

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

Ministry of higher education and scientific research.

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-

Echahid cheikh larbi tebessi University -tebessa

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

Faculty of humanities and social sciences



قسم: علم الاجتماع.

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل.

مذكرة ماستر تحت عنوان:

دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية.

دراسة ميدانية -الإقامة الجامعية رزايقية لمين-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ (ة):

د/ منصر عز الدين.

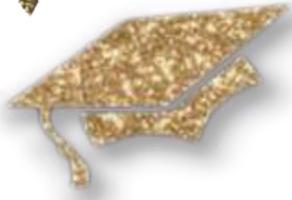
من إعداد الطلبة.

- عبيدي أيمن.
- ملاك زهرة.

أعضاء لجنة المناقشة.

الاسم واللقب.	الرتبة العلمية	الصفة.
شاوي رياض.	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا.
منصر عز الدين.	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا ومقررا.
بن دار نسيمه	أستاذ محاضر -أ-	عضوا مناقشا.

السنة الجامعية: 2024/2023.



## الشكر والعرفان.

الحمد لله ربّي العالمين حمدا للذي ذمّ السحاب وأجراها ورحّل الرياح وعراها وأقعده  
الجبال وذراها وامات الأرض وأحياها وخلق النفس وسواها أحمده على تعداد الإنعام  
على نعمة القرآن والإسلام وجعل القرآن الكريم ربا لعطش العلماء ومحاجا لطرق  
الصلحاء ودواء ليس بعده داء ثم نصلي ونسلم على صراط الأمة الواضح صلوات  
ربي وسلامه عليه اما بعد :

أقدم الشكر والامتنان الخالص للأستاذ منصر عز الدين الذي تفضل مشكورا  
بالإشراف على هذه المذكرة زما قدمه لنا من نصح وتوجيه والذي منحنا من وقته  
الثمين وعلمه النافع ما أعاننا على إتمام هذا العمل.  
وجه تحية من الحب والتقدير والشكر إلى كل أعضاء لجنة المناقشة الذين تكرموا بقراءة  
هذا البحث المتواضع، وتقويمه بتوجيهاتهم.

كما نتقدم بالشكر إلى أساتذتنا الأفاضل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ونقول لهم: طالعتم  
علينا كالكوكب في الدجى وسرتم بنا كالسحاب في الجذب.

Future so bright  
IT'S LIT

## الإهداء .

يقول الله تعالى: {لئن شكرتم لأزيدنكم ولئن كفرتم إن عذابي لشديد}

فإن كل النعم التي نعيش فيها هي من فضل الله سبحانه وتعالى، وهي تخفى على كثير من الناس، وربما يكون البعض عارفا لها.

الى نفسي لأنني لم أستسلم رغم الصعاب...

الى نفسي لكل محنة مررت بها وقاومت ونجحت في تغلبي عليها...

الى نفسي لأنني ما زلت أصارع من أجل تحقيق أهدافي...

الى والدي التي كانت تجمع بعض النقود التي تقتسمها معي من أجرتها التي

لا تتعدى مائة دينار من غزل الصوف وتعطيها لي بداية الأسبوع... والتي

كانت ترسل لي علبا مملوءة بالحلويات في الحافلة كل نصف أسبوع....

الى والدي الذي كان يبيع خرافه من أجل اكمال دراستي ودفع مستحقات

بحثي...

الى أستاذي رابح توابحية الذي كان اول المشجعين والمحفرين.

الى أخواتي اللتان كان لهما الأثر البالغ في كثير من العقبات والصعاب...

الى صديقي اسلام الذي أعانني في كتابة بحثي هذا.

الى زميلاتي أميمة.

عبيدي أيمن.

## الاهداء.

الحمد لله ربي العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين وعلى آله  
وصحبه اجمعين اما بعد:

قال تعالى: ﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى  
وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ﴾

الى من ساندتي في صلاتها ودعائها... الى من سهرت الليالي تنير دربي،  
الى من تشاركني أفراحي آمالي... الى نبع العطف والحنان، الى أجمل  
ابتسامة في حياتي، الى أروع امرأة في الوجود، (أمي الغالية).  
إلى من علمني أنّ الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة... الى من سعى لأجل  
راحتي ونجاحي، إلى أعظم رجل في الكون، (أبي العزيز).  
الى أخي الكبير وأخوتي (بن علي علي، زكرياء، آدم أحلام، تقوى).  
الى قرّة عيني (أصيل، محمد أمين، نجم الدين).  
وأشكر زميلي (أيمن عبيدي).

الى جميع صديقاتي العزيزات، (بورنان جواهر، طرش شيماء، مراح  
ربيحة، سعدي نهاد، قواسمية جهينة، نصير لبنى، سعيداني خديجة، بهلول  
جيهان، لسود وناسة).

فهرس المحتويات .

الصفحة.	المحتوى.
/	شكر وعرافان.
/	الإهداء.
/	فهرس المحتويات.
/	فهرس الجداول.
/	فهرس الاشكال.
أ	مقدمة.
<b>الفصل الأول: المسار الإشكالي والمنهجي.</b>	
/	أولاً: المسار الاشكالي.
.05	1. صياغة إشكالية الدراسة.
06	2. فرضيات الدراسة.
.08	3. أسباب اختيار الموضوع.
.08	4. أهداف الدراسة.
.08	5. أهمية الدراسة.
.09	6. الدراسات السابقة.
.17	7. المقاربة النظرية.
.21	8. مفاهيم الدراسة.
/	ثانياً: المسار المنهجي.
.25	1. منهج الدراسة.
.26	2. أدوات جمع البيانات.
.29	3. عملية التحكيم.
.31	4. مجتمع الدراسة.
.33	5. عينة الدراسة.
.34	6. مجالات الدراسة.
.36	خلاصة الفصل.

<b>الفصل الثاني: ماهية الرقمنة والخدمات الجامعية.</b>	
/	أولاً: ماهية الرقمنة.
.37	تمهيد.
.38	1. نشأة الرقمنة.
.39	2. خصائص الرقمنة
.40	3. أهمية الرقمنة.
.41	4. أهداف الرقمنة.
.42	5. فوائد الرقمنة.
.43	6. عناصر الرقمنة.
.44	7. أشكال الرقمنة.
.47	8. متطلبات عملية الرقمنة.
.49	خلاصة.
<b>ثانياً: ماهية الخدمات الجامعية.</b>	
.50	تمهيد
.51	1. التطور المؤسسي لقطاع الخدمات الجامعية.
.52	2. خصائص الخدمات الجامعية.
.54	3. أهمية الخدمات الجامعية.
.55	4. أهداف وأدوار الخدمات الجامعية.
.56	5. أشكال الخدمات الجامعية.
.57	6. هياكل الخدمات الجامعية.
.58	7. مهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية.
.59	8. مهام مديريات الخدمات الجامعية.
.59	9. النظريات المفسرة للرقمنة والخدمات الجامعية.
.63	خلاصة.
<b>الفصل الثالث: الجانب الميداني.</b>	
.64	1. عرض وتحليل الجداول

## فهرس المحتويات

.101	2. النتائج الجزئية والعامه المتعلقة بالفرضية الأولى.
.102	3. النتائج الجزئية والعامه المتعلقة بالفرضية الثانية.
.103	4. النتائج الجزئية والعامه المتعلقة بالفرضية الثالثة.
.103	5. النتائج العامه للدراسة.
.104	6. الاقتراحات.
هـ	خاتمة.
.107	قائمة المصادر والمراجع.
/	ملاحق.
/	ملخص الدراسة

فهرس الجداول .

الرقم.	عنوان الجدول.	الصفحة.
.01	يبين قائمة الأساتذة المحكمين.	.29
.02	يوضح خصائص أفراد مجتمع الدراسة حسب الوظيفة.	.31
.03	يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة.	.33
.04	يوضح المراحل التي مرت بها الرقمنة.	.38
.05	يوضح تصنيف درجات الملموسية	.53
<b>الجدول المتعلقة بالجانب الميداني.</b>		
.01	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس.	.64
.02	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير السن.	.66
.03	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.	.68
.04	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الحالة المدنية.	.69
.05	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.	.70
.06	يوضح مدى مساهمة الرقمنة في تأمين الأحياء الجامعية من دخول الغرباء.	.71
.07	يوضح مدى مساهمة الرقمنة في مراقبة نوعية وعدد الوجبات المقدمة.	.72
.08	يوضح مدى متابعة العمليات الصحية للطلبة على مستوى العيادة.	.73
.09	يوضح الوسائل التقنية لتطبيق الرقمنة للعمال داخل الإقامة الجامعية.	.74
.10	يوضح مدى تقليل الرقمنة من الوقوع في الأخطاء.	.75
.11	يوضح مدى تسهيل التطبيقات الرقمية الخدمة للطلاب أو لإدارة أو لكلاهما.	.76
.12	يوضح مدى تسهيل الرقمنة في التقليل من شكاوى الطلبة.	.77
.13	يوضح مدى تسهيل عملية الرقمنة تنظيم طوابير الاطعام.	.78

79:	يوضح إذ كانت الإقامة الجامعية تتوفر على صفحة الكترونية توضح فيها الوجبات المقدمة يوميا.	14.
80:	يوضح رأي العمال في أنظمة الرقابة الرقمية المتوفرة بالإقامة الجامعية التي يعملون بها.	15.
82:	يوضح مدى مساهمة الرقمنة في تسهيل عملية الاطعام.	16.
83:	يوضح مدى توفر الإقامة الجامعية على التجهيزات التي تعمل بنظام الرقمنة.	17.
84:	يوضح مدى سرعة الرقمنة في عملية التواصل بين الإدارة والطالب.	18.
86:	يوضح سرعة عملية الرقمنة في إدارة ملفات الطلبة.	19.
87:	يوضح مدى سهولة الرقمنة في عملية دخول الطالب وخروجه من الإقامة.	20.
88:	يوضح مدى رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة.	21.
89:	يوضح التطبيقات المعتمدة داخل الإقامة.	22.
90:	يوضح مدى خضوع هذه التطبيقات للتحديث.	23.
91:	يوضح تحويل الإعلانات واللوائح والمراسلات من الشكل المكتوب الى الشكل الرقمي.	24.
92:	يوضح مدى تعامل الطلبة مع الآلات والمعدات الرقمية المتوفرة في الإقامة.	25.
93:	يوضح الصعوبات التي قد تصادف العمال أثناء تسجيل الطلبة الجدد.	26.
94:	يوضح مدى تحكم العمال في الجهاز الرقمي المتوفر في مدخل الإقامة أثناء دخول الطلبة.	27.
95:	يوضح النشاطات التي تنظمها الإقامة الجامعية.	28.
96:	يوضح مدى مساهمة الرقمنة في إظهار مواهب الطلبة.	29.

.97	يوضح مدى التقيد بالوقت المخصص لعملية الاطعام.	.30
.99	يوضح مدى استجابة الإدارة لشكاوى الطلبة بعدم توفر أنشطة ترفيهية.	.31
.100	يوضح مدى خضوع الاطعام للمراقبة القبلية والبعدية من طرف أعوان الصحة.	.32

الرقم.	عنوان الشكل.	الصفحة
.01	يوضح معالم الإشكالية.	.07
.02	يوضح دور الرقمنة في الحياة الاجتماعية.	.41
.03	يوضح كيفية التعرف على شخصية وهوية الطلبة وعمال الخدمات الجامعية.	.46
.04	يوضح مسببات وعواقب قابلية الخدمات للتلف.	.54
05	يوضح مراحل نظام تحسين الخدمات الجامعية.	.57

مقدمة.

## مقدمة.

لطالما كان للاتصال نقلة نوعية في الماضي قدما نحو تطور منظومته في مختلف مناحي الحياة، وخاصة ما ارتبط منه بظهور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطور التكنولوجيا الرهيب، الذي تلاحقه روافد الاتصال بدء من اكتشاف الموجات اللاسلكية، التي ساهمت في تطور الإذاعة فيما بعد وأيضا تطور نقل الصوت عبر الهاتف، وصولا الى تطور التصوير الفوتوغرافي والسينمائي على يد الاخوة "لوميير".

فقد كان لظهور الثورة الصناعية في أوروبا الأثر الكبير في تطور المخترعات، التي تعتمد على تكنولوجيا الاتصال، وفي الوقت نفسه زاد الاعتماد عليه مع بداية القرن التاسع عشر مع انتشار الإذاعة وبعد ذلك التلفزيون والسينما.

تلك التطورات الملاحقة للاتصال ووسائله لاحقت بأفقها اتساع استخدامات تكنولوجيا الاتصال، فما يعرف بالرقمنة والتي تعتمد على خدمات التسجيل والتخزين وسرعة استرجاع المعطيات كلها عوامل ساهمت في خدمة القطاعات العامة للدول.

والجزائر كغيرها من الدول سعت الى استغلال والسعي للاستفادة من التوجه للرقمنة مختلف القطاعات الحيوية، من أجل تسهيل عمليات تلك القطاعات وتقديم الخدمة للمواطن. وبما أنّ قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من أهم أحد القطاعات الحيوية في الجزائر، وبالخصوص قطاع الخدمات الجامعية التي تهتم بتوفير سبل الراحة للطلبة من، خلال توفير المسكن والاطعام وتحقيق الاستقرار والهدوء للطلبة المقيمين قصد الحصول على نتائج جيدة، فقد سعت الوزارة الوصية في إدخال الرقمنة على القطاع في محاولة لحوكمة هذا القطاع فيما يخدم الطالب بالدرجة الأولى، وتوفير واستغلال الموارد المتاحة تقاديا للحفاظ على تلك الموارد حفاظا على المال العام.

لذلك سوف تعالج هذه الدراسة دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية، والتي سنعالجها في ثلاثة فصول وهي:

**الفصل الأول:** والمعنون بالمسار الاشكالي والمنهجي، حيث يشمل على إشكالية الدراسة وفرضية الدراسة وأسباب أهمية الموضوع وأهداف الدراسة والدراسات السابقة ومفاهيم الدراسة،

وكذلك الإجراءات المنهجية المتمثلة في تقديم ميدان الدراسة ألا وهي الإقامة الجامعية رزاقية لمين، وذلك من خلال التطرق للجانب التاريخي لها وإلى الهيكل التنظيمي، وبالإضافة إلى المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات وعملية التحكيم وعينة الدراسة ومجتمع البحث ومجالات الدراسة.

**الفصل الثاني:** والذي اشتمل الجانب النظري فقد تكون من جزئين، الجزء المعنون بماهية الرقمنة وتطرقنا فيه إلى نشأة الرقمنة وخصائصها وأهميتها وأهدافها وفوائدها وعناصرها وأشكالها ومتطلباتها والنظريات المفسرة لها، أما الجزء الثاني فخصصناه لماهية الخدمات الجامعية حيث تناولنا فيه التطور المؤسسي للخدمات الجامعية وخصائصها وأهميتها وأهدافها وأشكالها وهيكلها ومهام الديوان الوطني للخدمات الجامعية ومهام مديريات الخدمات الجامعية، والنظريات المفسرة للرقمنة والخدمات الجامعية.

أما **الفصل الثالث والأخير** المتعلق بالجانب الميداني، تناولنا فيه تفريغ البيانات وتحليلها وتسجيل البيانات المتوصل إليها، وأخير خاتمة مع استخلاص النتائج كما تم التعرض في دراستنا إلى مجموعة من الاقتراحات لسد نقاط الضعف الموجود في أنظمة الرقمنة المطبقة داخل الإقامة الجامعية، وكذلك الملاحق التي تدعم الدراسة والمراجع التي تؤكد عملية وموضوعية البحث المنجز.

## الفصل الأول: المسار الإشكالي والمنهجي

أولاً: المسار الإشكالي:

## 1. إشكالية الدراسة.

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا تكنولوجيا ملحوظا رافقته تحولات عديدة في شتى المجالات والقطاعات، هذا التطور أدى بالانتقال إلى مجتمع المعلومات، الذي احتلت فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مكانة هامة، فزاد الاهتمام بها وباستخدامها وسارعت الدول إلى توظيف الرقمنة والتكنولوجيا وتعميمها على مؤسساتها، وهياكلها في شتى مجالات الحياة اليومية للأفراد.

والجزائر كغيرها من الدول التي أدركت بأن الانتقال نحو مجتمع المعلومات ضرورة تاريخية، لأن البقاء ضمن الدول التي لا تعتمد على التكنولوجيا ولا تسعى إلى تحقيق التقدم التكنولوجي سيضعها أمام تحديات ورهانات ستؤثر على استقرارها الاجتماعي وأمنها المؤسسي، وحتى قوتها الإقليمية.

والجزائر سارعت إلى مواكبة هذه التطورات وهذا ما جعلها تطبق خاصية الرقمنة على مستوى القطاع الاقتصادي والاجتماعي والسياسي، ومنه تطبيق النموذج الرقمي باعتباره مناقضا للنموذج الكلاسيكي في الإدارة والتسيير، ففي هذا النموذج عانت الجزائر من مشكلات أهمها بطئ الإنتاج وسوء في التنظيم وترتب على ذلك الكثير من المشكلات الإدارية والتنظيمية وغيرها، فالرقمنة أصبحت كدخول حيز المنافسة لكل مؤسسة وتنظيم إداري وهي من متطلبات الإدارة الحديثة التي تساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات العمومية والخاصة، وتقلل من المعوقات التي لها تأثير على جودة الخدمة العمومية.

وفي هذا السياق يمكن القول إن للرقمنة دور كبير في الحصول على المعلومات وتحصيل المعرفة وإتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها، إضافة إلى تقديم خدمات إلكترونية تتميز بالكفاءة والفعالية وتسهيل عملية الاتصال بين الأفراد خاصة في جانب المؤسسات الخدمية التي تسعى بدورها إلى اكتساب مختلف الوسائل والأساليب المتطورة، وهذا بتقديم أفضل الخدمات للأفراد.

ويعتبر قطاع التعليم العالي والبحث العلمي أحد أهم الأنساق الاجتماعية التي اعطتها الدولة الجزائرية أهمية كبيرة لمرافقتها لأجل الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، وتكوين المورد البشري الذي يسهر على تطبيق ذلك، وإن من بين مؤسسات التعليم العالي الخدمات الجامعية التي تسهر على توفير السبل الكفيلة لتقديم خدمة عمومية لفائدة الطلبة الجامعيين والاطارات العاملين في ظل بيئة اجتماعية وحياة جامعية تساعدهم على تحقيق جودة التعليم، فلجأ قطاع الخدمات الجامعية عبر أجهزته الإدارية إلى رقمنة خدماته، وتوفير الوسائل التكنولوجية التي تنتقل بالأعمال الإدارية والخدماتية من النمط الحضوري الى نمط الخدمة عن بعد، رغم حداثة النموذج وبعض التطبيقات إلا أنّ ذلك لم يمنع من التوجه نحو هذا الفضاء الرقمي والعمل المؤسساتي والالكتروني.

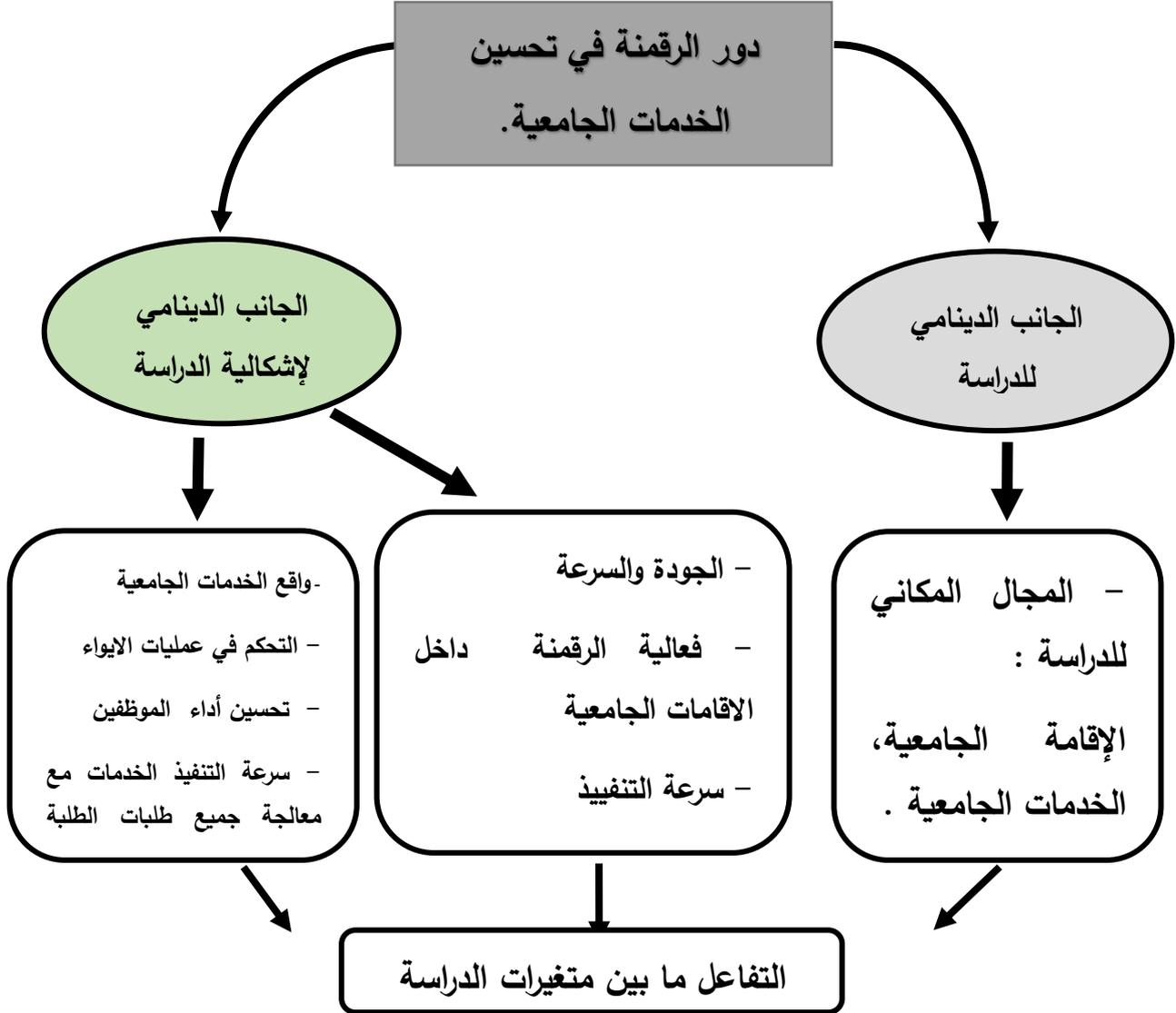
وأحد المؤسسات التي تحاول باستمرار تطوير خدماتها المؤسسة الجامعية في الشق الخدماتي الذي يتعلق بإرساء الخدمات للطلبة الجامعيين فيما يتعلق بخدمة الإقامة الجامعية، أين وضعت مديرية الخدمات الجامعية قاعدة من البيانات والمرافق لأجل استقطاب الطلبة واستقبالهم داخل الإقامة.

وعلى اعتبار أنّ الإقامة الجامعية رزاقية لمين من بين الاقامات التي تسعى إلى توفير الرقمنة وهذا للنهوض بمستوى خدماتها وتحقيق جودة إدارة شاملة، تم اختيارها كميدان دراسة للكشف عن الرقمنة ودورها في الخدمات الجامعية، ومنه طرح السؤال الرئيسي: **ما هو دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية؟**

### 2. الفرضيات:

- تلعب الرقمنة دور فعّال في تحسين الخدمات الجامعية.
- تلعب الرقمنة دور مهم في سرعة انجاز الخدمات الجامعية.
- تلعب الرقمنة دور فعّال في تحسين فعالية الخدمات الجامعية.

الشكل (01): معالم إشكالية الدراسة:



ماذا نريد أن ندرس؟ : دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية وهل يمكن اعتبار الرقمنة حلا للقضاء على المعوقات الوظيفية لعمال الخدمات الجامعية وتحسين نوعية الايواء والاطعام للطلاب الجامعي؟  
عن ماذا نبحث؟ الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية ، أي طبيعة الدور بين مكونات المتغير المستقل والمتغير التابع.

من إعداد الباحثان.

## 3. أ

### سباب اختيار الموضوع.

تم اختيارنا لموضوع الدراسة نظرا لجملة من الدوافع والأسباب 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 وفي غيره من المجالات.
- رغبتنا الشخصية في دراسة موضوع الرقمنة.

#### ب- الأسباب الموضوعية:

- ضرورة التوجه نحو الرقمنة كآلية لتسهيل الحياة الجامعية.
- من شأن الرقمنة أن تذلل الصعاب أمام فئة الطلبة المتمدرسين أو طلبة الاقامات الجامعية.
- حاجة المؤسسة الجامعية عموما والخدمات الجامعية إلى الرقمنة في كافة المجالات.
- النهوض بقطاع الخدمات الجامعية من خلال رقمته بما يعود بالفائدة للطلاب.

## 4. أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الموضوع في النقاط التالية:

- محاولة معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية.
- محاولة التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية.
- محاولة الكشف عن كيفية تفعيل الرقمنة في الخدمات الجامعية.
- محاولة التعرف على تكنولوجيا الرقمنة ومجالات استخدامها في الخدمات الجامعية.

## 5. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية أنها تبرز دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية، خاصة وأن الجامعة الجزائرية والخدمات الجامعية عموما تعرف اتساعا منقطع النظير فيما يخص الهياكل والمنشآت الإدارية والإقامية ما يستوجب السعي إلى إيجاد تقنيات مرتبطة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال قصد مسايرة هذه الحركية المتسارعة التي وجب على هذا القطاع المضي فيها قصد النهوض بكافة جوانبه في اطار تذليل الصعوبات ورقمنة القطاع قصد القضاء على

اشكال

البيروقراطية، حيث ان هذه الدراسة سوف تسلط الضوء على قطاع الخدمات الجامعية بولاية تبسة لمعرفة افق الرقمنة ودرها في هذه الولاية.

## 6. الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة مصدرا هاما للباحث فتزوده برؤية واقعية وإيجابية حول موضوع بحثه وأيضا من مهارات الباحثين السابقين، فتساهم في توجيه الباحث نحو فهم لب الموضوع ويوجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع "الرقمنة" و"الخدمات الجامعية" من جوانب متعددة، وقد تعددت بين الدراسات المحلية والعربية والأجنبية وبما أنّ دراستنا محلية سوف نعرض لكم في بحثنا هذا بعض الدراسات المحلية مع تسليط الضوء على أبرز نتائجها ومعرفة الأخطاء التي قد وقع فيها الباحثين السابقين، وسنقدم تعليقاتنا حول هذه الدراسات مسلطين الضوء على نقاط التوافق والتباين، مع التركيز على الاستفادة العميقة التي استقناها من هذه الدراسات.

### أ- الدراسة الأولى:

دراسة الباحثة فوزية صادقي، بعنوان: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر "دراسة تحليلية للجماعات المحلية"، كلية علوم الاعلام والاتصال السمعي البصري، قسم الاتصال والعلاقات العامة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، سنة 2021/2020.

