا في بعض الأحيان عدم وجود تنسيق بين الإدارة والأستاذ، خاصة لدى الطلبة الذين غيرو أفواجهم أو الطلبة المعيدين، حيث يتكرر مشكل الديون وعلامات السنة السابقة، ولهذا لا يزال التطبيق في حاجة الى إلتزام من طرف الطالب والأستاذ أولاً، بذل الكثير من العمل عليه من طرف الوزارة.

ويمكن من خلال ما سبق من مقابلات تقسيم المعيقات لإستخدام تطبيق بروغرس بجامعة الاغواط في شكل جدول يوضح طبيعة المعيقات التي رصدناها في ميدان الدراسة على النحو التالي:

جدول يوضح المعيقات الميدانية لإستخدام تطبيق بروغرس في جامعة الآغواط

المعيقات	الموضوعية	الذاتية
بالنسبة للادارة	• مشاكل شبكة الانترنت تقطعها وضعفها أثناء أوقات الضغط أو في مناسبات متعلقة بالمنصة • البيانات في المنصة لاتتوافق مع التي في التطبيق • تعطل المنصة في مناسبات مختلفة • عدم ظهور أسماء بعض الطلبة في المنصة • عند القيام بعملية الحساب أو عند تغير الأفواج يتم حذف البيانات السابقة لبعض الطلبة • تداخل بيانات الطلبة مع بيانات طلبة من جامعة أخرى • عدم احتساب منصة بروغرس المعدل بشكل آلي • عند تحويل الطالب من جامعة الى أخرى لاتظهر خانة دفعه للحقوق • تصحيح أسماء طلبة سنة أولى يتطلب رقم التعريف الوطني وقد نجد هذا الرقم لدى شخص آخر وخاصة عند تشابه الأسامي	• عدم التنسيق مع الأساتذة • نقص الصرامة في إلزام الأساتذة خصوصاً القدماء في صب نقاط الأساتذة • عدم تسخير وتوظيف طاقات متخصصة في البرمجة والإعلام الآلي • إنعدام الخبرة والكفاءة والتكوين لدى بعض المسؤولين والإداريين المكلفين بالإشراف على المنصة
بالنسبة للأساتذة	• مشاكل شبكة الانترنت تقطعها وضعفها أثناء أوقات الضغط أو في مناسبات متعلقة بالمنصة • رغم ادراج النقاط في المنصة ولكن لاتظهر عند الطالب عدم حفظها وأحياناً يحذفها • عدم ظهور أسماء بعض الطلبة في الأفواج • تعطل حساب الأستاذ أحياناً • مشكل الإسناد في بعض الأفواج	• عدم صب النقاط في الأجال المحددة • عدم تسليم نسخة ورقية من النقاط للإدارة • نقص الخبرة والتكوين في تقنيات الاعلام الآلي وفي التعامل مع منصة بروغرس • عدم رغبة بعض الأساتذة خصوصاً كبار السن والقدماء منهم في التعامل مع هذه التقنيات وإتكالهم على الإدارة في صب النقاط
	• مشاكل شبكة الانترنت تقطعها وضعفها أثناء أوقات الضغط أو في مناسبات متعلقة بالمنصة • توقف حساب الطالب أحياناً	• نقص الخبرة وعد التكوين في التعامل مع التطبيق • عدم فتح حساب في التطبيق

بالنسبة للطلبة	• عدم ظهور النقاط في بعض المقاييس • عدم احتساب التطبيق المعدل بشكل آلي • عدم توافق رقم تسجيل الطالب بين إدارة الجامعة ومديرية الخدمات الجامعية	• تضييع الطالب لكلمة مرور الخاصة بالتطبيق • افتعال المشاكل من بعض الطلبة الغير المنضبطين من أجل الحصول على علامة رغم إقصائه • عدم الإلتزام بفترة الطعون المحددة من طرف الإدارة • تحجج بعض الطلبة بمشكل شبكة الانترنت

