



جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علوم التربية

مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التربية
تخصص: الإرشاد والتوجيه
موسومة بـ:

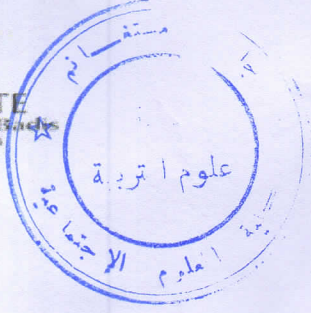
الرقمنة وعلاقتها بتحسين الخدمات الجامعية للطلبة المقيمين

-دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-

مقدمة من طرف
الطالبة: برواين خيرة إيمان
أمام لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
د. بودالي يمينة	أستاذة محاضرة ب	رئيسا
د. طايبي رضوان	أستاذ محاضر ب	مشرفا ومقررا
د. زهراوي خروفة	أستاذة محاضرة أ	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علوم التربية

مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التربية
تخصص: الإرشاد والتوجيه
موسومة بـ

الرقمنة وعلاقتها بتحسين الخدمات الجامعية للطلبة المقيمين

-دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-

مقدمة من طرف

الطالبة: برواين خيرة إيمان

أمام لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
د. بودالي يمينة	أستاذة محاضرة ب	رئيسا
د. طايبي رضوان	أستاذ محاضر ب	مشرفا ومقررا
د. زهراوي خروفة	أستاذة محاضرة أ	مناقشا

تاريخ الإيداع: 2025/07/10 إمضاء المشرف بعد الاطلاع على التصحيحات

رضوان طايبي

السنة الجامعية: 2025_2024

إهداء

إلى النور الذي أضاء دربي...
إلى العزيز الذي حملت اسمه فخراً، إلى معلمي الأول، الرجل الذي سعى طوال
حياته لأن نكون الأفضل...
إلى أبي الغالي.
إلى من كانت الداعم الأول لتحقيق طموحي، إلى من كانت ملجأ يدي اليمنى
في هذه المرحلة،
إلى من أبصرت بها طريق حياتي واعتزازي...
إلى القلب الحنون، من كانت دعواتها تحيطني...
إلى أمي الحبيبة.
إلى مصدر قوتي، الداعمين والسندين، إلى زهرة أيامي وصفوتها، إلى ضلعي
الثابت وأمان أيامي...
إلى إخوتي الغاليين، وأختي الغالية.
إلى من حبهم يعلو فوق كل حب،
إلى كل من كان لنا عوناً وسنداً في هذا الطريق،
إلى نوري المضيء الذي لا ينطفئ...
إلى جميع أفراد عائلتي.

شكر وتقدير

نحمد الله عزّ وجلّ، الذي بتوفيقه تمكّنا من إنجاز هذه المذكرة. وبدايةً، نتقدّم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف **رضوان طايبي**، الذي لم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته ومعلوماته القيّمة، والتي كان لها الدور الكبير في تخطي الصعاب وإتمام هذا البحث.

كما نتوجّه بالشكر والعرفان إلى كل من علّمني حرفاً، وإلى كافة أساتذة قسم العلوم الاجتماعية، وإلى دفعة السنة الثانية ماستر على الإرشاد والتشجيع. ولا ننسى كل من ساهم من قريب أو بعيد، ولو بكلمة، في إتمام هذا الإنجاز. إلى كل هؤلاء، لكم منّا خالص الشكر والتقدير.

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة لدى عينة مكونة من (62) طالب و طالبة متدرسين في السنة الثالثة ليسانس والسنة الأولى والثانية ماستر بجامعة عبد الحميد بن باديس بولاية مستغانم، اختبرت العينة بطريقة قصدية ، وتم إتباع المنهج الوصفي بالإعتماد على استبيان الرقمنة والخدمات الجامعية من تصميم الطالبة وبعد التحقق من الخصائص السيكومترية المتمثلة في الصدق والثبات تم معالجة البيانات المتحصل عليها احصائيا بالاعتماد على برنامج SPSS27 تم تحليل النتائج ، وتوصلت الباحثة في هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

-أولا الفرضية الرئيسية والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة والخدمات الجامعية.

-أما بالنسبة الفرضيات الفرعية والتي تحققت كما يلي:

- 1-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات التسجيل الأكاديمي.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات الايواء والاطعام.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات النقل والمنحة الجامعية.

الكلمات المفتاحية:

الرقمنة، الخدمات الجامعية، الطلبة الجامعيين.

Study Summary:

This study aims to uncover the relationship between digitization and the improvement of university services provided to students, based on a sample consisting of (62) male and female students enrolled in the third year of the Bachelor's degree and the first and second years of the Master's degree at Abdelhamid Ben Badis University in the Wilaya of Mostaganem. The sample was selected intentionally, and the descriptive method was followed, relying on a digitization and university services questionnaire designed by the student. After verifying the psychometric properties, represented by validity and reliability, the collected data were statistically processed using the SPSS program, and the results were analyzed. The researcher reached the following conclusions in this study:

- Firstly, the main hypothesis, which states that there is a statistically significant relationship between digitization and university services.
- As for the sub-hypotheses, they were confirmed as follows:
 1. There is a statistically significant relationship between digitization and the improvement of academic registration services.
 2. There is a statistically significant relationship between digitization and the improvement of housing and catering services.
 3. There is a statistically significant relationship between digitization and the improvement of transportation and university grant services.

Keywords:

Digitization, university services, university students .

قائمة المحتويات

أ	إهداء
ب	شكر وتقدير
ت	ملخص الدراسة:
ج	قائمة المحتويات
د	فهرس الجداول
ذ	فهرس الأشكال
ر	فهرس الملاحق
1	مقدمة:
الفصل الأول: مدخل الدراسة	
4	1.الإشكالية:
6	2.الفرضيات:
6	3.أهداف الدراسة:
6	4.أهمية الدراسة:
7	5.المفاهيم الإجرائية:
7	6.أسباب اختيار الموضوع:
الفصل الثاني: الرقمنة	
9	تمهيد:
10	1.تعريف الرقمنة :
11	2.نشأة الرقمنة :
11	3.أهمية الرقمنة :
12	4.أهداف الرقمنة :
13	5.خصائص الرقمنة :
14	6.أنواع الرقمنة :
16	7.فوائد الرقمنة:

17.....	8. متطلبات التحول الرقمي :
18.....	9.آثار الرقمنة:
20.....	10.متطلبات عملية الرقمنة:
21.....	11.معوقات تطبيق الرقمنة:
23	خلاصة الفصل:

الفصل الثالث:الخدمات الجامعية والطالب

25.....	تمهيد:
26.....	1.تعريف الخدمات الجامعية:
26.....	2.التطور المؤسسي للخدمات الجامعية :
28.....	3.خصائص الخدمات الجامعية:
29.....	4.أهمية الخدمات الجامعية:
30.....	5. أهداف الخدمات الجامعية:
31.....	6.أشكال الخدمات الجامعية:
33.....	7.هياكل الخدمات الجامعية:
34.....	8.مهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية:
34.....	9.مهام المديريات الخدمات الجامعية :
35.....	10.تعريف الطالب الجامعي:
36.....	11.خصائص الطالب الجامعي:
38.....	12.حقوق وواجبات الطالب الجامعي:
39.....	13.دور الجامعة في تكوين الطالب الجامعي:
41	خلاصة الفصل:

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

43	تمهيد:
43.....	1.الدراسة الاستطلاعية:
43.....	1.1الهدف من الدراسة الاستطلاعية:
43.....	2.1مكان وزمان الدراسة الاستطلاعية:
43.....	3.1عينة الدراسة الاستطلاعية:

46.....	1.4 أداة الدراسة الاستطلاعية:
47.....	1.5 الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة الاستطلاعية:.....
53.....	2. الدراسة الأساسية:
53.....	1.2 منهج الدراسة:
53.....	2.2 مكان و زمان إجراء الدراسة الأساسية:
53.....	3.2 مجتمع الدراسة الأساسية:
56.....	2.4 أداة الدراسة:
56.....	2.5 أساليب الإحصائية:.....

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

59	تمهيد:
59.....	1. عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالبعد الأول
61.....	2. عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالبعد الثاني
63.....	3. عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالبعد الثالث
65.....	4. عرض ومناقشة نتائج الفرضيات:
71	الخاتمة:
73	قائمة المصادر والمراجع
79	الملاحق

فهرس الجداول

- الجدول 1: يوضح تصنيف درجات الملموسية. 28
- الجدول 2: يبين توزيع العينة الاستطلاعية حسب الجنس. 44
- الجدول 3 : توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المستوى الدراسي 45
- الجدول 4 : يوضح العبارات التي تم تعديلها في المقياس انطلاقا من عملية التحكيم. 47
- الجدول 5: معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية لبعء التسجيل الأكاديمي..... 48
- الجدول 6: معاملات الإرتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية لبعء الإيواء والإطعام 49
- الجدول 7: معاملات الإرتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية لبعء النقل والمنحة الجامعية. 51
- الجدول 8: يبين معامل الإرتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للإستبيان. 52
- الجدول 9: قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان 52
- الجدول 10: توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الجنس 54
- الجدول 11: توزيع أفراد العينة الأساسية حسب المستوى الدراسي. 55
- الجدول 12: يوضح توزيع الفقرات على الأبعاد. 56
- الجدول 13: يبين طريقة الإجابة على الفقرات. 56
- الجدول 14: توزيع استجابات أفراد العينة لمحور بعء التسجيل الأكاديمي..... 59
- الجدول 15: توزيع استجابات أفراد العينة لمحور بعء الايواء والاطعام 61
- الجدول 16: توزيع استجابات أفراد العينة لمحور بعء النقل والمنحة الجامعية 63
- الجدول 17: العلاقة بين الرقمنة والخدمات الجامعية للطلبة..... 65
- الجدول 18: العلاقة بين الرقمنة وتحسين خدمات التسجيل الأكاديمي 66
- الجدول 19: العلاقة بين الرقمنة وتحسين خدمات الإيواء والإطعام 67
- الجدول 20: العلاقة بين الرقمنة وتحسين خدمات النقل والمنحة الجامعية..... 68

فهرس الأشكال

- الشكل رقم 1: مسببات و عواقب قابلية الخدمات للتلف . 29.....
- الشكل رقم 2: يوضح مراحل نظام تحسين الخدمات الجامعية. 33.....
- الشكل رقم 3 : توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الجنس..... 44.....
- الشكل رقم 4 : توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المستوى الدراسي..... 45.....
- الشكل رقم 5: توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الجنس..... 54.....
- الشكل رقم 6: توزيع أفراد العينة الأساسية حسب المستوى الدراسي..... 55.....

فهرس الملاحق

79.....	الملحق رقم 1 : طلب تسهل المهمة
80.....	الملحق رقم 2: تصريح شرفي.....
81.....	الملحق رقم 3: الاستبيان الأولي.....
84.....	الملحق رقم 4 : الاستبيان النهائي
86.....	الملحق رقم 5: مخرجات الدراسة الاستطلاعية.....
91.....	الملحق رقم 6: مخرجات الدراسة الأساسية.....

مقدمة

مقدمة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورا تكنولوجيا من مختلف مناحي الحياة ،ومن أبرز مظاهره التحول في الرقمنة التي أصبحت توجهها عالميا يشمل المؤسسات والإدارة بمختلف تخصصاتها ،وقد ساهمت الرقمنة في تغيير طرق العمل وأساليب التواصل وتقديم الخدمات ،كونها أداة استراتيجية لتحسين الأداء والرفع من جودة الخدمات في شتى المجالات ،ولاسيما في ميدان التعليم العالي .

تعد الجامعة من أهم المؤسسات التي تتفاعل بشكل مباشر مع التحولات الرقمية ،نظرا لدورها الحيوي في تكوين الأفراد وتأهيلهم لمتطلبات سوق العمل الحديث ومع تزايد أعداد الطلبة وتنوع احتياجاتهم فأصبحت الجامعة مطالبة بإعادة النظر في طرق تسييرها وخدماتها ،بما يضمن توفير بيئة تعليمية متطورة تستجيب لتطلعات الطلبة ،وفي هذا السياق برزت الرقمنة كخيار لا محيد عنه لتحسين الخدمات الجامعية ، سواء الإدارية أو البيداغوجية أو الاجتماعية من خلال تبني أنظمة معلوماتية متكاملة والاعتماد على تطبيقات إلكترونية تيسر المعاملات وتختصر الوقت والجهد وتعزز من الشفافية والجودة .

ومن هنا جاء موضوع الرقمنة وعلاقتها بتحسين الخدمات الجامعية للطلبة حيث اشتملت هذه المذكرة على الفصول التالية:

الفصل الأول: مدخل الدراسة حيث اتبعت الباحثة المنهجية العلمية بدءا بالإشكالية ،تساؤلات والفرضيات ثم الأهداف وأهمية الدراسة وكذا المفاهيم الإجرائية.

الفصل الثاني: تمثل في الرقمنة بداية بالتعريف ،ثم النشأة ،الأهمية ،الأهداف ،الخصائص ،الأنواع ،الفوائد ،الأثار ،متطلبات وكذلك معوقات تطبيق الرقمنة.

الفصل الثالث: تمحور حول الخدمات الجامعية والطالب بداية بتعريف الخدمات الجامعية ،التطور ،الخصائص ،الأهمية ،الأهداف ،الأشكال ،الهيكل وكذلك مهام مديريات الخدمات الجامعية زيادة على ذلك تم التطرق للطلاب الجامعي .

الفصل الرابع: فقد خصصته الباحثة للحديث عن الإجراءات المنهجية للدراسة واشتمل على الدراسة الاستطلاعية ،أهدافها ،الأدوات المستخدمة ،الاستبيان وكذلك اشتملت على الدراسة الأساسية.

أما الفصل الخامس: تناول عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وفي الأخير نم عرض مختلف المصادر والمراجع والملاحق التي اعتمدت عليها الباحثة.

الفصل الأول: مدخل الدراسة

1. الإشكالية:

تسعى الجزائر بصفتها دولة سائرة في طريق النمو إلى تحقيق التقدم من خلال الانتقال من الواقع التقليدي إلى واقع أكثر حداثة وتطوراً، مما أدى بأغلب المؤسسات العمومية والخاصة إلى استخدام الرقمنة لمواكبة التحولات المتسارعة والتطورات الحاصلة واستغلال الإمكانيات التي وفرتها التقنيات الحديثة . وقد أسهم هذا التحول في معالجة العديد من الإشكالات لاسيما تلك المرتبطة بتكدس الوثائق وصعوبة الأرشفة وغيرها من العوائق التي تعرقل سير العمل بفعالية ، حيث بدأت الرقمنة تغلغل بقوة داخل بعض القطاعات الحيوية كقطاع العدالة والحالة المدنية و خدمات دفع الفواتير بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، ومن بين القطاعات التي شملتها هذه الدينامية التكنولوجية قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، حيث برزت الحاجة إلى اعتماد الرقمنة كآلية لتسيير مختلف شؤون الجامعة الجزائرية وتعزيز أدائها بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

حيث تمكنت الجامعة الجزائرية من تطبيق مشروع الرقمنة في ظل الإستراتيجيات التي أفرتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتي تهدف من خلالها الى رقمنة القطاع.

كما أشارت دراسة أفنان عبد الله سنة (2019) بعنوان فاعلية استخدام منصات الإعلام الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي في زيادة تقابل طالبات المرحلة الجامعية مع مناهج البحث العلمي ، دراسة نوعية على عينة من طالبات جامعة ملك عبد العزيز، وأظهرت النتائج أن الطالبات الأكثر تفاعلا في الفصول التي استخدمت المنصات الرقمية في عدة نواحي كاستخدام التفكير الناقد.(أفنان،2019،ص347)

ودراسة مصطفى القرمي وعبد الكريم يوسفى سنة (2021) بعنوان استخدام الطلبة الجامعيين للمنصات الرقمية التعليمية والإشباع المحققة لديهم ، دراسة مسحية على عينة من الطلبة المستخدمين منصة موودل بجامعة محمد خيضر، وتوصلت النتائج أن الدافع الكامن وراء استخدام المنصة الرقمية موودل Moodle هو الحصول على الدروس والمحاضرات ومواكبة التطورات التكنولوجية وتطوير العلم. (القرمي،يوسفى،2021،ص10)

وتسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الرقمنة كأداة لتحسين الخدمات الجامعية ، من خلال واقع استخدامها وتحسين رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم ، كالتسجيلات الأكاديمية ، الإيواء ، الإطعام ، النقل والمنحة الجامعية وفي هذا الإطار أكدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تصريحات رسمية

صادرة خلال شهر يوليو 2024، أن مشروع الرقمنة في الجامعة الجزائرية قد حقق نتائج ملموسة ، حيث ساهم في ترشيد النفقات وتحسين جودة الخدمات الجامعية ، لاسيما في مجالات الإيواء ، النقل ، الإطعام كما بلغت نسبة التسجيلات الجامعية المنجزة عبر المنصة الرقمية ما بين 95% إلى 96% ، وهو ما يعكس مدى فعالية هذه المنظومة الرقمية في تبسيط الإجراءات وتقريب الخدمات من الطلبة .

تعد خدمات الإيواء والإطعام من أهم أركان الحياة الجامعية التي تؤثر بشكل مباشر على استقرار الطالب الجامعي وجودة تجربته العلمية خصوصا بالنسبة للطلبة القاطنين بعيدا عن مقرات التعليم العالي، وقد شهد هذا الجانب بدوره إدراج الرقمنة كآلية لتحسين الأداء، حيث توصلت دراسة (سالمي 2024) بعنوان التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة ، دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة المسيلة ، حيث توصلت النتائج إلى أن مستوى رضا الطلبة على خدمات الرقمنة المتعلقة بالإيواء و الإطعام كان متوسطا، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الرقمية المقدمة والتي تعزى إلى متغير (الجنس،الإقامة) .(سالمي،2024،ص48)

ودراسة قصر اوي ولطروش سنة (2024) بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة بالجامعة الجزائرية ،دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم ،وتوصلت النتائج إلى أن المنصة الرقمية بر وغراس تساعد في انجاز المهام و الأداء والخدمات داخل الجامعة الجزائرية .(الطروش،2024،ص10)

كما تعد خدمات الإيواء والإطعام من الركائز الحيوية في الحياة الجامعية ، تبرز أيضا أهمية الخدمات اللوجستية والبيداغوجية الأخرى كالنقل والمنحة الجامعية، التي تؤثر بشكل مباشر في قدرة الطالب على الالتحاق بالدروس وضمان تعليمه المستمر .وقد سعى الديوان الوطني للخدمات الجامعية إلى رقمنة هذه الخدمات عبر اعتماد تطبيقات وأنظمة رقمية مثل " My Bus " للنقل و"منحتي " المنحة الجامعية .

كما أشارت دراسة يوسف (2024) بعنوان أثر رقمنة قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية ،دراسة واقع تطبيق الرقمنة في قطاع النقل، وتوصلت نتائج الدراسة أن للرقمنة دورا إيجابيا في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر .(يوسف،2024،ص7)

ودراسة خديجة مصباح (2024) بعنوان أثر الرقمنة على التخطيط المالي لقطاع النقل، دراسة تحليلية لدور الرقمنة في تحسين التخطيط المالي لقطاع النقل، حيث أظهرت النتائج أن الرقمنة أظهرت إمكانات تحسين التخطيط المالي للنقل من خلال ايطال نظم مثل BusGo. (مصباح،2024،ص12)

وبناء على ما سبق ذكره سنحاول من خلال دراستنا معرفة علاقة الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية للطلبة ومنه نطرح الإشكال التالي:

-هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين الخدمات الجامعية للطلبة؟

ولتحليل أكثر ارتأينا أن نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

-هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات التسجيل الأكاديمي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات الإيواء والإطعام الجامعي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات النقل والمنحة الجامعية؟

2.الفرضيات:

-توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وتحسين الخدمات الجامعية.

-توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات التسجيل الأكاديمي.

-توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات الإيواء الجامعي.

-توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات النقل و المنحة الجامعية.

3.أهداف الدراسة:

-التعرف على العلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمات الجامعية للطلبة.

-التعرف على العلاقة بين الرقمنة و تحسين خدمات التسجيل الأكاديمي.

-التعرف على العلاقة بين الرقمنة و تحسين خدمات الايواء والاطعام الجامعي.

-التعرف على العلاقة بين الرقمنة وتحسين خدمات النقل والمنحة الجامعية.

4.أهمية الدراسة:

-تتمثل أهمية هذه الدراسة كونها تواكب التحولات الرقمية الحديثة في قطاع التعليم العالي، كما تسلط الضوء على أثر هذه التحولات في تحسين الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة، مما قد يسهم في تقديم مقترحات بناءة لتطوير هذه الخدمات.

- العمل على مختلف النقائص.

-توعية الأجيال الصاعدة على أهمية الرقمنة و الاستفادة من خدماتها.

