

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

من إعداد الطالبتين

- بلخذريه سلمى

- عبدلي منال

تحت عنوان:

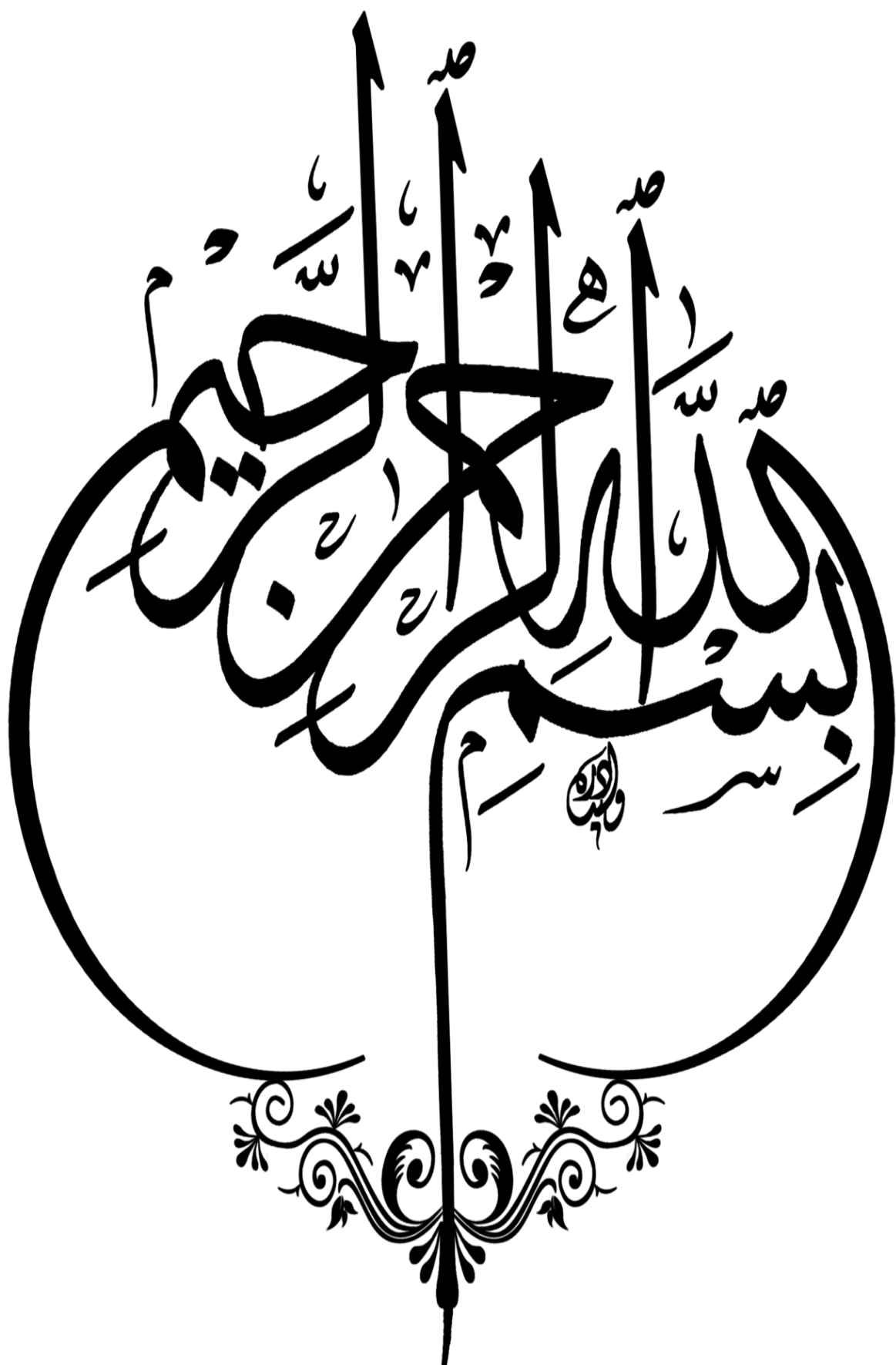
اثر استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية للطلبة بالمسيلة

دراسة ميدانية لمجموعة من الاقامات الجامعية بالمسيلة -

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
أ.د. تاهمي نادية	جامعة محمد بوضياف المسيلة	رئيسا
أ.د. حريزي فاروق	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
أ.د. قرواط يونس	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024



اهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله على البدء والختام
(واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين)

اهدي ثمرة جهدي المتواضعة الى من احمل اسمه بكل فخر الذي ساندني وعلمني ان
الحياة صراع وسلاحها العلم، الذي علمني الصبر والاستمرار رغم الصعاب، الذي
لطالما حفتني دعواته ** ابي الغالي **

الى من جعل الجنة تحت اقدامها واحتضني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد
بدعائها، الى التي كانت لي نورا في الليالي المضلة، التي ساندتني طول مسيرتي وهونت
علي الطريق **امي الغالية **

الى من يد يده دون كلل ولا ملل وقت ضعفي " اخي " ادامك الله ضلعا ثابتا لي
الى رفيقاتي في هذه الحياة اخواتي العزيزات (وفاء، منال، اميرة، بيبة) حفظهم الله
ورعاهم الى من كانت شريكتي في هذا العمل صديقتي ** منال **
الى من قضيت معهم اجمل ايام حياتي ولحظاتها صديقاتي
** ابتسام، فطيمة، شيما **

والى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل من قريب او بعيد

سلمى

اهداء

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي ان تكون لها كذلك ، لم يكن الحلم قريبا ولم يكن الطريق محفوفا بالتسهيلات ، ولكني فعلتها

الى من كلله بالوقار والهيبة الى من احمل اسمه الى من فارقني بجسده ولكن روحه تحاوطني من جميع الجهات الى معلمي الأول ودرسي الوحيد فالحياة ، كنت أتمنى

وجودك في تخرجي ** ابي العزيز** رحمه الله واسكنه فسيح جناته

الى ملاكي الطاهر ، وقوتي بعد الله ، داعمتي الأولى والابدية ** أمي ** اهديك هذا الإنجاز الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود ، ممتنة لان الله قد اصطفاك لي من

البشر أما ياخير سند وعوض ، الى قدوتي الأولى وسندي ضلعي الثابت وامان ايامي اختي ** ليلي**

الى اختي ورفيقة الدرب والطموح البعيد ** كنزة**

الى مصدر قوتي ، الداعمين الساندين والجدار المتن ، الى من مدت اياديهم في أوقات الضعف الى من راهنو على نجاحي وكانوا عوننا وسندا اخواني ** محمد ، زهير ، حسين

، عمر ، موموح ، ياسين ** واحفاد العائلة ** حنين ، امير جان **

الى كل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق للعائلة الكبيرة الى الأصدقاء ورفقاء

السنين وشريكتي في العمل ** سلمى**

ولله الشكر كله ان وفقني لهذه اللحظة

لم تكن الرحلة قصيرة ولكن بحول الله ها

انا قد وصلت لمشارف التخرج فالحمد لله ربي العالمين.

منال

شكر وتقدير

من لم يشكر الناس لم يشكره الله

الحمد لله رب العالمين، الحمد لله الذي يوفاني نعمه ويكافئ مزيده والصلاة والسلام

على سيدنا وحبينا محمد صلى الله عليه وسلم، ببادئ شكرنا نشكر الله عز وجل

على توفيقه لنا في اتمام هذا المشوار الدراسي

كما اتقدم بجزيل الشكر والتقدير وخالص الامتنان الى من اعطى واجزل العطاء مربى

الاجيال الذي اضاء قناديل العلم الاستاذ الفاضل **حريزي فاروق****

حفظه الله ورعاه على ارشاده وتوجيهاته التي لم يبخل بها علينا يوما،

كما اتقدم بجزيل الشكر الى كل يد رافقتنا في العمل سواء من قريب او بعيد

واخر دعوانا ان الحمد لله رب العالمين

المخلص

تهدف هذه الدراسة الى معرفة اثر استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية، ومن اجل دراسة هذا الاثر تم تقسيم المتغير المستقل الى ثلاثة ابعاد، والمتغير التابع بقي كمت هو.

وتمت الدراسة الميدانية في مديرية الخدمات الجامعية وبعض الاقامات التابعة لها بولاية المسيلة، حيث اعتمدنا على دراسة كمية، استخدمنا فيها الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 70 اطار وموظف، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الاحصائية SPSS V.22.