المصدر: من إعداد الباحث

7. مناقشة نتائج الدراسة

ومن خلال مجموع المقابلات التي قمنا بإجرائها مع عينة من مجتمع الدراسة أكد وأجمع من أجرينا معهم هذه المقابلات على أهمية تطبيق بروغرس في الحياة الجامعية للطالب من جهة وللادارة من جهة ثانية، خاصة فيما تعلق بتحقيق نجاح بارز في مسار رقمنة الإدارة الجامعية والإقتراب بنسبة عالية جداً من مبدأ صفر ورقة، كما منح للطالب ميزة السرية في بياناته ومعلوماته، فلا يمكن لغيره الإطلاع على نتائجه بالإضافة أن نتائجه تصل كاملة ويمكنه الاطلاع عليها متى أراد ذلك، كما سمح التطبيق للإدارة الجامعية بتسهيل وتبسيط الكثير من العمليات والإجراءات التي تستنزف طاقة وجهد وموارد ووقت كبير لها وللأستاذ وللطالب، ومكنها من القضاء على كثير من الظواهر السلبية التي أرقتها طويلاً وأعاقت التسيير الجيد للأقسام والكليات مثل ظاهرة تجمع الطلبة عند لوحات تعليق العلامات والمداولات والتي تتعرض أحياناً للتمزيق فلا يمكن لبقية الطلبة الاطلاع على نتائجهم مثلاً، ومكن التطبيق من إضفاء مبدأ الشفافية على كثير من العمليات، كما أنه رشد من استعمال الكثير من الموارد الوسائل والنفقات الضائعة، كما أن التطبيق أفاد الطالب الجامعي كثيراً وهذا بتسهيل وصوله الى معلوماته الأكاديمية، حيث أتاح له معرفة نتائج الامتحانات والتقيمات بكل يُسر في أي وقت ومن أي مكان أراد، ومكنه من التواصل مع أساتذته متى شاء، ومنحه فرصة الإستفاد من عديد خدمات الديوان الوطني للخدمات الجامعية بكل سهولة بمجرد التسجيل فيها في التطبيق، وبشكل عام يعد التطبيق أداة قيمة للطالب الجامعي تساعده على تحسين تجربته في الحياة الجامعية.

كما أنه من جملة هذه المقابلات أيضاً توصلنا إلى أن هناك عدة عوائق لا تزال تكبح الإستخدام الأمثل للتطبيق في الجامعة الجزائرية، هذه العوائق التي يمكن تصنيفها بين ما هو موضوعي من حيث السبب وما هو ذاتي، وبين ما هو وقتي وعارض وما هو متكرر، ومن هذه العوائق ما هو متعلق بالفكر والثقافة ومنها ما تعلق بأشياء مادية، كما أن هناك معيقات ترتبط بالوسائل والتقنيات وهناك ما هو مرتبط بالعنصر البشري سواء كان مسؤول في الإدارة أو أستاذ أو طالب، فرغم تنوع هذه الصعوبات إلا أنه يمكن تتركز في النقاط التالية:

1.7. المعيقات التقنية:

- **مشكلة شبكة الانترنات:** تعاني شبكة الانترنت التي نستعملها سواء عن طريق الهاتف الثابت أو عن طريق الهاتف النقال في كثير من الأحيان من الانقطاعات المتكررة وخاصة في فترات إجراء إمتحانات شهادة التعليم المتوسط أو شهادة التعليم الثانوي، كما أن تدفق الشبكة في أغلب أحيان وفي مناطق كثيرة ضعيف جداً، إلا أنه من وجهة نظرنا ومن خلال خبرتنا في مجال التدريس ومشوارنا كطالب جامعي سابق يعد مشكل شبكة الانترنت سواء بضعفها أو تقطعها أو إنقطاعها حجة غير كافية و غير مبررة بالنسبة للطالب والأستاذ اللذان لهما حرية كبيرة في التحرك من حيث الزمان والمكان والبحث عن أماكن أو أوقات تكون فيها شبكة الانترنت قوية، خصوصاً في ظل إمتلاك أغلبية الطلبة

والأساتذة لأجهزة ذكية تسمح لهم بالولوج الى تطبيقات ومنصات تعلمية مختلفة، عكس الإداريين والمسؤلين الذين لديهم إرتباط بمكان العمل من جهة وكثرة البيانات والمعلومات والمكلفين بمعالجتها والخاصة بالطلبة والأساتذة والمناسبات العلمية المختلفة، كما أنهم مضبوطون بأوقات عمل محددة قانوناً والعمل خارج هذه الأوقات يعد جهد ذاتي إضافي ليس بمقدور الجميع القيام به، إلا عند حالات معينة من الأشخاص الذين نرى فيهم أنهم فئة داعمة لمسار الرقمنة محاولة تذليل جل العوائق لضمان سير حسن لإداراتهم.