تمحورت إشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده:

كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية؟

وقد صاغت الباحثة تساؤلات فرعية تمثلت في:

☒ ما هو واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية؟

☒ كيف أثر استخدام الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر؟

☒ هل توجد استراتيجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية؟

☒ كيف يتم تفعيل البنية التحتية الرقمية في الجماعات المحلية؟

حيث طرحت الباحثة فرضيات لدراستها تمثلت في:

☒ توجد علاقة ارتباطية بين غيال الرقمنة وتدني مستوى الخدمة العمومية بالجماعات المحلية.

ت ✕

فيعمل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين مستوى الخدمة العمومية.

تمثلت أهداف دراسة الباحثة فيما يلي:

✕ محاولة التطرق لموضوع الرقمنة من جوانب عديدة ومختلفة وتوضيح أثر ذلك على تحسين الخدمة العمومية وصورتها الداخلية والخارجية بالتعرف على أهم الوسائل التي تعتمد عليها لكسب ثقة الجمهور وتبني المهنية في وضائف الإدارة وذلك من أجل التصدي للمعيقات البيروقراطية.

✕ تجسيد مبادئ الإدارة الرقمية وضرورة الاهتمام بالمبدأ الفعلي للرقمنة والاعتماد عليها وذلك لتحسين آدائها لكسر كل الحواجز التي يمكن أن تعيق التعامل مع الجمهور الخارجي.

✕ إبراز بعض الملامح المهمة للرقمنة الإدارية وضرورة الاعتماد عليها وذلك للنهوض بالمؤسسات من مختلف المعاملات والمظاهر السلبية التي قد تعترضها خاصة ما تعلق بالمظاهر البيروقراطية.

حيث تمثلت عينة الباحثة في العينة التمثيلية العشوائية البسيطة والعينة العشوائية البسيطة واستخدمت أداة الملاحظة والمقابلة والاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة نذكر:

- أولوية بناء استراتيجية رقمية واجراء تحول فب طريقة تقديم الخدمات بما يتلاءم مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة.
- من خلال الدراسة والتمحيص تبين أنه لتبني الرقمنة في الجزائر من ضرورة التكامل بين ثلاثة جوانب مهمة تتمثل في: التكنولوجيا وتطوير فكر المواطن والضوابط القانونية للتعامل الرقمي.
- تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية والرقابة واتخاذ القرارات.
- الرقمنة تساهم في تقليص المسافات والزمن، وتطوير مستوى الخدمة العمومية، معالجة البيروقراطية والفساد الإداري، وسعت الجزائر لتحديث الممارسة الادارية ورقمنتها عن طريق تبني التكنولوجيا الحديثة للاتصال وتطبيقها على الهياكل الإدارية العمومية وتنسيقها وربطها مع

المواطن

ن وفق نظام شبكي فعال، لأنّ أولوية اعتماد الرقمنة يتطلب موارد مالية ضخمة يرافق ذلك تأطير للكوادر البشرية اللازمة لذلك<sup>1</sup>.

ب- الدراسة الثانية:

دراسة الباحث حفظاوي سمير بعنوان: الرقمنة وتأثيرها على فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسة البشرية الجزائرية، دراسة ميدانية بلدية خنشلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ل م د، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم العمل وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة، 2018/2017.

تمحورت إشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده: **كيف تؤثر الرقمنة على فعالية أداء الموارد البشرية في بلدية خنشلة؟**

حيث صاغ الباحث أسئلة فرعية تمثلت في:

☒ فيما تمثل أسباب التوجه نحو تقنية الرقمنة في بلدية خنشلة؟

☒ كيف يمكن للرقمنة أن تسهم في تحقيق فعالية أداء الموارد البشرية؟

☒ ماهي اهم التحديات التي تحاول تطبيق الرقمنة في المؤسسة مجال الدراسة؟

صاغ الباحث فرضيات تمثلت في فرضية عامة وثلاث فرضيات جزئية منها:

☒ **الفرضية العامة:** تؤثر الرقمنة على فعالية الأداء بشكل إيجابي من خلال الوظائف التي تؤديها.

☒ **الفرضية الجزئية الأولى:** التقدم التكنولوجي وتبسيط المهام من أهم أسباب التوجه نحو تقنية الرقمنة.

☒ **الفرضية الجزئية الثانية:** قلة الخبراء والمختصين في المجال الرقمي هو أكبر تحدي يحول دون تطبيق الرقمنة.

☒ **الفرضية الجزئية الثالثة:** تساهم الرقمنة في تطوير فعالية الأداء الوظيفي.

1 فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر "دراسة تحليلية للجماعات المحلية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، كلية علوم الاعلام والاتصال السمعي البصري، قسم الاتصال والعلاقات العامة، سنة 2021/2020.

وسعت

هذه الدراسة للوصول إلى الأهداف التالية:

✘ الاسهام في تحسين مسيري المنظمات بأهمية الرقمنة لتفعيل أداء الموارد البشرية، كأداة جوهرية لتحقيق التفوق والتميز.

✘ استشراف مستقبليات تقنية الرقمنة وابعادها المتعددة وتقديم توصيات في هذا المجال.

✘ تسليط الضوء على واقع الرقمنة في المؤسسة مجال الدراسة.

✘ الوقوف على أسباب التوجه نحو تقنية الرقمنة في المؤسسة مجال الدراسة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقام الباحث بإجراء مسح شامل لجميع افراد المجتمع البالغ عددهم 122 مفردة وعند توزيع الاستمارات تغيب موظفين، واستخدم أداة المقابلة كأداة رئيسية والاستبيان كأداة ثانوية والملاحظة كأداة مساعدة.

ومن أبرز النتائج التي توصل إليها الباحث:

✘ يتم اللجوء الى الرقمنة لأنها توفر الامن والسرية الرقمية على مستوى عالي لحماية المعلومات وصون الأرشيف الرقمي، من خلال تفعيل مضادات للفيروسات ووضع كلمات السر.

✘ الرقمنة توفر عدد كبير من المرونة في العمليات الإدارية من خلال الاستجابة السريعة لحدث غير مبرمج وغير متنبأ به.

تساهم الرقمنة في تحقيق التنمية البشرية الوظيفية في المؤسسة، لأنها تعمل على تطوير المهارات الإدارية والابداعية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات في البيئة الرقمي<sup>1</sup>.

ت- الدراسة الثالثة:

دراسة سامية تيلولت، على بخيتي، بعنوان: الخدمات الجامعية والتحصيل العلمي في الجزائر، جامعة الجزائر3 (الجزائر)، المدرسة الوطنية العليا للمناجمنت بالقليلة (الجزائر)، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 11، 2023.

1 حفظاوي سمير بعنوان: الرقمنة وتأثيرها على فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسة البشرية الجزائرية، دراسة ميدانية ببلدية خنشلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ل م د، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم العمل وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة، 2018/2017.

تمحورت إشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده: كيف يمكن للخدمات الجامعية تفعيل المرودود التعليمي؟

حيث اعتمد الباحثان تساؤل فرعي تمثل في:

☒ هل فعالية الخدمات التعليمية في الجزائر مرتبطة بالخدمات الجامعية (الاطعام، الايواء، النقل، المنحة.)؟

اعتمد الباحثان جملة من الفرضيات تمحورت في:

- ☒ المنحة ال تساعد الطالب في تحصيله.
- ☒ الاطعام الجامعي من معيقات التحصيل العلمي.
- ☒ مساهمة النقل الجامعي في التحصيل العلمي غير فعالة.
- ☒ الايواء عائق في التحصيل العلمي أكثر منه عاملا أساسيا لاستقراره.

سعت الدراسة إلى جملة من الأهداف منها: الحصول إلى حصيلة شاملة أو تشخيص دقيق لنظام الخدمات الجامعية، وتمكن أهميته في وصف وتطوير طرق الإصلاح للإعانات المالية الموجهة للطلبة الذين يتابعون دراسات محلية.

اعتمد الباحثان على عينة عشوائية مكونة من 450 مفردة، وبعد فحصها ألغيت 124 منها لعدم صلاحيتها لكون أصحابها لم يجيبوا عن بعض الأسئلة المطروحة بكاملها وبالتالي أصبحت عينة الدراسة تتكون من 259 طالب واستخدمت في هذه الدراسة أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وفق المنهج التحليلي الوصفي.

ومن أبر النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة نذكر ما يلي:

- ☒ يعاني نظام الاعانة المالية للطلبة من تدني الفعالية وانعدام النوعية.
- ☒ تقديم الاعانة الى جميع الطلبة مهما اختلفت مستوياتهم الاجتماعية إلى عدم ترشيد النفقات واحداث اختلالات في السياسة التعليمية، بمعنى اللاعدالة في تقديم الاعانة إلى مستحقيها مما يشوه سياسة الدولة في ترشيد النفقات.

✗ اذ

تشار ممارسات لا أخلاقية في توجيه الاستفادة الفعلية من المساعدات المالية لتشمل فئات جامعية غير الفئات الطلابية، مع غياب الكفاءة في نفقات التعليم العالي. ✗ تستحوذ المنحة على أعلى المعدلات المعبرة عن المشاكل<sup>1</sup>.

## ث - الدراسة الرابعة.

أحمد فلّوح، سناء عبيدي، درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية - دراسة ميدانية - معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية، المركز الجامعي غليزان، الجزائر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي، ميلة، الجزائر، المجلد 10، العدد 04، ديسمبر 2019.

تمحورت إشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده: ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية المقدمة إليهم المتعلقة بالمنحة، الايواء، الاطعام، النقل، النشاط العلمي والثقافي والرياضي والترفيهي؟

وقد صاغ الباحثان أسئلة فرعية من بينها:

- ✗ ما مدى الرضا الطلبة عن الخدمات الجامعية بشكل عام؟
- ✗ ما مدى رضا الطلبة عن المنحة؟
- ✗ ما مدى رضا الطلبة عن الايواء؟
- ✗ ما مدى رضا الطلبة عن الاطعام؟
- ✗ ما مدى رضا الطلبة عن النقل؟

وصاغ الباحثان مجموعة من الفرضيات تمثلت في:

✗ الفرضية العامة: يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الخدمات الجامعية بشكل عام.

1 سامية تيلولت، على بخيتي، الخدمات الجامعية والتحصيل العلمي في الجزائر، جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، المدرسة الوطنية العليا للمناجنت بالقليلة (الجزائر)، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 11، 2023.

✗ الـ

## فرضيات الجزئية:

- ✗ يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن المنحة.
- ✗ يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الايواء.
- ✗ يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الاطعام.
- ✗ يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن النقل.

وسعت الدراسة على تحقيق الأهداف التالية:

- ✗ التعرف على مستوى الخدمات المقدمة للطلبة المقيمين في الاحياء.
- ✗ التعرف على: مجالات الخدمات الجامعية: وهي المنحة، الايواء، الاطعام، النقل، النشاط العلمي والثقافي والرياضي والترفيهي.
- ✗ توفير معلومات عن واقع الخدمات الجامعية.

حيث تمثلت عينة الدراسة في العينة القصدية المكونة من 300 طالبا وطالبة واستخدمت فيها أداة الاستبيان كأداة رئيسية وفق المنهج الوصفي التحليلي.

من أبرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة نذكر ما يلي:

- ✗ توصلت الدراسة أنه يوجد درجة منخفضة من الرضا عن الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، حيث لم تبلغ درجة الرضا عن الخدمات الجامعية الحد المتوسط.
- ✗ وكشفت الدراسة عن وجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن المنحة، بسبب عدم كفايتها، والمطالبة بإعادة النظر فيها، وتقديمها للفئات التي تستحقها من الطلبة.
- ✗ وبينت الدراسة وجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الايواء والإسكان، حيث اكتشفت من قلة النظافة، وضعف الخدمة، وعدم مناسبة الغرفة، وضعف المعاملة، ونقص في الامن.

✗ واطهرت الدراسة أنه يوجد درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة عن الاطعام، وعبر أفراد العينة من عدم رضاهم عن نوعية وكمية الوجبات، وصعوبة الحصول عليها.

✗ وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد درجة متوسطة من الرضا عند الطلبة عن النقل، ورغم أن خدمة النقل هو المجال الوحيد من ستة مجالات الخدمات الجامعية التي نال درجة متوسطة

ن الرضا إلا أنّ أفراد العينة عبروا عن وجود مشكلات في تقديم هذه الخدمة مثل الازدحام وعدم انتظار رحلات النقل.

☒ وبينت الدراسة وجود درجة منخفضة من الرضا عن الطلبة عن النشاط والعلمي والثقافي، وعن النشاط الرياضي والترفيهي، حيث الهياكل والوسائل قليلة مع قلة النشاطات واقتصارها على المناسبات<sup>1</sup>.

## تعقيب على الدراسات السابقة.

بعد عرضنا لكل الدراسات السابقة تبين لنا أنّ الدراسات السابقة اتفقت مع دراستنا هذه في نقاط معينة واختلفت في العديد من النقاط الأخرى نذكرها بالتسلسل.

### • من حيث الموضوع.

بعد عرضنا للدراسات السابقة وجدنا أنّ موضوع الرقمنة كالدراسات المحلية التي تناولناها في بحثنا هذا مثل دراسة فوزية صادقي (2021/2022)، ودراسة حفطوي سمير (2018/2017)، ومنه من تناول موضوع الخدمات الجامعية حيث عرضنا فيها كل من ، ودراسة سامية تيولت، علي بخيتي (2023)، دراسة أحمد فلوح، سناء عبيدي (2019).

### • من حيث الزمان:

ما يلاحظ من حيث زمان الدراسات السابقة أنها طرحت في الآونة الأخيرة، فلقد أجريت في الفترة الزمنية ما بين (2017 الى 2023).

### • من حيث المكان:

بخصوص الدراسات السابقة فنحن سلطنا الضوء على الدراسات المحلية فقط لأنها درست في الجزائر فقط، ولاحظنا أنها تنوعت من حيث المكان منها ما أجريت في الجزائر وقسنطينة.

<sup>1</sup> أحمد فلّوح، سناء عبيدي، درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية – دراسة ميدانية- معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية، المركز الجامعي غليزان، الجزائر، معد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي، ميله، الجزائر، المعيار، المجلد 10، العدد04، ديسمبر 2019.

• م

## ن حيث المنهج:

لقد تشابهت دراستنا هذه مع دراسة حفظاوي سمير والذي استخدم المنهج الوصفي واختلفت مع الدراسات الأخرى، من خلال استعمالهم للمنهج الوصفي التحليلي.

## • من حيث العينات:

لقد اختلفت دراستنا هذه مع بقية الدراسات السابقة في أسلوب العينة، من خلال اختلاف العينات من دراسة إلى أخرى، حيث تشابهت مع دراسة أحمد فلوح، سناء عبيدي، في أسلوب العينة، حيث اعتمدوا على العينة القصدية.

## • من حيث الأدوات:

لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على أداة الاستمارة كأداة رئيسية والملاحظة كأداة ثانوية ولقد اختلفت مع الدراسات السابقة في أدوات جمع البيانات فإن الباحثة فوزية صادقي استخدمت أداة الملاحظة كأداة رئيسية والمقابلة كأداة ثانوية والاستبيان كأداة ثانوية، أما الباحث حفظاوي سمير استخدم أداة المقابلة كأداة رئيسية وأداة الاستبيان كأداة ثانوية وأداة الملاحظة كأداة مساعدة أما الباحثان أحمد فلوح وسناء عبيدي استخدمتا أداة الاستبيان كأداة رئيسية فقط، والباحثان سامية تيولت وعلي بخيتي استخدمتا أداة الاستبيان كأداة رئيسية فقط.

## • أوجه الاستفادة:

لقد استفدنا من الدراسات السابقة في تحديد الابعاد والمؤشرات واختيار المنهج الملائم للدراسة المتمثل في المنهج الوصفي، وساعدتنا أيضا في التطلع على الأدوات المستخدمة، حيث اخترنا الاستمارة كأداة رئيسية والملاحظة كأدوات ثانوية، لأنها الأنسب لنا في دراسة موضوعنا، وأيضا استفدنا منها كمراجع التي اعتمدنا عليها في بحثنا ومنها أطروحات دكتوراه ورسائل ماجستير وكتب ومقالات منشورة في مجلات علمية وعلى حد علمنا نحن كباحثين سوسيولوجيين ان دراستنا هذه تعتبر من الدراسات القليلة التي سلطت الضوء على الرقمنة والخدمات الجامعية.

## • ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة:

بعد عرضنا للدراسات السابقة والقراءات التطلعية التي تتعلق بموضوع بحثنا، تبين لنا أنه لم يتم تناول متغيرات بحثنا في موضوع واحد، وعلى حد علمنا نحن كباحثين سوسيولوجيين والتي عالجت موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات الجامعية (الإقامة الجامعية)، وما يميز دراستنا أنها مكملة للدراسات السابقة وذلك من خلال تسليط الضوء على مؤسسة خدماتية في القطاع العام، وتركز دراستنا على العمال ووجهة نظرهم حول فعالية تطبيق الرقمنة في هذه المؤسسة.

## 7. المقاربة النظرية للدراسة.

يعتبر طرح أي تساؤل في مجال السوسيولوجيا لا سيما التنظيم والعمل مطلباً ضرورياً لوضع الأطر النظرية، مما نعتقد أنّ أي دراسة من الناحية السوسيولوجية يتطلب ذلك، خاصة وفقاً لمستوى الأبعاد أو مستوى معالجة موضوع الدراسة، وبالرغم من أنّ موضوع دراستنا يتناول عنصران مهمان، ألا وهما الرقمنة والخدمات الجامعية، حري بنا أن نتناول هذه الدراسة وفقاً لمقاربات علم الاجتماع التنظيمي، كون ميدان دراستنا يمثل إدارات الدولة -مديرية الخدمات الجامعية- والتي لها علاقة مباشرة بالفاعلين والمتمثلين الطلبة الجامعيين وكذا عمال وموظفي الخدمات الجامعية.

النظرية هي الموجه العلمي للباحث عند إجراء دراسته ومن ثمّ فإنّ الاهتمام بالنظرية في علم الاجتماع تعتبر مطلباً أساسياً<sup>1</sup>.

### المدخل السوسيو- تقني للتنظيمات الإدارية:

ويسمى أيضاً بمدخل النسق الاجتماعي الفني: **Socio-Technical système** **Approach**، مدخلا نظرياً يقف موقف وسطا بين الحتمية التكنولوجية **Technological Determinism** والحتمية الاجتماعية **Social Determinism**، ويؤكد هذا المدخل على أن كلا من التكنولوجيا والقوى الثقافية والاجتماعية لها أهمية ويؤثر بدرجات متفاوتة على

1 رباحي فضيلة، ملخصات دروس عبر الخط في مقياس النظريات السوسيولوجية الحديثة -أعمال موجهة-، طور ليسانس المستوى الدراسي الثانية، سداسي الثالث والرابع (سنوي)، نخصص علم اجتماع، ص 05.

عملية

العمل. وقد تم تطوير هذا المدخل النسق عن طريق معهد تافستوك للعلاقات الإنسانية.

## 1. Tavistock Institute Human Relations

ولهذا فإن أطروحة المدرسة السوسيو- تقنية تغطي مجالا واسعا يمكن تلخيصه في جملة من النقاط التالية :

- أولا: ذلك المتعلق بتعريف المنظمة باعتبارها تفاعلا بين النظامين الاجتماعي والتقني، وهو التفاعل الذي يشكل في حد ذاته نظاما .

- ثانيا: ذلك الخاص بالقدرة على التنظيم الذاتي لدى المجموعات الصغيرة، مثلما نجده لدى المجموعات الأوسع.

- ثالثا: إمكانية تحقيق مستوى جيد للعلاقة بين التقنية والتنظيم، ويلاحظ في هذا الإطار بأن منظري الأنظمة السوسيو- تقنية يقدمون تعريفا آخر للمنظمة، عندما ينظرون إليها بوصفها تتداخل وتتشابك مع محيطها، أي باعتبارها نظاما مفتوحا، إلا أنها ومع ذلك قادرة على إعادة تنظيم ذاتها بشكل تلقائي بهدف الوصول إلى وضعية من أكثر تجانسا مع محيطها.

وعلى العموم فإن النظرية السوسيو- تقنية قد ولدت جراء التقاء ثلاث (03) اتجاهات نظرية كبرى هي: علم النفس الصناعي، علم الاجتماع العمل، وعلوم المهندس؛ حيث عمل منذ أبحاث الخمسينات كل من "إمري" وتريست Trist. E "من خلال أبحاث معهد " تافستوك " "TAVISTOK" بلندن على بناء النظرية السوسيو- تقنية في التنظيم،

وقد استعان هذا المدخل بأداة تصورية أساسية، وهي تأثير التكنولوجيا ومتطلبات السوق على الشكل التنظيمي، واهتم هذا المدخل بمشكلة الأداء الفعال للمهمة الأساسية للتنظيم في علاقاته باحتياجات التكنولوجيا والبيئة والتنظيم.2

وعلى هذا الأساس نؤكد من خلال طرحنا السوسيو-تنظيمي هذا ألا وهو الانتقال من الورقنة إلى الرقمنة في الأعمال الإدارية والمتابعة اليومية لحياة الطالب الجامعي وبالتالي التحسين من

1 - طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص112

2 - طلعت إبراهيم لطفي، المرجع السابق، ص114

## الحياة

الاجتماعية والجامعية للطالب من جهة وتسهيل عمل الإداريين من جهة ثانية وهو ما أكده "إمري" سنة 1969 عندما نشر كتابا تحت عنوان: " نظم التفكير " ؛ وقد أوضحت أعمال " إمري " " تريست" بأن المؤسسة- أي الجامعة- عبارة عن نظام سوسيو- تقني، وأنها نظام مفتوح، يتشكل من نظام تقني ونظام اجتماعي، وبالتالي فإن فعاليتها تكون مرتبطة بمدى تطبيق افضل للرقمنة من أجل التحسين من الخدمات الجامعية

ومما سبق، نجد امري وتريست أول من قد قدما تصنيفات للهيئات، فوصف أربعة أنماط كما يلي 1:

أ- بيئة مألوفة مختارة عشوائيا: يمثل هذا النمط بيئة غير متغيرة نسبيا متجانسة وتوزع مطالبها عفويا.

ب- بيئة مألوفة، ترتبط بأشياء أخرى فرعيا: هذه البيئة، غير متغيرة نسبياً، غير أن مخاطرها ومكافاتها ترتبط بأشياء أخرى.

ت- بيئة مشوشة تفاعلية: في هذه البيئة هناك مناقشة بين المنظمات، وقد يشمل هذا خطط معرقة.

ث- حقل مضطرب غير مستقر: يصف هذا النمط البيئة المتغيرة حركيا وبسرعة، الأمر الذي يفرض على المنظمات أن تتكيف بشكل مستمر لتبقى قائمة.

لذا نجد أن إمري وتريست<sup>2</sup>؛ اهتموا في النمط الأخير بالحقل المضطرب غير المستقر، وهذا مجال تكون فيه البنى الرسمية القائمة أو البيروقراطية غير مناسبة للتعامل مع بيئتها.

ومما سبق ذكره يمكن القول أنّ هذه الدراسة جمعت بين بعدين: البعد الأول تقني والبعد الثاني إنساني حيث تهدف للجمع بين النظام التكنولوجي والنظام الاجتماعي، ونحن سنتبع المدخل السوسيو التقني لأنه يسعى لتحقيق التوازن الفعال بين النظام التكنولوجي والنظام

1 - جيرالد.أ. كول: الإدارة في النظرية والتطبيق، ترجمة: حسام الدين خضور، ط1، دار الفرقد للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2014، ص147.

2- جيرالد.أ. كول: المرجع السابق، ص147.

الاجته

اعي ولهذا المدخل أهمية من خلال اعتماده على بعد التكنولوجيا- الرقمنة - في العمل ولهذا فنحن نرى أن الرقمنة لها دورا في الإدارات العمومية لاسيما الخدمات الجامعية، لما لها من دور في الأداء الفعال وسرعة تنفيذه وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة ألا وهو ترقية الخدمات الجامعية ، كون الاعتماد على التقانة والرقمنة في تنفيذ الأعمال الإدارية اليومية لدى عمال وموظفي الإقامة الجامعية، يؤدي حتما إلى القضاء على العمل الإداري التقليدي وإضفاء المرونة والسرعة عند تنفيذ الأعمال وتحسين من حياة الطالب الجامعي.

## 8. بناء المفاهيم

تحظى المفاهيم بأهمية بالغة في فهم البحث العلمي بصفة عامة والبحث الاجتماعي بصفة خاصة وذلك نظرا للاختلافات العديدة بين الانسان العادي والباحث الاجتماعي، هذا من جهة وبين الباحثين أنفسهم على اختلاف توجهاتهم وايديولوجياتهم العلمية والبحثية من جهة أخرى، وهذا من أجل قياسها على أرض الواقع والوقوف على معانيها الدقيقة خاصة ما إذا كانت بعض المفاهيم غير ثابتة في مفهوم واحد لذلك فمن الأهمية أن يقوم الباحث الاجتماعي بتحديد مفاهيم الدراسة الأساسية، ويعرفها لغة واصطلاحا واجرائيا حسب هدفه في الميدان.

حيث عرف صالح إسماعيل المفاهيم "هي: المعاني والمشاعر التي يستدعيها اللفظ في اذهان الناس"؛ أي أنها تعني مدلول المصطلح كما هو متصور في الاذهان<sup>1</sup>

أ- الدور:

عرفه محمد عاطف غيث في قاموس علم الاجتماع بأنه: "نموذج يركز حول بعض الحقوق والواجبات ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين ويتحدد دور الشخص في أي موقف عن طريق مجموع التوقعات يعتنقها الآخرون كما يعتنقها الفرد نفسه"<sup>2</sup>.

1 زوليخة جديدي، محاضرات مقياس منهجية وتقنيات البحث العلمي، مقدمة لطلبة السنة الثالثة علم النفس التربوي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخر، الوادي، 2020/2019، ص 16  
2 محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص 390.

ويتبين لنا من هذا التعريف أنّ الدور يركز على النموذج أو المكانة أو موقف الدور داخل الجماعة وأيضاً يركز على الجانب الاجتماعي.

عرفه عبد المجيد سالمى في معجم مصطلحات علم النفس بأنه: "مجموعة من أنماط سلوك الفرد تمثل المظهر الديناميكي للمكانة وترتكز على الحقوق والواجبات المتعلقة بها وبمعنى آخر يتحدد الدور على أساس متطلبات معينة تعكس على توقعات الأشخاص لسلوك الفرد الذي يحتل مكانة ما في أوضاع معينة"<sup>1</sup>.

ونفهم من هذا التعريف أنّ الدور يركز على الجانب السيكولوجي لمكانة الفرد في جماعة ما.

وتعرف دائرة العلوم والمعارف الدولية للعلوم الاجتماعية الدور بأنه: "يستخدم لتوضيح وتفسير التوقعات والمدرجات السلوكية للفرد والتي يمكن بواسطتها معرفة وضعه أو مكانته"<sup>2</sup>.

حيث يتضح لنا من هذا التعريف أنّ الدور يركز على استخدامه من أجل معرفة مع تفسير السلوك المتوقع من الفرد وكذا تحديد تموضعه ومكانته في السلم الاجتماعي.

