الجمهورية الجزائرية الديمقراطية والشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

كلية: العلوم الاجتماعية

قسم: العلوم الانسانية

شعبة: علوم الإعلام والاتصال

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة موسومة بـ:

الرقمنة في الإقامات الجامعية

دراسة ميدانية بإقامة بلعربي عبد القادر للبنات – خروبة 02 - مستغانم

إعداد الطالبة:

❖ تهونزة شيماء

تحت إشراف الأستاذة:

د. كوبيبي حفصة

أعضاء لجنة المناقشة

اسم ولقب الأستاذ	جامعة الانتساب	الصفة
د. صفاح أمال	جامعة مستغانم	رئيسة
د. كوبيبي حفصة	جامعة مستغانم	مشرفة و مقررة
د. مجاهد حنان	جامعة مستغانم	مناقشة

السنة الجامعية: 2024- 2025

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

بسم الله الرّحمان الرّحيم

الحمد لله الذّي بنعمته تتّم الصّالحات، وبفضله تتحقّق الغايات... الحمد لله حمدا كثيرا

وبعد

أُهدي هذا العمل المتواضع إلى نفسي أولا التّي تعبَت طَوال مشوارها الدّراسي

أتقدّم بأسمى عبارات الشّكر والتّقدير إلى كل من ساهم في دعمي وتشجيعي خلال إعداد هذه المذكّرة

إلى من أحببتهم حباً يسكن القلب، ولايزول بالغياب...

إلى أولئك الذّين آمنوا بي حين شكّكت بنفسي، وشاركوا لحظاتي رغم صمتهم أحيانا...إليكم حيث تكونون، أنتم الإلهام والدّافع والطّمأنينة.

هذه المذكّرة ليست بمجرّد مذكّرة ...

إنّها جزء من روحي أُهديه لكم

إلى والديّ الكريمين، الذّين كانا لي بعد الله نورا وهداية، إلى من دعا لي في السّر، وسندي في العلن، إلى كل من زرع في طريقي حرفا أو فكرة أو دعوة صادقة...

إلى إخوتي وأخواتي، إلى زملائي، إلى أساتذتي الكرام، الذّين لم يبخلوا بعلمهم وتوجيههم طوال سنوات الدّراسة ...

الى أعز إنسان في إقامة بلعربي عبد القادر الاخصائي النفساني " ب نعمة محمد فاروق" الذي كان له الفضل العظيم بعد سبحانه و تعالى في إتمام هذا العمل المتواضع.

إلى كل من كان له أثر جميل في مسيرتي العلميّة

أُهدي لكم هذه المذكّرة، عربون امتنان وتقدير.

شكروعرفان

قال رسول الله صلّى الله عليه وسلم " من لم يشكر النّاس لم يشكر الله ومن أهدى إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فادعوا الله."

الحمد لله حمد الشّاكرين على جلال فضله وعظيم نعمه، الحمد لله على نعمة العلم، والشّكر لله على تسهيله وتيسيره في إتمام هذا العمل المتواضع، والصّلاة والسّلام على سيّدنا محمد وعلى آل بيته الأخيار والأطهار...

فإذا كنّا شاكرين، فكيف لنا أن نبدأ بغير الأستاذة الفاضلة " كوبيبي حفصة " ، نتقدم لها بفائق الشّكر الاحترام والتّقدير وعظيم الامتنان، فقد منحتنا وبمنتهى العطاء من علمها وغمرتنا بتوجيهاتها القيّمة، ولم تبخل علينا في أي نصيحة وأي تشجّيع، وتحمّلت نقص خبرتنا وبذلت معنا مجهودا كبيرا من أجل أن يثمر هذا العمل المتواضع، فيعجز اللّسان عن التّعبير فنقول لكي " جزاكي الله خير الجزاء وأعطاك من فضل خيره.

أتوّجه بالشّكر والتّقدير لوالديّ على ما قدّماه من دعم وتوجيه وسهر طوال مسيرتي...

لقد كان لحرصهما على تربيّتي وتعليمي دور واضح في الوصول إلى ما أنا عليه...

فشكرا على ما بذلتماه من وقت وجهد

لا يسعني أن أتوقّف لحظة شكر وامتنان لزوجي العزيز، الذّي كان دائما الحضن الآمن والدّاعم الأوّل، بصبره، وتفهّمه، وتشجيعه، إنّ دعمه المعنوي ومشاركته لي في لحظات التّعب والضّغط ..... أفتخر بأنّك شريكي في هذه الرّحلة الجميلة

كما نتقدّم بجزيل الشّكر والامتنان للأخصّائي النّفساني "بن نعمة محمد فاروق"، مهندّس الدّولة "بونهار مسعود"، على ما قدّماه من جهود مخلّصة ومساهمة فعّالة في سبيل إنجاح

العمل، وتقديم الدّعم النّفسي والتّقني بكل احترافيّة وتفانٍ، نسأل الله أن يبارك في جهودكما وأن يكتُب لكما دوام التّوفيق والسّداد في مسيرتكما المهنيّة والإنسانيّة.

كما لا ننسى أصدقائي، لأنّهم الجزء الأجمل في رحلتي، والنّبض الصّادق في أيّامي،

لن أنسى من وقفوا بجانبي، ومن منحوني القوّة عندما ضعفت، والفرح حين غمرني الحزن صديقاتي " ز. مديحة " ، " ك. فايزة " ، " ع. منال "، " م. جمعيّة "،".مروى" ، " ت.بشرى "، "م. منى."

فشكرا لكم من القلب، ودامت صداقتنا نورا لا ينطفئ، وذكرى لا تزول.

كما لا ننسى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

فهرس المحتويات:

فهرس المحتويات:

ملخّص الدّراسة.....

مقدمة ..... أ-ب

أولاً: الاطار المنهجي.....4

الإشكالية 4

فرضيات الدّراسة 5

أسباب اختيار الموضوع.....6

ب. الأسباب الموضوعية: 6

تحديد مفاهيم الدّراسة: 6

أهميّة الدّراسة: 7

أهداف الدّراسة: 7

منهج الدّراسة.....8

أدوات جمع البيانات: 8

الاستّبيان:.....8

تصميم الاستّبيان: 9

حدود الدّراسة :.....10

أ.الحدود المكانية 10

ب.الحدود الزّمانية 10

ج. الحدود البشريّة: 10

مجتمع الدّراسة وعيّنته : 11

فهرس المحتويات:

مجتمع الدّراسة : 11

عيّنة الدّراسة: 11

الدّراسات السّابقة : 12

التّعليق على الدّراسات السّابقة : 13

كيفيّة الاستفادة من الدّراسات السّابقة: 14

الخلفيّة النظريّة : 15

نظريّة الحتميّة التّكنولوجيّة 15

نظريّة انتشار المبتكرات 16

ثانيا: الإطار النّظري 18

أولا : ماهيّة الرّقمنة: 19

1.1تعريف الرّقمنة و خصائصها. 19

خصائص الرّقمنة : 19

2.1 فوائد الرّقمنة و أهمّيتها :..... 20

أهميّة الرّقمنة : 21

3.1متطلّبات الرّقمنة 22

أ.التّخطيط 22

ب.متطلّبات بشريّة : 23

ج.المتطلّبات التّشريعيّة 23

د.المتطلّبات التّنظيمية و الإداريّة 23

هـ.المتطلّبات التّقنيّة : 23

ثالثاً: الإطار التطبيقي 24

فهرس المحتويات:

ثالثا : الخدمات الجامعيّة 25

1.3 تعريف الدّيوان الوطني للخدمات الجامعيّة 25

2.3 أهميّة الخدمات الجامعيّة (الإقامة). 25

3.3 نظرة موجزة عن الإقامة الجامعيّة د.بلعربي عبد القادر للبنات –خروبة- 02 : 26

بطاقة فنيّة لإقامة بلعربي عبد القادر 28

البيانات الدّيمغرافيّة 30

المحوَر الثّاني : رقمنة عمليّة الإطعام في الإقامات الجامعيّة. 36

مناقشة الأسئلة الفرعيّة على ضوء النّتائج 43

النّتائج العامّة 45

خاتمة 48

التّوصيات 49

قائمة المصادروالمراجع 51

ملخّص الدّراسة:

تهدف دراستنا هذه إلى التّعرّف على واقع رقمنة الخدمات الجامعيّة، حيث طرحنا إشكاليّة مفادُها، فيما يتمثّل دور رقمنة الخدمات المقدّمة في الإقامة الجامعيّة 2000 سرير؟، وتتفرّع عنها مجموعة من الأسئلة الفرعيّة أهمّها:

1-هل تساهم الرّقمنة في تحسين الخدمات الجامعية بإقامة طالبات 2000 سرير؟

2- هل هناك مشاكل تعاني منها الطّالبات في استخدام الأنظّمة الرّقمية في الإقامة الجامعية؟

واعتمدنا على مجموعة من الفرضيّات مفادُها:

تساهم الرّقمنة في تحسين الخدمات المقدّمة للطّالبات المقيمات، (توزيع الغرف، تنظيم الإطعام كفرضيّتين جزئيتين)، بالإضافة إلى الفرضيّة المحوريّة الثّانيّة مفادها:

هناك وجود مشاكل في الأنظّمة الرّقميّة تعاني منها الإقامة، (ضعف الإنترنت وانقطاع الكهرباء كفرضيّتين جزئيّتين).

وللإجابة عن هذه الأسئلة تمّ الاستعانة بالمنهج الوصفي التّحليلي وبأداة الاستبيان الذّي وُزّع على 120 طالبة مقيمة بإقامة بلعربي عبد القادر للبنات -خروبة - بمستغانم كنموذج.

ومن بين ما توصّلت إليه دراستنا أنّ الرّقمنة تفيد في سرعة وجودة الخدمات الجامعية، غير أنّ هناك بعض المشاكل التّي تواجهها والمرتبطّة ب: تقنيّة النّظام الرّقمي وتذبذب الشّبكة.

الكلمات المفتاحيّة: الرّقمنة، قطاع التّعليم العالي، الإقامة الجامعيّة.

Summary of Studies:

This study aims to explore the reality of digitizing university services. We pose the following question:

What is the role of digitizing the services provided in the 2000 bed university residence? This question leads to a set of sub-questions, the most Important of which are:

1_Does digitization contribute to improving university services in the 2000-bed female student residence?

2- Are there any problems facing female Students in using digital systems in university residence?

This study is also based on a set of hypotheses, including:

-Digitization contributes to improving the services provided to female students such as room allocation and food organization.

In addition, the central hypothesis indicates that there are problems with digital systems affecting the residence, such as weak internet access and power outages.

To answer these questions, we followed a descriptive-analytical approach, using a questionnaire distributed to 120 female students residing at the Belarabi Abdelkader Girls' Residence in kharouba, Mostaganem.

Our study concluded that digitization improves the speed and quality of university services.

Our study concluded that digitization improves the speed and quality of university services.

Keywords: Digitization -Higher Education Sector – University Residence.

مقدمة

مقدّمة:

سيشهد العالم تطوّرات سريعة في مجال التّكنولوجيا والرّقمية، ممّا يُنتج أمام المؤسّسات والشّركات فرصا هائلة لتحسين أدائها وتعزيز قدرتها على التّنافس، وفي هذا السّياق تظهر الرّقمنة كأداة حيوية لتوجيه هذه الفرص نحو تحقيق أهداف المؤسّسة ورؤيتها. إنّها خارطة طريق تمكّن المؤسّسات من الانتقال من العمليات التّقليدية إلى بيئة رقميّة تُعزّز من كفاءتها، وتجعلها قادرة على مواكبة التّطورات السّريعة. حيث شهد العالم في الآونة الأخيرة تغيّرات في ظِل الرّقمنة، والذّي يشمل جميع إدارات المؤسّسات العموميّة، الاقتصادية والتّربوية بصفة خاصة، ومع انتشار "وباء كوفيد -19 " أصبحت الرّقمنة ضروريّة ووسيلة حتمية يجب تطبيقها.

ومع العصر الرّقمي الحديث الذّي يُعدُّ بمثابة نقطة محورية فاصلة في العديد من المؤسّسات، أصبح لزاما عليها مواكبة هذه التّطوّرات والتّغيرات الحاصلة التّي يمر بها المجتمع برمته، حتى تتمكّن من مواجهة مختلف التّحديات والصّعوبات التّي يطرحها عصر المعرفة، بحيث تعتبر مزايا وفوائد هذه الثّورة واعدة للغاية.

تمرّ المؤسّسات العموميّة الحديثة بتطوّرات جوهريّة توازيا مع التّحديث التّقني الذّي عرفه العالم، وتأثير الرّقمنة على التّعاملات الإداريّة، وفجّرت ثورة هائلة مكّنت من دمج العالم في منظومة اتّصالية واحدة.