5. المفاهيم الإجرائية:

-الرقمنة: هي كل عملية إلكترونية تقدم خدمة التسجيل عن بعد للطلبة وتتم عن طريق تحويل كل الوثائق الورقية الى ملفات إلكترونية.

-الخدمات الجامعية: هي جميع الأنشطة التي تقدمها الجامعة لدعم الطلبة أكاديميا، اجتماعيا، إداريا.

-الطلبة الجامعيين: هم الأفراد المسجلون رسميا في الجامعة و الذين يتابعون دراستهم في مختلف التخصصات.

6. أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار موضوع دراستنا نظرا لجملة من الدوافع التي يمكن حصرها فيما يلي:

أ- الأسباب الذاتية:

-معايشة الحياة الجامعية بكل أطوارها.

-الانتماء إلى فئة الطلبة الجامعيين.

-التطلع إلى تعميم الرقمنة في الوسط الجامعي وغيره من المجالات.

-رغبتنا الشخصية في دراسة موضوع الرقمنة.

ب - الأسباب الموضوعية:

-ضرورة التوجه نحو الرقمنة كآلية لتسهيل الحياة الجامعية للطلبة.

-من شأن الرقمنة أن تقلل الصعاب أمام فئة الطلبة المتمدرسين أو طلبة الإقامات الجامعة.

-حاجة المؤسسة الجامعية عموما والخدمات الجامعية الى الرقمنة في كافة المجالات.

-النهوض بقطاع الخدمات الجامعية من خلال رقمنتها بما يعود بفائدة الطلبة.

الفصل الثاني: الرقمنة

تمهيد:

يعتبر موضوع دراستنا من المواضيع التي تتداخل فيه عدة دراسات وبحوث من مختلف المجالات والتخصصات، فتعتبر الرقمنة من المكونات الأساسية لنظام المعلومات ومن الوسائل التي عملت ضجة كبيرة في هذا العصر ، بحيث أصبحت ضرورة حتمية لا بد منها في مختلف المجالات و المؤسسات التي تعتمد عليها في تحسين أدائها الوظيفي الذي لقي اهتماما بالمفكرين و الباحثين.

1. تعريف الرقمنة :

تعد الرقمنة مبادرة لها قيمة كبيرة لدى المؤسسات باختلاف أنواعها , مما جعل هذه الأخيرة تبني مفهوم الرقمنة في مختلف أنشطتها.

-تعرف الرقمنة على إنها عملية إلكترونية لإنتاج رموز إلكترونية أو رقمية سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال إشارات إلكترونية تناظرية .

(ceacle, 2001,p431)

-إن عملية الرقمنة تسمح بترميز و تحويل الصور و الأصوات و النصوص إلى لغة الحاسب الإلكتروني، و البيانات المركزة يمكنها الانتقال في شكل إلكتروني ضوئي عن طريق موجات و هذا ما يمكن حفظ البيانات المركزة على أقراص صلبة أو أقراص مضغوطة. (مهري،2006، ص 81)

-يقصد بالرقمنة في مؤسسات أنها عملية تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكلها الرقمي، و تقوم المؤسسات باتخاذ هذا الإجراء بهدف توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات المناسبة للمستخدمين، فتساهم في حفظ مصادر المعلومات لمدة أطول و إيصالها إلى أكبر قدر ممكن من المستخدمين في المؤسسة. (الختمي، مشفرة،2010، ص 25)

-الرقمنة مجال افتراضي نتاج تكنولوجيا المعلومات، يتكون من مجموعة عناصر لكل عنصر فيها وظيفة واختصاص يتفاعل في إطار مهمته مع بقية العناصر الأخرى وفق منظومة لإنجاز مهام محددة مما يسهل على الإنسان تفاعله معها واستفادته منها في مختلف مناحي الحياة.

(فنز ، 2010 ، ص 115)

-تعرف الرقمنة بأنها تحويل الملفات الورقية إلى ملفات رقمية مهما كانت هذه الملفات سواء كانت كتب،مجالات،رسائل،كما لا يقتصر التحويل على ملفات الورقية بل يتعدى ذلك الى العناصر الأخرى مثلا في المواد السمعية والبصرية ، وذلك لأجل تسهيل معالجتها إلكترونيا ،لأن التخزين الإلكتروني يحول كل المواد المذكورة أنها ثنائية رقمية 1،0 ما يقلص من حجم مساحة التخزين ويسهل عملية المعالجة والاسترجاع بدقة كبيرة وسرعة فائقة . (بوسمعتون، 2009 ،ص57).

- تعرف (تشارلون بيرسي " Charlete Bursi ") الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي. (جربوع، 2015، ص43)

2.نشأة الرقمنة :

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية وعديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها, في كل الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا منذ الخمسينات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة اختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية و التي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة سجلات و تبادلها لتحل محلها السجلات الإلكترونية وفي مجال الفهرسة التعاونية ، بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الأنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات بتكثيف ربط الرقم بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود, وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى ومن أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة مكاتب رقمية تساهم في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

(الكبيسي، 2008، ص 6)

3.أهمية الرقمنة :

للرقمنة أهمية كبيرة نلخصها في النقاط التالية:

- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.
- سهولة و سرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
- القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.
- الحصول على المعلومات بالصوت والصورة وبالألوان أيضا.
- نقص تكاليف الحصول على المعلومات.

-إمكانية وجود نقد المصادر والمواد المعلوماتية.

-إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى الصوت ، الصورة ، الفيديو .

(بغداد،2022، ص78).

-توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونياً.

-إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات.

-تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.

(خالص، 2013، ص446).

4. أهداف الرقمنة :

-صيانة وحفظ المجموعات *Préservation* ضد التلف و الكوارث.

-المساعدة على مواكبة عدد من البنيات الحديثة مثل التعليم والتخصصات المختلفة.

-سد الفجوة الرقمية بين النتاج الفكري للدول العربية ودول العالم المتقدم لإنتاج صورة رقمية ذات درجة وضوح عالية واستخدامها في الحصول على المخرجات مطبوعة عالية الجودة.

-توسيع فرص العمل إلى المعلومات الثقافية والعلمية والتاريخية المتضمنة منه مواكبة الاتجاه العالمي السائد نحو رقمنة ذاكرة العالم.

-الريح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزرة أو الإتاحة على الشبكة و لا يقصد الربح هنا الإنجاز بقدر ما هو الحصول على عائد مادي لعطي هامش من التكلفة لضمان استمرارية العمليات.

(عماد، 2006، ص 221).

-التخزين: قرص مضغوط يمكن تخزين آلاف الصفحات من خلال قرص DVD إذ الرقمنة توفر علينا المساحات.

-الأقسام: من خلال الشبكات و خصوص شبكة الأنترنت التي صنعتها لها بالاطلاع على مقدار هائل من الوثائق من قبل أشخاص كثيرين.

-سرعة الاسترجاع و سهولة الاستخدام وذلك بتميزها بعدة نظم رقمية كبيرة في الاسترجاع وذلك عندما تتحول الوثائق التقليدية إلى شكل رقمي يمكن للمرء استرجاعها في غضون ثواني.
(خيثر، 2008، ص 60).

5. خصائص الرقمنة :

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

-تقليص الوقت: في تكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة.

-تقليص المكان: تقليص سطح تتيح وسائل التخزين التي تستوعبها حجما هائلا من المعلومات المخزنة و التي يمكن الوصول إليها ببسر و سهولة.

-اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل و الحوار بين الباحثون يطعم الذكاء الاصطناعي مما يجعل التكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة و تقوية فرصة تكوين المستخدمين من اجل السهولة و التحكم في عملية الإنتاج.

-تكوين شبكة الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين وكذا منتجي الآلات و يسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى .

-التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

(محمد، 2009، ص 11).

-اللاتزامنية: وتعني امكانية استقبال الرسالة في اي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام في نفس الوقت.

-**اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الأنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تصل الأنترنت.

-**قابلية للتوصيل :** وتعني إمكانية الربط بين الأخيرة الاتصالية متنوعة الصنع, أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع, على المستوى العالم بأكمله.

-**قابلية التحرك والحركية :** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته بمعنى من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال الكثيرة من الحاسب الآلي النقال, الهاتف النقال...الخ.

- **قابلية التحويل :** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

- **اللامركزية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك. (أحمد ، 2003 ، ص 7)

-**الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم ، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن .

-**العالمية و الكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا. (نفس المرجع السابق ص 8)

6.أنواع الرقمنة :

توجد ثلاثة أنواع للرقمنة:

1.الرقمنة في شكل صورة Mode image : وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استغلال على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين, ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب و المخطوطات القديمة و خاصة للباحثين و المختصين لدراسة القيم الفنية و ليست النصية، و الصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسل pixel وكل بيكسل يمكن ترميزه ب:

-1 بايت لصورة أبيض و أسود Noir et Blanc .

- 8 بايت لصورة في مستوى رمادي gris de niveaux .

-24 بايت أو أكثر لصورة ملونة Coula Er .

وعلى هذا الأساس يمكن أن تميز بين ثلاث أنواع الترميز في شكل صورة:

أ- **أحادي البايث Mode bitonal** : و هذا النوع كل بيكسل Pixel يمثل بايت واحد ، وهو بذلك يفرض أحد هاتين القيمتين أبيض أو أسود وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وهي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة و شديدة الوضوح ، بينما تلقى صعوبة في التعامل مع القديمة التي تعرضت للرطوبة وتلف حيث أن المسح الضوئي لا يعرف هذه الآثار ويمكن أن يعتبرها كانوا قد تترجمها إلى الأسود .

ب - **الرمادي المستوى Niveau de gris**: وهي نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة وعدد البايث المستخدمة لترميز البيكسل ، هذه التقنية تسمح عكس النوع السابق بحفظ الوثائق القديمة جدا حيث استعملتها مكتبة الكونغوس في رقمنة أرصدها الأثرية التراثية القديمة.

ج- **الالوان Mode couleur** : لديه نفس مبدأ النوع السابق ويختلف عليه في المستوى حيث واحد بيكسل يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر ، الأزرق والأخضر (RVB) كل لون من هذه الألوان ترمز بعدد معين من البيانات ، ويؤخذ على هذا النوع أن حجم الملفات كبير جدا بالمقارنة مع النوعين السابقين ، وعموما هذا النوع من الرقمنة له سلبيتان أساسيتان وهما:

-يقضي كل فرص البحث داخل النص.

-الملفات تحتل مساحة كبيرة على وسائط التخزين.

(مهري، 2006، ص ص 84-85).

2- **الرقمنة في شكل نص Mode texte** : هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص ، فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الإلكترونية على أنها نص ، وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف QCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة ، حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف ، كما تسمح بالتعديل وتصليح الأخطاء، ومنتجي هذه البرمجيات قاموا بتطوير منتجاتهم ،حيث أصبحت البرمجيات مصحوبة بقواميس و أدوات

التحليل النحوي، وهذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من أسماء العلم و أشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في لغات عديدة.

3-الرقمنة في شكل اتجاهي Mode vectoriel: يوجد شكل ثالث للرقمنة وهو الرقمنة في شكل اتجاهي، وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية ، وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي عملية طويلة ومكلفة .

ويتواجد حاليا شكل للتقديم الاتجاهي وهو PDF وهي تقنية طورته شركة Adobe عام 1993 وهي تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونياً بشكل يحفظ للمادة التي يتم تبادلها الجوانب التالية :

-**الدقة :** بحيث تقنية PDF تنسيق الصفحة Page logent الذي وضعه مصمم الوثيقة أثناء تصميمه للوثيقة ، وملفات PDF لا يتم إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح ملف PDF يعد صورة رقمية للصفحة المطبوعة .

-**الحجم المضغوط :** ملفات PDF صغيرة الحجم ، وذلك يساعد على نقلها بسرعة عبر الأنترنت .

-**التوافقية :** يمكن قراءة الملف PDF من قبل أي مستخدم وعن طريق أي نظام تشغيل باستخدام برامج Acrobat Reader المتوفرة مجاناً في مواقع Adobe فصيغة PDF لا يعتمد نظام تشغيل معين.

- **جودة العرض والطباعة :** ملفات PDF تحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها من الشاشة كما أنها تسمح للقارئ بتكبير أجزاء من الصفحة ، دون تأثر الحروف ودون تشويه لكل صفحة.

(حلامي ، مبارك، 2023، ص ص 27،28).

7.فوائد الرقمنة:

للرقمنة العديد من الفوائد لتحسين الخدمات تذكر منها :

أ- **الفوائد الاقتصادية :**

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونياً ، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية.

- مساندة برامج التطوير الاقتصادي ، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاعي الحكومي والقطاع الخاص وبالتالي زيادة العائد الربحي .
 - إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية والأمن المعلومات .
 - توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة ، بدلا من تشتيت الجهود ازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية.
- (خالص، 2013، ص446)

ب-الفوائد الادارية :

- القضاء على البيروقراطية في العمل.
 - تعزيز الشفافية في العمل بإلغاء الوساطة والمحسوبية .
 - العمل بروح الفريق.
 - اختصار إجراءات العمل.
- (ابودية ، 2018 ، ص 63)

8. متطلبات التحول الرقمي :

تحتاج المؤسسات للقيام بعملية التحويل الرقمي للمعلومات والبيانات المطبوعة الخاصة بها من أجل إتاحتها لجمهور واسع أو محدود إلى إمكانيات ومتطلبات يجب توفرها قبل البدء في عملية الرقمنة والتي تتمثل فيما يلي :

-تحديد أهداف مشروع الرقمنة : وذلك من خلال تحديد خطة انطلاق ووضع الذي يعتبر عملية منتظمة تتضمن اتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة مستخدمة كافة الإمكانيات المادية والمعنوية المتاحة حاليا ومستقبلا أحسن استخدام والتخطيط لمشروع الرقمنة يجب أن يسند إلى لجنة تشرف على مشروع الذي يجب أن يتكون من عناصر يشهد لها بكفاءة.

(بن علة، 2019، ص 38)

- إضافة إلى تحديد تكاليف المشروع وإقرار ميزانية مناسبة للمشروع مع تبويبها ووضع خطة زمنية واضحة لمراحل تنفيذ المشروع، كما يجب إعادة هندسة الإجراءات الإدارية والتنظيمية والعمليات الفنية بما يناسب والتحول الجديد، وفي الأخير يجب تحديد الإجراءات التي ستتخذ بخصوص المشاكل التي يمكن أن تعترض المشروع.

و يتحكم في نجاح التخطيط لمشاريع رقمنة الوثائق مجموعة المبادئ والخصائص التالية:

- **الواقعية** : لكي تحقق الخطة غايتها لا بد أن تكون هناك نظرة شاملة وواقعية لوضع المؤسسة وهذا خلال الدراسة العلمية الدقيقة للتعرف على مواردها المالية وإمكاناتها البشرية، الشيء الذي يسمح بوضع خطة سليمة تحقق غايتها في حدود هذه الإمكانيات.

- **الشمولية** : يجب أن يشمل التخطيط كل الجهات المسؤولة في المشروع.

- **المرونة**: لا تسمح مرونة الخطة بإمكانية تعديلها والتكيف مع التغيرات التي تطرأ على البيئة المحيطة بمشروع الرقمنة دون إعاقه سر المشروع أو زيادة في التكاليف.

- **وضوح الهدف**: حيث يكون للخطة أهداف واضحة من البداية وهي بمثابة الدليل الذي يسير عليه المشروع.

- **التنسيق** : من الضروري التنسيق في عملية التخطيط بين الأهداف المسطرة في بداية المشروع والوسائل المستخدمة في عملية تنفيذ المشروع.

- **الإلزام**: إن هذا المبدأ مهم جدا في التخطيط، الخطة الجيدة هي التي تحدد مهام والصلاحيات بدقة.

(بن جامع، 2019، ص 14)

9. آثار الرقمنة:

للرقمنة آثار سلبية وأخرى إيجابية يمكن حصرها فيما يلي:

أ - **الآثار الإيجابية للرقمنة** : إن تطبيق الرقمنة يترتب عليه العديد من الآثار الإيجابية والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- السرعة في الإجابة على الأسئلة الباحثين باعتبار أن التجهيزات الآلية لها قدرات جيدة للقيام بعملية البحث في وقت زمني وجيز .

- سهولة الوصول إلى المعلومة أي البحث الآلي المتنوع بواسطة الكلمات المفتاحية.

- إمكانية الاطلاع عن بعد.

- سرعة الوصول إلى المعلومات.

- أمن المعلومات أن عملية الرقمنة تضمن الانتقال الكلي والكامل للمعطيات أثناء عملية التحويل.

- تؤخر و تقلل من تدهور النسخ الأصلية الذي يرجع أساسا إلى الاستعمال المتزايد.

- إمكانية إطلاع عدة باحثين على نفس الوثيقة في آن واحد.

- الحفاظ على النسخ الأصلية لأطول مدة ممكنة والتقليل من اضمحلالها نتيجة استعمال الوثائق المرقمنة بدلا منها. (منير، 2005، ص 39)

ب- الآثار السلبية للرقمنة : بالرغم من الآثار الإيجابية للرقمنة إلا أنها لا تخلو من السلبيات التي نذكر منها :

-خلق البطالة : إن تطبيق الرقمنة قد يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة نتيجة الاستغناء عن خدمات العاملين بسبب التوسع في استخدام التقنية أو على الأقل عدم الحاجة إلى تعيين عاملين جدد في ظل سهولة والسرعة والبساطة في إنجاز الأعمال التي توفرها عملية الرقمنة.

-فقدان الخصوصية: يمكن التعامل الرقمي للناس من خلال الاطلاع على خصوصيات الآخرين،

مثلا : التعرف على مقدار استهلاك فاتورة الغاز والكهرباء من خلال إدخال رقم الهاتف أو الرقم المستخدم لأي فاتورة.

- شيوع ظاهرة التجسس الإلكتروني:

زيادة التبعية للخارج: باعتبار ان هناك العديد من التقنيات الحديثة تأتينا من هناك.

(اكرم، 2022، ص 38)

10. متطلبات عملية الرقمنة :

تحتاج عملية الرقمنة لمجموعة من المتطلبات بعد أخذها بعين الاعتبار وتتمثل فيما يلي:

أ- **التخطيط** : على كل مؤسسة معلومات تزيد بحوض مشروع الرقمنة وتحديد خطة انطلاقا من مجموعاتها ومستعملها ، والتخطيط لمشروع الرقمنة يجب أن يستند إلى لجنة تشرف على المشروع، والعناصر المشرفة على مشروع الرقمنة يحدث بينهم تفاعل وحوار من أجل المساهمة في زيادة تدفق المعلومات في مسارات مختلفة إذ تسمح برأس المال أن يتدفق رقميا ، ويجب أن يتمتع هؤلاء العناصر بالخبرة والكفاءة في المحالات العلمية (أمانة، 2020 ، ص 2).

ب - **متطلبات بشرية** : بعد العنصر البشري من العناصر الهامة في قيام أي مشروع، ذلك أنه لا بد من وجود العنصر البشري مهما كانت درجة تقنية وحادثة المشروع الرقمي.

ج - **المتطلبات التشريعية**: يجب على المؤسسة أن تتبنى عملية الرقمنة والأخذ بعين الاعتبار حقوق الملكية الفردية ، أي وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في الاستخدام الآلي بالمشروع والنشر على شبكات داخلية أو النشر على شبكة الأنترنت، وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفردية أي الضياع في مجال الاستنساخ غير المشروع لأوعية المعلومات (بوخاري، يحيوي، 2022، ص459).

د-**المتطلبات التنظيمية والإدارية** : تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيمية والإجراءات والهياكل الإدارية ، أجهزة الدولة ، بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فعاليتها .

هـ- **المتطلبات التقنية** : ويمكن تقسيمها الى ثلاث فئات رئيسية:

-متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والأنترنت.

-**المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية** : أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها .

-**المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية** : بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية .

(عبيدي ، ملاك، 2024 ، ص 47,48)

11. معوقات تطبيق الرقمنة:

أدى تطبيق الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي إلى بروز عدة تحديات وعراقيل ويأتي في مقدمتها عدم تعرض القوانين القائمة في الدول العربية لتنظيمها أو على الأقل إعادة تقييم القواعد القائمة للتلائم مع الطبيعة الخاصة لتطبيقات العصر الرقمي، بالإضافة إلى تحديات متعلقة بالبنية التقنية والمتمثلة أساسية في ضعف البنية التحتية التكنولوجية وضعف التوافق بين الأجهزة التكنولوجية، كما أن هناك تحديات أخرى متعلقة بالبرمجيات وتأتي في مقدمتها لغة البرمجيات وتتمثل المشكلة في اللغة نفسها وفي صعوبة التعامل معها بالنسبة إلى الجهات المنتجة حتى الآن ، ذلك اننا لم نصل إلى مرحلة الإنتاج ومازلنا مستهلكين للمعلومة ولكل ماله علاقة بتقنيات المعلومات والمسؤولية هنا تقع على عائق المتخصصين في هذا المجال .