وفي الاخير اظهرت نتائج الدراسة ان هناك اثر لاستخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية.

الكلمات المفتاحية: الهواتف الذكية، التطبيقات الهاتفية، الاتصال، الاداء، الخدمة، الخدمة العمومية.

Summary

This study aims to know the effect of using mobile applications on improving service performance at university residence halls. In order to study this effect, the independent variable was divided into three dimensions, and the dependent variable remained as it is.

The field study was conducted in the Directorate of University Services and some of its affiliated residences in the state of M'sila, where we relied on a quantitative study, in which we used the questionnaire as the main tool for collecting and analyzing data and information. The study was applied to a random sample of 70 administrators and employees, and the data was analyzed using the statistical package program SPSS V. .22.

Finally, the results of the study showed that there is an impact of using mobile applications on improving service performance in university residences.

Key words: smartphones, mobile application, communication, performance, service, public service.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الاهداء
-	شكر وتقدير
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الاشكال
-	قائمة الملاحق
أ-و	مقدمة
الفصل الاول: الاطار النظري للدراسة	
8	المبحث الاول: اساسيات عامة حول الهواتف الذكية وتطبيقاتها
8	المطلب الاول: ماهية الهواتف الذكية
8	1-1: تعريف الهواتف الذكية
9	2-1: نشاه وتطور الهواتف الذكية
11	3-1: اهمية الهواتف الذكية
11	4-1: خصائص الهواتف الذكية
12	5-1: ايجابيات وسلبيات الهواتف الذكية
14	المطلب الثاني: مدخل عام لتطبيقات الهواتف الذكية
15	1-2: تعريف تطبيقات الهواتف الذكية
16	2-2: اهمية تطبيقات الهواتف الذكية
16	3-2: خصائص تطبيقات الهواتف الذكية
17	4-2: انواع تطبيقات الهواتف الذكية
18	المطلب الثالث: ماهية الاتصال
19	1-3: تعريف الاتصال
19	2-3: خصائص الاتصال
21	3-3: عناصر الاتصال
23	المبحث الثاني: مدخل لتحسين اداء الخدمة
23	المطلب الاول: ماهية الاداء
23	1-1: تعريف الاداء

24	1-2: محددات الاداء
24	1-3: مكونات الاداء
25	1-4: ابعاد الاداء
26	المطلب الثاني: مفاهيم حول الخدمة العمومية
26	1-2: تعريف الخدمة
27	2-2: خصائص الخدمة
30	2-3: تصنيفات الخدمة
31	2-4: الخدمة العمومية اهدافها ومبادئها
35	المبحث الثالث: اثر استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية للطلبة
35	المطلب الاول: النظريات المفسرة للتطبيقات الهاتفية والخدمة العمومية
35	1-1: النظريات المفسرة للتطبيقات الهاتفية
35	نظرية التشكيل الاجتماعي
35	نظرية الاستخدامات والاشباع
36	2-2: النظريات المفسرة للخدمة العمومية
36	النظرية الاجتماعية
37	النظرية الاقتصادية
38	المطلب الثاني: الدراسات السابقة وصياغة الفرضيات
42	المطلب الثالث: النموذج النظري للدراسة
43	خاتمة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة	
45	تمهيد
46	المبحث الاول: اجراءات الدراسة الميدانية
46	المطلب الاول: الاطار المنهجي للدراسة
46	1-1: منهج الدراسة
46	1-2: مجتمع وعينة الدراسة
47	1-3: اداة الدراسة
47	المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
47	1-2: معلومات عامة حول المؤسسة محل الدراسة
48	2-2: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