وتُعدُّ الجزائر من بين دول العالم التّي تسعى إلى تطبيق النّظام الرّقمي من خلال عصرنة جميع قطاعاتها العموميّة، وهذه عصرنة التّوسّع يسمح للمؤسّسات العموميّة بالاطلاع السّريع والمباشر على رغبات العملاء، مع تحسين نوعية الخدمة المقدّمة لهم في وقت قصير وجهد أقل.

تلك التّطوّرات الملاحقة للاتّصال ووسائله، لاحقت بأُفُقها اتّساع استخدامات تكنولوجيا الاتّصال أو ما تُعرف بالرّقمنة، والتّي تعتمد على خدمات التّسجيل، التّخزين وسرعة استّرجاع المعطيات، وقد أسهمت هذه الرّقمنة في إحداث نقلة نوعيّة، ممّا ساعد على اتّخاذ قرارات أكثر فاعليّة ورفع من جودة الأداء سواء في المؤسّسات أو لدى الأفراد.

وبما أن قطاع التّعليم العالي والبحث العلمي من أحد القطاعات الحيويّة في الجزائر، وبالخصوص قطاع الخدمات الجامعيّة الذّي يهتّم بتوفير سُبل الرّاحة والهدوء للطّلبة المقيمين قصد الحصول على نتائج جيّدة، فقد سعت الوزارة الوصيّة في إدخال الرّقمنة على هذا القطاع، فيما يخدم الطّالب بالدّرجة الأولى ، وتوفير واستّغلال الموارد المتاحة تفاديا للهدر وضمانا للحفاظ على الجودة وتحسين الأداء الأكاديمي و الإداري ، عبر تبنّي أنظمة معلوماتيّة متطوّرة تمكّن من تتبّع المسار الجامعي وتقديم الخدمات الجامعيّة بشكل أسرع و شفّاف، بالإضافة إلى أنّ الرّقمنة ساهمت بشكل ملحوظ في ترشيد النّفقات، من خلال الاعتماد على المعاملات الورقيّة (صفر ورقة)، وخفض تكاليف التّشغيل و الصّيانة، ممّا أدّى إلى حفظ المال العام وتوجيهه نحو تحسين الخدمات التّعليميّة و البنيّة التّحتيّة.

أولا: الإطار المنهجي

أولاً: الإطار المنهجي

الإشكالية

إن أهم ما يميّز عصرنا الحالي هو الّتقدم التّقني في شتّى المجالات والتّغيرات الجذرية التّي حصلت في الّنصف الثّاني من القرن العشرين، ولعل أبرز هذا الانفجار الذّي لا مثيل له هو دقّة المعلومات والاتّصالات، وهذا يخص تطوّر وسائل تكنولوجيا الاتّصال الحديثة التّي فرضت نفسها من خلال استخداماتها في جميع ميادين الحياة اليوميّة (اقتصادية، سياسية، اجتماعية، تعليمية...)، وما يهمنا هو التّعليم العالي والبحث العلمي والخدمات الجامعية، وبالأخص الإيواء الإطعام وكذا النقل.

فالرّقمنة هي عملية تحويل المعلومات المكتوبة و المطبوعة إلى بيانات رقمية وذلك باستخدام وسائل التّكنولوجيا الحديثة، وتعتبر الجزائر من بين الدّول التّي تعمل على الرّقمنة وذلك لمواكبة التّطور التّكنولوجي، (...) ،أطلقت الحكومة الجزائرية قرار على ضرورة إدخال الرّقمنة في مختلف القطاعات وبالأخص الإقامات الجامعيّة، وهذا نتيجة لدورها الفعّال في تحسين جودة الخدمات، وتسهيل الإجراءات الإدارية سواء للطّالب أو للموظّف الإداري، وكذا تيسير إدارة السّكن الجامعي بشكل أفضل و أسرع ، ولكن هذا لا يعني أنّها لا تخلو من صعوبة استخدامها في الإدارة، وهذا الأخير راجع لنّقص التّقنيات والخبرات البشريّة.

كما أنّ الإقامة الجامعيّة عبارة عن نظام يوفّر السّكن للطّالبة الجامعيّة، حيث تقدّم لهنّ المرافق الضّروريّة مثل غرف النّوم، المطابخ، ومناطق الدّراسة، كما تهدف إلى توفير بيئة ملائمة للدّراسة والتّفاعل الاجتماعي، ممّا يسهم في تحسين تجربة الطّالبة الأكاديميّة والاجتماعيّة، وقد تكون مخصّصة للطّالبة المحليّة والدّوليّة.

وانطلاقا ممّا سبق جاءت هذه الدّراسة للإجابة على التّساؤل الرّئيسي التّالي:

فيما يتمثل دور رقمنة الخدمات المقدّمة في الإقامة الجامعية 2000 سرير؟

أولاً: الإطار المنهجي

ويندرج تحت السّؤال الرّئيسي للدّراسة مجموعة من التّساؤلات الفرعيّة لعل أبرزها ما يلي:

-1هل تساهم الرّقمنة في تحسين الخدمات الجامعية بإقامة طالبات 2000 سرير؟.

-2هل هناك مشاكل تعاني منها الطّالبات في استخدام الأنظّمة الرّقمية في الإقامة الجامعية؟.

فرضيات الدّراسة:

باعتبار الفرضيات هي الإجابات المؤقتّة على تساؤلات الدّراسة، فقد قمنا بصياغتها كالتّالي:

الفرضيّة المحوريّة الأولى:

تساهم الرّقمنة في تحسين الخدمات المقدّمة للطّالبات المقيمات.

وتتفرّع هذه الفرضيّة الرّئيسيّة إلى فرضيتين جزئيتين:

أ- تساهم الرّقمنة في الإقامة في تنظيم توزيع الغرف.

ب- تساهم الرّقمنة بالإقامة بشكل جيّد في تنظيم الإطعام (عدد الوجبات) .

الفرضيّة المحوريّة الثّانيّة:

هناك مشاكل في الأنظّمة الرّقمية تعاني منها الإقامة.

وتتفرّع هذه الفرضيّة الرّئيسية إلى فرضيّتين جزئيّتين وتنقسم إلى:

-1ضعف الإنترنت هي من أولى المشكّلات في الإقامة.

-2انقطاع الكهرباء هو من ثاني المشكّلات في الإقامة.

أولاً: الإطار المنهجي

أسباب اختيار الموضوع.

هناك عدّة أسباب تدفع الطّالب إلى الخوض في دراسته هاته، وقد اخترنا هذه الدّراسة نتيجة عدّة أسباب ذاتيّة وموضوعيّة دفعتنا بالبحث في هذا الموضوع.

أ. **الأسباب الذاتية:**

- ارتباط الموضوع بمجال التّخصص.
- اهتمامنا بتّقنية الرّقمنة لذلك أردنا أن نقوم بهذه الدّراسة نظرا لأهميّتها.
- الميل الشّخصي للموضوع بالإضافة لاحتكاكنا المستّمر بالطّالبات المقيمات.

ب. الأسباب الموضوعية:

- _الأهميّة والتّوجه نحو الرّقمنة في كل القطاعات بما فيها الخدمات الجامعيّة وقطاع التّعليم العالي والبحث العلمي.
- فرض الرّقمنة في الخدمات الجامعيّة عن طريق القرارات التّي أصدرها وزير التّعليم العالي .
- آنية وحداثة الموضوع على اعتبارات الرّقمنة بقطاع الخدمات الجامعية حديث العهد (أُدخِلت الرّقمنة منذ حوالي سنتين).

تحديد مفاهيم الدّراسة:

تعريف الرّقمنة إجرائيا:

تعني استخدام التّكنولوجيا الحدّيثة، أي تحويل المعلومات من الشّكل التّقليدي إلى بيانات رقميّة، بهدف تحسين وتسهيل الخدمات المرتبّطة بالإقامة كإدارة الغرف وتقسيم وتنظيم عدد الوجبات.

أولاً: الإطار المنهجي

تعريف الإقامة الجامعيّة إجرائيا: نقصد بالإقامة الجامعيّة في دراستنا هو المكان الذّي تقيم فيه الطّالبات الجامعيات، والتّي تتوفّر فيهم بعض الشّروط من بينها السّن وكذا نظرا لبعد سكناهم الشّخصي عن الجامعة، الأمر الذّي جعلهم يقيمون في إقامة تابعة لمديريّة الخدمات الجامعيّة وبالتّحديد في دراستنا إقامة بلعربي عبد القادر بمستغانم، ذات طاقة استيعابية تقدّر بـ 2000 سرير وتقع بمحاذاة الطّريق الوطني رقم 11.

تعريف الطّالبة المقيمة: ونقصّد بها في هذه الدّراسة وحسب طبيعة المجتمع المدروس هي الطّالبة الجامعيّة التّي جاءت لاستكمال دراستها في الجامعة حسب رغبة تخصّصها، وهذا ما جعلهم يقيمون في إقامة تابعة لمديريّة الخدمات الجامعيّة كإقامة بلعربي عبد القادر.

أهميّة الدّراسة:

هنا تظهر أهميّة دراستنا من خلال تسليط الضّوء على موضوع في غاية الأهميّة ألا وهو إحلال الرّقمنة في الخدمات الجامعيّة، وبشكل دقيق الإقامات الجامعيّة باعتباره موضوع آني، ونظرا لتوفير المال، الوقت والجهد، وكذا قلّة دراسات الماستر في هذا الموضوع، وبالتّحديد ذلك في دراسة واقع الرّقمنة في إحدى الإقامات الجامعيّة المخصّصة للطّالبات ...

أهداف الدّراسة:

يمكن أن نحدّد أهداف الدّراسة فيما يلي:

1- توضيح أهميّة رقمنة الخدمات الجامعيّة.
2- التّعرف على كيفية مساهمة الرّقمنة في الحصول على الخدمات الجامعية المقدّمة للطّالبات.
3- التّعرف على مساهمة الرّقمنة في خدمة الطّالب الجامعي المقيم وكذا الموظّفين.

4- توضيح مجالات استخدام الرّقمنة في الخدمات الجامعيّة بالإقامة.

منهج الدّراسة:

يعتمد الباحث في إنجاز بحثّه على أحد مناهج البحث العلمي وهي متعدّدة، تختلف باختلاف واحتياجات الدّراسة وموضوعها، وقد تمّ الاعتماد في هذه الدّراسة على المنهج الكمّي الكيفي، فهو من المناهج واسعة الاستخدام، وذلك من أجل الحصول على نتائج علميّة، وتفسيرها بطريقة موضوعيّة بما ينسجم مع المعطّيات العقلية للظّاهرة، أمّا فيما يخص نوع الدّراسة فهي دراسة وصفيّة تحليليّة.

أدوات جمع البيانات:

قد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدّراسة أو الإجابة عن أسئلتها أو لفحص فرضياتها، ويجب على الباحث أن يقرّر مسبقا الطّريقة المناسبة لبحثه أو دراسته أو يكون ملما بالأدوات والأساليب المختلفة لجمع المعلومات لأغراض البحث العلمي.[1]

الاستّبيان:

يعرّف الاستبيان على أنّه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتّبة حول موضوع معيّن، يتّم وضعها في استمارة تُرسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يُجري تسليمها باليد، تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها. [2]

[1] ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم ،" مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية و الّتطبيقية، ط1، دار صفاء للنّشر، عمان،-1420 2000،ص. 81

[2] أحمد،ر.ح .(2008)، العلم والبحث العلمي في مناهج العلوم الإسكندريّة: المكتب الجامعي الحديث.

أولاً: الإطار المنهجي

وقد تمّ الاعتماد في دراستنا هذه على أداة الاستّبيان لأنها تتناسب مع موضوع بحثّنا من عدّة جوانب نذكرها كالآتي.

-أنّ المعلومات التّي نحصل عليها من الاستّبيان تكون معلومات كميّة، (معطيات ميدانيّة، موضوعيّة، صحيحة وصادقة لأنها تكون بدون أسماء).

-تكون منخفّضة التّكلفة وتساعدنا في جمع المعلومات في أقل وقت وجهد مقارنة بالوسائل الأخرى.

تصميم الاستّبيان:

حيث تمّ تصميم استبيان موجّه للطّالبات المقيمات في إقامة بلعربي عبد القادر للبنات – خرّوبة-بمستغانم ، وبعد ذلك قمنا بتطبيق الاستمارة ، وذلك بهدف الحصول على المعلومات والمعطّيات اللاّزمة والتّي يمكن من خلالها الإجابة على التّساؤلات التّي أثارتها هذه الدّراسة، كما تمّ توزيعها على الطّالبات المقيمات مكوّنة من 120 طالبة من مختلف التّخصصات والمستويات من السّنة أولى ليسانس إلى السّنة الثّانية ماستر، حيث تمّ استّرجاع 100 استّمارة استبيان صالحة للتّحليل، كما سجّلنا 20 استّمارة ملغاة نظرا لعدم الإجابة على كامل الأسئلة والبعض الآخر لم يتمّ استرجاعها .

