

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



خدمات المواقع الالكترونية في المؤسسات الجامعية

موقع جامعة محمد بوضياف - المسيلة - نموذجاً

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

- بونيف محمد لمين

إعداد الطالب:

- طيوب إبراهيم

السنة الجامعية: 2018 - 2019

إهداء وشكر

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وصلى الله على صاحب الشفاعة سيدنا محمد النبي الكريم، وعلى
آله وصحبه الميامين، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين وبعد:

إلى من زرع فينا بذور الأحلام وغرس فينا القيم والمبادئ المثلى
إلى أن أصبحت ثمار كلها طموح لترى نور الشمس... إلى والدي
حفظه الله وأطال في عمره.

إلى منارة الحنان، وعذوبة المشاعر، إلى من لم تدخر نفسا في
تربيته، وأملني في الحياة وقرّة عيني وسر نجاحي أُمي الغالية أدمها الله وأطال
في عمرها.

إلى أخي وأخواتي الكريمات... بجواركم كنت رائعا وبجواركم
أبقى... أدعو الله أن يبقى سويا ويمنحكم ما تتمنون.

إلى أصدقائي... بصحبتكم تحلو الحياة شكرا لكونكم
بجاني... وشكرا لبقائكم حولي...

أرجو أن يكون بحثنا هذا خالصا لوجه الله وأن تكون فيه الفائدة
وأن يغفر لنا زلاتنا فيه ويثبتنا على ما وفقنا إليه ويعلمنا ويكتبنا مع طلبة
العلم أتباعا لسنة نبيه الكريم أفضل الصلاة والسلام.

إليكم جميعا... أهدي لكم هذا العمل المتواضع

الشكر والعرفان:

أول من يشكر وبمحمد آناء الليل وأطراف النهار، هو العلي القهار الأول والآخر والظاهر والباطن، الذي أغرقنا بنعمه التي لا تحصى، وأغدق علينا برزقه الذي لا يفنى، وأنار دروبنا، فله جزيل والثناء العظيم، هو الذي أنعم علينا إذ أرسل فينا عبده ورسوله "محمد ابن عبد الله" عليه أزكى الصلوات والتسليم، أرسله بقرآنه المبين فعلمنا ما لم نعلم، وحثنا على طلب العلم أينما وجد.

لله الحمد كله والشكر كله أن وفقنا وألهمنا الصبر على المشاق التي واجهتنا لإنجاز هذا العمل المتواضع.

والشكر موصول إلى كل معلم أفدنا بعلمه، من أولى المراحل الدراسية حتى هذه اللحظة كما نرفع كلمة شكر إلى الدكتور المشرف "بونيف محمد لمين"، الذي ساعدني على إنجاز بحثي.

كما أشكر كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد، ونشكر الأخ والحبيب إلى القلب "جمال بوذراع" الذي لم يبخل عليا بنصائحه وإرشاداته ومساهمته في إنجاز هذا العمل المتواضع.

كما وأتقدم بالشكر إلى محكمي استمارة الدراسة، وكل من منحني الفائدة والنصيحة، وهم: الأستاذ الدكتور "بوعزيز بوبكر"، والدكتور "غزال عبد الرزاق".

كما نتوجه بخالص الشكر إلى السيد: "صديق بن دراجي" الذي ساهم بإعداد وتنسيق هذه المذكرة.

وفي الأخير لا يسعنا إلا أن ندعو الله عز وجل أن يرزقنا المداد، والرشاد والعفاف والغنى، وأن يجعلنا هداة مهتدين.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع خدمات المواقع الالكترونية في المؤسسات الجامعية الجزائرية "موقع جامعة محمد بوضياف بالمسيلة" نموذجا؛ وذلك من خلال عينة من الأساتذة بالجامعة انطلاقا على ما يقدمه الموقع من خدمات لدعم المؤسسة الجامعية في تسير النشاطات البحثية والمخرجات العلمية والكشف عن حقيقة هذه الظاهرة الاتصالية، وكذا معرفة أهم النتائج المتحصل عليها؛ حيث أتاحت خدمات الموقع الالكتروني للجامعة لأفراد العينة الوقت والجهد بتلبية احتياجاتهم من معلومات، وأسفرت الدراسة على وجود بعض النقائص يستوجب معالجتها لتحسين واقع خدمات الموقع الالكتروني.

الكلمات المفتاحية:

الخدمة – المواقع الالكترونية – المؤسسات.

Résumé :

Objectif de l'étude de la connaissance de la réalité des services de sites électroniques dans les universités algériennes " site Université Mohamed boudiaf " un modèle; grâce à un échantillon de professeurs de l'Université à partir de son site Web par des services d'appui à l'institution universitaire dans la conduite des activités de recherche et les produits scientifiques et la détection du fait de ce phénomène de communication, ainsi que de déterminer les principaux.

Les mots clés: service, cite web, l'entreprise

مقدمة

مقدمة:

استطاعت شبكة الانترنت في عصرنا الحالي أن تفرض وجودها كوسيلة اتصالية إعلامية بين مختلف وسائل الاتصال ووسائل الإعلام التي ذاع سيتها منذ عقود، بل كادت أن تتفوق بل هذه الوسائل نظرا لسهولة استخدامها وتنوع مضامينها إضافة لتعدد خدماتها؛ ولأن خدمة شبكة الأنترنت توفر دائما من خلال موقع الويب أو جزء منه، فقد اهتم الكثير من الخبراء بإنشاء وتصميم المواقع لما يجب أن يكون عليه شكلها ومحتواها حتى تجذب المستخدمين إلى استعمال ما يتم توفيره من خدمات.

ولأن من الخدمات التي توفرها مواقع الانترنت ما يؤدي أغراضا إعلامية واتصالية فقد أصبح الباحثون والمختصون في مجالات مختلفة يهتمون بدراسة هذه الخدمات من أجل معرفة طرق استخدامها والهدف من ذلك هو التوصل إلى الآثار التي يمكن أن تحدثها اتجاه الفرد والمجتمع.

وقد كانت المؤسسات التعليمية وعلى رأسها الجامعات السبابة لمواكبة هذا التطور التكنولوجي من خلال إنشاء مواقع الكترونية جامعية، تعرض عليها العديد من الخدمات لمستخدميها من الجمهور الداخلي والخارجي على حد سواء.

وبما أن قطاع التعليم العالي ليس بمنأى عن هذا المنظور التكنولوجي قد اعتمدت الجامعات الجزائرية على غرار باقي الجامعات في العالم، على المواقع الالكترونية لتقديمها لجمهورها وعرض خدماتها المختلفة وتوفير فضاء تفاعلي اتصالي بينها وبين محيطها الأمر الذي يكتسبها مكانة وأهمية كبيرتين من خلال صورتها لدى جمهورها الخارجي على وجه الخصوص.

ومن هنا كان لا بد من معرفة جدية هذه الجامعة في بناء موقع الكتروني يمكنها من دعم نشاطاتها البحثية والعلمية، وتساهم في التكامل فيما بينهما، مما يساهم في إعطاء صورة مشرقة عنها ستنعكس على أدائها بشكل ايجابي، وأصبحت ظاهرة الجودة أساسا في جميع المجالات الحياة، ومن هذا المنطلق وفي هذا الإطار ارتأينا أن نأخذ الموقع الالكتروني لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة كموضوع لدراستنا للاطلاع على مدى استخدامه من طرف الأساتذة، وما يقدمه من خدمات.

ومنه وضعنا خطة تتكون من أربعة فصول:

الفصل الأول:

تناولنا فيه موضوع الدراسة من خلال عرض إشكالية البحث والتساؤلات والفرضيات، ثم أسباب اختيار الموضوع، بالإضافة إلى تحديد المفاهيم إلى أهمية الدراسة وأهدافها، وصولاً إلى المنهج المستخدم وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات ثم مجال الدراسة والتعرف على بعض الدراسات السابقة.

الفصل الثاني:

في هذا الفصل تطرقنا إلى ماهية المواقع الالكترونية ثم خدمات هذه المواقع.

الفصل الثالث:

تطرقنا في هذا الفصل إلى المؤسسات الجامعية، حيث تطرقنا إلى البحث العلمي وبيداغوجيا التعليم

الجامعي

الفصل الرابع:

خصصنا هذا الفصل للجانب الميداني من الدراسة من خلال تحليل البيانات وصولاً إلى عرض النتائج

وفي الأخير بعض المقترحات.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

الإشكالية:

في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال وما انبثق عنها من مزج لتكنولوجيا الكمبيوتر والأقمار الصناعية، ظهرت إمكانية تبادل المعلومات بين الأشخاص في عالم افتراضي تحكمه شبكات منتشرة في جميع أنحاء العالم، وهو ما يعرف بالإنترنت وهذا ما أتاح الفرصة أمام مستخدمي هذه التقنية للمشاركة والتواصل مع بعضهم البعض متجاوزين الحاجز الزماني و المكاني، فقد جعلت العالم قرية صغيرة كما قال مارشال ماكلوهان، فأصبح التعامل مع هذه الشبكة حقيقة يومية، يتعامل معها معظم الأفراد و المؤسسات للوصول إلى قواعد البيانات في معظم أنحاء العالم.

ومن بين خدمات الإنترنت نجد المواقع الإلكترونية التي تستخدمها المؤسسات لضمان سهولة الاتصال مع الجمهور الخارجي بأقل التكاليف وبأسرع وقت ممكن والمحافظة على مكانتها لديه، فيها تعتبر الوجه العاكس للمؤسسة ومحتواها؛ حيث أنه أصبح من الضروري لكل مؤسسة أن تملك موقعا إلكترونيا لتعبر عن أفكارها وآرائها، والأهم من ذلك خدماتها؛ حيث أنها تساهم بشكل جدي في دعم العملية الاتصالية وتوفير كافة أسباب النجاح لها نظرا لمساهمتها في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة.

وتعتبر الجامعة من بين المؤسسات الحكومية السائرة في مجال تطوير مواقعها إذ تعتبر هذه المواقع من بين أهم المنافذ على الجمهور بأنواعه ويعتبر جمهور الجامعة من بين أهم الجماهير التي تتميز بالتوسع.

باعتبار أن الموقع الإلكتروني لأي جامعة يعتبر مهما بالنسبة للطلبة، الأساتذة بل وحتى الموظفين المنتمين إليها، فقد ركزنا اهتمامنا على متابعة الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني لجامعة محمد بوضياف لفائدة الطلبة والأساتذة، ولمواكبة التطور الملحوظ في المنظومة التعليمية والبحثية في العالم لجأت الجامعة الجزائرية إلى إعادة النظر في منظومتها المعلوماتية حيث وفرت فضاء إلكتروني يساعد الطلبة على مواصلة بحثهم ويسهل عليهم الوصول للمعلومة ولهذا بالذات قمنا بطرح الإشكالية التالية:

ما مدى تلبية المواقع الإلكترونية بالمؤسسات الجامعية لاحتياجات الطالب والباحث من خدمات؟

تساؤلات الدراسة:

- تمحضت عن الإشكالية سألقة مجموعة من التساؤلات وهي:
- ما هي الخدمات التي تقدمها المواقع الإلكترونية بالجامعات الجزائرية ؟
 - هل تساهم هذه المواقع بالتعريف بنشاطات ومخرجات المعرفية للجامع ؟

- ما هو دور مخرجات المعرفة العلمية المتاحة على المواقع الجامعية ؟

فرضيات الدراسة:

"الفرض هو عبارة عن تخمين أو استنتاج ذكي يتوصل إليه الباحث ويتمسك به بشكل مؤقت، وهو أشبه بالرأي المبدئي لحل المشكلة". وهو أيضا وسيلة يستعين بها الباحث لتفسير الظاهرة التي يدرسها ويوضع برسم خطة بحث تؤدي في النهاية إلى صحة أو خطأ هذا الفرض. وإجابة عن التساؤلات المطروحة سلفا تم وضع الفرضيات الآتية التي تعبر عن أبعاد هذه التساؤلات كما يلي:

- ✓ تساهم خدمات المواقع الإلكترونية في تفعيل من نشاطاتها بما يساعد على تميمها.
- ✓ تساهم المواقع الإلكترونية في التعريف بمنتجات ومخرجات محابر البحث العلمي بالجامعة من خلال إتاحتها وكيفية إدارتها؛
- ✓ يتمثل دور مخرجات المعرفة العلمية في تزويد الباحث بالمعلومات بطريقة اعلامية.

أهمية الدراسة:

تزايد في الآونة الأخيرة استخدام شبكة الانترنت بشكل كبير جدا في مجال البحث العلمي، وأصبحت مواقع الويب منفذ للحصول على المعلومات من طرف الطلبة والباحثين، لذلك تكمن أهمية الدراسة في أن مواقع الإلكترونية للجامعات تعتبر أداة لتطوير البحث العلمي من خلال تقديم خدمات معلومات ذات فاعلية للمستفيدين، وتشخيص السمات والخصائص والأساليب التي يتميز بها موقع جامعة مسيلة "محمد بوضياف".

أهداف الدراسة:

تعتبر المواقع الإلكترونية المتاحة على شبكة الانترنت من أهم الاكتشافات التي ساعدت في نشر المعلومات في العالم كله بطريقة سريعة وسهلة؛ حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة التعامل معها تحتل الصدارة في حياة الإنسان عامة والبحث خاصة، ولهذا فلقد جاءت هذه الدراسة بشكل عام بهدف التعرف على ما تقدمه هذه المواقع الإلكترونية من خدمات لدعم المؤسسة الجامعية في تسيير النشاطات البحثية والمخرجات العلمية، والكشف عن حقيقة هذه الظاهرة الاتصالية في المواقع الجامعية.

أسباب اختيار الموضوع:

1- ذاتية:

- الشعور بأهمية مثل هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة التي شهدتها عصرنا الحالي؛
- التعرف على مستوى هذه المواقع التي تعتبر واجهة للبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، خصوصا أنها تعتبر تجربة حديثة.

2. موضوعية:

- الرغبة في معرفة المكانة التي توليها المؤسسات الجامعية للمواقع الإلكترونية كونها أداة فعالة تمكنها من أداء دورها بفعالية؛
- محاولة الوقوف على آراء أساتذة التعليم العالي تجاه الموقع الإلكتروني للجامعة.

المفاهيم والمصطلحات:

1. الخدمة:

لغة:

يقابل كلمة خدمة باللغتين الفرنسية والانجليزية كلمة service، التي يعود أصلها حسب معجم le petit robert لسنة 1987 إلى الكلمة اللاتينية servitium، والتي تعني العبودية esclavage تعبيراً عن معاني التبعية والخضوع. (le petit robert، 1987).

اصطلاحاً:

لا يختلف المفهوم الاصطلاحي لكلمة "خدمة" عن مفهومها اللغوي، إذا أن كلا المعنيين يصبان في مجرى واحد، ألا وهو وضع الشخص تحت تصرف الآخرين والقيام بحاجياتهم ولقد وردت في الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع من مختلف جوانبه العديد من التعاريف، نظراً لتعدد وتشعب وجهات النظر واختلاف الزوايا التي تشكل منطلقاً للنظر إليها، من بينها ذلك الذي يعتبر الخدمة بأنها عمل يقوم به شخص أو مجموعة أشخاص لفائدة أشخاص آخرين، أي أن يضع نفسه تحت تصرفهم، مع أو بدون مقابل مادي. (c.gronroos 1990,p22).

إجرائيا:

تعد الخدمة الإلكترونية شكل من أشكال الخدمة الذاتية التي تتطلب قيام المستفيد القيام بها بنفسه فبدلا من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلبا لمعلومات أو تفسيرات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة والآلة. لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزا على حاجات ورغبات وتطلعات وخبرة المستفيد.

2. المواقع الإلكترونية:

لغة:

الموقع هو مكان الشيء، موضع الوقوع والجمع مواقع. (يوسف شكري فرحات، 2003، ص651)

اصطلاحا:

عبارة عن صفحة خاصة على شبكة الانترنت تصمم بحيث تستخدم كواجهة عرض تقدم للمستخدمين كافة المعلومات التي يريدون معرفتها، ويشمل الموقع إلى جانب النصوص المختلفة وعند إنشاء الموقع يتم الإعلان عنه على الإنترنت ومن خلال الجرائد والمجلات، والبريد الإلكتروني، وكافة المطبوعات الأخرى. (مديحة جيطاني، 2009/2010، ص63)

إجرائيا:

عبارة عن صفحة أو عدة صفحات على شبكة الانترنت تتخذها المؤسسات للتعرف بنشاطاتها وخدماتها، ويمكن لأي شخص الاطلاع عليها في أي وقت ومن أي مكان يشاء وتساهم المواقع الإلكترونية في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسات سواء كانت حكومية "وزارة التربية الوطنية" أو خاصة، ومهما كان نوع نشاطها، ويمر الموقع بعدة مراحل من إخراج وتصميم حتى يصل إلى الشكل النهائي الذي تتخذه المؤسسة.

3. المؤسسة:

لغة:

«الأساس، أسس ويعني كل مبتدئ شيء والأس والأساس أهل البناء والأسس مقصورة منه وجمع الأس والأساس أصل كل شيء وهو من الأسماء المشتركة وأسس البناء».

اصطلاحا:

المؤسسة هي لفظ يطلق على كل نظام سياسي اجتماعي، اقتصادي في مكان ما بكل إيجابياته وسلبياته يدخل في نطاق المؤسسة، نظام الدولة وأهل الحكم وطريقة الوصول إليه سواء كانت مشروعة

وسلطات الحكام وضوابط هذه السلطات والأحزاب القائمة إن كان هناك أحزاب والوسائل المقبولة، أم المفروضة التي تجري عليها اللعبة السياسية. (عبد الوهاب كيالي، 1990، ص 446).

إجرائيا:

تعرف على أنها هيكل اقتصادي واجتماعي يضم فرد أو عدة أفراد يعملون بطريقة منظمة من أجل خلق منتجات أو خدمات إلى الزبائن بيئة تنافسية أو غير تنافسية.

منهج الدراسة:

يقصد بالمنهج ذلك الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة مجموعة من القواعد الهامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة. (محي محمد مسعد، 2000، ص 33).

وقد استعملت في هذا البحث " المنهج الوصفي التحليلي " من أجل الإلمام بكل جوانب الموضوع ومحاولة الوصول إلى كل المعلومات المتعلقة به لذا سنتطرق إلى تعريفه وسبب استخدامه.

يعرف المنهج الوصفي التحليلي على أنه وصف ما هو كائن وتفسيره، وهو ما يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع، كما يهتم أيضا بتحديد الممارسات الشائعة أو السائدة والتعرف على الاتجاهات والمعتقدات عند الأفراد والجماعات، (إحسان محمد الحسن، 2005، ص 50).

نظرية الاستخدامات والإشباع:

نظرية الاستخدامات والإشباع هي النظرية التي تهتم بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة وتنحصر رؤيتها للجماهير على أنها فعالة في انتقاء أفرادها لرسائل ومضمون وسائل الإعلام خلافا للنظريات المبكرة مثل: نظرية الآثار الموحدة أو الرصاصة السحرية التي ترى عن الجماهير عبارة عن كائنات سلبية ومنفصلة وتتصرف بناء على نسق واحد فأسلوب الأفراد أمام وسائل الإعلام أكثر قوة من المتغيرات الاجتماعية والسكانية والشخصية. (محمد منير حجاب، 2004، ص 584).