49	3-2: التطبيقات التي توفرها المؤسسة محل الدراسة
52	المطلب الثالث: بناء اداة الاستبيان والمراجع المعتمد عليها
52	1-3: بناء الاستبيان
53	2-3: صياغة الاسئلة والمراجع المعتمد عليها
54	3-3: صدق الاستبيان
55	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة
55	المطلب الاول: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة
56	المطلب الثاني: صياغة فرضيات الدراسة
56	1-2: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
57	2-2: عرض ومناقشة فرضيات الدراسة
61	خلاصة الفصل
63	الخاتمة
68	فهرس المراجع
-	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
46	يمثل عينة الدراسة لموظفي الاقامات الجامعية	01
49	يوضح الاقامات التي قمنا بتوزيع الاستبيان فيها	02
52	توزيع بنود الاستبيان على الابعاد والمحاور الرئيسية	03
53	يمثل مقياس ليكارت سبع درجات	04
53	تصميم استمارة الاستبيان والمراجع المعتمد عليها	05
54	يمثل الاتساق الداخلي (قيمة معامل الفا كرونباخ لجميع الابعاد)	06
55	يمثل الوصف الاحصائي لعينة الدراسة	07
58	يمثل نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الاولى	08
58	يمثل المعاملات المعيارية لخط الانحدار للفرضية الاولى	09
59	يمثل المعاملات المعيارية لخط الانحدار للفرضية الثانية	10
60	يمثل المعاملات المعيارية لخط الانحدار للفرضية الثالثة	11
61	جدول نتائج الفرضيات	12

قائمة الاشكال

الصفحة	اسم الشكل	الرقم
17	انواع تطبيقات الهواتف الذكية	01
28	خصائص الخدمة	02
42	النموذج النظري للدراسة	03
63	نموذج الدراسة التجريبي	04
64	عدم تحقق الفرضية الاولى	05
64	تحقق الفرضية الثانية	06
65	عدم تحقق الفرضية الثالثة	07

قائمة الملاحق

الصفحة	اسم الملحق	الرقم
74	قائمة الاساتذة المحكمين	01
75	استمارة الاستبيان بعد التحكيم	02
79	اختبار Cronbach's Alpha	03
79	مخرجات spss لاستمارة الاستبيان	04
80	توزيع عينات الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية	05
81	مخرجات SPSS لحساب الفرضيات الثلاثة	06
82	جدول التباين الكلي total variance explained بعد ترتيب البنود	07
84	استمارة تقرير التربص	08
86	استمارة النزاهة العلمية	09

قائمة المختصرات:

G3: generation 3

IBM: international business machines.

MP3: moving picture expert group audio layer3.

Wi-Fi: wireless fidelity.

GPS: global positioning system.

APP: application.

IOS: operating system iPhone.

HTML: hypertext markup language.

CSS: cascading style sheets.

URL: uniform resource location.

HTS: hight tech systems

مقدمة

يعيش العالم اليوم عصر تكنولوجيا الاعلام والاتصال التي احدثت نقلة نوعية في تقديم الخدمات لجميع مجالات الحياة، بحيث يعتبر عصر التكنولوجيا بمثابة ثورة تقنية تؤثر بشكل كبير على المجتمعات والاقتصادات والحياة اليومية للأفراد، حيث تشمل تقنيات عصر التكنولوجيا مجموعة واسعة من الابتكارات والتطورات، مثل الانترنت، والهواتف الذكية، والذكاء الاصطناعي، هذه التقنيات تسهل التواصل والوصول الى المعلومات بشكل سريع وسهل، كما تحسن كفاءة العمل وتوفر حلولاً مبتكرة للتحديات الحديثة.

فبعد ظهور شبكة الانترنت التي جعلت العالم قرية صغيرة، وتوالت الصناعات الاعلامية والابتكارات لإنتاج ما يسمى بالهواتف الذكية التي اصبحت اداة لا يمكن الاستغناء عنها في مختلف جوانب الحياة، السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية، والتعليمية، ولان الهاتف الذكي اصبح لدى كل فرد، وتطبيقاته اصبحت متاحة للجميع ومعظمها مجانية اهتم الباحثون باستغلال هاته التطبيقات وتطويرها وتوظيفها في تقديم العديد من الخدمات المتنوعة التي سهلت للفرد الوصول اليها بسهولة دون عناء، حيث قامت العديد من المؤسسات بتطوير تطبيقات الكترونية تسهل الوصول الى خدماتها المقدمة من خلال الهواتف الذكية.