## التعريف الاجرائي.

وبالتالي فإنّ الدور يقصد به معرفة مدى تأثير الرقمنة على ترقية وتحسين الخدمات الجامعية.

## ب. الرقمنة:

لغة: رقم [ترقيماً] الكتاب: بين حروفه

- والرقم [ج. أرقام ورقوم] رمز يمثل عدداً في الحساب<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> عبد المجيد سالمى وآخرون، معجم مصطلحات علم النفس، دار الكتاب المصري للنشر والتوزيع، ط4، القاهرة، 1998، ص 107.

<sup>2</sup> إبراهيم أحمد حسن الجبوري، الدور التركي الإقليمي في المنطقة العربية، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2019، ص 16.

<sup>3</sup> معجم زاد المتعلم، سندس للترجمة والنشر، دمشق، سوريا، د ط، د س ن، ص 170.

## التعريف

**ف الاصطلاح:** عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها: "عملية الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية"<sup>1</sup>.

بالإضافة إلى أن الرقمنة هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل آخر<sup>2</sup>.

ويرى تيري كاني أن الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها (كتب دوريات صور تسجيلات صوتية ...) إلى شكل مقروء آليا<sup>3</sup>

ويتضح لنا من هذا التعريف أن الرقمنة هي إجراء تحويل المعلومات ومصادرهما من معلومات مكتوبة ومتداولة الى معلومات آلية مقروءة بالتقنيات الحديث.

## تعريف اجرائي للرقمنة.

هي كل خدمة ووظيفة تقدمها الإدارة الجامعية وفقا لوسائل التكنولوجيا الحديثة، للطالب الجامعي من أجل تسهيل خدماته وتسهيل عليه عناء السفر من مكان لآخر، من أجل الوثائق الورقية.

## ت. تعريف الخدمة.

يعرفها الضمور (2005) بأنها أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة؛ ولكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك، وموظفي الخدمة، أو الموارد المالية، أو السلع، أو الأنظمة، والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل أو المستفيد<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> erge cacaly: dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation; nathan, amsterdam, 2001, p 431

<sup>2</sup> سامح زينهم، المكتبات والإرشادات الرقمية التخطيط والبناء و الإدارة، شركة ناس للطباعة، نمصر، د ط، 2006، ص 46.  
<sup>3</sup> سابق أميرة، موضوعات في سوسيولوجيا المؤسسة الحديثة، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ألمانيا، برلين، 2024، ص 94.

<sup>4</sup> بدر مبروك العتيبي، تسويق الخدمات الجامعية ودوره في تحسين القدرة التنافسية للجامعات السعودية "تصور مقترح لحالة جامعتي ام القرى والملك عبد العزيز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربية والتخطيط، جامعة القرى، كلية التربية، قسم الإدارة والتخطيط، المملكة العربية السعودية، 1435هـ/ 1436هـ، ص 29.

أي أنّها نشاط يهدف الى وضع حل لمشكل معين، وهذا النشاط يقدم للمستفيد من أجل تسهيل عملية الاخذ والطلب بين العملاء.

وقد عرفت الجمعية الامريكية للتسويق الخدمة لأنّها: هي النشاطات او المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة<sup>1</sup>.

أي أنّها نشاط تسويقي يهدف الى ترويج منتج أو سلعة معينة يقدمها للزبون.

عرف (أورمان والديونجي) الخدمة: "بأنّها ذلك المنتج في الملموس يقدم فوائد مباشرة للزبون كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية على أشخاص معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا."<sup>2</sup>

أي أنّها نشاط هادف غير ملموس، أو منتج يقدم للعميل من أجل وضع جهده أو تفاعله ضمن حيز معين.

## ث. تعريف اجرائي للخدمة.

هي كل منتج أو نشاط هادف يقدم للعميل أو المستفيد، سواء كانت هذه الخدمة مادية أو غير مادية، بغية الوصول للأهداف المنشودة.

## تعريف الجامعة.

**لغة:** مؤنث الجامع، وهو الاسم الذي يطلق على المؤسسة الثقافية التي تشتمل على معاهد التعليم العالي في أهم فروع كلالهوت والفلسفة والطب والحقوق والهندسة والادب<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> نسرین صالح محمد صلاح الدين، تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (servperf) دراسة حالة، كلية التربية، جامعة عين الشمس، article. january 2016، ص 16.

<sup>2</sup> رياض يحي الغيلي، مدى ادراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمستوى جودة الخدمات الجامعية طبقا لمقياس جودة الخدمة (servqual)، المجلة العربية للإدارة، مجلد 38، العدد 03 سبتمبر 2018، ص 143.

<sup>3</sup> عبير سهام مهدي، عمار حميد ياسين، دور الجامعات العراقية في اعداد القيادات الشبانية لتعزيز المسؤولية المجتمعية، المجلة السياسية والدولية، جامعة بغداد -العلوم السياسية-، ص 209.

عرفها رامون ماسييا مانسو " بإنها مؤسسة او مجموعة اشخاص يجمعهم نظام ونسق خاصين، تستعمل وسائل وتنسيق بين مهام مختلفة للوصول بطريقة ما عليا<sup>1</sup>.

أصبح هذا اللفظ يطلق على الاتحاد العلمي أو النقابة التي تظم عددا من رجال العلم سواء كانوا أساتذة أو طلاب وفي مرحلة لاحقة أصبحت الكلمة تعني اتحاد أو جمع من الطلاب والمعلمين، ثم اطلقت فيما بعد لتعني المعهد العلمي الذي يستخدم اساتذة ويعلم طلاب<sup>2</sup>.

## المفهوم الاجرائي للجامعة.

هي الحيز المكاني والدراسي والتعليمي للطلاب الجامعي الذي يلتحق بها بعد حصوله على شهادة البكالوريا، ومنها يبدأ دراسته العليا وابحاثه العلمية.

## ج. تعريف الخدمات الجامعية.

يقصد بها كل صور الدعم والمساعدة والتسهيلات التي تقدمها الوحدات الاكاديمية والإدارية في الجامعة للطلاب فيما يتعلق بدراسته في الجامعة وتشمل: البنية التحتية، المكتبة، الموظفين، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية<sup>3</sup>.

وتعرف أيضا: أنها أي نشاط أو منفعة يمكن أن تقدمها الجامعة لطرف آخر وهذه الخدمات تكون غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية أي شيء، كما أن انتاجها قد يرتبط أولا بالمنتجات المادية<sup>4</sup>.

## المفهوم الاجرائي للخدمات الجامعية.

1 شريفة بن غذفة، دور الجامعات في تنمية العمليات المعرفية المعقدة لدى الطلبة -رؤية ميدانية بجامعة سطيف 2- مجلة تنمية الموارد البشرية، العدد 12، جوان 2016، ص 142.

2 ياسمين إبراهيم أحمد أبو عبد الله، دور الجامعة في تطوير البحث العلمي: دراسة ميدانية بجامعة دمياط، المجلة العلمية لكلية الآداب، المجلد 10، العدد 04، 2021، 27.

3 عيشة علة، نوري الود، رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمة التعليمية " دراسة ميدانية بجامعتي الجلفة والاعواط"، مجلة الرواق، مخبر الدراسات الاجتماعية والنفسية والانثروبولوجية، المركز الجامعي غليزان (الجزائر)، جامعة الجلفة، جامعة قسنطينة 2، العدد الخامس، جوان 2017، ص 10.

4 سحر حسني احمد السيد نايل، دراسة تقييمية لتسويق الخدمات الجامعية في ضوء إدارة الجودة الشاملة بالجامعات المصرية، دراسات عربية في التربية وعلم النفس (asrp)، العدد الحادي والستون، الجزء الثاني، مايو 2015، ص 303.

هي تلك الخدمات التي تقدمها الدولة للطلاب الجامعيين، وتكون بصفة مباشرة أو غير مباشرة. ولاستكمال أي دراسة يجب تدعيم الجانب النظري منها- الذي هو عبارة عن زخم من التراث النظري السوسولوجي والمعلومات المرتبطة بموضوع الدراسة- والجانب الميداني الذي هو في مجمله سعي للتحقق من صحة الفرضيات الموضوعية. وفي هذا الجزء من الفصل الذي يمثل إطارا منهجيا للدراسة في جانبها الميداني، حيث تتحدد فيه: المنهج المناسب، الأدوات والتقنيات التي ساعدتنا على جمع البيانات والمعلومات (الاستمارة، الملاحظة)، وعينة الدراسة ومجتمع البحث المعبر عنه، وكيفية اختيار عينة الدراسة.

## ثانيا: المسار المنهجي.

### 1. منهج الدراسة:

تعتبر العلوم الاجتماعية هي التي اهتمت بمسألة المنهج العلمي وتطويره، بحيث كثرت وتنوعت المناهج البحثية ويتوقف اختيارها على طبيعة الموضوع المراد دراسته.

وتعرف المناهج على أنها الطرق الفعلية التي يستعين بها الباحث في حل مشكلات بحثه، وهذه الطرق والمناهج تختلف باختلاف الأهداف العامة للبحث، ومن الصعب الاختيار بين هذه الطرق إلا بعد تحديد كافة الطرق الملائمة لتطبيق طريقة أو أخرى.

وفي هذا الصدد يقول موريس انجرس أن المنهج ينص على كيفية تصور وتخطيط العمل حول موضوع الدراسة، إنه يتدخل في كل مرحلة من مراحل البحث<sup>1</sup>.

وبما أن طبيعة لموضوع هي التي تحدد نوع المنهج العلمي المتبنى وخاصة وأن دراستنا هذه تهدف الى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية والرفع من مستوى الأداء لدى الموظف والتكفل الأمثل للطلاب الجامعي لاسيما من ناحية الايواء والاطعام.

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على البحث الوصفي لوصف ظاهرتي الرقمنة والخدمات الجامعية وصفا داخليا وخارجيا من أجل ضبط النتائج وهذا ما يرفع من مصداقية البحث.

**فالبحت الوصفي:** هو الذي يصف ويحلل ويفسر مختلف البيانات والمعطيات حول الظاهرة المدروسة، كما يعرف أنه: "شكل من أشكال الوصف والتحليل والتفسير العلمي، بغية وصف

1 موريس انجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية- طبعة مترجمة، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص 99.

الظاهر

ر كما وكيفا، بواسطة جمع المعلومات النظرية والميدانية وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة  
1".

كما يعرف أيضا: بأنه يقوم على وصف الحقائق المتعلقة بطبيعة الظاهرة أو المادة موضوع  
البحث مع محاولة تفسير هذه الحقائق وفقا للمعايير والخصائص العلمية<sup>2</sup>.  
2. أدوات جمع البيانات.

أ. وعظفا على ما سبق؛ فإن طبيعة المنهج المستعان به في الدراسات السوسيو-  
تنظيمية يقتضي منا الاستعانة بعدد من الأدوات والتقنيات الخاصة بجمع المعلومات  
من ميدان الدراسة، وقد اتفق عدة منظري علم الاجتماع ان اجود البحوث تلك التي  
تعتمد على أكثر من أداة وهو ما اكدت عليه شيماز فرانكفورت<sup>3</sup>، وهذه الأدوات يمكن  
من خلالها التوصل الى معرفة واقع وحقيقة الحقل الدراسي، لذا فإن الطلبة ولطبيعة  
الدراسة الراهنة استخدمنا أدوات البحث التالية: الملاحظة. الاستمارة

## 1. الملاحظة:

تعد الملاحظة من أقدم طرائق البحث الاجتماعي؛ بحيث "استخدمها أولا علماء  
الأنثروبولوجيا والاثنولوجيا، بينما كان علماء الاجتماع وغيرهم من العلماء الاجتماعيين يفضلون  
استخدام المسوح وغيرها من التقنيات"<sup>4</sup>، أما اليوم فأصبحت الملاحظة من أهم تقنيات البحوث  
السوسيولوجية، وتقتضي الملاحظة جمع البيانات بشكل أساسي، بحيث يمكن أن تستخدم  
وحدها أو بالتعاون مع غيرها من التقنيات كالمقابل.

<sup>1</sup> - رشيد زرواتي، مناهج وادوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007،

ص87

<sup>2</sup> علي إبراهيم عبيدو، جودة البحث العلمي (الاخلاقيات -المنهجية- الاشراف)، كتابة الرسائل والبحوث العلمية، الطبعة  
الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2014، ص 37.

<sup>3</sup> - شاقا فرانكفورت-شميزاز، ودافيد شميزاز طرائق البحث في العلوم الاجتماعية، ترجمة: ليلي الطويلة، ط1، تبرا للنشر  
والتوزيع، دمشق، سوريا 2004، ص 211، بتصرف

<sup>4</sup> - سوتيريوس سارانتاكوس، البحث الاجتماعي، ترجمة: شحدة فارغ، ط1، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات،

بيروت، يناير 2017، ص391

وي

عرف إبراهيم أبراش الملاحظة العلمية انها " المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما، مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة الظاهرة"<sup>1</sup> ؛ لذا فهي وسيلة هامة لجمع المعلومات، ولعلها الوسيلة الأسهل لمراقبة السلوك الإنساني، ولهذا فإن الملاحظة في البحث السوسولوجي الميداني تصاحبه من أوله إلى آخره.

وتعرف أيضا على أنها: توجيه الحواس والانتباه الى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر، رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها توصلنا الى كسب معرف جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر<sup>2</sup>

ولذلك تمّ الاعتماد على الملاحظة البسيطة للعمال ورؤسائهم في مكان العمل، وقد تمت الاستفادة من هذه الأداة منذ بداية الدراسة الميدانية.

## ب.الاستمارة:

يعد الاستبيان من الأدوات الرئيسية الى جانب الملاحظة والمقابلة، والتي يتم استخدامها من طرف الباحث الاجتماعي من أجل الحصول على معلومات باعتبارها وسيلة اتصال بين الباحث والمبحوث، كما تحتوي على مجموعة من الأسئلة متعلقة بشكلية الدراسة.

ويعرفها خالد حامد انها" نموذج يضم أسئلة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف يتم ملؤها مباشرة وتسمى الاستبيان ( Questionnaire ) ، كما يطلب من المبحوث الإجابة عنها مباشرة ، وقد ترسل عن طريق البريد وتسمى الاستبيان البريدي ( Mailed ques ) 3 .

<sup>1</sup> - إبراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص261،

2 يوسف عبد الأمير طباجة، منهجية البحث تقنيات ومناهج (جدولة وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي الالكتروني spss، الطبعة الأولى، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2007، ص 193.

<sup>3</sup> - خالد حامد، "منهج البحث العلمي"، ط1، دار ريحانة للطبع والتوزيع، القبة، الجزائر، 2003، ص 131

وعرف الاستبيان على (أنه أداة لتجميع بيانات ذات صلة بمشكلة معينة، وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيا او كتابيا في اجاباتهم على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان<sup>1</sup> .

**الهدف من استخدام الاستمارة.**

وكان الهدف من اعتماد الاستمارة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات، معرفة "دور الرقمنة في الخدمات الجامعية"، وذلك لتسهيل جمع وتنظيم المعلومات بطريقة فعالة ومنهجية، وتحقيق دقة واحتمالية تحليل عالية للبيانات المجمعة.

وقد قمنا بإعداد استمارة الدراسة: **الموسومة بدور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية** من خلال اتباع الخطوات التالية:

- مراجعة التراث السوسيولوجي من دراسات سابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في بناء واعداد الاستمارة وصياغة فقراتها.
- إعادة ترتيب المحاور مراعيًا أبعاد الاستمارة وفقا للتعديلات التي أقرها المشرف.
- وفي هذا الجانب فقد اعتمدنا على الاستمارة كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالجانب الميداني لموضوع الدراسة، أين تم تقسيم الاستمارة لقسمين:
- **القسم الأول:** متعلق بالبيانات الديموغرافية (الشخصية والوظيفة والحالة الاجتماعية) من خلال طرح مجموعة من الأسئلة لجمع البيانات الأولية من المبحوثين ( مثل النوع، الخبرة المهنية والحالة الاجتماعية... الخ).

- **القسم الثاني:** الذي خصص للمحاور الرئيسية للدراسة، وذلك لمعرفة اتجاه المبحوثين نحو موضوع: **دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية**، وتم تقسيم الاستمارة الى أربعة محاور.

- **المحور الأول:** متعلق بالبيانات الأولية الخاصة بالسوسيو مهنية والخاصة بكل من الجنس والسن، وكذا الحالة الاجتماعية والخبرة المهنية الخاصة المبحوثين. ويبدأ من السؤال رقم: 1 الى غاية السؤال رقم: 05.

1 سناء محمد سليمان، أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية، ط1، القاهرة، عالم الكتب، 2010، ص 103.

- الم

حور الثاني الموسوم ب: تلعب الرقمنة دور فعال في تحسين جودة الخدمات الجامعية، ويضم هذا المحور 11 سؤال ( من السؤال رقم 06 الى السؤال رقم 16 ).

- المحور الثالث الموسوم ب: تلعب الرقمنة دور مهم في سرعة انجاز الخدمات الجامعية ويضم هذا المحور 10 سؤال (من السؤال رقم 17 الى السؤال رقم 26).

- المحور الرابع الموسوم ب: تلعب الرقمنة دور فعال في تحسين أداء الخدمات الجامعية ويضم هذا المحور 06 أسئلة (من السؤال رقم 27 الى السؤال رقم 32).

### 3. عملية التحكيم.

بعد صياغة الاستمارة في مرحلتها الأولية قمنا بعرضها على مجموعة من الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الذي بلغ عددهم ستة عشر أستاذ مما أبدى كل واحد منهم رأيه حول محاور الاستمارة، قمنا بإجراء تعديلات حسب توجيهات هؤلاء الأساتذة، ومن ثم تم عرض آراء الأساتذة المحكمين على الأستاذ المشرف، فحذفنا ما وجب حذفه وأعدنا صياغة بعض الفقرات وأخيرا تحصلنا على استمارة في صورتها الأخيرة، حيث بلغت الاستمارة 32 سؤال.

#### الجدول رقم 01 يبين قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الاختصاص	المحكم
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة	علم اجتماع تنظيم وعمل	رابح توابحية
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة	علم اجتماع الثقافي	ابراهيم بن زاوي
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة	علم اجتماع تنظيم وعمل	حاتي كريمة
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة	علم اجتماع تنظيم وعمل	فاتح جبلي

جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة	علم اجتماع تنظيم وعمل	مالك محمد
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة	علم اجتماع تنظيم وعمل	شبايكي حاتم
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة	جريمة وانحراف	صيد حسان
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة	علم اجتماع تنظيم وعمل	لعموري أسماء
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة	علم اجتماع تنظيم وعمل	بوعزة عبد الرؤوف
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة	علم اجتماع التربية	بن دار نسيمة
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة	علم اجتماع تنظيم وعلم	مكلاتي فاطمة الزهراء
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة	علم اجتماع تنظيم وعمل	صولة فيروز

المصدر: من اعداد الباحثان.

#### 4. مجتمع الدراسة وكيفية اختيار العينة:

مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو العناصر التي لها نفس الخاصية، بحيث يمكن ملاحظتها، ويتكون المجتمع من الوحدات أو المنظمات، وتسمى هذه الوحدات بعناصر المجتمع<sup>1</sup>. ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع موظفي الإقامة الجامعية رزايقية لمين - تبسة - البالغ عددهم 102 مفردة، ولتحقيق هدف الدراسة المتمثل أساسا في معرفة أهمية ودور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية، وبما أن مجتمع الدراسة محدود جغرافيا ومفرداته قليلة سيتم استخدام العينة القصدية لكافة أفراد المجتمع العاملين في مجال الرقمنة فقط، والبالغ عددهم 27 مفردة، ونوضح أفراد المجتمع من خلال الجدول الموالي:

<sup>1</sup> - سعد سملنات المشهداني، منهجية البحث العلمي، درا الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، 2020 ، ص310

الجدول رقم 02 يوضح خصائص أفراد مجتمع الدراسة حسب الوظيفة

المجموع	أفراد المجتمع حسب المصلحة والوظيفة		
20	01	رئيس المصلحة	مصلحة إدارة الوسائل
	01	رئيس فرع المستخدمين	
	01	عون الاستقبال	
	01	رئيس فرع المحاسبة والميزانية	
	02	عون المحاسبة والميزانية	
	01	رئيس فرع الوسائل العامة	
	03	عمال المبرد	
	05	عمال البياضة (المغسلة)	
	03	عمال المخزن	
	02	عمال المرش	
09	01	رئيس المصلحة	مصلحة الإيواء
	01	رئيس فرع توفير الإيواء	
	04	عمال فرع توفير الإيواء	
	01	رئيس فرع التسيير	
	02	عمال فرع التسيير	
10	01	رئيس فرع المستخدمين	مصلحة المستخدمين
	01	عون الاستقبال	
	01	رئيس مصلحة النشاطات	
	01	رئيس فرع النشاطات	
	05	عمال فرع النشاطات	

	01	رئيس فرع الوقاية الصحية	
05	02	طبيب عام	مصلحة الوقاية الصحية
	01	طبيب نفساني	
	02	ممرض	
34	01	رئيس فرع الصيانة والنظافة	مصلحة الصيانة، النظافة، الوقاية والأمن الداخلي
	16	أعوان النظافة	
	01	رئيس فرع الأمن الداخلي	
	16	أعوان الأمن	
25	25	عمال المطعم	مصلحة الاطعام
102			مجموع أفراد مجتمع الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثان.

## 5. عينة الدراسة.

يعد اختيار العينة من المشكلات التي تواجه الباحث في سعيه للحصول على أدق النتائج وأصدقها لبحثه، إذ أنّ إشكالية البحث وأهدافه وكذا قيود الوقت والتكلفة بالإضافة الى طبيعة المجتمع المبحوث كلها أمور تستلزم على الباحث اللجوء الى أسلوب المعاينة بغية التزود بالمعلومات المطلوبة<sup>1</sup>.

ويعتبر اختيار العينة الممثلة للمجتمع المبحوث من أصعب الأمور التي تواجه الباحثين والدارسين، وذلك ان اول شرط نجاح اختيار العينة هو ضرورة تمثيلها لكل حالات المجتمع المبحوث وتعبيرها بصدق عن الظاهرة محل الدراسة<sup>2</sup>.

## تعريف العينة القصدية.

<sup>1</sup> النجار فايز جمعة، اساليب البحث العلمي " منظور تطبيقي"، دار الحامد، عمان، د ط، 2008، ص 228.  
<sup>2</sup> سلاطنية بلقاسم الجبلاني، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، د ط، 2004، ص 317.

وه

ي العينة التي يستخدم فيها الباحث الحكم الشخصي على أساس أنها هي الأفضل للتحقيق أهداف الدراسة. ومنه ينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناء على معرفته، دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة او المؤهل العلمي أو الاختصاص او غيرها.<sup>1</sup>

أما أفراد العينة والممثلين أساسا في الموظفين الذين يعملون في مجال الرقمنة والبالغ عددهم 27 مفردة، نوضحها من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 03 يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

المجموع	أفراد العينة حسب المصلحة والوظيفة		
09	09	العمال المكلفين بالرقمنة	مصلحة إدارة الوسائل
04	04	العمال المكلفين بالرقمنة	مصلحة الإيواء
01	01	رئيس المصلحة	مصلحة النشاطات
01	01	عون مكلف بالرقمنة	
03	03	العمال المكلفون بالرقمنة	مصلحة الوقاية الصحية
03	01	عون مكلف بمركز المراقبة	مصلحة الصيانة، النظافة، الوقاية والأمن الداخلي
	01	رئيس الفرع	
	01	رئيس الفوج	
06	06	العمال الكلفون بالرقمنة	مصلحة الإطعام
	27		مجموع أفراد عينة الدراسة

1 نادية سعيد عيشور، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس حبل للمشر والتوزيع، قسنطينة، د ط، 2017، ص 240..

در: من إعداد الباحثان.

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن عينة الدراسة الممثلة أساسا في موظفي الإقامة الجامعية رزايقية لمين - تبسة - والعاملين في مجال الرقمنة تنوعت حسب المصالح الموكلة لموظفي لإقامة وحسب المهام الموكلة إليهم والتي تتطلب استخدام الرقمنة.

6. مجالات الدراسة :

أ. المجال المكاني.

تقع الإقامة الجامعية رزايقية لمين شمال مقر الولاية على الطريق الوطني الرابط بين مدينتي تبسة وقسنطينة، حيث تبعد عن وسط المدينة بحوالي 07 كلم، يحدها من الشمال القطب الجامعي (الشيخ العربي التبسي) ومن الشرق حي اول نوفمبر 1954 ومن الجنوب الإقامة الجامعية للبنات -مباركية لزهر- كما يحدها من الغرب واد لعجايلية. وقد انشأت بمقتضى قرار وزاري مشترك رقم 59/85 المؤرخ في 01 نوفمبر 1995 والمتضمن القانون الداخلي للديوان الوطني للخدمات الجامعية والاقامات الجامعية وتم افتتاحها خلال الموسم الجامعية 1985/1986 .

أسباب اختيار المجال المكاني للدراسة.

- ادخال الرقمنة على خدمات الجامعية مما دفعنا الفضول الى التعرف على كيفية استعمالها في هذا المجال.
- كون ميدان الدراسة لم يتم تناوله من قبل في مجال الخدمات الجامعية على حد علمنا.
- أن هذه الدراسة تمسنا نحن كوننا طلبة مقيمين داخل أحياء الإقامة الجامعية.
- اختصار الوقت والجهد لقرب المجال المكاني لدراستنا.

ب. المجال الزمني:

بدأنا بمرحلة استطلاعية عند اختيارنا لموضوع الدراسة وجمع المادة العلمية وكذا السجلات والوثائق، بحيث كانت زيارتنا متتالية للإقامة الجامعية محل الدراسة، بحيث بدأ ذلك من شهر جانفي 2024 إلى غاية مارس 2024، أما بعد قمنا بمرحلة أخرى ألا وهي: مرحلة إعداد الاستمارة وتوزيعها: ففي بداية شهر أفريل 2024 بدأنا في توزيع الاستمارات على أفراد عينة الدراسة، واستمرت ثلاثة أشهر كاملة.

مرحلة تفرغ البيانات: بعد استرجاع الاستمارات وفرزها وترتيبها وتنظيمها، بدأت عملية التفرغ في جداول إحصائية بسيطة مركبة ومحاولة تحليل البيانات الواردة فيها.

**المجال البشري:**

لمعرفة "دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية" قمنا بجمع آراء المبحوثين، حيث شملت عمال الإقامة الجامعية "رزايقية لمين -تبسة-" البالغ عددهم 27 عامل الذين يعملون في مجال الرقمنة، حيث أنهم يختلفون من حيث الجنس، العمر، الخبرة المهنية، الحالة المدنية.