كما تمّ تقسيم الاستّبيان إلى محاور كالآتي:

محاور تصميم الاستبيان:

المحوّر الأوّل: ويشمّل البيانات الشّخصيّة، وضمّ (03 أسئلة)، أُنظر الملحق رقم 01.

المحوّر الثّاني: ويتعلّق بـ: توزيع الغرف باستخدام الرّقمنة، وضمّ (06 أسئلة).

المحوّر الثّالث: ويتناول رقمنة عمليّة الإطعام في الإقامات الجامعيّة، وضمّ (08 أسئلة).

أولاً: الإطار المنهجي

وتمّ إعداد الاستّمارة وفق النّوع المغلق ونصف المفتوح الذّي يحدّد الاستّجابات المحتّملة لكل سؤال.

وللإشارة فإنّ أسئلة الاستّبيان قد أعيد تصميمها أكثر من مرّة، قبل النّزول إلى الميدان وذلك بعد عملية التّحكيم من طرف عدد من الأساتذة، ممّا أدّى ذلك إلى إضافة البعض منها، وحذف البعض الآخر، الذي ليس له داع في خدمة الموضوع، ليتّم بعدها صياغة الاستّمارة النّهائية.

حدود الدّراسة:

أ. الحدود المكانية:

قمنا بإجراء هذه الدّراسة بإقامة بلعربي عبد القادر للبنات –خروبة –بمستغانم، حيث تّم اختيارنا لهذه الإقامة كنموذج، وذلك للتّعرف عن قرب لإستخدامات أو تطبيقات الرّقمنة في الإقامة الجامعيّة وصعوبة تطبيقها.

ب. الحدود الزّمانية:

تمّت هذه الدّراسة خلال السّنة الجامعيّة 2024-2025 بعدما تمّ اختيار الموضوع وأخذ الموافقة عليه من طرف الأستاذة المشرّفة وتمّ الشّروع في إنجاز هذه الدّراسة الممتّدة من شهر جانفي 2025 إلى غاية شهر ماي 2025.

ج. الحدود البشريّة:

انحصر المجال البشري في فئة الطّالبات الجامعيات المقيمات بإقامة بلعربي عبد القادر التّابعة لولاية مستغانم، حيث يبلغ عدد طالباتها (1379 طالبة)، وذلك باختلاف مستوياتهن وتخصّصاتهن العلميّة ، بالإضافة للموظّفين والإداريين، ويبلغ عددهم (حوالي 17موظف)،من بينهم (12 ذكور) و(05 إناث) .

أولاً: الإطار المنهجي

مجتمع الدّراسة وعيّنته:

مجتمع الدّراسة:

استنادا إلى موضوع الدّراسة تحت عنوان " الرّقمنة في إقامة بلعربي عبد القادر" فإنّ المجتّمع الأصلي لهذه الدّراسة الطّالبات المقيمات في إقامة بلعربي عبد القادر من مختلف المستويات من السّنة الأولى ليسانس إلى السّنة الثّانية ماستر، وذلك باختلاف تخصّصاتهم من رياضة، علوم شرعيّة،علوم إنسانيّة واجتماعيّة، علوم اقتصاديّة وغيرها من التّخصّصات الأخرى، والذّي يبلغ عددهم (1379 طالبة)، وذلك للوقوف على واقع استخدام الرّقمنة وصعوبة تطبيقها، وكذلك موظّفي الإقامة الذّين يعملون في الإدارة.

عيّنة الدّراسة:

يعتبر اختيار العيّنة جزءا أساسيا ومهما جدا في البّحث العلمي، نظرا لصعوبة الوصول إلى كل أفراد المجتمع (بسبب التّكلفة الباهظة والوقت)، يجب على الباحث أن يختار عيّنة أو مجموعة جزئية من مجتمع الدّراسة تساعده على فهم أنماط وديناميكيات المجتمع المدروس.[3]

وفيما يخصّ هذه الدّراسة فقد تمّ الاعتماد على العيّنة العرضية، حيث بلغ عددهم 120 استمارة استبيان من مختلف التّخصّصات والمستويات، وتم استّرجاع 100 استمارة استبيان صالحة للتّحليل.

[3] ربما ماجد، منهجية البحث العلمي، مؤسسة فريد بريس إيبرت ،2016، ص29 .

أولاً: الإطار المنهجي

الدّراسات السّابقة:

دراسة الأولى:

للكاتبة زكية قصاص وفتيحة يعقوبي حول " ترقيّة جودة الخدمات في الإقامة الجامعيّة " ، دراسة حالة الإقامة الجامعيّة 1000 سرير (القطب الطّبي)، خروبة.

الإشكاليّة: تمحوّرت هذه الدّراسة حول خدمات الإقامة الجامعيّة في ظّل التّطوّر الهام في مجال الخدمات، ممّا خلق منافسة شديدة بين مقدّميها، حيث ركّزت على أهميّة الجودة في تقديم الخدمات وأثرها على رضا الزبون من أجل خلق ميزة تنافسيّة وزيادة رِبحيّة للمؤسّسات الخدماتيّة ... كما أنّ استمراريّة الإقامات الجامعيّة بِاعتبارها مؤسّسة خدماتيّة مرهون بأداء نشاطها بشكل جيّد وضمان نموّها وتطوّرها من خلال الخدمة المقدّمة والاستراتيجيات الفعّالة في تسويق خدماتها ، ممّا أجبرها على تطبيق أساليب إداريّة حديثة تهدف إلى تلبيّة حاجات وتوقّعات الطّلبة المقيمين وإشباع رغباتهم.

السّؤال الرّئيسي: كيف يمكن للإقامات الجامعيّة الجزائريّة في ظّل تطبيق التّسويق الخدماتي أن تحقّق رضا الطّالب المقيم؟

أدوات جمع البيانات: تمّ الاعتماد على الاستمارة الاستيبانيّة، لأنّ هذه الأداة تهدف خاصّة اختبار الفرضّيات ومن أجل تقليص الأثر السّلبي لكثرة عدد الأسئلة، فقد ركّزنا على الأسئلة المغلقة والأسئلة ذات الاختبارات المحدّدة.

مجتمع البحث وعيّنته: تمّ اختيّار الطّلبة المقيمين في الإقامة الجامعيّة 1000 سرير، وذلك بِاختّيار عيّنة مكوّنة من 80 طالب.

الدّراسة الثّانيّة:

أولاً: الإطار المنهجي

دراسة حول الخدمات الجامعيّة والتّحصيل العلمي في الجزائر.

الإشكاليّة: لقد تكفّلت الدّولة الجزائريّة بقطاع التّعليم العالي حيث أَوْلَتْ له عناية كبيرة، وكانت تتمتّع بالدّيمقراطيّة ومجّانيّة التّعليم من الرّكائز الأساسيّة للسّياسة التّعليميّة في الجزائر، وإنطلاقا من ذلك تمّ وضع نظام لإعانة الطّلبة من التّعليم العالي ...

السّؤال الرّئيسي: كيف يمكن للخدمات الجامعيّة تعطيل المردود التّعليمي؟ .

منهج الدّراسة: تمّ الاعتّماد في هذه الدّراسة على المنهج التّحليلي لأنّه ملائم لمثل هذه الظّواهر الاجتماعيّة والإنسانيّة، كما تمّ الاعتّماد على المنهج الوصفي من خلال تجميع المادّة العلميّة الخام الخاصّة بمتغيّرات الدّراسة.

أداة جمع البيانات: تمّ الاعتّماد في هذه الدّراسة على الاستبانة، لأنّها تسمح لنا بتفسير أثر الخدمات الجامعيّة على مردود التّعليم.

التّعليق على الدّراسات السّابقة:

من حيث الموضوع: تختلف دراستنا عن الدّراسات السّابقة، حيث أنّ الدّراسة الأولى تربط بين جودة الخدمات والإقامة الجامعيّة، أمّا الدّراسة الثّانيّة تربط بين الخدمات الجامعيّة والتّحصيل الدّراسي، في حين نجد أنّ دراستنا تربط بين الرّقمنة والخدمات الجامعيّة.

من حيث المتغيّرات: تتشابه دراستنا مع الدّراسات السّابقة في المتغيّر المتعلّق بالإقامات الجامعيّة، غير أنّها تختلف عنهما في المتغيّر الثّاني وهو الرّقمنة، فدراستنا تركّز على الرّقمنة.

من حيث المنهج: تشابهت دراستُنا مع دراسة " الخدمات الجامعيّة والتّحصيل العلمي في الجزائر "، حيث اعتمدت هذه الدّراسة على المنهج الوصفي التّحليلي، وهو المنهج الذّي اعتمدنا عليه في دراستنا، كما نلاحظ في الدّراسة الثّانيّة " ترقية جودة الخدمات في الإقامة الجامعيّة "، لم يتّم تحديد المنهج المتّبع في هذه الدّراسة.

أولاً: الإطار المنهجي

من حيث الأداة: تشابهت دراستنا مع الدّراسات السّابقة " دراسة ترقية جودة الخدمات الجامعيّة " ودراسة الخدمات الجامعيّة والتّحصيل الدّراسي "، حيث اعتمدتا هاتين الدّراستين على أداة استمارة استبيان، كما اعتمدنا في دراستنا هاته على أداة الاستبيان.

من حيث العيّنة: تشابهت دراستنا مع دراسة " ترقية جودة الخدمات في الإقامة الجامعيّة "، حيث تمّ الاعتّماد على العيّنة العرضيّة (بالإقامة الجامعيّة) وهذا هو محلّ دراستنا، كما نلاحظ أنّه في دراسة " الخدمات الجامعيّة والتّحصيل العلمي " لم يتّم تحديد العيّنة بشكل دقيق.

كيفيّة الاستفادة من الدّراسات السّابقة:

لقد استفدنا من الدّراسات السّابقة في عدّة جوانب مهمّة، حيث ساعدتنا في فهم موضوع الدّراسة بشكل أفضل، ومعرفة المتغيّرات المرتبطّة به، كما استفدنا منها في كيفيّة بناء الإشكاليّة وصياغة الأسئلة والأهداف ، وبفضلها اخترنا المنهج المناسب في دراستنا وهو المنهج الوصفي التّحليلي، لأنّه أُستُعمِل في أكثر من دراسة سابقة ، كما ساعدتنا الدّراسات السّابقة في إعداد أداة البحث ألا وهي الاستبيان، وذلك من خلال الاطّلاع على طريقة بناء الأسئلة وطريقة الصّياغة، وأخيرا ساعدتنا الدّراسات السّابقة في تكوين فكرة عن النّتائج التّي قد أصل إليها ، ومعرفة ما الجديد الذّي يُمكن أن تُقدّمه دراستُنا مقارنة بالدّراسات الأخرى .

ركّزت الدّراسات السّابقة على الخدمات الجامعيّة، حيث ساعدتنا في فهم المفاهيم الأساسيّة وتوضيح أهميّة، لكن تميّزت دراستنا عن باقي الدّراسات بتركيزها على الرّقمنة في الإقامات الجامعيّة، وهو مجال لم يتم التّطرّق إليه بشكل مباشر في الدّراسات الأدبيّة، ومن هنا جاءت جدّة الدّراسة، حيث حاولنا نقل الاهتمام من رقمنة الجوانب الإداريّة والأكاديمية إلى رقمنة الحياة الطّلابيّة اليوميّة داخل الجامعة الجزائريّة، ممّا يكشف عن احتّياجات جديدة قد تُساهم في تطوير الخدمات الجامعيّة مستقبلا.

أولاً: الإطار المنهجي

الخلفيّة النظريّة:

نظريّة الحتميّة التّكنولوجيّة:

تُعدُّ نظريّة الحتميّة التّكنولوجيّة لوسائل الإعلام من النّظريات الحديثة التّي ظهرت على دور وسائل الإعلام ، وطبيعتها و تأثيرها على كلّ المجتمعات، ويعتبر مارشال ماكلوهانمن مؤسّسي هذه النّظريّة وهو من أشهر المثقّفين و الباحثين في النّصف الثّاني من القرن العشرين...، حيث أخذ مارشال ماكلوهان موقفا نستطيع أن نسميه " الحتميّة التّكنولوجيّة"، ويُؤمن ماكلوهان بأنّ الاختراعات التّكنولوجيّة المهمّة هي التّي تُؤثّر تأثيرا أساسيا على المجتمعات ، وقد تابع ماكلوهان هذه الفكرة بشكل أكثر تعمقا ليعرف أهمّيتها التّكنولوجيّة ، ممّا جعله يطوّر فكرة محدّدة عن "الصّلة بين وجود الاتّصال الحديث في المجتمع والتّغيرات التّغيرات الاجتماعيّة ، والتّي تحدّث في ذلك المجتمع"[4] .