- **مشاكل متعلقة بمنصة بروغرس:** تعاني المنصة من انقطاع الخدمة وبطء التحميل، مما يصعب على الأساتذة والإدارة صب النقاط ومعالجة الطلبات وحل مشاكل الطلبة، كما أن المنصة تعرف الكثير من المشاكل التقنية مثل عدم حفظ نقاط الطلبة أو أخطاء أو بطء في حساب المعدلات، بالإضافة إلى أن هناك الكثير من العمليات التي تتطلب تدخل العنصر البشري لمعالجتها، بالإضافة الى أنه لا يقوم بعمليات إظهار النقطة للطلبة أو حساب المعدلات بشكل آلي، كما وجدنا أنه كلما زاد عدد الطلبة في القسم زادت المشاكل والصعوبات التي تحدث في المنصة، أين وجدنا أكثر المشاكل في أقسام: **قسم علم الاجتماع** والذي يضم أكثر من 1400 طالب،**وقسم علم النفس** والذي يضم حوالي 3000طالب، **وقسم علوم الاعلام والاتصال** والذي يضم أكثر من 1800 طالب، بينما كان **قسم السنة الأولى للعلوم الإجتماعية** الذي يضم 500 طالب، **وقسم السنة الأولى للعلوم الإنسانية** الذي يضم 330 طالب، **وقسم التاريخ** والذي يضم حوالي 260 طالب، **قسم الفلسفة** والذي يحوي حوالي 70 طالب الأقل مشاكلاً.
- **مشاكل متعلقة بالتطبيق:** منها انقطاع الخدمة المتكرر وتوقف الحسابات عن العمل أحياناً، مما يجعل من الصعب على الطلبة الوصول إلى نتائجهم، خاصة خلال فترات الذروة مثل إعلان نتائج الامتحانات، وقد يكون تحميل البيانات على التطبيق بطيئًا، خاصةً مع ازدحام المستخدمين أين يكون هناك ضغط على التطيق، بالإضافة الى أن التطبيق تنقصه بعض الخدمات مثل الحصول على نسخة من كشف النقاط أو شهادة التسجيل أو الشهادة الجامعية بنسخة الكترونية من التطبيق مباشرة، كما أن دفع الحقوق لا يتم عبر التطبيق بصفة مباشرة، وهذا راجع في نظرنا ومن خلال خبرتنا كطالب وكأستاذ أولاً إلى إرتباط التطبيق بالمنصة وأي خلل يشوب المنصة يؤثر بصفة مباشرة وسلبية على عمل التطبيق، وثانياً نقص الإلتزام للأساتذة والإنضباط للطلبة يؤدي الى زيادة الضغط على التطبيق والمنصة بشكل آلي، فهناك من الطلبة من لم يحاول فتح التطبيق وإستعماله إلا في فترات الذروة، وبالتالي ورغم أن المشكل ظاهرياً خلل تقني إلا أن المتسبب فيه أحياناً يكون راجع الى عوامل بشرية متعلقة بغياب الخبرة أو ذهنية المستخدم في حد ذاته.

وهذه المشاكل في رأينا من خلال المقابلات التي قمنا بها هي صارت من المشاكل السهلة الممتنعة حيث أن المنصة أنشأت سنة 2016 ولحد اليوم مزالت غير قادرة على تلبية طلبات الطالب والإدارة والأستاذ بالشكل المفترض رغم ما صرف على التطوير التكنولوجي والتقني خصوصصاً في قطاع التعليم العالي والبحث العالي كونه قطاع حساس لا يحتمل مثل هذه المعيقات.