خلا

## صه الفصل

يعتبر هذا الفصل مرحلة تكوين الإطار المنهجي لدراسة أي موضوع في علم الاجتماع؛ كونه يكتسي أهمية بالغة، وهي الخطوة التي تنير طريق الباحث في تقصي الحقيقة التي هو بصدد كشفها وفك رموزها، لذا فقد تم التطرق في هذا الفصل الى عرض مجمل الإجراءات المنهجية المتبعة في تحليل موضوع الدراسة من منهج، تقنيات وأدوات التي اعتمدنا عليها نحن الباحثان في هذه الدراسة من (استمارة، الملاحظة) في جمع البيانات والمعلومات وعملية التحكيم وعينة الدراسة ومجتمع البحث، ثم مجالات الدراسة ( المكاني ، الزماني والبشري ومجتمع الدراسة وكيفية اختيار العينة) .

ماهية الرقمنة والخدمات الجامعية .

### أولاً: ماهية الرقمنة.

#### تمهيد.

تسعى معظم الدول الى مواكبة التكنولوجيا الحديثة والرقمنة والنهوض بتميمتها لكي تحقق تنمية شاملة غي كل القطاعات، حيث أصبحت الرقمنة من اساسيات الحياة الاجتماعية والإدارية والدراسية فهي مقياس للتطور العلمي والمهني للمجتمعات العربية والأجنبية في تسير أمور مؤسسات الدولة ففي السنوات القليلة الماضية أصبحت الحاجة ملحة لتفعيل دور الرقمنة في تلك المؤسسات بهدف تسهيل الخطابات الإدارية و غيرها في إدارة المؤسسة بسبب السرعة والكفاءة لها خاصة ونحن الآن في عصر السرعة، فالدول التي لا تستعمل الرقمنة في العملية الإدارية تعاني الكثير من المشكلات أهمها بطئ الإنتاج وسوء في التنظيم وذلك يترتب عليه الكثير من المشكلات الإدارية وتنظيمية وغيرها، مما دفع بالجزائر الى مواكبة التطور من خلال ادخال الرقمنة حيث تسعى الى توظيف بشكل كبير في السنوات الحالية المتقدمة و سعت الى تطبيق برنامج الرقمنة الخاص بالتكنولوجيا الحديثة على مختلف المؤسسات الموجودة فيها من بينها مؤسسات ذات طابع اقتصادي وخدمي واجتماعي وسياسي.

## 1. : نشأة الرقمنة.

يعود مفهوم الرقمنة للتطورات تاريخية متعددة في مرافق ومؤسسات المعلومات، حيث بدأت هذه التطورات بعد اعتماد الحاسوب الشخصي في الولايات المتحدة الامريكية وبريطانيا في الخمسينات. وقد بينت النتائج أهمية استخدام السجلات الالكترونية بدلا من السجلات الورقية، وهذا ما سمح للمكتبات بالمشاركة في شبكات السجلات وتبادل المعلومات بشكل فعال. وتهدف الى عدة مبادرات ومثال ذلك: مشروع المكتبة العالمية الى توحيد الفهارس والنصوص في جميع مكتبات العالم، وقد تم التأكيد على هذا الجهد في اجتماع مجموعة السبع في جويلية 1994، بهدف جعل جميع المصادر متاحة للبحث عبر الانترنت. ومنذ ذلك الوقت جرى تكثيف الجهود لرقمنة المكتبات وتعزيز الربط الرقمي بينهما من اجل توسيع نطاق الوصول الى المعرفة، وتم تسليط الضوء على هذه الجهود في العديد من الاجتماعات بما في ذلك اجتماع 2021<sup>1</sup>.

وسنحاول توضيح ذلك التطور والمراحل التي مرت بها الرقمنة انطلاقا من الحرفة وصولا الى الانترنت في الجدول التالي<sup>2</sup>: الجدول رقم : 04

الانترنت	الذكاء الاصطناعي	الأتمتة	الآلة	الحرفية
آلة التشبيك الفائق من استخدام البيانات لإنجاز العمليات	الآلة تقلد وتحاكي السلوك الإنساني	تحل الآلة محل العمل المرتبط ببرمجة ووقاية العمل	حلت الآلة محل العامل اليدوي	الإنسان هو العامل الأساسي في الإنتاج

1 ينظر: بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية -الرهانات والتحديات تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية، مجلة الترميز الفكري للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الطارف، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي: الحكومة الالكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، 12 نوفمبر 2021، ص 71، 70.

2- محمد نعمان علوان، مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، نوفمبر، 2017

### 2. خصائص الرقمنة.

تتميز الرقمنة بمجموعة من الخصائص تتمثل فيما يلي:

- ✓ تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الكترونيا متجاورة.
  - ✓ تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول اليها بسهولة وببسر.
  - ✓ اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظم الذكاء الاصطناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في الإنتاج.
  - ✓ قابلية التحرك والحركية: أي انه يمكن للمستخدم ان يستفيد من خدماتها اثناء تنقله في أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي، الهاتف النقال...الخ<sup>1</sup>.
  - ✓ الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من الانتشار المنهجي لنمط مرن.
  - ✓ قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط الى اخر كتحويل الرسالة الموسوعة الى رسالة مطبوعة او مقروءة.
  - ✓ قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع، أي بعض النظر عن الشركة او البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.
- التفاعلية: أي انّ المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الانشطة<sup>2</sup>.

### 3. أهمية الرقمنة.

- 1 كوال روفيا، بو فطيمة فؤاد، مساهمة الرقمنة في تفعيل مشاركة المعرفة، مجلة انساق البحوث والدراسات، الامارات العربية المتحدة، جامعة باتنة، الجزائر، المجلد05، العدد 02، 2022، ص 101.
- 2 احمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2023، ص 07.

تتجلى أهمية الرقمنة فيما يلي:

- ✓ الربط والتقريب بين الافراد والأمم والشعوب، ومثال ذلك انتشار الهاتف النقال، الذي يعتبر أنجح وسائل الاتصال والتبادل بين الافراد، وكذا أحد اهم وسائل الأدوات في الحصول على المعلومات التسويقية.
- ✓ قدرة هذه التكنولوجيا على انجاز الكثير من الأنشطة بسرعة ودقة عالية، مما يؤدي الى تدني التكاليف والرفع من الإنتاج.
- ✓ تعزيز القدرات التنافسية للدول<sup>1</sup>.
- ✓ إنّ إمكانية الرقمنة كأداة للتنمية والتطوير هو نتيجة لقدرتها على التأثير في كل مجال من مجالات الحياة في دولة ما، مثل التخفيف من حدة الفقر، والارتقاء بجودة التعليم والخدمات الصحية وتقديم أفضل الخدمات الحكومية، وتقديم أفضل الأنشطة الاقتصادية، وتسهيل متطلبات الحياة اليومية للمواطنين، ولذا من الضروري وضع استراتيجية من شأنها أن تجعل التطورات التكنولوجية مناحة للجميع.
- ✓ إنّ الرقمنة الإدارية وتعميمها في كل القطاعات أصبحت ضرورة لا غنى عنها وسيكون لها أثر إيجابي على حياة المواطن وعلى مساوى على التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد لا سيما في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي يستهدفها العالم كما أن هذا التوجه بات ضروري لتهيئة الظروف لبناء إدارة جزائرية قوية<sup>2</sup>.
- ✓ إزالة الفجوة بين الإدارة والعاملين.
- ✓ تساهم الرقمنة في الرفع من جودة الخدمات العمومية والتقليل من مظاهر البيروقراطية<sup>3</sup>.
- ✓ تعمل الرقمنة على تحسين الخدمات القائمة أو استحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل في العديد من المجالات مثل الصحة، التعليم والاتصالات وغيرها، كما تساعد الرقمنة

---

1 هبال عبد المالك، إثر توفر متطلبات مستخدمات الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المعرفية الالكترونية لعمليات التجارة الخارجية، مجلة دفتار اقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 14، العدد 01، 2023، ص 469.

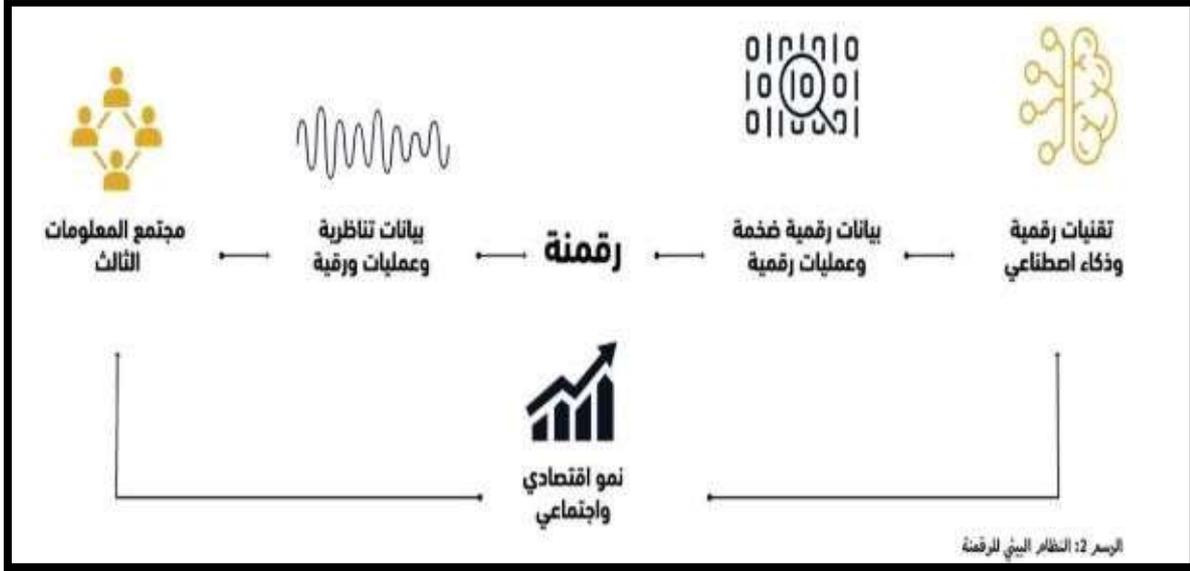
2 دندن جمال الدين، افاق الرقمنة وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، المجلد 06، 2023، ص 59.

3 فوزية صادقي، المرجع السابق، ص 122.

## الفصل الثاني: ماهية الرقمنة والخدمات الجامعية.

على تبسيط الإجراءات من خلال وسائل تحليل البيانات التي تمتاز بالدقة والجودة، كما تمتاز بالمرونة اللازمة لسرعة التكيف مع المتغيرات<sup>1</sup>.

الشكل رقم: 02 دور الرقمنة في الحياة الاجتماعية<sup>2</sup>



#### 4. أهداف الرقمنة.

تسعى الرقمنة الى تحفيز جملة من الاهداف من بينها:

1. اتاحة مصادر المعلومات التقليدية على نطاق أوسع كما يلي:

✓ اتاحة على مدار 24 ساعة.

✓ اتاحتها دون تقيد بالموقع الجغرافي.

✓ تظهر على وسائط متعددة.

✓ تجديد الاشكال المتهالكة والتالفة.

✓ تطوير الخدمات التقليدية.

✓ المشاركة في الموارد<sup>3</sup>.

2. صيانة وحفظ المجموعات ضد التلف والكوارث والفقد:

1 ماجدة عبد الشافي محمد، الرقمنة كآلية لإعادة هندسة المرافق للحد من الفساد الإداري، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة بنها، العدد 01، المجلد 09، مارس 2023، ص 1259.

2- أبو بكر سلطان: رقمنة العالم، مجلة القافلة الثقافية، سبتمبر - أكتوبر 2019، انظر الرابط <https://qafilah.com>

3 جمال يوسف، المكتبات الإلكترونية والرقمية، عمان، د ط، 2009، ص 213.

- ✓ توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.
  - ✓ الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص او اتاحته على الشبكة، ولا يقصد بالربح هذا الإنجاز بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات<sup>1</sup>.
- ### 5. فوائد الرقمنة.

للرقمنة العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الخدمات لاي مؤسسة عامة او خاصة او شركات نذكر منها:

#### أ. الفوائد الاقتصادية:

- ✓ توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة الكترونيا، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف اثناء العمل بالحكومة الالكترونية.
- ✓ مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاعي الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي.
- ✓ اتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية والامن المعلومات.
- ✓ توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية واحدة، بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية<sup>2</sup>.

#### ب. الفوائد الإدارية.

- ✓ القضاء على البيروقراطية في العمل.
- ✓ تعزيز الشفافية في العمل بإلغاء الوساطة والمحسوبية.
- ✓ العمل بروح الفريق.
- ✓ اختصار إجراءات العمل<sup>3</sup>.

1 خواترة سامية، الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، اعمال الملتقى الدولي الافتراضي، الجز 03، كلية الحقوق والعلوم السياسية، بودواو، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 22/21 فيفري 2021، ص 65.

2 ينظر: مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، وزارة المالية - الدائرة الاقتصادية - قسم السياسة الضريبية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، 446..

3 حنان أبو دية، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية الحالة الدراسية (call center)، وزارة الداخلية - رام الله، دولة فلسطين، إدارة العدد 57، ص 63.

## 6. عناصر الرقمنة.

تحتوي الرقمنة على عدة عناصر نذكرها كالتالي:

- أ- **الترميز الرقمي:** يمثل القاعدة الثنائية الأساسية في علم الرياضيات، حيث يعمل على تمثيل المعلومات بأشكال متعددة مثل النصوص، الصور، والصوت، وتحويلها إلى تنسيقات يمكن لجهاز الكمبيوتر استيعابها ومعالجتها بواسطة نماذج برمجية تعتمد على إرادة المستخدم. وبعد ذلك، يتم اخراج هذه المعلومات بشكل مختلف عن الشكل الأصلي، حيث يتم تحويلها إلى معان جديدة. تتنوع هذه الخدمات التقنية بشكل واسع، حيث يتم إرسال المعلومات بصورة رقمية وخضوعها لعمليات معالجة آلية أيضا.
- ب- **أنظمة التراسل الرقمي:** تشير إلى الأنظمة التي تستخدم تقنيات الليزر وصناعة الألياف البصرية والمصحات البصرية لتمكين تطبيقات التراسل البصرية الجديدة. تتميز هذه الأنظمة بمستوى عال من الذكاء، مما يمكن المشغل أو المستخدم من التحكم فيها وصيانتها واستخدامها بكفاءة عالية. بالإضافة إلى ذلك، تتميز هذه الأنظمة بمستوى عال من التأمين.
- ت- **شبكات النفاذ الرقمي:** هي أنظمة تعتمد على الكوابل، ومن أهمها: جهاز **DLS** الذي يستخدم تقنيات الترميز. يستخدم في أنظمة التلفزة عبر خط مشترك ذو جودة عالية. طما يستخدم جهاز المحول (**modem**)، حيث تعتبر كلمة **modem** اختصارا ل **modulator demodulator**، وتقوم بتحويل الإشارات الرقمية التي تعبر عن الصوت المنقول، والتي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي، إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، مما يمكن عملية التبادل بينهما<sup>1</sup>.
- ث- **أنظمة التحويل:** تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة عالية الجودة، وتهدف إلى تحقيق تقارب بين المعلومات المرسل والمستقبلية، مما يسهل عملية تدفق المعلومات بسرعة كبيرة.
- ج- **شبكات الهواتف المحمولة:** تعرف شبكات الجيل الثالث، المتوافرة في القرن الحادي والعشرين، بتبنيها لعملية ترميز أحادية لكل مكالمة، مع سرعات عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية.

1 ينظر: عبير الرحمانى، الإعلام الرقمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2012، ص 52.

ح- **تقنيات البث الإعلامي:** شهدت السنوات الأخيرة تطورات في مجال تقنيات البث الإعلامي، حيث نم دمج الانترنت مع شبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها، لتمكين البث الرقمي الذي يوفر خدمات مثل التلفزيون التفاعلي، ونقل وتسجيل البرامج التلفزيونية بشكل رقمي، وخدمة الفيديو<sup>1</sup>

### 7. أشكال الرقمنة.

تأخذ الرقمنة عدة أشكال حيث أنها تتمثل في:

أ- **الرقمنة في شكل صورة: (mode image):** تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في

التخزين وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية، وتشمل عدة نقاط تدعى بيكسال (pixel) وهي فيما يلي:

• **احادي بايت لصورة ابيض واسود:** تمثل بيانات واحد بقيمتين ابيض واسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل للوثائق القديمة التي تعرضه للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.

• **بايت لصورة مستوى رمادي:** يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس احادي بايت.

• **بايت او أكثر لصورة ملونة:** وهو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة إلا أنه يختلف عنه كون أن كل بيكسال يقابله في الترميز ثلاث ألوان أساسية (احمر، اخضر، أزرق) وكل لون يرمز بعدد معين من البيتات، وهذا النوع حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين<sup>2</sup>.

ب- **الرقمنة في شكل اتجاهي (mode vectorile):** ويعتمد على العرض باستعمال

الحاسبات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، وبتحويل من شكل ورقي الى شكل اتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة الكترونيا، بشكل يحفظ

1 ينظر: فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحويل نحو المنظمات الرقمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004، ص، 199، 200.

2 سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006/2005، ص 84، 85.

المادة التي يتم تبادلها وتأخذ الجوانب التالية: الدقة بالنسبة لتقنية pdf، الحجم المضغوط pdf، ملفات pdf<sup>1</sup>.

ت- الرقمنة بشكل نص ( mode texte ): تعني حفظ الوثائق في شكل نص، وهي تتيح استرجاع المعلومات، وإمكانية ادخال بعض التحويلات والتعديلات عليها، وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص بالتعرف الى الحروف.

ث- إعادة الادخال (Re-entry): أحيانا لا تكون الوثيقة المرغوب في رقمها بحالة جيدة، او تحتوي على ملاحظات او إضافات مكتوبة بخط اليد، او تكون كلها مكتوبة بخط اليد والكتابة بخط اليد ل يتم التعرف الى الحروف فيها بشكل جيد، لذا تحتاج الوثيقة الى إعادة إدخالها باليد وإعادة الادخال عملية يتم من خلالها كتابة محتوى الوثيقة مباشرة في معالج الكلمات word processor وهي عملية تستغرق وقتا كبيرا، لإدخال المحتوى وتصحيح النتائج، لذا لا ينبغي استخدامها الا في الحالات الضرورية فقط، وبالرغم من إمكانية الاعتماد على إعادة ادخال المواد المكتوبة بخط اليد، الا ان الكاميرا الرقمية يمكن ان تقدم حلا او بديلا لإعادة ادخال المواد المطبوعة القديمة او التالفة او المخطوطة<sup>2</sup>.

1 ايمان بغدادي، سمية رماش، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية، مجلة أوراق بحثية، كلية العلوم الاجتماعية

والإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد الثاني، العدد الأول، جانفي- جوان 2022، ص 79.

2 نبيل بن عبد الرحمان المعثم، المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، ط 1، الرياض، 2010، ص 340، 359.

### الشكل رقم 03: يوضح كيفية التعرف على شخصية وهوية الطلبة وعمال الخدمات



## 8. متطلبات عملية الرقمنة:

تحتاج عملية الرقمنة لمجموعة من المتطلبات يجب اخذها بعين الاعتبار وتتمثل فيما يلي:

- أ- **التخطيط:** على كل مؤسسة معلومات تزيد بخوض مشروع الرقمنة تحديد خطة انطلاقا من مجموعاتها ومستعمليها والتخطيط لمشروع الرقمنة يجب ان يستند الى لجنة تشرف على المشروع، العناصر المشرفة على مشروع الرقمنة يحدث بينهم تفاعل وحوار من اجل المساهمة في زيادة تدفق المعلومات في مسارات مختلفة اذ تسمح برأس المال ان يتدفق رقميا، ويجب ان يتمتع هؤلاء العناصر بالخبرة والكفاءة في المجالات العملية والعلمية<sup>1</sup>.
- ب- **متطلبات بشرية:** يعد العنصر البشري من العناصر الهامة في قيام أي مشروع، ذلك انه لا بد من وجود العنصر البشري مهما كانت درجة تقنية وحادثة المشروع الرقمي.
- ت- **المتطلبات التشريعية:** يجب على المؤسسة ان تتبنى عملية الرقمنة الاخذ في عين الاعتبار حقوق الملكية الفردية، أي وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في الاستخدام الآلي بالمشروع والنشر على شبكات داخلية أو النشر على شبكة الانترنت، وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية الى الضياع في مجال الاستنساخ غير المشروع لأوعية المعلومات<sup>2</sup>.
- ث- **المتطلبات التنظيمية والإدارية:** تشمل مجمل التعديلات التي يجب اجراءها على البنى التنظيمية والاجراءات والهياكل الإدارية اجهزة الدولة، بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فعاليتها.
- ج- **المتطلبات التقنية:** ويمكن تقسيمها الى ثلاث فئات رئيسية:
  - ✓ متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت.
  - ✓ المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية: أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها.

1 امينة بن جدو، معوقات تطبيق الرقمنة بالمكتبات الجامعية، دراسة عينة من مكتبات برج بوعريبيج، **1 مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول الرقمنة وتقنياتها**، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 15 جوان 2020، ص 02.  
2 مالكة بوخاري، سمير يحيوي، متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية دراسة حالة الشباك الالكتروني لبلدية البويرة، **مجلة دراسات اقتصادية**، جامعة ألكلي محند أو لحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 16، العدد 03، 2022، ص 459.

## الفصل الثاني: ماهية الرقمنة والخدمات الجامعية.

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

### خلاصة.

من خلال ما ذكرنا في الفصل، يتضح جليا أنّ الرقمنة تعد أحد الرهانات الأساسية التي تسعى الدولة الجزائرية تجسيدها في كافة المجالات والقطاعات ولاسيما قطاع الخدمات الجامعية.

فالرقمنة تعمل على التقليل من البيروقراطية وتسهيل استخراج الوثائق الإدارية للمواطن، فهذه الأخيرة أيضا تسهل عملية الوصول الى مصادر المعلومات الخاصة بمختلف عمليات التنمية التي تمس القطاعات التعليمية والصحية والصناعية والثقافية وغيرها...

وبالتالي نصل الى القول أنّ الرقمنة هي عملية مستدامة ومستمرة يصل نجاحها في دعم تطور البلاد عموما.

## ثانيا: ماهية الخدمات الجامعية.

### تمهيد.

يحتل الاهتمام بتطوير أداء المنظمات العامة نقاشا واسعا، واهتماما كبيرا في خطط الإصلاح الإداري، بحيث يرتبط هذا التطوير بفرص احسين الخدمات الجامعية لا سيما من طرف الوزارة الوصية، والا يأتي ذلك إلا بتبسيط الإجراءات للقضاء على تلك النظرة السلبية اتجاه الجامعة ومرافقتها المثقلة بيروقراطية المكاتب.

ولهذا فإن الدولة تتولى مسؤولية توفير الخدمات والتسهيلات للمواطنين، سواء في المؤسسات او غيرها ونعتبر الخدمات الجامعية من ضمن تلك الخدمات التي تقدمها الى الطلبة وهي جزء لا يتجزأ من عملية كيان الدولة، حيث أنها تشمل الاطعام والايواء والنقل والمنحة والنشاطات الترفيهية والمرافق الصحية...الخ، ويكمن دور الدولة في تلبية هذه الأساسيات للطلبة من ذوي الاسر محدودي الدخل من أجل توفير الجو الملائم لإكمال دراستهم، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تطبيق التقنيات الحديثة مثل الرقمنة لتحسين إدارة الخدمات الجامعية وجعلها اكثر فعالية.

## 1. التطور المؤسسي للخدمات الجامعية.

### أ. المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية cnous 1967-1971.

تم انشاء المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية بموجب الامر 44/67 المؤرخ في 1964/03/17، وهي مؤسسة ذات طابع اداري تتمتع بشخصية معنوية واستقلالية مالية تحت وصاية وزارة التربية الوطنية. تدار المؤسسة من قبل رئيس مجلس ومجلس إدارة بمساعدته يحمل سلطات محدودة، وتحفظ الوزارة بالحق في التدخل في بعض المسائل كالتموين والموصفات والميزانية، ويتم تنفيذ سلطة الوصاية من خلال مدير الإدارة العامة للتربية والتعليم العالي وشخصيتين آخرين معينين من طرف الوزير على الرغم من أن المركز مؤسسة مستقلة قانونيا، إلا أنه يظهر تقيدا في استقلاليته نظرا لصلاحيات الوصاية المحددة للوزارة.

### ب. مراكز الخدمات الجامعية والمدرسية cnous 1971-1986.

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

### ت. مراكز الخدمات الاجتماعية 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 تقتصر الى خدمات اجتماعية، وتعمل هذه المراكز كهياكل موازية للمراكز الرئيسية وتشرف مجلس التوجيه على إدارة CUOS، ويتأسسها ممثل على وزير التعليم العالي والبحث العلمي، وتضم ممثلين عن الأساتذة والولايات. تتطلب قرارات هذه المجالس مصادقة من الوصاية أو بالتعاون مع وزارة المالية حسب الحالة، وعلى من الرغم من

التغيرات القانونية والتنظيمية في القطاع الجامعي، فإنّ انشاء COSU يعكس الرغبة في تخفيف مركزية التسيير، ولكنه لم يتبع بناء هيكل فعال للتنسيق والتوجيه، مما أدى الى استمرار الاعتماد على هياكل سابقة دون تحسين يذكر في الآليات القانونية.

### ث. الديوان الوطني للخدمات الجامعية onou من 1995 الى الآن:

وَلَدَ نمط الإدارة المركزية حالة من الثقل الإداري والعراقيل البيروقراطية التي تؤثر سلبا على ظروف العمل وحياة الطلاب، ولمعالجة هذا الوضع تم انشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية onou بموجب المرسوم التنفيذي 84/95 في 1995/03/22، وهو مؤسسة عمومية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، يتم اشرافها من قبل مجلس توجيه يقوده مدير عام، وتشمل هياكل مركزية ومحلية تسمى بالإقامات الجامعية ومديريات الخدمات الجامعية. تمثل هذه الخطوة جزءا من عملية اصلاح شاملة للقطاع الجامعي، تركزت على اصلاح نمط الإدارة وتنظيم الخدمات الجامعية، بالإضافة الى اصلاح مظام المنح وتسعيرة الخدمات الجامعية. كان الهدف الرئيسي هو التصدي للعجز في الميزانية الناتج عن سوء ترشيد التكاليف، وتحسين سياسة اعانة الدولة للطلاب. منذ 1997، تم تكليف الديوان لتحسن الظروف الاجتماعية والمادية للطلاب<sup>1</sup>.

### 2. خصائص الخدمات الجامعية.

تتميز الخدمات الجامعية بعدة خصائص نذكر منها:

✓ غير ملموسة: أي أنّها طبيعية فتعد الخدمات الجامعية في معظمها غير طبيعية، ومن الصعب على الطلاب ان يقدرها جوداها قبل تجربتها او حصولهم عليه، وهذا راجع لصعوبة معاينة الخدمة قيل أن يستفيدوا منها وصعوبة رؤيتها.

1 ينظر: محمد الخطيب نمر، إشكالية تطبيق المحاسبة التحليلية في الإدارة العمومية – دراسة حالة قطاع الخدمات الجامعية بورقلة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص دراسات اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014/2013، ص، ص، 75، 76، 77.