وفي نفس الإطار الخاص التحديات الخاصة بالبرمجيات نجد مشكلة تقادم البرامج والطريقة الوحيدة التي يمكن الاعتماد عليها للتخلص من هذه المشكلة و هي للأسف الطريقة الوحيدة المتاحة هي تشغيل الوثيقة الرقمية ببرنامجه الأصلي. لأن البرامج الإلكترونية التي تقرأ مختلف الوثائق الإلكترونية فتقادم بسرعة كما هو الحال مع برامج الورد والإكسل وغيرها ثم هناك كذلك تحديات متعلقة بالحفظ فتقادم الأجهزة وتقدم وسائط التخزين تجعل الوثائق المخزنة عرضة للتلف وغير قابلة للاسترجاع ، وطبعاً المتسبب في ذلك هو التطور التقني المطرد والسريع ، حيث أن الانتقال من تقنية إلى أخرى يجعل المعلومات المسجلة والمقروءة بتقنية تقادمت غير مقروءة من خلال تقنية أكثر حداثة.

(سعيد، 2017، ص ص 113-119)

و يمكن أن نلخص بعض المعوقات البشرية التي تحول من وضع بيئة رقمية فعالة وناجحة في النقاط التالية :

-القصور الكبير لدى الكثير من الأساتذة والطلبة وجميع الفاعلين في المؤسسات الجامعية في تحديد مفهوم مصطلح الرقمنة ، حيث أن معظم هؤلاء يرون أن الرقمنة هي عملية تحويل الأوعية من الشكل التقليدي الورقي إلى الشكل الإلكتروني.

-صعوبة تحويل كل من الجامعات والمراكز الجامعية والمعاهد والمدارس العليا وغيرها من المؤسسات الجامعية أرصدها الوثائقية الورقية إلى وثائق إلكترونية.

عدم وجود تعليمات رسمية صريحة تحث على تجسيد مشاريع لرقمنة الأرصدة الوثائقية ، ويرجع ذلك إلى عدم وجود هيئة وطنية تشرف وتأطر عمليات تحويل الأرصدة الوثائقية إلى الشكل الرقمي على مستوى المؤسسات الجامعية.

- وجود نقص كبير على مستوى المتطلبات المادية مما يعرقل أو يحول دون تطبيق مشروع رقمي بالجامعات. ولعل أهمها ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق المشروع وقلة كفاية و كفاءة أجهزة والمعدات المتوفرة في المؤسسات.

- التخوف من البيئة الرقمية لتوقع الفاعلين في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي أنهم سوف يستخدمون بها في حالة تجسيدها ، خاصة في ظل ضعف أعداد المعلمين بالإضافة إلى الأمية التكنولوجية ، وكذا التخوف من الأجهزة التكنولوجية.

- وجود جملة من الصعوبات التي تواجه تطبيق قوانين الملكية الفكرية في البيئة الرقمية في مقدمتها الصعوبات المتعلقة بنمط الجريمة في البيئة الرقمية، باعتبارها من الظواهر الإجرامية الحديثة التي يصعب اثبات وقوعها ، وبالإضافة إلى الصعوبات المتعلقة بالمؤلف في حد ذاته، وكذا الصعوبات الموجودة على مستوى الفضاء. (عايدي،2022،ص ص 565-566)

خلاصة الفصل:

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى مفهوم شامل للرقمنة التي لها دور هام في حياة الإنسان، بالإضافة إلى مختلف خصائصها وأنواعها ، وذلك من تحقيق نتائج إيجابية وهو كل ما يقتضيه التطوير الحقيقي للرقمنة كأخذ متطلبات الحداثة والتطور ، وبناء على ما توصلت إليه دراستنا في هذا الفصل أن الرقمنة تمتاز بدقة عالية حيث عرفت انتشاراً كبيراً في مدة قصيرة وذلك من أجل تسهيل استخدامها من حيث وقت و زمان دون عناء.

الفصل الثالث: الخدمات الجامعية والطالب

تمهيد:

يحتل الاهتمام بتطوير أداء المنظمات العامة نقاشا واسعا و اهتماما كبيرا في خطط الإصلاح الإداري بحيث يرتبط في هذا التطوير بفرص تحسين الخدمات الجامعية لاسيما من طرف الوزارة الوصية , وإلا يأتي ذلك بتسليط الإجراءات للقضاء على تلك النظرة السلبية اتجاه الجامعة و مرافقتها المتقلبة ببيروقراطية المكاتب.

ولهذا فإن الدولة تتولى مسؤولية توفير الخدمات الجامعية و تسهيلات للمواطنين سواء في المؤسسات أو غيرها , وتعتبر الخدمات الجامعية من ضمن تلك الخدمات التي تقدمها إلى الطلبة و هي جزء لا يتجزأ من عملية كيان الدولة , حيث أنها تشمل الإطعام و الإيواء و النقل والمنحة والنشاطات الترفيهية والمرافق الصحية....الخ، ولذلك في هذا الفصل تطرقنا إلى الخدمات الجامعية والطالب الجامعي.

1. تعريف الخدمات الجامعية:

هي مجموعة من المساعدات المقدمة من طرف الدولة، والموجهة نحو تحسين ظروف الحياة وعمل الطلبة الجامعيين وتمثل هذه المساعدات أساسا في الأشكال التالية:

- المساعدات المباشرة: المنحة.

- المساعدات الغير المباشرة: الإطعام، النقل والإيواء.

- النشاطات الرياضية والثقافية. (بسطي، 2008، ص 70)

- هي مجموعة من المساعدات المقدمة من طرف الدولة، والموجهة نحو تحسين ظروف حياة وعمل الطلبة الجامعيين مع العلم أن انتاج خدمة معينة لهم أو تقديمها لا تتطلب استخدام سلعة معينة.

(قادري، بن نابي، 2016، ص 136)

- وتعرف كذلك على أنها كل الصور الداعمة والمساعدة والتسهيلات التي تقدمها الوحدات الأكاديمية والإدارية في الجامعة للطلاب فيما يتعلق بدراسة في الجامعة وتشمل البنية التحتية : المكتبة الموظفين، خدمات التسجيل و خدمات العامة للأنشطة الطلابية. (عيشة، نوري، 2017 ص 10)

من خلال ما سبق يمكن تعريف الخدمات الجامعية على أنها تلك المساعدات والتسهيلات التي تقدمها الدولة لتسهيل حياة الطلبة خلال فترة دراستهم في الجامعة إلى غاية تخرجهم منها.

2. التطور المؤسسي للخدمات الجامعية :

أ-المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية cnous 1967-1971:

تم إنشاء المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية بموجب الأمر 44/67 المؤرخ في 17/03/1964 وهي مؤسسة ذات طابع إداري تتمتع بشخصية معنوية واستقلالية مالية تحت وصاية وزارة التربية الوطنية، تدار المؤسسة من قبل رئيس مجلس و مجلس إدارة بمساعدته يحمل سلطات محدودة، وتحفظ الوزارة بالحق في التدخل في بعض المسائل كالتموين والمواصفات والميزانية ويتم تنفيذ سلطة الوصايا من خلال مدير

الإدارة العامة للتربية والتعليم العالي و شخصيتين آخريين معينين من طرق الوزير على الرغم من أن المركز مؤسسة مستقلة قانونياً، إلا أنه يظهر تقيداً في استقلاليته نظراً لصلاحيات الوصاية المحددة للوزارة.

ب-مراكز الخدمات الجامعية cnous 1971-1986:

نظراً للتطورات الكبيرة في مراكز الخدمات الجامعية والمدرسية فإنه تم إعادة هيكلة النظام الإداري للخدمات الجامعية و الاجتماعية، بعد تأسيس التعليم العالي وتقسيم مركز الخدمات الجامعية و المدرسية إلى ثلاث مراكز موزعة على مناطق الشرق والوسط والغرب، تم توزيع الأصول والحقوق والالتزامات لهذه المراكز القانونية المعمول بها، وتم تأسيس كل مركز وفقاً للمرسوم رقم 555/71 المؤرخ في 1971/02/04 . تشمل هذه المراكز على هيكل إداري يشرف عليه مجلس إدارة برئاسة المدير وبمساعده الأمين العام مع تمثيل محدود للطلاب ومدراء الخدمات الجامعية في شكل متواضع .

ت-مراكز الخدمات الجامعية Cosu 1986-1995:

بموجب المرسوم رقم 314/86 الصادر في 1986/12/23، تأسست مراكز الخدمات الجامعية Cosu لتنظيم وتسيير الخدمات الاجتماعية في الجامعات ، يشترط وجود هذه المراكز في المؤسسات البيداغوجية التي تفقر إلى خدمات اجتماعية، وتعمل هذه المراكز كهياكل موازية للمراكز الرئيسية وتشرف مجلس التوجيه على إدارة CUSO، ويترأسها ممثل على وزير التعليم العالي والبحث العلمي ، وتضم ممثلين من الأساتذة والولايات، تتطلب قرارات هذه المجالس مصادفة من الوصاية أو بالتعاون مع وزارة المالية حسب الحالة ، وعلى الرغم من التغييرات القانونية والتنظيمية في القطاع الجامعي فإن إنشاء COSU يعكس الرغبة في تخفيف مركزية التسيير، ولكنه لم يتبع بناء هيكل فعال للتنسيق والتوجيه، مما أدى إلى استمرار الاعتماد على هياكل سابقة دون تحسين يذكر في الآليات القانونية.

ث -الديوان الوطني للخدمات الجامعية onou من 1995 إلى الآن : وله نمط الإدارة المركزية حالة من النقل الإداري والعراقيل البيروقراطية التي تؤثر سلباً على ظروف العمل و حياة الطلاب ولمعالجة هذا الوضع تم إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية onou بموجب المرسوم التنفيذي 84/95 في 1995 /03/22 وهو مؤسسة عمومية، ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية يتم إشرافها من قبل مجلس التوجيه يقوده مدير عام ، وتشمل هياكل مركزية ومحلية تسمى بالإقامات الجامعية ومديريات

الخدمات الجامعية، تمثل الخطوة جزءاً من عملية إصلاح شاملة للقطاع الجامعي، تركزت على إصلاح نمط الإدارة وتنظيم الخدمات الجامعية، بالإضافة إلى إصلاح نظام المنح وتسيير الخدمات الجامعية .

- كان الهدف الرئيسي هو التصدي للعجز في ميزانية الناتج عن سوء ترشيد التكاليف، وتحسين سياسة إعانة الدولة للطلاب . منذ 1997 تم تكليف الديوان لتحسن الظروف الاجتماعية والمادية للطلاب (الخطيب، 2014 ، ص ص 77, 75).

3. خصائص الخدمات الجامعية:

تتميز الخدمات الجامعية بعدة خصائص نذكر منها :

- غير ملموسة : أي أنها طبيعية فتعد الخدمات الجامعية في معظمها غير طبيعية، ومن الصعب على الطلاب أن يقدروا وجودها قبل تجربتها أو حصولهم عليه ، وهذا راجع لصعوبة معاينة الخدمة قبل أن يستفيدوا منها وصعوبة رؤيتها.

الجدول 1: يوضح تصنيف درجات الملموسية.

خدمات المستهلك	خدمات المنتج	درجة الملموسية
المتحف، وكلاء التوظيف، أماكن الترفيه، التعليم، خدمات النقل و السفر، المزاد العلني.	الأمن و الحماية ، أنظمة الاتصالات، التمويل.	الخدمات التي تتميز بعدم الملموسية بشكل كامل و أساسي.
خدمات التنظيف، التصليح، التأمين، العناية الشخصية.	التأمين، عقود، الصيانة، الاستشارات الهندسية، الإعلانات، تصميم العبوات.	الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للسلع الملموسة.
متاجر التجزئة، البيع الألي، الخدمات البريدية، العناية الشخصية.	متاجر الحملة، وكلاء النقل، المستودعات، البنوك.	الخدمات التي توفر منتجات مادية ملموسة.

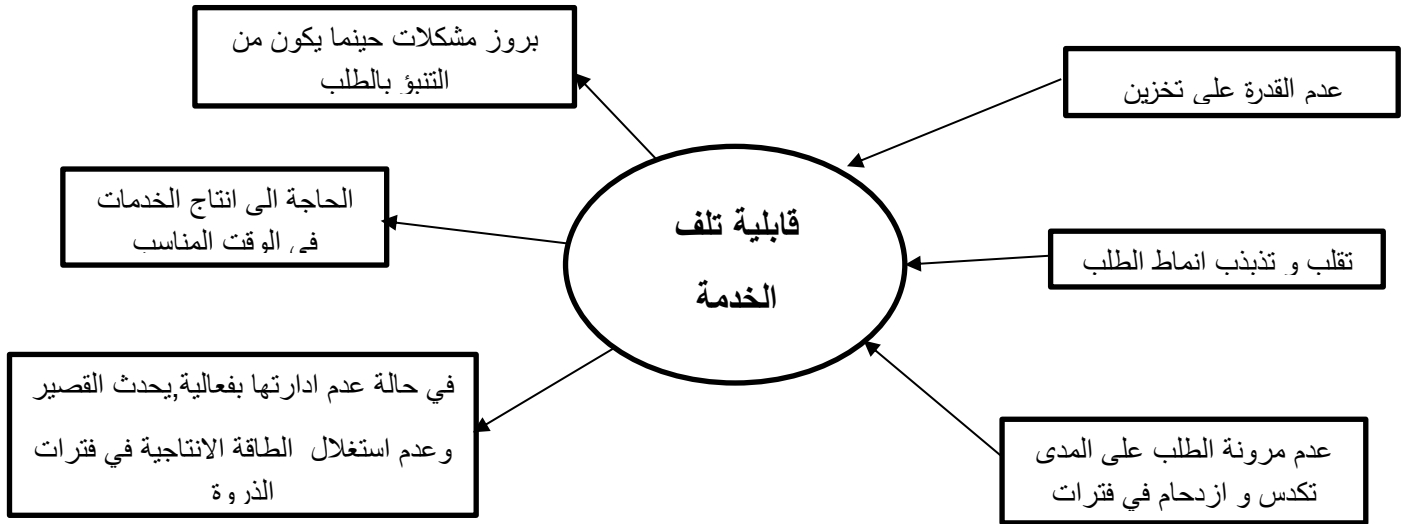
(الضمور، 2007 ، ص 25)

-التباين الشديد بين المستفيدين : وهنا يظهر تباين كبير بين كل طالب مستفيد من الخدمات الجامعية نتيجة لاختلاف احتياجاتهم واهتماماتهم.

-عدم النمطية في الخدمة : أي أن الخدمات الجامعية تتميز بعدم نمطيتها ، وهذه الخدمة تختلف من شخص إلى شخص آخر ومن الصعب توحيد الخدمة وتتميطها.

-طبيعتها الغنائية : من الصعب التنبؤ بجودة الخدمات التي بعد تقديمها لكل طالب ، ويتم الحصول على كل الخدمات الجامعية استنادا إلى توقعات الطلبة.(منير ، 2012، ص ص 33,34)

الشكل رقم 1: مسببات و عواقب قابلية الخدمات للتلف.



4. أهمية الخدمات الجامعية:

تتميز الخدمات الجامعية بأهمية بالغة منها ما يلي:

-تحسين البيئة التعليمية يحقق النمو المتكامل وتوفير الظروف الملائمة لتعزيز فعالية عمليات التعلم و التعليم.

- إعانة الطلبة بتوفير السكن والإطعام والدعم النفسي والاجتماعي وعدم التمييز بين الطلاب.

-تسعى الأكاديمية لتحسين التحصيل الدراسي لتحقيق الأهداف المسطرة وتوفير الظروف الملائمة لتسهيل عمليات التعلم والتحفيز .

-ملاً أوقات الطلبة بما يناسبهم ، وحثهم على عدم الانحراف والابتعاد على السلوكيات العنيفة
(الصادقين،2015،ص17).

-توفير بيئة تعليمية شاملة لدعم النمو الطلاب بشكل متكامل.

-دعم التوازن النفسي والاجتماعي للطلاب.

-تعزيز التحصيل الأكاديمي وتحفيز الطلاب للتفوق.

-تعزيز الانتماء والولاء للمؤسسة التعليمية لدى الطلاب.

-تطوير مهارات المواطنة والثقة والمشاركة لدى الطلاب.

-توفير دعم الشامل وفعال لاحتياجات الطلاب.

-توفير حلول شاملة للتحديات الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والتعليمية التي يواجهها الطلاب،
مما يساهم على حمايتهم من الانحراف .

(محمد،2021، ص149)

5. أهداف الخدمات الجامعية:

-تعزيز الدعم الأكاديمي لتخفيف العبء المالي عن طلاب الجامعات من خلال تقديم المنح الدراسية .

-توفر خدمات مثل المبيت والإطعام والنقل والرعاية الصحية بأسعار منخفضة.

-تنويع الأنشطة الاجتماعية والرياضية وتوفير تجهيزات والمعدات والنوادي والجمعيات في الحرم الجامعي
(حيولة، 2017 ،ص 149).

-بعد الاستقلال في الجزائر تحول الاهتمام التربوي الى التعليم مع التركيز على توسيع نقاط التعليم ليشمل
فئات واسعة من المجتمع . وتم توجيه الاستثمار نحو تدريب المعلمين، بالإضافة الى تطوير المرافق والموارد
التي تمكن من استيعاب العدد المتزايد من الطلاب وتحقيق مبدأ ديمقراطية التعليم.

ومن أجل تحسين جودة الخدمات الاجتماعية للطلاب الجامعيين . يجب تصميم الغرفة الجامعية بشكل يتناسب مع احتياجات العملية والتعليمية، على مراعاة الموقع والتكلفة ، كما ينبغي توفير مرافق مكتتبة في تلك الغرف لتمكين الطلاب من استخدامها خلال أوقات الفراغ . ويجب أيضا توفير خدمة نقل موثوقة وبأسعار تنافسية لنقل الطلاب من وإلى الجامعة والعكس ، مع ضمان جودة عالية في الخدمة .

(قادري، 2019، ص142)

-ضمان تحقيق العدالة الاجتماعية في البيئة الأكاديمية يشمل توفير فرص متساوية للطلاب من خلفيات مختلفة ، بغض النظر عن انتماءهم الاجتماعية والإقليمية وظروفهم الاقتصادية , يتضمن ذلك دعم الطلاب ومرافقتهم خلال رحلتهم الأكاديمية لضمان تحقيق أقصى إمكاناتهم ونجاحهم الجامعي والمهني. (نظام التعليم العالي، 2021، ص 35)

6. أشكال الخدمات الجامعية:

من بين أشكال الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة الجامعيين نذكر على النحو التالي:

أ -المساعدات المباشرة(المنحة):تتلقى لجنة المنح ملفات كل طالب له الحق في المنحة الجامعية خلال السنة الجامعة وما بعد التدرج، حيث يتم فحصها من قبل اللجنة مع التدقيق في الملفات لاختيار كل طالب محتاج للمنحة، وأما بعد يتم فحصها من قبل اللجنة مع التدقيق في الملفات لاختيار كل طالب محتاج للمنحة، و أما بعد يتم إعداد قوائم لكل طالب مستفيد و نرسل إلى المصلحة المالية.

(سليمان، 2012، ص 108)

ب-المساعدات الغير مباشرة: حيث يمكن تقسيمها إلى ما يلي:

-الإيواء: بعد تسجيل الطالب في الإيواء تقدم له غرفة من قيل الخدمات الجامعية حيث تتكون غرفة الإيواء من طالبين أو ثلاثة طلاب مع توفير التدفئة مع الكهرباء و الماء و أيضا تحتوي الغرفة على الأفرشة ووسائد و توفير سرير لكل طالب و أيضا توجد بها كراسي و طاولات.

(العقابي و العقبي، 2021، ص 108)

-الإطعام: يستفيد كل طالب جامعي من مصلحة الإطعام بعد تسجيله كما ينظم رئيس مصلحة الإطعام توزيع الطلبة الجامعيين بالتوازن داخل الإقامات، وحيث يتم تحديد احتمالات الكميات السنوية لكل المجموعات، أما من مهام مدير الخدمات هو مراقبة التسيير، أما مصلحة المالية تدفع فواتير الإقامات، بالنسبة للديوان الوطني للخدمات يقوم بتحديد تكلفة الوجبات اليومية للطلاب حيث تشمل وجبة للغذاء و العشاء.(سليمان،2015، ص 62)

-النقل: بعد أن يدفع الطالب إلى مديرية خدمات النقل مبلغ محدد من إيميل مع ملف يحتوي على بعض الأوراق يستفيد الطالب من خدمات النقل من مكان إقامته أو نحو الكلية أو نحو مختلف الإقامات الجامعية. (العقابي والعقبي،2021، ص 185)

-خدمة التسجيل الأكاديمي : تعد خدمة التسجيلات الجامعية عملية مهمة للطلاب الحاصلين على شهادة البكالوريا ، حيث تمكنهم من الحصول على مقعد في الجامعة التي يرغبون فيها وبدء مسيرتهم في التعليم العالي والبحث العلمي، وتنظيم هذه العملية من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتتضمن مجموعة من الخطوات التي يجب على الطلاب إتباعها من أجل التسجيل واختيار التخصص الجامعي الذين يطمحون لدراسته.