ويقول ماكلوهان : " إنّ التّحوّل الأساسي في الاتّصال التّكنولوجي يجعل التّحوّلات الكبرى تبدأ ليس فقط في التّنظيم الاجتماعي، ولكن أيضا في الحساسيات الإنسانيّة " والنّظام الاجتماعي في رأيّه يُحدّد المضمون الذّي تحمله هذه الوسائل ، و يقول ماكلوهان : أنّ وسائل الإعلام التّي يستخدمها أو يَضطّرُ إلى استخدامها ستُحدِّد طبيعة المجتمع و كيف يُعالج مشاكله وأي وسيلة جديدة هي امتداد للإنسان ، تُشكِّل ظروفا جديدة محيطة تُسيطّر على ما يفعله الأفراد الذّين يعيشون في ظِّل هذه الظّروف و تُؤثّر على الطريقة التّي يُفكرون و يَعملون وفقا لها" ، أي أنّ الوسيلة امتداد للإنسان ... كما يرى أنّ التّغيّر التّكنولوجي حتميا لا مفرّ منه ...[5]

وفقا لماكلوهان ، فإنّ التّكنولوجيا لا تُستخدّم فقط، بل تُعيد تشكيل البنيّة الذّهنيّة، الاجتماعيّة و الثّقافيّة للإنسان ، أي أنّها "تُحتم " أنماطا معيّنة من التّفكير و السّلوك و

---

[4]Silverstone ,(Roger) ,compte rendu de l'ouvrage ,letters of Marshall… In Medias ,Culture et Société , 10 mars, 1988,p 390.

[5]حسن عماد مكاوي ، ليلى حسن السيد، الاتّصالو نظرياتهالمعاصرة، القاهرة، دار المصريّة اللّبنانيّة، 2002م، ص 325، بتصرّف .

أولاً: الإطار المنهجي

التّفاعل ، فالآن لم نعُد نتحكّم كُليا في التّكنولوجيا، بل أصبحت هي التّي تتحكّم في طريقة حياتنا و تنظيما للوقت و العمل و التّعليم و العلاقات، فقد فرضت التّكنولوجيا نفسها في جميع المجالات من الاقتصاد، التّعليم، السّياسة وصولا إلى الذّكاء الاصطناعي الذّي أصبح واقعا لا يمكِن الاستغناء عنه، فالتّكنولوجيا لم تعُد خيارا، بل أصبحت بُنية تحتيّة تفرِض إيقاعها على الحياة اليوميّة ، وتُجبر الأفراد و المؤسّسات على التّكيّف معها بإستمرار، ممّا يُؤكِّد أنّ المجتمع يتغيّر تحت تأثيرها .

وهكذا، كان لا بدّ من رقمنة الخدمات الجامعيّة في إطار الحتميّة التكنولوجية، حيث فرضت التّكنولوجيا نفسها في جميع المؤسّسات والمرافق والخدمات، ومنها الخدمات الجامعيّة التّي هي محل دراستنا هذه.

نظريّة انتشار المبتكرات:

جاءت هذه النّظريّة على يد الباحث " إيفرت روجرز"، وركّز من خلالها على كيفيّة تبني الجمهور للمستحدثات أي كل الابتكارات الجديدة سواء في مجال الإنتاج أو الاستهلاك، وهذا نتيجة للاهتمام في تلك المرحلة بتحديث المجتمع الأمريكي وجعله مواكبا للتّغيّرات الاقتصاديّة والاجتماعيّة التّي جعلت من الولايات المتّحدة الأمريكيّة قوّة كُبرى بعد الحرب العالميّة الثّانيّة ...وتفترِض هذه النّظريّة أنّ تدفُّق الاتّصال يتّم على مراحل تأثُرا بنظريّة تدفّق على مرحلتين ل: "لازرسفيلد"...

ولقد حاولت هذه النّظريّة تقديم تفسير سوسيولوجي لكيفيّة انتشار الأفكار والمنتّجات الجديدة، وكيفيّة تبنّيها من طرف الأفراد و المجتمعات، ويرى هنا صاحبها أنّ عملّيتي الانتشار الاجتّماعي و التّبنّي الفردي مرتبطتان بإرتباط الفرد بالجماعة [6] ، ويربط بين عمليّة الانتِشار

[6] ريم بوش، محاضرات تخصّص جماهيري ووسائط جديدة، ماستر 01، على الموقع-https//fsic.univ-alger3.dz ، بتاريخ 25/05/2023، على الساعة 10:16.

والإتّصال والذّي يعتبره مهما وأحد مكوّنات العمليّة...كما فتحت هذه النّظريّة مجال لإجراء العديد من البحوث في تخصّصات مختلفة ، والتّي اهتمّت بعمليّة تبنّي تكنولوجيا الإعلام و الاتّصال، وهذا من أجل اقتراح تفسيرات و أفكار تبيّن محدّدات التّبني، فرديّة، مجتمعيّة، ظرفيّة .

حيث تُوضّح هذه النّظريّة كيف تنتقِل الأفكار و المنتجات الجديدة بين النّاس داخل المجتمع، وتُبرِز أنّ التّبني لا يُحدِث دفعة واحدة ، بل يمرّ بعدّة مراحل تبدأ بالتّعرف على الابتكار، ثمّ تشكيل رأي حوله ، يلي ذلك قرار بإستخدامه ، ثمّ تجربته فعليا ، وأخيرا تأكيد مدى فائدته، كما تُصنِّف النّظريّة النّاس إلى فئات حسب سرعة استجابتهم للتّجديد، بدءاً من المبتكرين الذّين يُبادَرون بالتّجربة ، وصولا إلى المتأخّرين الذّين يرفُضون التّغيير إلاّ بعد فترة طويلة، وتؤثّر العوامل مثل التّواصل ، ودور الجماعة ، ومدى ملائمة الابتكار مع قيّم الأفراد دورا مهما في نجاح أو فشل عمليّة التّبنّي.

حيث بإعتباري طالبة بالإقامة الجامعيّة منذ فترة اللّيسانس، لمّا ظهرت فكرة رقمنة خدمات الإيواء والإطعام، كانت في البدايّة مقاومة لهذه الفكرة، بإعتبار أنّها جديدة ولم يسبق للطّالبات التّعامل معها، وبعدما فُرضت رقمنة الخدمات بشكل رسمي وكامل، بدأت تظهر بعض المشاكل في الاستخدام، ثمّ تعوّدت الطّالبات على الفكرة وأصبحت جزءاً من حياتهُنّ الجامعيّة بالإقامة.

ثانيا: الإطار النظري

ثانياً: الإطار النظري

:أولا: ماهيّة الرّقمنة

1.1تعريف الرّقمنة و خصائصها.

يمكن تعريف الرّقمنة بأنّها تحويل الملفات الورقيّة مهما كانت هذه الملفات سواء كانت: كتب، مجلات، رسائل، كما لا يقتصّر التّحويل على الملفات الورقيّة بل يتعدّى ذلك إلى العناصر الأخرى المتمثّلة في المواد السّمعيّة والبصريّة، وذلك لأجل تسهيل معالجتها الكترونيا.[7]

كما يعرّفها تايلور 2007 إنّها تمثل الفرق بين البيتات ، وهي كل ما ليس له حجم ولون ويستطيع السّفر في سرعة الضّوء، أي أنّ الرّقمنة من النّاحية العلمية هي نظام إلكتروني يمكّن بعض الأجهزة من التقاط الصّور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفّرة ومن ثمّ تخزينها واسترجاعها ونسخها وحتّى تغييرها[8]

كما تعرّف الرّقمنة على أنّها عملية تحويل المعلومات من شكلها التّقليدي إلى شكلها الرّقمي.[9]

خصائص الرّقمنة:

للرّقمنة مجموعة من الخصائص لعلّ أبرزها ما يلي:

- تقليص الوقت: فالتّكنولوجيا تجعل كلّ الأماكن الكترونيا متجاورة.
- تقليص المكان: تتيح وسائل التّخزين التّي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزّنة والتّي يمكن الوصول إليها بسهولة ويسر.
- الشّيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشّبكة للتّوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوّتها من الانتشار المنهجي لنمط مرن.[10]

---

[7] 7 عايدي جمال ، الرّقمنة وآثارها التّنظيميّة في الجامعة الجزائريّة من وجهة نظر الموظّفين ، مجلّة دراسات اقتصاديّة ، المجلد 16 ، العدد 01، 2022، ص.561

[8]نجلاء أحمد يس، الرّقمنة وتقنياتها في المكتبات العربيّة، العربي للنّشر والتّوزيع، القاهرة، 2012، ص16.

[9]مشفرة بن دخيل الله ألختي ، مشاريع وتجارب التّحويل الرّقمي في مؤسسات المعلومات، مجلة **RIST**، العدد 1، 2011، بتصرف.

- التّفاعلية: أي أنّ المستعمّل لهذه التّكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت ، فالمشاركين في عملية الاتّصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التّفاعل بين الأنشّطة.
- اللاّتزامنيّة: وتعني إمكانيّة استقبال الرّسالة في أي وقت يناسب المستّخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النّظام في نفس الوقت.
- اللاّمركزيّة: وهي خاصيّة تسمح باستقلالية تّكنولوجيا المعلومات والاتّصالات، فالأنترنت مثلا تتمتّع باستمراريّة عملها في كلّ الأحوال فلا يمكن لأيّ جهة أن تعطّل الانترنت.
- اقتّسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التّفاعل والحوار بين الباحث ونظم الذّكاء الاصطناعي، ممّا يجعل تّكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقويّة فرص تكوين المستخدمين من أجل الشّمولية والتّحكم في الإنتاج.
- قابلية التّحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرّسالة الموسوعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- قابلية التّوصيل: وتعني إمكانيّة الرّبط بين الأجهزة الاتّصالية متنوّعة الصّنع، أي بعض النّظر عن الشّركة أو البلد الذّي تمّ فيه الصّنع، على مستوى العالم بأكمله.[11]

2.1 فو ائد الرّقمنة وأهمّيتها:

توجد فوائد كثيرة للرّقمنة نذكّر أهمّها:

- إتاحة الدّخول إلى المعلومات بصورة واسعة .

---

[10] مقدم عبد الغني،مدلل عبد الفتّاح، الرّقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العموميّة في الجزائر قطاع العدالة نموذجا، (مذكّرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السّياسيّة تخصص سياسّة عامة وإدارة محليّة، جامعة الوادي، كليّة العلوم السّياسيّة)، 2016-2017، ص 31.

[11] أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التّنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثّالث للمعلومات الصّناعية والشّبكات، المنظّمة العربيّة للتّربية والثّقافة و العلوم، 2023، ص.07.

- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
- نقص تكاليف الحصول على المعلومات.
- إمكانية التّكامل مع الوسائل الأخرى (الضّوء، الصّورة، الفيديو).[12]
- العمل بروح الفريق.
- تعزيز الشّفافية في العمل بإلغاء الواسطة والمحسوبيّة.
- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة الكترونياً، وتوفير مصاريف ماليّة كبيرة كانت تصرّف أثناء العمل بالحكومة الالكترونيّة.
- القضاء على البيروقراطيّة في العمل.
- توحيد الجهود تحت بوابة الكترونيّة واحدة، بدلا من تشتيت الجهود وازدواجيّة بعض الإجراءات في الحكومة التّقليديّة.[13]

أهميّة الرّقمنة:

تتجلّى أهميّة الرّقمنة فيما يلي:

- الرّبط والتّقريب بين الأفراد والأمَم والشّعوب، ومثال على ذلك انتّشار الهاتف النقّال، الذّي يعتبر أنجح وسائل الاتّصال والتّبادل بين الأفراد، وكذا أحد أهَم وسائل الأدوات في الحصول على المعلومات التّسويقيّة.
- قدرة هذه التّكنولوجيا على إنجاز الكثير من الأنشّطة بسرعة ودقة عالية، ممّا أدى إلى تدنّي التّكاليف والرّفع من الإنتاج.

[12] حمزة منير، المكتبة الرّقمية والنّشر الالكتروني للوثائق، دار الألمعية للنّشر والتّوزيع، قسنطينة، 2010، ص.74.

[13] حنان أبو دية، دور الرّقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الدّاخلية الفلسطينية الحالة الدّراسية (كول سانتر بالفرنسية)، وزارة الدّاخليّة رام الله، دولة فلسطين، إدارة العدد 57، ص 63.

- تعزيز القدّرات التّنافسيّة للدوّل.[14]
- تساهم الرّقمنة في الرّفع من جودة الخدمات العموميّة والتّقليل من مظاهر البيروقراطيّة.
- تعمل الرّقمنة على تحسين الخدمات القائمة أو استحداث خدمات جديدة لم تكن متوفّرة من قبل في العديد من المجالات مثل الصّحة، التّعليم والاتّصالات وغيرها.[15].
- إزالة الفجوّة بين الإدارة والعاملين.
- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يضمن صناعة القرار بشكل استشاري.
- اعتماد المؤسّسات على الخدمات الالكترونيّة يتيح فرصة استخدام أساليب عمل جديدة والإبعاد عن التّعقيد في إنجاز العمل الإداري[16] .