وفي ظل التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت التطبيقات الهاتفية تلعب دوراً حيوياً في تحسين أداء الخدمة في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع الجامعي بحيث يعد استخدام هاته التطبيقات وسيلة فعالة لتحسين تجربة الطلاب ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

كما ان تحسين اداء الخدمة في المؤسسات العمومية يعتبر امراً حيوياً لضمان تقديم خدمات عالية الجودة للأفراد وتحقيق رضاهم، فالمؤسسات العمومية تلعب دوراً مهماً في تلبية احتياجات المجتمع وتوفير الخدمات الاساسية للمواطنين لذلك يجب على هذه المؤسسات السعي نحو تحسين ادائها بشكل مستمر، بالإضافة الى ذلك يمكن استخدام التكنولوجيا والابتكار في تحسين اداء الخدمة في المؤسسات العمومية، من خلال تطوير تطبيقات الهواتف الذكية والمواقع الالكترونية لتسهيل وتسريع عمليات تقديم الخدمة للمواطنين.

فالتطبيقات الهاتفية لها دور فعال في تحسين طرق تقديم الخدمة وتسهيل التواصل بين المؤسسة والمواطنين من خلال توفير وسائل مختلفة للتواصل، مثل الدردشة المباشرة، والبريد الالكتروني،

مقدمة

والاتصالات الصوتية، كما يمكن للمؤسسات تقديم الخدمات لعملائها بشكل سريع وافضل، كما تساعد التطبيقات في تحسين تجربة المستخدم وجعل عملية التسجيل او الحجز اسهل واكثر فعالية، وبذلك يمكن القول بان التطبيقات الهاتفية هي اداة فعالة في تحسين اداء الخدمة.

فالإقامات الجامعية تتفاعل بشكل ايجابي مع هذه التطبيقات فقد انتقلت من الخدمات اليدوية الى الخدمات الرقمية، لذا سنحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على مدى مساهمة تطبيقات الهواتف الذكية في تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية.

1/ : الاشكالية

في ظل التطور الكبير للتكنولوجيا اصبحت التطبيقات الهاتفية جزء لا يتجزأ من حياة الافراد في العصر الحديث، حيث توفر هذه التطبيقات وسائل متعددة للتواصل والترفيه والتعليم وكذا تقديم الخدمات كما تلعب دور كبير في تسهيل حياة الافراد في العديد من الجوانب. و نظرا لأهمية الهواتف الذكية وتطبيقاتها سنبحث في موضوعنا عن اثر استخدام التطبيقات الهاتفية وعلاقتها بتحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية بالمسيلة حيث تظهر معالم الاشكالية التي نعالجها في السؤال الجوهرى التالي:

ما اثر استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية؟

وللإجابة عن هذا السؤال الرئيسى تم طرح الاسئلة الفرعية التالية :

1. ما أثر استخدام الهواتف الذكية على تحسين اداء الخدمة؟
2. ما أثر استخدام التطبيقات على تحسين اداء الخدمة؟
3. ما أثر استخدام الاتصال على تحسين اداء الخدمة؟

2/ : الفرضيات

الفرضية الاولى: يوجد اثر ذو دلالة احصائية في استخدام الهواتف الذكية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية للطلبة.

الفرضية الثانية: يوجد اثر ذو دلالة احصائية في استخدام التطبيقات على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية للطلبة.

الفرضية الثالثة: يوجد اثر ذو دلالة احصائية في استخدام الاتصال على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية للطلبة.

3/ اسباب اختيار الموضوع

من اهم الاسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع:

1. اقتراح الموضوع من طرف المشرف والميل الشخصي لمثل هذه المواضيع.
2. علاقة هذا الموضوع بتخصص الدراسة (ادارة الاعمال).
3. يعتبر من المواضيع الجديدة والمتجددة باستمرار التي تحتاج الى البحث بصفة دائمة.
4. ابراز اهمية التطبيقات الهاتفية في توفير الخدمات للطلبة.
5. قلة الدراسات والابحاث التي تناولت التطبيقات الهاتفية وعلاقتها بتحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية للطلبة.
6. الانتشار الواسع والتطور الكبير في الهواتف الذكية وتطبيقاتها.

4/ الهدف من الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الاهداف التالية:

- ابراز العلاقة بين التطبيقات الهاتفية وتحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية للطلبة.
- التعرف على واقع استخدام التطبيقات الهاتفية في الاقامات الجامعية.
- الاطلاع على مجمل الخدمات التي تقدمها الاقامات الجامعية من خلال التطبيقات الهاتفية.
- تقديم بعض التوصيات المناسبة فيما يخص مجال الدراسة.