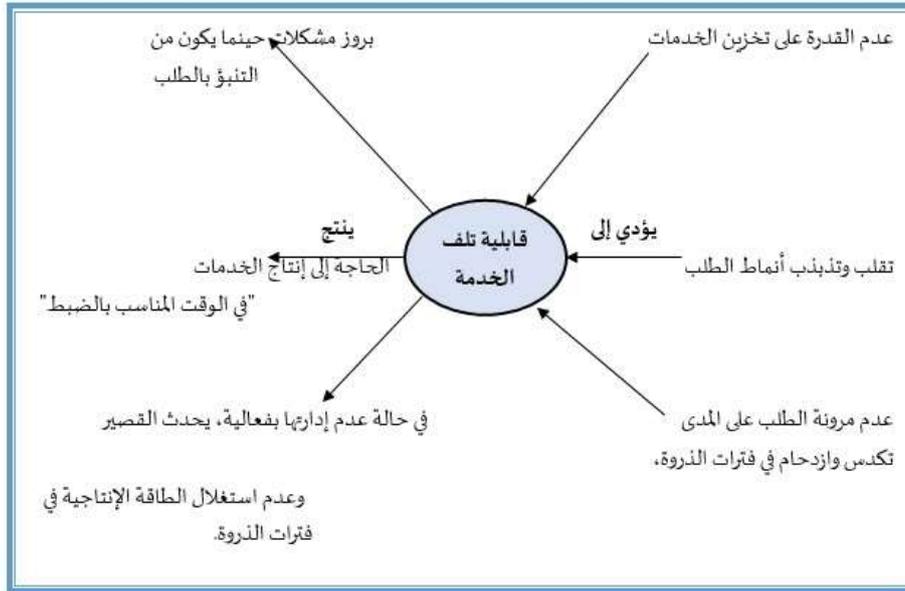
### الجدول رقم 05 : يوضح تصنيف درجات الملموسية<sup>1</sup>

خدمات المستهلك	خدمات المنتج	درجة الملموسية
المتحف، وكلاء التوظيف، أماكن الترفيه، التعليم، خدمات النقل، والسفر، المزداد العلني	الأمن والحماية، أنظمة الاتصالات، التمويل.	الخدمات التي تتميز بعدم الملموسية بشكل كامل وأساسي
خدمات التنظيف، التصليح، التأمين، العناية الشخصية	التأمين، عقود الصيانة، الاستشارات الهندسية، الإعلانات، تصميم العبوات	الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للسلع الملموسة
متاجر التجزئة، البيع الآلي، الخدمات البريدية، العقارات	متاجر الجملة، وكلاء النقل، المستودعات، البنوك	الخدمات التي توفر منتجات مادية ملموسة

- ✓ التباين الشدين بين المستفيدين: وهنا يظهر تباين كبير بين كل طالب مستفيد من الخدمات الجامعية نتيجة لاختلاف احتياجاتهم واهتماماتهم.
- ✓ عدم النمطية في الخدمة: أي أنّ الخدمات الجامعية تتميز بعدم نمطيتها، وهذه الخدمة تختلف من شخص الى شخص آخر ومن الصعب توحيد الخدمة وتنميطها.
- ✓ طبيعتها الفئائية: من الصعب التنبؤ بجودة الخدمات الى بعد تقديمها لكل طالب، ويتم الحصول على كل الخدمات الجامعية استنادا الى توقعان الطلبة<sup>2</sup>.

1 هاني حمود الضمور، تسويق الخدمات، ط 3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 25.  
 2 ينظر: السيد منير وآخرون، تسويق الخدمات الجامعية محل لتحسين التعليم الجامعي – دراسة حالة-، ضمن متطلبات مادة قاعة البحث (الفرقة الرابعة) تخصص الدراسات السياحية، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنوفية، 2012، ص، 33، 34.

### الشكل رقم 04: مسببات وعواقب قابلية الخدمات للتلف<sup>1</sup>



### 3. أهمية الخدمات الجامعية:

تتميز الخدمات الجامعية بأهمية بالغة منها ما يلي:

- ✓ تحسين البيئة التعليمية يحقق النمو المتكامل وتوفير الظروف الملائمة لتعزيز فعالية عمليات التعلم والتعليم.
- ✓ اعانة الطلبة بتوفير السكن والإطعام والدعم النفسي والاجتماعي وعدم التمييز بين الطلاب.
- ✓ تسعى الأكاديمية للتحسين التحصيل الدراسي لتحقيق الأهداف المسطرة وتوفير الظروف الملائمة لتسهيل عمليات التعلم والتحفيز.
- ✓ ملاء أوقات الطلبة بما يناسبهم، وحثهم على عدم الانحراف والابتعاد على السلوكيات العنيفة<sup>2</sup>.
- ✓ توفير بيئة تعليمية شاملة لدعم نمو الطلاب بشكل متكامل.
- ✓ دعم التوازن النفسي والاجتماعي للطلاب.
- ✓ تعزيز التحصيل الأكاديمي وتحفيز الطلاب للتفوق.
- ✓ تعزيز الانتماء والولاء للمؤسسة التعليمية لدى الطلاب.

1 أديان بالمر، مبادئ تسويق الخدمات، ترجمة: بهاء شاهين وآخرون، ط 1، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2009، ص 54.

2 ينظر: فاطمة محمود الصاقعين، استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، دراسة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، شؤون البحث والدراسات العليا، كلية التربية، قسم أصول التربية، 1436هـ / 2015م، ص، 17.

- ✓ تطوير مهارات المواطنة والثقة والمشاركة لدى الطلاب.
  - ✓ توفير دعم شامل وفعال لاحتياجات الطلاب.
  - ✓ ضمان تكافؤ الفرص التعليمية من خلال خدمات الطلاب.
  - ✓ دعم تحقيق اهداف المؤسسة التعليمية.
  - ✓ توفير حلول شاملة للتحديات الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والتعليمية التي يواجهها الطلاب، مما يساهم في حمايتهم من الانحراف<sup>1</sup>.
- 4. أهداف الخدمات الجامعية.**
- ✓ تعزيز الدعم الأكاديمي لتخفيف العبء المالي عن طلاب الجامعات من خلال تقديم المنح الدراسية.
  - ✓ توفى خدمات مثل المبيت والإطعام والنقل والرعاية الصحية بأسعار مخفضة.
  - ✓ تنويع الأنشطة الاجتماعية والرياضية وتوفير التجهيزات والمعدات والنوادي والجمعيات في الحرم الجامعي<sup>2</sup>.
  - ✓ 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 وتحقي مبدأ ديمقراطية التعليم.
  - ✓ ومن أجل تحسين الجودة الخدمات الاجتماعية للطلاب الجامعيين، يجب تصميم الغرف الجامعية بشكل يتناسب مع احتياجات العملية والتعليمية، مع مراعاة الموقع والتكلفة. كما ينبغي توفير مرافق مكتبية في تلك الغرف لتمكين الطلاب من استخدامها خلال أوقات الفراغ. ويجب أيضا توفير خدمات نقل موثوقة وبأسعار تنافسية لنقل الطلاب من والى الجامعة والعكس، مع ضمان جودة عالية في الخدمة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> ينظر: زيناها محمد محمد أحمد، أسماء محمد احمد يونس، جودة الخدمات الطلابية لمدارس الحلقة الأولى من التعليم الأساسي، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، مدرس أصول التربية -كلية التربية جامعة ألمانيا، المجلد 36، العدد 01- الجزء 02، يناير 2021، ص 149.

<sup>2</sup> ينظر: حيولة ايمان، بوشنافة الصادق، التعليم العالي تحديات التنمية المستدامة حالة الجزائر 1962-2012، مجلة البحوث والدراسات العلمية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدينة، المجلد 2017، العدد 11، 30 يونيو/حزيران 2017، ص 12،

<sup>3</sup> ينظر: قادري حليلة، جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة " دراسة ميدانية على عينة من الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية"، مجلة الخلدونية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر، المجلد 11، العدد 1، 2019، ص 142.

✓ ضمان تحقيق العدالة الاجتماعية في البيئة الأكاديمية يشمل توفير فرص متساوية للطلاب من خلفيات مختلفة، بغض النظر عن انتمائهم الاجتماعية أو الإقليمية وظروفهم الاقتصادية، يتضمن ذلك دعم الطلاب ومرافقتهم خلال رحلتهم الأكاديمية لضمان تحقيق أقصى إمكاناتهم ونجاحهم الجامعي والمهني<sup>1</sup>.

## 5. 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 الجامعية وما بعد التدرج، حيث يتم فحصها من قبل اللجنة مع التدقيق في الملفات لاختيار كل طالب محتاج للمنحة، وأما بعد يتم اعداد قوائم لكل طالب مستفيد وترسل الى مصلحة المالية<sup>2</sup>.

ب- **المساعدات الغير مباشرة:** حيث يمكن تقسيمها الى ما يلي:

- **الايواء:** بعد تسجيل الطالب في الايواء تقدم له غرفة من قبل الخدمات الجامعية، حيث تتكون غرفة الايواء من طالبين أو ثلاثة طلاب مع توفير التدفئة مع الكهرباء والماء وأيضا تحتوي الغرفة على الأفرشة والأغطية ووسائد وتوفير سرير لكل طالب وأيضا توجد بها كراسي وطاولات<sup>3</sup>.

- **الاطعام:** يستفيد كل طالب جامعي من مصلحة الاطعام بعد تسجيله كما ينظم رئيس مصلحة الاطعام توزيع الطلبة الجامعيين بالتوازن داخل الاقامات، وحيث يتم تحديد احتمالات الكميات السنوية لكل المجموعات، أما من مهام مدير الخدمات هو مراقبة التسيير، أما مصلحة المالية تتدفع فواتير الاقامات، وبالنسبة للديوان الوطني للخدمات يقوم بتحديد تكلفة الوجبات اليومية للطلاب حيث تشمل وجبة الغداء والعشاء<sup>4</sup>.

1 ينظر: نظام التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر للوضع الراهن والافق المستقبلية، المؤتمر الثامن عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، الجزائر، 28/27/26 ديسمبر 2021، ص 35.

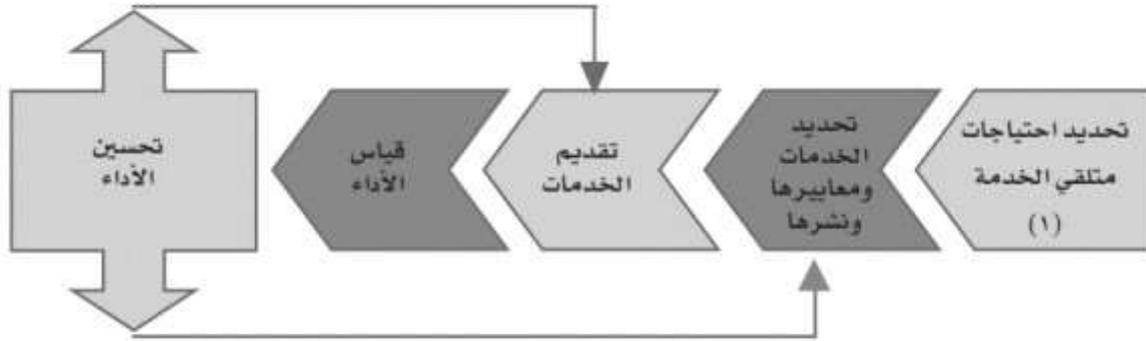
2 ينظر: سليمان نسرين، اصلاح الميزانية وتحديث تسيير قطاع الخدمات، " دراسة حالة تسيير الخدمات الجامعية بتلمسان"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في اطار مدرسة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص تسيير المالية العامة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012/2011، ص 108.

3 ينظر: بوجمعة عقابي، العقبي الازهر، الخدمة الجامعية بالجزائر بين نوع التنظيم المعتمد وتحديات تقديمها، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعو محمد خضير، بسكرة، (الجزائر)، المجلد 06، العدد 01، 2021، ص 192.

4 ينظر: سليمان نسرين، تحديث الخدمات الجامعية من خلال تطبيق أشكال جديدة في عملية تسييرها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، سنة رابعة دكتوراه، تخصص مالية عامة، العدد الخامس، ديسمبر 2015، جامعة تلمسان، ص 62.

- النقل: بعد أن يدفع الطالب الى مديرية خدمات النقل مبلغ محدد من المال مع ملف يحتوي على بعض الأوراق يستفيد الطالب من خدمات النقل من مكان اقامته أو نحو الكلية أو نحو مختلف الاقامات الجامعية<sup>1</sup>.

### الشكل رقم 05 يوضح مراحل نظام تحسين الخدمات الجامعية<sup>2</sup>



### 6. هياكل الخدمات الجامعية

تقوم الوسائل المجددة لحساب الخدمات الجامعية بالإدارة من قبل الديوان الوطني للخدمات الجامعية والاقامات التابعة له، حيث تعتبر الإقامة الجامعية العنصر الأساسي في هيكله الديوان. وتتألف كل إقامة من وحدة أو عدة وحدات للإيواء والإطعام بناء على عدد الطلاب المقرر استقبلاهم وتكون مسؤولة مباشرة عن توفير الخدمات مثل دفع المنحة والإيواء والإطعام والنقل والأنشطة الثقافية والرياضية، بالإضافة الى خدمات اجتماعية أخرى. وتشير البيانات إلى أنّ شبكة الإيواء تتألف من 368 إقامة جامعية و477 وحدة إطعام بقدرة استيعابية تبلغ 516220 سريرا، منها تم تسليم 42460 سريرا وهذا في عام 2010، وهذا يعكس التطور

1 ينظر: بوجمعة عقابي، العقبي الازهر، المرجع السابق، ص 185.  
 2 الدليل الارشادي لأدوات تحسين الخدمات الحكومية، وزارة تطوير القطاع العام، مديرية تحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات، الأردن، 2010، ص 05، (بتصرف).  
 انظر للموقع <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.free>

الكبير الذي شهدته البنية التحتية الجامعية بعد الاستقلال، حيث كان هناك فقط ثلاث اقامات جامعية في ذلك الوقت<sup>1</sup>.

### • هياكل البحث العلمي.

بعد الاستقلال اعتمدت نشاطات البحث على مؤسسات مختلفة يمكن تصنيفها الى فئتين: المؤسسات المتخصصة والجامعة وكانت هياكل البحث تتمثل في المركز الوطني للبحث العلمي، ومحافظة الطاقة الذرية، والمركز الوطني للدراسات القضائية، وديوان البحث العلمي للتقني في ما وراء البحار، كانت البحوث العلمية المتمركزة في جامعة الجزائر العاصمة وكانت تتبعها مجموعة من المعاهد مثل معهد الدراسات الشرقية الذي تأسس عام 1933 ومعهد الدراسات الفلسفية الذي تأسس 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 العاصمة.

وخلال الفترة الخماسية (2012/2008) تم التركيز على انشاء المرافق البحثية الكبرى بما في ذلك:

- انشاء مجتمعات مخابرات.
- تأسيس مراكز وحدات البحث.
- انشاء أقطاب الامتياز العلمية المشتركة بين الجامعات.
- انشاء الأقطاب التقنية وتجهيزات كبرى ضمن برامج التعبئة، خاصة في مجالات البحث الفضائي والنووي والتكنولوجيا الحيوية<sup>2</sup>.

### 7. 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 ووثائقياً لفائدة الطلاب داخل المساكن الجامعية ويعمل على تحسينه.

1 ينظر: تيلوت سامية، الأثر المتبادل بين التعليم العالي والتنمية ومدى فعالية الخدمات الجامعية في مردود التعليم، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، في العلوم الاقتصادية، تخصص تخطيط، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، 2014/2013، ص، ص، 111، 112.

2 تيلوت سامية، المرجع السابق، ص، 111، 112.

✓ يعد وثيقة برامج تدريب الموظفين وتطويرهم وتحديث معارفهم.

✓ يسعى لفهم احتياجات الطلاب في مجال الخدمات الجامعية وتقديم اقتراحات لتبليتها.

✓ يتابع تطبيق القوانين والتنظيمات المتعلقة بالخدمات<sup>1</sup>

## 8. مهام المديرية الخدمات الجامعية.

✓ تلبية مسؤولية تنظيم برامج النقل الجامعي وتوجيه جهوده نحو تحسينه وضمان كفاءته.

✓ تلبية احتياجات الطلاب في مجال الخدمات الجامعية، بما في ذلك الإقامة، الاطعام، النقل،

الصحة العامة، والأنشطة الثقافية والعلمية والرياضية والترفيهية، كما يمكن اقتراح عناصر

استراتيجية لتلبية هذه الاحتياجات.

✓ الاشراف على تنفيذ السياسات والإجراءات الجامعية المتعلقة بالخدمات والمنح، والمساهمة

في تطويرها وتحسينها.

✓ تطوير الفعاليات الثقافية والعلمية والرياضية والترفيهية التي تستهدف الطلبة<sup>2</sup>.

## 9. النظريات المفسرة للرقمنة والخدمات الجامعية.

### • روبرت ميرتون والمعوقات الوظيفية:

المتأمل جيدا في أفكار "بارسونز" نجد أنه قد استعبد أو أغفل أبعاد التغيير والصراع والمعوقات

الوظيفية في دراساته للتنظيم، وأكد فقط على الثبات والتكامل والتساند، فإن "روبرت ميرتون" قد

أكد على وجود التغيير الذي يفرض نفسه وينبثق من داخل التنظيم، كما أكد على وجود

الضغوط التي تفرض على التنظيم من الخارج.

ولهذا "فروبرت ميرتون" يعتبر من بين علماء البنائية الوظيفية، بيد أنه لم ينتهج منهجهم في

استخدام المماثلة العضوية في تحليله للتنظيم بل قدم تصورا نظريا هاما، فكانت إسهاماته في

نظرية التنظيم بمثابة رد فعل على نظرية "فيبر" في التنظيم البيروقراطي، تلك النظرية التي

أكدت مظاهر الرشد في التنظيم، حيث أنه وصف التنظيم البيروقراطي بالقصور أو الذمور نظرا

لصرامة وظائفه الرسمية، وتقوم النظرية على ثلاث مفهومات وأضدادها- في تحليل التنظيم:

- الوظائف الكامنة أو غير مقصودة مقابل الوظائف الظاهرة.

1 عقابي بوجمعة، نوع التنظيم المعتمد في قطاع الخدمات الجامعية وعلاقته بنوعية الخدمات المقدمة للطلبة -دراسة ميدانية في مديرية الخدمات الجامعية-، باتنة بوعقال، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2015/2014، ص 170.

2 ينظر: أحمد فلوج، سناء عبيدي، المرجع السابق، ص 155.

- المعوقات الوظيفية مقابل الوظائف،  
- البدائل الوظيفية مقابل الفرضية التقليدية؛ التي تزعم أن أي مجتمع لا يستطيع أداء وظائفه بشكل أفضل مما هو قائم في ظل أنماط جديدة من العلاقات.1  
وبالرجوع الى الجذور التاريخية فإن " روبرت ميرتون " يعتبر من أكثر علماء الاجتماع اهتماما بكشف جوانب البيروقراطية التي أغفلها نموذج " فيبر " إذا كانت كفاءة الإدارة البيروقراطية تظهر خاصيتين:

- الأولى هي الرشد، أو التعقل حينما يركز الضبط على المعرفة الفنية المتخصصة، والمعايير الموضوع، والطابع غير الشخصي لعلاقات الأعضاء.  
- والثانية هي القدرة على التنبؤ بالسلوك التنظيمي، وبمجرى الحوادث نتيجة استقرار الوظائف، والعلاقات السائدة بين الأعضاء.

ومن بين المفاهيم الشهيرة والمفيدة التي وضعها المنظرون البنائيون- الوظيفيون لاسيما روبرت ميرتون، مفهوم الوظائف "Functions" والتي هي التبعات الإيجابية التي يمكن ملاحظتها لأي بناء والتي تساعد في بقائها،2 كما أضاف مفهوم آخر "الاختلالات الوظيفية" "Dysfuncions"، والتي هي التبعات التي يمكن ملاحظتها والتي تؤثر سلبا على قدرة نظام معين على البقاء، أو التكيف أو التعديل.3

وعطفا على ما سبق فإن الانتقال من الإدارة الورقية الى الإدارة الرقمية أصبح ضرورة، فالإدارة التقليدية التي كانت تعتمد عليها مديرية الخدمات الجامعية في الحياة الطلابية لم تعد لها نفع وإنما اصبحت معيق وظيفي يعيق عمل كل الفاعلين في هذه المنظومة الجامعية وحان الوقت لرقمنة كل الاعمال من أجل العمل على التحسين من الخدمات الجامعية وعليه فلا بد من الانتقال الى الرقمنة وتطبيق التكنولوجيات الحديثة وهو ما ينادي به مدخل السوسيو-تقني للتنظيم الإداري.

1 - اعتماد محمد علام: دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، ط1، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 1994، ص159  
2 - جورج رينزر: مقدمة في علم الاجتماع، ترجمة: رولا عوده السوالقة، ط1، دار الفكر، عمان، الأردن، 2017، ص97  
3 - المرجع نفسه، ص98

● **نظرية النظم:** تنظر هذه النظرية للتنظيم باعتباره نظاما مفتوحا تتفاعل أجزاؤه فيما بينها، وتؤثر وتتأثر ببعضها البعض، فالتنظيم كنظام مفتوح يشتمل على أجزاء عديدة متفاعلة ومتداخلة فيما بينها وترتبط بعلاقات رئيسية يغدو محكوما في نهاية المطاف بما يحدث من تفاعل بين هذه الأجزاء، فالتغير الذي يحدث في أي جزء من أجزاء النظام يؤثر بالشكل أو لآخر على أداء النظام كله، والتوجه النظري لمدرسة النظم ينظر للتنظيم باعتباره علاقاته البينية والمتداخلة التي تحكم أجزاءه المختلفة وفي كل المستويات، وهذا يؤخذ في الاعتبار المتغيرات الوظيفية والإنسانية التي تؤثر في طبيعة التنظيم كنظام مفتوح تعتمد أساسا على البيئة المحيطة به، فالتنظيم نظام معقد ومفتوح عند النظر إليه من زاوية مدرسة النظم، والتي تؤكد على معظم المتغيرات المادية و الفسيولوجية وأثرها على معنويات وعطاء العاملين<sup>1</sup>.

ومما سبق فإن نظرية النظم توفر منظورا شموليا وتحليلا نظميا للمؤسسات والنظم المعقدة، وهذا ينطبق بشكل كبير على بيئة الرقمنة التي تتطلب رؤية متكاملة للمؤسسة وأنشطتها وعملياتها، فالرقمنة تعتمد على البيانات والمعلومات كمدخلات رئيسية، وتتسم بارتفاع مستويات التعقيد والتكامل بين مختلف التقنيات والتكنولوجيات، هذا يتطلب مرونة وقدرة على التكيف في مواجهة التغيرات السريعة، الى جانب الحوكمة والقيادة الفعالة.

● **نظرية الإدارة بالأهداف:** تعتبر الإدارة بالأهداف أسلوبا متميزا في تحفيز العاملين لأنها تعزز مشاركتهم في صنع القرار مما يولد دافعا داخليا لديهم يرفع روحهم المعنوية ويحسن شعورهم اتجاه الإدارة والمنظمة بشكل عام، ومن ثمرات ذلك ان يتولد عند العامل حرص داخلي على اتقان الولادة العمل ورقابة ذاتية على الإنجاز مما يقلل الحاجة للرقابة الخارجية ويقلل التكلفة ويزيد الكفاءة الإنتاجية، كما يساعد أسلوب الإدارة بالأهداف على تعزيز الثقة والفهم المتبادل بين الرئيس والمرؤوسين من جهة وبين المرؤوسين انفسهم من جهة أخرى، ويتطلب تطبيق الإدارة بالأهداف قرارا بذلك من الإدارة العليا، كما يتوجب على المنظمة أن تهئي إمكانيات النجاح من حيث نشر ثقافة المشاركة وتوفير الظروف والامكانيات المادية والمالية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عبد الله الطويرقي، علوم الاتصال المعاصر: دراسة الأنماط والمفاهيم وعلم الوسيلة الإعلامية، مكتبة العبيكان، ط2، الرياض، 1997، ص 224.

<sup>2</sup> محمود أحمد فياض، مبادئ الإدارة (وظائف المدير)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 61.

من خلال ما تقدم يمكن القول أن تبني الإدارة بالأهداف كأسلوب إداري يمكن ان يؤدي الى نتائج إيجابية على مستوى الأداء التنظيمي والإنتاجية والعلاقات بين الإدارة والعاملين.

وبما ان هذه النظريات غرضية ونشأت في فضاء مؤسساتي مختلف، فإن هذه الدراسة ستحاول الاعتماد على الاطار النظري الذي تم تحديده مع مراعاة خصوصية المجتمع الجزائري والمؤسسة الجزائرية باعتبارها تقع في فضاء ثقافي واجتماعي خاص.

## خلاصة.

وبالإشارة الى ما تطرقنا له خلال الفصل المرتبط بالخدمات الجامعية نصل الى اعتبار هذه الأخيرة باعتبارها ركيزة أساسية في إنجاح المنظومة التعليمية الجامعية بالأساس، فبدون وجود خدمات جامعية جيدة، لا يمكن الجزم 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.

وبالتالي فإنّ الدولة الجزائرية قد قطعت شوطا كبيرا في اعداد منظومة خاصة بالخدمات الجامعية مواكبة لتطلعات الاسرة الجامعية تسعى بتقديم خدمات تساهم في توفير الجو المناسب للطلاب الجامعي.



تمهيد

بعد تناول الجانب النظري للدراسة ومناقشة مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالمتغيرات الأساسية، وهي الرقمنة والخدمة والجامعة والخدمات الجامعية، سيركز هذا الفصل على الجانب الميداني للدراسة، حيث تم اجراء هذه الدراسة في الإقامة الجامعية رزايقية لمين، باعتبارها مؤسسة خدماتية، وسيتم عرض ومناقشة نتائج الدراسة، بما في ذلك التكرارات والنسب المئوية من أجل تقديم فهم شامل للبيانات التي تم جمعها.

1- عرض وتحلل البيانات

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول 01: جدول يوضح أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	العينة	التكرارات	النسبة المئوية.
ذكر.	18	67%	
أنثى.	09	33%	
المجموع.	27	100%	

نلاحظ من خلال بيانات الجدول التالي والذي يوضح توزيع أفراد العينة من خلال متغير الجنس ان المبحوثين يتوزعون كالتالي: عدد الذكور يمثلون 18 تكرارا أي ما يقدر بنسبة 67%، أما عدد الاناث فيمثلون 09 تكرار أي ما يقارب 33% ويعود اختلاف عدد افراد العينة المدروسة الى وجود نسبة كبيرة من الموظفين الذكور في الإقامة الجامعية رزايقية لمين، وهذا راجع الى أنها إقامة خاصة بالذكور وأن هذا النوع من الاقامات يتطلب الفئات الذكورية أكثر من الاناث، وأيضا الى أن المجتمع التبسي يرفض عمل المرأة في مثل هذه الأماكن المكتظة بالرجال كون أنا هذا المجتمع محافظ و متمسك بالقيم والأخلاق وإن النسق الاجتماعي (الإقامة) الموجود في النسق الكلي، ومن وجهة نظر المجتمع التبسي ان عمل المرأة في هذه الأماكن

سيضر

بأخلاق المجتمع وسيؤدي الى تحرشات جنسية ربما وحتى المرأة في حد ذاتها لما ترى أن العمل يكون في مثل هذه الأماكن سترفض مباشرة.