3.1متطلّبات الرّقمنة.

تحتاج عمليّة الرّقمنة لمجموعة من المتطلّبات وتتمثّل فيما يلي:

أ. التّخطيط:على كل مؤسسة معلومات تزيد بخوض مشروع الرّقمنة تحديد خطّة انطلاقا من مجموعاتها ومستعملها والتّخطيط لمشروع الرّقمنة يجب أن يستند إلى لجنة تشرف على المشروع، العناصر المشرفة على مشروع الرّقمنة يحدث بينهم تفاعل وحوار من أجل المساهمة

[14]هبال عبد المالك، إثر توفّر متطلّبات مستخدمات الرّقمنة في تحسين مستوى الخدمة المعرفيّة الالكترونيّة لعمليات التّجارة الخارجيّة، مجلّد دفاتر اقتصاديّة، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلّد 14، العدد 01، 2023، ص469.

[15]فوزيّة صادقي، دور الرّقمنة في تحسين الخدمة العموميّة بالجزائر، " دراسة تحليليّة للجماعات المحليّة "، أطروحة مقدّمة لنيل شهادة الدّكتوراه الطّور الثّالث، كليّة علوم الإعلام والاتّصال السّمعي البصري، قسم الاتّصال والعلاقات العامّة ،2020-2021، ص 122.

[16]العربي بوعمامة، حليمة رقاد، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، 2014، ص49.

في زيادة تدفق المعلومات في مسارات مختلفة إذْ تسمح برأس المال أن يتدفّق رقميا، ويجب أن يتمتّع هؤلاء العناصر بالخبرة والكفاءة في المجالات العمليّة والعلميّة.[17]

ب.متطلّبات بشريّة: يعدّ العنصر البشري من العناصر الهامّة في قيام أيّ مشروع، ذلك أنّه لا بدّ من وجود العنصر البشريّ مهما كانت درجة تقنيّة وحداثة المشروع الرّقمي.

ج.المتطلّبات التّشريعيّة: يجب على المؤسّسة أن تتبنّى عمليّة الرّقمنة الأخذ بعين الاعتبار حقوق الملكيّة الفرديّة، أي وضع التّرتيبات اللاّزمة لحفظ حقوق المؤلّفين في الاستخدام الآلّي بالمشروع والنّشر على شبكّة الانترنت، وذلك حتّى لا تتعرض حقوق الملكيّة الفكريّة إلى الضّياع في مجال الاستّنساخ غير المشروع لأوعيّة المعلومات.

د.المتطلّبات التّنظيمية والإداريّة: تشمل مجمل التّعديلات التّي يجب إجراؤها على البنى التّنظيميّة والإجراءات والهياكل الإداريّة أجهزة الدّولة، بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فعاليتها.

هـ.المتطلّبات التّقنيّة: ويمكن تقسيمها إلى ثلاث فئات رئيسيّة:

1-متطلّبات البنيّة التّحتيّة الخاصّة بشبكة الاتّصالات والأنترنت.

2-المتطلّبات الخاصّة بالبنيّة التّحتيّة المعلوماتيّة: أي تلك المتعلّقة بوجود أنظمة معلومات فعّالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها.

3-المتطلّبات المتعلّقة بالأدوات البرمجيّة: بما في ذلك توافر الأطُر البشريّة المؤهّلة القادرة على التّعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعليّة.[18]

---

[17] أمينة بن جدو، معوّقات تطبيق الرّقمنة بالمكتبات الجامعيّة، دراسة عيّنة من مكتبات برج بوعريريج، 1 مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الدّولي الأوّل حول الرّقمنة و تقنياتها، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 15 جوان 2020، ص02.

[18] ماليكة بوخاري، سمير يحياوي، متطلّبات تطبيق الرّقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحليّة دراسة الحالة الشّباك الالكترونيّ لبلديّة البويرة، مجلّة دراسات اقتصاديّة، جامعة أكلي محند أو لحاج، البويرة، الجزائر، المجلّد 16، العدد 03 ،2022، ص459.

ثالثاً: الإطار التطبيقي

ثالثا: الخدمات الجامعيّة.

1.3 تعريف الدّيوان الوطني للخدمات الجامعيّة.

تمّ إنشاء الدّيوان الوطني للخدمات الجامعيّة بموجب المرسوم التّنفيذي 84/95 في 1995/03/22، وهو مؤسّسة عموميّة ذات طابع إداري تتمتّع بالشّخصيّة المعنويّة و الاستقلاليّة الماليّة ، يتّم إشرافها من قبل مجلّس توجيه يقوده مدير عام ، وتشمل هياكل مركزيّة و محليّة تسمّى بالإقامات الجامعيّة و مديريات الخدمات الجامعيّة ، تمثّل هذه الخطوة جزءا من عمليّة إصلاح شاملة للقطاع الجامعي ، تركّزت على إصلاح نمط الإدارة و تنظيم الخدمات الجامعيّة ، بالإضافة إلى إصلاح نظام المنح وتسعيرة الخدمات الجامعيّة، كان الهدف الرّئيسي هو التّصدّي للعجز في الميزانيّة النّاتج عن سوء وترشيد التّكاليف ، وتحسين سياسة إعانة الدّولة للطّلاب . ومنذ 1997، تمّ تكليف الدّيوان لتحسّن الظّروف الاجتماعيّة.

2.3 أهميّة الخدمات الجامعيّة (الإقامة).

للإقامة الجامعيّة أهميّة كبيرة في حياة الطّالب الجامعي، نذكّر مايلي:

1-إعانة الطّلبة بتوفير السّكن والإطعام.

2-تقديم الدّعم النّفسي والاجتماعي بالإضافة إلى عدم التّمييز بين الطّلاب.

3- توفير الظّروف الملائمة للطّلبة من مبيت وإطعام ورعايّة صحيّة ونفسيّة وغيرها.

4-توفير مكتبات وأماكن خاصة للمطالعة والدّراسة وذلك لتحفيزهم على التّفوق.

5-تقديم محاضرات نفسيّة وإرشاديّة للطّلبة وذلك حفاظا على حمايتهم من الانحراف.

6-إقامة برنامج مكثّف من رحلات، حفلات، وخرجات ميدانيّة وعلميّة بهدف التّرويح عن الطّالب الجامعي وملأ وقت فراغه وإخراجه من القوقعة الثّلاثيّة (الإيواء، الإطعام، والنّقل).

7-مشاركة الإقامة في المسابقات المحليّة وكذا الوطنيّة، (كمسابقة حفظ وتجويد القرآن الكريم في شهر رمضان المبارك، مسابقة الرّياضة البدنيّة، مسابقة منشّط إذاعي جامعي...).

8-توفير الوقت والتّكاليف الباهظة وذلك تجنّبا للتّنقل وخاصة الأماكن البعيدة.

3.3 نظرة موجزة عن الإقامة الجامعيّة د. بلعربي عبد القادر للبنات –خروبة- 02:

دشّنت الإقامة الجامعيّة من طرف فخامة رئيس الجمهوريّة " عبد العزيز بوتفليقة "، عند زيارته إلى مدينة مستغانم، وهذا يوم 28 جويلية 2007.

افتُتِحت الإقامة الجامعيّة أبوابها لاستقبال حوالي 2000 طالبة جديدة للسّنة الأولى جامعي وهذا يوم: 20 أكتوبر 2007.

نبذة تاريخيّة عن تسميّة الإقامة باسم الشّهيد " د. بلعربي عبد القادر ".

لقد سميّت الإقامة الإقامة الجامعيّة باسم الشّهيد الدّكتور بلعربي عبد القادر المدعو " قدور"،

وُلد بتاريخ 09 جانفي 1930 بلديّة عشعاشة ولاية مستغانم، بدأت دراسته سنة 1936 بالمدرسة الابتدائيّة لقرية " بيكار"، حيث كلّلت دراسته بنجاح في شهادة التّعليم الثّانوي "البكالوريّا " سنة 1950، أتمّ دراسته الجامعيّة والرّياضيّة بجامعة الجزائر تخصّص حقوق، حيث نال شهادة ليسانس سنة 1954 ليسافر إلى باريس لإكمال دراسته العليا بتحصيله على الدّكتوراه في العلوم السّياسيّة سنة 1956.

اغتنم فرصة تواجده بالعاصمة الفرنسيّة ليندمج في المنظّمات السّياسيّة والتّنظيمات الطلاّبية، حيث انخرط في حزب الشّعب الجزائري وحركة انتصار الحريات الدّيمقراطيّة،

ورفاقه في النّضال أمثال " بلعيد عبد السّلام – الأخضر الإبراهيمي – رضا مالك – ومحمد الصديق بن يحيى "، وفي سنة 1953 كان عضوا قياديا في جمعيّة الطّلبة المسلمين بإفريقيا الشّمالية، حيث بادر إلى إنشاء الإتّحاد العام للطّلبة المسلمين الجزائريين وكان عضوا في التّحضير لإنشاء هذه الحركة ...

بعد رجوعه إلى الوطن في أواخر 1956 لينخرط في صفوف جيش التّحرير الوطني بالولاية الخامسة بمستغانم، ثمّ الولاية الرّابعة سنة 1957، سقط شهيدا في ميدان الشّرف خلال اشتباك وقع بأولاد بن عيسى بين المجاهدين وقوات الاحتلال سنة 1959 بجبال الأطلس بالبليدة قرب الشّريعة.

يقول الله عزّ وجل بحديثه عن الشّهداء والمجاهدين: [ولا تحسبنّ الذّين قتّلوا في سبيل الله أمواتا بل أحياء عند ربّهم يُرزقون]. صدق الله العظيم.

ثالثاً: الإطار التطبيقي

بطاقة فنيّة لإقامة بلعربي عبد القادر:

مساحة الإقامة الجامعيّة: 05 هكتارات.

قدرة الاستيعاب النّظريّة: 1500 سرير.

عدد الغرف: 1024 غرفة.

عدد الأجنحة: 14 جناحا متفرّقة على مساحة الإقامة.

تبعد عن وسط المدينة بـ05كيلو ومترات.

عدد المصالح :05 مصالح (مصلحة الإدارة العامة، مصلحة الإيواء، مصلحة الإطعام،

مصلحة النّشاطات الثّقافيّة والرّياضيّة والعلميّة ومصلحة الصّيانة

والأمن الداخلي).

المرافق الموجودة بالإقامة الجامعيّة:

ملعب متعدّد الخدمات: كرة اليد، كرة السّلة، كرة الطّائرة.

ملعب لكرة القدم بمساحة: 70\ 40 عادي.

قاعة للمكتبة والأنترنت.

قاعة للحفلات.

ساحة للحفلات على الهواء الطّلق.

قاعة التّلفزيون.

قاعة ايروبيك + الجيدو.

ثالثاً: الإطار التطبيقي

قاعة للمصلى (عائشة أمّ المؤمنين).

مرشات بها 26 غرفة

ثالثاً: الإطار التطبيقي

البيانات الدّيمغرافيّة:

جدول رقم :01يمثّل عمر المبحوثين.

العمر	التّكرار	النّسبة
20 أقل من	17	% 17
25 - 20 من	79	% 79
30 - 26 من	03	% 03
35 - 31 من	00	% 00
35 أكثر من	01	% 01
المجموع	100	% 100

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 01: يتّضح توزيع مفردات العيّنة، واحتّلت المرتّبة الأولى الفئة العمريّة 20- 25 بنسبة 79 %، وهذا ما يفسّر أنّ هذه هي المرحلة العمريّة التّي تكون فيها الدّراسة بالجامعة.

وفي المرتّبة الثّانيّة الفئة العمريّة أقل من 20 بنسبة 17 %، وهم على الأغلب طلبة السّنة الأولى، كما احتّلت المرتبة الثّالثة والرّابعة الفئة العمريّة 26 – 30 بنسبة 03 % والفئة العمريّة أكثر من 35 بنسبة 01 %.

جدول رقم 02: يمثّل مستوى الطّلبة.

المستوى التّعليمي	التّكرار	النّسبة
أولى ليسانس	16	% 16
ثانيّة ليسانس	31	% 31
ثالثة ليسانس	28	% 28
أولى ماستر	11	% 11
ثانيّة ماستر	14	% 14
المجموع	100	% 100

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 02: يتّضح توزيع مستوى الطّلبة، حيث احتّلت المرتبة الأولى السّنة الثّانية ليسانس بنسبة 31 %، واحتّلت المرتبة الثّانية السّنة الثّالثة ليسانس بنسبة 28 %، كما احتّلت المرتبة الثّالثة والرّابعة والخامسة السّنة الأولى ليسانس والثّانية ماستر وكذا السّنة الأولى ماستر بنسب متّفاوتة تقدّر بنسبتي 16 %، 14 % و11 % على التّوالي.