ويتم التسجيل عبر ثلاثة مراحل تكوينية وهي:

-المرحلة الأولى بكالوريا + 3 تتوج بشهادة الليسانس.

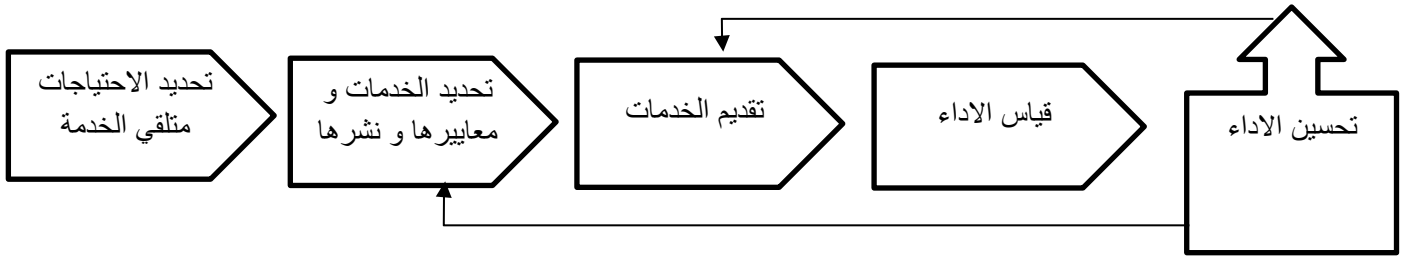
-المرحلة الثانية بكالوريا + 5 تتوج بشهادة الماستر .

-المرحلة الثالثة بكالوريا +8 تتوج بشهادة الدكتوراه .

(الصفحة الرسمية لمعهد الترجمة بجامعة وهران).

<http://ww.trad-univoran.dz>

الشكل رقم 2: يوضح مراحل نظام تحسين الخدمات الجامعية.



(الدليل الإرشادي، 2010، ص 45)

7. هياكل الخدمات الجامعية:

تقوم الوسائل المجددة لحساب الخدمات الجامعية بالإدارة من قبل الديوان الوطني للخدمات الجامعية والإقامات التابعة لها، حيث تعتبر الإقامة الجامعية العنصر الأساسي في هيكلية الديوان ، وتتألف كل إقامة من وحدة أو عدة وحدات للإيواء والإطعام بناء على عدد الطلاب المقرر استقبالهم وتكون مسؤولة مباشرة عن توفير الخدمات مثل دفع المنحة والإيواء و الإطعام والنقل والأنشطة الثقافية والرياضية، وبالإضافة إلى خدمات اجتماعية أخرى ، وتشير البيانات إلى أن شبكة الإيواء تتألف من 368 إقامة جامعية و 477 وحدة إطعام بقدرة استيعابية تبلغ 516220 سريراً ، منها من تسلم 42960 سريراً وهذا في عام 2010 وهذا يعكس التطور الكبير الذي شهدته البيئة التحتية الجامعية بعد الاستقلال .

(تبلوث ، 2015 ، ص ص 111,112)

هياكل البحث العلمي :

بعد الاستقلال اعتمدت نشاطات البحث على مؤسسات مختلفة يمكن تصنيفها إلى فئتين:

المؤسسات المتخصصة والجامعة وكانت هياكل البحث تتمثل في المركز الوطني للبحث العلمي ومحافظة الطاقة الذرية ، والمركز الوطني للدراسات القضائية، وديوان البحث العلمي للتقني ما وراء الجار، كانت البحوث العلمية المتمركزة في جامعة الجزائر العاصمة و كانت تتبعها مجموعة من المعاهد مثل معهد الدراسات الشرفية الذي تأسس عام 1933 ومعهد الدراسات الفلسفية الذي تأسست عام 1952 ومعهد علم الأعراق البشرية الذي تأسس عام 1956 ومعهد البحث الصحراوي الذي تأسس عام 1973 ، كما كانت هناك بعض المؤسسات ذات الطابع البحثي في حرم جامعة الجزائر .

- و خلال الفترة الخماسية (2012/2008) تم التركيز على إنشاء المرافق البحثية الكبرى بما في ذلك : - إنشاء مجتمعات مخبرات.
- تأسيس مراكز وحدات للبحث العلمية المشتركة إنشاء أقطاب الامتياز العلمية مشتركة بين الجامعات .
- إنشاء الأقطاب التقنية وتجهيزات كبرى ضمن برامج التعبئة خاصة في مجالات البحث القضائي والنووي والتكنولوجيا الحيوية .(المرجع السابق ، ص 112)

8. مهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية:

- يدير عمليات الاستثمار المتعلقة بتطوير وصيانة المنشآت الأساسية والتجهيزات.
- ينظم الإجراءات الصحية بالتعاون مع الجهات المختصة.
- يحرص على استخدام الموارد والوسائل بشكل فعال وفقا لاحتياجات الهياكل التابعة .
- يطور نظاما إعلاميا ووثائقيا لفائدة الطلاب داخل المساكن الجامعية ويعمل على تحسينه.
- يعد وثيقة برامج تدريب الموظفين وتطويرهم وتحديث معارفهم .
- يسعى لفهم احتياجات الخلاب في مجال الخدمات الجامعية وتقديم اقتراحات لتلبيتها .
- يتابع تطبيق القوانين والتنظيمات المتعلقة بالخدمات.

(العقابي والعقبي ، 2015 ، ص 170)

9. مهام المديرية للخدمات الجامعية :

- تلبية مسؤولية تنظيم برامج النقل الجامعي وتوجيه جهوده نحو تحسينه وضمان كفاءته.
- تلبية احتياجات الطلاب في مجال الخدمات الجامعية، بما في ذلك الإقامة ، الإطعام ، النقل، الصحة العامة والأنشطة الثقافية والعلمية والرياضية والترفيهية ،كما يمكن اقتراح عناصر إستراتيجية لتلبية هذه الاحتياجات.

-الإشراف على تنفيذ السياسات والإجراءات الجامعية المتعلقة بالخدمات والمنح والمساهمة في تطويرها وتحسينها .

-تطوير الفعاليات الثقافية والعلمية والرياضية والترفيهية التي تستهدف الطلبة.

(فلوح ،عبيدي، 2019 ،ص155).

10.تعريف الطالب الجامعي:

1-لغة:من الطلب والسعي وراء الشيء للحصول عليه.

2-اصطلاحا:هو كل شخص ينتمي لمكان تعليمي معين مثل: المدرسة، الجامعة، الكلية أو المعهد فينتمي لها من أجل الحصول على العلم وامتلاك شهادة معترف بها من ذلك المكان حتى يستطيع ممارسة حياته العملية فيما يعد تبعا للشهادة المتحصل عليها.

-الطالب الجامعي هو من يمر بمرحلة نمو معينة على وشك إنهاء المراهقة إن لم يكن على قد يتجاوزها فعلا إلى مرحلة النضج .

(بن عمار، 2023 ،ص35)

-الطالب هو حيز الزاوية في العملية التعليمية التي من أنشئت ويقصد بها : مدى تأهيله ،وبذلك تضمن أن يكون الطالب من صفوة الخريجين القادر على الابتكار والخلق و تفهم وسائل العلم وأدواته ،ويعتبر محور العملية التربوية والغاية التي تنظمها عملية التعلم والتعليم(هاشم، 2008 ،ص68).

-ويعرف الطالب على أنه الفرد الذي اختار مواصلة الدراسة الأكاديمية والمهنية ويأتي إلى الجامعة محملا معه جملة قيم و توجهات صقلتها المؤسسات التربوية الأخرى.

(عبد، 2008 ، ص ص222-223)

-ومنه فالطالب الجامعي هو محور الأساسي للعملية التعليمية ، يساهم بشكل كبير في بناء وتطور ذاته ومجتمعه من النواحي الاقتصادية والفنية والتربوية .

-عرف le petit Robert أنه الفرد الذي يزاول دراسته ويتابع دروس بجامعة أو مدرسة عليا .

(le petit dictionnaire de l langue francais 1992 p368).

وورد في « larouse » مفهوم الطالب بأنه من يزاول محاضرات بجامعة أو مؤسسة تعليم عالي

(La rousse de langue francaise 19799960).

-يرى Duber أن الطلبة في العشرية الأخيرة ، كانوا يمثلون فئة واسعة الحدود ، تتجاوز فئة الحرفيين والتجار فإن يصبح اليوم الفرد طلاباً هو أمر أو شكل قانوني canonique والنموذج الاجتماعي المميز لمكانة الراشد بغض النظر إن كانوا في المدن أو في القرى إننا أو ذكوراً.

(Dubet 1994 p114)

11. خصائص الطالب الجامعي :

تعتبر هذه المرحلة اتخاذ القرارات إذ يتخذ فيها الطالب الجامعي أهم قرارات حياته وهو اختيار المهنة واختيار الزوج الآخر والاستقلال في التفكير و الحرية في الاستكشاف دون الرجوع إلى الآخرين واستخدام طرق الإقناع والمناقشات وتتطور الميول و أهداف والطموح ،وتصبح أكثر واقعية وقدرة الحكم على الأمور و الثقة بالنفس و اكتساب المفاهيم والمعرفة اللازمة لتحقيق الكفاية.

تتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية:

أ- **الخصائص الجسمية:** يعتبر النمو الجسمي من أهم جوانب النمو في هذه المرحلة حيث يشتمل على مظهرين من مظاهر النمو الفيزيولوجي والتشريحي ، أي نمو الأجهزة الداخلية غير الظاهرة التي يتعرض لها الطالب أثناء البلوغ وما بعد ويشتمل بوجه خاص ، نمو الغدد الجنسية والمظهر الثاني والنمو العضوي المتمثل في نحو الأبعاد الخارجية للطالب.(عواطف، د،س،ص64)

ينمو الطالب في الجانب العضوي يتمثل في زيادة حجم القلب وزيادة الرئتين، ويرتفع عدد كريات الدم الحمراء ، وينخفض القلب 8 مرات بعد البلوغ في الدقيقة ، ويرتفع ضغط الدم وتتمو الحنجرة لدى الذكور وتطور الأحبال الصوتية. (السليم ،2002، ص 339)

ب الخصائص النفسية:

يظهر التطور عند الطالب نحو النضج الانفعالي بسرعة في الثبات وبعض العواطف الشخصية مثل: طريقة الكلام عواطف الجماليات لحب الطبيعة كذلك نجد هذه المراحل:

-القدرة على المشاركة الانفعالية.

- القدرة على الأخذ والعطاء .

-زيادة الولاء.

-تحقيق الأمن الانفعالي ... الخ (زهران، 1995، ص407)

كما تعتبر هذه المرحلة من أبرز العوامل التي تؤثر في انفعالات الشباب ونصفها بصيغة جديدة تختلف إلى حد كبير عن طابعها في مرحلة الطفولة وهي التغيرات الجسمية والعقلية والاجتماعية التي تطرأ عليه في هذه المرحلة ، والوسط الذي يعيش فيه والمعاملة التي يتلقاها من والديه والمدرسة ورفقائه، فانفعالات الطالب تتأثر بمدى صحة جسمه وسلامته من العيوب والنقائص، وأيضا لمستوى ذكاء الطالب و مستوى إدراكه وفهمه للمواقف المختلفة والتغيرات العقلية التي تطرأ عليه في هذه المرحلة وتؤثر على انفعالاته واستجابته.(العبودي،2003،ص138)

ج- **الخصائص العقلية:** يمثل الشباب في هذه المرحلة نحو النمو الفكري والعقلي مع تميزه بطابع الخيال والجرأة والمغامرة ، ويعتز الشباب بتفكيره مع القابلية للإيحاء في بعض الأحيان ، وتتميز هذه المرحلة بيقظة عقلية كبيرة فالشاب يحتاج لحرية عقلية ويميل إلى الحصول على المعلومات وثيقة من مصادر موثوق بها. ويمتاز النمو العقلي والانفعالي في هذه المرحلة بأنه نتاج تجارب مع المؤثرات المختلفة المحيطة بالأفراد ولهذا تتميز هذه المرحلة بالاختلاف الكبير بين الأفراد وفي درجات نموهم النفسي والعقلي والبدني) والقيم الاجتماعية والشبابية).

(منير، حسن، 2008 ، ص 249)

د - **الخصائص الاجتماعية :** يأخذ النمو الاجتماعي في هذه الحالة تشكلا مغايرا لما كان عليه في فترات العمر السابقة حيث أن في المرحلة العمرية التي يكون فيها الطالب الجامعي تتصف بتشكيل علاقات مع

الأخرين وعندما يشتد ارتباطه بجماعة معينة منهم، ويزداد ولائه لهذه الجماعة وتكون هذه الارتباطات والعلاقات في العادة على حساب ارتباطه بالأسرة وإحساس بالأمن والراحة عن طريق انتمائه إليها وإلى الأبوين بالذات وشعوره بالحب والعطف والحنان في المحيط الذي يجمعه بها و يمنحه إلى رحابه.(العبودي، 2003، ص 138)

هـ - الخصائص الأسرية : تتميز هذه المرحلة بميل الطالب الجامعي إلى ما يدعى بالنظام الاجتماعي والذي يعني النمو المتقدم نحو الاستقلال عن الأسر والتحرر من سلطتها والاعتماد على النفس .
(فلاح ، بلهندوز ، 2017 ، ص 46)

12. حقوق وواجبات الطالب الجامعي:

يتمتع الطالب الجامعي خلال المرحلة الجامعية بمجموعة من الحقوق التي كفلتها له الدولة كما أن عليه واجبات عليه أن يؤديها.

أ-الحقوق :

-للطالب الحق في التعليم الجامعي والتكوين النوعي ، وعليه فإن له الحق في الاستفادة من تأطير نوعي يستعمل طرائق بيداغوجية عصرية ومكيفة.

-للطالب الجامعي الحق أن يحظى بالاحترام والكرامة من قبل الأسرة الجامعية.

- يجب ألا يخضع الطالب لأي تمييز له علاقة بالجنس أو بأية خصوصيات أخرى .

-للطالب الحق في الحرية التعبير والرأي على أن يتم ذلك في إطار احترام التنظيمات التي تحكم المؤسسات الجامعية.

-يحق أن يسلم الطالب برنامج الدروس في بداية كل فصل.

- يجب أن يتم تسليم الطالب العلامة مرفقة بالتصحيح النموذجي وسلم التنقيط الخاص بموضوع الامتحان.

(ناصرى ، 2021 ، ص ص 15-16)

ب - الواجبات : يقع على عاتق الطالب الجامعي مجموعة من المسؤوليات أهمها:

- احترام القوانين والأنظمة والتشريعات الجامعية والالتزام بها ، وعدم القيام بأي فعل يخالف هذه القوانين .
- مسؤولية التفوق الدراسي وهي أهم مسؤولية في هذه المرحلة، فيجب عليه الحصول على أعلى معدلات النجاح والتسلح الكامل بالعلم والمعرفة.
- على الطالب احترام التنظيم المعمول به.
- على الطالب احترام كرامة وسلامة أعضاء الأسرة الجامعية.
- على الطالب احترام حق أعضاء الأسرة الجامعية في حرية التعبير .
- على الطالب احترام نتائج لجان المداولات.
- على الطالب أن يتصف بالحسن المدني وحسن الخلق في سلوكه.
- على الطالب ألا يلجأ إلى الغش أو سرقة أعمال غيره .
- وتجدر الإشارة أن أي مخالفة لهذه التعليمات يتعرض الطالب للمعاقبة القانونية.

(نفس المرجع السابق ص17)

13. دور الجامعة في تكوين الطالب الجامعي:

تعد الجامعة ومؤسساتها العلمية والتربوية والبحثية لها من العناصر الأساسية في قيادة المجتمع وتوجيههم الصحيح والفاعل نحو التطور والرفق واللاحق بعجلة التغيير المسارعة في العالم لكي يواكب هذا المجتمع تلك التطورات و يتكامل معها ويستجيب لإفرازاتها في جوانب الحياة المختلفة ، و يستثمرها في عملية البناء والتنمية الاجتماعية الشاملة في مختلف الميادين، والجامعة تأخذ بعين الاعتبار ضرورة بناء شخصية الطالب في جميع جوانبه المعرفية والوجدانية والمهارية، بل ساهم التعليم العالي في بناء الجزء الأكبر منها ، ويطور المجتمعات ، وأنماطها الاقتصادية وقيمها الثقافية ، بشكل جعل التعليم العالي يواجه تحديات كثيرة أهمها: تنامي الطالب المعرفي تعدد التخصصات المراد تعليمها والافتقار إلى الكفاءة والجودة ، فتقلب الجامعات على هذه الصعوبات وجعلها تعمل أكثر على تقديم أفضل الخدمات الطالب الجامعي.

(بريشي، 2002، ص127)

ومن أهم الجوانب في شخصية الطالب هو الجانب المعرفي والذي يتعلق بمقدار للمعلومات والمعارف التي يكتسبها الطالب نتيجة دراسته في المؤسسات التعليمية ، ومنها الجامعة بصورة مقصودة وكذلك ما يتعرض له من مواقف حياتية يتعلم من خلالها بصورة غير مقصودة، وتساهم في تغيير سلوكه وإضافة ملكات معرفية جديدة إلى حصيلته العلمية والثقافية حيث يعتبر من أهم مهام الجامعة في تنمية هذا الجانب وتعزيزه وتطويره.

لكن دور الجامعة لا يقتصر فقط على إعداد الطالب الجامعي إعداد صحيحا ليكون مواطنا صالحا خادما لوطنه بالشكل الأمثل. ولكي تقوم الجامعة بدور أفضل في خدمة المجتمع لا بد للجامعة أن تضع صور واضح المعالم حول الكيفية تلبية حاجات الفرد والمجتمع والتفكير في البرنامج التي تقدمها من خلال الأقسام المختلفة .

(02/01/2025 11:00 www.Ohcuor.org)

خلاصة الفصل:

وبالإشارة إلى ما تطرقتا له خلال الفصل المرتبط بالخدمات الجامعية و الطالب الجامعي تصل إلى اعتبار هذه الأخيرة ركيزة أساسية في إنجاح المنظومة التعليمية بالأساس فبدون وجود خدمات جامعية جيدة لا يمكن الجزء باستقرار واستمرار نجاح الجامعة بالدرجة الأولى، لذلك فالخدمات الجامعية هي حياة ثانية بالنسبة للطلبة الذين يدرسون بعيدا عن مقر سكنهم أو الذين يطمحون لدراسة تخصصات علمية غير موجودة بالجامعات القريبة منهم.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد التعرف على الجانب النظري للدراسة الحالية، سيتم التطرق إلى الجانب التطبيقي وهذا ما سيتم تناوله في هذا الفصل، وذلك من خلال عرض الدراسة الاستطلاعية ووصف عينتها و أدواتها بالإضافة إلى ذكر بعض الخصائص السيكو مترية لأداة الدراسة الحالية.

كما يتضمن هذا الفصل وصفا شاملا للإجراءات والأساليب المتبعة في الدراسة الأساسية ، منها المنهج المستخدم بالدراسة الحالية ، وكذا الأساليب الإحصائية.

1. الدراسة الاستطلاعية:

1.1 الهدف من الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية في الدراسة الحالية إلى:

- التأكد من التصميم العام للبحث وتجريب أدوات الدراسة.
- التدريس على استخدام الأدوات الإحصائية المستعملة في الدراسة.
- التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة.
- التعرف على مجتمع الدراسة ومواصفات العينية.

2.1 مكان وزمان الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة الاستطلاعية بجامعة عبد الحميد بن باديس "مستغانم" واشتملت طلبة كلية العلوم الاجتماعية ،وقد امتدت الدراسة الاستطلاعية من 26 فيفري 2025 إلى 21 أبريل 2025.