2.7. المعيقات المتعلقة بالادارة:

- **نقص التكوين والخبرة:** هناك نقص في الخبرة لدى بعض المسؤولين خاصة حديثي العهد بمناصبهم، كما أنه لا توجد تكوينات بصفة مستمرة ودورية لجميع الفاعلين في نظام بروغرس، وهذا راجع في نظرنا لعدم وجود تسيير استراتيجي للإدارة الجامعية، فبإعتبار الرقمنة هدف هام ورئيسي تعمل الدولة على بلوغه، وبما أن لكل هدف خطة استراتجية تتضمن أهداف جزئية وبدائل إستراتجية، فنحن نرى أن عامل نقص الخبرة والتكوين عامل ذاتي

يحتاج لرقابة وصرامة من طرف الدولة ومسيريها لضمان الجدية في التحول الرقمي وتتبع مسار الدول المتقدمة وجامعاتها الرائدة في هذا المجال.

- **نقص الصرامة وغياب عدم التنسيق مع الأساتذة:** هنالك نقص للصرامة في إلزام الأساتذة خصوصاً القدماء في صب نقاط الطلبة على المنصة، كما أن غياب إجتماعات ولقاءات تنسيقية بين الإدارة والأساتذة لطرح المشاكل والإنشغالات التي تتعلق بمنصبة أو تطبيق بروغرس جعل هذه المشاكل تتكرر بشكل دوري مع كل فترة إمتحانات أو طعون أو مداولات....، كما أنه توجدمشكلة في التواصل بين الطرفين وهذا ما لمسناه من خلال المقابلات مع الفاعلين.
- **غياب الابتكار والمبادرة الشخصية:** إن إعتماد الشكل الهرمي في تسيير الإدارة الجامعية يقتل روح المبادرة والابداع لدى المسؤولين ولا يسمح بإبتكار طرق أو أفكار تذلل هذه المعيقات التي تعرفها عملية الرقمنة بصفة عامة وتطبيق بروغرس بصفة خاصة، فإشراك الفاعلين والمستخدمين في دراسة وتشخيص هذه العوائق والصعوبات يضع كافة الأطراف أما مسوؤلية علاجها، كما أن التشاركية تنمي روح المبادرة الشخصية ويولد أفكار إبداعية تساعد الجميع في التغلب على المعيقات خصوصاً الذاتية منها التي تحتاج الى ذهنية وفكر داعم للثقافة الرقمية.

3.7. المعيقات المتعلقة بالأستاذ:

- **عدم رغبة في التقنية:** هناك عزوف لدى فئات من الأساتذة في إستعمال الوسائط الجديدة والتقنيات الحديثة، وخاصة منهم الذين لهم سنوات كثيرة في التدريس وتعودوا على الأساليب التقليدية في التعامل والتواصل مع الإدارة ومع الطلبة، وفي رأينا أن هناك من الأساتذة من يعتبر مهنته مجرد وظيفة بروتين اعتاد عليه لا كرسالة سامية تحتاج للتجديد والعمل الجاد حتى أخر لحظة من مشوار العمل، وهو ما ينتج عنه مقاومة في التغيير يعبر عنها بأشكال مختلفة وحجج واهية نابعة من ثقافته التقليدية في تسيير وظيفته، مما يؤدي الى زيادة عوائق بشرية ذاتية لاتخدم التطبيق ولا أهداف الرقمنة بصفة عامة، ليصبح الطالب هو ضحية هذه الممارسات.
- **مشكل الاسناد:** يعتبر من أكثر المشاكل شيوعاً لدى الأساتذة وخاصة المؤقتين منهم، ما يعطل عملية صب النقاط وبالتالي يؤثر على ظهور علامات الطلبة في التطبيق ويؤثر على إجراء المداولات في وقتها، وهو في رأينا يعبر عن مشكل ثقة بين الإدارة الجامعية والأساتذة المؤقتين رغم كثرتهم في الكليات المدروسة أين يشكلون نسبة قد تفوق أحيانا نسبة الأساتذة الدائمين، مما يحتم على الإدارة القيام بمجهود زائد عن طاقتها من خلال صبها لنقاط هذه الفئة من الأساتذة.
- **المشاكل التقنية:** كثرة انقطاعات الانترنت وضعف شبكتها وتعطل منصة بروغرس يشعر الكثير منهم بالملل ويتسبب في عزوفهم عن صب النقاط ومعالجة طلبات الطعون للطلبة في أسرع وقت ممكن، وأصبحت حجة للتهرب من مسؤولياتهم إتجاه الطالب والإدارة.