ومن خلال هذا الجدول يتّضح لنا أنّ هذه النّسب تشير إلى تقلّبات في الأداء الأكاديمي، مع ارتفاع ملحوظ في السّنتين الثّانية والثّالثة ليسانس، ويليها انخفاض في مرحلة الماستر وهذا راجع لعدم تجاوب هذه الفئة مع الاستبيان نظرا لضغوطات الأبحاث والرّسائل العلميّة، المذكّرة وأشغال نهاية الدّراسة.

جدول رقم :03يمثّل قبول طلب التّسجيل في الإقامة الجامعيّة من أوّل مرّة.

الاحتمالات	التّكرار	النّسبة
نعم	92	% 92
لا	08	% 08
المجموع	100	% 100

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 03: يتّضح قبول طلب التّسجيل في الإقامة الجامعيّة من أوّل مرّة، وذلك بنسبة 92 % وهي أعلى نسبة، وهذا ما يفسّر وجود الخبرة والكفاءة للموظفين، والملفات المقدّمة تستوفي الشّروط، وفي المقابل هناك نسبة ضئيلة جدا تقدّر ب 08 % فقط لم يُقبل تسجيلهم في الإقامة الجامعيّة من أوّل مرّة.

جدول رقم :04 يمثّل مواجهة مشاكل تقنيّة أثناء التّسجيل.

الاحتمالات	التّكرار	النّسبة
نعم	21	% 21
لا	79	% 79
المجموع	100	% 100

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 04: يتّضح عدم مواجهة مشاكل تقنيّة أثناء التّسجيل، حيث قُدّرت بـ 79%، وهذا ما يفسّر إلى فاعلية النّظام وسهولة استخدامه، أما بالنّسبة الفئة التّي واجهت مشاكل تقنيّة أثناء التّسجيل سجّلت بنسبة 21 % فقط، وهذا يدّل على أنّ للنّظام الرّقمي وجود بعض التّحديات والصّعوبات في استخدامه، وهذا ما يبيّنه الجدول التّالي.

جدول رقم 05: في حالة الإجابة بـ" نعم "، ما نوع المشكّلة التّي واجهتها؟

الاحتمالات	التّكرار	النّسبة
أخطاء في البيانات	02	02 %
بطء أو توقّف المنصّة	09	09 %
عدم قبول التّسجيل	04	04 %
صعوبة في التّصفح أو إدخال المعلومات	06	06 %
المجموع	21	%100

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 05:يتّضح لنا أنواع المشاكل التّقنيّة التّي واجهت الطّالبات ،و احتّلت المرتبة الأولى مشكّلة بطء أو توقّف المنصّة بنسبة 09 % ، وهذا له علاقة وطيدة بالأنترنت ، و احتّلت المرتبة الثّانيّة مشكّلة صعوبة في التّصفح أو إدخال المعلومات بنسبة 06 % ، وهذا راجع للتّطبيق بالدّرجة الأولى ، أمّا المرتبة الثّالثة مشكّلة عدم قبول التّسجيل بنسبة 04 % ، وهذا ما يفسّر عدم استيفاء شروط الإقامة ، بينما المرتبة الرّابعة والأخيرة مشكّلة أخطاء في

البيانات بنسبة 02 % ، وهذا ناتج عن عوامل مشتركة ، لكن غالبا ما تعود إلى المستّخدم بسبب إدخال بيانات غير دقيقة.

.جدول رقم 06: يمثّل مساهمة النّظام الرّقمي في تسهيل عمليّة اقتناء الغرفة

الاحتمالات	التّكرار	النّسبة
نعم ، بصفة كبيرة	76	% 76
لا ، لم يساهم	22	% 22
لا ، بالعكس زادت الصّعوبات	02	% 02
المجموع	100	% 100

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 06 : يتّضح مساهمة النّظام الرّقمي في تسهيل عمليّة اقتناء الغرفة، بنسبة 76 % ، حيث أنّها تمثّل أعلى نسبة ، وذلك ما يفسّر أنّ النّظام الرّقمي ساهم في تبسيط الإجراءات وتقليل الجهد و الوقت مقارنة بالطّرق التّقليديّة ، أمّا نسبة 22 % رأوا أنّ النّظام الرّقمي لم يساهم كثيرا في التّسهيل ، وهذا راجع إلى صعوبة التّكيّف مع التّقنيّة ، أو أنّ النّظام لم يُلبي احتياجاتهم بالشّكل المطلوب ، بينما هناك نسبة ضئيلة جدا تقدّر ب 02 % فقط ، صرّحوا بأن النّظام الرّقمي زاد الأمور صعوبة و تعقيدا ، وهذا ما يفسّر أنّ بعض المستخدمين واجهوا عراقيل في التّعامل مع النّظام نتيجة عدم فهمهم لهذه التّقنيّة و كيفيّة استخدامها .

جدول رقم 07: يمثّل مساهمة الرّقمنة في التّقليل من الوقوع في أخطاء توزيع الغرف

الاحتمالات	التّكرار	النّسبة
نعم	79	% 79
لا	21	% 21
المجموع	100	% 100

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول 07: يتّضح لنا أنّ نسبة 97 % من أفراد العيّنة المدروسة، أكّدوا بأنّ الرّقمنة قلّلت من الوقوع في أخطاء توزيع الغرف، وهذا ما يفسّر نجاح النّظام الرّقمي في الإقامة الجامعيّة هذا من جهة، ونرى من جهة أخرى، أنّ نسبة 21 % صرّحوا بأنّ الرّقمنة لم تقلّل من الوقوع في الأخطاء، ولعلّ أهم الأخطاء هي تلك المشاكل الّتي تمّ ذكرها في الجدول رقم 05 أعلاه، مثل: أخطاء في البيانات، بطء أو توقّف المنصّة، عدم قبول التّسجيل وصعوبة التّصفّح أو إدخال المعلومات.

جدول رقم 08: يمثّل تقييم عمليّة تسجيل الطّالبات في الإقامة الجامعيّة بالاعتماد على النظّام الرّقمي

الاحتمالات	التّكرار	النّسبة
جيّد	69	% 69
حسن	29	% 29
ضعيف	02	% 02
المجموع	100	% 100

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 08 : يتّضح لنا أنّ نسبة 69 % صرّحوا بأنّ النّظام الرّقمي مفيد وسهّل عليهم عمليّة التّسجيل، وهذا ما يفسّر على أنّ الطّالبات راضين عن هذه التّقنيّة، وفي المقابل نجد أنّ نسبة 29 % من الفئة المدروسة صرّحوا بأنّ النّظام الرّقمي لم يفِ بالغرض ، ومازالت هناك بعض النّقاط التّي تحتاج إلى تحسين هذا النّظام ، كما نجد أنّ نسبة قليلة جدا قُدّرت ب 02 % فقط ، صرّحوا بأنّ النّظام الرّقمي لم يساهم كثيرا في عمليّة التّسجيل ، ويعود ذلك لعدم وعيّهم بكيفيّة استخدامه أو تعلّقهم بالطّريقة التّقليديّة.

المحوّر الثّاني: رقمنة عمليّة الإطعام في الإقامات الجامعيّة.

جدول رقم 09: مواجهة صعوبة في استخدام بطاقة الإطعام

الاحتمالات	التّكرار	النّسبة
نعم	13	% 13
لا	87	% 87
المجموع	100	% 100

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 09: يتّضح لنا أنّ النّسبة الكبيرة لم يواجهوا صعوبات في استخدام بطاقة الإطعام، والتّي قُدِّرت بنسبة 87 %، وهذا ما يدّل على أنّ أغلب الطّالبات اعتدن على استخدام بطاقة الإطعام بسهولة، ممّا يشير إلى أنّ النّظام الرّقمي واضح وسهل الاستخدام، كما نجد أنّ نسبة قليلة نوعا ما تقدّر ب: 13 %، صرّحوا بأنّ لديهم صعوبة في استخدام بطاقة الإطعام، وقد يعود ذلك بسبب عدم التّعود على النّظام أو وجود أعطال في البطاقة.

جدول رقم 10: الحصول على معلومات كافيّة حول مواعيد تقديم الوجبات عبر النّظام الرّقمي

الاحتمالات	التّكرار	النّسبة
نعم ، كافيّة	62	% 62
لا، غير كافيّة	16	% 16
لا، لم أستلم المعلومات	22	% 22
المجموع	100	% 100

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 10: يتّضح لنا أنّ أغلبيّة الطّالبات (62 %) احتلّوا المرتبة الأولى في تصريحاتهم على أنّهم تلقّين معلومات كافيّة حول مواعيد تقديم الوجبات، لكن في المقابل نجد بأنّ 22 % لم يستلمن شيئا، و16 % غير كافية وهذا ما يبيّن عن وجود خلل في التّقنيّة أو في إيصال المعلومات لجميع الطّالبات بشكل متساوٍ، أو أنّ الطّالبات ليس لديهن اشتراك في الأنترنت.

جدول رقم 11: يمثّل توقيت تقديم الوجبات مناسب لجدولك الدّراسي.

الاحتمالات	التّكرار	النّسبة
دائما	44	% 44
أحيانا	49	% 49
مطلقا	07	% 07
المجموع	**100**	**% 100**

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم:11 يتبيّن لنا أنّ النّسبة الأكبر من مفردات العيّنة يجدون أن التّوقيت مناسب في بعض الأحيان فقط، بنسبة 49 %، وهذا ما يدّل على وجود مشكّلات في التّوقيت خلال أيّام الدّراسة، بينما 44 % تمثّل الطّالبات الّلواتي يرون أنّ توقيت تقديم الوجبات مناسب دائما وفي أغلب الأحيان، ممّا يشير إلى أنّ هناك تناسق بين الوجبات والدّوام الدّراسي، كما نجد 07 % من مفردات العيّنة يرون أنّ هذا التّوقيت لا يصّب إطلاقا في صالحهم، وهذا ما يفسّر إلى عدم شعورهم بالرّاحة في توقيتهم الدّراسي.

جدول رقم 12: يمثّل مساهمة النّظام الرّقمي في سهولة الحصول على الوجبات

الاحتمالات	التّكرار	النّسبة
نعم، بشكل كبير	96	% 96
لا ، لم يساهم	03	% 03
لا، بالعكس زادت الصّعوبات	01	% 01
المجموع	**100**	**% 100**

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 12: يتّضح لنا أنّ النّسبة الأكبر قدّرت ب: 96 % من الطّالبات الذّين صرّحوا بأنّ النّظام الرّقمي ساهم في سهولة اقتناء الوجبات، وهذا ما يفسّر أنّ الأغلبيّة موافقون على هذه التّقنية، وهذا راجع إلى بساطة ومرونة النّظام الرّقمي، بينما هناك أقليّة من الطّالبات غير موافقين لهذه التّقنيّة، والتّي قدّرت ب: 03 % و01%، وهذا ما بيّن لنا أنّ هذه الفئة يواجهون مشاكل في هذا التّطبيق أو عدم احتكاكهم للتّكنولوجيا .

جدول رقم 13: يمثّل مساهمة النّظام الرّقمي في تقليل وقت الانتظار للحصول على الوجبات.

الاحتمالات	التّكرار	النّسبة
دائما	43	43 %
أحيانا	44	44 %
لا ، لم يساهم	13	13 %
المجموع	**100**	**100 %**

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 13: يتّضح لنا أنّ 87 % من إجابات الطّالبات يشعرون أن النّظام الرّقمي يساعد أحيانا ونعم في تقليل وقت الانتظار للحصول على الوجبات، لكن لم تكن ولا إجابة ب "دائما"، وهذا ما يفسّر أنّ النّظام ليس فعالا 100 %، وإنّما يحتاج إلى تحسين، كما نجد نسبة 13 % يرون أنّه لم يساهم، ممّا يشير إلى وجود خلل في التّنسيق بين النّظام الرّقمي والمطبخ أو نقاط التّوزيع، ممّا يؤدي إلى ازدحام أو تأخير.