تهتم نظرية الاستخدامات والإشباع بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة، فخلال عقد الأربعينات من القرن العشرين أدى إدراك عواقب الفروق الفردية والتباين الاجتماعي على إدراك السلوك المرتبط بوسائل الإعلام إلى بداية منظور جديد للعلاقة بين الجماهير ووسائل الإعلام وكان ذلك تحولا من رؤية الجماهير على أنها عنصر سلبي غير فعال إلى رؤيتها على أنها فعالة في انتقاء أفرادها لرسائل ومضمون مفصل من وسائل الإعلام. (مكاوي، حسن السيد، ص 239).

وأبرز فروض استخدامات الانترنت واشباعاته:

1. أن فئة جمهور مستخدمي شبكة الانترنت أكثر نشاطا و مشاركة في العملية الاتصالية بتأثير التفاعلية التي يتميز بها الاتصال الرقمي. ومنه فإن استخدام الفرد للمواقع الالكترونية ما هو إلا تلبية لمذكراته بالاستخدام وذلك عن وعي كامل بحاجاته وإشباعاته المختلفة؛
2. يخرج في إطار المصادر المواقع الإعلامية الموجودة على الشبكة التي تنشر أو تبث مواد إعلامية موازية لما تنشره وسائل الإعلام الأخرى وإنما بشكل فائق الجودة و التقنيات بما يتلائم مع خصائص وحاجات الجمهور و أنماط سلوك التعرض المرتبط بها؛
3. لا تعتبر كثافة استخدام الشبكة بصفة عامة دليلا عن إشباع الحاجات؛ حيث إن التحول بين المواقع المختلفة سمة من سمات استخدام شبكة الانترنت و قوة ارتباط المستخدم بهذه المواقع و مضامينها. (نهلة حفيظي، 2012/2011، ص28).

ومن بين الأهداف الرئيسية لمنظور الاستخدامات ما يلي: (مكاوي، حسن السيد، ص241).

- ❖ السعي إلى اكتشاف كيف يستخدم الأفراد وسائل الاتصال، وذلك بالنظر إلى الجمهور النشط الذي يستطيع أن يختار ويستخدم الوسائل التي تشبع حاجاته وتوقعاته؛
- ❖ شرح دوافع التعرض لوسيلة معينة من الوسائل الاتصال و التفاعل الذي يحدث نتيجة العرض؛
- ❖ التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال بهدف فهم عملية الاتصال الجماهير. (مكاوي، حسن السيد، 241).

الانتقادات الموجهة لهذه النظرية: (صلاح عبد الحميد، 2012، ص80-81).

ومن بين الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية ما يلي:

1. الانتقاد الموجه إلى مفهوم الوظيفة، فهو كما يرى (دينيس ماکويل) يستخدم بمعنى الهدف أو النتيجة أو المطلوب أو التوقع، ومراد هذا الاختلاف الخلط بين الهدف والنتيجة، فالأخبار مثلا قد يفسر على أنه هدف تسعى وسائل الإعلام إلى تحقيقه و قد يكون مطلبا وظيفيا تؤديه الوسيلة وقد يكون رغبة الجمهور من الوسيلة؛
2. يركز دينيس ماکويل على أن نتائج هذه البحوث يمكن أن تتخذ ذريعة لإنتاج المحتوى الهابط؛ لأنه تلبية لحاجات الجمهور في مجالات التسلية والترفيه؛

3. يرى بلملر blumler عدم تحديد مفهوم النشاط الذي يوصف به المتلقون هل هو العمد أو المنفعة أو الانتقاء؛

4. دخول وسائل جديدة إلى الواقع مثل الانترنت و هذه تتطلب مفاهيم جديدة حتى يمكن فهم العلاقة بين الوسيلة و جمهورها. (صلاح عبد الحميد، 2012، ص80-81).

عينة الدراسة:

لقد حددنا العينة بنسبة %25 أي 58 أستاذ من أصل 234 أستاذ الذين هم مجتمع البحث واختيارنا كان بطريقة عشوائية.

تعرف العينة بأنها مجموعة الأفراد المختارة من المجتمع على أسس علمية واضحة وتأخذ أشكالاً مختلفة بناء على نوعية ظروف البحث، وقد استخدمت لتسهيل عملية البحث العلمي.

استخدمت في دراستي العينة العشوائية وهي التي يكون لكل مفردة من مفردات المجتمع الإحصائي الذي أخذت منه الفرصة نفسها في أن يكون ممثلاً في هذه العينة، أي أن احتمالات الاختيار متساوية بين كل مفردات المجتمع الإحصائي، ولقد واجهت صعوبة في استرجاع استمارتين 02.

أدوات جمع البيانات:

أملت طبيعة الدراسة والمنهج المستخدم أن يجمع الباحث بياناته الميدانية من خلال:

الاستبيان:

والمتمثلة في (الاستمارة) حيث تعتبر الاستمارة تقنية أساسية في جمع المعلومات التي يتطلبها البحث الميداني و بواسطتها يتضح للباحث الوجهة التي يسير عليها بدون الخروج عن الأهداف المسطرة، وتعرف على أنها "أداة من أدوات البحث العلمي معدة لجمع البيانات بهدف الحصول على إجابات عن مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المكتوبة في نموذج أعد لهذا الغرض، ويقوم المبحوثون بتسجيل إجاباتهم بأنفسهم" (علي عويس 1998، ص55) أو هي "أداة تتكون من مجموعة من الأسئلة توجه أو ترسل أو تسلم إلى الأشخاص الذين يتم اختيارهم لموضوع الدراسة، ليقوموا بتسجيل إجاباتهم على الأسئلة الواردة بعد ذلك للباحث" (أحمد بدر 1998، ص17).

ونعتمد عليها كأداة لجمع البيانات للأسباب التالية:

- إنها من الأدوات قليلة التكاليف؛

- إن أسئلة الاستبيان غير قابلة للتغير والتبديل وتجمع بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة في آن واحد، مما يتيح مجالاً لعينة الدراسة للتعبير عن نفسها بحرية ووضوح؛
- ويهدف قياس اتجاهات الطلبة الجامعيين حول موضوعات سنحددها لاحقاً باستخدام طريقة ليكرت لما أظهرته من ثبات وفي هذه الطريقة لا يكتفي لباحث بالحصول على إجابة نعم أو لا بل يجمع عدد كبير من العناصر حول الموضوع مراد قياسه بشكل يسمح بأنه تكون الإجابة على مقياس تقدير من 05 نقاط، علماً بأن طريقة ليكرت تستخدم التقديرات بالإيجاب أو السلب، ويسمى كذلك بالمقياس التجمعي وارتبط هذا المقياس باسم "رانسيس ليكرت" وهو مجموعة من الفقرات والعبارات يتساوى فيها عدد الفقرات المحايية مع عدد الفقرات المعادية (الإيجابية والسلبية) التي تدور حول موضوع واحد يخضع للقياس، وتقدم هذه الفقرات (الاستمارة) إلى المبحوثين ويطلب منهم تحديد ما إذا كان كل منهم: (حجاب، 2004، ص 526).

موافق بشدة... موافق... محايد... غير موافق... غير موافق مطلقاً.

ويتعين على كل مبحوث أن يختار استجابة واحد فقط من بين هذه الاستجابات الخمس المحتملة وقد تستعمل هذه المقاييس منفردة من دراسة ما، أو مع مقابلات ونستعمل في دراستنا هذه مقياس "ليكرت" إلى جانب استمارة الاستبيان، وهذا لتحقيق التكامل في البحث.

المجال الزمني للبحث:

أجريت تفاصيل البحث من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني لجامعة مسيلة في الفترة الممتدة بين 10 فيفري 2019م إلى غاية 21 مارس 2019م، فهذه الفترة تعتبر كافية لإكمال تفاصيل دراستنا، كما أن الفترة كانت مناسبة لإجرائها باعتبارها شكلت جزءاً من الموسم الجامعي 2018-2019

الدراسات السابقة:

❖ الدراسة الأولى:

للباحثين خالد بن سليمان معتوق، وسرفيناز أحمد حافظ حيث تطرقا فيها إلى خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية، للتعرف عن واقع خدمات المعلومات الرقمية المقدمة في مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الرقمية ومكتبة جامعة أم القرى الرقمية وعقد مقارنة بين هذه المكتبات و اثنتان من المكتبات الرقمية العملاقة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مكتبة جامعة أم القرى تعاني من قصور في عدد من الخدمات المعلومات الرقمية، فضلا عن أن النقص المعلوماتي داخل مجتمعاتنا العربية يؤثر سلبا على توفير بعض الخدمات الرقمية، كما أوصت الدراسة بضرورة استكمال البنية الأساسية لمشروع مكتبة جامعة أم القرى الرقمية خاصة البوابة الإلكترونية gateway لربط كافة الخدمات من خلالها.

❖ الدراسة الثانية:

للباحثان نصر الدين حسن أحمد، والعضو احمد محمد الحسن و قد تناولوا خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية، للتعرف عن واقع خدمات المعلومات الرقمية المقدمة من مكتبة أكاديمية سودائل للاتصالات (سوداكاد) الرقمية، وتم استنباط مجموعة من التوصيات التي تعمل على الارتقاء بمستوى الخدمات الرقمية لدى هذا المولود الحديث، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، مكتبة أكاديمية سودائل للاتصالات (سوداكاد) يوجد بها عدد مقدر من خدمات المعلومات الرقمية، وإجراء الدراسات اللازمة لقياس مدى رضى المستفيدين عن مجموعة الخدمات الرقمية التي توفرها.

❖ الدراسة الثالثة:

دراسة الباحث بوكرزازة كمال تحت عنوان: (مواقع مؤسسات التعليم العالي ومراكز البحث عبر الإنترنت: دراسة وصفية تقييمية، 2008) (بوكرزازة كمال، 2008)، في شكل مذكرة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، واشتملت على ستة فصول.

ولقد خلص بأن معظم مواقع الويب الجزائرية تتميز بالموثوقية من حيث المسؤولية و الحداثة و التحيين غير أن هذه الدراسة أبرزت تفاوتاً كبيراً بين عينة الدراسة ونقصاً في إتاحة الخدمات التفاعلية والوسائط المتعددة التي تعتبر من مميزات المواقع الديناميكية، فضلاً عن محدودية الفضاءات المخصصة لجمهور المستفيدين وقلة الدروس المتاحة للطلبة رغم وجود معدل متوسط من الروابط التشعبية، كما أثبتت هذه الدراسة التهاون في

إتاحة البريد الإلكتروني لمصمم المواقع وعدم التعريف به في غالبية الأحيان وكذا الغياب الكلي لصفحات التقييم التي تملأ من طرف المستخدمين.

لقد جاءت هذه الدراسة لتكمل الكشف عن تطور التجربة الجزائرية في المواقع الإلكترونية والتي تخصصت في مواقع مؤسسات التعليم العالي ومراكز البحث التي تعتبر المضيف والمنفذ إلى مواقع مخابر البحث حيث أفادتنا في معرفة البنية التحتية لمواقع الجامعة ومكانة هذه المواقع في المحيط التشابكي.

الفصل الثاني: المواقع الالكترونية

تمهيد:

تعتبر الجامعة مؤسسة تعليمية تختص بنشر وتطوير البحث العلمي الهادف إلى رصد كل المشاكل التي يواجهها الإنسان في مختلف جوانب الحياة ويحاول أن يصل إلى حلول ناجعة لها، فالجامعة كغيرها من المؤسسات، قد واكبت التطور التقني إنشاء مواقع ويب تقدم العديد من الخدمات لمستخدميها، حيث أصبح لمعظم الجامعات مواقع إلكترونية يتم التواصل بينها ومختلف جماهيرها من خلال إمدادهم بمختلف المعلومات والخدمات الاتصالية، حيث أن جودة الموقع الإلكتروني ومحتوياته من جودة المؤسسة، باعتباره الوجه العاكس لها.

وهذا ما حاولت التطرق إليه في هذا الفصل من خلال الاعتماد على مبحثين، جاء المبحث الأول عن المواقع الالكترونية ونشأتها في حين المبحث الثاني فقد تطرقت إلى محتويات الموقع الالكتروني.

1-1 المواقع الالكترونية

1-نشأة وتطور المواقع الالكترونية:

تعتبر المواقع الالكترونية توجهها جديدا للإنترنت وهو يعرض مستقبلها فالإنترنت تتكون من الملايين من صفحات الويب المتصلة ببعضها البعض عن طريق روابط فائقة (hyperlinks) وكل مجموعة من هذه الروابط تشكل لنا موقعا. (موسى سهام، 2007، ص50).

فقد ظهرت شبكة الويب سنة 1990 عندما قام مختبر فيزياء الجسيمات سيرن CERN في جنيف بسويسرا بوصول جميع الحواسيب الشبكية بنظام معلومات تشعبي بحيث تكون المعلومات منظمة باستخدام مستندات تحتوي على وصلات صفحات مرتبطة بها مباشرة سواء في جهاز الحاسوب المستخدم أو في نظام جهاز آخر تابع لمركز سيرن وكان الهدف من وراء ذلك هو إيجاد حل لمشكلة تزايد المعلومات وتضخمها التي واجهت مركز سيرن. (نور الدين هادف، 2007، ص76).

وفي نهاية 1990 أدخل للمرة الأولى برنامج كمبيوتر يسمح بقراءة وإرسال hypertext من جهاز إلى جهاز أخرى على شبكة الإنترنت وعرض ذلك على اللجنة المختصة في cern ومن ثم أقيمت تجارب علنية في مؤتمر Hyper text 91 conferece. راجي أبو شقرا 1997، ص89).

في نهاية 08 أغسطس 1991 كتب بيرنزلي ملخص قصير حول مشروع شبكة الويب world wide web في مجموعة أخبار الهاي تسكيت alt.hypertext news group وهذا هو التاريخ الذي أصبحت فيه شبكة عامة وقال بيرنزلي في رسالته أن شبكة الويب هي مشروع يهدف إلى ربط المعلومات ببعضها في أي مكان تكون فيه. (عباس مصطفى صادق، 2008، ص90/89).

وفي سنة 1993 انتهى العالمان تيم بيرنزلي وروبرت كاليان من تطوير تقنية الويب الجديدة حيث أصبحت عملية الوصول إلى المعلومات والبيانات تتم بسرعة فائقة، كما انتشرت فيما بعد الوصلات المتشعبة أو الروابط البرمجية التي تربط ما بين المستندات والصفحات الالكترونية على نفس الصفحة أو الصفحات الأخرى تتعلق بنفس الموضوع وتتضمن معلومات وخدمات تخزين مختلفة.

من جهة أخرى كان العمل متواصلا في جامعة "إلينيوي" بالولايات المتحدة الأمريكية من أجل تطوير تقنية الإنترنت أخرى لاستكمال تقنية الويب التي اخترعت بسويسرا و عرفت نهاية سنة 1993 التوصل إلى أول برنامج مستعرض من تجارب الإنترنت "إن سي إن أموزايك" (ncs-) amosaic الذي يعتمد في تركيبه على استعمال الأيقونات و إشارات المساعدة للعمل ومكنت هذه التقنية من دخول وسائط المتعددة إلى عالم

الويب والإنترنت حيث أضافت لها عنصري الفعالية وسرعة انتشار عن طريق إرسال الصور و الصوت إلكترونيا بالإضافة إلى تحميل المعلومات و الأفلام و الأشرطة و الصور المتحركة.(نور الدين هادف، المرجع السابق ص76).

لقد خرجت الشبكة إلى الوجود تماما في عام 1991 بعد أن نشرت "سيرن" في العام مستعرضها الخاص مجانا على شبكة الانترنت وأنظم إليها عدد من المعامل التابعة لها في هامبورغو أمستردام وشيكاغو إلى خدمة معلومتها على الشبكة.

وفي عام 1991 تم إصدار أول لغة ترميز النص المتشعب html التي مكنت من النشر السهل على شبكة الانترنت وفي العالم نفسه أخرجت "أدوبي" برنامج النشر المعروف "باكروبايت ب يدي أف" pdf كأحد خيارات النشر الالكتروني الذي ينقل الوثائق عبر الشبكة دون تغيير في هيئتها التي صممت بها وفي عام 1991 ظهر مستعرض غوفر gopher وقد طوره "باول ليندر" و"مارك ماك كاهيل" وهو بسيط في تشغيله، ولكنه يفقد وصلات النص التشعبي.

وفي عام 1993 تم عرض المستعرضين "فيولا - فوالا" viola الذي كتبه الطالب "بي وي" pei من جامعة ستانفورد، ومستعرض ميداس، الذي كتبه "توني جونسون"، في المركز القومي لتطبيقات الأجهزة العملاقة في "الينوى"، وفي العام نفسه كتب "مارك اندرسون" و "ايرك بينا"، مستعرض موزايك الذي سمح بعرض الأشكال الملونة. وفي عام 1994 أصدرت شركة موزايك للإتصالات متصفح الانترنت "نيتسكتنافيغاتور"، 1 وفي نفس العام ابتكر "جيم كلارك" مستعرض مستكشف مايكرو سوفت Microsoft explorer وقد تطور المستعرضان على قياسات اتخاذ الويب والتطورات في الشبكة بما يمكن من استخدامها وإمكانية الوصول إلى المعلومات المستخدمة فيها أيا كانت اللغة.

ولقد مكنت المستعرضات من عرض صفحات الويب بالصور والوسائط المتعددة، وجاءت الويب ومعها فن جديد وهو تصميم ز إنشاء الصفحات التي تخدم أغراض مختلفة وتمكن الأفراد والمؤسسات من وضع أنفسهم على الشبكة من خلال هذه الصفحات. (المرجع السابق، ص90-91).

2- خصائص وأهمية المواقع الالكترونية

1-2 خصائص المواقع الالكترونية:

تعتبر المواقع الالكترونية من بين الوسائل ذات الاستخدام الواسع في الحياة اليوم في تتميز بقدرتها على الاتصال بكافة شرائح المجتمع أينما كانوا، هذا ما جعلها تنصدر كل وسائل الاتصال الجماهيرية. وعلى الرغم من أن الويب لا تزال وسيلة متاحة لمستخدمي الكمبيوتر فقط إلا أنها حققت خط الأساس أو الحد الأدنى من الجمهور لاعتبارها وسيلة اتصال جماهيرية وهي ما أطلق عليه روجرز critical mass rogers، وتضمن هذه الدرجة التي اقترحها روجرز أن معدل تبني الجمهور للوسيلة سوف يظل يحافظ على مستواه بالإضافة إلى أن الدخول لمواقع الويب يمكن أن يتم من خلال أجهزة التلفزيون التقليدية المزودة بمعدات خاصة وذلك خلال خدمات الانترنت التي تعتمد على التلفزيون مثل web tv أو net channel و تقدم كبرى شركات الأجهزة الكهربائية الجهاز الذي يمكن منه الدخول لمواقع الويب عبر جهاز التلفزيون و الذي يشبه الريموت كنترول مثل شركة سوني SONY.