4.7. المعيقات المتعلقة بالطالب:

- **نقص الخبرة و انعدام التكوين:** يحتاج الطلبة الجامعيين وخاصة طلبة السنة الأولى الى دورات تكونية تسمح لهم بالتعرف على مميزات التطبيق وعلى كيفية استخدامه، وهو ما من شأنه حل الكثير من المشاكل البسيطة الناجمة

عن جهل بطريقة الاستعمال، لكن في رأينا أرغم أن التطبيق قد يفتقر التطبيق إلى التعليمات الكافية حول كيفية استخدامه، مما قد يؤدي إلى صعوبات في التنقل والوصول إلى المعلومات، إلا أن التطبيق يمتاز بواجهة بسيطة وسهلة الإستخدام خصوصاً أن الفئات التي تتعامل معه لها رصيد علمي ومعرفي من المفترض أن يؤهلها للتعامل مع تطبيقات أصعب بكثير من هذا التطبيق، فمثلاً تطبيق فيسبوك يعتبر أكثر صعوبة وتعقيد من تطبيق بروغرس إلا أن هناك فئات أمية لا مستوى علمي لها تمكنت من الإبداع في إستخدامه، فمن المشين أن نتحدث أو نناقش عامل كهذا داخل الحرم الجامعي.

- **مشكل الممارسات السلبية:** هناك الكثير من الممارسات السلبية لدى عينة من الطلبة الغير منضبطين علمياً وأخلاقياً، أين يسعى بعضهم لإفتعال المشاكل وربطها بالتطبيق لتبرير سلوكياتهم السلبية والتحجج بها، ولمحاولة الضغط على الإدارة والآساتذة من أجل النجاح بطرق ملتوية مستغلين نقص التنسيق بين الإدارة والأساتذة وكذلك الخلط في البيانات الذي يحدث أحياناً في المنصة، إضافة الى عامل المحسوبية والعلاقات الشخصية الذي لا زال يؤثر على سير الحسن لمختلف الإدارات والأقسام، حيث صارت المعيقات التقنية التي تتلقها الإدارة ورقة ضغط بيد الطالب لتبرير هذه السلوكيات.
- **مشكل الوعي الرقمي:** كثير من الطلبة لا يزال ينقصهم توعية بالتعامل مع الوسائط الجديدو والتقنيات الحديثة، فلا يزال بعضهم يميل الى التواصل المباشر مع الإدارة أو الأساذة، وهناك منهم من هو بحاجة الى التوعية بالمخاطر الناجمة عن سؤ استخدام التطبيق أو الإهمال في استخدامه، حيث لاحظنا ميول الطلبة الى التطبيقات الترفيهية وعزوفهم عن التطبيقات الخدمية والتعليمية خصوصا التي تحمل الطابع الرسمي، حيث نجد توفر الشبكة لديهم في تطبيقات الترفيه ولديهم حسابات في معظمها، لكنه لا يجد الوقت والشبكة لفتح أو تصفح حسابه على التطبيقات الرسمية كتطبيق بروغرس، ويقدم حجج واهية مصدرها نقص الوعي بأهمية وفائدة هذا التحول الرقمي له وللأجيال القادمة.
- **المشاكل المتعلقة بالمستوى المعيشي:** هناك طلبة كثيرون هم أصلاً من عائلات محدودة أو منعدمة الدخل، وبالتالي لا يمكنهم تحمل تكلفة هاتف ذكي أو تكلفة تعبئة رصيد الهاتف أو الانترنت، ومنهم من يسكن في مناطق نائية أو بعيدة عن شبكة الهاتف، وهو ما يعيق استخدامهم للتطبيق، تبقى مثل هذه العوائق منطقية وواقعية وموجودة فعلاً، لكن نجدها عند حالات قليلة جداً من الطلبة، خصوصاً ونحن في عصر كثر فيه الحراك المكاني والمجالي، زادت فيه وسائل وطرق الاتصال والتواصل والتنقل، فأصبح التنقل اليومي سمة العصر الحالي.
- **عدم إمكانية طباعة كشف النقاط:** لا يسمح التطبيق بطباعة كشف النقاط، مما قد يضطر الطلبة إلى اللجوء إلى وسائل أخرى للحصول على نسخة ورقية من نتائجهم.
- **نقص التواصل:** تفتقر المنصة إلى التواصل الفعال مع الطلبة، مما قد يزيد من صعوبة حل المشكلات والاستفسارات.