5/ : اهمية الدراسة

- من الناحية العلمية:

تستمد اهمية الدراسة من اهمية الموضوع نفسه لان استخدام التطبيقات الهاتفية اصبحت ضرورية في عصرنا الحالي.

مع زيادة التكنولوجيا في عصرنا الحالي اصبح استخدام الهاتف الذكي وتطبيقاته امرا حديثا في اغلب المؤسسات مثل الاقامات الجامعية التي اصبحت تقدم بعض الخدمات عن طريق هذه التطبيقات.

تتبع اهمية البحث وبشكل رئيسي من اهمية التطبيقات الهاتفية بحيث يعتبر استخدام التطبيقات الهاتفية في الاقامات الجامعية طريقة فعالة لتحسين اداء الخدمة وكذا تحسين تجربة المستخدمين.

- من الناحية النظرية:

تسهم هذه الدراسة في سد النقص الحاصل في الدراسات المتعلقة باثر استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية او المؤسسات.

6/ : صعوبات الدراسة

_ عدم اعطاء الاهمية اللازمة للاستبيان من طرف موظفي الاقامات الجامعية.

_ صعوبة في توزيع الاستمارات على الموظفين.

_ قلة المراجع التي ناقشت الموضوع لان تطبيقات الهواتف الذكية هي موضوع حديث.

7/ : حدود الدراسة

الحدود الزمانية:

السداسي الثاني من السنة الدراسة 2024/2023.

الحدود المكانية:

تتمثل الحدود المكانية للدراسة في الاقامات الجامعية بالمسيلة.

8 / : المنهج وادوات الدراسة

1. المنهج:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف العلاقة بين المتغيرات "المتغير المستقل المتمثل في التطبيقات الهاتفية والمتغير التابع تحسين اداء الخدمة"، باعتباره انسب المناهج لطبيعة واهداف هذه الدراسة، وقياس اثر استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين اداء لخدمة.

2. مجتمع وعينة الدراسة:

قبل البدء في جمع البيانات وتحليلها يتم اولا تحديد العينة وحجمها من اجل الوصول الى نتائج ذات مصداقية عالية ، ويجب ان تكون العينة ملائمة لموضوع الدراسة وهدفها.

حيث تتكون عينة الدراسة من اطارات وموظفي الاقامات الجامعية بولاية المسيلة اين تم استهداف 70 اطار من مختلف المستويات الوظيفية.

9 / : خطوات الدراسة

الفصل الاول: والذي يتمثل عنوانه في الاطار النظري للدراسة، حيث ادرج تحت هذا الفصل ثلاث مباحث يحتوي المبحث الاول على ثلاثة مطالب بينما يحتوي المبحث الثاني على مطلبين والمبحث الثالث يحتوي على ثلاث مطالب.

يعتبر المبحث الاول اساسيات عامة حول الهواتف الذكية وتطبيقاتها اذ سنتطرق فيه الى تعريف الهواتف الذكية في مطلب والتطبيقات الهاتفية في المطلب الثاني بينما يحتوي المطلب الثالث على ماهية الاتصال.

المبحث الثاني تحت عنوان تحسين اداء الخدمة، ادرج تحته مطلبين تمثلا في مطلب خاص بماهية الاداء ومطلب خاص بالخدمة العمومية ومبادئها.

المبحث الثالث معنون بـ اثر استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين اداء الخدمة حيث تناول هذا الاخير النظريات المفسرة لكلا من التطبيقات الهاتفية والخدمة العمومية، ومن ثم المطلب الثاني تناولنا

فيه الدراسات السابقة التي تناولت المتغير الاول والثاني، ثم المطلب الثالث تمثل في تشكيل نموذج للدراسة.

الفصل الثاني: يتعلق بالدراسة الميدانية ويندرج تحته مبحثين.

يتعلق المبحث الاول بإجراءات الدراسة الميدانية ويندرج تحته ثلاث مطالب، في المطلب الاول سنقدم الاطار المنهجي للدراسة، اما المطلب الثاني متعلق بالتعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمطلب الثالث يخص بناء اداة الاستبيان والمراجع المعتمد عليها.

المبحث الثاني خصصناه لعرض وتحليل بيانات الدراسة ويندرج عنه مطلبين، فالمطلب الاول يخص الوصف الاحصائي لعينة الدراسة، اما المطلب الثاني فيتمثل في اختبار فرضيات الدراسة.