3.1 عينة الدراسة الاستطلاعية:

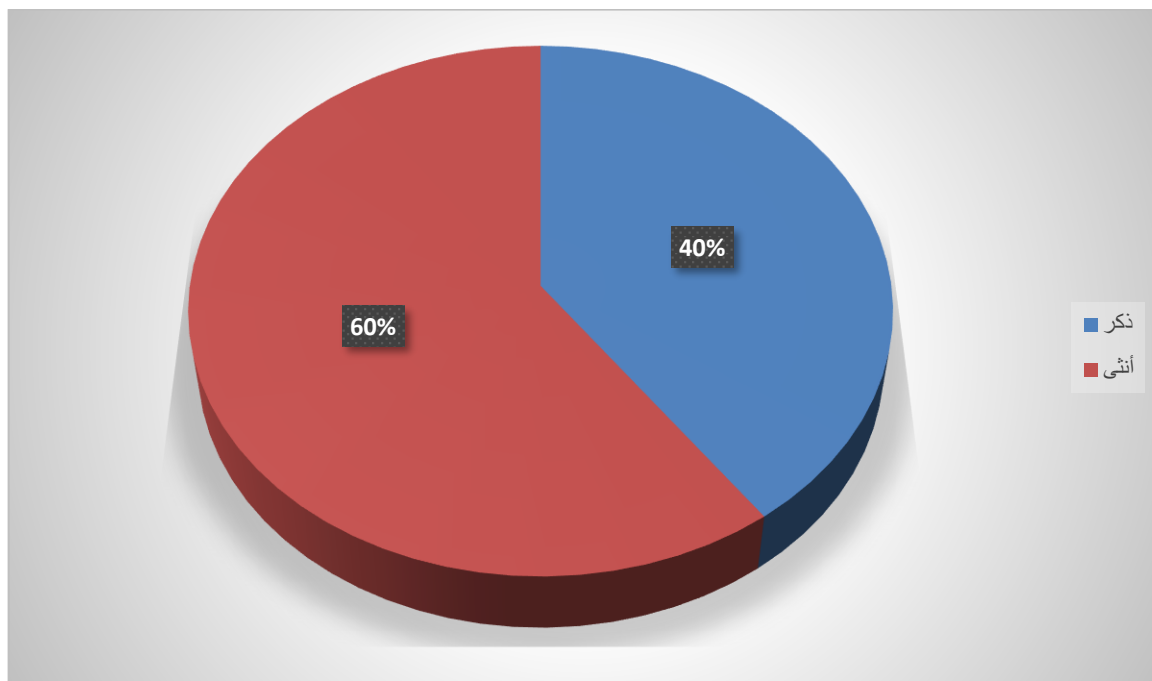
تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة مكونة من 30 طالب من الجنسين موزعين على ثلاث مستويات، السنة الثالثة ليسانس والأولى والثانية ماستر علم النفس التربوي، إرشاد وتوجيه، تم اختيار العينة بطريقة قصدية .

الجدول 2: يبين توزيع العينة الاستطلاعية حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	12	40%
أنثى	18	60%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

الشكل رقم 3 : توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الجنس



يوضح الجدول رقم (02) توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب متغير الجنس، حيث تبين أن عدد الذكور بلغ 12 فرداً، وهو ما يمثل نسبة 40% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الإناث 18 فرداً بنسبة 60%. يتضح من هذه المعطيات أن العينة يغلب عليها الطابع الأنثوي.

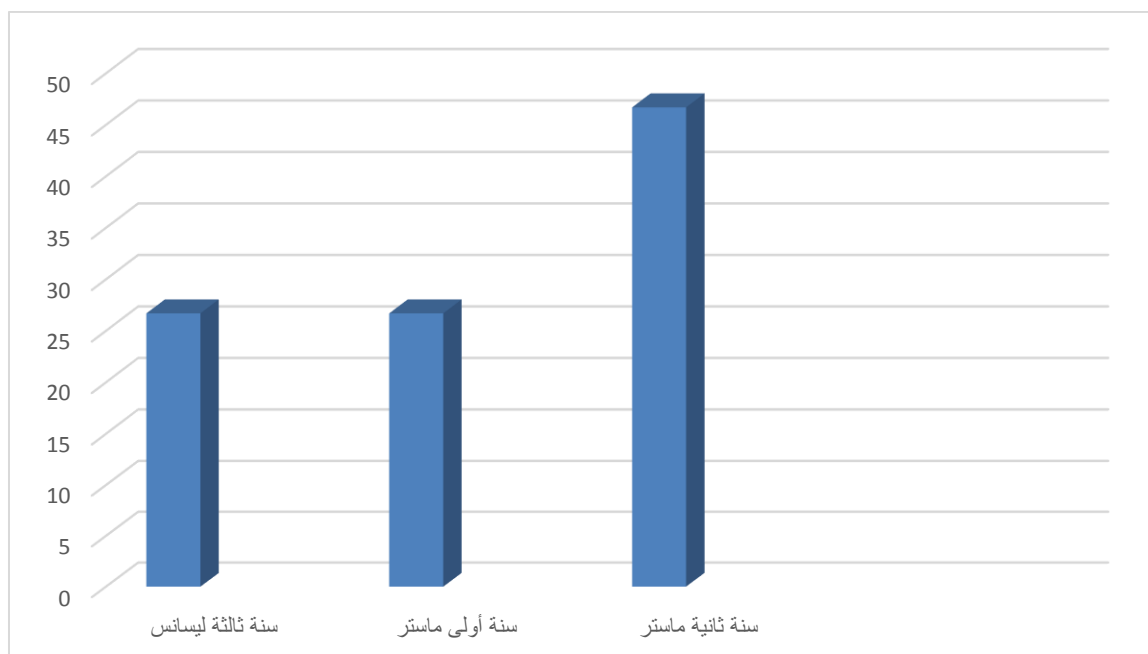
المستوى الدراسي:

الجدول 3 : توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	%النسبة المئوية
سنة ثالثة ليسانس	8	26.7%
سنة أولى ماستر	8	26.7%
سنة ثانية ماستر	14	46.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

الشكل رقم 4 : توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المستوى الدراسي



يبين الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المستوى الدراسي، حيث تساوى عدد الطلبة في كل من السنة الثالثة ليسانس والسنة الأولى ماستر بـ 8 أفراد لكل منهما، وهو ما يمثل نسبة 26.7% لكل فئة من إجمالي العينة. في المقابل، شكل طلبة السنة الثانية ماستر النسبة الأكبر، بـ 14 فرداً أي

بنسبة 46.7%. وعليه توضح هذه البيانات أن غالبية أفراد العينة هم من طلبة السنة النهائية في مرحلة الماجستير.

4.1 أداة الدراسة الاستطلاعية:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع البيانات، وقد تم تصميمه من طرف الطالبة تحت إشراف الأستاذ طايبي رضوان، بما يتماشى مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها. وراعى تصميم الاستبيان وضوح الصياغة، وتنوع الأسئلة ما بين الموجبة والسالبة، مع ضمان تغطية مختلف أبعاد الموضوع قيد الدراسة.

-بناء المقياس:

كخطوة أولى قمت بالاطلاع على العديد من المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع البحث ، وكذا التصفح عبر مواقع الأنترنت واستثناء على الجانب النظري قمت ببناء استبيان الرقمنة وعلاقتها بالخدمات الجامعية للطلبة.

-وصف المقياس :

تكون الاستبيان من 23 فقرة موزعة على ثلاث أبعاد وهي:

البعد الأول : التسجيل الأكاديمي والمكون من 8 فقرات .

البعد الثاني : الابتداء والاطعام والمكون من 9 فقرات .

البعد الثالث : الدقل والمنحة الجامعية والمكون من 6 فقرات.

-اعتمدت في طريقة تصحيح الاستبيان على سلم التصحيح الثلاثي على شكل (دائما ، أحيانا، أبدا).

فقرات البعد الأول : (1-4-7-10-13-15-18-21)

فقرات البعد الثاني : (2-5-8-11-16-19-20-22-23)

فقرات البعد الثالث : (3-6-9-12-14-17)

-طريقة تصحيح الاستبيان:

نعم الإجابة على الفقرات وفق ثلاث بدائل مقدمة للتلاميذ وتوضح كالاتي:

في الفقرات الموجبة: دائما 3 ، احيانا 2 ، أبدا 1.

في الفقرات السالبة وهي الفقرة 17 يكون التصحيح كاللآتي: أبدا 3 ، احيانا 2 ، دائما 1.

5.1 الخصائص السيكميترية لأداة الدراسة الاستطلاعية:

حساب الصدق والثبات:

أولا الصدق:

صدق المحكمين و عرضت الاستبيان في صورته الأولية على (3) أساتذة محكمين من ذوي الاختصاص وهم (أ.عبادية ، أ.بن مصطفى ،أ.تواتي) ، حيث قاموا بإيداء ملاحظاتهم حول مدى انتماء الفقرات المقياس ، وتم تقديم لي بعض الملاحظات والتعديلات بحيث تم العمل بتوجيهاتهم وملاحظاتهم فحذفت بعض العبارات وعدلت بعض الفقرات وأعدت صياغتها في صورته النهائية .

الجدول 4 : يوضح العبارات التي تم تعديلها في المقياس انطلاقا من عملية التحكيم.

الرقم	العبارة قبل التحكيم	العبارة بعد التحكيم
2	توفر الغرف في الإقامة الجامعية مقارنة بعدد الطلبة.	عملية الرقمنة تساعد في تحديد الغرف المتوفرة.
6	عدد حافلات الجامعية كان لتلبية حاجات الطلبة.	توفير حافلات كاف لعدد الطلبة.
19	جودة الوجبات المقدمة مقبولة.	ساعدت الرقمنة في تطوير أساليب الحجز المسبق للوجبات.
20	يوجد اهتمام بمشاكل الطلبة المقيمة من قبل الإدارة.	تتيح المنصات الرقمنة للطلبة تقديم شكاوي أو طلبات صيانة تتعلق بالإيواء في أي وقت.
21	من داخل الإقامة متوفر ويشعرك بالاطمئنان.	ساهمت الرقمنة في تعزيز الأمن داخل الإقامة الجامعية

من خلال أنظمة المراقبة بالكاميرات المتصلة بشبكات رقمية.		
---	--	--

-العبارات المحذوفة هي:

-توفر انترنت داخل الإقامة الجامعية.

-سائق الحافلات يتعاملون مع الطلبة باحترام.

-قيمة المنحة تُلبي جزءا من احتياجاتي الدراسية و المعيشية.

صدق الاتساق الداخلي:

لقد تم حساب صدق الاستبيان عن طريق قياس صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان، وبين كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان.

صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول: بعد التسجيل الأكاديمي:

الجدول 5: معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية لبعء التسجيل الأكاديمي

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة الاحصائية
01	0.493**	0.006	دال
02	0.671**	0.001	دال
03	0.614**	0.001	دال
04	0.595**	0.001	دال
05	0.561**	0.001	دال
06	0.388*	0.034	دال
07	0.443*	0.014	دال

08	0.550**	0.002	دال
.La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral)			
La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

تبين نتائج الجدول رقم (05) صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول المتعلق بـ "التسجيل الأكاديمي"، وذلك من خلال احتساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد. حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.388) و(0.671)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 أو 0.01، والعبارات الدالة عند مستوى الدلالة 0.01 هم (08،05،04،03،02،01) والعبارات الدالة عند مستوى الدلالة 0.05 هما (07،06) ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائياً بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد. وقد كانت أعلى قيمة لمعامل الارتباط عند الفقرة رقم (02) بمعامل (0.671) ودلالة (0.001)، بينما سجلت الفقرة رقم (06) أدنى معامل ارتباط بقيمة (0.388) ودلالة (0.034). ورغم التفاوت بين القيم، فإن جميع العبارات تُظهر صدقاً في الاتساق الداخلي، مما يدل على أن الفقرات متجانسة فيما بينها وتقيس بصدق نفس البعد المفترض، أي التسجيل الأكاديمي. وهذا يُعزز من صلاحية الأداة لقياس هذا البعد في الدراسة.

صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني: بعد الإيواء والإطعام:

الجدول 6: معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية لبعد الإيواء والإطعام

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة الاحصائية
01	0.594**	0.001	دال
02	0.593**	0.001	دال
03	0.510**	0.004	دال
04	0.465**	0.010	دال
05	0.396*	0.030	دال

06	0.644**	0.001	دال
07	0.444**	0.014	دال
08	0.370*	0.044	دال
09	0.666**	0.001	دال
La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).			
La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

تُظهر نتائج الجدول رقم (06) صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني والمتعلق بـ "الإيواء والإطعام"، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لهذا البعد. وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (0.370) و(0.666) وكلها دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 أو 0.01 ، والعبارات الدالة عند مستوى الدلالة 0.01 وهم (01، 02، 03، 04، 06، 07، 09)، مما يعكس قوة في العلاقة الإحصائية والعبارات الدالة عند مستوى الدلالة 0.05 هما (05، 08)، ما يزال مقبولاً ضمن معايير البحث العلمي، مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائياً بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد وأعلى قيمة لمعامل الارتباط سُجّلت عند الفقرة رقم (09) بقيمة (0.666) ودلالة (0.001)، في حين كانت أدنى قيمة عند الفقرة رقم (08) بمقدار (0.370) ودلالة (0.044). هذه النتائج تؤكد أن جميع الفقرات تقيس نفس البعد بشكل متنسق ومترابط، وهو ما يعكس صدق الاتساق الداخلي لهذا البعد. وبالتالي، فإن الأداة المستخدمة لقياس بعد "الإيواء والإطعام" تتمتع بموثوقية جيدة من حيث الاتساق الداخلي بين العبارات.

صدق الإتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث: بعد النقل والمنحة الجامعية:

الجدول 7: معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية لبعـد النقل والمنحة الجامعية.

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة الاحصائية
01	0.528**	0.003	دال
02	0.436*	0.016	دال
03	0.559**	0.001	دال
04	0.623**	0.001	دال
05	0.590**	0.00	دال
06	0.415*	0.022	دال
.La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral)			
La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

يبين الجدول رقم (07) صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث المتعلق بـ "النقل والمنحة الجامعية"، من خلال معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لهذا البعد. وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (0.415) و(0.623)، وكلها دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 أو 0.01، والعبارات الدالة عند مستوى الدلالة 0.01 وهم (05،04،03،01)، والعبارات الدالة عند مستوى الدلالة 0.05 هما (06،02) مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائياً بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد.

وأعلى قيمة لمعامل الارتباط سُجلت عند الفقرة رقم (04) بـ (0.623) ودلالة (0.001)، بينما كانت أدنى قيمة عند الفقرة رقم (06) بـ (0.415) ودلالة (0.022). وتشير هذه النتائج إلى أن جميع العبارات تظهر درجة جيدة من التجانس والارتباط بالبعد الذي تنتمي إليه، مما يعكس صدق الاتساق الداخلي لهذا البعد. وبذلك، يمكن القول إن الأداة المستخدمة لقياس "النقل والمنحة الجامعية" تتسم بالموثوقية من حيث تجانس فقراتها وقدرتها على قياس هذا البعد بشكل سليم.

صدق الاتساق الداخلي بين كل بعد والدرجة الكلية للأداة:

الجدول 8: يبين معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للاستبيان.

البعد	معامل الارتباط	الدلالة
البعد الأول	0.571**	دال عند مستوى الدلالة 0.01
البعد الثاني	0.513**	دال عند مستوى الدلالة 0.01
البعد الثالث	0.555**	دال عند مستوى الدلالة 0.01

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول كل الأبعاد لها دلالة عند 0.01.

ثانياً: الثبات

تم حساب ثبات الاستبيان عن طريق معامل ألفا كرو نباخ:

الجدول 9: قيمة معامل ألفا كرو نباخ لمحاور الاستبيان

البعد	عدد العبارات	قيمة ألفا كرو نباخ
التسجيل الأكاديمي	8	0.688
الايواء والاطعام	9	0.788
النقل والمنحة الجامعية	6	0.642

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

تم حساب ثبات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرو نباخ، وقد أظهرت النتائج أن بعد التسجيل الأكاديمي حصل على قيمة ألفا كرو نباخ بلغت 0.688، وهي قيمة مقبولة تُشير إلى ثبات جيد للفقرات. أما بعد

الإيواء والإطعام فقد سجل أعلى مستوى من الثبات، بقيمة 0.788، ما يدل على تجانس عال بين عباراته وموثوقية قوية لهذا البعد. في حين بلغ معامل ألفا كرو نباخ لبعد النقل والمنحة الجامعية 0.642، وهي قيمة مقبولة أيضا بصفة عامة، تبين هذه القيم أن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الثبات، مما يعزز من موثوقيته كأداة لقياس المتغيرات موضوع الدراسة.

2. الدراسة الأساسية:

بعد التحقق من أهداف الدراسة الاستطلاعية في أدوات القياس والتحكم في الإجراءات حيث زدتنا باستبيان يتمتع بخصائص سيكو مترية يمكن الوثوق بها والاعتماد عليها في الدراسة الأساسية.

1.2 منهج الدراسة:

ان اختيار نوع المنهج المستخدم يعتمد على طبيعة المشكل محل الدراسة وقد تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي لمناسبته لهدف الدراسة وهو البحث عن العلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمات الجامعية للطلبة.

انطلاقا من تساؤلات وفرضيات البحث فقد عمدت الباحثة على استعمال المنهج الوصفي الذي يقوم على دراسة الواقع والظاهرة كما هي موجودة ووصفها وصفا دقيقا.

2.2 مكان و زمان إجراء الدراسة الأساسية:

أجريت الدراسة الأساسية بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، وقد امتدت الدراسة من 22 أبريل 2025 إلى 04 ماي 2025.

3.2 مجتمع الدراسة الأساسية:

مجتمع الدراسة: يقصد بالمجتمع جميع الأفراد الذين لهم خصائص واحدة يمكن ملاحظتها، ويسعى الباحث إلى أن يعمم عليهم النتائج التي لها علاقة بمشكل الدراسة.

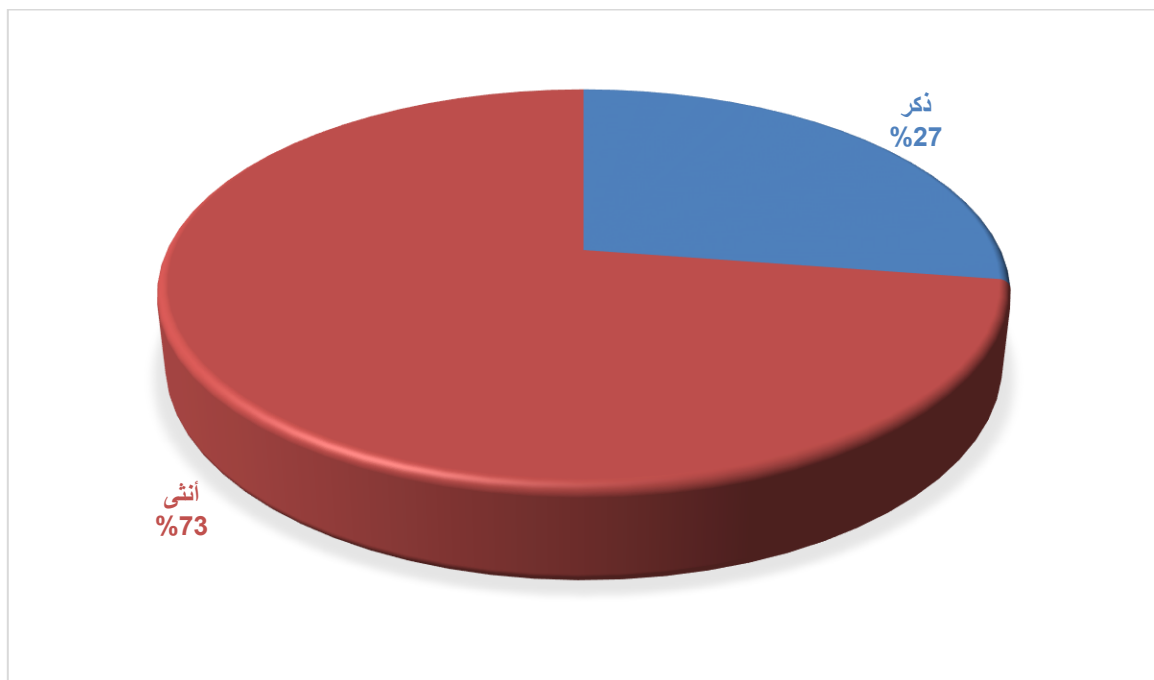
وعليه قامت الباحثة بإختيار العينة قصدية مكونة من 62 طالب(ة)، بكلية العلوم الاجتماعية جامعة مستغانم.

الجدول 10: توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	17	27.4%
أنثى	45	72.6%
المجموع	62	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

الشكل رقم 5: توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الجنس



يوضح الجدول رقم (10) المتعلق بتوزيع أفراد العينة الأساسية حسب الجنس أن فئة الإناث تمثل النسبة الأكبر ضمن العينة، حيث بلغ عددهن 45 أنثى أي ما يعادل 72.6% من إجمالي العينة. في المقابل، بلغ عدد الذكور 17 فقط، بنسبة 27.4% وتشير هذه المعطيات إلى هيمنة واضحة للعنصر النسوي ضمن العينة المدروسة.