وهذا ما يدل أن للمواقع الالكترونية أهمية كبيرة بنسبة للجمهور والمنظمة التي سارعت وتبنت هذه الوسيلة من أجل تحقيق أهدافها الاتصالية، ولتوضيح مميزات سرعة انتشار الويب واستخدامه من طرف المنظمات من خلال خصائص المستحدثات الناجحة التي اقترحها روجرز عام 1983 على الويب فتمثل الميزات فيما يلي: (أمل محمد فوزي منتصر، مرجع سابق، ص 93-94).

❖ الميزة النسبية :

يمكن للمنظمات أن تتمتع بالأرباح والسمعة الطيبة التي تحققها من خلال تواجدها الفعال على الويب، كما أن الويب قدمت لمنظمات الأعمال واجهة متاحة على الانترنت 24 ساعة يوميا وتضم العديد من الأساليب للتفاعل مع الجماهير المنظمة وتقديم الكتالوجات والمعلومات عن المنتجات والصور والإعلانات مع إمكانية إجراء المقابلات مع العاملين بالمنظمة، ويقبل الجمهور على استخدام الويب لأنها وسيلة اتصالية متاحة تتمتع بسهولة استخدامها وبمزايها اقتصادية عالية.

❖ جاذبية الاستخدام :

إن إمكانيات تكنولوجيا الوسائل المتعددة التي تعتمد عليها مواقع الويب والتي تمزج عناصر الصوت والفيديو والصورة والرسوم، تجعل مواقع الويب وسيلة جذابة لاستخدامها.

❖ معيار ملائمة الوسيلة للقيم الاجتماعية و الأفكار المسبقة لدى الجمهور :

تعتبر الويب كوسيلة اتصالية حديثة مزيجا من الوسائل المطبوعة والالكترونية التقليدية ومن ثم فهي تجمع ضمن خصائصها قدرا من الخصائص تلك الوسائل.

❖ اسم التكنولوجيا المستحدث :

يعتبر لفظ world wid web أو web الويب سهلة الحفظ والتذكر كما أنه يوضح طبيعة ووظيفة نظام الويب.

❖ قابلية التجريب :

تتمتع الويب كوسيلة اتصالية حديثة بدرجة عالية من القابلية للتجريب، وهي الدرجة التي يمكن عندها للوسيلة التكنولوجية المستحدثة أن توضع في عينات بكمية بسيطة أو بتكلفة منخفضة فقط قلل الدخول مواقع الويب من خلال أجهزة الكمبيوتر في المدارس والجامعات والمكتبات العامة من المخاطر المحتملة لدى الجمهور لتجربة تكنولوجيا الويب الحديثة.

بالإضافة إلى هذه المميزات هناك مميزات أخرى تتصف بها المواقع الالكترونية منها:(نور الدين هادف، مرجع سابق، ص78/79).

✓ جعلت الخدمات المعلوماتية متاحة لملايين المستخدمين.

✓ مكنت الحاسبات الآلية من استخدام أنواع مختلفة من نظم التشغيل، ومن عرض خدمات الملتيميديا وفتحت باب الاتصال البشري على مصراعيه وفي جميع المجالات.

✓ قدرة مواقع الويب على الجمع بين وظائف العديد من مصادر المعلومات كالإذاعة والتلفزيون والهاتف والأقراص المدججة.

✓ تقديم الويب خدمة معلومات واسعة النطاق من خلال خاصية الخطوط المحورية المتعددة والتي تسمح للمستخدمين بالارتباط عبر أنظمتها بالنصوص والملفات التي يتعلق عليها النص المحتوي text hyper، ويتضح أن الويب يمتاز عن سواها من الوسائل في عملية الاتصال فلقد فاقه نظراتها من حيث السهولة في إدخال المعلومات أو الحصول على هذه المعلومات وسهولة الدخول إليها أو الخروج المؤقت منها والتجوال من خلالها إلى مواقع أخرى عديدة ومختلفة ولا نهائية.

وتتمثل مميزات الويب في مجال تقديم الخدمات فيما يلي:

1. إدراج المعلومات و الخدمات و المنتجات بطريقة سهلة وجذابة.
2. تفاعل المشتركين بالإنترنت مع تلك الخدمات.
3. إمكانية الطلب و المراسلة المباشرة لأي من تلك الخدمات.
4. إمكانية إجراء التغييرات و التعديلات المناسبة على أي من الخدمات و المعلومات.
5. إدراج معلومات متكاملة عن خدمات المنظمة.
6. إمكانية الحصول على نوعية المتعاملين ومعدل الحركة اليومية على الخدمة.
7. عالمية الخدمات المقدمة فجميع المشاركين بشبكة الانترنت على اختلاف توزيعهم الجغرافي الداخلي أو الدولي لديهم إمكانية للنفذ لتلك الخدمات مع ثبات تكاليف الاتصال و انخفاضها. (منصور بن فهد صالح العبيد، 1996، ص 119).

2-2 أهمية المواقع الالكترونية:

تبرز أهمية المواقع الالكترونية في كونها:

- ✓ وسيلة لعرض منتجات المؤسسات: معظم المواقع عبارة عن بوابات للمؤسسات هدفها عرض منتجاتها مباشرة وتظهر هذه الأهمية جليا في المواقع ذات العلاقة (مؤسسة-زبون).
- ✓ أداة لتوسيع قاعدة الزبائن: فتواجه المؤسسة على شبكة الإنترنت سيكونها من البلوغ إلى أسواق مختلفة وبالتالي كسب زبائن جدد ذوي احتياجات مختلفة ولعل كسب الزبائن هو الهدف الجوهرى الذى تسعى إليه مختلف المؤسسات.
- ✓ وسيلة للتعرف بالمؤسسة: تعتبر المواقع من الوسائل الحديثة للتعرف والإعلان عن المؤسسة ومختلف نشاطاتها بسهولة وبتكاليف منخفضة مقارنة مع وسائل الإعلان التقليدية كما أنها أكثر فعالية في جذب الزبائن.

وتساعد المواقع الالكترونية المؤسسة في:

- تحسين وضعيتها التنافسية.
- تمنح للمؤسسة الحرية التامة في اختيار الموردين والشركاء... إلخ.
- سرعة الاستجابة "رد الفعل القوي والفوري الناتج عن السرعة في الإلمام بالمعلومات المختلفة".

- تقديم حاجات شخصية مفصلة حسب مقاسات جموع العملاء. (موسى سهام، مرجع سابق، ص56-57)
- وتتسم شبكة الويب بالعديد من الميزات نذكر منها:
 - جعلت الخدمات المعلوماتية متاحة لملايين المستخدمين.
 - مكنت الحاسبات الآلية من استخدام أنواع مختلفة من نظم التشغيل، ومن عرض خدمات الميلىميديا الوسائط المتعددة وفتحت باب الاتصال البشري على مصراعيه وفي جميع المجالات.
 - قدرة مواقع الويب على الجمع بين وظائف العديد من مصادر المعلومات كالإذاعة والتلفزيون والهاتف والأقراص المدججة. (نور الدين هادف، مرجع سابق، ص78-79)
 - تقدم مواقع الويب خدمة معلومات واسعة النطاق، من خلال خاصة الخطوط المحورية المتعددة، التي تسمح للمستخدمين بالارتباط عبر أنظمتها بالنصوص والملفات التي تتعلق عليها النص المحوري.
 - تمثل وسيلة غير مكلفة لبث المعلومات على مستوى العالم.
 - إن أي طرف يمتلك حاسوب ومرتبطا بالإنترنت بإمكانه أن ينشئ صفحة دلالية home page.
 - المعلومات تنمو و تتغير يوميا ، ويمكن الوصول إليها في أي وقت و تحديثها.
 - لا توجد أدوات لغزيلة المعلومات وانتقائها.
 - لا توجد قواعد بخصوص أسلوب تصميم مواقع الويب وطريقته. (تشير لغولد، تعريب عبد الحميد بوعزة، 2011، ص32).

3- وظائف المواقع الالكترونية :

من بين الوظائف المواقع الالكترونية نجد:(المرجع السابق، ص55).

❖ الوظيفة التأسيسية:

هي أول وظيفة مرتبطة بالموقع وتتعلق بالاتصال والتعريف بالمؤسسة ونشاطاتها أكثر مما هو مختص في ترويج وعرض السلع والخدمات وتهدف إلى إشعار محيط المؤسسة ككل وليس الزبائن فقط (الشركاء، الموردین الباحثين، الطلبة) وعادة يخصص لهذه الوظيفة موقع خاص أو تدمج ضمن المواقع الأكثر شهرة، فمثلا متاجر auchan تمارس وظيفتها التأسيسية من خلال (<http://auchn.com/>) و تمارس البيع من خلال (<http://auchn.fr>).

ومن خلال مجالات تطبيق هذه الوظيفة:

- عرض نشاط المؤسسة.
- عرض معلومات مالية للمستثمرين الراغبين في الاستثمار بواسطة تقديم تقارير عن أنشطتها.
- عرض التبرعات والتوظيف.

❖ خدمة ودعم الزبون:

تزداد أهمية خدمة المستهلك عبر مواقع الانترنت نظرا لعدم القدرة على فحص المنتج و التعامل مع المشاكل المرتبطة بذلك عند القيام بالشراء الالكتروني، لذلك فإن الزبون يحتاج بصورة أكبر لهذه الخدمة، وقد تصل وظيفة الدعم إلى حد إمكانية تتبع الزبون مسار طلبته بدءا من ورشة الإنتاج إلى غاية التسليم، قد تكون هذه الوظيفة لحظية ،حيث يقوم الزبون بتسجيل رقم هاتفه على الموقع لتتصل به المؤسسة لاحقا حسب التوقيت الذي تحدده.

❖ العلامة التجارية:

إذا أردت المؤسسة عرض علامات جديدة على موقعها يكون الاسم الجيد أمر مهم ، حيث يجب أن تظهر العلامة التجارية شيء حول المنتج و أن تميزه عن المنافس وأن تكون قادرة على الحماية القانونية على الإنترنت و يجب أن تكون العلامة قصيرة وقابلة للتذكر و سهلة القراءة و الترجمة إلى عدة لغات أخرى مثال: Dell computer تكون على الموقع (www.dell.com) أسهل بكثير من hummacherschimer) تكون على الموقع (www.hummacher.com).

❖ تكون القيمة المضافة :

تختلف القيمة المضافة التي يمكن الحصول عليها باستخدام الإنترنت على القيمة المضافة التقليدية من حيث الطرق و النوعية فالأساس المستحدث في هذه الوظيفة هو استخدام الموقع الالكتروني لزيادة قيمة استخدام المنتج. (المرجع السابق، ص56).

4-أنواع المواقع الالكترونية:

بشكل عام يوجد نوعان هما:(عباس مصطفى صادق، مرجع سابق، ص98).

• المواقع الساكنة sites web statice

هي تلك المواقع التي تحتوي على محتوى لا يتغير كثيرا لا يدويا ولا آليا، ويظل كما وقتا طويلا وربما للأبد، وفي العادة يتم تغيير محتواه إذا ما تم يدويا بواسطة برامج تصميم وتحرير مواقع الويب مثل:

- برامج تحرير النصوص test editors التي تشمل نوت باد not pad و تيكست أديت testedit حيث يتم معالجة النصوص والعناصر الأخرى وتحويلها إلى لغة "اتش تي أم أل" يدويا بواسطة هذه البرامج البسيطة.

- برامج الواجهة الغرافية gui أو البرامج wysiwyg هذه الكلمة هي اختصار ل: whatyouseeiwhatyouget ما تشاهده على شاشة الكمبيوتر والبرامج التي تعمل وفق هذا المبدأ وتشمل "فرت بيج ما يكروسوفت" microsoft front page ومايكرو ميديا دريم ويقر weavedrem وبواسطة هذه البرامج يتم تحويل التصميم إلى "الاتش تي أم أل" أليا.

• المواقع المتحركة: sites web dynomic

هي تلك المواقع التي تغير مادتها ومحتواها على الدوام وهي القادرة والمهيأة للتفاعل مع الزائر بأساليب مختلفة مثل ما يطلق عليه كعكات "الاتش تي تي بي" http cookies أو بواسطة المتغيرات مثل متغيرات قاعدة البيانات databas variables ومتغيرات الملقم sever side variables وغيرها. (المرجع السابق، ص98).

وهناك تصنيف أخرى للمواقع الالكترونية وفقا للعمل الأساسي الذي صممت من أجله: (موسى سهام، مرجع سابق، ص 50-54).

ويندرج ضمن هذا التصنيف العديد من أنواع المواقع ويتم التفرقة بينها وفقا للعمل الأساسي الذي تؤديه والهدف الذي تسعى لتحقيقه حيث نجد:

• مواقع المعلومات الخاصة:

وتعالج نوع محدد من المعلومات وفي أغلب الأوقات تقدم خدمات مجانية وأخرى بمقابل وتأخذ الأشكال التالية:

- المواقع الخاصة ينشر الأحداث اليومية المحلية أو الحفلات أو العالمية مثل: أوقات الطائرات والقطارات ومواعيد المهرجانات أو الحفلات أو إعطاء عناوين لأماكن السياحة وغيرها من المعلومات الأخرى.

- المواقع الخاصة بالمجلات التي تنشر عبر الإنترنت.

- المواقع الموجهة إلى قطاع معين (كالرياضة أو السينما أو المالية...) أو الموجهة إلى فئة واحدة (كالأطفال أو الرجال أو النساء...).

- الفهارس ومحركات البحث مثل:

- محرك البحث (Google).

• خاصة بالتجارة الالكترونية:

هي عبارة عن مواقع تمثل فضاء حقيقي للمجالات داخل المواقع عن طريقها تستطيع الحصول على كل ما تحتاجه، تكون عموماً على شكل كتالوجات أو على شكل إشهار لكل ماهو معروض وتأخذ الأشكال التالية:

• مواقع المتاجرة الافتراضية العامة والخاصة.

• المواقع الخاصة بالمقايضة.

• مواقع الخدمات الخاصة كالمواقع المالية.

- بوابات المؤسسات:

تتضمن الجزء الذي يبرز تطبيقات تسير المحتوى، حيث يتم جمع مختلف المعلومات عن المؤسسة أو الشركاء ويتم عرضها على الصفحة الأمامية أو واجهة الموقع، مما يمكن الزائر التجول وتصفح المعلومات الخاصة بالمؤسسة، ويمكن أن تكون على شكل شبكة الإنترنت إذا كانت المعلومات مخصصة للمعاونين أو شبكة إكسترنات إذا كان الباب مفتوح على الشركاء.

- مواقع عبارة عن واجهات:

هذه المواقع لا تسمح بأي نشاط أو بحث داخلها، هدفها إبراز أو إظهار منتج المؤسسة وعلى هذا الأساس نجد هناك تغيير دائم ومعلومات مهمة.

- أماكن التسويق الإلكتروني: هو فضاء لمهنة أو مجموعة من المشترين والبائعين يتقاسمون نفس الفوائد

الاقتصادية على عكس(edi) فهي عبارة عن تبادلات قانونية تتبع أوامر محددة كما أن أماكن

السوق الإلكتروني مفتوحة أمام الجميع. (المرجع السابق، ص54).

5- مكونات المواقع الالكترونية:

لكل موقع الكتروني عنوان يتكون من:(زهير مصطفى دولة، 2006، ص23-24)

• بروتوكول نقل النص التشعبي(hyper text transfer protocol http) وهي عبارة عن

مجموعة المقاييس المتفق عليها المستخدمة بين الحاسبات التي تتم بها عملية الاتصال لمشاركة بالملفات.

• اسم فريد لكل موقع أو عنوان فريد يسمى url و هي اختصار unifom resource

locator k، ويعطى هذا الاسم من قبل مركز معلومات الشبكة.

وكل العناوين تنتهي بثلاثة حروف توضح نوع نشاط الموقع مثلا:

- 1- المنظمات مثل اليونيسيف هي منظمة دولية أعطى لها .org.
- 2- الشركات و المؤسسات الأسواق التجارية تنتهي .com.
- 3- الكليات و الجامعات و المعاهد مثلا أعطت لها .edu gov.
- 4- الجهات العسكرية أعطيت لها mil أما الخدمات الأخرى فأعطيت لها بروتوكولات أخرى و هي على النحو التالي : لتبادل الملفات //file : ftp transfer protocol
المجموعات الإخبارية news:newsgroup
الاتصال عن بعد telnet://telnet
البريد الالكتروني: mailto:mail address-e
5- الوصلات و الروابط التشعبية:

الربط التشعبية link hyperlink عبارة عن كلمة أو صورة أو رسم أو جرافيكس يتم تظليلها أو تعيينها بطريقة ما من قبل صاحب الموقع بوضع تحتها خط أو بنط كبير أو إظهارها بحروف سوداء عريضة أو مرقمة، وهي تمثل اتصالا محتوى ملفين مختلفين وقد تصل الروابط التشعبية المستخدم بصفة أخرى أو بجزء من نفس الموقع، حيث تعد هذه الروابط عنصر أساسيا من عناصر المواقع الانترنت. (زهير مصطفى دولة، 2006، 23-24 ص).

وتنقسم صفحات الويب إلى :

1- صفحة البدء:

وتسمى أيضا الصفحة الأم أو الصفحة الرئيسية home page وهي مزيج من صفحة العنوان وقائمة محتويات وفهرس و مقدمة وعادة ما تحتوي على مواد استهلاكية وقائمة بالوصلات التشعبية إلى جميع محتويات الموقع.

2- صفة المحتوى:

تعمل صفحة المحتوى content page المعلومات نفسها و لكل محتوى وصلة عودة إلى صفحة البدء أو إلى الصفحة السابقة. (هجلة حفيظي، مرجع سبق ذكره، ص 47).

وهذا الجدول يوضح العناصر الواجب أن تتوفر عليها الصفحة الرئيسية:

الجدول رقم (1)

الخصائص المطلوبة Desirable characteristics	عنصر التقديم presentation element
إعلامي - مشوق - له معنى بالنسبة للجمهور	المضمون content
-عوامل الجذب البصري عن طريق التصميم - تقديم الرسالة -بناء وتدعيم صورة ذهبية إيجابية عن المنظمة ومنتجاتها -تقديم مضمون مسلي.	التسلية والترفيه entertainment
- الاشتراك مع المستخدم في حوار عن طريق البريد الالكتروني وغيره - وضع آليات لجمع استجابات المستخدمين. - جمع بيانات ديموغرافية عن جمهور الموقع.	التفاعلية interactivity
-تحديث المضمون -تشجيع المستخدم على تكرار زيارة الموقع.	الواقعية virtuality

(جدول يوضح العناصر الأساسية في الصفحة الرئيسية للموقع الالكتروني)

6- خطوات بناء موقع الكتروني:

يشمل تصميم المواقع بعض العناصر التي تقدم الموقع إلى الناس، مثلاً: يجب جعل الموقع واضحاً للمتصفح، أي أن يكون أي متصفح في شبكة الانترنت قادراً على استعراض هذا الموقع أو أن يكون صفحته الأولى مهيأة للتسجيل في نتائج محركات البحث بقدر الإمكان ما ساعد في توسيع قاعدة زواره ويجب أن يكون محتواه منظماً و سهل الفهم بالنسبة للذين يزورون الموقع مرات ومرات.