الجدول رقم 02: يمثل متغير السن للموظفين.

التكرارات.	النسب المئوية.
01	4%
16	59%
03	11%
07	26%
27	100%

من خلال بيانات الجدول التالي والذي يمثل توزيع أفراد العينة المدروسة حسب متغير السن نلاحظ أن الفئة العمرية من 31 سنة الى غاية 40 سنة، جاءت في المرتبة الأولى بعدد تكرارات قدر ب 16 تكرار، أي ما يمثل نسبة 59% من العينة المدروسة. حيث جاءت الفئة العمرية 51 فأكثر في المرتبة الثانية بعدد تكرارات وصل الى 07 تكرار أي ما نسبته 26% اما فئة من 41 سنة الى 50 سنة جاءت في المرتبة الثالثة بعدد 03 تكرار بنسبة 11%، أما فئة من 20 سنة الى 30 سنة جاءت في المرتبة الرابعة بعدد 01 تكرار وكانت نسبته 04%.

ويتضح من خلال هذه الاحصائيات أن الفئة العمرية الأكبر التي جاءت في المرتبة الأولى على الفئات العمرية الأخرى، ويعود هذا بالدرجة الأولى في الإقامة الجامعية رزاقية لمين، والتي تعد من المراحل الهامة في ميدان العمل والإنتاج لأنها تمثل مرحلة القوة والعطاء، واما بالنسبة لأفراد العينة المبحوثة التي تمثل أصغر نسبة ويفسر هذا الى عدم تأهيل هذه الفئة الشبانية ونقص خبرتهم المهنية في هذا المجال، ونحن لا ننكر دور فئة الكهولة حيث جاءت في المرتبة الثانية بنسبة 26% لاكتسابهم خبرة مهنية.

نخلص من هذا الجدول إلى أن هذه المؤسسة تمتلك طاقم شباني قادر على إدارة الرقمنة والتحكم فيها، إلى جانب الخبرة التي يمتلكها كبار السن، وهي عامل أساسي في تأسيس الرقمنة.

الجدول رقم 03: يوضح المستوى التعليمي.

المستوى	العينة.	التكرارات.	النسبة المئوية.
ثانوي.	.17		%63
جامعي.	.09		%33
تقني سامي في الاعلام الآلي.	.01		%04
مؤهل آخر.	00		%0
المجموع.	.27		%100

نلاحظ من خلال الجدول التالي ان النسبة الأكبر لمتغير المستوى التعليمي لعمال الإقامة الجامعية رزائية لمين كانت للمستوى الثانوي بعدد 17 تكرارا ونسبة مئوية قدرت ب %63، وهي تمثل الكوادر المتوسطة التي تحتاج اليها هذه المؤسسة، يليها المستوى الجامعي بعدد 09 تكرار ونسبة مئوية قدرت ب %33، وهذا ما يدل على أن الإقامة تتوفر على عمال ذوي مستوى علمي مقبول بحيث بلغت نسبة الثانوي والجامعي %96 وهي نسبة عالية جدا، وهذا لاشك أنه سينعكس بالإيجاب على مردود الإقامة وفي المرتبة الثالثة جاءت فئة مستوى تقني سامي في الإعلام الآلي بعدد تكرار 01 ونسبة قدرت ب %04، وهذه النسبة ضئيلة وهذا راجع الى أن الإقامة قبل ادراج الرقمنة كانت لا تعتمد على عمال ذوي خبرة وتكوين عاليين في مجال الاعلام الآلي.

الجدول رقم 04: يبين الحالة المدنية للعمال.

العينة.	التكرارات.	النسبة المئوية.	الحالة الاجتماعية
.07	26%	أعزب.	
.19	70%	متزوج.	
.01	04%	أرمل.	
.00	00%	مطلق.	
.27	100%	المجموع.	

يتبين لنا من الجدول أعلاه الذي يمثل متغير الحالة المدنية أن نسبة المتزوجين من عمال الإقامة الجامعية رزائية لمين قدرت بنسبة 70% أي ما يقابلها 19 مفردة وهذا يدل على حالة من الاستقرار الاسري والرغبة في تكوين عائلة، وتليها مباشرة نسبة غير المتزوجين حيث قدرت ب 26% و 07 تكرارات وعلى حسب علمنا نحن كباحثين ان هذا راجع لأسباب من بينها التركيز على الحياة المهنية، أو تغيرات في التفكير حول مفهوم الزواج والعلاقات، وتليها نسبة الارامل حيث قدرت ب 04% وعدد التكرارات 01 تكرار، ومن المحتمل ان تكون هذه النسبة تمثل حالات نادرة وقد لا تكون لها أسباب محددة تستحق التعليل المسبق، بما لم نسجل أي حالة طلاق في عينة الدراسة وهذا راجع الى ان العمال الإقامة الجامعية لهم قواعد زواج محددة دون الوقوع في مشاكل اسرية التي تؤدي الى الطلاق.

الجدول رقم 05: يوضح الخبرة المهنية للموظفين.

العينة.	التكرارات.	النسبة المئوية.	الخبرة المهنية.
أقل من 05 سنوات.	03.	11%	
من 05 سنوات الى 10 سنوات	08.	30%	
أكثر من 11 سنة الى غاية 15 سنة.	05.	18%	
من 16 سنة الى 20 سنة.	01.	04%	
أكثر من 20 سنة.	10.	37%	
المجموع.	27.	100%	

من خلال الجدول رقم 05 والذي يمثل متغير الخبرة المهنية لعمال الإقامة الجامعية رزايقية لمين؛ حيث جاءت فئة أكثر من 20 سنة في المرتبة الأولى بعدد تكرارات 10 تكرارا أي ما نسبته 37%، وجاءت بعدها فئة من 05 سنوات الى 10 سنوات في المرتبة الثانية بعدد تكرارات قدر بـ 08 تكرارا ونسبة مئوية قدرت بـ 30%، أما في المرتبة الثالثة جاءت فئة من 11 سنة الى 15 سنة بعدد تكرار قدر بـ 05 تكرارات ونسبة مئوية قدرت بـ 18%، أما المرتبة الرابعة تمثلت في فئة أقل من 05 سنوات بعدد 03 تكرارا ونسبة مئوية قدرت بـ 11%، أما في المرتبة الخامسة والأخيرة جاءت فئة من 16 سنة الى 20 سنة بعدد 01 تكرار ونسبة مئوية قدرت بـ 4%.

وهذا ما يوضح لنا أن العمال المتواجدون على مستوى الإقامة الجامعية رزايقية لمين لديهم سنوات خبرة طويلة قدرت بأكثر من 20 سنة ويرجع هذا الى السياسات والاستراتيجيات طويلة المدى التي تعمل بها الإدارة بغية الاحتفاظ بعاملها وضمان مساهمهم الوظيفي على المدى

## الطويل

هذا من جهة، ومن جهة أخرى أن العمال الذين يمارسون أنشطتهم داخل الإقامة الجامعية هم عمال يمتلكون مهارات ومؤهلات وتجارب عملية ساعدتهم على البقاء في الإقامة.

**المحور الثاني: تلعب الرقمنة دور فعال في تحسين جودة الخدمات الجامعية.**

**جدول رقم 06: يوضح مدى مساهمة الرقمنة في تأمين الاحياء الجامعية من دخول الغرباء.**

الاحتمالات.	العينة.	التكرارات.	النسبة المئوية.
نعم.	22.	81%	
لا.	05	19%	
المجموع.	27.	100%	

تشير أرقام الجدول أعلاه الذي يمثل مدى مساعدة الرقمنة في تأمين الأحياء الجامعية من دخول الغرباء، أن نسبة 81% من أفراد العينة المدروسة أقرروا بأن الرقمنة ساعدت في تأمين الأحياء الجامعية من دخول الغرباء، حيث أنّ الرقمنة ساهمت بقسط كبير في منع دخول الغرباء والحفاظ على حرمة الاقامات الجامعية، من خلال وضع آلة البصمة الالكترونية وآلة التعرف على الوجه وتركيب كاميرات مراقبة في جميع مداخل الإقامة الجامعية، وفي المقابل تم تسجيل ما نسبته 19% من أفراد العينة الذين أكدوا بأن الرقمنة لم تساهم الرقمنة في تأمين الأحياء الجامعية من دخول الغرباء حيث برروا موقفهم بنقص تأهيل الكادر البشري والتكوين المتخصص لها وأيضا التسريبات عبر المنافذ وعدم التحكم الجيد في آليات الرقمنة.

ونخلص من هذا الجدول أن رقمنة ساعدت في تحسن جودة الخدمات الجامعية، وذلك من خلال تحقيق الرقمنة رقما إيجابيا في توفير الأمن داخل الأحياء الجامعة، ومنع دخول الغريباء، وهذا بفضل الآلات الرقمية المعتمدة في مداخل الإقامة الجامعة التي تكشف هوية الشخص.

الجدول رقم 07: يوضح مساهمة الرقمنة في مراقبة نوعية وعدد الوجبات المقدمة.

الاحتمالات	العينة.	التكرارات.	النسبة المئوية.
نعم.	.27	00	%100
لا.	00	.27	%100
المجموع.	.27	00	%100

تبين لنا من خلال الجدول رقم 07 أنّ كل أفراد العينة المبحوثة وبالنسبة 100% أكدوا وبشكل كبير ورضا تام على أن الرقمنة ساعدت في مراقبة نوعية وعدد الوجبات المقدمة داخل الإقامة الجامعية، وهذا راجع الى منع دخول الغريباء بسبب ضرورة أثبات بطاقة الاطعام عند الدخول وضبط العدد اللازم من أجل تناول وجبة ما داخل الإقامة، وأيضا التقيد بأوقات فتح وغلق المطعم الجامعي، والتقيد بالبرنامج المسطر للوجبات المقدمة يوميا.

ونفهم من هذا الجدول أنه كان للرقمنة دور كبير في فرض نظاما رقابيا على نوعية الوجبات المقدمة للطلبة، وهذا ما يفسر بأن الرقمنة كان لها الأثر البالغ والكبير في تحسين جودة الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 08: يوضح مدى متابعة العمليات الصحية للطلبة على مستوى العيادة.

الاحتمالات	العينة	التكرارات.	النسبة المئوية.
نعم.	.15	56%	
لا.	.12	44%	
المجموع.	.27	100%	

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن أكثر من نصف أفراد العينة ما يعادل 56% ، أقرروا أنه تم رقمنة متابعة العمليات الصحية للطلبة على مستوى العيادة؛ وهذا يدل على مساهمة الرقمنة في تحسين الرعاية الصحية المقدمة للطلاب وتوجيه البرامج الوقائية والتدخلات الصحية بشكل أفضل، وفي المقابل جاءت نسبة 44% من العمال الذين صرحوا بعدم رقمنة متابعة العمليات الصحية للطلبة على مستوى العيادة وهذا راجع لغياب المراقبة الدورية والمستمرة للطلبة ونقص الأجهزة والمعدات الطبية لدى عيادة الإقامة، وأيضا عدم توفير المناوبة الليلية داخل العيادة.

كان على إدارة الإقامة الجامعية الالتفات الى الجانب الصحي داخل محيط الإقامة الجامعية، وعلى الرغم من رقمنة هذا القطاع، إلا انه من خلال الجدول أعلاه نستخلص أن مساهمة

الرقمنة

في تحسين جودة هذا المجال (القطاع الصحي) لم يكن بشكل الكبير، بل كان متوسطا لا يرقى الى مستوى الجودة.

الجدول رقم 09: يوضح الوسائل التقنية لتطبيق الرقمنة للعمال داخل الإقامة الجامعية.

الاحتمالات.	العينة.	التكرارات.	النسبة المئوية.
نعم.	.12		%44
لا.	.15		%56
المجموع.	.27		%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 44% من أفراد العينة المبحوثة أكدوا على توفر الوسائل التقنية لتطبيق الرقمنة؛ حيث صرحوا بأنه يوجد أجهزة كمبيوتر وآلة المسح والشحن وأيضا كاميرات مراقبة وجهاز الانترنت، بالإضافة لجهاز الاعلام الآلي وأجهزة المراقبة والطاقت الرقمية والأجهزة الالكترونية الحديثة، في حين نجد نسبة 56% من افراد العينة أكدوا على عدم توفر الوسائل التقنية لتطبيق الرقمنة، وهذا ما يدل على قلة الإمكانيات المادية والبشرية وضعف تطبيق التعليم الالكتروني، وأيضا عدم وجود دورات وتكوينات في هذا المجال.

من

خلال تحليلنا لمعطيات الجدول أعلاه، توصلنا لم يتم تحسن جودة الوسائل التقنية للتطبيق الرقمنة، وهذا ما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة.

الجدول رقم 10: يوضح مدى تقليل الرقمنة من الوقوع في الأخطاء.

الاحتمالات	العينة. التكرارات.	النسبة المئوية.
نعم.	17	63%
لا.	10	37%
المجموع.	27	100%

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 10 أن نسبة 63% من أفراد العينة المدروسة أكدوا بأن الرقمنة قللت من الوقوع في الأخطاء، فأصبحت الإدارة تؤدي مهامها بشكل أفضل، والمعالجة الالكترونية وضبط دخول الطلبة والعمال، وذلك راجع لتحسين القوائم ولضبط العدد والاسماء وسهولة الوصول إليها، وفي المقابل نرى أن نسبة 37% صرحوا بأن الرقمنة لم تقلل من الوقوع في الأخطاء، هذا راجع الى ما أشار إليه روبرت مرتون في نظريته الرقمنة لا تحل جميع

## المشاكل

فقد تحدث أخطاء في البرمجيات أو في استخدام التقنيات الرقمية، وقد يعود ذلك الى قلة خبرة العاملين داخل الإقامة على هذه التقنية وكذلك باعتبار الرقمنة حديثة العهد للخدمات الجامعية.

كانت إدارة الإقامة الجامعية سابقا تعاني من الوقوع في بعض الأخطاء، إلا انه بعد تطبيق الرقمنة على مختلف هياكلها، لاحظنا تراجعاً في هذه النقطة، وهذا استناداً الى إجابات المبحوثين في هذا الصدد، حيث كانت الرقمنة عاملاً أساسياً في تحسين جودة الخدمات الجامعية، (-إدارة الإقامة الجامعية- التقليل من الأخطاء).

الجدول رقم 11: يوضح مدى تسهيل التطبيقات الرقمية الخدمة للطالب أو الإدارة أو كلاهما.

الاحتمالات	العينة.	التكرارات.	النسبة المئوية.
للطالب.	02		07%
الإدارة.	01		04%
كلاهما.	24		89%
المجموع.	27		100%

تشير أرقام الجدول رقم 11 ان نسبة 89% من أفراد العينة المدروسة أقرروا أن التطبيقات الرقمية سهلت الخدمة للطالب والإدارة معا بشكل كبير وهذا راجع الى توفر وسائل سريعة، كما سهلت أيضا الوصول للمعلومات والخدمات الضرورية، كما سهلت هذه التطبيقات إدارة العمليات الإدارية وهذا ما يوفر الوقت والجهد للجميع.

ونستخلص من هذا الجدول أن التطبيقات الرقمية، سهلت الخدمة للطالب والإدارة، وهذا ما يفسر تحسينها لجودة الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 12: يوضح مدى تسهيل الرقمنة من التقليل من شكاوى الطلبة.

الاحتمالات	العينة	التكرارات.	النسبة المئوية.
نعم.	24	89%	
لا.	03	11%	
المجموع.	27	100%	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 89% من أفراد العينة أقرروا بأن الرقمنة سهلت في التقليل من شكاوى الطلبة، حيث أصبح من السهل على الطلبة تقديم طلباتهم والوصول الى المعلومات والخدمات بسرعة أكبر، وباعتبارنا طلبة نعيش الحياة الجامعية تبين لنا أن النظم

## الرقمية

قدمت طرقاً أكثر فعالية لإدارة الشكاوى ومعالجتها وهذا ما يساهم في تحسين تجربة الطلبة وتقديم الدعم اللازم لهم بشكل كبير.

ويمكن القول أنّ الرقمنة سهلت في التقليل من الشكاوى الطلبة، وهذا من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة، وتسهيل عملية التواصل بينهم (الطلبة) وبين الإدارة.

الجدول رقم 13: يوضح مدى تسهيل عملية الرقمنة تنظيم طوابير الاطعام.

الاحتمالات.	العينة	التكرارات.	النسبة المئوية
نعم.	22	81%	
لا.	05	19%	
المجموع.	27	100%	

نلاحظ

من خلال الجدول رقم 13 أن نسبة 81% من أفراد العينة أقرّوا بأن عمليات الرقمنة سهلت تنظيم طوابير الاطعام، وهذا راجع لتحديد العدد الصحيح وسرعة والمرونة، حيث أصبح الطابور قليل الاكتظاظ وكذلك وضع حد لعمليات تكرار الوجبة وسلاسة سير الطابور، وأيضا من خلال مراقبة الطلبة المصحوبين بالبطاقات وعدم القدرة على استهلاك أكثر من وجبة، وهذا ما أدى الى التقليل من الفوضى وعدم النظام؛ حيث أصبح الطالب لا يعاني من الانتظار. وفي المقابل أجابت نسبة 19 بالمئة بلا وهذا ما يفسر ان الرقمنة لم تسهل عملية تنظيم طوابير الاطعام، وقد يعود ذلك الى مشاكل تقنية أحيانا.

عملت الرقمنة على تحسين جودة الخدمات الجامعة، حيث يلاحظ هذا التحسن في الدور الذي لعبته في تنظيم طوابير الاطعام، من خلال تقليل من وقت الانتظار الذي كان في بعض الأحيان يصل حتى الى ساعتين. (وهذا الأمر عايشناه نحن كوننا من الطلبة مقيمين).

الجدول رقم 14: هل تتوفر لكم الإقامة الجامعية على صفحة الكترونية توضح فيها الوجبات المقدمة يوميا.

الاحتمالات	العينة.	التكرارات	النسبة المئوية
نعم.	23.	85%	
لا.	04.	15%	
المجموع.	27	100%	

تشير معطيات الجدول رقم 14 أن نسبة 85% من أفراد العينة أكدوا أن الإقامة الجامعية تتوفر على صفحة الالكترونية توضح فيها الوجبات المقد

مرة يوميا، وهذا شيء إيجابي لأنه يضيف طابع الشفافية وهذا ما يسهل على الطلبة معرفة الوجبات المقدمة لهم، في المقابل صرحت نسبة 15 بالمئة بلا، ويعود ذلك لعدم تصفحهم للصفحة الالكترونية الخاصة بالإقامة الجامعية.

منه يمكن القول إن توافر صفحة الكترونية توضح فيها الوجبات المقدمة يوميا في الإقامة الجامعية، هو مثال واضح على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية، هذا التوافر الرقمي يساهم في تحسين التواصل بين الإدارة والطلاب، ويوفر لهم وسيلة سهلة للحصول على المعلومات اللازمة حول الوجبات بشكل يومي، مما يساعدهم على التخطيط بشكل أفضل لوجباتهم ويعزز من رضاهم عن الخدمات المقدمة.

الجدول رقم 15: يوضح رأي العمال في أنظمة الرقابة الرقمية المتوفرة بالإقامة الجامعية التي تعمل بها.

العبارات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية.
لا بأس بها على العموم	06		22%
حسنة	02		07%
مناسبة نسبيا	01		04%
هي أنظمة متوسطة وهي	06		22%

		أحيانا لا تعمل بفعل تذبذب الانترنت
07	26%	جيدة وتواكب سيرورة الرقمنة
02	07%	هي عموما أنظمة جيدة وتتماشى مع الوضع خصوصا أنها مزودة بكاميرات ذات جودة عالية
03	12%	هي أنظمة جيدة للرقابة والتأكد من الهوية
27	100%	المجموع.

وكان هذا السؤال مفتوح؛ حيث تبين لنا منه انه يوجد رضا على أنظمة الرقابة داخل الإقامة الجامعية، حيث يعتقد البعض أنها تعتبر جيدة للرقابة والتأكد من الهوية، كما أنها تواكب سيرورة الرقمنة بالإضافة الى ذلك أنها مزودة بكاميرات مراقبة ذات جودة عالية مما يعزز كفاءتها في التأمين البيئية الجامعية، وعلى الرغم من ذلك فإن بعض العمال قد يجدونها مناسبة نسبيا بينما أنها قد تواجه بعض الاختناقات نتيجة تذبذب الانترنت، وعلى حد علمنا نحن أن هذه الأنظمة مقبولة على العموم وتحقق الغرض المطلوب للرقابة في الإقامة الجامعية.

ومنه يمكن القول أنّ أنظمة الرقابة الرقمية الموجودة على مستوى الإقامة الجامعية، كانت متوسطة حسب رأي الموظفين، وهذا لا يؤدي الى تحسين جودة الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 16: يوضح مدى مساهمة الرقمنة في تسهيل عملية الاطعام.

النسبة المئوية.	التكرارات	العينة	العبارات
%15	04	التحكم والتقليل من التبذير والاسراف	
%07	02	تسريع عملية التوزيع	
%26	07	تحديد عدد الوجبات	

		وتقليص نفقات الوجبة الغذائية وتحسين النوعية
22%	06	تخفيض الضغط على الطوابير
30%	08	بحصر التعداد والتقليل من تكرار الوجبة وتقليص التكاليف
100%	27	المجموع

كان هذا السؤال مفتوحاً ومن خلاله تبين لنا أن الرقمنة ساهمت في تسهيل عملية الاطعام، حيث أنها عملت على تحسين الجوانب الاجتماعية للتجربة الغذائية وهذا راجع الى حصر التعداد والتقليل من تكرار الوجبات، مما يمكن توفير فرص أكبر للطلبة في الاستمتاع بالطعام بدون الحاجة الى انتظار طويل في الطوابير كما يمكن أيضاً تحسين النوعية وتخفيض التكاليف من خلال استخدام التقنيات الرقمية لإدارة المخزون وتحديد احتياجات الطلبة بشكل أكثر دقة، مما يؤدي الى تجربة غذائية أفضل بشكل عام.

ونستخلص من هذا الجدول أن التحسينات التي طرأت على عملية الاطعام مثالا محددًا على دور الرقمنة الفعال في تعزيز جودة الخدمات الجامعية في شكل عام، من خلال تطبيق تقنيات الرقمية، مثل الصفحات الالكترونية التي تعرض الوجبات المقدمة يوميا، حيث تمكنت الإقامة الجامعية من تقديم خدمات إطفام أكثر كفاءة وملائمة لاحتياجات الطالب، وهذا يدل على ان الرقمنة لا تقتصر فوائدها على جانب معين، بل تمتد لتحسين مختلف جوانب الخدمات الجامعية.

المحور الثالث: تلعب الرقمنة دور مهم في سرعة انجاز الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 17: مدى توفر الإقامة الجامعية على التجهيزات التي تعمل بنظام الرقمنة؟

الاحتمالات	العينة	التكرارات.	النسبة المئوية.
نعم	26	96%	
لا	01	04%	

المجموع.	27	%100
----------	----	------

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
ممتازة	07	26%	
متوسطة	20	74%	
ضعيفة	00	00%	
المجموع	27	100%	

يتضح لنا من خلال بيانات الجدول رقم 17 أن نسبة 96% من أفراد العينة أقرروا بأن الإقامة الجامعية تتوفر على التجهيزات التي تعمل بنظام الرقمنة، وهذا ما يؤكد حرص الدولة على تطوير القطاع الجامعي وتوفير مختلف التجهيزات، وفي المقابل أجاب عامل واحد بلا وهذا ما يفسر عدم رضاه على التجهيزات المتوفرة في الإقامة التي تعمل بنظام الرقمنة، لكن اللافت للنظر أن نسبة 74% من العمال يرون أن الخدمة الرقمية في هذه التجهيزات تعمل بشكل متوسط الجودة، مما يعبر على أن هذا العمل ليس سيئاً للغاية، إذ لا يرى أحد من العمال أن العمل ضعيف بنسبة 00%، وهناك في المقابل نسبة 26% يرون أن الخدمة ممتازة. ما يعني أن الإدارة قادرة على تحسين العمل الرقمي في التجهيزات الحسنة أصلاً، والتي لا يشتكي منها العمال.

ونخلص الى أن الرقمنة لم يكن لها الأثر الكبير في تسهيل سرعة انجاز الخدمات الجامعية، وإنما كانت بشكل متوسط.

الجدول رقم 18: يوضح مدى سرعة الرقمنة في عملية التواصل بين الإدارة والطالب.

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	.17	.17	%63
لا	.10	.10	%37

المجموع	27	%100
---------	----	------

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 63% من أفراد العينة كانت إجاباتهم أن الرقمنة سرعت التواصل بين الإدارة والطالب، وهذا ما يفسر ان الطلبة وجدوا بديل من الإدارة وهو اللجوء عبر مختلف الارضيات الرقمية والمواقع المتوفرة دون انتظار من أجل ربح الوقت، وأصبح الطالب بلجاً للإدارة في حالات شاذة وفي المقابل أكدت فئة أخرى اجابوا بلا وهذا يعني أنه لا يزال هناك بعض المشكلات الرقمية في التواصل، أي لا تزال ربما بعض البيروقراطية أو سوء استخدام الرقمنة على أكمل وجه.

توصلنا الى أن الرقمنة تعمل على تحسين سرعة انجاز الخدمات الجامعية، بشكل كبير من خلال توفير الوصول الفوري الى المعلومات الضرورية، مما يسهل عملية اتخاذ القرارات بشكل أسرع، بالإضافة الى ذلك تساعد الأنظمة الرقمية في تتبع الطلبات والإجراءات الإدارية بدقة، مما يقلل من الحاجة للزيارات المتكررة للإدارة. كل هذه العوامل تشير الى ان الرقمنة ساهمت بشكل كبير في تحسين الكفاءة وسرعة انجاز الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 19: يوضح سرعة عملية الرقمنة في إدارة ملفات الطلبة.

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	%100	

لا	00	%00
المجموع	27	%100

من خلال معطيات الجدول رقم 19، أكد العمال أن عملية الرقمنة سرعت إدارة ملفات الطلبة في وقت وجيز كما تساهم أيضا في إدارة ملفات الطلبة بشكل فعال من خلال تسريع عمليات التخزين والبحث عن المعلومات ومشاركتها، ويمكن استخدام التقنيات الحديثة مثل التعرف الضوئي على الحروف وتقنيات التصوير الرقمي لتحويل المستندات الورقية الى ملفات رقمية بسرعة، كما يمكن استخدام قواعد البيانات الالكترونية لتخزين وتنظيم معلومات الطلاب بشكل فعال وسهل الوصول إليه ، وبالتالي ربح الوقت والجهد بالنسبة للجانبين عمال الإدارة والطلبة على حد سواء، حيث بلغت النسبة 100% وهي تعتبر نسبة عالية جدا.