ولقد أثبت بحثنا حول معيقات إستخدام الوسائط الجديدة في الإدارة الجامعية من خلال دراستنا على تطبيق بروغرس كنموذج وجود نوعين من المعيقات في الميدان تندرج ضمنهما باقي المعيقات السالفة الذكر، وهي كالتالي:

معيقات موضوعية: وهذا النوع من المعيقات له إرتباط بالجانب التقني والمادي والفني الذي يعود لطبيعة البرامج والتطبيقات و شبكة الانترنت، فالموقع الجغرافي لجامعة الأغواط يفتقر بشدة لتغطية شبكة الهاتف النقال لمختلف المتعاملين مما يعق إستخدام بيانات الهاتف للولوج الى شبكة الانترنت، كما أن الجامعة لحد الآن لم تقم بفتح مجالات لشبكة الواي فاي ليستفيد منها الطلبة في الحرم الجامعي، كما لاحظنا أن أجهزة الاعلام الآلي في الإدارة ضعيفة

معيقات ذاتية: كما ذكرنا سابقا أن هناك عوائق موضوعية مختلفة لكنها تبقى قابلة للتغلب عليها شرط توفر الإرادة الجادة، لكن في المقابل وقفنا على معيقات لها طابع بشري ذاتي مرتبطة بعوامل ثقافية وفكرية سائدة في المجتمع نابعة من اللامبالاة والجهل أحياناً بأهمية التحول الرقمي لدى فئات معينة ونابعة أيضاً من عامل مقاومة التغيير لدى فئات أخرى ، ومما يزيد الامر سوء إذا كانت هذه الفئات المقاومة هي فئات مثقفة في جامعة سواء كانوا أساتذة أو طلبة لهم مكانتهم ودورهم في المجتمع وفي بناء المستقبل، فالحديث اليوم عن نقص الخبرة والتكوين ونحن في عصر كثرت فيه طرق ومنصات التعليم وصارت فيه المعلومات اكثر تدفق وحرية يعد عذراً أقبح من ذنب كما يقال كما أن نقص الإلتزام من الفاعلين تجاه هدف هام كالرقمنة يعبر عن نقص المسؤلية لديهم ويكبح التحول الرقمي للجامعة الجزائرية الذي جاء متأخرا نوعا ما حسب رأينا

8. نتيجة عامة:

من خلال البيانات المجمعة التي تم عرضها وتحليلها حول موضوع معوقات استخدام الوسائط الجديدة في الجامعة الجزائرية : تطبيق"بروغرس PROGRES WebEtu" نموذجا، توصلنا الى أن كليات وأقسام جامعة الأغواط كغيرها من جامعات الجزائر تعاني عدة معيقات تتنوع من حيث السبب والمسبب كما تتفرع من حيث الديمومة والظرفية وبين ماهو طارئ وما هو متكرر وبين ماهو قابل للمعالجة أو الحل ببساطة وماهو معقد وصعب المعالجة، وعموماً تعد العوائق التقنية أكبر معيق بالنسبة لإستخدام التطبيقات وعلى رأسها بروغرس بصفته الأكثر استخداماً، فضعف تدفق الانترنات يصعب الولوج الى التطبيق من الهاتف للطلبة مما يسبب مشاكل في استخدامهم له، وهو مايدفعهم الى تغير شكل الاتصال من اتصال وسائطي رقمي عن بعد الى اتصال تقليدي مباشر مع الإدارة الجامعية، التي بدورها تعاني من نفس المشكل المتعلق بالانترنات خصوصاً في ظل الضغط الذي يتحمله الخادم المركزي على مستوى مركز الشبكات والمعلومات لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الغير قادر على إستيعاب الحجم الهائل للعمليات الحسابية التي يقوم بها نظام بروغرس، هذا وإن كانت التقنية من أكبر المعيقات فهذا لا ينفي وجود معيقات ومسببات متعلقة بالمستخدم سواء تعلق الأمر بالإدارة أو الطالب أو الأستاذ، فنقص الخبرة وعدم تحمل المسؤولية واللامبالاة لدى البعض جعل من المعيقات السابقة ذريعة لتبرير سلوكياتهم وأفعالهم والتخلي عن إلتزماتهم، كما لاحظنا نقص التكوين والتوعية والوعي بأهمية هذا التوجه نحو رقمنة الحياة الجامعية، ففي نظرنا أن هذه المعيقات يمكن تجاوزها بوجود إرادة فعلية من جميع الأطراف الفاعلة في قطاع التعليم العالي، لأن التحول الرقمي بصفة عامة لا يعني توفير التقنية فقط بقدر ما يحتاج الى خبرة في المجال، وثقافة إجتماعية وجماعية تدعم هذا الخيار خصوصاً أن مستخدمي التطبيق والذين لهم علاقة به يعتبرون نخبة المجتمع ولديهم من الإمكانيات العلمية والفكرية والمعرفية ما يؤهلهم لتجاوز هذه المعيقات والنهوض بهذا القطاع الحساس، مما يوفر الجهد ويرشد النفقات ويعطي نوع من الشفافية والمصاقية للإدارة الجامعية بما يؤهلها لبلوغ الريادة وتحقيق الرقي في ظل وجود بيئة شديدة التنافسية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي إقليميا وعالميا.

9. خاتمة:

ختاماً إن عملية التحول الرقمي التي هي أحد أبرز وأهم أهداف الحكومة الجزائرية، والتي تراهن عليها بكل إمكانيتها من أجل تذليل كل العراقيل والصعوبات التي تقف حجر عثرة في طريق تحقيق هذا المسار لما يكتسيه من أهمية من أجل الوصول الى تنمية حقيقية ومستدامة، ولذا كانت وزارة التعليم العالي من أوائل القطاعات التي تم التركيز والعمل عليها بجهد وإصرار للوصل إلى أقصى درجات التقدم فيها، نظراً لحساسية هذا القطاع كونه القاطرة التي يمكن من خلالها أن تقود ركب بقية القطاعات الأخرى إلى تحقيق هذا التحول الرقمي، لما يمتلكه قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من إمكانيات وكفاءات يمكنها المساهمة بفاعلية كبيرة في إنجاح هذا التوجه الوطني.

إن عملية التحول الرقمي هي عملية عميقة ومعقدة ومتعددة الأوجه ومرتبطة بجوانب كثيرة خاصة منها الفكرية والثقافية، تتطلب وعياً مجتمعياً يتماشى مع ثقافة السائدة ويتكيف مع خصوصيات المجتمع ويستجيب لمتطلبات العصر، وهذا بالتوافق مع شروط التطور الرقمي الذي يحتاج لأرضية صلبة لبناء مستقبل علمي وثقافي، فلا يكفي أن نقوم بجلب الفكرة والتقنية بل لابد من جلب الفكر أيضاً ولكن بشرط تكيفه مع خصائص وواقع وإمكانيات المجتمع، وهذا لتجنب المعيقات والصعوبات التي يمكن أن تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة من عملية التحول الرقمي.

يتطلب التحول الرقمي مواكبة التطور التكنولوجي خاصة فيما يتعلق بإستخدام الوسائط الجديدة للاتصال في بلادنا عامة وفي جامعتنا خاصة من وجهة نظرنا نهجاً مختلفاً لمجابهة التحديات الفريدة والتعقيدات والتغييرات السريعة الحادثة، الجمع والموازنة بين الخصوصية الثقافية والفكرية والمجتمعية والحفاظ على قدرة التكيف مع كل ما هو جديد على الساحة العلمية والمعرفية، إن معالجة هذه التحديات والصعوبات والمعيقات أثناء عملية التحول الرقمي هي الأكثر أهمية لأنها تعزز جودة الحياة وتساهم في مجال التنمية.