وكما يجب أن يكون التصميم الموقع واضحاً في تقديم الفكرة التي من أجلها تم عمل التصميم خاصة وبالنسبة للمواقع المحترفة والمواقع التجارية، كما يجب أن لا يعتمد التصميم إلى تشتيت الزائر الذي يجب أن يجد سهولة في الملاحقة و التحرك في أرجاء الموقع، وبالنسبة للمواقع التعليمية، يجب أن لا تكون منفرة لطلاب المعرفة، بل يجب أن يكون الموقع جذاباً لهم، مع تجنب ما يشتت الانتباه، وهكذا دواليك في كافة المواقع التي يجب أن يتناسب فيها التصميم مع الموضوع أو مع الزوار، فموقع المرأة لا يمكن أن يتسم بسمات ذكورية من حيث الألوان و الرسومات و الصور . و موقع الأطفال لا يمكن أن يكتب بحروف ذات حجم صغيرة ووسائل معقدة للملاحظة.(عباس مصطفى صادق،2008،109-110).

ولتصميم أي موقع الكتروني على شبكة الانترنت يجب إتباع الخطوات التالية: (ابراهيم مرزقلال 2010/2009، ص 100).

- تحديد أهداف الموقع، محتوى الموقع وحتى التفاصيل التي يقدمها قبل البدء في تصميم الموقع يجب معرفة أهدافه وموضوعه، والمحتويات التي ستوضع أو ستكتب في الموقع مع الترتيب، وأيضا معرفة شكل وهيكله وتصميم الموقع وأيضا معرفة كيفية تنظيم المحتوى حسب الأولوية، بالإضافة إلى معرفة المنافسين الآخرين للموقع، ومعرفة الخدمات التي يقدمها والألوان التي يستخدمها، معرفة كل كبيرة وصغيرة حول أهداف الموقع سواء تجارية أو علمية وحتى ترفيهية؛
- تقسيم المحتوى إلى عناصر أو ما يسمى بمصطلحات الموقع، هنا سنعرف كيف سنضع المحتويات في قالب التصميم وبتالي القيام بمخطط مبدئي سواء على الورق أو باستخدام برنامج رسم المخطط؛
- تصميم و كتابة المحتوى: بعد تحديد شكل التصميم و طريقة عرض المحتوى في الموقع، نبدأ بالجانب العلمي لتصميم الموقع، اختيار الخط المناسب و الرموز اللاتقة و أيضا محاولة الاختصار و أيضا تخفيف حجم الملف، ويمكن للتصميم إذا كان جميل أن يلفت انتباه الزائر و ينال إعجابه ، و لكن الأهم من ذلك هو وضوح المحتوى أكثر من التصميم نفسه؛ لأن الزائر أتى لتصفح محتوى موقعك، الذي أتى لتصفح محتوى موقعك.
- تفاصيل التصميم: هناك تفاصيل يجب أن نعرفها في التصميم وهذا آخر شيء نفكر فيه عند إنشاء الموقع الذي نريده، وبعض هذه التفاصيل والتي تعتبر تفاصيل عامة وليست تفاصيل دقيقة جدا لأنها تحتاج إلى تدوينه خاصة وربما أكثر وهي:
- **الألوان والصور:** اختيار الألوان المناسبة للموقع يخدم شكل الموقع وخاصة في تبين ملامحه ويؤثر على محتوى المظهر وليس شرطا أن يكون للموقع ألوان حسب تخصصه ولكن فقط لإيضاح الفكرة العامة.
- **قياس الصفحة:** طول وعرض الصفحة بشكل عام أو القسم الخارجي الذي يغطي كافة العناصر الفرعية" رأس الصفحة، قائمة الأقسام، القائمة الجانبية".
- **الخطوط:** يجب اختيار نوع الخط بدقة متناهية ويجب أن يكون واضح وسهل للقراءة حتى لا يتعب المستفيد.

• اختيار الموقع ومعالجته: بعد الانتهاء من التصميم يجب القيام باختياره من عدة نواحي مثل توافق التصميم خلال التصفح، وعرضه بأكثر من طريقة مثل توافق عرضه عند قياسات الشاشة. (المرجع السابق، ص101/100).

ولجذب زائرين جدد والتشجيع على إعادة الزيارة يقترح أحد الخبراء أنه على المسوقين الإلكترونيين أن يوجهوا انتباه شديد للسبعة (CS سي أس) لتصميم موقع الويب الفعال وهي كآآتي:

- البيئة contert: النص، الصورة، الصوت، والفيديو التي يحتويها الموقع.
- المجتمع comnity: الطرق الذي يجعل الموقع اتصالات مستخدم بمستخدم ممكنة.
- الاعتياد أو حسب الطلب customization: مقدرة الموقع على تفصيل نفسه للمستخدمين المختلفين ليسمح للمستخدمين بجعل الموقع شخصيا.
- الاتصالات communication: الطرق التي يجعل بها اتصال الموقع بالمستخدم أو العكس أو في الاتجاهين.
- الارتباط connection: الدرجة التي يربط بها الموقع بالموقع الأخرى.
- التجارة commerce: إمكانيات الموقع على جعل العمليات التجارية ممكنة. (سعيد جمعة عقل، نور الدين أحمد النادي، 2007، ص63/64)

2-2 خدمات المواقع الالكترونية:

1- خدمة نشر الأخبار و المعلومات الرسمية عن الجامعة:

توفر هذه الخدمة عادة في الموقع الرسمي للجامعة والذي يعتبر الواجهة الافتراضية لها ضمن شبكة الإنترنت، كأن يتمكن الشخص من معرفة تفاصيل الإعلان حول ملتقى معين من خلال ما يتم نشره على صفحات الموقع بدلا من الذهاب إلى الجامعة للاستفسار والاطلاع على نفس الإعلان، وهي خدمة قيمة توفر الوقت والجهد.

2- خدمة البريد الالكتروني

على غرار العديد من المواقع الالكترونية، يوفر موقع الجامعة أيضا خدمة البريد الالكتروني التي أصبح من غير الإمكان الاستغناء عنها باعتبارها أقدم وأشهر خدمة كانت ولا تزال توفرها شبكة الانترنت، فالبريد الالكتروني يستعمل للتواصل بين الإداريين والأساتذة وحتى الطلبة لنقل الانشغالات والمطالب وما يتعلق بشؤون التعليم عموما.

3- خدمة التعليم الالكتروني:

هذه الخدمة التي تعتبر جزءا من مجال بحثنا - حديثة النشأة، إذ ساهمت المؤسسات الجامعية عبر أنحاء العالم في ظهورها وكانت السبابة في توفيرها كحاجة ضرورية فرضتها الأوضاع الاجتماعية وانتشار استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث مكنت من تجسيد فكرة التعليمة عن بعد لمن لا يستطيع أن يتفرغ للدراسة بالجامعات أو لا يستطيع التنقل إليها، إضافة إلى أنها تستعمل كمكمل للتعليم التقليدي في الجامعات التي تنشط في مجتمعاتها بتردد الطلبة والباحثين عليها من كل مكان.

4- خدمة المكتبة الالكترونية:

أصبحت هذه الخدمة متوفرة بكثرة نظرا لأهميتها، ويمكن أن نقول بأن ظهورها ارتبط بظهور التعليم الالكتروني الذي يسمح عملية البحث العلمي عبر الانترنت، فالباحثون والطلبة الذي يدرسون في الجامعات الافتراضية مثلا يجب أن توفر لهم مكتبة رقمية تحوي كتباً على شكل ملفات نصية قابلة للتصفح، التحميل والاستفادة منها في دراستهم أو في البحوث التي ينجزونها. (سهام منقور، مقابلة أجريت بتاريخ 2013/05/08).

الفصل الثالث:

المؤسسات الجامعية

1-1 البحث العلمي

1- إنتاج المعرفة العلمية:

اكتسب قطاع البحث العلمي في الجزائر أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة لكونه يشكل أبرز مباحث التقدم العلمي ومظاهر الرقي والتطور، حيث أدركت الدولة لما يلعبه هذا القطاع من دور حيوي في التنمية الشاملة في حين استغل أحسن استغلال.

والمتبع لسياسة البحث العلمي المنتهجة في الجزائر، يلتمس عدم وجود سياسة وطنية شاملة في المراحل الأولى ولم يتم التكفل بالبحث العلمي من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلا بداية سنة 1993؛ حيث تم تغيير سياسات البحث العلمي وذلك بوضع وكالتين للبحث سنة 1995 وهي الوكالة الوطنية لتنمية البحث العلمي تتكفل بالبحث العلمي والوكالة الوطنية لتطوير البحث في الصحة.

كما تم في هذه المرحلة إنشاء وتنظيم وتشغيل مختبرات ووحدات البحث العلمي، المرسوم التنفيذي رقم 244/99، وهي هياكل أساسية تقوم بتنفيذ مواضيع وبرامج البحث العلمي وتحظى هذه المختبرات والوحدات بالاستقلال الإداري ولكنها تخضع في الوقت نفسه للرقابة المالية.

ويبدو جليا أن الجزائر لم تعرف استقرار في المؤسسات البحثية وسياسة البحث العلمي المتبعة في تلك الفترة ولعل يرجع سبب هذا إلى التغييرات التي طرأت على الأجهزة والجهات المسيرة لقطاع البحث العلمي في الجزائر، وضاف إلى ذلك افتقار الجزائر الخبرة في هذا الميدان وعدم وجود مخطط واضح وشامل بخصوص البحث العلمي وإنتاج المعارف العلمية، الأمر الذي أدى إلى هجرة الكفاءات البحثية وتشتتها.

2- منابر البحث العلمي:

• تعريف مخبر البحث العلمي:

يعتبر مخبر البحث الهيكل الأساسي لإنجاز أنشطة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في كل ميادين العلوم والتكنولوجيا وتكمن أهمية المخبر في تلبية احتياجات التطور الاجتماعي والثقافي والتكنولوجي.

• نشأة المخبر في الجزائر:

عام 1998 بمقتضى القانون رقم 98-11 المؤرخ في 29 ربيع الثاني 1419 هـ الموافق لـ 22 أوت 1998 والمتضمن القانون التوجيهي والبرنامج الخماسي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي 1998-2002 (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية). حيث تنص المادة 19 منه على ما يلي: "تنشأ داخل المؤسسات

التعليم والتكوين العالين بعد أخذ رأي اللجنة القطاعية الدائمة، مخابر ومصالح بحث خاصة بالمؤسسة أو مشتركة تتمتع بالاستقلالية في التسيير والمراقبة المالية البعدية طبقا لأحكام المادة 24 من هذا القانون".
والمخبر هيئة بحث ملحقة لمؤسسة من مؤسسات التعليم العالي جامعة كانت أم مركز بحث علمي وكذا بمؤسسة عمومية، ينشأ المخبر وفق المرسوم التنفيذي 244-99 المؤرخ في 31 أكتوبر 1999 الذي يحدد قواعد إنشاء مخبر وتنظيمه وسيره، (الجريدة الرسمية، الجزائر).

• أهداف مخبر البحث العلمي:

- يسير مخبر البحث وفق الأمور التالية:
- تحديد الخيارات الكبرى للبحث العلمي والتقني.
- المصادقة على التوجيهات؛
- تحديد المقاييس المتعلقة بتبني الأطر التنظيمية للبحث العلمي في مختلف مراحل تطوره وتثمينه؛
- وفق التوجيهات الكبرى للسياسة الوطنية للبحث العلمي والتنمية والتكنولوجيا وتنسيق عملية تنفيذها وتقدير مدى تطبيقها؛
- وفق مهمة اللجنة في ترقية أعمال البحث والتنمية التكنولوجية للبرامج الوطنية؛
- برامج البحث والتنمية المقترحة من قبل اللجنة. (المرسوم التنفيذي رقم 92-22 المؤرخ في 8 رجب 1412 الموافق ل 13 يناير 1992).

• وظائف مخبر البحث العلمي:

تتمثل هذه الوظائف بشكل أساسي في:

- ✓ تحقيق أهداف البحث والتطوير في مجال علمي محدد؛
- ✓ إنجاز الدراسات والأعمال البحث التي لها علاقة بهدفه؛
- ✓ المشاركة في إعداد برامج البحث التي لها علاقة بهدفه؛
- ✓ المشاركة في تحصيل المعارف العلمية والتكنولوجية الجديدة والتحكم فيها وتطويره؛
- ✓ ترقية نتائج البحث ونشرها؛
- ✓ جمع المعلومات العلمية والتكنولوجية التي لها علاقة بهدفه ومعالجتها وتثمينها.

3-الكفاءات البحثية:

يعتبر الإنسان ذلك المورد المتخصص في علم من العلوم يقوم بممارسة البحث سواء كان نظريا أو امبريقيا فهو ذلك الكفاءة البحثية التي تقوم بتقصي للحقائق المعرفة بهدف إحداث إضافات وتعديلات جديدة في الميدان من الميادين العلوم من أجل إنتاج المعرفة العلمية.

فالمتتبع لمراسيم البحث العلمي في الجامعة الجزائرية يرى أن الباحثين مكلفين بمتابعة وانجاز أعمال البحث في الميادين علمية وتقنية محددة قصد إيجاد حلول خاصة وجديدة للمشاكل المطروحة وتلبية الحاجات الاجتماعية والاقتصادية العلمية والتكنولوجية.

وإذا أردنا معرفة ما مدى مساهمة الأساتذة البحث في الجامعة الجزائرية في إنتاج المعرفة العلمية نجد قليل جدا أو يكاد أن ينعدم إذا ما قارنه بالدول المتقدمة والسبب راجع إما إلى أمور الأساتذة منذ الأطوار التعليمية الأولى، كيف واما كان تكوينه في الماضي، وكذا إجراءات التوظيف، كيف تم توظيفه وبأي إجراء وسياسة الحكومة والقوانين المسطرة والجهاز البيروقراطي المحيط بهذه الفئة وغيرها هذا من جهة، ومن جهة أخرى قد يرجع السبب إلى الذهنية والخصائص النفسية والاجتماعية للفرد الجزائري.

ونستطيع القول إن الأستاذ الباحث في الجزائر ورغم الجهود المبذولة من طرف الوزارة الوصية إلا أنه يبقى الأستاذ الباحث، أستاذ أكاديمي بيداغوجي وما يؤكد هذا أن معظم البحوث المنجزة على مستوى الجامعات الجزائرية بحوث أكاديمية (بحوث الماجستير والدكتوراه)، ولكن على العموم هناك فئة من الأساتذة الباحثين تجتهد وتعمل وتتيح ولكن للأسف قليلة ولا تكاد تظهر وهذا راجع لعدم التثمين. (فتيحة كركوش، 2011، ص7)

4- المكتبة الجامعية:

• تعريفها:

هي مؤسسة علمية ثقافية اجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء الإهداء التبادل والإيداع) بعد تنظيمها وفهرستها وترتيبها على الرفوف وذلك بغاية استرجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها للرواد من خلال مجموعة من خدماتها المعروفة كالإعارة والدوريات والخدمات الجديدة كالإحاطة الجارية والبت الانتقائي وخدمات الحوسبة كل ذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال المعلومات والمكتبات بمفهومه الحديث.

● أهداف المكتبة الجامعية:

- تشجيع النشر الجامعي ودعمه؛
- توفير مصادر المعرفة البشرية والإنسانية لخدمة التخصصات المختلفة؛
- تطوير نظم المكتبة بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات؛
- تبادل مطبوعات الجامعة ومطبوعات العمادة مع الجامعات والمؤسسات العلمية بداخل وخارج؛
- تعليم وإعداد كوادر البشرية متخصصة قادرة على تحمل مسؤوليتها بفاعلية في المجتمع؛
- حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال. (أحمد، أنور عمر، 1980، 57).

● الخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية:

- تتركز المكتبات لخدمة جمهورها على أطر أو قيم كافية ترتبط مع بعضها انطلاقاً من صورتها وخدمتها الكافية المقدمة في هذا النمط على التوالي: الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.
- أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

- الهيئة الإدارية في الجامعة من موظفين وعاملين في مختلف المصالح والمخابر.

- الباحثون في مختلف المجالات والموضوعات.

● العراقيل والمشاكل المكتبة الجامعية:

- عدم فهم إدارة الجامعة لأهمية المكتبة ودورها في العملية البيداغوجية وطبيعة العمل المكتبي مما يؤدي إلى تضيق من حدة القرارات التي تتخذها؛
- عدم توفير ميزانية كافية لتغطية كل وسائل التآيث والتزويد؛
- تعيين المشرفين من المهنيين عكس المتخصصين؛
- تمييز البيداغوجيين والإداريين في مجال الترقية والبعثات العلمية وغيرها من فوارق؛
- الزيادة الغير المبرمج لها ماعدا مصادر المعلومات التي تستجيب لهذه التطورات.

2-2 البيداغوجيا

1- مفهوم البيداغوجيا:

للبيداغوجيا بعدان يضم الأول مهنية *professionnalisation* الفعل التربوي- التعليمي، بينما يضم الثاني أثر هذه المهنة على المتعلم من خلال الطرق والأساليب المتبعة في التدريس ومن خلال الوسائل والأدوات المستخدمة كدعائم للفعل التعليمي.

ويعرفه علي راشد بأنه "نظام من الأعمال مخطط له يقصد به أن يؤدي إلى نمو وتعلم في جوانبهم المختلفة وهذا النظام يشتمل على مجموعة من الأنشطة الهادفة يقوم بها كل من المعلم والمتعلم ويتضمن عناصر ثلاثة: معلما ومتعلما ومنهجيا دراسيا. (علي راشد، 1998، ص91).

يكشف هذا التعريف عن الطابع النظامي والتخطيطي للتدريس من حيث أنه عملية منظمة تتضمن ثلاثة مكونات هي المعلم والمتعلم والمادة، تتفاعل هذه المكونات عبر مجموعة من الأنشطة التي يقوم بها كل طرف تتحدد عبرها طبيعة العلاقة بين المكونات.

2- وظائف البيداغوجيا:

- ليس من مهمة البيداغوجيا اقتراح منهجا معيناً يدرسه الطلاب، وهي في نفس الوقت تعطي للطالب الحق في المحاولة والخطأ، وهو مدعو للاعتراض على المعرفة المقدمة له، بإظهار استدلالاته التي يراها؛
- البيداغوجيا لا تعترف بالوقت المحدد للدراسة؛
- تدعو البيداغوجيا إلى عزل المعارف عن سياق الاكتساب؛
- تمكن المتعلم من التقويم الذاتي، الذي يسمح له بالتعرف على حقيقة إمكانيته الفكرية والأدائية والسلوكية؛
- تقوم البيداغوجيا بتفعيل العلاقة بين أطراف المثلث التعليمي (الأستاذة، المتعلم، الموضوع).