ومنه يمكن القول إن سرعة عملية انجاز ملفات الطلبة بفضل الرقمنة، تعكس فعالية الأدوات والأنظمة الرقمية في تسيير وتسريعها، كما تقلل من الإجراءات الورقية المعقدة، مما يبسط العمليات الإدارية، وعندما يتم إدارة ملفات الطلبة بشكل الكتروني، يصبح من الممكن الوصول إليها وتحديثها بسرعة، وهذا يقلل من الوقت اللازم لإتمام الإجراءات ويزيد من الفاعلية، وبالتالي تدعم النتيجة المتوصل إليها بشكل قوي الفرضية التي تشير الى دور الرقمنة المهم في تحسين سرعة انجاز الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 20: يوضح مدى سهولة الرقمنة في عملية دخول الطالب وخروجه من الإقامة.

الاحتمالات	العينة.	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	23	%85	

لا	04	15%
المجموع	27	100%

من خلال معطيات الجدول رقم 20 أن نسبة 85% من أفراد العينة المدروسة أكدوا على أن عملية الرقمنة سهلت دخول الطالب وخروجه من الإقامة الجامعية، عكس ما كان معمول به سابقا حيث تكون حالات التذمر لدى الطلبة في باب الإقامة ما يحدث نوعا من التجمهر والدخول في بعض الأحيان في مشادات كلامية بين الطرفين، وفي المقابل يوجد نسبة 15% من العمال صرحوا بأن عملية الرقمنة لم تسهل عملية دخول وخروج الطلبة من الإقامة، واعتبروها أنها عملية غير موفقة وربما لهؤلاء وجهة نظر شخصية. ومن المهم أن هذه العملية تبدو مريحة ومنظمة عند أغلبية العمال.

ومنه يمكن القول ان الرقمة وفرت نظاما إلكترونياً متكاملًا، سهل من إجراءات دخول وخروج الطلبة من الإقامة الجامعية. وهذا ما أدى الى تحسين سرعة إنجاز الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 21: يوضح مدى رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة.

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	17	63%	

لا	10	37%
المجموع	27	100%

يتبين لنا مت خلال الجدول التالي في مجال رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة أنها نالت بعض الرضا من أكثرية العمال، لكنها ليست النسبة العالية مثل النسب في الأسئلة الأخرى، لكن نسبة الراضين تمثلت في 63 وقدرت ب 17 تكرارا، وفي المقابل نجد نسبة 37 غير راضية ويقابلها 10 تكرارات، وهذا يعني أن أكثر من النصف بقليل هم الراضون، ما يعني أن هناك خدمات ربما ناقصة أو غير مكتملة، موجودة ربما لكنها ليست كما يتوقع أكثر من ثلث العمال، وهذا يعني أن على الإدارة الالتفات الى هذا النقص والملاحظات وتعويضها.

تلعب الرقمنة مهما في تحسين سرعة انجاز الخدمات الجامعية، مما ينعكس إيجابا على رضا الطلبة عن هذه الخدمات، حيث يشعر الطلبة بارتياح أكبر اتجاه الخدمات الجامعية، مما يعزز رضاهم ويؤكد أهمية في تحسين سرعة الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 22: يوضح التطبيقات المعتمدة داخل الإقامة.

العبارات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية.
تطبيق التغذية والارضية	14	52%	

		الرقمية والمدخل الرئيسي.
08	30%	شحن الرصيد.
05	18%	التذكرة أو البطاقة الإلكترونية.
27	100%	المجموع.

وكان هذا السؤال مفتوح، حيث تبين من خلال إجابات العمال عليه أنهم راضون على مختلف التطبيقات المتوفرة داخل الإقامة والتي من بينها تطبيق التغذية لتنظيم الطابور وتطبيق المدخل الرئيسي الذي منع من دخول لغرباء للإقامة وأيضاً تطبيق الأرضية الرقمية التي وفرت الجهد والوقت دون نسيان تطبيق شحن الرصيد والتذكرة والبطاقة الإلكترونية التي حسنت من مختلف الخدمات، وهذا ما يفسر سعي الدولة على توفير أكبر عدد من التطبيقات الرقمية داخل الإقامة، من أجل تقليل من عناء العمال في مجالات عملهم، كعمليات تسجيل الطلبة الجدد تقادياً للأخطاء الإدارية.

الجدول رقم 23: مدى خضوع هذه التطبيقات للتحديث.

العينة	التكرارات	النسبة المئوية
الاحتمالات		

نعم	25	93%
لا	02	07%
المجموع	27	100%

اللافت من خلال الجدول أن نسبة عالية جدا، تكاد تلامس الشمولية وتمثلت في 25 تكرار، ونسبة مئوية بلغت 93% أجابت بنعم، في مقابل عاملين، وكانت نسبتهم 07%، أي في مقارنة غير مهمة وربما خاضع لمزاج العاملين الذين أجابوا بلا، وهذا يعني ان الإدارة تسهر على التحديث والرعاية والتطور والمسؤولية.

يمكن القول ان خضوع التطبيقات الرقمية الموجودة على مستوى الإقامة الجامعية للتحديث، يعزز قدرة الرقمنة على تحقيق دورها في تحسين سرعة انجاز الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 24: يوضح تحويل الإعلانات واللوائح والمراسلات من الشكل المكتوب الى الشكل الرقمي.

العينة.	التكرارات	النسبة المئوية.
---------	-----------	-----------------

الاحتمالات	
25	93%
02	07%
27	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة 93% من أفراد العينة المدروسة أكدوا انه تم تحويل الإعلانات واللوائح والمراسلات من الشكل المكتوب الى الشكل الرقمي، وهذا ما يفسر ان الإدارة واكبت الرقمنة وأدخلتها بشكل كلي وشامل وظاهر ولا يمكن لأحد التشكيك فيه في معاملاتها، بينما نجد نسبة 07% من أفراد العينة لم يبدوا رضاهم بالدور الذي لعبته الرقمنة في هذا المجال، حسب رأيهم أن الرقمنة لا تزال تعاني من بعض المشاكل والصعوبات في تحويل الملفات من ورقية الى الالكترونية، كما يمكن أن تكون هناك مخاوف بشأن الأمان والخصوصية عند تحويل الوثائق الى الشكل الرقمي، وبالتالي يتطلب اتخاذ تدابير امنية إضافية، وفي بعض الحالات، قد تكون هناك تحديات في البنية التحتية اللازمة لدعم التحول الى الوثائق الرقمية، مثل الاتصال بالإنترنت أو توافر تكنولوجيا مناسبة.

ونخلص من هذا الجدول أن الشكل الرقمي يتيح إمكانيات أفضل للأرشفة والبحث عن المعلومات، مما يسرع من عمليات المتابعة والإدارة، وكل هذه التحسينات الناتجة عن تطبيق الرقمنة تؤكد دورها المهم في تسريع انجاز الخدمات الجامعية.

الجدول رقم: 25: يوضح تعامل الطلبة مع الآلات والمعدات الرقمية المتوفرة في الإقامة.

العبارات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية.
----------	--------	-----------	-----------------

18	بواسطة البطاقة والبصمة والماسح للوجه.	67%
04	عن طريق الخضوع لنظام الرقمنة.	15%
05	بالبطاقة الرقمية والبصمة.	18%
27	المجموع.	100%

وكان هذا السؤال مفتوح، حيث رأت النسبة الأعلى وقدرت ب 67% وعدد تكرارات 18 تكرر انها تتعامل من خلال البطاقة والبصمة وماسح الوجه، ونسبة 18% أقرروا بأنهم يتعاملون بالبطاقة الرقمية والبصمة، وفي المقابل صرحت نسبة 15% انها تتعامل عن طريق الخضوع لنظام الرقمنة، وهذا ما يدل على ان الخضوع للرقمنة هي النسبة الأقل في طريقة التعامل، ولا تزال الطرائق الأخرى، المتطورة أيضا، لكنها أقل من الرقمنة، هي المستخدمة، في هذا أسباب ربما تعود الى سلوك العمال أنفسهم.

الجدول 26: يوضح الصعوبات التي قد تصادف العمال أثناء تسجيل الطلبة الجدد.

العبارات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية.
----------	--------	-----------	-----------------

تذبذب الإنترنت وانقطاع التيار أحيانا	17	63%
لا توجد صعوبات	03	11%
أحيانا الطالب يسجل متأخر في الأرضية الرقمية "البروغراس"	07	26%
المجموع.	27	100%

وهذا السؤال كان مفتوحا، حيث أجاب 17 من أفراد العينة وقدرت نسبتهم ب 63% أنها توجد مشكلات في شبكة الإنترنت وانقطاع التيار أحيانا، ويبدو ان هذه مشكلة عامة وأساسية. وأكدت نسبة قليلة ثلاثة أفراد، وبنسبة قدرت ب 11% انه لا توجد صعوبات، وهذا كلام مبالغ فيه، فكيف لم يرى هؤلاء العمال الثلاثة ما رآه زملائهم، وهناك نسبة الربع تقريبا حيث كانت نسبتهم 26% و 07 تكرارات رأوا ان المشكلات في التسجيل هي إدارية، كأن يسجل بعض الطلبة متأخرين في الأرضية الرقمية "بر وغراس"، وتوضح هذه النسب ان المشكلات في معظمها ليست إدارية أو خاصة بالعملية الرقمية، بل بأسباب عامة مثل مشكل الانترنت وانقطاع التيار، وفي التأخير عند الطلبة أنفسهم.

**المحور الرابع: تلعب الرقمنة دور فعال في أداء الخدمات الجامعية.**

**الجدول رقم 27: يوضح مدى تحكم العمال في الجهاز الرقمي المتوفر في مدخل الإقامة أثناء دخول الطلبة.**

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	22	81	
لا	05	19	
المجموع	27	100	

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 81 من أفراد العينة المدروسة استطاعوا التحكم في الجهاز الرقمي المتوفر داخل الإقامة الجامعية، وربما هذا راجع الى نوعية ونظام الجهاز الرقمي المستخدم في مدخل الإقامة، في بعض الأحيان، يكون هناك نظام يسمح للعمال بالتحكم فيه عن بعد لفتح وغلق المدخل، وتسجيل دخول الطلاب، وإدارة الوصول ويمكن ان يتم ذلك من خلال برمجيات خاصة او واجهات عبر الانترنت يتم الوصول إليها بواسطة العمال. وفي المقابل أجابت نسبة 19 بلا وهذا ما يفسر انهم ليسوا مخولين بالتحكم بالجهاز الرقمي في مدخل الإقامة.

إن استخدام التكنولوجيا الرقمية، سهلت العمليات اليومية وجعلتها أكثر سلاسة وسرعة. وهذا ما يؤكد ان الرقمنة تساهم بشكل كبير في تحسين أداء الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 28: يوضح النشاطات التي تنظمها الإقامة الجامعية.

العينة	التكرارات	النسبة المئوية.
--------	-----------	-----------------

الاحتمالات		
أنشطة ثقافية.	05	%19
أنشطة دينية.	10	%37
أنشطة رياضية.	12	%44
المجموع.	27	%100

نلاحظ من خلال الجدول التالي ان الأنشطة الرياضية هي من أكثر النشاطات التي تنظمها الإقامة الجامعية والتي بلغت نسبتها %44 ويقابلها 12 تكرارا، وهذا ما يفسر ان الرياضة تعزز الصحة البدنية والعقلية للطلاب، وتساعدهم على التحكم في مستويات الضغط والتوتر الناجمة عن الدراسة، بالإضافة الى ذلك انها تعزز الروح الجماعية وتعمل على بناء الروابط الاجتماعية بين الطلاب، مما يجعلهم يشعرون بالانتماء الى مجتمع الإقامة الجامعية ويعزز شعورهم بالتواصل والتعاون، ومن ثم تليها الأنشطة الدينية بنسبة %37، وتعتبر هذه النسبة متوسطة فلا بد من العناية بالأنشطة الدينية كحفظ القرآن والمسابقات الدينية، والقاء المحاضرات الدينية والنقاشات الفكرية، لأنها لها دور في توفير مساحة للطلاب للتعبير عن معتقداتهم الدينية، وتعزيز الوعي الثقافي والروحي بينهم، وهو ما قد يسهم في تطوير التفكير النقدي والاستقلالية الفكرية للطلاب، اما الأنشطة الثقافية جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة %19، وهذا راجع ربما الى التحديات التي قد تواجهها الإدارة في التنظيم والتخطيط للأنشطة الثقافية بشكل فعال وجذاب للطلاب، ومع ذلك يمكن لإدارة الإقامة الجامعية ان تعمل على الأنشطة الثقافية من خلال توفير الموارد اللازمة.

الجدول رقم 29: يوضح مدى مساهمة الرقمنة في اظهار مواهب الطلبة.

الاحتمالات	العينة.	التكرارات.	النسبة المئوية.
نعم	18	67%	
لا	09	33%	
المجموع	27	100%	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل مدى مساهمة الرقمنة في اظهار مواهب الطلبة، أن نسبة الذين أجابوا بنعم على السؤال يصلون الى الثلثين تقريبا، أي ما نسبته 67% وما يقابلها 18 تكرارا، ان الرقمنة ساهمت في اظهار العديد من المواهب داخل صفوف الطلبة من خلال الأنشطة المقدمة فيظهر منهم المرتل للقرآن والرياضي والمبتكر، فيما أصحاب الإجابة بلا لم يزد عددهم على الثلث فقط، أي ما نسبته 33% وما يقابلها 09 تكرارات، وهذا ما يفسر ان الطلبة يحتاجون الى تفاعل اجتماعي أكثر لتحفيزهم على اكتشاف وعرض مواهبهم، وقد لا يتم توفير هذا النوع من التفاعل بشكل كافي عبر الرقمنة.

وبالتالي، فإن النتيجة التي تشير الى ان الرقمنة ساهمت في إظهار مواهب الطلبة تدعم الفرضية القائلة بأن الرقمنة تلعب دورا فعالا في تحسين أداء الخدمات الجامعية، من خلال توفير بيئة رقمية متكاملة، ومنه يمكن للطلبة تحقيق امكانياتهم الكاملة.

الجدول رقم 30: يوضح مدى التقيد بالوقت المخصص لعملية الإطعام.

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية.
نعم	27	27	%100
لا	00	00	%00
المجموع	27	27	%100

اللافت في هذا الجدول ان جميع المبحوثين أجابوا بنعم، أي ما نسبته تماما %100، ومن دون أي اعتراض مطلقا، ما يعني أن العمال راضون عن الخدمات في مكان الإقامة، وتحديدًا في الجانب الأكثر حساسية وهو توقيت الأكل سواء كان فطور او غداء أو عشاء وذلك حرصًا منها على غلق الباب أمام شكاوى الطلبة وتجنب الدخول في صراعات مع مختلف المنظمات الطلابية وتنفيذا لتعليمات القطاع الذي أكد على ذلك، وهذا ما يحسب لإدارة المكان في تقديم الخدمات.

نخلص من هذا الجدول، أنّ الرقمنة سهلت عملية التقيد بالوقت المخصص لعملية الإطعام، حيث تم تنظيم جدولة تقديم الوجبات بشكل دقيق وفعال، وهذا دليل على ان الرقمنة حسنت في أداء الخدمات الجامعية.

الجدول

رقم 31: يوضح مدى استجابة الإدارة لشكاوى الطلبة بعدم توفر أنشطة ترفيهية.

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية.
نعم	24	89%	
لا	03	11%	
المجموع	27	100%	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة 89 بالمئة من أفراد العينة أكدوا على ان الإدارة تستجيب لشكاوي الطلبة بعدم توفر أنشطة ترفيهية، وهذا ما يفسر ان الإدارة تسعى لتشجيع الطلاب على تقديم اقتراحاتهم وأفكارهم لتحسين الأنشطة الترفيهية فقد يكون لديهم أفكار جديدة ومبتكرة تساهم في تنويع الخيارات المتاحة للجميع وهذا ما يساهم في حل المشاكل، وفي المقابل أجابت نسبة 11 بالمئة بلا، ويمكن ان يكون هذا راجع الى التحديات التي تواجهها الإدارة في تنظيم الأنشطة الترفيهية بشكل فعال، مما يجعلها تتراجع عن تلبية طلبات الطلاب في هذا الصدد او قد تقتصر الإدارة الى الدعم اللازم من قبل المسؤولين عن تنظيم الأنشطة الترفيهية.

نستنتج مما سبق ان للرقمنة دور فعال في تحسين الخدمات الجامعية، ويتضح ذلك من خلال استجابة الإدارة لشكاوى الطلبة بعد توفر أنشطة ترفيهية متنوعة، وهذا ما يعكس الدور الذي تسعى إليه الرقمنة في تحسين أداء الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 32: مدى خضوع الاطعام للمراقبة القبلية والبعديّة من طرف أعوان الصحة.

الاحتمالات	العينة	التكرارات	النسبة المئوية.
دائما	21	78%	
أحيانا	05	18%	
إطلاقا	01	04%	
المجموع	27	100%	

يتبين من الجدول أعلاه أن الذين قالوا دائما هي الأعلى أي ما نسبته 78 بالمئة و 21 تكرارا من بين المبحوثين، فيما الذين قالوا إطلاقا فهي الأدنى، وبشكل لافت، حيث لم تزد على ما نسبته 1 تكرار وبنسبة قدرت ب 04 بالمئة، اما النسبة المتبقية 5 أفراد ونسبتهم 18 بالمئة فكانت لمن قالوا أحيانا، وهذا فرق واضح وظاهر للعيان، وإن كان ليس بشكل مثالي مئة في المئة، حيث هناك من اعتبر أحيانا، لكن لم ينكره سوى عامل واحد، ربما تكون المشكلة عنده.

بفضل ادخال الرقمنة في الخدمات الجامعية، تم تحسين جودة الخدمات الغذائية في الإقامة الجامعية، يمكن لموظفي الصحة مراقبة المعايير الصحية والتغذية في عمليات إعداد الطعام وتقديمه، وهذا يتيح لهم نظام متكامل في مراقبة درجات الحرارة، وتاريخ الصلاحية، والنظافة... وهذا ما يساهم في تحسين أداء الخدمات الجامعية.

## 2. النتائج الجزئية والعامّة المتعلقة بالفرضية الأولى.

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: تلعب الرقمنة دور فعال في تحسين جودة الخدمات الجامعية.

يتبين من خلال أجوبة العمال عن سؤال إن كانت تتوفر الإقامة الجامعية على التجهيزات التي تعمل بنظام الرقمنة، أي أن هناك شبه إجماع على توافر هذه الخدمة. بمعنى أن الرقمنة داخلة بشكل فعال ومنظور في الخدمات الجامعية.

تلقت أجوبة ثلاثة أرباع من العمال أن هذه الخدمة الرقمية في هذه التجهيزات تعمل بشكل متوسط الجودة، لكن هذا العمل ليس سيئاً للغاية، إذ لا يرى أحد من العمال أن العمل ضعيف. وهناك في المقابل نسبة ربع من العمال تراها خدمة ممتازة.

أما في مجال تأثير هذه الخدمة الرقمية في تسريع العمل الإداري، فترى نسبة لا بأس بها، أنّ الخدمة جيدة بينما رأت نسبة أقل، لكنها ليست لافتة، نحو الثلث تقريباً أنّها غير جيدة. وهذا يعني أنّ هذه الخدمة لم تسرع العمل وتحسن الخدمات بشكل شامل وكلي، وإنّ لم تكن سيئة بالكامل، بل جودتها أفضل من عدمها. وهذه الخدمة الرقمية تظهر في تسريع إنجاز ملفات الطلبة.

النتيجة العامّة الخاصة بالفرضية الأولى.

من خلال طرح الفرضية التالية:

تلعب الرقمنة دور فعال في تحسين جودة الخدمات الجامعية.

ما يمكن استنتاجه من خلال أجوبة العمال على الاستبيان هو أنّ فرضية قيام الرقمنة بدور فعال في تحسين جودة الخدمات الجامعية، هي فرضية محققة وأثبتت موضعيتها، وبنسبة تكاد تكون شبه شاملة.

3. النتائج الجزئية المتعلقة بالفرضية الثانية: تلعب الرقمنة دور مهم في تحسين سرعة انجاز الخدمات الجامعية.

كما تبين معنى في الفرضية الأولى حول أن الرقمنة قدمت دورا فعالا في تحسين جودة الخدمات الجامعية، يتبين في الفرضية الثانية، القريبة من الأولى، أن الرقمنة أدت دورا فعالا في سرعة انجاز العمل. ونبين ذلك على النحو التالي:

✚ أولا: سرعت الرقمنة في سرعة انجاز ملفات الطلبة، وبشكل أجمع عليه جميع العمال.

✚ ويجمع العمال أيضا على ان الرقمنة سهلت عملية خروج الطلاب ودخولهم الى مقر إقامتهم الجامعية، وهذه عملية ليست بالسهولة التي يمكن تصورها، لما لها من انعكاس أمني على حياة واستقرار هؤلاء الطلبة.

✚ تبين أجوبة العمال أيضا عن الشق المتعلق في انجاز العمل الرقمي، أن الطلبة راضون بنسبة جيدة عن الخدمات المقدمة، أي أن أكثر من النصف بقليل، وإن كانت هناك نسبة من هؤلاء العمال ترى أنّ هناك خدمات ربما ناقصة او غير مكتملة، موجودة ربما لكنها ليست كما يتوقع أكثر من ثلثهم. وهذا يعني أنّ على الإدارة الالتفات الى هذا النقص والملاحظات وتعويضها. ويرى العمال أن أكثر مظاهر سرعة الإنجاز والخدمات تظهر، إضافة الى الأمور الإدارية الخاصة بالملفات، في قضية تنظيم الطعام ومراقبته بين الطلبة، حيث هو المجال الذي يمكن أن تسوده الكثير من الفوضى وعدم التنظيم والانصاف بينهم.

**النتيجة العامة الخاصة بالفرضية الثانية.**

من خلال طرح الفرضية التالية:

**تلعب الرقمنة دور مهم في سرعة انجاز الخدمات الجامعية.**

ومن خلال النتائج الجزئية المتحصل عليها من إجابات المبحوثين، يمكن القول أنّ الرقمنة تلعب دور مهم في سرعة انجاز الخدمات الجامعية، ان الخدمة الرقمية فعالة وخاضعة للتحديث الدائم والرعاية والتطور والمسؤولية، ولهذا يقر جميع العمال أنّ الرقمنة دخلت وانجزت وسرعت العمل الإداري في مجال الخدمات الجامعية، وأنّ الإدارة واكبت الرقمنة وأدخلتها بشكل كلي وشامل وظاهر ولا يمكن لأحد التشكيك فيها وفي معاملاتها.

#### 4. النتائج الجزئية المتعلقة بالفرضية الثالثة.

##### تلعب الرقمنة دور فعال في تحسين أداء الخدمات الجامعية.

يجمع مجال الدراسة، أنهم استطاعوا التحكم في الجهاز الرقمي المتوفر في مدخل الإقامة أثناء دخول الطلبة، وهذا راجع الى نوعية ونظام الجهاز الرقمي المستخدم في مدخل الإقامة.

➤ أكثرية أفراد العينة يصرحون أنّ الأنشطة الرياضية هي أكثر النشاطات التي تنظمها الإقامة الجامعية، وهذا ما يفسر أنّ الرياضة تنمي العقل وتعزز الصحة البدنية والعقلية للطلاب.

➤ كشفت الدراسة أن معظم أفراد العينة أكدوا أنّ الرقمنة ساهمت في إظهار مواهب الطلبة، وهذا ما يساعد على اكتشاف المواهب المتمثلة في الرياضي، والمبتكر، والمرتل للقرآن.

➤ يؤكد أفراد العينة أنّه تم التقيد بالوقت المخصص لعملية الإطعام، وهذا يدل على تقديم وجبة الفطور والغذاء والعشاء في الوقت المناسب، من أجل تقادي شكاوى الطلبة وتجنب الفوضى والدخول في صراعات مع المنظمات الطلابية.

➤ أكد أكثرية المبحوثين انّ الإطعام يخضع للمراقبة القبلية والبعديّة من طرف أعوان الصحة وهذا راجع إلى ان المراقبة تساهم في تعزيز الامتثال للمعايير الصحية وضمان سلامة الطعام وصحة الطلبة.

##### النتيجة العامة الخاصة بالفرضية الثالثة.

من خلال طرح الفرضية التالية:

##### تلعب الرقمنة دور فعال في تحسين أداء الخدمات الجامعية.

في الاجمال تبين نتائج هذا المحور، وبالنسبة للفرضية المطروحة أنها فرضية محققة، وبما أن معظم النتائج المتحصل عليها كانت إيجابية، يمكن القول ان هناك دور فعال لفاعلية الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية.

##### النتائج العامة للدراسة.

➤ للرقمنة دور فعال في تحسين جودة الخدمات الجامعية من خلال ان الرقمنة ساهمت في تأمين الاحياء الجامعية من دخول الغرباء وساعدت أيضا في مراقبة نوعية وعدد الوجبات المقدمة داخل الإقامة الجامعية.

#### للرقمنة

ة دور في تحسين سرعة انجازالخدمات الجامعية وكان من خلال النتائج الفرعية التالية: ان  
الرقمنة سرعت التواصل بين الادارة والطالب وسرعة ايضا عملية إدارة ملفات الطلبة  
وسهلت عملية دخول الطالب وخروجه من الإقامة.

للرقمنة دور في تحسين فعالية الخدمات الجامعية وكان من خلال النتائج الفرعية التالية:

-ان الرقمنة ساهمت في اظهار مواهب الطالب.

ان الرقمنة سهلت عملية التقيد بالوقت المخصص لعملية الاطعام.

#### الاقتراحات.

تعزيز التدريب والتأهيل للكوادر البشرية المسؤولة عن نظام الرقمنة، بالإضافة الى تحسين  
الآليات والتقنيات المستخدمة لضمان فعالية الرقمنة في تأمين الأحياء الجامعية كما يمكن  
النظر في تكثيف الجهود المعالجة للتسربات عبر المنافذ، وتعزيز التحكم في عمليات  
الدخول والخروج باستخدام التقنيات الحديثة، مثل تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي،  
لتعزيز امان البيئة الجامعية.

يجب تحسين البنية التحتية للرعاية الصحية في العيادة، بما في ذلك زيادة المراقبة والصيانة  
للأجهزة والمعدات الطبية، والمناوبة الليلية داخل العيادة لتحسين جودة الخدمة وتلبية  
احتياجات الطلاب بشكل أفضل، كما ينصح بتعزيز التواصل والتفاعل مع العمال لفهم  
مخاوفهم ومشاكلهم والعمل على حلها بشكل جماعي.

يمكن استخدام منصات التواصل الاجتماعي للترويج لصفحة الإقامة الجامعية الالكترونية  
وجذب الكثير من الطلاب لزيارتها.

من المهم توفير خدمة أنترنت ذات جودة عالية داخل الإقامة الجامعية لتجنب التذبذبات  
التي قد تؤثر على استخدام الأنظمة وراحة المستخدمين.





## الخاتمة.

بعدها تم عرضنا لموضع بحثنا الموسوم بدور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية، نرى أن هذه الدراسة تعد من بين الدراسات في إطار مستوى الماستر والقلائل التي تهتم بجانب الرقمنة في أحد أهم القطاعات الهامة في التعليم العالي الجزائري الذي يهتم بتوفير البيئة المناسبة للطلاب الجامعي والسهر على مرافقته خدماتيا، ترفيهيا، لوجستيا، قصد إيجاد تلك الأريحية في المسكن، النقل، الاطعام، وتغيير سبل الترفيه والترويج على النفس أيضا.