وفي الاخير الخاتمة التي سنذكر فيها اهم النتائج المتوصل اليها مع تقديم توصيات وافاق الدراسة المستقبلية.



الفصل الاول

الاطار النظري للدراسة

المبحث الاول: اساسيات عامة حول الهواتف الذكية وتطبيقاتها

تعد الهواتف الذكية وتطبيقاتها من التطورات الحديثة التي انتشرت في السنوات الاخيرة في مجال الاتصال حيث اصبحت تلعب دورا مهما في حياتنا من خلال ما تقدمه من خدمات وتطبيقات ذكية تساعد المستخدمين في الكثير من الاعمال والخدمات.

سنتطرق في هذا المبحث الاول الى ثلاثة مطالب، المطلب الاول والذي سنتطرق فيه الى ماهية الهواتف الذكية حيث سنتناول فيه تعريف الهواتف الذكية ونشأتها وخصائصها وايجابياتها وسلبياتها، ثم في المطلب الثاني سنتطرق الى التعرف على تطبيقات الهواتف الذكية وأنواعها، اما المطلب الثالث يخص ماهية الاتصال.

المطلب الاول: ماهية الهواتف الذكية

يعتبر ظهور الهواتف الذكية تطورا ومؤشرا علميا كبيرا في مجال تكنولوجيا الاتصالات حيث احتلت الهواتف الذكية مكانة كبيرة في العالم كله واكتسبت شعبية كبيرة في السنوات الاخيرة فهي اصبحت جزءا لا يتجزأ من حياتنا اليومية نظرا لاستخدامها الواسع في جميع المجالات خاصة لما تحتويه من مزايا وخدمات سريعة وسهلة في حياتنا لذلك اصبح الاستغناء عنها صعبا، فالهواتف الذكية لم تصبح تلك الهواتف الصغيرة بل اصبحت بمثابة حاسوب محمول يحتوي على العديد من البرامج والتطبيقات.

1.1 تعريف الهواتف الذكية

التعريف 01: يعرف الهاتف الذكي بأنه جهاز يعمل بنظام التشغيل، يتيح لحامله استخدام مختلف التطبيقات واستخدام الانترنت، اضافة الى الخدمات الهاتفية كالرسائل القصيرة والاتصال والكاميرا التي تمكن الانسان من تلبية احتياجاته في التعلم والترفيه ويزيد من قدرته في التواصل مع الآخرين وحصوله على المعلومات من مصادرها المختلفة (رجم و الطاهر راجعي ، 2020، صفحة 106.117).

التعريف 02: يعرف الهاتف الذكي على انه مفهوم يتم اطلاقه على الهواتف النقالة التي تحتوي نظام تشغيل يجعلها شبيهه بجهاز كمبيوتر صغير يتيح الهاتف الذكي تصفح الانترنت والبريد الالكتروني بالإضافة الى امكانية استعمال التطبيقات الالكترونية فضلا عن وظيفتها الاساسية كالاتصال وارسال

واستقبال الرسائل القصيرة والتقاط الصور (عادل مسغوني و احلام سوداني ، 2023، صفحة 281-295).

كما يعرف الهاتف الذكي SMART PHONES على انه " الجهاز الذي يحوي خدمات تقنية بنظام تشغيل متعدد المهام ويدعم تطبيقات التصوير، والمشاركة، والبيع، والشراء، والخدمات المكتبية، والانترنت " (العمرى و عزدين بودريان، 2020، صفحة 273.252).

توصلنا من خلال هذه التعاريف الى ان الهواتف الذكية هي عبارة عن هواتف محمولة متطورة تتميز بخصائص وانظمة تشغيل جد متطورة فهي بمثابة جهاز كمبيوتر محمول تحتوي على العديد من التطبيقات المفيدة، حيث اصبحت الهواتف الذكية جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية وكذا العملية وذلك من خلال الميزات والخدمات التي تقدمها واصبح الاستغناء عليها صعبا نظرا للاستخدام اليومي لها.