جدول رقم 14: يمثّل أبرز الصّعوبات التّي تواجهها في الإطعام

الاحتمالات	التّكرار	النّسبة
ضعف الأنترنت	70	% 70
عدم تحديث البرامج بانتظام	12	% 12
نقص التّمويل	02	% 02
غياب التّكوين في الرّقمنة	05	% 05
نقص الأجهزة	11	% 11
المجموع	**100**	**% 100**

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 14 : يتّضح لنا أنّ أكبر صعوبة تواجّه الطّالبات في عمليّة الإطعام هي ضعف الأنترنت، حيث أنّ 70 % من الطّالبات أشاروا إلى ذلك ، ببساطة أنّ النّظام يعتمد على الأنترنت ، وأنّ ضعف الشّبكة يؤثّر بشكل مباشر على استلام الوجبة ممّا يؤدّي إلى تأخير و تعطيل الخدمة ، كما أنّ صعوبة عدم تحديث البرامج بانتظام شكّل 12 % ، وهذا ما يعيق سيرورة الإطعام لدى الطّالبات ، وهذا ما يبيّن أنّ التّحديثات ضروريّة لتشغيل النّظام بشكل صحيح ، وما ينتج عن ذلك توقّف، بعض الخدمات أو لا تعمل بشكل جيّد ، بالإضافة إلى مشكل نقص الأجهزة شكّل نسبة 11 % ، وهذا ما يدّل على التّحدّيات التّي تعيق العمل سواء بسبب أنّ الأجهزة قديمة أو قليلة ، وهذا ما يرجع إلى تحسين البنيّة التّحتيّة التّكنولوجيّة ، أمّا بخصوص غياب التّكوين في الرّقمنة احتّلت نسبة 05 % ، ممّا يعني أنّ هذه النّسبة من التّحديات ناتجة عن عدم تدريب الموظّفين ، وفيما يخصّ مشكل نقص التّمويل ، لا يُعدّ عائقا

أكبر، حيث لا يمثّل سوى 02 بالمئة من المشكّلة ، وهذا ما يعني أنّ المشكّلة ليست في الموارد الماليّة بل في طريقة استثماره .

.جدول رقم 15: يمثّل مواجهة الصّعوبات في الدّفع الإلكتروني

الاحتّمالات	التّكرار	النّسبة
نعم	06	% 06
لا	94	% 94
المجموع	**100**	**% 100**

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 15: يتّضح لنا أنّ النّسبة الأكبر من الطّالبات المقيمات لم يواجهن صعوبات في الدّفع الالكتروني، وهذا ما يدّل على أنّ الخدمة سهلة ومفهومة، بينما نرى أنّ نسبة 06 % صرّحوا بأنّهم يواجهون صعوبة في الدّفع الالكتروني، وهذا راجع لمجموعة من الصّعوبات، وهذا ما يوضّحه الجدول الموالي.

جدول رقم 16: في حالة الإجابة بـ" نعم "، ما هي أبرز الصّعوبات.

الاحتمالات	التّكرار	النّسبة
ضعف الأنترنت	03	% 03
انقطاع الكهرباء	01	% 01
تحويل الرّصيد	01	% 01
المشكلة في البطاقة	01	% 01
المجموع	**06**	**% 06**

من إعداد الطّالبة: تهونزة شيماء

من خلال الجدول رقم 16 : يتّضح لنا مجموعة من الصّعوبات التّي تواجه الطّالبة أثناء الدّفع الالكتروني ، حيث صرّحوا 03 % من الطّالبات بمشكل ضعف الأنترنت ، وهذا ما يعتبر من الصّعوبات التّقنيّة التّي تؤثّر على سهولة الاستخدام ، بالرّغم من أنّ المشكّلة لا تتعلّق مباشرة بالنّظام نفسه ، لذلك من المهّم العمل على تحسين جودة الإنترنت ، كما هناك مشكّل انقطاع الكهرباء بنسبة 01 % فقط ، ممّا يتسبّب في توقّف الأجهزة و يقطع الاتّصال بالأنترنت ، ممّا يمنع إتمام العملية ، كما هناك تحدّي آخر وهو تحويل الرّصيد بنسبة 01 % ، وهذا ما يفسّر أنّ هناك خلل في النّظام أو أخطاء في رقم التّسجيل ، بالإضافة إلى مشكل في البطاقة بحدّ ذاتها بنسبة 01 % ، وهذا ما يفسّر عدم تعرّف الجهاز على البطاقة أو توقّفها عن العمل فجأة ، وهذا ما ينتج عنه عدم إتمام عمليّة الدّفع الالكتروني .

مناقشة الأسئلة الفرعيّة على ضوء النّتائج:

1. **هل تساهم الرّقمنة في تحسين الخدمات الجامعيّة بإقامة طالبات 2000 سرير؟**

نعم، ساهمت الرّقمنة بشكل كبير في تحسين الخدمات الجامعيّة بإقامة طالبات 2000 سرير، حيث ساهم هذا التّحسين في تقليل الوقوع في أخطاء توزيع الغرف بشكل كبير، وتوفير معلومات دقيقة حول مواعيد تقديم الوجبات من خلال النّظام الالكتروني، كما أصبح من السّهل اقتناء الوجبات، ممّا أدّى إلى تقليص وقت الانتظار عند الاستلام، وتحسين تجربة الطّالبات بشكل عام.

2. **هل هناك مشاكل تعاني منها الطّالبات في استخدام الأنظمة الرّقميّة في الإقامة الجامعيّة؟**

نعم، هناك عدّة مشاكل تعاني منها الطّالبات في استخدام الأنظمة الرّقميّة في الإقامة الجامعيّة، ومن أبرزها:

ضعف البنيّة التّحتيّة التّقنيّة أحيانا، ممّا يؤدّي إلى بُطء في الأنظّمة أو انقطاعها وخاصة في أوقات الضّغط، إلى جانب احتماليّة حدوث أعطال تقنيّة تُؤثّر على عمليات التّسجيل أو حجز الوجبات.

اختبار الفرضيّة:

الفرضيّة الأولى: تساهم الرّقمنة في تحسين الخدمات المقدّمة للطّالبات المقيمات.

أ . تساهم الرّقمنة في الإقامة في تنظيم توزيع الغرف.

تعتبر هذه الفرضيّة محقّقة من خلال:

سهولة عمليّة اقتناء الغرفة.

في التّقليل من الوقوع في الأخطاء.

ب - تساهم الرّقمنة بالإقامة بشكل جيّد في تنظيم الإطعام (عدد الوجبات) .

تعتبر هذه الفرضيّة محققّة من خلال:

الحصول على معلومات كافية حول مواعيد تقديم الوجبات.

سهولة اقتناء الوجبات.

التّقليل من وقت الانتظار للحصول على الوجبات .

الفرضيّة الثّانية: هناك مشاكل في الأنظّمة الرّقمية تعاني منها الإقامة.

تساهم الرّقمنة بالإقامة بشكل جيّد في تنظيم الإطعام (عدد الوجبات).

تعتبر هذه الفرضيّة محققّة من خلال:

عند تعطّل أو بطء الأنظمة الرّقمية في المطعم، يؤدي إلى تأخير في استلام الطّعام ويُحدث ارتباك وفوضى في قاعة الإطعام حين يكون الاتّصال بالأنترنت غير مستقر، تُصبح عمليات الدّفع الإلكتروني في المطاعم الجامعيّة عرضة للتّوقف، ممّا يُجبر الطّالبات أحيانا على الانتظار لفترات طويلة. .

ب. انقطاع الكهرباء هو من ثاني مشكلات في الإقامة.

تعتبر هذه الفرضيّة غير محققّة وذلك راجع إلى:

الاستعدادات المسبقة التّي قامت بها الإدارة، فمع التوجّه نحو الرّقمنة والاعتماد على الخدمات الالكترونية من، تسجيل الدّخول إلى نظام الوجبات وصولا إلى الخدمات الإداريّة داخل السّكن الجامعي، تمّ أخذ هذا الجانب بعين الإعتبار، ممّا دفع المسؤولين إلى تجهيز

الإقامة بمولّدات كهربائيّة فعّالة، كحل احتياطي يُفعّل تلقائيا في حال حدوث أي انقطاع مفاجئ، وذلك لضمان استمراريّة التّيار وتشغيل الأجهزة والخدمات الأساسيّة دون تعطيل.

النّتائج العامّة:

1.للرّقمنة دورفعّال في تحسين جودة الخدمات الجامعيّة من خلال:

أنّ الرّقمنة ساهمت في تأمين الأحياء الجامعيّة من دخول الغرباء، وساعدت أيضا في مراقبة نوعية وعدد الوجبات المقدّمة داخل الإقامة الجامعيّة.

2. للرّقمنة دورفي تحسين سرعة إنجاز الخدمات الجامعيّة من خلال:

سرعة التّواصل بين الإدارة والطّالب وأيضا سرعة عملية إدارة ملفات الطّلبة وسهّلت عمليّة دخول الطّالب وخروجه من الإقامة.

3.للرّقمنة دورفي تحسين فعالية الخدمات الجامعيّة من خلال:

- أنّ الرّقمنة ساهمت في تكيّف الطّالبات مع الرّقمنة.

- أنّ الرّقمنة سهّلت عملية التّقيّد بالوقت المخصّص لعمليّة الإطعام.

ومن المشاكل التّي تعاني منها طالبات إقامة بلعربي عبد القادر، تتجلّى في النّقاط التّاليّة:

ضعف شبكة الأنترنت: التّي كثيرا ما تنقطّع أو تكون ضعيفة جدا، رغم أهميّتها في الدّراسة والبحوث الأكاديميّة، كما لا ننسى المشاكل التّقنيّة المتكرّرة المرتبطّة بالمنصّات الرّقميّة الجامعيّة من بينها: أخطاء في البيانات الشّخصيّة أو الدّراسيّة، صعوبة في عمليّة التّسجيل الالكتروني، ضِف إلى ذلك، بطء أو توقّف المنصّة.

ثالثاً: الإطار التطبيقي

خدمة تقديم الوجبات داخل الإقامة الجامعيّة: إذ يعاني العديد من الطّلبة من طول فترة . الانتظار أمام المطعم الجامعي وخاصّة في أوقات الذّروة، وهذا راجع إلى قلّة الأجهزة طبعا، ما .يؤدّي هذا الأخير إلى ازدحام شديد وتأخّر الكثير من الطّلبة عن مواعيد دراستهم.

خاتمة

خاتمة:

ممّا سبق دراسته نستخلص أنّ دور الرّقمنة في الإقامة الجامعيّة هو موضوع شديد الأهميّة في عصرنا الحالي، من خلال تبنّي تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات بشكل فعّال.

دور الرّقمنة في قطاع الخدمات الجامعيّة بولاية مستغانم، نجدها أنّها تسير بخُطى ثابتة ومتّفاوتة لتعزيزها ، وذلك ما لمسناه خلال إجراءنا لهذه الدّراسة، فالرّقمنة أصبحت ضرورة مُلِحّة لترشيد النّفقات على سبيل المثال، وأيضا حُسن استغلال المرفق العام، باعتباره أحد آليات قطاع التّعليم العالي المكمّل للتّحصيل العلمي، فبِدون رقمنة هذا القطاع الذّي يعمل على تحسين الخدمات الجامعية والسّهر على المتابعة الجيّدة، فإنّ ذلك سوف يُؤدّي إلى وجود خلل كبير في سيرورته .فالرّقمنة تعمل على حسن التّسيير وترشيد القدّرات والإمكانيات المتاحة بالدّرجة الأولى.

إذْ نجد أنّ المؤسّسات التّابعة لهذا القطاع بمستغانم لجأت في الفترة الأخيرة نحو الرّقمنة مماّ وفّر ميزات هامّة منها: المراقبة ، السرعة في الإنجاز ، تجنّب بعض مظاهر البيروقراطية، تنظيم خدمات الغرف... وهذا ما وجدناه في دراستنا بالإقامة الجامعية " بلعربي عبد القادر" ، لذلك نرى أنّ الرّقمنة تمضي بخُطى ثابتّة بقطاع الخدمات الجامعيّة، فنتائجها سوف تلمس ثمارها مع تقدّم السّنوات، ممّا سيكسِب القطاع عموما أربحية كبيرة تنعكس ثمارها على المجال النّفسي والتّعليمي للطّالب مستقبلا.

التّوصيات:

- تعزيز التّدريب والتّأهيل للكوادر البشريّة المسؤولة عن نظام الرّقمنة، بالإضافة إلى تحسين الآليات والتّقنيات المستخدمة لضمان فعالية الرّقمنة في تأمين الأحياء الجامعيّة، كما يمكن النّظر في تكثيف الجهود المعالجة للتّسرّبات عبر المنافذ، وتعزيز التّحكم في عمليات الدّخول والخروج باستخدام التّقنيات الحديثة، مثل تحليل البيانات والذّكاء الاصطّناعي، وتعزيز أمان البيئة الجامعيّة.
- من المهّم توفير خدمة إنترنت ذات جودة عالية داخل الإقامة الجامعيّة لتجنّب التّذبذبات التّي قد تُؤثّر على استّخدام الأنظمة وراحة المستخدمين.
- تعزيز البنيّة التّحتيّة التّكنولوجيّة من خلال:
- تركيب أجهزة استشعار للكشف المبكّر عن الأعطال، مراقبة استهلاك الكهرباء والماء، واستخدام بطاقة طالب ذكيّة للدّخول إلى غرف السّكن، المرافق المشتركة كالمطاعم والمكتبات، كما يمكن تزويد الإقامة بتطبيق أو بوابة الخدمات اليوميّة من خلال توفير خدمات كطلب الصّيانة، التّنظيف، وتقديم شكاوى واقتراحات.
- يجب التّركيز على الرّعاية الصّحيّة في العيادة داخل الإقامة الجامعيّة كمجال لتطبيق الرّقمنة من خلال:
- إنشاء ملف طبّي إلكتروني لكل طالبة، الحجز الإلكتروني للمواعيد مسبقا وإرسال تنبيهات أو رسائل تذكير قبل الموعد، تقديم وصفة طبيّة الكترونيّة من الطّبيب إلى الصّيدليّة الجامعيّة، تركيب أجهزة إنذار صحيّة أو إشعار في التّطبيق لحالات الطّوارئ (السّقوط)، وكذا توفير معدّات طبيّة رقميّة.