وبالعودة الى دور الرقمنة في قطاع الخدمات الجامعية بولاية تبسة، نجد أنها تسير بخطى ثابتة ومتفاوتة لتعزيزها، وذلك ما لمسناه خلال اجراءنا لهذه الدراسة. الرقمنة أصبحت ضرورة ملحة لترشيد النفقات على سبيل المثال، وأيضا حسن استغلال المرفق العام، باعتباره أحد آليات قطاع التعليم العالي المكمل للتحصيل العلمي، فبدون وجود قطاع خدماتي مرقمنا يعمل على تحسين الخدمات الجامعية والسهر على المتابعة الجيدة، فإن ذلك سوف يؤدي الى وجود خلل كبير في سيرورته، فالرقمة تعمل على حوكمة وحسن تسيير وترشيد القدرات والإمكانات المتاحة بالدرجة الأولى.

إن قطاع الخدمات الجامعية بولاية تبسة نجده يواكب هذه الحركية، ويراعي ما تمليه الوزارة الوصية، إذ نجد ان المؤسسات التابعة لهذا القطاع بتبسة لجأت في الفترة الأخيرة نحو الرقمنة مما وفر ميزات هامة منها: المراقبة، السرعة في الإنجاز، تجنب بعض مظاهر البيروقراطية، تنظيم خدمات الغرف... وهذا ما وجدناه في دراستنا بالإقامة الجامعية " رزايقية لمين".



لذلك نرى ان الرقمنة تمضي بخطى ثابتة بقطاع الخدمات الجامعية، فنتائجها سوف تلمس ثمارها مع تقدم السنوات مما سيكسب القطاع عموماً أريحية كبيرة تنعكس ثمارها على المجال النفسي والتعليمي للطالب مستقبلاً.

# قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع.

أولاً: الكتب.

1. إبراهيم حسن الجبوري، الدور التركي والإقليمي في المنظمة العربية، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2019.
2. أحمد محمد علام، دراسات في علم اجتماع التنظيمي، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، 1994.
3. أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003.
4. ادريان بالمر، مبادئ تسويق الخدمات، ترجمة: بهاء شاهين وآخرون، ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2009.
5. جمال يوسف، المكتبات الالكترونية والرقمية، عمان، 2009.
6. جورج ريترز، مقدمة في علم الاجتماع، ترجمة رولا عوده السوالفة، ط1، دار الفكر، عمان، الأردن، 2017.
7. جيرالد، أ، كؤل، الإدارة في النظرية والتطبيق، ترجمة حسام الدين خضور، ط1، دار الفرقد للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2014.
8. خالد حامد، منهج البحث العلمي، ط1، دار ربحانة للطبع والتوزيع، القبة، الجزائر، 2003.
9. رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007.
10. سابق أميرة، موضوعات في سوسيولوجية المؤسسة الحديثة، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، 2024.
11. سامح زينهم، المكتبات والأرشيفات الرقمية التخطيط والبناء والإدارة، شركة ناس للطباعة، مصر، د ط، 2006.
12. سعد سملنات المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار الكتاب الجامعي، الامارات العربية المتحدة، د ط، 2020.

13. سلاطنية بلقاسم الجيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، د ط، 2004.
14. سناء محمد سليمان، أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2010.
15. سوتيريوس سار انتاكوس، البحث الاجتماعي، ترجمة: شحدة فارح، ط1، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، بيروت، يناير، 2007.
16. شاقا فرنكفورت شيماز، وادفيد شيماز، طرائق البحث في العلوم الاجتماعية، ترجمة: ليلي الطويلة، ط1، تبرا للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2004.
17. طلعت إبراهيم لظفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
18. عبد الله الطويرقي، علوم الاتصال المعاصر: دراسة في الأنماط والمفاهيم وعلم الوسيلة الإعلامية، مكتبة العبيكان، ط2، الرياض، 1997.
19. عبير الرحباني، الاعلام الرقمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2012.
20. علي إبراهيم علي عبيدو، جودة البحث العلمي (الاخلاقيات - المنهجية - الاشراف) كتابة الرسائل والبحوث العلمية، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2014.
21. فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحويل نحو المنظمات الرقمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر 2004.
22. محمود أحمد فياض، مبادئ الإدارة (وظائف المدير)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
23. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، طبعة مترجمة، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2004.
24. نادية سعيد عيشور، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين، راس حبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، د ط، 2017.

25. نبيل بن عبد الرحمان المعثم، المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، ط01، الرياض، 2010.
26. النجار فايز جمعة، أساليب البحث العلمي "منظور تطبيقي"، دار الحامد، عمان، د ط، 2008.
27. يوسف عبد الأمير طباجة، منهجية البحث تقنيات ومناهج (جدولة وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي الالكتروني spss)، الطبعة الأولى، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2007.
- ثانيا: القواميس والمعاجم.
28. عبد المجيد سالمى وآخرون، معجم مصطلحات علم النفس، دار الكتاب المصري للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة، 1998.
29. محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997.
30. معجم زاد المتعلم، سندس للترجمة والنشر، دمشق، سوريا، د ط، د س ن.
31. Erge cacaly: dictionnaire encyclopédique de l information et dedocumentation, nathan, amsterdam, 2001, p 431.

### ثالثا: المجلات.

32. أبو بكر سلطان، الرقمنة العالم، مجلة القافلة الثقافية، سبتمبر أكتوبر 2019.
33. أحمد فلوح، سناء عبيدي، درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية -دراسة ميدانية-، معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية، المركز الجامعي غليزان، الجزائر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي، ميلة، الجزائر، -المعيار-، المجلد 10، العدد 04، ديسمبر 2019.
34. إيمان بغداددي، سمية رماش، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية، مجلة أوراق بحثية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد الثاني، العدد الأول، جانفي - جوان - 2022.

35. بوجمعة عقابي، العقبي لزهرة، الخدمة الجامعية بالجزائر بين نوع التنظيم المعتمد وتحديات تقديمها، المجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، (الجزائر)، المجلد 06، العدد 01، 2021.
36. بوضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية -الرهانات والتحديات تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية-، مجلة الترميز الفكري للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي: الحكومة الالكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، 12 نوفمبر 2021.
37. حنان أبو دية، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، الحالة الدراسية (call center)، وزارة الداخلية رام الله، دولة فلسطين، إدارة العدد 57.
38. حيولة إيمان، بوشناق الصادق، التعليم العالي تحديات التنمية المستدامة حالة الجزائر 1962-2012، مجلة البحوث والدراسات العلمية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المجلد 2017، العدد 11، جامعة المدية، الجزائر، 30 يونيو/حريزان 2017.
39. دندن جمال الدين، أفاق الرقمنة وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، جامعة الجزائر، المجلد 06، 2023.
40. رياض يحي الغيلي، مدى ادراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمستوى جودة الخدمات الجامعية طبقا لمقياس جودة الخدمة (servqual)، المجلة العربية للإدارة، مجلد 38، العدد 03، سبتمبر 2013.
41. زيناوم محمد محمد أحمد، أسماء محمد احمد يونس، جودة الخدمات الطلابية لمدارس الحلقة الأولى من التعليم الأساسي، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، كلية التربية جامعة ألمانيا، المجلد 36، العدد 01، الجزء 02، يناير 2021.
42. سامية تيلولت، علي بخيتي، الخدمات الجامعية والتحصيل العلمي في الجزائر، دفاتر البحوث العلمية، المدرسة الوطنية العليا للماجستير بالقلعة، الجزائر، جامعة الجزائر 03، المجلد 11، 2023.

43. سحر حسني احمد السيد نايل، دراسة تقييمية لتسويق الخدمات الجامعية في ضوء إدارة الجودة الشاملة بالجامعة المصرية، دراسة عربية في التربية وعلم النفس ( asep )، العدد الحادي والستون، الجزء الثاني، مايو 2015.
44. سليمان نسرين، تحديث الخدمات الجامعية من خلال تطبيق أشكال جديدة في عملية تسييرها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة تلمسان، العدد الخامس، ديسمبر 2015.
45. شريفة بن غذفة، دور الجامعات في تنمية العمليات المصرفية المعقدة لدى الطلبة - رؤية ميدانية بجامعة سطيف 02-، مجلة تنمية الموارد البشرية، العدد 12.
46. عبير سهام مهدي، عمار حميد ياسين، دور الجامعات العراقية في إعداد القيادات الشبانية لتعزيز المسؤولية المجتمعية، المجلة السياسية والدولية، جامعة بغداد -العلوم السياسية-.
47. عيشة علة، نور الود، رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمة التعليمية "دراسة ميدانية بجامعة الجلفة والاغواط"، مجلة الرواق، مخبر الدراسات الاجتماعية وال نفسية والانشولوجية، المركز الجامعي غليزان، (الجزائر)، جامعة الجلفة، جامعة قسنطينة 2، العدد الخامس، جوان 2017.
48. قادري حليلة، جودة الحياة في الإقامة الجزائرية من وجهة نظر الطلبة "دراسة ميدانية على عينة من الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية، المجلة الخلدونية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة وهران 02، الجزائر، المجلد 11، العدد 01، 2019.
49. كوال روفيا، بوفطيمة فؤاد، مساهمة الرقمنة في تفعيل مشاركة المعرفة، مجلة أنساق البحوث والدراسات، جامعة الباتنة، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، 2022.
50. ماجدة عبد الشافي محمد، الرقمنة كآلية لإعادة هندسة المرافق للحد من الفساد الإداري، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة بنها، العدد 01، المجلد 09، مارس 2023.
51. ماليكة بوخاري، سمير يحيوي، متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية دراسة حالة الشباك الإلكتروني لبلدية البويرة، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة أكلي محند أبو الحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 16، العدد 03، 2022.

52. مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، وزارة المالية -الدائرة الاقتصادية- قسم السياسة الضريبية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.

53. نسرین صالح محمد صلاح الدين، تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي، servperf، دراسة حالة كلية التربية، جامعة عين الشمس، article, janury 2016.

54. هبال عبد المالك، أثر توفر متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المصرفية الالكترونية لعمليات التجارة الخارجية، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، مجلد 14، العدد 01، 2023.

55. ياسمين إبراهيم أحمد أبو عبد الله، دور الجامعة في تطوير البحث العلمي دراسة ميدانية بجامعة دمياط، المجلة العلمية لكلية الآداب، المجلد 10، العدد 04، 2021.

#### رابعا: رسائل وأطروحات:

56. تيلوت سامية، الأثر المتبادل بين التعليم العالي والتنمية ومدى فعالية الخدمات الجامعية في مردود التعليم، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، في العلوم الاقتصادية، تخصص تخطيط، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، 2014/2013.

57. حفظاوي سمير، الرقمنة وتأثيرها على فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسة البشرية الجزائرية "دراسة ميدانية ببلدية خنشلة"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الطور الثالث ل م د، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم العمل وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2018/2017.

58. سليمان نسرین، إصلاح الميزانية وتحديث تسيير قطاع الخدمات، "دراسة حالة تسيير الخدمات الجامعية بتلمسان"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، تخصص تسيير المالية العامة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012/2011.

59. سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006/2005.
60. عقابي بوجمعة، نوع التنظيم المعتمد في قطاع الخدمات الجامعية وعلاقته بنوعية الخدمات المقدمة للطلبة -دراسة ميدانية في مديرية الخدمات الجامعية-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015/2014.
61. فاطمة محمود الصاقين، استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، دراسة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، شؤون البحث والدراسات العليا قسم أصول التربية، كلية التربية، 1436هـ/2015.
62. فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر "دراسة تحليلية للجماعات المحلية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه لطور الثالث، قسم الاتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الاعلام والاتصال السمعي البصري، 2021/2020.
63. مبروك العتيبي، تسويق الخدمات المجتمعية ودوره في تحسين القدرة التنافسية للجامعات السعودية "تصور مقترح لحالة جامعتي أم القرى والملك عبد العزيز من وجهة نظر هيئة التدريس"، متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربية والتخطيط، قسم الإدارة والتخطيط، جامعة القرى، كلية التربية، المملكة العربية السعودية، 1435هـ/1436هـ.
64. محمد الخطيب نمر، إشكالية تطبيق المحاسبة التحليلية في الإدارة العمومية -دراسة حالة قطاع الخدمات الجامعية بورقلة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص دراسات اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014/2013.
65. محمد نعمان علوان، مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، نوفمبر 2017.

خامسا: الملتقيات والمؤتمرات.

66. أمينة بن جدو، معوقات تطبيقات الرقمنة بالمكتبات الجامعية، دراسة عينة من مكتبات برج بوعرييج، 1 مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الأول حول الرقمنة وتقنياتها، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر 15 جوان 2020.

67. خواترة سامية، الرقمنة ضمانا لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، الجزء 03، كلية الحقوق والعلوم السياسية، بودواو، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، 21-22 فيفري 2012.

68. السيد منير سرور وآخرون، تسويق الخدمات الجامعية، مدخل لتحسين التعليم الجامعي -دراسة حالة-، ضمن متطلبات مادة قاعة البحث (الفرقة الرابعة)، تخصص الدراسات السياحية والفنادق، جامعة المنوفية، 2012.

69. نظام التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر للوضع الراهن والأفق المستقبلية، المؤتمر الثامن عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، الجزائر 26-27-28 ديسمبر 2021.

سادسا: المحاضرات.

70. رباحي فضيلة، ملخصات دروس عبر الخط في مقياس النظريات السوسولوجية الحديثة -أعمال موجهة-، طور اللسيانس، المستوى الدراسي الثانية، السداسي الثالث والرابع (سنوي)، تخصص علم اجتماع.

71. زليخة جديدي، محاضرات مقياس منهجية وتقنيات البحث العلمي، مقدمة لطلبة السنة الثالثة علم النفس التربوي، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، 2019/2020.

سابعا: المواقع الالكترونية.

• <https://www.mocaf.ae/docs/default-source/default-document-library-science-future-of-gov-ar.pdesfvrsn=0>

## قائمة المصادر والمراجع-

[Hhttp://ache.googleusercontent.com/search?q=http://www.free.](http://ache.googleusercontent.com/search?q=http://www.free.) •

الملاحق



جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.  
القطب الجامعي الجديد - بولحاف الدير -  
قسم علم الاجتماع.



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص  
علم اجتماع تنظيم وعمل.

دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية.

- دراسة ميدانية في الإقامة الجامعية رزاقية لمين.

تحت اشراف الاستاذ:

د/ منصر عز الدين

من اعداد الطلبة:

- ملاك زهرة.
- عبيدي أيمن.

في إطار إعداد مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر نرجو من سيادتكم ملئ هذه الاستمارة وذلك بالإجابة على هذه الأسئلة بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة ونتمنى من حضرتكم الإجابة بموضوعية هذا اسهاما منكم في انجاز بحثنا. مع العلم أنّ هذه المعلومات التي تصرحون بها تبقى سرية ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

ولكم منا فائق الاحترام والتقدير وشكرا على تعاونكم.

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الأول: بيانات شخصية.

1. الجنس

ذكور  أنثى

2. السن

أقل من 20 سنة إلى غاية 30 سنة

من 31 سنة إلى غاية 40 سنة

من 41 إلى غاية 50 سنة

51 سنة فأكثر

3. المستوى التعليمي.

ثانوي  جامعي  تقني سامي في الاعلام الآلي

مؤهل آخر أذكره.....

4. الحالة المدنية.

أعزب  متزوج  أرمل  متطلق

5. الخبرة المهنية.

أقل من 05 سنوات.

من 05 سنوات الى 10 سنوات.

أكبر من 11 سنة الى غاية 15 سنة.

من 16 سنة إلى 20 سنة.

من 20 سنة فأكثر

### المحور الثاني: تلعب الرقمنة دور فعال في تحسين جودة الخدمات الجامعية

6. هل ساعدت الرقمنة في تأمين الأحياء الجامعية من دخول الغرباء؟

لا

نعم

في حالة الإجابة ب لا ماهي

الأسباب؟.....

.....

7. هل ساعدت الرقمنة ساعدت في مراقبة نوعية وعدد الوجبات المقدمة؟

لا

نعم

في حالة الإجابة ب لا ف ماهي

الأسباب؟.....

.....

.....

8. فيما يخص النظام الصحي، هل تم رقمنة متابعة العمليات الصحية للطلبة على مستوى

العيادة؟

نعم  لا

9. هل تتوفر لكم الوسائل التقنية للتطبيق الرقمنة؟

نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم ماهي هذه

الوسائل؟.....

.....

.....

10. هل قلت الرقمنة من الوقوع في الأخطاء؟

نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم كيف

ذلك؟.....

.....

....

11. هل سهلت التطبيقات الرقمية الخدمة للطالب؟

الإدارة؟

كلاهما

12. هل سهلت الرقمنة في التقليل من شكاوي الطلبة؟

نعم  لا

13. هل سهلت عملية الرقمنة تنظيم طوابير الاطعام؟

نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم كيف

.....ذلك؟

.....

.....

14. هل تتوفر الإقامة الجامعية على صفحة الاليكترونية توضح فيها الوجبات

المقدمة يوميا؟

نعم  لا

15. ما رأيك في أنظمة الرقابة الرقمية المتوفرة بالإقامة الجامعية التي

.....تعمل؟

.....

.....

16. كيف ساهمت الرقمنة في تسهيل عملية

الإطعام؟.....

.....

.....

المحمر الثالث: تلعب الرقمنة دور مهم في سرعة انجاز الخدمات الجامعية

17. هل تتوفر الإقامة الجامعية على التجهيزات التي تعمل بنظام الرقمنة؟

نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم هل ساعدت هذه التجهيزات العمال في تقديم الخدمات بسرعة؟

بصفة ممتازة  متوسطة  ضعيفة

18. هل سرعت الرقمنة عملية التواصل بين الإدارة والطالب؟

نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم كيف

ذلك؟.....

.....

.....

19. هل سرعت عملية الرقمنة إدارة ملفات الطلبة؟

نعم  لا

20. هل سهلت الرقمنة عملية دخول الطالب وخروجه من الإقامة؟

نعم  لا

21. هل تعتقد أن الطلبة راضون عن الخدمات المقدمة؟

نعم  لا

22. ماهي التطبيقات المعتمدة داخل

الإقامة؟.....

.....

.....

23. هل تخضع هذه التطبيقات للتحديث؟

نعم  لا

24. هل تم تحويل الإعلانات واللوائح والمراسلات من الشكل المكتوب الى الشكل

الرقمي؟

نعم  لا

25. كيف يتعامل الطلبة مع الآلات والمعدات الرقمية المتوفرة في

الإقامة؟.....

.....

26. ماهي الصعوبات التي تصادفكم أثناء تسجيل الطلبة

الجدد؟.....

.....

.....

### المحور الرابع: تلعب الرقمنة دور فعال في تحسين فعالية الخدمات الجامعية

27. هل تستطيع التحكم في الجهاز الرقمي المتوفر في مدخل الإقامة أثناء دخول

الطلبة؟

نعم  لا

28. ماهي أكثر النشاطات التي تنظمها الإقامة الجامعية؟

أنشطة ثقافية

أنشطة دينية

أنشطة رياضية

29. هل ساهمت الرقمنة في إظهار مواهب الطلبة؟

نعم  لا

30. هل تتم عملية الاطعام في الوقت المحدد؟

نعم  لا

31. هل تستجيب الإدارة لشكاوي الطلبة بعدم توفر أنشطة ترفيهية؟

لا

نعم

32. هل يخضع الاطعام للمراقبة القبلية والبعديّة من طرف أعوان الصحة؟

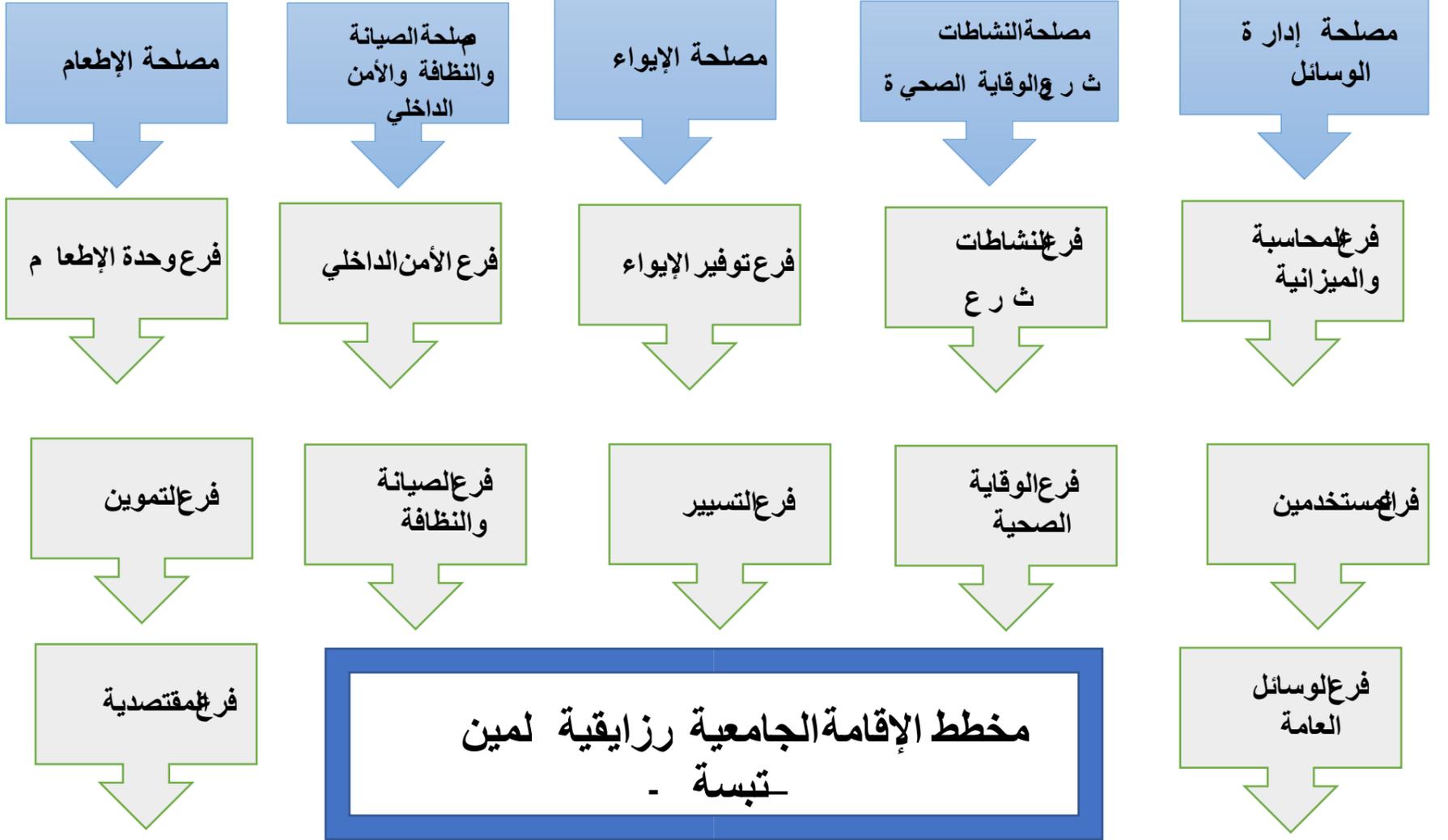
إطلاقاً

أحياناً

دائماً

المدير

الأمانة



## ملخص الدراسة.

تهدف الدراسة الحالية الى التعرف على الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية -دراسة ميدانية الإقامة الجامعية رزاقية لمين-.

حيث تمحورت اشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده: ما دور فاعلية الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية؟ حيث تم النزول الى الميدان بثلاث فرضيات تمثلت في:

- تلعب الرقمنة دور فعال في تحسين جودة الخدمات الجامعية.
- تلعب الرقمنة دور مهم في سرعة انجاز الخدمات الجامعية.
- للرقمنة دور فعال في تحسين اداء الخدمات الجامعية.

حيث اعتمدنا على عينة قصدية لموظفي الإقامة الجامعية، وقمنا بدراسة الموظفين الذين يستخدمون الرقمنة حيث بلغ عددهم 27 مفردة، واستخدمنا أداة الاستمارة كأداة رئيسية وأداة الملاحظة كأداة ثانوية وفق المنهج الوصفي لوصف موضوع الرقمنة والخدمات الجامعية وصفا داخليا وخارجيا، وذلك للوصول الى نتائج أكثر دقة حيث تم التوصل في الأخير الى نتيجة عامة مفادها أن: للرقمنة دور في تحسين الخدمات الجامعية. ومن أبرز النتائج:

✚ للرقمنة دور فعال في تحسين جودة الخدمات الجامعية من خلال تسهيل الوصول الى المعلومات الأكاديمية والإدارية عبر الأنترنت مما يعزز من فاعلية البحث والدراسة، كما انها تساهم في تحسين التواصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عبر البريد الالكتروني ومنصات الدردشة، وتساعد أيضا في تنظيم وإدارة الموارد البشرية.

✚ للرقمنة في دور مهم في سرعة إنجاز الخدمات الجامعية من خلال تسهيل عمليات التقديم والتسجيل للطلاب عبر المنصات الالكترونية، بدلا من الطرق التقليدية وتساهم في زيادة الكفاءة والشفافية في الخدمات الجامعية.

✚ للرقمنة دور فعال في تحسين أداء الخدمات الجامعية، أي انها تساهم بشكل فعال في تعزيز التواصل وإثراء تجربة المستخدم.

**الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، الخدمات، الجامعة، الخدمات الجامعية، الإقامة الجامعية.

## **Study Summary:**

The current study aims to identify the role played by digitization in improving university services, a field study of university residence Rezaigia Lameen.

Where the problem of the study revolved around a key question: What is the role of the effectiveness of digitization in improving university services?

Where the descent to the field was carried out with three hypotheses:

- Digitization plays an instrumental role in improving the quality of university services.
- Digitization plays an important role in the speed of completion of university services.
- Digitization plays an effective role in improving the performance of university services.

Where we relied on the intentional sample of university residence employees who use digitization, as their number reached 27 individuals, and we used the form tool as the main tool and the observation tool as a secondary tool according to the descriptive approach to describe the subject of digitization and university services internally and externally, in order to reach more accurate results, as the general conclusion was finally reached that digitization has a role in improving university services.

Among the most prominent results:

-Digitization has an effective role in improving the quality of university services by facilitating access to academic and administrative information via the Internet, which enhances the effectiveness of research and study, and it also contributes to improving communication between students and faculty members via e-mail and chat platforms, and also helps in organizing and managing human resources.

-Digitization plays an important role in speeding up the completion of university services by facilitating the application and registration processes for students through electronic platforms, instead of traditional methods, and contributes to increasing efficiency and transparency in university services.

- Digitization has an effective role in improving the performance of university services, that is, it contributes effectively to enhancing communication and enriching the user experience.

**Keywords: digitization, service, University, University services, University residence.**