3- المبادئ التطبيقية للبيداغوجيا:

مبادئ يمكن إجمالها على النحو التالي: (سهيلة محسن كاظم الفتلاوي، 2004، ص28)

- أن تستجيب الاستراتيجية البيداغوجية لحاجات المتعلمين (معوونة التعلم)؛
- أن تجعل موضوع التعلم ذا معنى في عين المتعلم؛
- أن تحمل المتعلم على الفعل والممارسة؛
- أن تحرص على أن يكون التعلم مستداما (أي تعلما راسخا أطول مدة ممكنة)؛
- أن تكون الأسبقية للإبداعية والقدرة على تحويل transfert التعليمات؛
- أن تقوم على الوساطة médiation.

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي

الواجهة الرئيسية لموقع الالكتروني لجامعة محمد بوضياف-مسيلة (www.univ-msila.dz)



نبذة عن جامعة "محمد بوضياف" المسيلة:

أنشأت جامعة ولاية المسيلة في عام 1985 من خلال فتح معهد للتعليم العالي في الميكانيك، ثم في عام 1989 تم فتح معهد الهندسة المدنية ومعهد التقنيات الحضرية. وفي عام 1992 أصبحت مركز جامعي أما في عام 2001 أصبحت جامعة، مع أربع كليات و 23 قسما.

حاليا يوجد بالجامعة سبع كليات، معهدين وثلاثة وعشرون مخبرا للبحث معتمدة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ويقدر عدد الموظفين بالجامعة حاليا حوالي 1265 موظفا من متعاقدين ودائمين.

ومن المعروف عن الجامعة جودة وكفاءة أساتذتها المقدر عددهم بحوالي 1402 والذين يقدمون دروسا في شتى الميادين لحوالي 29629 طالبا.

1-الموقع الرسمي لجامعة مسيلة:

يعتبر موقع جامعة المسيلة من أهم المواقع الجامعية الرسمية على المستوى الوطني والذي يعتبر بوابة لمجموعة من المواقع خاصة بعد تعديله في 2012، يحتوي موقع جامعة مسيلة على 7 أقسام هي:

- الصفحة الرئيسية: وهي واجهة الموقع تحتوي على نافذتين متحركتين الأولى بالأعلى تحوي أهم المستجدات والملتقيات والنشاطات، وأخرى في الأسفل تحتوي على 4 روابط الأول للمكتبة المركزية والثاني SNDL الثالثة تهتم بالتكوين، والرابعة خاصة بالإعلان، كما تحتوي على 7 نوافذ ثابتة ثلاثة

منها خاصة بتحميل ملفات مختلفة للجامعة والملتقيات ، ونافذة فضاء البريد الإلكتروني لجامعة مسيلة ونافذة خاصة بالتعليم عن بعد وأخرى خاصة بالتعليم المتلفز.

- قسم التقديم: يهتم بتقديم جامعة المسيلة وشخصية محمد بوضياف وقلعة بني حماد.
 - قسم الإدارة: حيث يعطي أهم إدارات جامعة المسيلة وأقسامها المختلفة.
 - قسم الكليات: يحوي الكليات المتواجدة بجامعة المسيلة والقطب الجامعي حيث لكل كلية موقع خاص بها يرتبط بالموقع الرسمي لجامعة المسيلة.
 - قسم المعاهد: يحوي كل من معهد تسيير التقنيات الحضرية ،معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
 - قسم البحث العلمي: ويحتوي على مخابر البحث ، مشاريع البحث، تظاهرات علمية ،مذكرات ومنشورات علمية.
 - قسم مجلات: ويحتوي على المجلات الصادرة من جامعة المسيلة أو كلياتها.
- كما يحتوي الموقع شريط لأخر المستجدات ، وكذا روابط لقواعد بيانات متعددة منها:
- ✓ منصة التعليم عن بعد Plateforme de cours UMB M'sila الخاصة بتقديم الدروس والفروض والمحاضرات من الأساتذة للطلاب.
 - ✓ البوابة الوطنية للتوثيق الإلكتروني SNDL: والذي يوفر قواعد بيانات مختلفة لكافة التخصصات والمجلات.

ثبات الاستبيان:

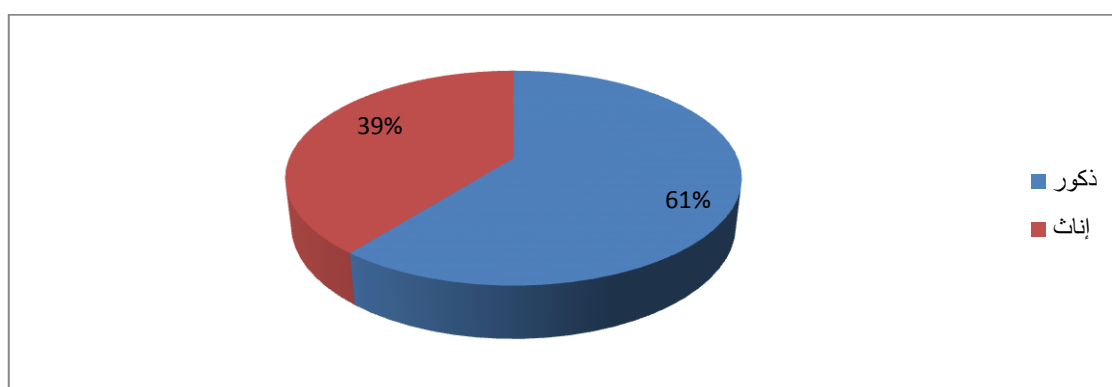
عدد الأسئلة	معامل الفا كرونباخ
38	0.75

من خلال النتائج المتحصل بعد تطبيق معادلة كرومباخيتين لنا أن كل قيمة الفا كرونباخ = 0.75 وهي قيم مقبولة وتدل على تمتع المقياس بالثبات الذي يسمح لنا باستعماله في هذه الدراسة.

الجدول رقم(01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

التكرار	النسبة المئوية	
34	60.7%	ذكر
22	39.3%	أنثى
56	100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 01 المتعلق بمتغير الجنس أن نسبة الذكور المقدرة ب: 60.7% هي نسبة تفوق نسبة الإناث المقدرة ب: 39.3%، وهذه النتيجة كانت غير مقصودة و دون تدخل منا ، وذلك لطغيان عنصر الذكور في بعض الأقسام، وأنهم أكثر اطلاعا على محتويات الموقع والحصول على المعلومات منه من الإناث.



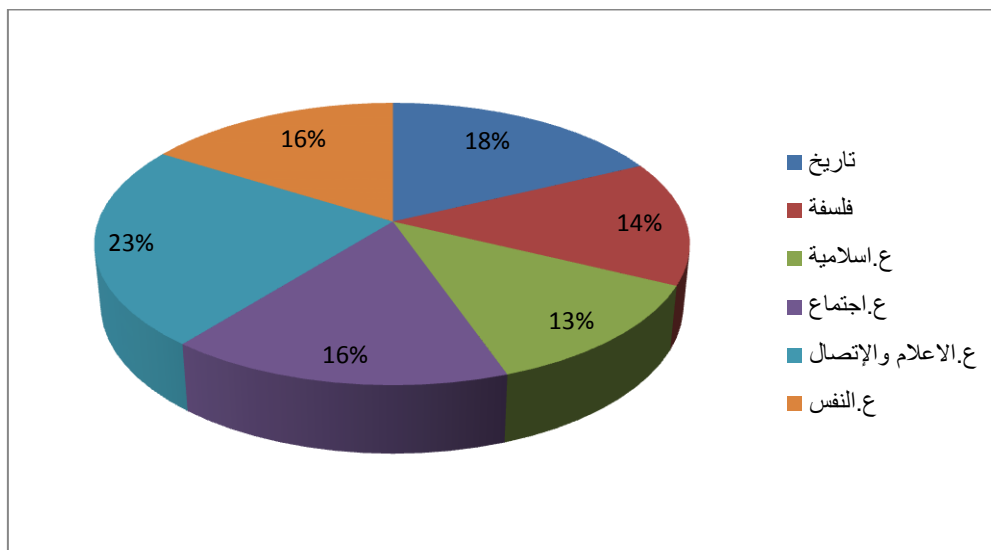
الشكل رقم(01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجدول رقم(02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص.

النسبة	التكرار	
17,9	10	تاريخ
14,3	8	فلسفة
12,5	7	شريعة
16,1	9	ع.اجتماع
23,2	13	اعلام واتصال
16,1	9	ع.النفس
100,0	56	المجموع

من خلال الجدول رقم 02 يتضح لدينا أن نسبة 23.2% من أفراد العينة لقسم الإعلام والاتصال ونسبة 17.9% التي تمثل أفراد العينة لقسم التاريخ ونسبة متساوية لكل من علم الاجتماع وعلم النفس حيث بلغت 16.1%، بينما نسبة 14.3% كانت لقسم الفلسفة في حين نسبة 12.5% المتبقية تمثلت في أفراد عينة قسم علوم الشريعة.

من خلال ما سبق نستنتج أن قسم الإعلام والاتصال هو القسم ذات أكبر نسبة وذلك راجع لتفاعل الأساتذة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وعدم رفض الإجابة على الاستمارة عكس الأقسام الأخرى التي وجدت فيها بعض الصعوبة في إقناع بعض الأساتذة بالإجابة على فقرات الاستمارة وتزامن الدراسة الميدانية مع فترة إضراب في بعض الأقسام وهذا ما شكل صعوبة في توزيع استمارة الاستبيان.



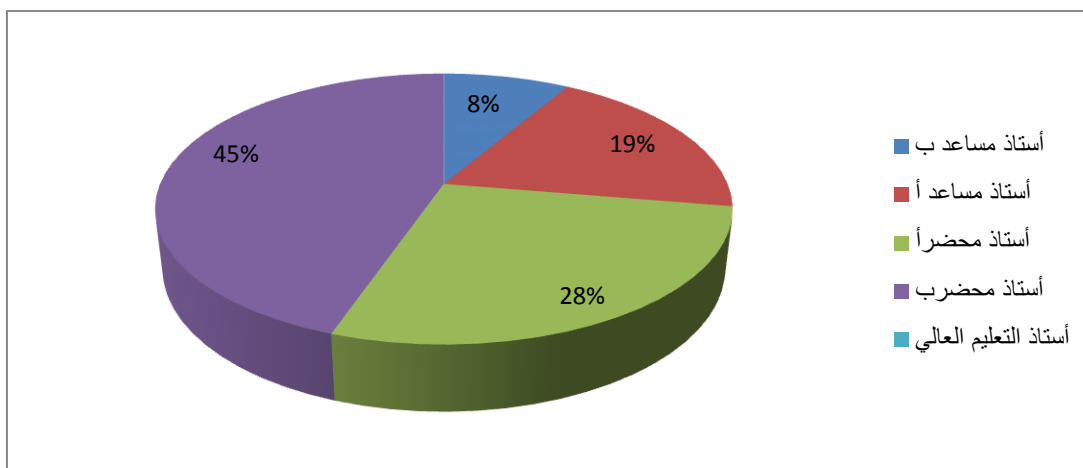
شكل رقم(02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص.

الجدول رقم(03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة.

النسبة %	التكرار	
7,1	4	أستاذ مساعد ب
16,1	9	أستاذ مساعد أ
23,2	13	أستاذ محاضر ب
37,5	21	أستاذ محاضر أ
16,1	9	أستاذ
100,0	56	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم 03 نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة و البالغ عددهم إجمالاً 56 فرداً قد انقسمت إلى خمس مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في أساتذة محاضرين صنف (أ) بنسبة مئوية بلغت 37.5%، ومجموعة ثانية فتمثل أساتذة محاضرين من الصنف(ب) بنسبة 23.2%، بينما أجابت نفس النسبة قدرت ب 16.1% لكل من أساتذة التعليم العالي وأساتذة مساعدين من صنف(أ)، أما باقي النسبة 7.1% فتمثلت في مجموعة أساتذة مساعدين من الصنف(ب) .

من خلال ما سبق يتضح لدينا أن نسبة أفراد العينة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الحاملين لشهادة أستاذة) محاضرين من صنف(أ) هم أكثر تواجدا بالكلية من الحاملين لشهادات الأخرى وهذا ما يفتح المجال لتكوين وتأطير الأساتذة للوصول إلى أعلى المراتب.



شكل رقم(03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة.

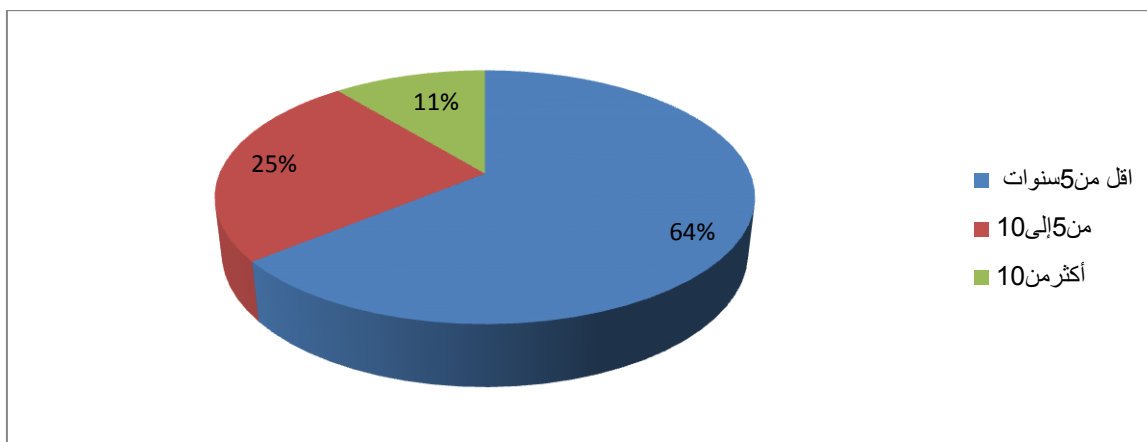
المحور الأول:

الجدول رقم(04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب تصفح الموقع الإلكتروني للجامعة.

النسبة	التكرار	مدة التصفح	
44,6	25	أقل من 5 سنوات	نعم
46,4	26	من 5 إلى 10	
8,9	5	أكثر ن 10 سنوات	
1.12	02	لا	
100	56	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه رقم 04 يتضح لدينا أن نسبة 46.4% من الباحثين أجابت باختيار مدة التصفح ما بين 05-10 سنوات ونسبة 44.6% بمدة أقل من 05 سنوات و هذا نظرا لتطور الموقع طيلة العشر سنوات الأخيرة، أما باقي النسبة و هي قليلة بلغت 8.9% فأجابت على أنها تتصفح الموقع أكثر من 10سنوات.

من خلال ما سبق نستنتج أن تطور الموقع خلال العشر سنوات الأخيرة جعل من الأساتذة يتصفحون الموقع نظرا لحتوائه العديد من الخدمات الجديدة، والمستجدات واكتساب المعلومات التي يستفيد منها باعتبار الموقع الالكتروني للجامعة اعلامي بالدرجة الأولى، إضافة إلى ظهور خدمة **4g** التي سمحت للأساتذة بتصفح الموقع في أي مكان و زمان.



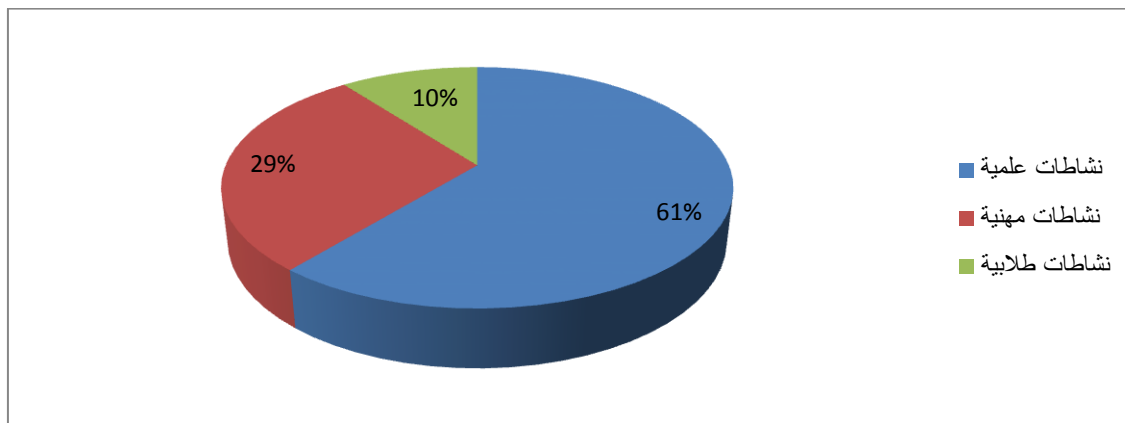
شكل رقم(04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب تصفح الموقع الالكتروني للجامعة.

الجدول رقم(05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب اهتمامات بالموقع الالكتروني.

Responses		
النسبة	التكرار	
61,0%	47	نشاطات_علمية
28,6%	22	نشاطات مهنية
10,4%	8	نشاطات طلابية
100,0%	77	المجموع

من خلال الجدول رقم 05 نلاحظ أن إجابات أفراد العينة الذين تمحورت إجاباتهم حول اهتمام الموقع بالنشاطات العلمية التي بلغت **61.0%** نسبتهم بسبب اهتمام الموقع كثيرا بنشاطات العلمية، في حين أجابت نسبة **28.6%** بنشاطات المهنية نظرا لاهتمام الأساتذة أيضا بمثل هذه النشاطات و بدرجة اهتمام قليلة بلغت **10.4%** بنشاطات الطلابية لكون هاته الأخيرة لا تلقى اهتمام واسع من الأساتذة.

من خلال ما سبق نستنتج أن اهتمام الأساتذة بالنشاطات العلمية بارز بدرجة كبيرة كون هذه النشاطات تقيدهم في إجراء البحوث العلمية والأعمال التطبيقية مثل الاستفادة من المحاضرات والمكتبة في حين يهتمون أيضا ولو بشكل معتبر بالنشاطات المهنية التي هي جزء من العمل الذين يؤدونه .

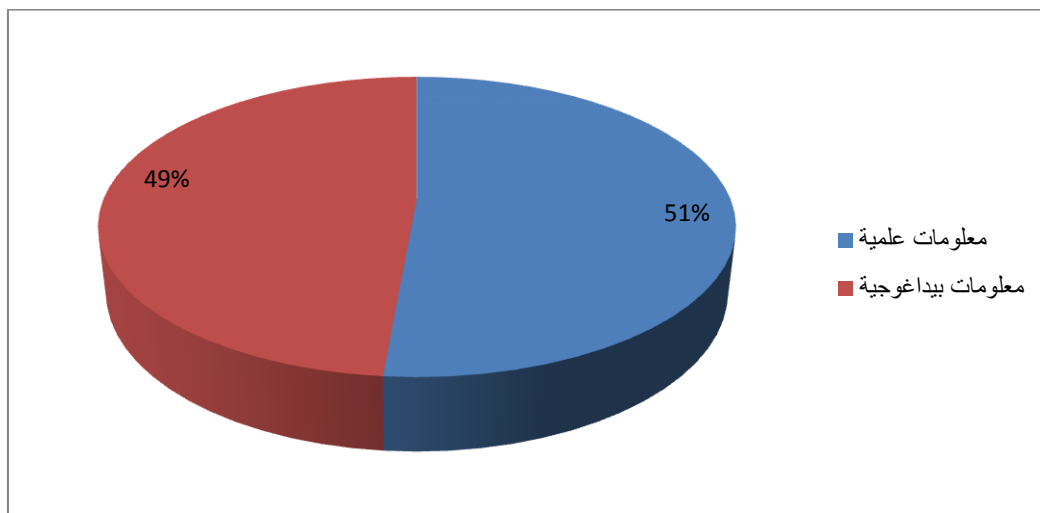


شكل رقم(05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اهتمامات بالموقع الالكتروني.