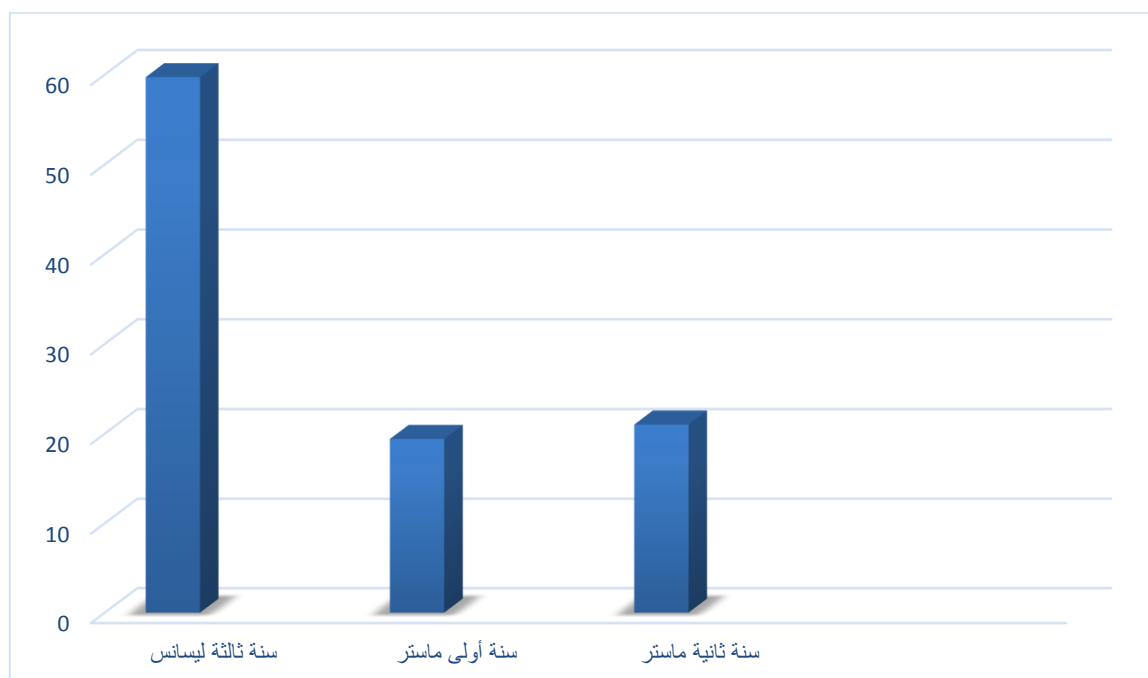
-المستوى الدراسي :

الجدول 11: توزيع أفراد العينة الأساسية حسب المستوى الدراسي.

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى الدراسي
59.7%	37	سنة ثالثة ليسانس
19.4%	12	سنة أولى ماستر
21%	13	سنة ثانية ماستر
100%	62	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

الشكل رقم 6: توزيع أفراد العينة الأساسية حسب المستوى الدراسي



يبين الجدول رقم (11) الخاص بتوزيع أفراد العينة الأساسية حسب المستوى الدراسي أن أغلب الباحثين هم من طلبة السنة الثالثة ليسانس، حيث بلغ عددهم 37 طالبا، أي بنسبة 59.7% من إجمالي العينة.

ثم يليهم طلبة السنة الثانية ماستر بعدد 13 طالبا، بنسبة 21%، ثم طلبة السنة الأولى ماستر بعدد 12 طالبا، أي ما يعادل 19.4%.

4.2 أداة الدراسة:

استبيان الرقمنة والخدمات الجامعية للطلبة يحتوي على 23 فقرة موزعة توزيعا عشوائيا على ثلاثة أبعاد كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 12: يوضح توزيع الفقرات على الأبعاد.

العدد	رقم العبارة	
التسجيل الأكاديمي	1-4-7-10-13-15-18-21	موجبة
	/	سالبة
الإيواء والإطعام	2-5-8-11-16-19-20-22-23	موجبة
	/	سالبة
النقل والمنحة الجامعية	3-6-9-12-14	موجبة
	/	سالبة

و يتم الإجابة على فقراته من تعدد متدرج من ثلاثة بدائل مقدمة للطلبة ويصحح كما يلي:

الجدول 13: يبين طريقة الإجابة على الفقرات.

العبارات	البدائل		
	أبدا	أحيانا	دائما
الموجبة	3	2	1
السالبة	1	2	3

5.2 الأساليب الإحصائية:

استخدمت الباحثة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ل SPSS27 ومن الأساليب الإحصائية المستخدمة نذكر ما يلي:

-النسب المئوية: استخدمت لتغيير عن مواصفات العينة بطريقة رياضية رقمية حسب الجنس و المستوى الدراسي.

-معامل ألفا كرو نباخ: استخدم للتأكد من مدى اتساق في الاستجابات لجميع فقرات المقياس في الدراسة الحالية من أجل الحصول على ثباته.

-المتوسط الحسابي: لحساب اتجاه العام للعينة ولحساب القيم المركزية.

-الانحراف المعياري: لقياس تشتت البيانات.

-معامل الارتباط بيرسون: حساب العلاقة ما بين المتغيرات.

الفصل الخامس: عرض وتفسير ومناقشة الفرضيات

تمهيد:

بعد توزيع الاستمارات وجمع المعلومات من المبحوثين والإطلاع على آراءهم، سنحاول في هذا الفصل عرض و تحليل البيانات التي تم الحصول عليها، والتطرق إلى أهم النتائج التي توصلنا إليها ومناقشتها على ضوء الفرضيات والدراسات السابقة وصولاً إلى النتائج العامة للدراسة.

1. عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالبعد الأول

الجدول 14: توزيع استجابات أفراد العينة لمحور بعد التسجيل الأكاديمي

رقم الفقرة	أبدا	أحيانا	دائما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	تلك	37	25	2.4032	0.49455	دائما
	%	59.7	40.3			
02	تلك	23	36	2.5323	0.59279	دائما
	%	37.1	58.1			
03	تلك	30	28	2.3871	0.61016	دائما
	%	48.4	45.2			
04	تلك	27	19	2.0484	0.75590	أحيانا
	%	43.5	30.6			
05	تلك	31	24	2.2742	0.65710	أحيانا
	%	50	38.7			
06	تلك	23	29	2.3065	0.73749	أحيانا

			46.8	37.1	16.1	%	
دائما	0.59346	2.4839	33	26	3	تك	07
			53.2	41.9	4.8	%	
دائما	0.67064	2.4677	35	21	6	تك	08
			56.5	33.9	9.7	%	
دائما	0.27878	2.3629	بعد التسجيل الأكاديمي				

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

تشير النتائج الإحصائية المبينة في الجدول رقم (14) والمتعلقة بمحور "بعد التسجيل الأكاديمي" إلى أن الاتجاه العام لعينة الدراسة نحو هذا البعد كان "دائما"، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 2.3629 والانحراف المعياري 0.27878.

وقد أظهرت الفقرات المتعلقة بهذا البعد تباينا واختلافا في استجابات الأفراد. فقد حصلت الفقرة الثانية: "أتمكن من التسجيل الأكاديمي في الوقت المناسب دون تأخير بفضل عملية الرقمنة"

على أعلى متوسط حسابي بلغ 2.5323، ما يدل على رضا مرتفع من قبل الأفراد حول فعالية الرقمنة في احترام آجال التسجيل. كما جاءت الفقرات (السابعة) "ساعدت الرقمنة في تسريع عملية التسجيل الأكاديمي عبر الإنترنت" (والثامنة) "أفضل التسجيل الأكاديمي عبر المنصة الرقمية بدلاً من الحضور" بمتوسطات حسابية مرتفعة على التوالي 2.4839 و2.4677، مما يشير إلى قبول واضح لهذا النمط من التسجيل.

أما الفقرات التي سجلت استجابات أقل إيجابية فهي (الرابعة) "لدي القدرة على تعديل البيانات الأكاديمية عبر النظام الرقمي" (والخامسة) "تقدم المنصات الرقمية معلومات دقيقة وواضحة حول مقررات الدراسة" (والسادسة) "تمكنت من إجراء جميع خطوات التسجيل إلكترونياً دون الحاجة للحضور الشخصي"، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين 2.0484 و2.3065، مع اتجاه العينة نحو خيار "أحياناً"، مما قد يشير إلى وجود بعض التحديات أو عدم اكتمال الخدمات الرقمية في هذه الجوانب.

وعليه، تشير هذه النتائج تقبلاً إيجابياً لعملية التسجيل الأكاديمي عبر المنصات الرقمية، مع وجود بعض الجوانب التي لا تزال بحاجة إلى التحسين.

2. عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالبعد الثاني

الجدول 15: توزيع استجابات أفراد العينة لمحور بعد الايواء والاطعام

رقم الفقرة	أبدا	أحيانا	دائما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	تلك	8	20	34	2.4194	دائما
	%	12.9	32.3	54.8		
02	تلك	3	18	41	2.6129	دائما
	%	4.8	29	66.1		
03	تلك	7	20	35	2.4516	دائما
	%	11.3	32.3	56.5		
04	تلك	7	11	44	2.5968	دائما
	%	11.3	17.7	71		
05	تلك	9	33	20	2.1774	أحيانا
	%	14.5	53.2	32.3		
06	تلك	15	21	26	2.1774	أحيانا
	%	24.2	33.9	41.9		
07	تلك	21	20	21	2.0000	أحيانا

			33.3	32.3	33.9	%	
أحيانا	0.60515	2.2742	22	35	5	تك	08
			35.5	56.5	8.1	%	
دائما	0.67143	2.5000	37	19	6	تك	09
			59.7	30.6	9.7	%	
دائما	0.28533	2.3566	بعد الايواء والاطعام				

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

تشير نتائج الجدول رقم (15) والمتعلق بمحور "بعد الإيواء والإطعام" إلى أن الاتجاه العام لعينة الدراسة كان إيجابيا نسبيا نحو هذا البعد، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.3566 مع انحراف معياري قدره 0.28533.

وقد حققت بعض الفقرات مستويات مرتفعة من الرضا، أبرزها الفقرة الثانية: "ساعدت الرقمنة في تسجيل إجراءات وتجديد ملف الإيواء" بمتوسط 2.6129، تليها الفقرة الرابعة: "عملية الرقمنة تساعد في تحديد الغرف المتوفرة" بمتوسط 2.5968، والفقرة التاسعة: "ساهمت الرقمنة في تعزيز الأمن داخل الإقامة الجامعية من خلال أنظمة المراقبة بالكاميرات المتصلة بشبكات رقمية" بمتوسط 2.5000، مما يشير إلى إدراك واضح من طرف الطلبة لأثر الرقمنة الإيجابي في جوانب التنظيم، الأمن، والخدمات الأساسية.

في المقابل، سجلت بعض الفقرات متوسطات أقل، اتجهت نحو خيار "أحيانا"، مثل الفقرة السابعة: "تتيح المنصات الرقمية للطلبة تقديم شكاوى أو طلبات صيانة تتعلق بالإيواء في أي وقت" بمتوسط 2.0000، ما يدل على ضعف أو قصور في هذا الجانب الرقمي. كما جاءت الفقرتان الخامسة والسادسة (حول تقليص الاكتظاظ داخل المطاعم وتطوير الحجز المسبق للوجبات) بمتوسط 2.1774، ما يعكس وجود صعوبات أو عدم تفعيل شامل لهذه الخدمات في الواقع اليومي للطلبة.

يمكن القول إن الرقمنة في مجال الإيواء والإطعام الجامعي قد أظهرت نتائج إيجابية في بعض الجوانب التنظيمية والأمنية، إلا أن هناك مجالات ما تزال بحاجة إلى تعزيز، خاصة فيما يتعلق بالتفاعل المباشر للطلبة مع المنصات الرقمية كآلية للتبليغ وتقديم الطلبات.

3. عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالبعد الثالث

الجدول 16: توزيع استجابات أفراد العينة لمحور بعد النقل والمنحة الجامعية

رقم الفقرة	أبدا	أحيانا	دائما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	تلك	13	25	24	0.75800	أحيانا
	%	21	40.3	38.7		
02	تلك	9	30	23	0.68758	أحيانا
	%	14.5	48.4	37.1		
03	تلك	7	22	33	0.69065	دائما
	%	11.3	35.5	53.2		
04	تلك	4	17	41	0.61297	دائما
	%	6.5	27.4	66.1		
05	تلك	9	20	33	0.73227	دائما
	%	14.5	32.3	53.2		
06	تلك	22	21	19	0.81838	أحيانا
	%	35.5	33.9	30.6		

أحيانا	0.36321	2.3091	بعد النقل والمنحة الجامعية
--------	---------	--------	----------------------------

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

تشير نتائج الجدول رقم (16) المتعلق بمحور "بعد النقل والمنحة الجامعية" إلى أن الاتجاه العام لعينة الدراسة يميل إلى تقييم الخدمات الرقمية في هذا البعد بشكل متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.3091 مع انحراف معياري قدره 0.36321، ما يشير إلى أن الإجابات توزعت بين الخيارات "أحيانا" و "دائما".

وقد سجلت بعض الفقرات مستويات رضا أعلى، مثل الفقرة الرابعة: "تمكنت من تتبع ملفي عبر المنصة الرقمية الخاصة بالمنحة" بمتوسط 2.5968، مما يشير إلى قبول إيجابي لخدمات الرقمنة في متابعة ملفات المنح. كما جاءت الفقرة الثالثة: "ساعدت الرقمنة في تسجيل إجراءات النقل الجامعي" بمتوسط 2.4194، والفقرة الخامسة: "ساهمت الرقمنة في تسهيل طلب المنحة وتجديدها" بمتوسط 2.3871، مما يشير إلى تحسن ملحوظ في الإجراءات المتعلقة بالنقل والمنحة الجامعية بفضل الرقمنة.

في المقابل، سجلت بعض الفقرات متوسطات أقل، مثل الفقرة السادسة: "واجهت صعوبات في طلب أو تجديد المنحة" التي سجلت متوسط 2.0484، وهو ما يشير إلى وجود بعض التحديات أو القيود التي يواجهها الطلبة عند استخدام النظام الرقمي لهذا الغرض. كما سجلت الفقرة الأولى: "ساهمت الرقمنة في تحسين خدمات النقل الجامعي" و الفقرة الثانية: "توفير حافلات كافية لعدد الطلبة بفضل رقمنة القطاع" متوسطات أقل 2.1774 و 2.2258، مما يشير إلى وجود بعض النقاط السلبية أو التحسينات المطلوبة في هذا المجال.

وعليه، تظهر هذه المعطيات أن الرقمنة قد ساهمت بشكل إيجابي في تحسين خدمات المنحة الجامعية والنقل الجامعي، ولكن هناك بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، خاصة فيما يتعلق بالخدمات المتعلقة بنقل الطلبة و توفير حافلات كافية.

4. عرض ومناقشة نتائج الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة و تحسين الخدمات الجامعية للطلبة

من أجل الاجابة عن الفرضية تم تطبيق اختبار معامل بيرسون وقد تم التحصل على النتائج التالية:

الجدول 17: العلاقة بين الرقمنة والخدمات الجامعية للطلبة

الخدمات الجامعية	معامل الارتباط مع الرقمنة	sig
التسجيل الأكاديمي	0.668	0.001
الإيواء والإطعام	0.800	0.001
النقل والمنحة الجامعية	0.541	0.001

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

يتضح من الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين مستوى الرقمنة وأبعاد الخدمات الجامعية للطلبة. حيث بلغ معامل الارتباط بين الرقمنة وبعد الإيواء والإطعام ($r = 0.800$) ، يليه التسجيل الأكاديمي ($r = 0.668$) ، ثم النقل والمنحة الجامعية ($r = 0.541$) وتشير القيم الإحصائية ($\text{Sig.} = 0.001$) إلى أن جميع هذه العلاقات دالة عند مستوى 0.01، مما يعني أن الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة والخدمات الجامعية للطلبة مقبولة ومؤكدة.

في حدود علم الباحثة وحسب اطلاعها فواجهت نقص في الدراسات السابقة التي تخدم هذه الفرضية.

والنتائج المتوصل إليها لا تتوافق مع نتائج الدراسات أخرى، مثل دراسة محمد إبراهيم (2013) التي توصلت إلى أن مستوى جودة الخدمات الجامعية يتراوح بين الضعيف والمتوسط في جميع الأبعاد، ومع دراسة سعد سليم (2016) أن خدمات النقل والمنحة والإيواء والإطعام متدنية بالأحياء الجامعة بثلماسان، ودراسة سعد سليم (2016) أن الخدمات الجامعية في الجلفة المتعلقة بالمنحة، الإطعام، النقل والإيواء متدنية وليست مرضية.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات التسجيل الأكاديمي

من أجل اختبار الفرضية تم تطبيق اختبار معامل بيرسون وقد تم التحصل على النتائج التالية:

الجدول 18: العلاقة بين الرقمنة وتحسين خدمات التسجيل الأكاديمي

معامل الارتباط بيرسون	عدد العينة	Sig
0.668**	62	0.001

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

تشير نتائج اختبار معامل بيرسون المطبق لاختبار العلاقة بين الرقمنة و تحسين خدمات التسجيل الأكاديمي إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون 0.668، وهو يعتبر قيمة متوسطة إلى قوية، مما يعني أن هناك علاقة طردية إيجابية بين الرقمنة وتحسين خدمات التسجيل الأكاديمي.

كما أن قيمة Sig التي بلغت 0.001 هي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0.05، بناء على هذه النتائج المتحصل عليها، يمكن قبول الفرضية الفرعية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات التسجيل الأكاديمي.

والنتائج المتوصل إليها متوافق مع نتائج دراسة حلالي أميمة ومبارك بوشعالة (2023) التي توصلت أن الطلبة يقومون بالتسجيل عن بعد بسهولة وأنها تحسن الكفاءة العملية الإدارية من خلال تقليل الإجراءات الورقية وتقليل الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية للبيانات.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات الإيواء والإطعام

الجدول 19: العلاقة بين الرقمنة وتحسين خدمات الإيواء والإطعام

معامل الارتباط بيرسون	عدد العينة	Sig
0.800**	62	0.001

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

تشير نتائج اختبار معامل بيرسون المطبق لاختبار العلاقة بين الرقمنة و تحسين خدمات الإيواء والإطعام إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين المتغيرين. حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون 0.800، وهو يعتبر قيمة قوية جداً، مما يدل على وجود علاقة إيجابية قوية بين الرقمنة وتحسين خدمات الإيواء والإطعام. كما أن قيمة Sig التي بلغت 0.001 هي أقل من 0.05، مما يثبت أن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية قوية. وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات الإيواء والإطعام.

وهذه النتائج تتوافق مع دراسة قصاص زكية ويعقوبي فتيحة (2016) حيث نالت خدمة الإيواء 83% نسبة موافقة كما أن الإقامة توفر جميع التجهيزات والمستلزمات من أجل راحة وأمان ورفاهية الطلبة، ومهتمة بحل جميع المشاكل التي تواجه الطلبة ويتمتع الحي بالهدوء والنظام والعلاقات الطيبة، كما أن نالت خدمة الإطعام رضى 74% من أفراد العينة مما جعل طلبة أفراد العينة راضون عن الخدمات المقدمة من طرف الإقامة.

وتختلف هذه الدراسة مع دراسة سليمان نسرین (2012) أن 41% أفراد العينة يرون أن الإيواء سيء و 57% أنه متوسط ورأى 76% أنه يوجد إكتظاظ بالغرف وأنه 47% من الطلبة يرون أنها ليست غذائية وليست كاملة بينما رأى 53% أنها أحيانا فقط تكون كاملة ودراسة سعد سليم (2016) حيث يرى 44.00% أنها رديئة، و 47.00% أنها متوسطة ويرى 81.00% أنها تشهد إكتظاظ ورأى 50% من أفراد العينة أنه لا يوجد طعام و 50% أن جودتها متوسطة و 45% غير كافية.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات النقل والمنحة الجامعية

الجدول 20: العلاقة بين الرقمنة وتحسين خدمات النقل والمنحة الجامعية

معامل الارتباط بيرسون	عدد العينة	Sig
0.541**	62	0.001

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

تشير نتائج اختبار معامل بيرسون المطبق لاختبار العلاقة بين الرقمنة و تحسين خدمات النقل والمنحة الجامعية إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون 0.541، مما يدل على وجود علاقة طردية إيجابية بين الرقمنة وتحسين خدمات النقل والمنحة الجامعية.

كما أن قيمة Sig التي بلغت 0.001 هي أقل من 0.05، ويمكن قبول الفرضية الفرعية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات النقل والمنحة الجامعية.

وهذه الدراسة تتوافق مع دراسة قصاص زكية ويعقوبي فتيحة (2016) حيث نالت خدمة النقل 100% كما اختلفت مع الدراسة.

وهذه الدراسة تقترب من نتائج دراسة سليمان نسرين (2012) حيث رأى أفراد العينة أن خدمة النقل ضعيفة بينما رأى 47% أنها متوسطة ورأى 87% أن مخطط النقل غير ملائم ودراسة سعد سليم (2016) إن 70% من أفراد العينة يرى أن المنحة أنها ضعيفة و 50% أنها تأتي متأخرة و 89% يرون هكذا يتضح أن المنحة أصبحت تثير سخط الطلبة لأنها لا تكفي ولا تفي بأدنى مستلزمات ومتطلبات الدراسة.

استنتاج عام:

من خلال ماتوصلت إليه هذه الدراسة، يمكن القول إن الرقمنة أصبحت ضرورة حتمية لتحسين جودة الخدمات الجامعية، حيث أثبتت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة وتحسن الخدمات المقدمة للطلبة في مختلف المجالات، سواء على مستوى التسجيلات الأكاديمية أو خدمات الإيواء

والإطعام أو النقل والمنح. هذا مايدل على أهمية توسيع استعمال الوسائل الرقمية في البيئة الجامعية وتوفير البنية التحتية المناسبة لذلك، بهدف الارتقاء بالأداء الإداري والخدماتي داخل الجامعة ومواكبة متطلبات العصر الرقمي.