وبغرض الوصول الى الهدف المنشود وتحقيق فاعلية اتصالية ناجحة ترتكز على التقنيات والوسائط الجديدة في هذا القطاع وغيره من القطاعات، لابد من وجود خطط وبدائل استراتجية ورقابة قبلية وبعدية بقصد تقييم مسار هذا التحول ووقايته من الانحرافات الممكنة.

من هنا ومن خلال مسار هذا البحث وحيثياته نورد مجموعة من الاقتراحات والتوصيات المتعلقة بالدراسة، التي نرى أن بإستطاعتها المساهمة في تذليل العوائق والمعيقات التي تكبح سيرورة التحول نحو رقمنة الأنشطة والأعمال الإدارية داخل الجامعة وخارجها، ومن أهمها مايلي:

- القيام بحملات توعوية وتحسيسية متعلقة بتطبيق ومنصة بروغرس لفائدة كل الفاعلين من إداريين وأساتذة وطلبة من شأنها تغيير بعض الذهنيات والتصرفات السلبية التي قد يتسبب فيها أحد الأطراف السابقة الذكر.
- القيام بدوارات تكوينية وتدريبة على مواجهة المعيقات المرتبطة بتطبيق ومنصة بروغرس لفائدة كل الفاعلين من إداريين وأساتذة وطلبة.
- فتح المجال لتقي الآراء المختلفة والأفكار الإبداعية من كل الأطراف الفاعلة، لتذليل المعيقات التي يواجهها مستخدمي تطبيق ومنصة بروغرس، وتحفيز وتشجيع المبادارت الشخصية.
- على الوزارة المعنية تحسين وتطوير الأجهزة والأنظمة والبرامج الخاصة بنظام بروغرس، والعمل على الرفع من قدرات مركز المعلومات والشبكات، بالإضافة الى وضع خوادم جهوية مرتبطة بالخادم المركزي لتحسين الخدمةعلى مستوى المنصة والتطبيق.

- على الوزارة المعنية محاولة تجنب التعديلات المتكررة للقرارات والتعليمات، للحفاظ على الاستقرار في عمل المنصة وعمل التطبيق.
- توزيع بعض المهام الممركزة وإعطاء المجال للجامعات لتصحيح بعض البيانات والأخطاء والتي لا تتطلب الرجوع دوماً الى المركزية لتصحيحها.
- فتح خانة بالتطبيق تمكن الطالب من تحميل نسخة عن الوثائق الخاصة به مثل كشف النقاط أو الشهادة الجامعة.
- فتح خانة بالتطبيق تمكن الطلبة من الدفع الالكتروني للحقوق مباشرة من خلالها.
- فتح مجال للطلبة وللأستاذة للقيام بالاتصال مباشرة بينهم من خلال التطبيق بصفة قانونية ومحترمة، دون الحاجة للاتصال عم طريق البريد المهني أو الوسائل الأخرى.
- وضع آلية تمكن الطالب من الحصول على كلمة المرور الخاصة بالتطبيق دون الرجوع الى الإدارة دوماً.
- يمكن دمج بعض الخدمات الأخرى المتعلقة بديوان الخدمات الجامعية في التطبيق.
- يمكن أن يكون التطبيق مدخلاً لمنصة المودل، أو جعل التطبيق له صبغة تعليمية زيادة على صبغته الخدماتية.

قائمة المراجع:

1. تم الاطلاع على المعلومات بتارخ: 2024/07/05 على الساعة 15:00 مساء من متجر Google Play.
2. https://www.mesrs.dz/index.php/fr/agregats-2/
3. هني عبد النور وتيطراوي فتحي، الوسائط الجديدة وعملية التواصل الحديثة، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 17،العدد 01، 2023.
4. https://appmaster.io/ar/product/mobile-applications
5. سمية قداش وسبرينة مانع وسمية دربال، دور التغيير التكنولوجي في تحسين الأداء الإداري للموظفين: نظام progress نموذجا دراسة حالة جامعة حمة لخضر الوادي، الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، مجلد07 ، عدد: 01 لشهر أفريل: 2021.