الجدول رقم(06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب تفضيل نوع المعلومات في الموقع الالكتروني للجامعة.

Responses		
النسبة	التكرار	
51,4%	38	معلومات_علمية
48,6%	36	معلومات_بيداغوجية
100,0%	74	المجموع

من خلال الجدول رقم 06 يتبين لدينا أن نسبة 51.4% من الباحثين أجابت باختيار المعلومات العلمية بسبب أهمية هاته المعلومات للأساتذة وبنسبة متقاربة بلغت 48.6% معلومات بيداغوجية. ومنه نستنتج أن كلا المعلومات العلمية و البيداغوجية تلقى اهتمام الأساتذة فيطلعون على الموقع للحصول على مثل هذه المعلومات لمعرفة كل جديد الجامعة واكتشاف ما يفيدهم وأيضا لاعتبارهم معينين بكل ما يدور داخل الجامعة.



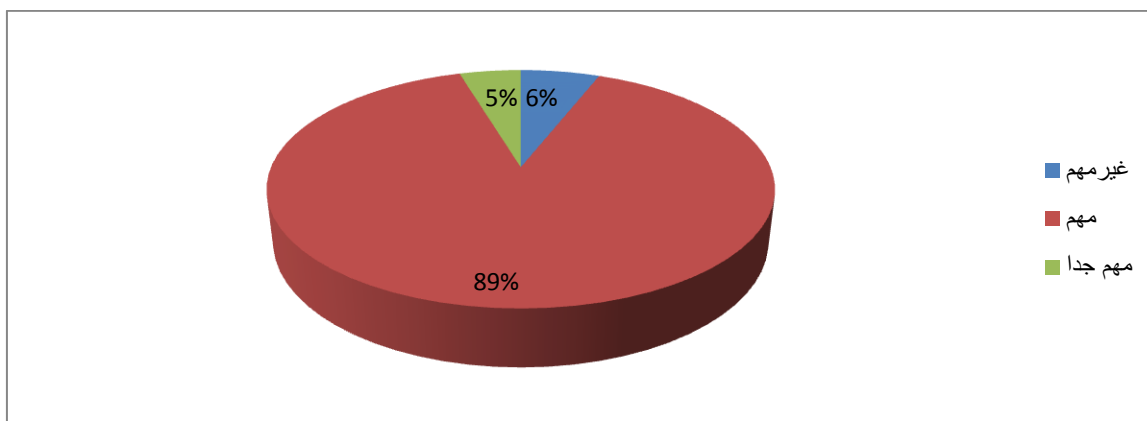
شكل رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب تفضيل نوع المعلومات من الموقع الإلكتروني للجامعة.

الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب درجة أهمية الموقع الإلكتروني للجامعة.

النسبة %	التكرار	
1,8	1	غير مهم
26,8	15	مهم
71,4	40	مهم جدا
100,0	56	المجموع

من خلال الجدول رقم 07 يتضح لدينا أن نسبة 71.4% من أفراد العينة أجابت بمهم جدا لكون الموقع الإلكتروني ضروري من أجل الحصول على الخدمات المتنوعة من طرف الباحثين، ونسبة 26.8% من أفراد العينة أجابت بمهم بسبب تلبية الموقع لمتطلبات الباحثين، ونسبة 1.8% من الباحثين أجابت غير مهم وهذه حالة شاذة.

من خلال ما سبق نستنتج أن اجابات الباحثين منطقية جدا لكون الموقع الإلكتروني مهم جدا وضروري من أجل الحصول على المعلومات والأخبار ومختلف الخدمات، فهي مرتبطة بشكل كبير بعمل الأساتذة حيث يسهل الموقع من عملهم ويلبي احتياجاتهم.

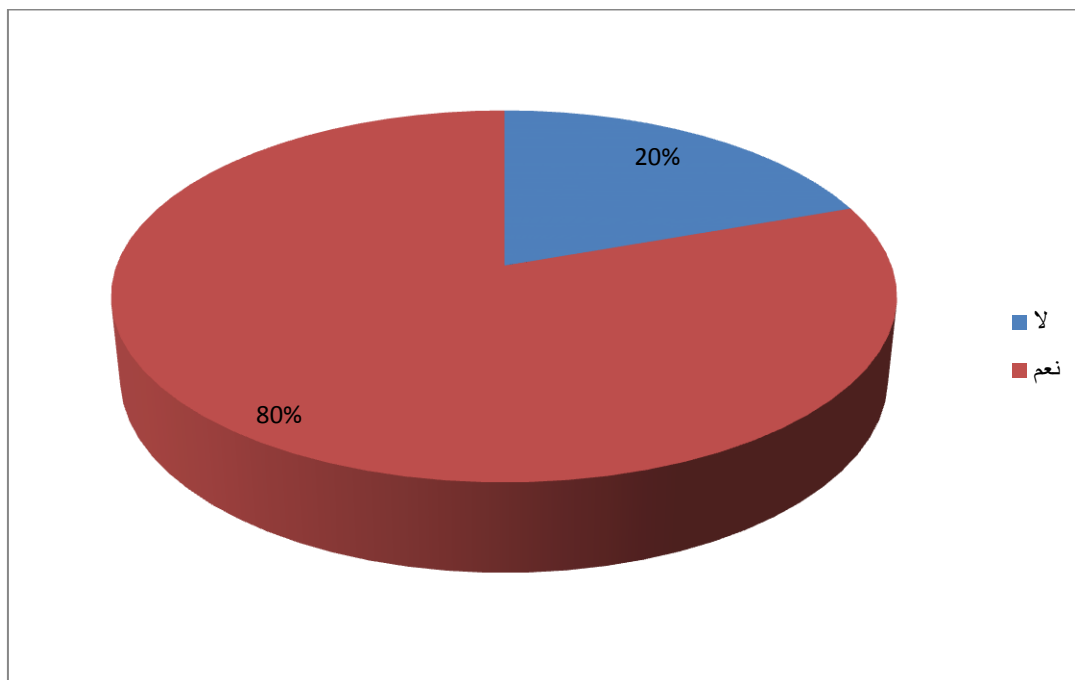


شكل رقم(07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب درجة أهمية الموقع الالكتروني للجامعة.

الجدول رقم(08): يوضح مدى مساهمة الموقع في تبسيط الوصول للمخرجات المعرفية.

النسبة %	التكرار	
19,6	11	لا
80,4	45	نعم
100,0	56	المجموع

من خلال الجدول رقم 08 يتضح لنا أن نسبة 80.4% من أفراد العينة أجابت بالبديل نعم وهو ما يعني أن التصميم له دور في تبسيط للوصول لمخرجات المعرفة العلمية، بينما أجابت نسبة 19.6% بالبديل لا لكون التصميم لا يساهم في تبسيط مخرجات المعرفة العلمية. من خلال ما سبق نستنتج أن بساطة الموقع تساهم في تبسيط وصول المخرجات المعرفة العلمية وهذا دون إغفال المعارضين للطرح الذين مثلوا نسبة 19.6% وهي نسبة معتبرة من مجموع الباحثين، وهذا راجع لكون الموقع مازال يعاني من نقائص قد تعصب من عملية البحث عن المعلومة.



شكل رقم(08): يمثل مدى مساهمة الموقع في تبسيط الوصول للمخرجات المعرفية.

المحور الثاني:

مقياس ليكرت الثلاثي

المستوى	الوسط المرجح
نادرا	1.66-1
أحيانا	2.33-1.67
دائما	3 - 2.34

الجدول رقم(09): يوضح الخدمات الاجتماعية التي يلجوا إليها الباحثين في الموقع الإلكتروني.

المقياس			فروع الخدمة		نوع الخدمة
دائماً	أحيانا	نادرا			
01	06	49	ت	منحة التقاعد	اجتماعية
1.8	10.7	87.5	%		
10	29	17	ت	عملية القرعة	
17.9	51.8	30.4	%		
02	17	37	ت	طلب السلفية	
3.6	30.4	66.1	%		
00	09	47	ت	منحة الزواج	
00	16.1	83.9	%		
03	09	44	ت	مركز العلاج النفسي	
5.4	16.1	78.6	%		
2	11	43	ت	مركز العلاج الطبي	
3.6	19.6	76.8	%		
7.1	39.3	53.6	%		

من خلال الجدول أعلاه رقم **09** نلاحظ أن العبارات جاءت حسب درجة تشبعها مرتبة وفق الترتيب التنازلي كالتالي: احتلت العبارة " خدمة عملية القرعة " في المرتبة الأولى حيث أن عينة الدراسة أحيانا ما تلجأ إلى الموقع الإلكتروني للتسجيل في عمليات القرعة ، وفي المرتبة الثانية جاءت العبارة "طلب السلفية" لأن عينة الدراسة أحيانا ما تطلع على الموقع الإلكتروني بغرض الحصول على معلومات عن طلب السلفية في المرتبة الثالثة جاءت عبارة "مركز العلاج النفسي" لأن عينة الدراسة نادرا ما تلجأ إلى الموقع الإلكتروني للاستفادة من هاته الخدمة، أما المرتبة الرابعة جاءت عبارة "مركز العلاج الطبي" حيث أن المبحوثين نادرا ما يلجئون لهاته الخدمة.

وفي المرتبة الخامسة أتت عبارة "منحة الزواج" لأن عينة الدراسة نادرا ما تلجأ لهاته الخدمة، أما المرتبة الأخيرة عادت لعبارة "منحة التقاعد" لأن عينة الدراسة نادرا ما تلجأ إلى الموقع الإلكتروني للاستفادة من منحة التقاعد.

من خلال ما سبق نستنتج أن الأساتذة يلجون إلى خدمات الاجتماعية بشكل متوسط وذلك لنقص هذه الخدمات وقلة احتياج الباحثين لمثل هذه الخدمات فهي تضع شروط معينة لاستفادة منها وهو ما لا يحقق رغبة الباحثين.

جدول رقم(10): يوضح الخدمات الإدارية والبيداغوجية التي يلجوا إليها الباحثين في الموقع

الإلكتروني.

المقياس			فروع الخدمة		نوع الخدمة
دائما	أحيانا	نادرا			
34	11	8	ت	البريد الإلكتروني	إدارية وبيداغوجية
66.1	19.6	14.3	%		
27	24	5	ت	محاضرات	
48.2	42.9	8.9	%		
17	32	7	ت	دروس على الخط	
30.4	57.1	12.5	%		
29	22	5	ت	المكتبة	
51.8	39.3	8.9	%		
25	27	4	ت	المجلات	
44.6	48.2	7.1	%		
26	29	1	ت	الكليات والمعاهد	
46.4	51.8	1.8	%		
3	16	37	ت	عروض منح الاستشارات	
5.4	28.6	66.1	%		
22	28	6	ت	بوابة طلب التبرص	
39.3	50	10.7	%		
25	28	3	ت	بوابة طلب الوثائق	
44.6	50	5.4	%		
7	23	26	ت	حاضنة الاعمال	

12.5	41.1	46.4	%	
33	18	5	ت	رزمة النشاطات
58.9	32.1	8.9	%	البداغوجية
4	22	30	ت	ciel
7.1	39.3	53.6	%	

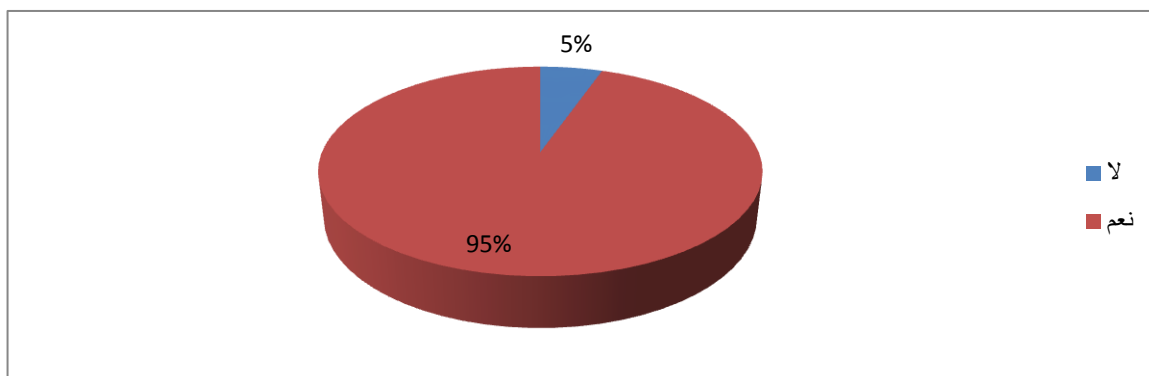
من خلال الجدول أعلاه رقم 10 نلاحظ أن خدمة كل من البريد الإلكتروني والمحاضرات والمكتبة ورزمة النشاطات البيداغوجية درجة الولوج لها كانت دائما وهذا راجع إلى أهمية هذه الخدمات عند الباحثين وخدمة كل من دروس على الخط والمحلات، الكليات والمعاهد، بوابة طلب التبرص، بوابة طلب الوثائق درجة الولوج لها كانت أحيانا نظرا لاستفادة الباحثين من هذه الخدمات في حين عبر أفراد العينة عن خدمة كل من عروض منح الاستشارات وحافطة الأعمال بالبدليل نادرا لكون هاته الخدمات الأخيرة لا تلقى اهتماما كبيرا. من خلال ما سبق نستنتج أن أفراد العينة يستفيدون من خدمات (البريد الإلكتروني، المحاضرات المكتبة ورزمة النشاطات البيداغوجية) بشكل دائم وهي الأكثر تفضيلا من الخدمات الأخرى هذا يعني أن هذه الخدمات تشغل حيزا كبيرا وتؤثر عليهم لدورها الفعال في نشاطات الأساتذة في تمكنهم من الحصول على المعلومات والأخبار وزيادة ارتباط هذه الخدمات بالنشاطات الجامعية، أما عن باقي الخدمات فهي لا تستهوي الأساتذة بشكل كبير نزولا عند رغبتهم واحتياجاتهم .

الجدول رقم(11): يوضح مدى ارتباط المعلومات في الموقع الإلكتروني بطبيعة الخدمات التي تقدمها الجامعة.

النسبة %	التكرار	
5,4	3	لا
94,6	53	نعم
100,0	56	المجموع

من خلال الجدول رقم11 يتبين لنا أن نسبة 94.6% من الباحثين أجابت (بنعم) بسبب ارتباط الخدمات الإلكترونية بما هو موجود على أرض الواقع، في حين نسبة قليلة جدا بلغت 5.4% أجابت بالبدليل لا أي (لا) ارتباط بين الخدمات الموجودة في الموقع و بين الخدمات الموجودة في الجامعة. من خلال ما سبق نستنتج أن دور المسؤولين في تجسيد الخدمات الإلكترونية على أرض الواقع وتقديم

تسهيلات ووصول إلى رغبة الأساتذة جعل من الجامعة تحتل المرتبة الأولى وطنيا ولعل هذا راجع إلى الموقع الإلكتروني وما يحتويه من معلومات مختلفة ونزولا عند رغبة المستفيدين من استفادة الكترونيًا بدلا البحث عنها على أرض الواقع.



شكل رقم(11): يمثل مدى ارتباط المعلومات في الموقع الإلكتروني بطبيعة الخدمات التي تقدمها الجامعة

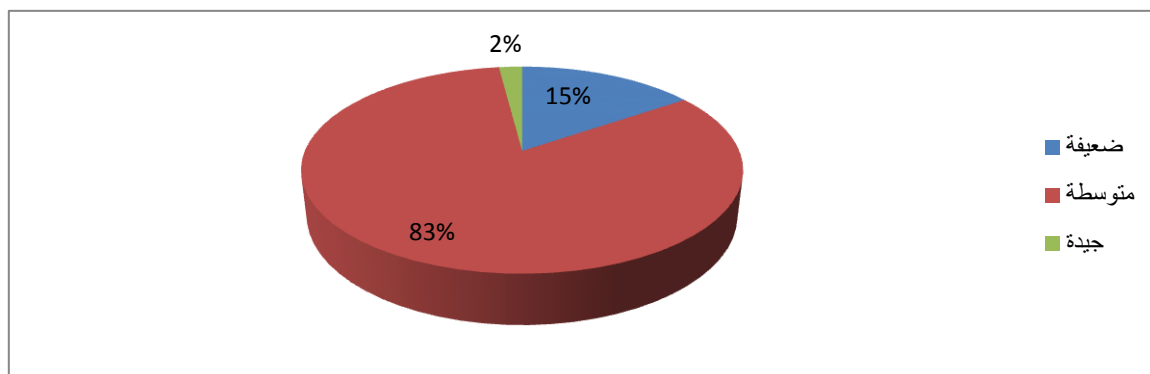
الجدول رقم(12): يوضح مدى فاعلية الخدمات الإلكترونية المتاحة على الموقع.

التكرار	النسبة %	
6	10,7	ضعيفة
32	57,1	متوسطة
18	32,1	جيدة
56	100,0	المجموع

من خلال الجدول رقم 12 يتضح لدينا أن نسبة 57.1% من أفراد العينة أجابت بتوسط فاعلية الخدمات الإلكترونية، ونسبة 32.1% أجابت بجيد لكون أن هناك فاعلية بين الموقع و الباحثين و بدرجة ضعيفة أجابت نسبة قدرت ب 10.7% بضعف فاعلية الخدمات الإلكترونية .

من خلال ما سبق نستنتج أن الموقع يوفر بشكل متوسط الخدمات التي تتيح التفاعلية داخل الموقع هذا بسبب بساطة تصميم الموقع الذي يحتاج لتحسين والتطوير ونقص في الرد على تعليقات الباحثين مثل البريد الإلكتروني الذي يعتبر وسيلة تفاعلية تمكن الأساتذة من إيصال آرائهم وأفكارهم في حين أشادت نسبة معتبرة على أن فاعلية خدمات الإلكترونية المتاحة في الموقع جيدة وهو ما يعود بالإيجاب على الموقع في معرفة النقائص

وتدراكها وتحسين جودة الخدمات وتحقيق رغبة واحتياجات المبحوثين.