الختامة

الخاتمة:

وفي ختام هذه الدراسة، يمكن القول أن الرقمنة أصبحت أداة فعالة وأساسية في تطوير وتحسين الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، والاعتماد على الأنظمة الرقمية التي ساهمت بشكل ملموس في تسهيل الإجراءات، تسريع الحصول على المعلومات وتحقيق تواصل أفضل بين الطالب والمؤسسة الجامعية.

وما توصلت إليه الباحثة من خلال هذه الدراسة أن الرقمنة أسهمت بشكل فعال في تحسين الخدمات الجامعية من خلال تسهيل الإجراءات الإدارية وتوفير الوقت والجهد للطلبة، وتيسير عملية التواصل بين الطلاب والإدارة، كما ساعدت في تقريب الخدمات من الطالب ورفع جودة الأداء، وقد بينت النتائج أيضا أن نجاح هذا التحول الرقمي يرتبط بمدى توفير الإمكانيات التقنية وتكوين الموظفين ووعي الطلبة باستخدام الوسائل الرقمنة، وأن كلما زاد تطور في الرقمنة زاد تحسن في جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، وأنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة وتحسين الخدمات الجامعية للطلبة.

الاقتراحات:

- العمل على توفير عدد كان من الحافلات للطلبة.
- تمكين الطلبة من تعديل بياناتهم الأكاديمية عبر النظام الرقمي.
- اعتماد نظام رقمي للحجز المسبق للوجبات بهدف تنظيم عملية الإطعام.
- العمل على تعميم الأنظمة الرقمية داخل المطاعم الجامعية للعدد من الاكتظاظ والطوابير .
- تعزيز استخدام المنصات الرقمية لتمكين الطلبة من اتمام جميع خطوات التسجيل الأكاديمي عن بعد.
- زيادة الدراسات العلمية حول هذا الموضوع .
- توسيع رقعة الرقمنة.

المصادر والمراجع

- أبودية ، حنان (2018) دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية، وزارة الداخلية رام الله العدد57 ص 53-84.
- أديان بالمر (2009) مارى التسويق الخدمات، مجلة مجموعة النيل العربية ط1.
- أفنان عبد الله(2019) فاعلية إستخدام منصات التعليم الرقمي ومواقع التواصل الإجتماعي في زيادة تفاعل طالبات المرحلة الجامعية مع مادة مناهج البحث العلمي،المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام المجلد2، العدد2 ص347،369.
- أكرم ياسين (2002) المكتبات الرقمية - المجلة العربية للنشر العلمي ، ع48،الأردن ص304-314.
- الختمي مسكرة بن دخيل الله (2010) - مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسة المعلومات ،مجلة Rist ،ع01 ص 18-51.
- الخطيب، محمد(2014)، اشكالية تطبيق المحاسبة التحليلية في الإدارة العمومية، أطروحة لنيل شهادة دكتور جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- السليم مريم (2022) علم النفس النمو ، بيروت (لبنان) : دار النهضة العربية .
- الضمورماني محمود (2007) تسويق الخدمات الاردن : دار وائل للنشر والتوزيع، ط3.
- العايدي جمال (2022) الرقمنة وآثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين ، المجلد 6، العدد 1 ص 558-574.
- العاقبي بوجمعة ، العقبي الأزهر (2021) الخدمة الجزائرية من بين نوع التنظيم ، مجلة المقدمة للدراسات الانسانية والاجتماعية ، المجلد 6 - العدد 1 ص 181-194.
- العبودي رشيد حميد (2003) التعلم والصحة النفسية ، الجزائر ودار الهدى.

- الكبسي أحمد (2008) تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية العربية ع،29 الدين.
- بريوش محمد (2002) دور الجامعة في تكوين العملية العلمية والملكة ، مجلد اتجاه جامعات العالم الاسلامي ، العدد 03 المجلد 13 ص 889-909.
- بسطي نور الدين (2008) دور التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الاجتماعية بالإقامة الجامعية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر .
- بن جامع بلال (2019) استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي مشروع الرقمنة ، مجلة يلوفا لدراسات المكتبات والمعلومات ، العدد 4 ص 79-96.
- بن علة فتيحة ، بلحاج قمر (2019) الرقمنة في المكتبات الجزائرية. مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر .
- بن عمار الشريفة (2023) دور المساندة الاجتماعية المدركة في تحسين مستوى الطموح الأكاديمي لدى الطالب الجامعي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر .
- بوسمعنون ابراهيم (2009) تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الارشيف ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة منتوري،قسنطينة، الجزائر .
- بوفاري ملكية ويحياوي سمير (2022) متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين اداء الادارة المحلية، مجلة دراسات اقتصادية والمجلة 13 العدد3 ص 79-96.
- بغدادي ايمان رماش سمية (2022) تكنولوجيا الرقمية في المكتبات الجزائرية مجلة اوراق بحثية ، العدد1 ص 76-88.
- نيقرسين منير (2005) دور المكتبات الجامعية في تقليص الفجوة الرقمية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة منتوري ، قسنطينة، الجزائر .
- تيلولت سامية(2015) الأثر المتبادل بين التعليم العالي والتنمية ومدى فعالية الخدمات الجامعية في مردود التعليم،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، جامعة الجزائر3.

- حسين مريم خالص (2008) رقمنة الارشيف في الجزائر، مجلة كلية بغداد العراق.
- حلاسي ، أميمة ، مبارك وسام (2023) دور الرقمنة في عرصنة قطاع التعليم العالي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، الجزائر .
- حيلولة ايمان (2017) التعليم العالي تحديات التنمية المستدامة - مجلة البحوث والدراسات العلمية ، المجلد 11 ، العدد 1 ص 215-241.
- خيثر فوزية (2008) رقمنة الارشيف في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة منثوري،قسنطينة، الجزائر .
- سالمي نصيرة (2024) التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات الجامعية بمؤسسات الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة، مجلة البحوث الإدارية والإقتصادية، المجلد 8 العدد 2 ص 48-62.
- سعيدى ابتسام(2017) الإدارة الالكترونية وفعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراة ،جامعة الجزائر ، الجزائر .
- سليمان نسرين (2012) درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر .
- سليمان نسرين (2015) تحديث الخدمات الجامعية من خلال تطبيق اشكال جديدة في عملية تسييرها ، المجلة الجزائرية المالية العامة العدد5 ص 57-69.
- عبيدي أيمن وملاك ، زهرة (2024) دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي ،تبسة، الجزائر .
- عقابي بوجمعة (2015) نوع التنظيم المعتمد في قطاع الخدمات الجامعية وعلاقته بتوعية الخدمات المقدمة للطلبة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر .
- علة عيشة،نوري الورد(2017) رضا الطلبة الجامعيين عن جودة التعليم ، مجلة الرواقي ، العدد خاص ص5-31.
- عواطف أبو علاء(د.س) التربية السياسية للشباب ودور التربية الرياضية، القاهرة، دار النهضة للطباعة.

- فلاح خديجة بلقندور كمال (2017) الحاجات الارشادية لدى الطالب الجامعي مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم، الجزائر.
- فلوح احمد و عبيدي لنساء (2019) درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية ، المجلد16 ، العدد 4 ص 138-154.
- قادري حليلة، بن نابي نصيرة (2016) ، جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة ، مجلة فعالية الملتقى الوطني حول شخص الواقع الطالب الجامعي ، ع 6 .
- قادري حليلة (2019) جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة، مجلة الخلدونية للعلوم الانسانية والاجتماعية المجلد 11 العدد 11.
- محمد الخطيب، نمر (2014) اشكالية تطبيق المحاسبة التحليلية في الإدارة العمومية ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- محمد سمير احمد (2009) الإدارة الالكترونية ، عمان ادار المسيرة ، ط1.
- محمد محمد (2021) جودة الخدمات الطلابية لمدارس الحلقة الأولى من التعليم الأساسي، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، المجلد 36 ، العدد1 الجزء02 ص 131-202.
- محمود الصادقين، فاطمة (2015) ، استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى الخدمات الطلابية في الجامعة الفلسطينية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الاسلامية ، غزة، فلسطين.
- مصباح خديجة(2024) أثر الرقمنة على التخطيط المالي لقطاع النقل، مذكرة لنيل شهادة الماستر ،جامعة محمد البشير الإبراهيمي،برج بوعريبيج، الجزائر.
- منير حسن، نورهان (2008) القيم الاجتماعية والثبات ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث.
- منير سرور (2012) تسويق الخدمات الجامعية لتحسين التعليم العالي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة، الجزائر.
- مهري سهيلة (2006) المكتبة الرقمية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة منوري ، قسنطينة، الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع

- ناصري نسيمة (2021) اشكالية إقبال الطالبة على المكتبة الجامعية : مذاكرة لنيل شهادة الماستر
جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، الجزائر .

-هاشم فوزي (2008) التعليم الجامعي الوارق للنشر،ط1.

-يوسف أمانى (2024) أثر رقمنة قطاع النقل على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل
شهادة الماستر ،جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر .

مراجع أجنبية(قاموس):

-Le petit dictionnaire de langue français 1992 Montréal Canada p 368.

-La rousse de langue français lexis 1979 p690.

-Doubet dimension et figures de l'expérience étudiante dans l'université de
masse revue Français de sociologie n° 35.1994 p144.

-Caecle/Serge.Et all.Dictionnaire enyclopédique des informations et de la
documentation.master Nathen.2001 p

الملاحق

الملحق رقم 1 : طلب تسهيل المهمة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم-

كلية العلوم الاجتماعية

شعبة علوم التربية

مستغانم: في 09/09/2020

عت رقم 13..

الى السيد: ... رئيس قسم كلية العلوم الاجتماعية

الموضوع: طلب تسهيل مهمة

نحن رئيس شعبة علوم التربية، نتقدم الى سيادتكم المحترمة بهذا الطلب المتمثل :
تسهيل مهمة طلبة الماستر علوم التربية، للقيام بالبحث الميداني المرتبط بمذكرة التخرج
المعنونة بـ: الموقف من العنف في مجتمعنا في إطار خدمات الجامعة للطلبة
ب(المكان) : جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم من
18/09/2020 الى 07/10/2020

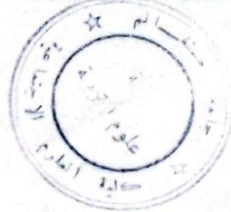
الأستاذ المؤطر: أ. مروان طابري

الطالب (ة):

1- بروايت خيرة ايمان..

تقبلوا سيدي فائق الاحترام والتقدير

رئيس شعبة علوم التربية



المؤسسة المستقلة



الملحق رقم 2: تصريح شرفي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية
لإنجاز البحث

أنا الممضية أدناه،
الطالب(ة): بروايين خيرة إيمان رقم التسجيل الجامعي: 202037032273
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 413702232 والصادرة بتاريخ: 2024/12/11
عن بلدية الطواهرية - مستغانم

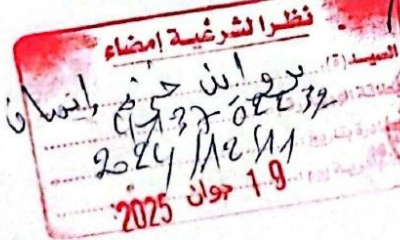
المسجل بكلية العلوم الاجتماعية / قسم: العلوم الاجتماعية / شعبة : علوم التربية
والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: .

الرقمنة و علاقتها بتحسين الخدمات الجامعية للطلبة .

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية
والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2025/06/19

المصادقة من طرف البلدية



إمضاء المعني

By

* ملحق القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

الملحق رقم 3: الاستبيان الأولي

استبيان لتحكيم:

أستاذ(تي) الكريمة(ة):

في إطار تحضير مذكرة تخرج ماستر الموسمية بـ"الرقمنة و علاقتها بتحسين الخدمات الجامعية للطلبة".
انقدم اليكم بهذا الاستبيان الذي يقيس الرقمنة و الخدمات الجامعية من اجل تحكيمها و معرفة مدى صلاحية بنودها
ووضوح عبارتها و تعديلها اذ تطلب الامر.

التساؤل العام لدراسة:

هل توجد علاقة بين الرقمنة و تحسين الخدمات الجامعية للطلبة ؟

التساؤلات الفرعية لدراسة:

- هل تساهم الرقمنة في تحسين خدمات التسجيل الجامعي؟
- هل تساهم الرقمنة في تحسين خدمات الايواء و الاطعام الجامعي؟
- هل تساهم الرقمنة في تحسين خدمات النقل و المنحة الجامعية؟

بدائل الاستبيان:

لا	واضحة	البدائل
		- دائما - احيانا - نادرا - أبدا

المفاهيم الاجرائية:

- الرقمنة: هي تحويل العمليات و الوثائق الجامعية من الشكل الورقي الى الالكتروني(الرقمي).
- الخدمات الجامعية: هي جميع الأنشطة التي تقدمها الجامعة لدعم الطلبة اكاديميا، اجتماعيا، اداريا، تكنولوجيايا.
- الطلبة: هم الافراد المسجلون رسميا في الجامعة و الذين يتابعون دراستهم في مختلف التخصصات.

التعديل	الوضوح		القياس		العبارات	البعد
	واضحة	لا	تقيس	لا		
					- اجراءات التسجيل الاكاديمي واضحة وسهلة الفهم.	بعد
					- التمكن من التسجيل الاكاديمي في الوقت المناسب دون تأخير.	
					- توفر المنصات الرقمنة للتسجيل الاكاديمي سهلة الاستخدام.	
					- لدى القدرة على تعديل البيانات الاكاديمية عبر النظام الرقمي.	التسجيل
					- تقدم المنصات الرقمنة معلومات دقيقة وواضحة حول مقررات الدراسة.	الأكاديمي
					- تمكنت من اجراءات جميع خطوات التسجيل بشكل الكتروني دون الحاجة للحضور الشخصي.	بعد
					- ساعدت الرقمنة في تسريع عملية التسجيل الاكاديمي عبر الانترنت.	
					- فضل التسجيل الاكاديمي عبر المنصة الرقمية بدلا من الحضور شخصيا.	
					- ساعدتك الرقمنة في تسجيل اجراءات والتجديد.	الاجراء
					- توفر الغرف في الأمانة الجامعية ثاقف مقارنة بعدد الطلبة.	
					- الغرف نظيفة و مجهزة بشكل مناسب.	
					- الامن داخل الأمانة متوفر ويشعره بالاطمئنان.	و
					- توفر الترتيب داخل الأمانة الجامعية.	
					- يوجد اهتمام بمشاكل الطلبة المقدمين من قبل الإدارة.	
					- ساهمت الرقمنة في تحسين تنظيم و تسير الاطعام الجامعي.	الإطعام
					- جودة الوجبات المقدمة مقبولة .	
					- ساهمت الرقمنة في تسهيل الحصول على بطاقة الإطعام.	
					- قللت الرقمنة من الانتظار و الطوابير داخل المطاعم الجامعية.	

					- ساعدت الرقمنة في تسجيل إجراءات النقل الجامعي.
					- عدد حفلات الجامعة كالف للثبية حاجات الطلبة.
					- سائق الحافلات يتعاملون مع الطلبة باحترام.
					- ساهمت الرقمنة في تحسين خدمات النقل (تطبيقات تتبع الحافلات...).
					- ساهمت الرقمنة في تسهيل طلب المتحة و تجديدها.
					- تمكنت من تتبع مئلي عبر المنصة الرقمية الخاصة بالمتحة.
					- قيمة المتحة تلبى جزءا من احتياجانى الدراسة المعشبة.
					- واجهت صعوبات في طلب او تجديد المتحة.

الملحق رقم 4 : الاستبيان النهائي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاجتماعية

شعبة علوم التربية

تخصص إرشاد وتوجيه

استمارة البحث

إلى أخي / أختي المحترم(ة)

إن هذا العمل يندرج في إطار تحضير شهادة الماستر في علوم التربية تخصص إرشاد وتوجيه تحت عنوان الرقمنة وعلاقتها بتحسين الخدمات الجامعية للطلبة.

لذلك أرجو منكم الإجابة على الفقرات الواردة في هذه الاستمارة بوضوح العامة (*) أمام الفقرات المناسبة، ولاشك أن أرائكم واقتراحاتكم ستكون عاملا مهما في دراستنا هذه. والمعلومات المدارس بها في غاية السرية وتخدم البحث العلمي فقط وأقدر سلف تعاونكم وجهودكم فتقبلوا منا فالسق التقدير والاحترام .

البيانات الشخصية :

الجنس: ذكر أنثى

التخصص :

أبدا	أحيانا	دائما	العبارات	
			إجراءات التسجيل الأكاديمي واضحة و سهلة الفهم.	1
			عملية الرقمنة تساعد في تحديد الغرف المتوفرة.	2
			ساهمت الرقمنة في تحسين خدمات النقل الجامعي (تطبيقات تتبع الحافلات).	3
			أمكن من التسجيل الأكاديمي في الوقت المناسب دون تأخير بفضل عملية الرقمنة.	4
			ساعدت الرقمنة في تسجيل إجراءات وتجديد منق الإيواء.	5
			توفير حافلات كاف لعدد الطلبة بفضل رقمنة القطاع.	6
			توفير منصات الرقمنة للتسجيل الأكاديمي سهلة الإستخدام.	7
			ساهمت الرقمنة في تحسين تنظيم و تسيير الإطعام الجامعي.	8
			ساعدت الرقمنة في تسجيل إجراءات النقل الجامعي.	9
			لدي القدرة على تعديل البيانات الأكاديمية عبر النظام الرقمي.	10
			ساهمت الرقمنة في تسهيل الحصول على بطاقة الإطعام.	11
			تمكنت من تتبع منق عبر المنصة الرقمية الخاصة بالمنحة.	12
			تقدم المنصات الرقمية معلومات دقيقة و واضحة حول مقررات الدراسة.	13
			ساهمت الرقمنة في تسهيل طلب المنحة و تجديدها.	14
			تمكنت من إجراءات جميع خطوات التسجيل بشكل إلكتروني دون الحاجة للحضور الشخصي.	15
			قللت الرقمنة من الإمتناظ و الطوابير داخل المطاعم الجامعية.	16
			واجهت صعوبات في طلب أو تجديد المنحة.	17
			ساعدت الرقمنة في تسريع عملية التسجيل الأكاديمي عبر الأنترنت	18
			ساعدت الرقمنة في تطوير أساليب حجز المسبق لتوجيهات	19
			تتيح المنصات الرقمية للطلبة تقديم شكاوى أو طلبات صيانة تتعلق بالإيواء في أي وقت .	20
			أفضل التسجيل الأكاديمي عبر المنصة الرقمية بدلا من الحضور الشخصي	21
			يساهم إستخدام النظام الرقمي في تقليل الإزدحام و التدافع أثناء فترات التسجيل للإيواء الجامعي .	22
			ساهمت الرقمنة في تعزيز الأمن داخل الإقامة الجامعية من خلال أنظمة المراقبة بالكاميرات المتصلة بشبكات رقمية	23

الملحق رقم 5: مخرجات الدراسة الاستطلاعية

Statistiques

		الجنس	المستوى الدراسي
N	Valide	30	30
	Manquant	0	0

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	12	40,0	40,0	40,0
	أنثى	18	60,0	60,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

		المستوى_الدراسي			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	السنة الثالثة ليسانس	8	26,7	26,7	26,7
	سنة أولى ماستر	8	26,7	26,7	53,3
	سنة ثانية ماستر	14	46,7	46,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