المراجع

قائمة المصادروالمراجع:

- أحمد،ر.ح .(2008) ، العلم والبحث العلمي في مناهج العلوم الإسكندريّة: المكتب الجامعي الحديث.
- أمينة بن جدو، معوّقات تطبيق الرّقمنة بالمكتبات الجامعيّة، دراسة عيّنة من مكتبات برج بوعريريج، 1 مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الدّولي الأوّل حول الرّقمنة وتقنياتها، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 15 جوان، 2020.
- حنان أبو دية، دور الرّقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الدّاخلية الفلسطينية الحالة الدّراسية، وزارة الدّاخليّة رام الله، دولة فلسطين، إدارة العدد 57.
- ريم بوش، محاضرات تخصّص جماهيري ووسائط جديدة، ماستر 01، على الموقع بتاريخ 25/05/2023، على الساعة 10:16.https//fsic.univ-alger 3.dz
- ريما ماجد، منهجية البحث العلمي، مؤسسة فريد يريس إيبرت ،2016.
- عايدي جمال، الرّقمنة وآثارها التّنظيميّة في الجامعة الجزائريّة من وجهة نظر الموظّفين، مجلّة دراسات اقتصاديّة، المجلد 16، العدد 01، 2022.
- مشفرة بن دخيل الله ألختمي، مشاريع وتجارب التّحويل الرّقمي في مؤسسات المعلومات، العدد 1، 2011، بتصرّف. Ristمجلّة
- نجلاء أحمد يس، الرّقمنة وتقنياتها في المكتبات العربيّة، العربي للنّشر والتّوزيع، القاهرة، 2012.
- العربي بوعمامة، حليمة رقاد، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، 2014.
- حسن عماد مكاوي، ليلى حسن السيد، الاتّصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، دار المصريّة اللّبنانيّة، 2002،بتصرّف.
- حمزة منير، المكتبة الرّقمية والنّشر الالكتروني للوثائق، دار الألمعية للنّشر والتّوزيع، قسنطينة، 2010.

المراجع

- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم،" مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والّتطبيقية، ط1، دار صفاء للنّشر والتّوزيع، عمان،2000-1420 .
- فوزيّة صادقي، دور الرّقمنة في تحسين الخدمة العموميّة بالجزائر، " دراسة تحليليّة للجماعات المحليّة "، أطروحة مقدّمة لنيل شهادة الدّكتوراه الطّور الثّالث، كليّة علوم الإعلام والاتّصال السّمعي البصري، قسم الاتّصال والعلاقات العامّة ،2020-2021.
- ماليكة بوخاري، سمير يحياوي، متطلّبات تطبيق الرّقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحليّة دراسة الحالة الشّباك الالكترونيّ لبلديّة البويرة، مجلّة دراسات اقتصاديّة، جامعة آكلي محند أو لحاج، البويرة، الجزائر، المجلّد 16، العدد 03 ،2022.

- مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتّاح، الرّقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العموميّة في الجزائر قطاع العدالة أنموذجا، (مذكّرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السّياسيّة تخصص سياسّة عامة وإدارة محليّة، جامعة الوادي، كليّة العلوم السّياسيّة)، 2016-2017.

- هبال عبد المالك، إثر توفّر متطلّبات مستخدمات الرّقمنة في تحسين مستوى الخدمة المعرفيّة الالكترونيّة لعمليات التّجارة الخارجيّة، مجلّد دفاتر اقتصاديّة، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلّد 14، العدد 01، 2023+

المراجع الأجنبيّة:

- Silverstone, (Roger),compte rendu de l'ouvrage, letters of Marshall...In Medias, Culture et Société, 10 mars, 1988.

:

الملاحق

الملحق رقم:01

البيانات الديمغرافية :

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☒

العمر : أقل من 20 ☐ من 20 -25 ☒ من 26-30 ☐

من 31 – 35 ☐ أكثر من 35 ☐

المستوى التعليمي : أولى ليسانس ☐ ثانية ليسانس ☐ ثالثة ليسانس ☐

أولى ماستر ☒ ثانية ماستر ☐

المحور الأول : توزيع الغرف باستخدام الرقمنة .

4_هل تم قبول طلبك للتسجيل في الإقامة الجامعية من أول مرة ؟

نعم ☒ لا ☐

5_هل واجهت مشاكل تقنية أثناء التسجيل ؟

نعم ☒ لا ☐

6_في حالة الإجابة بنعم ، ما نوع المشكلة التي واجهتها ؟

أخطاء في البيانات ☐ بطء أو توقف المنصة ☒

عدم قبول التسجيل ☐ صعوبة في التصفح أو إدخال المعلومات ☐

7_هل ساهم النظام الرقمي في تسهيل عملية اقتناء الغرفة ؟

نعم ، بصفة كبيرة ☐ نعم ، بصفة قليلة ☒ لا، لم يساهم ☐

لا، بالعكس زادت الصعوبات ☐

8_هل ترى أن الرقمنة ساهمت في التقليل من الوقوع من أخطاء توزيع الغرف ؟

نعم ☒ لا ☐

9_ماهو تقييمك لعملية تسجيل الطالبات في الإقامة الجامعية بالاعتماد على النظام الرقمي ؟

ممتاز [X] جيد [ ] حسن [ ] متوسط [ ] ضعيف [ ]

المحور الثاني : *رقمنة عملية الإطعام في الإقامات الجامعية* .

10_هل واجهت صعوبة في استخدام بطاقة الإطعام ؟

نعم [ ] لا [X]

11_هل حصلت على معلومات كافية حول مواعيد تقديم الوجبات عبر النظام الرقمي ؟

نعم، كافية [ ] لا ،غير كافية [X] لا، لم أستلم المعلومات [ ]

12_هل توقيت تقديم الوجبات مناسب لجدولك الدراسي ؟

نعم [X] أحيانا [ ] دائما [ ] لا [ ]

13_هل ساهم النظام الرقمي في سهولة اقتناء الوجبات ؟

نعم ، بشكل كبير [X] نعم ، قليلا [ ] لا ، لم يساهم [ ]

لا ، بالعكس زادت الصعوبات . [ ]

14_هل ساهم النظام الرقمي في تقليل وقت الانتظار للحصول على الوجبات ؟

نعم [X] أحيانا [ ] دائما [ ] لا ،لم يساهم [ ]

15_ماهي أبرز الصعوبات التي تواجهها في الإطعام ؟ (اختر ما ينطبق).

ضعف الانترنت [ ] عدم تحديث البرامج بانتظام [ ] نقص التمويل [ ]

غياب التكوين في الرقمنة [ ] نقص الأجهزة [X]

16_هل تواجه صعوبات في الدفع الالكتروني ؟

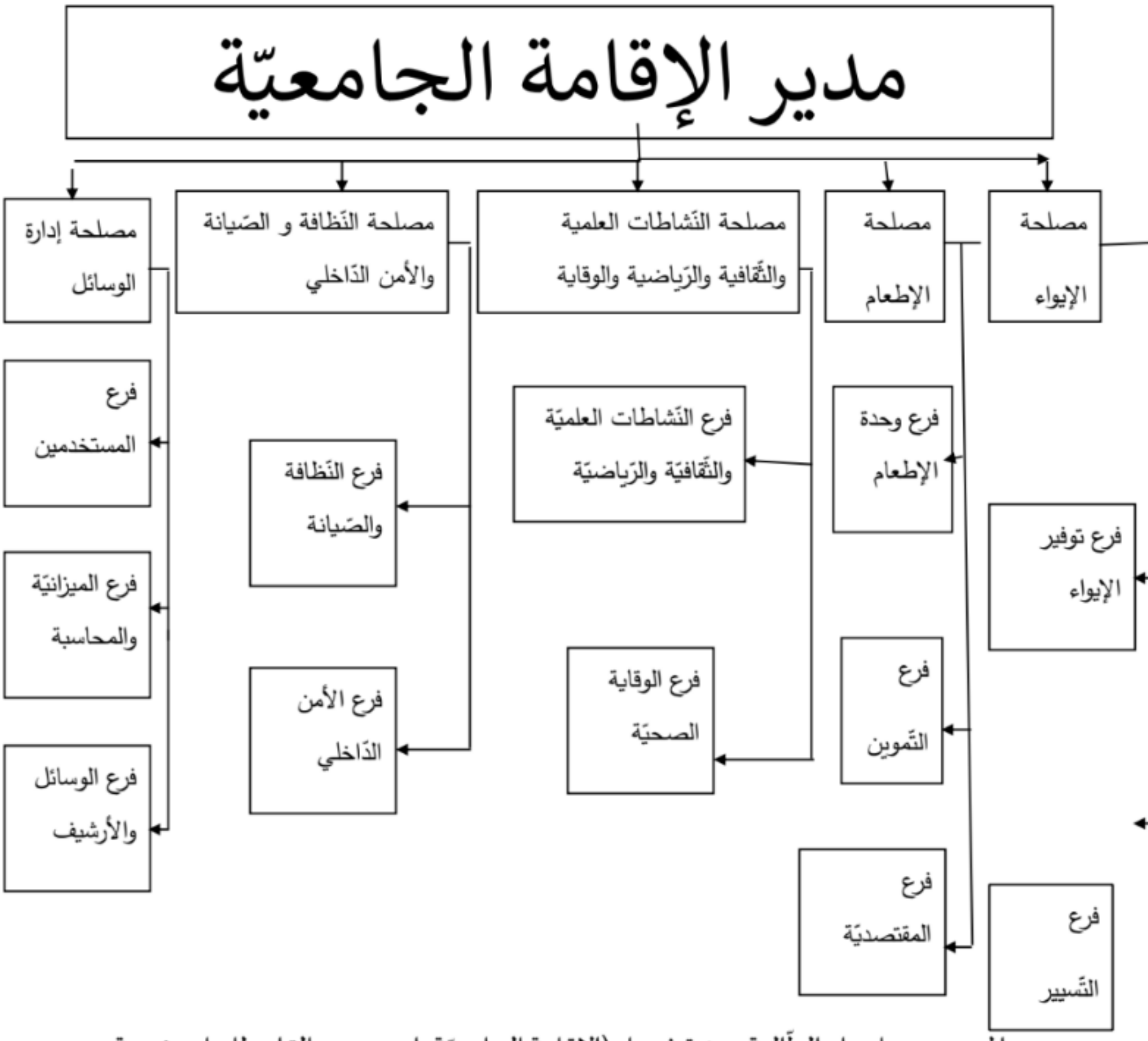
نعم [ ] لا [X]

17_في حالة الإجابة ب "نعم" ، حددها ؟

.....

الملحق رقم:02

الهيكل التّنظيمي للإقامة الجامعيّة بلعربي عبد القادر خروبة 02 للبنات بمستغانم.



المصدر :من إعداد الطّالبة تهونزة شيماء (الإقامة الجامعيّة بلعربي عبد القادر للبنات خروبة 02 بمستغانم) .

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-
كلية العلوم الاجتماعية

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،
السيد: نقوز بنت عاشور شيماء المولود بتاريخ: [illegible] الصفة:
طالب السنة الثانية ماستر .....
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 410003984 والصادرة بتاريخ:
2024/12/27 المسجل
كلية: العلوم الاجتماعية ..... قسم:
العلوم الإنسانية علوم الإعلام والاتصال
المكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان:
الرقمنة في الإقامات الجامعية دراسة ميدانية في
إقامة بلعربي بن عبد الفتاح والبنات مخوبة 02
سوناتيبة مستغانم

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية
وسر المهنة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 03/06/2025

Vu Pour la Légalisation
de la Signature
نقوز شيماء
Cnil N° : 413849868 du : 27.12.2017
Apposé ci Contre
Ouled Boughalem le : 03 JUIN 2025
LE PIAPC

إمضاء المعني

* ملغى بقرار الوزاري المؤرخ في 16 جويلية 2016 الذي يحدد [illegible] المنظمة بالوقاية من السرقة العلمية