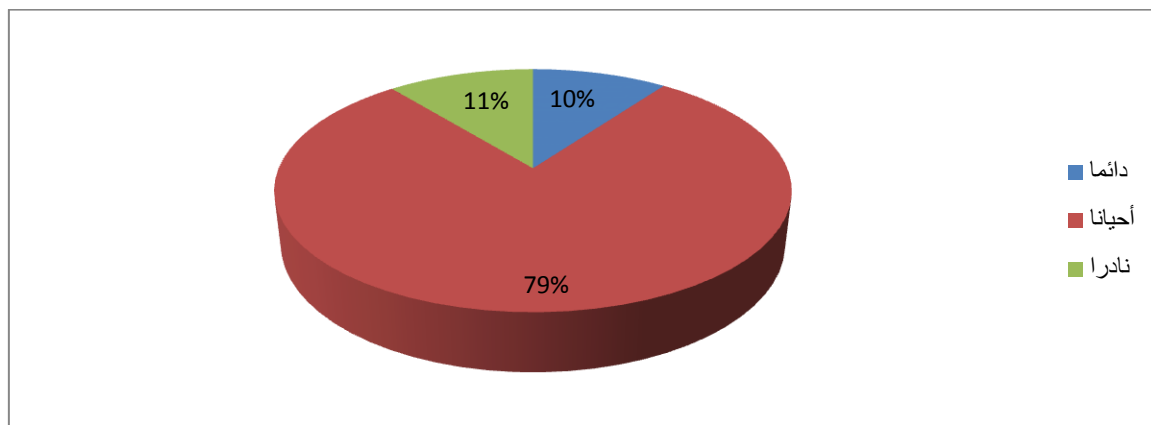
شكل رقم(12): يمثل مدى فاعلية الخدمات الالكترونية المتاحة على الموقع.

الجدول رقم(13): يوضح مدى توفير الخدمات الالكترونية للوقت والجهد.

النسبة %	التكرار	
8,9	5	نادرا
64,3	36	احيانا
26,8	15	دائما
100,0	56	المجموع

من خلال الجدول رقم 13 نلاحظ أن نسبة 64.3% من المبحوثين أجابت أحيانا وذلك أن هنالك خدمات ليست متاحة الكترونيا، بينما أجابت نسبة 26.8% دائما على أن الخدمات الالكترونية توفر الوقت و الجهد، ونسبة أخرى تقدر بـ 8.9% أجابت نادرا بسبب عدم توفر خدمات الكترونية موجود على أرض الواقع.

من خلال ما سبق نستنتج أن أغلبية الأساتذة الذين صرحوا بأن خدمات الالكترونية توفر أحيانا الوقت والجهد وهذا راجع لسرعة تحديث المعلومات في الموقع وتسهيل عملية نشر الالكتروني لعلامات الطلبة ووضع الإعلانات ومعرفة الأخبار دون التنقل للجامعة وهو ما أتاح للأساتذة توفير الوقت والجهد ولكن هذه الخدمات ليست متوفرة بصفة دائمة وهو ما عبر عنه الأساتذة بنقص يجب تداركه ووضع كل الإمكانيات في سبيل تحقيق متطلباتهم.



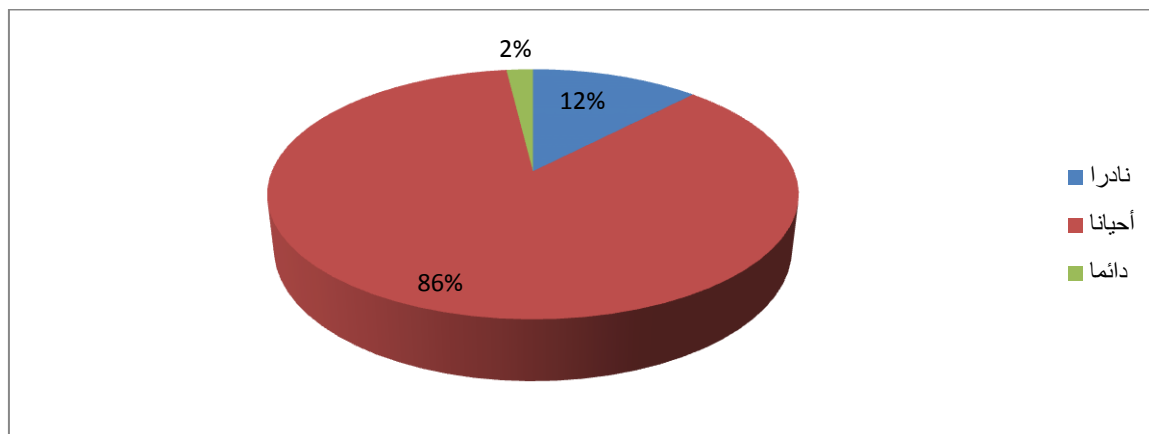
شكل رقم(13): يمثل مدى توفير الخدمات الالكترونية للوقت والجهد.

الجدول رقم(14): يوضح مدى تلبية الخدمات الالكترونية احتياجات المبحوثين من معلومات.

النسبة %	التكرار	
8,9	5	نادرا
62,5	35	احيانا
28,6	16	دائما
100,0	56	المجموع

من خلال الجدول رقم 14 يتضح لدينا أن نسبة 62.5% من أفراد العينة أجابت أحيانا، بينما أجابت نسبة 28.6% دائما لكون المبحوثين يجدون معظم احتياجاتهم متوفرة، أما النسبة المتبقية 8.9% تمثل نسبة قليلة وتعبر عن قلة تلبية احتياجات المبحوثين.

يمكن تفسير نتائج الجدول أن أكثر من نصف المبحوثين يرون أن خدمات الالكترونية في الموقع توفر أحيانا المعلومات اللازمة لمواكبة التطورات، وهذا راجع إلى قيام الموقع الالكتروني بوظائفه وذلك لكفاءة مسيره والتحديث المستمر للمعلومات، ومن جهة أخرى لا يعني أنه يلبي احتياجات المبحوثين من معلومات بصفة مطلقة حيث لا يزال يعاني من نقص ملحوظ في كمية المعلومات والخدمات المتاحة.



شكل رقم(14): تلبية مدى تلبية الخدمات الالكترونية احتياجات الباحثين من معلومات.

المحور الثالث:

السؤال:

من خلال دراسة إجابات حول السؤال المتعلق بمعرفة آراء حول مخرجات المعرفة العلمية للموقع نلاحظ أغلب الإجابات كانت متباينة بين مقبولة وجيدة كل حسب وجهة نظره.

ومنه نستنتج أن الموقع الالكتروني يلبي رغبات الباحثين رغم اختلاف تخصصاتهم العلمية لأنه يعمل على تسهيل عملية البحث وتقديم الخدمات اللازمة وتوفير الجهد والوقت، حيث له دور مهم في زيادة الثقافة المعرفية العامة هذا أثناء التحوال في محتويات الموقع.

الجدول رقم(15): يوضح رفع نسبة المستفيدين من مخرجات المعرفة العلمية المتاحة في موقع جامعة

مسيلة

يكون من خلال:

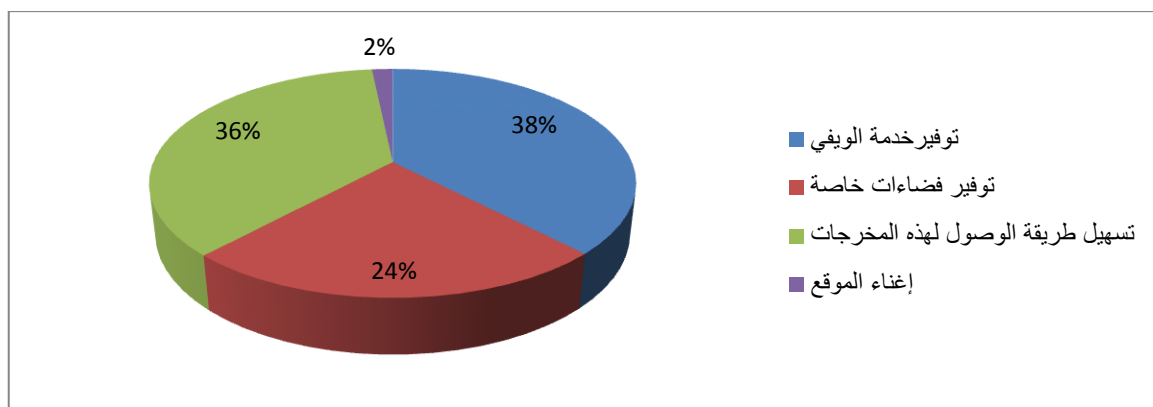
النسبة	التكرار	
27,5%	28	توفير خدمة ويفي
17,6%	18	توفير فضاءات خاصة
26,5%	27	تسهيل طريقة الوصول لهذه المخرجات
28,4%	29	اغناء الموقع بقدر كبير
100,0%	102	المجموع

من خلال الجدول رقم 15 يتضح لدينا أن نسبة 28.4% من أفراد العينة أجابت بإغناء الموقع

بسبب احتياجات الباحثين لمثل هذه الخدمات، بينما أجابت نسبة 27.5% من الباحثين بتوفير wifi

نظرا لعدم توفر هاته الخدمة حاليا و توفرها في أماكن محدودة وبدرجة تغطية ضعيفة، في حين أجابت نسبة **26.5%** من المبحوثين بتسهيل طريقة الوصول لهذه المخرجات ،أما النسبة المتبقية والمقدرة ب**17.6%** أجابت بتوفير فضاءات خاصة لتلبية رغبة المبحوثين و ذلك نظرا لمتطلباتهم.

ومنه يتبين لنا أن أكثرية المبحوثين لم يقع اختيارهم على عامل واحد من أجل رفع نسبة المستفيدين من مخرجات المعرفة العلمية في الموقع، بل كانت رؤيتهم بأنه توجد عدة نقائص وجب معالجتها، ونسبة معتبرة من المبحوثين ترى أن أهم ما يجب معالجته هو توفير خدمة **WI-FI** داخل الجامعة والإقامات، من أجل تسهيل الولوج للموقع ،ولا نغفل الصعوبات الأخرى الموضحة في اجابات المبحوثين كتسهيل الوصول لهذه المخرجات ،وكذا إغناء الموقع بقدر كافي من قواعد البيانات المختلفة اللغات والتخصصات.



شكل رقم(15): يمثل رفع نسبة المستفيدين من مخرجات المعرفة العلمية في موقع جامعة مسيلة

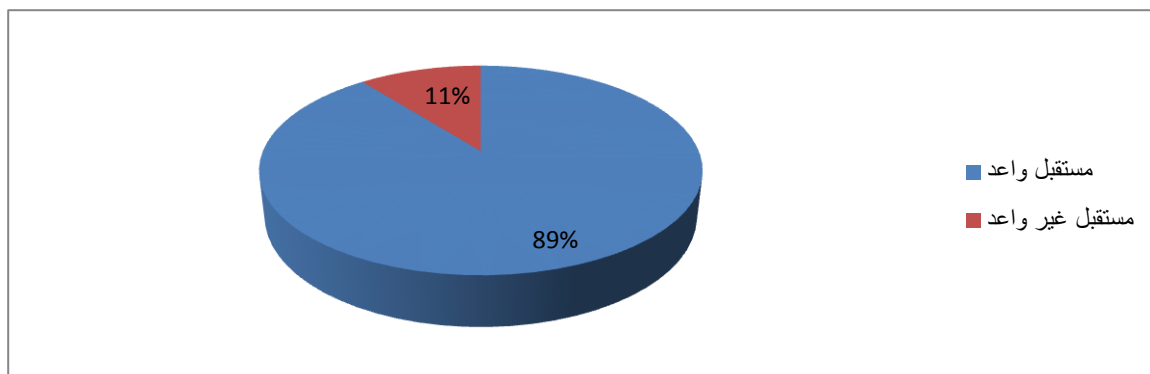
الجدول رقم(16): يوضح مستقبل الموقع الالكتروني.

النسبة %	التكرار	
89,3	50	مستقبل واعد
10,7	6	مستقبل غير واعد
100,0	56	المجموع

من خلال الجدول رقم 16 نلاحظ أن نسبة **89.3%** من المبحوثين أكدوا على أن الموقع يملك مستقبل واعد وهذا بالأغلبية الساحقة لأنه يتطور بشكل مستمر، أما نسبة **10.7%** فأجابوا بمستقبل غير واعد.

تبين نتائج الجدول أن الأغلبية الساحقة من الأساتذة يرون أن مستقبل الموقع الالكتروني في ظل استخدام هذه المخرجات هو مستقبل واعد ، وهذا الرأي جاء مدعما لجهود جامعة مسيلة ووزارة التعليم العالي التي تسعى من أجل مواكبة التطورات العلمية قصد إيصال المعلومات والخدمات للأساتذة و الباحثين، وتوفير

قواعد البيانات والاستفادة منها.

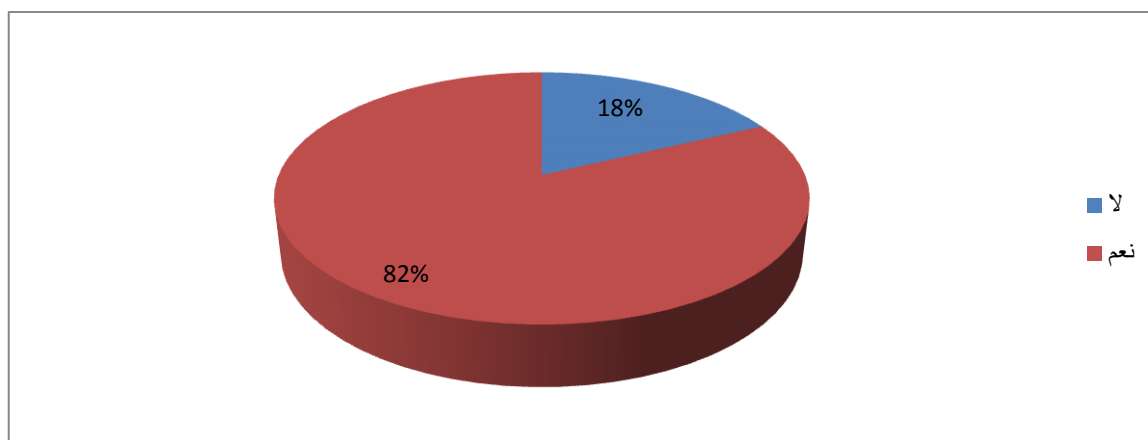


شكل رقم(16): يمثل مستقبل الموقع الالكتروني.

الجدول رقم(17): يوضح مدى راضى المبحوثين عن الموقع الالكتروني.

النسبة %	التكرار	
17,9	10	لا
82,1	46	نعم
100,0	56	المجموع

من خلال الجدول رقم 17 نلاحظ أن نسبة 82.1% من المبحوثين أجابت بالبدليل (نعم) معبرين عن رضاهم حول الموقع الالكتروني وهذا راجع لمستوى الخدمات المقدمة من طرف الموقع ،ونسبة ضئيلة بلغت 17.9% من المبحوثين عبروا عن عدم راضهم على الموقع الالكتروني.



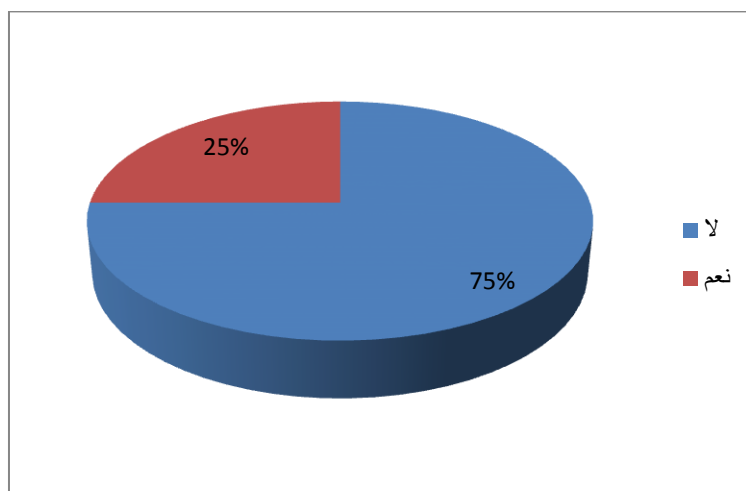
شكل رقم(17): يمثل مدى رضا المبحوثين عن الموقع الالكتروني

تشير نتائج الجدول إلى أن أغلبية الباحثين عبروا عن رضاهم حول الموقع وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على فعالية ونجاعة الموقع الإلكتروني ودوره في تسهيل تقديم الخدمات بأقل جهد ووقت ممكن لتحقيق الوظيفة المنوطة به وهي تحقيق أكبر قدر من الرغبات واحتياجات المستفيدين، ونجد في المقابل نسبة قليلة عبرت عن عدم رضاها حول الموقع الإلكتروني وهذا راجع إلى نقص إمكانيات الموقع في سبيل تطوير خدماته وكذا وجود بعض العوائق والصعوبات التي تواجه الباحثين.

الجدول رقم(18): يوضح صعوبات التي تواجه الباحثين أثناء استخدام مخرجات المعرفة العلمية.

النسبة %	التكرار	
75,0	42	لا
25,0	14	نعم
100,0	56	المجموع

من خلال الجدول رقم 18 يتضح لدينا أن نسبة 75.0% أجابت بالبدليل(لا) وهذا يعني أن الباحثين لا يجدون صعوبات كبيرة أثناء استخدام المخرجات المعرفة العلمية، بينما أجابت نسبة 25.0% بالبدليل(نعم) وهي نسبة ضعيفة توجه صعوبات نوعا ما. من خلال النتائج يتبين لنا أغلب الباحثين يلقون تسهيلات أثناء استخدام المخرجات المعرفة العلمية وهذا لجودة الموقع وتوفره على العديد من الخصائص على غرار سرعة التحميل وتغطية كافة النشاطات البيداغوجية والإدارية، دون إغفال العدد الأخرى من الباحثين الذي يرى أنه هناك صعوبات أثناء استخدام مخرجات الموقع.



شكل رقم(18): يمثل صعوبات التي تواجه الباحثين أثناء استخدام مخرجات المعرفة العلمية.

نتائج واقتراحات

الدراسة

نتائج الدراسة:

❖ بالنسبة لدور الموقع الالكتروني في التعريف بمخرجات البحث العلمي للجامعة:

- يتصفح أغلب أفراد العينة الموقع الالكتروني للجامعة وأكثرهم يتصفحونه منذ أقل من 10 سنوات.
- معظم أفراد العينة يهتمون بالنشاطات العلمية وبدرجة أقل النشاطات المهنية وهذا ما يوضحه الجدول الخاص باهتمامات الموقع الالكتروني
- فيما يخص نوع المعلومات المفضل الحصول عليها من الموقع الالكتروني فقد تبين كل من المعلومات العلمية والبيداغوجية تستهوي أفراد العينة.
- بالنسبة لاهتمام الأساتذة الجامعيين بالموقع الالكتروني فقد تبين لنا أن أفراد العينة لديهم اهتمام بالموقع لكن درجة اهتمامهم تختلف .
- تكشف الدراسة أن تصميم الموقع وما يوفره من مخرجات يسهل الحصول على المعلومة حيث وافق أغلب افراد العينة على ذلك ،ويؤكد اغلبهم على أن بساطة الموقع أسهمت في وصولهم لمخرجات المعرفة العلمية.