صدق وثبات البعد الأول

Corrélations

		إجراءات السجّل واضحته وسهله الفهم	أمكن من السجّل الإكاديمي في الوقت المعاش دون تأخير تفضل عمليه الرصده	توفر مصصات الرصده للسجّل الإكاديمي	لدى الفرء على تدويل البيانات الإكاديميه عبر النظام الرصدي	تعم المصصات الرصديه معلومات دقيقه وواضحه حول مقررات الرصده	تمكنت من إجراءات جمع خطوات السجّل شكل الكروني دون الحده للحصور الشخصي	ساعدت الرصده في تسريع عمليه السجّل الإكاديمي عبر الإنترنت	أصل السجّل الإكاديمي عبر الرصده الرصديه بدلاً من الحصور	الدرجة_الكليه 1
إجراءات السجّل الإكاديمي واسمه وسهله الفهم	Corrélation de Pearson	1	,455*	,502**	,213	,027	,090	-,099	,002	,493**
	Sig. (bilatérale)		,012	,005	,259	,888	,636	,602	,991	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أمكن من السجّل الإكاديمي في الوقت المعاش دون تأخير تفضل عمليه الرصده	Corrélation de Pearson	,455*	1	,738**	,259	,311	,240	,033	,097	,671**
	Sig. (bilatérale)	,012		<,001	,167	,095	,201	,863	,611	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
توفر مصصات الرصده للسجّل الإكاديمي	Corrélation de Pearson	,502**	,738**	1	,223	,082	,203	-,030	,057	,614**
	Sig. (bilatérale)	,005	<,001		,237	,666	,282	,876	,765	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
لدى الفرء على تدويل البيانات الإكاديميه عبر النظام الرصدي	Corrélation de Pearson	,213	,259	,223	1	,212	,053	,484**	,489**	,595**
	Sig. (bilatérale)	,259	,167	,237		,261	,782	,007	,006	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
تعم المصصات الرصديه معلومات دقيقه وواضحه حول مقررات الرصده	Corrélation de Pearson	,027	,311	,082	,212	1	,007	,283	,235	,561**
	Sig. (bilatérale)	,888	,095	,666	,261		,970	,130	,211	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
تمكنت من إجراءات جمع خطوات السجّل شكل الكروني دون الحده للحصور الشخصي	Corrélation de Pearson	,090	,240	,203	,053	,007	1	,249	,052	,388*
	Sig. (bilatérale)	,636	,201	,282	,782	,970		,184	,787	,034
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ساعدت الرصده في تسريع عمليه السجّل الإكاديمي عبر الإنترنت	Corrélation de Pearson	-,099	,033	-,030	,484**	,283	,249	1	,648**	,443*
	Sig. (bilatérale)	,602	,863	,876	,007	,130	,184		<,001	,014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
أصل السجّل الإكاديمي عبر الرصده الرصديه بدلاً من الحصور	Corrélation de Pearson	,002	,097	,057	,489**	,235	,052	,648**	1	,550**
	Sig. (bilatérale)	,991	,611	,765	,006	,211	,787	<,001		,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الدرجة_الكليه 1	Corrélation de Pearson	,493**	,671**	,614**	,595**	,561**	,388*	,443*	,550**	1
	Sig. (bilatérale)	,006	<,001	<,001	<,001	,001	,034	,014	,002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الدرجة_الكليه 1	الدرجة_الكليه للمقياس
الدرجة_الكليه 1	Corrélation de Pearson	1	,571**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	30	30
الدرجة_الكليه للمقياس	Corrélation de Pearson	,571**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	30	30

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,688	8

صدق وثبات البعد الثاني

Corrélations

		عملية الرصد مساعد في تحديد العرف المتوفرة	ساعدت الرصد في تسجيل اجراءات وتحديد مفك الاثراء	ساعدت الرصد في تحسين تنظيم وتصوير الإحتمال الجامعي	عملية الرصد مساعد في تحديد العرف المتوفرة	ظلت الرصد من الاكتناظ والظواهر داخل الصلحة مع الجامعية	ساعدت الرصد في تطوير أساليب البحث المسبق للبحوث	نتج المصنعات الرصد للطلبة تقديم شكاوي أو طلبات صيانة تحقّق بالأثراء في أي وقت	ساهم استخدام النظام الرصد في نظام الإزدحام والوقاع أثناء فترات التسجيل بالأثراء	ساعدت الرصد في تعزيز الأمن داخل الآفنة الجامعية من خلال أنظمة المراقبة بالكاميرات المتصلة بشبكات رصدة	الدرجة الكلية 2
عملية الرصد مساعد في تحديد العرف المتوفرة	Corrélation de Pearson	1	,237	,412*	,559**	-,051	,467**	,158	,308	,373	,594**
	Sig. (bilatérale)		,207	,024	,001	,789	,009	,403	,098	,042	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ساعدت الرصد في تسجيل اجراءات وتحديد مفك الاثراء	Corrélation de Pearson	,237	1	,298	,153	,049	,140	,332	,469**	,893**	,593**
	Sig. (bilatérale)	,207		,110	,419	,797	,461	,073	,009	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ساعدت الرصد في تحسين تنظيم وتصوير الإحتمال الجامعي	Corrélation de Pearson	,412*	,298	1	,721**	,020	,543**	-,016	,011	,329	,510**
	Sig. (bilatérale)	,024	,110		<,001	,916	,002	,935	,954	,076	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
عملية الرصد مساعد في تحديد العرف المتوفرة	Corrélation de Pearson	,559**	,153	,721**	1	-,021	,673**	,220	,282	,314	,465**
	Sig. (bilatérale)	,001	,419	<,001		,914	<,001	,243	,131	,091	,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ظلت الرصد من الاكتناظ والظواهر داخل الصلحة مع الجامعية	Corrélation de Pearson	-,051	,049	,020	-,021	1	,086	,204	-,072	,000	,396*
	Sig. (bilatérale)	,789	,797	,916	,914		,651	,279	,705	1,000	,030
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ساعدت الرصد في تطوير أساليب البحث المسبق للبحوث	Corrélation de Pearson	,467**	,140	,543**	,673**	,086	1	,384*	,141	,282	,644**
	Sig. (bilatérale)	,009	,461	,002	<,001	,651		,036	,456	,132	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
نتج المصنعات الرصد للطلبة تقديم شكاوي أو طلبات صيانة تحقّق بالأثراء في أي وقت	Corrélation de Pearson	,158	,332	-,016	,220	,204	,384*	1	,447*	,528**	,444*
	Sig. (bilatérale)	,403	,073	,935	,243	,279	,036		,013	,003	,014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ساهم استخدام النظام الرصد في نظام الإزدحام والوقاع أثناء فترات التسجيل بالأثراء	Corrélation de Pearson	,308	,469**	,011	,282	-,072	,141	,447*	1	,541**	,370*
	Sig. (bilatérale)	,098	,009	,954	,131	,705	,456	,013		,002	,044
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ساعدت الرصد في تعزيز الأمن داخل الآفنة الجامعية من خلال أنظمة المراقبة بالكاميرات المتصلة بشبكات رصدة	Corrélation de Pearson	,373*	,893**	,329	,314	,000	,282	,528**	,541**	1	,666**
	Sig. (bilatérale)	,042	<,001	,076	,091	1,000	,132	,003	,002		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الدرجة الكلية 2	Corrélation de Pearson	,594**	,593**	,510**	,465**	,396*	,644**	,444*	,370*	,666**	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	,004	,010	,030	<,001	,014	,044	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الدرجة الكلية 2	الدرجة الكلية للمقياس
الدرجة الكلية 2	Corrélation de Pearson	1	,513**
	Sig. (bilatérale)		,004
	N	30	30
الدرجة الكلية للمقياس	Corrélation de Pearson	,513**	1
	Sig. (bilatérale)	,004	
	N	30	30

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,788	9

صدق وثبات البعد الثالث

Corrélations

		ساهمت الرهصة في تحسين خدمات النقل الجامعي	توفير حالات كاف لعدد الطلبة بفضل وكهنة القطاع	ساعتك الرهصة في تسجيل اجراءات النقل الجامعي	تمكنت من تنجح ملقي عبر المنصة الرهصة الخاصة بالمنحة	ساهمت الرهصة في تسهيل طلب المنحة وتجديدها	واجهت صعوبات في طلب أو تجديد المنحة "سلبية" ح	الدرجة الكلية ³
ساهمت الرهصة في تحسين خدمات النقل الجامعي	Corrélation de Pearson	1	,252	,307	,188	-,012	-,221	,528**
	Sig. (bilatérale)		,179	,099	,319	,948	,240	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30
توفير حالات كاف لعدد الطلبة بفضل وكهنة القطاع	Corrélation de Pearson	,252	1	-,016	,288	,242	,359	,436*
	Sig. (bilatérale)	,179		,932	,123	,198	,051	,016
	N	30	30	30	30	30	30	30
ساعتك الرهصة في تسجيل اجراءات النقل الجامعي	Corrélation de Pearson	,307	-,016	1	,384*	,246	,052	,559**
	Sig. (bilatérale)	,099	,932		,036	,190	,786	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
تمكنت من تنجح ملقي عبر المنصة الرهصة الخاصة بالمنحة	Corrélation de Pearson	,188	,288	,384*	1	,606**	,483**	,623**
	Sig. (bilatérale)	,319	,123	,036		<,001	,007	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
ساهمت الرهصة في تسهيل طلب المنحة وتجديدها	Corrélation de Pearson	-,012	,242	,246	,606**	1	,637**	,590**
	Sig. (bilatérale)	,948	,198	,190	<,001		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
واجهت صعوبات في طلب أو تجديد المنحة "سلبية" ح	Corrélation de Pearson	-,221	,359	,052	,483**	,637**	1	,415*
	Sig. (bilatérale)	,240	,051	,786	,007	<,001		,022
	N	30	30	30	30	30	30	30
الدرجة الكلية ³	Corrélation de Pearson	,528**	,436*	,559**	,623**	,590**	,415*	1
	Sig. (bilatérale)	,003	,016	,001	<,001	<,001	,022	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		الدرجة الكلية 3	الدرجة الكلية للمقياس
الدرجة_ الكلية 3	Corrélacion de Pearson	1	,555**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	30	30
الدرجة_ الكلية للمقياس	Corrélacion de Pearson	,555**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,642	6

الملحق رقم 6: مخرجات الدراسة الأساسية

البيانات الشخصية:

Statistiques

		الجنس	المستوى_الدراسي
N	Valide	62	62
	Manquant	0	0

		الجنس		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	ذكر	17	27,4	27,4	27,4
	أنثى	45	72,6	72,6	100,0
Total		62	100,0	100,0	

		المستوى_الدراسي		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	السنة الثالثة ليسانس	37	59,7	59,7	59,7
	سنة أولى ماستر	12	19,4	19,4	79,0
	سنة ثانية ماستر	13	21,0	21,0	100,0
Total		62	100,0	100,0	

التكرارات والنسب المئوية للبعد التسجيل الأكاديمي

Statistiques

	أجراءات التسجيل الأكاديمي واضحة وسهلة الفهم	أمكن من التسجيل الأكاديمي في الوقت المناسب دون تأخير بفضل عملية الرقمنة	توفير منصات الرقمنة للتسجيل الأكاديمي	لدى القدرة على تعديل البيانات الأكاديمية عبر النظام الرقمي	تقديم المنصات الرقمية معلومات دقيقة وواضحة حول مقررات الدراسة	تمكنت من إجراءات التسجيل بشكل الكتروني دون الحاجة للحضور الشخصي	ساعت الرقمنة في تسريع عملية التسجيل الأكاديمي عبر الإنترنت	أفضل التسجيل الأكاديمي عبر المنصة الرقمية بدلاً من الحضور
N	Valide	62	62	62	62	62	62	62
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0

إجراءات التسجيل الأكاديمي واضحة وسهلة الفهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أحيانا	37	59,7	59,7	59,7
	دائما	25	40,3	40,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

أمكن من التسجيل الأكاديمي في الوقت المناسب دون تأخير بفضل عملية الرقمنة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	3	4,8	4,8	4,8
	أحيانا	23	37,1	37,1	41,9
	دائما	36	58,1	58,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

توفير منصات الرقمنة للتسجيل الأكاديمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	4	6,5	6,5	6,5
	أحيانا	30	48,4	48,4	54,8
	دائما	28	45,2	45,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

لدي القدرة على تعديل البيانات الأكاديمية عبر النظام الرقمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	16	25,8	25,8	25,8
	أحيانا	27	43,5	43,5	69,4
	دائما	19	30,6	30,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

تقدم المنصات الرقمية معلومات دقيقة وواضحة حول مقررات الدراسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	7	11,3	11,3	11,3
	أحيانا	31	50,0	50,0	61,3
	دائما	24	38,7	38,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

تمكنت من اجراءات جميع خطوات التسجيل بشكل الكتروني دون الحاجة للحضور الشخصي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	10	16,1	16,1	16,1
	أحيانا	23	37,1	37,1	53,2
	دائما	29	46,8	46,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

ساعدت الرقمنة في تسريع عملية التسجيل الأكاديمي عبر الانترنت

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	3	4,8	4,8	4,8
	أحيانا	26	41,9	41,9	46,8
	دائما	33	53,2	53,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

أفضل التسجيل الأكاديمي عبر المنصة الرقمية بدلا من الحضور

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	6	9,7	9,7
	أحيانا	21	33,9	43,5
	دائما	35	56,5	100,0
	Total	62	100,0	

المتوسطات والانحراف المعياري للبعد

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
اجراءات التسجيل الأكاديمي واضحة وسهلة الفهم	62	2,4032	,49455
أتمكن من التسجيل الأكاديمي في الوقت المناسب دون تأخير بفضل عملية الرقمنة	62	2,5323	,59279
توفير منصات الرقمنة للتسجيل الأكاديمي	62	2,3871	,61016
لدي القدرة على تعديل البيانات الأكاديمية عبر النظام الرقمي	62	2,0484	,75590
تقدم المنصات الرقمية معلومات دقيقة وواضحة حول مقررات الدراسة	62	2,2742	,65710
تمكنت من اجراءات جميع خطوات التسجيل بشكل الكتروني دون الحاجة للحضور الشخصي	62	2,3065	,73749
ساعدت الرقمنة في تسريع عملية التسجيل الأكاديمي عبر الانترنت	62	2,4839	,59346
أفضل التسجيل الأكاديمي عبر المنصة الرقمية بدلا من الحضور	62	2,4677	,67064
متوسط_البعد1	62	2,3629	,27878
N valide (liste)	62		

التكرارات والنسب المئوية لبعث الايواء والاطعام

Statistiques										
		عملية الرقمنة تساعد في تحديد الغرف المتوفرة	ساعدت الرقمنة في تسجيل إجراءات وتجديد ملف الايواء	سأهت الرقمنة في تحسين تنظيم وتسيير الاطعام الجامعي	عملية الرقمنة تساعد في تحديد الغرف المتوفرة	فلت الرقمنة من الاكتمال والطوابير داخل المطعم الجامعي	ساعدت الرقمنة في تطوير أساليب المحر المسبق للوجبات	نتج المنصات الرقمية للطلبة تقدم تكاوي أو طيات صيادته تحقق بالايواء في أي وقت	بساهم استخدام النظام الرقمي في تظلل الأرزحام والذفاف أثناء هرات التسجيل لالايواء	سأهت الرقمنة في تعزيز الأمن داخل الأقامة الجامعية من خال أنظمة المراقبة بالكاميرات المتصلة بشبكات رقمية
N	Valide	62	62	62	62	62	62	62	62	62
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0

عملية الرقمنة تساعد في تحديد الغرف المتوفرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	8	12,9	12,9	12,9
	أحيانا	20	32,3	32,3	45,2
	دائما	34	54,8	54,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

ساعدت الرقمنة في تسجيل إجراءات وتجديد ملف الايواء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	3	4,8	4,8	4,8
	أحيانا	18	29,0	29,0	33,9
	دائما	41	66,1	66,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

سأهت الرقمنة في تحسين تنظيم وتسيير الاطعام الجامعي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	7	11,3	11,3	11,3
	أحيانا	20	32,3	32,3	43,5
	دائما	35	56,5	56,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

عملية الرقمنة تساعد في تحديد الغرف المتوفرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	7	11,3	11,3	11,3
	أحيانا	11	17,7	17,7	29,0
	دائما	44	71,0	71,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

قللت الرقمنة من الانتظار والطوابير داخل المطاعم الجامعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	9	14,5	14,5	14,5
	أحيانا	33	53,2	53,2	67,7
	دائما	20	32,3	32,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

ساعدت الرقمنة في تطوير أساليب الحجز المسبق للوجبات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	15	24,2	24,2	24,2
	أحيانا	21	33,9	33,9	58,1
	دائما	26	41,9	41,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

تتيح المنصات الرقمية للطلبة تقديم شكاوي أو طلبات صيانة تتعلق بالايواء في أي وقت

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	21	33,9	33,9	33,9
	أحيانا	20	32,3	32,3	66,1
	دائما	21	33,9	33,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

يساهم استخدام النظام الرقمي في تقليل الازدحام والتدافع أثناء فترات التسجيل للايواء

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	5	8,1	8,1
	أحيانا	35	56,5	64,5
	دائما	22	35,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0

ساهمت الرقمنة في تعزيز الأمن داخل الإقامة الجامعية من خلال أنظمة المراقبة بالكاميرات المتصلة بشبكات رقمية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	6	9,7	9,7
	أحيانا	19	30,6	40,3
	دائما	37	59,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0

المتوسطات والانحراف المعياري للبعد

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
عملية الرقمنة تساعد في تحديد الغرف المتوفرة	62	2,4194	,71399
ساعدت الرقمنة في تسجيل اجراءات وتجديد ملف الايواء	62	2,6129	,58267
ساهمت الرقمنة في تحسين تنظيم وتسيير الاطعام الجامعي	62	2,4516	,69371
عملية الرقمنة تساعد في تحديد الغرف المتوفرة	62	2,5968	,68854
قللت الرقمنة من الاكتظاظ والطوابير داخل المطاعم الجامعية	62	2,1774	,66590
ساعدت الرقمنة في تطوير أساليب الحجز المسبق للوجبات	62	2,1774	,80009
تتيح المنصات الرقمية للطلبة تقديم شكاوي أو طلبات صيانة تتعلق بالايواء في أي وقت	62	2,0000	,82977
يساهم استخدام النظام الرقمي في تقليل الازدحام والتدافع أثناء فترات التسجيل للايواء	62	2,2742	,60515

ساهمت الرقمنة في تعزيز الأمن داخل الإقامة الجامعية من خلال أنظمة المراقبة بالكاميرات المتصلة بشبكات رقمية	62	2,5000	,67143
متوسط البعد2	62	2,3566	,28533
N valide (liste)	62		

التكررات والنسب المئوية للبعد الايواء والاطعام

Statistiques

		ساهمت الرقمنة في تحسين خدمات النقل الجامعي	توفير حافلات كاف لعدد الطلبة بفضل وهمدة القطاع	ساعدتك الرقمنة في تسجيل اجراءات النقل الجامعي	تمكنت من تتبع ملفي عبر المنصة الرقمية الخاصة بالمنحة	ساهمت الرقمنة في تسهيل طلب المنحة وتجديدها	واجهت صعوبات في طلب أو تجديد المنحة "سليحة" ح
N	Valide	62	62	62	62	62	62
	Manquant	0	0	0	0	0	0

ساهمت الرقمنة في تحسين خدمات النقل الجامعي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	13	21,0	21,0	21,0
	أحيانا	25	40,3	40,3	61,3
	دائما	24	38,7	38,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

توفير حافلات كاف لعدد الطلبة بفضل وقمنة القطاع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	9	14,5	14,5	14,5
	أحيانا	30	48,4	48,4	62,9
	دائما	23	37,1	37,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

ساعدتك الرقمنة في تسجيل اجراءات النقل الجامعي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	7	11,3	11,3	11,3
	أحيانا	22	35,5	35,5	46,8
	دائما	33	53,2	53,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

تمكنت من تتبع ملفي عبر المنصة الرقمية الخاصة بالمنحة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	4	6,5	6,5	6,5
	أحيانا	17	27,4	27,4	33,9
	دائما	41	66,1	66,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

ساهمت الرقمنة في تسهيل طلب المنحة وتجديدها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	9	14,5	14,5	14,5
	أحيانا	20	32,3	32,3	46,8
	دائما	33	53,2	53,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

واجهت صعوبات في طلب أو تجديد المنحة "سلبية" ح

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	19	30,6	30,6	30,6
	أحيانا	21	33,9	33,9	64,5
	أبدا	22	35,5	35,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

المتوسطات والانحراف المعياري للبعد

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
ساهمت الرقمنة في تحسين خدمات النقل الجامعي	62	2,1774	,75800
توفير حافلات كاف لعدد الطلبة بفضله وقيمة القطاع	62	2,2258	,68758
ساعدتك الرقمنة في تسجيل اجراءات النقل الجامعي	62	2,4194	,69065
تمكنت من تتبع ملفي عبر المنصة الرقمية الخاصة بالمنحة	62	2,5968	,61297
ساهمت الرقمنة في تسهيل طلب المنحة وتجديدها	62	2,3871	,73227
واجهت صعوبات في طلب أو تجديد المنحة "سلبية" ح	62	2,0484	,81838
متوسط البعد3	62	2,3091	,36321
N valide (liste)	62		

اختبار الفرضيات

Corrélations

		الرقمنة	التسجيل الأكاديمي	الايواء والاطعام	النقل والمنحة الجامعية
الرقمنة	Corrélacion de Pearson	1	,668**	,800**	,541**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62
التسجيل الأكاديمي	Corrélacion de Pearson	,668**	1	,379**	-,023
	Sig. (bilatérale)	,000		,002	,858
	N	62	62	62	62
الايواء والاطعام	Corrélacion de Pearson	,800**	,379**	1	,167
	Sig. (bilatérale)	,000	,002		,195
	N	62	62	62	62
النقل والمنحة الجامعية	Corrélacion de Pearson	,541**	-,023	,167	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,858	,195	
	N	62	62	62	62

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الرقمنة	التسجيل الأكاديمي
الرقمنة	Corrélation de Pearson	1	,668**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	62	62
التسجيل الأكاديمي	Corrélation de Pearson	,668**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	62	62

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الرقمنة	الايواء والأطعام
الرقمنة	Corrélation de Pearson	1	,800**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	62	62
الايواء والأطعام	Corrélation de Pearson	,800**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	62	62

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الرقمنة	النقل والمنحة الجامعية
الرقمنة	Corrélation de Pearson	1	,541**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	62	62
النقل والمنحة الجامعية	Corrélation de Pearson	,541**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	62	62

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).