❖ وبالنسبة لخدمات الموقع الالكتروني والمساهمة في تفعيله:

- كما توصلت الدراسة أن أغلب المبحوثين يستغلون خدمة البريد الالكتروني تليها خدمة المكتبة و رزنامة النشاطات البيداغوجية ثم المحاضرات أما باقي الخدمة فانت بنسب قليلة على غرار خدمة عملية القرعة ومنحة التقاعد و غيرها.
- وافق أغلب أفراد العينة على أن المعلومات المتوفرة في الموقع الالكتروني مرتبطة بطبيعة الخدمات التي تقدمها الجامعة.
- تبين الدراسة أن فاعلية الخدمات الالكترونية المتاحة على الموقع متوسطة على العموم ،حيث لا يتيح الموقع الالكتروني خدمة التفاعلية بين مستخدمه بشكل مطلق.
- أتاحت خدمات الموقع الالكتروني للجامعة لأفراد العينة الوقت والجهد وذلك في تلبية احتياجاتهم من معلومات .
- تؤكد نتائج الدراسة أن هناك عدة إجراءات يجب للجامعة القيام بها من أجل رفع نسبة المستفيدين من مخرجات الموقع أهمها توفير خدمة wifi داخل الجامعة و الإقامات الجامعية كما أكد أفراد العينة أنه يجب تسهيل طريقة الوصول لهذه المخرجات وإغناء الموقع بقدر كبير من قواعد البيانات.

- توصلت الدراسة إلى أن معظم الباحثين يرون أن مستقبل الموقع الإلكتروني في ظل استخدام المخرجات العلمية هو مستقبل واعد كون هذه المخرجات مساهمة في تحصيل الباحثين للخدمات بمختلف أنواعها.
- أقر أغلب أفراد العينة على أن ليست هناك صعوبات تواجههم أثناء استخدام المخرجات المعرفة العلمية.

النتيجة العامة:

من خلال نتائج التساؤلات الفرعية نتوصل إلى أن خدمات المتوفرة في الموقع الإلكتروني، ساهمت في تلبية حاجيات الباحثين إلا أن هناك بعض النقائص يجب على الإدارة الوصية والعاملين في مجال الإعلام والاتصال من تقنيين ومهندسين وأساتذة مختصين على تكثيف الجهود والعمل على تجاوز الصعاب والمطبات من أجل الوصول إلى مستوى تطلعات مستخدمه.

مقترحات الدراسة:

- قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاقتراحات يمكن إنجازها فيما يلي:
- ✓ على المسؤولين الإداريين والتقنيين القائمين على الموقع الإلكتروني لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة أخذ نتائج هذه الدراسة بعين الاعتبار لتحسين وتطوير الموقع الإلكتروني لتلبية احتياجات جميع المستخدمين من (الطلبة، أساتذة، عمال، المجتمع الخارجي).
 - ✓ على القائمين على الموقع الاهتمام أكثر بالجوانب العلمية والبيداغوجية والأكاديمية في الموقع.
 - ✓ فتح المجال تقنيا وإداريا لطرح المشاكل والانتقادات على مستوى الموقع وبالتالي يكون هناك تواصل أفضل بين جميع الأطراف، تحسين في تدفق الإعلام وتفاعلية اتصالية بناءة.
 - ✓ إجراء دراسات تقييمية دورية لتقييم الموقع الخاص بالجامعة، وقد يشمل رضى المستفيد عن الخدمات الموقع، وأيضا الصعوبات التقنية والفنية التي تواجه القائمين عليه.
 - ✓ الاهتمام بالموقع من ناحية التصميم والمضمون وفق المعايير والتجارب العالمية، فالتصميم يساعد المستخدم على الاستيعاب السريع للموقع، ويعد المضمون الهدف الذي يسعى إليه المستخدم فإذا كان الجهد المبذول في البحث يعادل أو يفوق الاسترجاع فإن هذا الموقع يعد فاشلا.

خاتمة

خاتمة:

اتضح لنا من خلال تحليلنا لهذه الدراسة أن التطور السريع الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أدى إلى العديد من التحولات التي مست مختلف جوانب الحياة منها جانب التعليم العالي والمتمثل في الموقع الإلكتروني الذي هو محور دراستنا حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على خدمات الموقع الإلكتروني في الجامعة ومدى استخدام الأساتذة لهذه الخدمات.

وفي الجانب التطبيقي، فقد بين لنا تحليلنا للدراسة أن أغلب أساتذة جامعة محمد بوضياف يتصفحون موقع الإلكتروني للجامعة ويفضلون استخدامه من خلال الاستفادة من الخدمات البيداغوجية مثل الوثائق الإدارية ورزنامة البيداغوجية والوثائق الإدارية والإعلانات ومختلف الأنشطة والمحاضرات العلمية.

كما اتضح لنا من خلال الدراسة الميدانية أن استخدام موقع الجامعة الإلكتروني يكون بدافع ربح الوقت، زيادة الفهم، والحصول على المعلومات وكشفت نسبة كبيرة من أفراد العينة يؤكدون على استخدامهم الموقع الإلكتروني للجامعة.

توصلنا إلى أن هناك عمل دؤوب من قبل جامعة محمد بوضياف بالمسيلة من خلال تقديم خدمات عبر الموقع الإلكتروني نالت رضا الأساتذة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً - مراجع عربية:

1- الكتب

1. أبو شقرا راجي. (1997). دليل استعمال الإنترنت لغير المتخصصين، ط1 ، المؤسسات الجامعية للدراسات، بيروت، لبنان.
2. إحسان محمد الحسن. (2005). النظريات الاجتماعية المتقدمة، ط1، سوريا، دار وائل، عمان، الأردن.
3. أحمد بدر. (1988). مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات، دار المريخ، الرياض، السعودية.
4. حسن عماد مكاوي، ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط5، الدار المصرية اللبنانية، مصر.
5. سهيلة محسن، كاظم الفتلاوي (2004)، تفريد التعليم وإعداد وتأهيل المعلم، نموذج في القياس والتقويم، ط1، دار الشروق، عمان، الأردن.
6. صادق مصطفى عباس. الإعلام الجديد "المفاهيم والرسائل والتطبيقات"، ط1، دار الشروق، عمان، الأردن.
7. صلاح، عبد الحميد. (2012). الإعلام الجديد، مؤسسة طيبة، القاهرة، مصر.
8. عقل سعيد جمعة، النادي نور الدين أحمد. (2007). التسويق عبر الإنترنت، ط1، مكتبة المجتمع العربي.
9. علي عويس خير الدين. (1988). دليل البحث العلمي، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.
10. لغولد تشير، بوعزة تعريب عبد المجيد. (2011). البحث الذكي في شبكة الإنترنت، أدوات وتقنيات للحصول على أفضل النتائج، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية.
11. محمد منير حجاب. (2004) المعجم الإعلامي ، دار الفجر، ط1.
12. محي محمد سعد. (2000). كيفية كتابة الأبحاث والإعدادات للمحاضرات، ط2، المكتب العربي الحديث.
13. منصور بن فهد، صالح العبيد. (1996). الإنترنت استثمار المستقبل ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية.
14. يوسف شكري فرحات. (2003). معجم الطلاب "عربي، عربي"، ط5، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.

2- الرسائل والأطروحات

1. بوكراززة ، كمال. (2008). مواقع مؤسسات التعليم العالي ومراكز البحث عبر الانترنت: دراسة وصفية تقييمية، رسالة دكتوراه، في علم المكتبات: قسنطينة، الجزائر.
2. حفيظي، نهلة. (2011-2012) تكنولوجيا الاتصال الحديثة والحملات السياسية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة باتنة.
3. دولة مصطفى زهير. اشتوى عماد محمد. (2006). القائم بالاتصال في المواقع الإلكترونية الإخبارية الفلسطينية، قسم الصحافة والإعلام، غزة، فلسطين.
4. محمد فوزي، منتصر أمل. (2003). مجالات استخدام الشبكة المعلوماتية الإنترنت في الأنشطة الاتصالية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر.
5. مديحة جيطاني. (2009-2010). استخدامات الشباب الجامعي للمواقع الإسلامية، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.
6. مرزقلال ابراهيم. (2009). استراتيجية التسويق الإلكترونية للكتاب في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
7. موسى، سهام. (2007). تفعيل المواقع الإلكترونية لتحقيق تنافسية المؤسسات الصغيرة والكبيرة، رسالة لنيل شهادة ماجستير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
8. هادف، نور الدين. (2007). التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر.

3- الملتقيات

1. كركوش فتيحة 18/17 أفريل/2011 / (البحث العلمي والباحثين في الجزائر، الواقع والآفاق)، الملتقى الدولي حول البحث العلمي وتطبيقاته في العالم العربي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قلمة.

ثانيا- مراجع أجنبية:

- Le petit robert.1987.Cité par seven aline (1e).l'offre de services dans une bibliothèque lettres et gestion de la manufacture des tabacs services Commun de la documentation de l'université jean moulin lyon3.1998
- C.Gronroos.service management and marketing.1990.

الملاحق

جامعة المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر "اتصال وعلاقات عامة" تحت عنوان

خدمات المواقع الالكترونية في المؤسسات الجامعية

موقع جامعة محمد بوضياف بالمسيلة www.univ-msila.dz /AR نموذجاً

نطلب من سيادتكم ملئ هذه الاستمارة بعناية، ونحيطكم علماً بأن كل المعلومات التي ستدلون بها ستستغل لأغراض علمية خالصة، شكراً مسبقاً على مساعدتكم لنا.

إشراف الأستاذ:
د. بونيف محمد ملين

إعداد الطالب:
طيوب ابراهيم

ملاحظة: تتم الإجابة بوضع علامة (X) في العبارة المناسبة

الموسم الجامعي 2019/2018

أولاً: البيانات الشخصية

1-الجنس:

ذكر أنثى

2-التخصص:

تاريخ ع. اجتماع
فلسفة ع. الاعلام والاتصال
ع. اسلامية ع. النفس

3- الرتبة:

أستاذ أ.محاضر(أ) أ.محاضر(ب) أ.مساعد(أ)
أ.مساعد(ب)

المحور الأول: دور الموقع الإلكتروني في التعريف بمخرجات البحث العلمي بجامعة المسيلة

1-هل تتصفح الموقع الإلكتروني للجامعة؟

نعم لا

-في حالة الاجابة ب (نعم) :منذ متى تتصفحه؟

اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 أكثر من 10 سنوات

2-هل ترى أن الموقع الإلكتروني للجامعة يهتم أكثر ب:

نشاطات علمية نشاطات مهنية نشاطات طلابية

3- ما نوع المعلومات التي تفضل الحصول عليها من الموقع الإلكتروني للجامعة؟

معلومات علمية معلومات بيداغوجية

معلومات أخرى:.....

4- ما مدى أهمية الموقع الإلكتروني للجامعة بالنسبة إليكم؟

مهم جدا مهم غير مهم

5- هل تصميم الموقع ساهم في تبسيط الوصول لمخرجات المعرفة العلمية؟

نعم لا

المحور الثاني: خدمات الموقع الالكترونية والمساهمة في تفعيله

1- ما هي الخدمات التي تفضل الولوج اليها في الموقع الالكتروني ؟

المقياس			فروع الخدمة	نوع الخدمة
نادرا	أحيانا	دائما		
			منحة التقاعد	اجتماعية
			عملية القرعة الخاصة بالعمرة	
			طلب السلفية	
			منحة الزواج	
			مركز العلاج النفسي	
			مركز العلاج الطبي	
			البريد الالكتروني	
			محاضرات	
			دروس على الخط	
			المكتبة	
			المجلات	
			الكليات والمعاهد	
			عروض منح الاستشارات	
			بوابة طلب التربص E-STAG	
			بوابة طلب الوثائق الإدارية e-demand	
			حاضنة الأعمال	
			رزمة النشاطات البيداغوجية	
			مركز التعليم المكثف للغات	

2- هل المعلومات المتوفرة في الموقع الالكتروني مرتبطة بطبيعة الخدمات التي تقدمها الجامعة؟

 لا

 نعم

3- مدى فاعلية الخدمات الالكترونية المتاحة على الموقع؟

جيدة متوسطة ضعيفة

4-مدى توفير الخدمات الالكترونية المتاحة على الموقع للوقت و الجهد؟

دائما أحيانا نادرا

5-هل تلبية هذه الخدمات الالكترونية احتياجاتك من المعلومات؟

دائما أحيانا نادرا

المحور الثالث: مخرجات المعرفة العلمية

1- ما رأيك في مخرجات المعرفة العلمية لموقع الرسمي لجامعة المسيلة؟

.....

2- هل رفع نسبة المستفيدين من مخرجات المعرفة العلمية المتاحة في موقع جامعة المسيلة يكون من خلال:

-توفير خدمة **wi-fi** داخل الجامعة و الإقامات

-توفير فضاءات خاصة بالإنترنت داخل الجامعة

-تسهيل طريقة الوصول لهذه المخرجات

-إغناء الموقع بقدر كبير من قواعد البيانات المختلفة

-عوامل أخرى أذكرها.....

3- كيف ترون مستقبل الموقع الالكتروني في ظل استخدام هذه المخرجات؟

مستقبل واعد مستقبل غير واعد

4-عموما هل أنت راض عن الموقع الالكتروني لجامعة المسيلة؟

نعم لا

5- هل تواجهون صعوبات أثناء استخدام مخرجات المعرفة العلمية للموقع الرسمي لجامعة المسيلة؟

نعم لا أحيانا

فهرس المحتويات

ص	العنوان
	الإهداء
	الشكر والعرفان
	ملخص
	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
10	● تحديد المشكلة
11	● التساؤلات الفرعية
11	● فرضيات الدراسة
12	● أسباب اختيار الموضوع
12	● المفاهيم و المصطلحات
13	● أهمية الدراسة
13	● أهداف الدراسة
14	● منهج الدراسة
15	● عينة الدراسة
16	● أدوات جمع البيانات
16	● المجال الزمني للبحث
17	● الدراسات السابقة
الفصل الثاني: المواقع الالكترونية	
18	تمهيد
19	1-نشأة و تطور المواقع الالكترونية
22	2-خصائص و أهمية المواقع الالكترونية
25	3-وظائف المواقع الالكترونية
26	4-أنواع المواقع الالكترونية
28	5-مكونات المواقع الالكترونية
30	6-خطوات بناء موقع الكتروني
	2-2خدمات المواقع الالكترونية

3	1-خدمة نشر الأخبار و المعلومات الرسمية عن الجامعة
31	2-خدمة البريد الالكتروني
32	3-خدمة التعليم الالكتروني
32	4-خدمة المكتبة الالكترونية
الفصل الثالث : المؤسسات الجامعية	
1-1البحث العلمي	
33	1-إنتاج المعرفة العلمية
34	2-مخابر البحث العلمي
35	3-الكفاءات البحثية
36	4-المكتبة الجامعية
2-2البيداغوجيا	
37	1-مفهوم البيداغوجيا
37	2-وظائف البيداغوجيا
38	3-المبادئ التطبيقية للبيداغوجيا
الفصل الرابع: الإطار التطبيقي	
40	- نبذة عن جامعة مسيلة وموقعها الإلكتروني
	❖ المحور الأول: دور الموقع الإلكتروني في التعريف بمخرجات البحث العلمي بجامعة المسيلة
53	❖ المحور الثاني: خدمات الموقع الالكترونية والمساهمة في تفعيل الموقع.
57	❖ المحور الثالث: مخرجات المعرفة العلمية للموقع الالكتروني
61	نتائج الدراسة
64	مقترحات الدراسة
65	خاتمة
66	قائمة المصادر والمراجع
69	الملاحق

فهرس الجداول:

ص	فهرس الجداول
	جدول يوضح العناصر الأساسية في الصفحة الرئيسية للموقع الالكتروني
	جدول رقم(01): توزيع العينة حسب متغير الجنس
	جدول رقم(02): توزيع العينة حسب متغير التخصص
	جدول رقم(03): توزيع العينة حسب متغير الرتبة
	جدول رقم(04): تصفح الموقع الالكتروني للجامعة
	جدول رقم(05): اهتمامات الموقع الالكتروني للجامعة
	جدول رقم(06): المعلومات المفضلة في الموقع الالكتروني
	جدول رقم(07): أهمية الموقع الالكتروني للجامعة
	جدول رقم(08): مدى مساهمة الموقع في تبسيط الوصول لمخرجات المعرفة
	جدول رقم(09): الخدمات الاجتماعية التي يلجوا إليها الباحثين في الموقع
	جدول رقم(10): الخدمات الإدارية و البيداغوجية التي يلجوا إليها الباحثين في الموقع
	جدول رقم(11): مدى ارتباط المعلومات المتوفرة في الموقع الالكتروني
	جدول رقم(12): فاعلية الخدمات الالكترونية المتاحة على الموقع
	جدول رقم(13): مدى توفير الخدمات الالكترونية للوقت و الجهد
	جدول رقم(14): تلبية الخدمات الالكترونية احتياجات الباحثين من معلومات
	جدول رقم(15): الاستفادة من مخرجات المعرفة العلمية المتاحة في موقع جامعة مسيلة
	جدول رقم(16): مستقبل الموقع الالكتروني
	جدول رقم(17): رضا الباحثين عن الموقع الالكتروني للجامعة
	جدول رقم(18): صعوبات التي تواجه الباحثين أثناء استخدام مخرجات المعرفة العلمية

فهرس الأشكال:

ص	فهرس الأشكال
	شكل رقم(01): توزيع العينة حسب متغير الجنس
	شكل رقم(02): توزيع العينة حسب متغير التخصص
	شكل رقم(03): توزيع العينة حسب متغير الرتبة
	شكل رقم(04): تصفح الموقع الالكتروني للجامعة
	شكل رقم(05): اهتمامات الموقع الالكتروني للجامعة
	شكل رقم(06): المعلومات المفضلة في الموقع الالكتروني
	شكل رقم(07): أهمية الموقع الالكتروني للجامعة
	شكل رقم(08): مدى مساهمة الموقع في تبسيط الوصول لمخرجات المعرفة
	شكل رقم (09): الخدمات الاجتماعية التي يلجوا إليها الباحثين في الموقع
	شكل رقم (10): الخدمات الإدارية والبيداغوجية التي يلجوا إليها الباحثين في الموقع
	شكل رقم(11): مدى ارتباط المعلومات المتوفرة في الموقع الالكتروني
	شكل رقم(12): فاعلية الخدمات الالكترونية المتاحة على الموقع
	شكل رقم(13): مدى توفير الخدمات الالكترونية للوقت والجهد
	شكل رقم(14): تلبية الخدمات الالكترونية احتياجات الباحثين من معلومات
	شكل رقم(15): الاستفادة من مخرجات المعرفة العلمية المتاحة في موقع جامعة مسيلة
	شكل رقم(16): مستقبل الموقع الالكتروني
	شكل رقم(17): رضا الباحثين عن الموقع الالكتروني للجامعة
	شكل رقم(18): صعوبات التي تواجه الباحثين أثناء استخدام مخرجات المعرفة العلمية