2-1 نشأة وتطور الهواتف الذكية

اكتست الهواتف الذكية شعبية واسعة في السنوات القليلة الماضية، وكان اول ظهور لها قبل نحو 25 عاما في عام 1992. وان كانت لا تسمى الهواتف الذكية في ذلك الوقت، في عام 1992 ظهر اول هاتف ذكي باسم سايمون Simon من انتاج شركة IBM، ولم يقتصر دوره على تلقي المكالمات بل اكثر من ذلك بكثير، فقد كان من ادواره وضع الجداول الزمنية والتوقيت العالمي ودفتر العناوين والمفكرة والبريد الالكتروني، وكان سعره 899 دولار تقريبا وكان الجهاز الوحيد الذي يقوم بهذه المهام في الولايات المتحدة الامريكية.

في عام 1996 واواخر السبعينات اطلقت نوكيا مجموعة من الهواتف الموجهة لرجال الاعمال بدأت هذه المجموعة بجهاز نوكيا 9000 والذي كان خليط بين الهاتف والمساعد الرقمي POAA ثم تلي ذلك اجهزة نوكيا (9300.9500) وكان جهاز نوكيا 9210 من اوائل الهواتف الذي يستخدم نظم التشغيل مفتوحة المصدر.

وفي عام 1997 كان في الواقع اول هاتف ذكي ويدعى بينلوب Penelope من شركة اريكسون Ericsson، حيث مهد الطريق للشركة لتطوير جهاز R 3800 في وقت لاحق.

وفي عام 2000 طورت شركة اريكسون هاتف بينلوب واطلقت جهاز R380، ليتم تسويقه كأول هاتف ذكي يجمع بين الاتصال الصوتي ووظائف المساعد الرقمي، واستخدام شاشة اللمس، وكان يعمل على نظام التشغيل سيمبيان Symbian os.

كان عام 2002 عاما مزدحما للهواتف الذكية، حيث ظهر جهاز Palm Treo p800 بالم تريو، من شركة سوفي اريكسون، التي اندمجت حديثا مع بلاك بيري واطاف p800 العديد من المميزات الجديدة لسوق الهواتف الذكية، بما في ذلك مشغل Mp3 وشاشة لمس ملونة.

في عام 2005 ظهر جهاز الهاتف الذكي متعدد الوسائط، حيث اطلقت سوني اريكسون سلسلة N من الهواتف الذكية، تم تسويقها بجميع انحاء العالم، وN سلسلة مستمرة في التحسن والابتكار عاما بعد عام، واصبحت وجهة مفضلة لرجال الاعمال.

وفي عام 2007 ظهر جهاز اي فون من شركة ابل Apple iPhone، الذي احدث ضجة في العالم، مما جعل شركة ابل تنشئ متجر لتطبيقاته المتنوعة واللامحدودة سواء التجارية او المجانية، واصبح مستخدمى الاي فون يتزايدون ويقدرن بالملايين.

وشهد عام 2008 وصول الاندرويد Android وقد وضع كمنتوج مفتوح المصدر ومدعوم من قبل Google وHts، وانتل وعدد من الشركات الاخرى المؤثرة، كما يصف Android بالمستقبل لأنظمة التشغيل الذكي، وكان اول هاتف لاستخدام نظام التشغيل الجديد هو HTS ويعتقد ان هناك بالفعل اكثر من 70000 تطبيق متاح يعمل بهذا النظام.

في عام 2009 قامت العديد من الشركات بإنشاء مخازن التطبيقات الخاصة بها على شبكة الانترنت، ومنها متجر Ovii من نوكيا، ومتجر ويندوز لشراء تطبيقات الهواتف والبلاك بيري، وتطور في هذا العام اجيال الاتصالات حتى وصلت الى الجيل الثالث G3.

وفي عام 2010 اعلنت شركة ابل عن وصولها الى 3مليار تحميل من متجرها، وظهرت اصدارات عديدة من جهاز الايفون حتى وصل الى الاصدار السادس والسابع بنسخ متعددة، فضلا عن التطورات التي تشهدها هواتف سامسونغ غالاكسي بأنواعها المختلفة ذات الخصائص الرائعة.

ومن 2011 الى 2017 تمثل مستقبل الهواتف الذكية حيث تزداد الشاشات حجما والمعالجات سرعة وتعدد الوظائف والتطبيقات للشركات المصنعة (بوعافية، 2017، صفحة 86.107).

1-3 أهمية الهواتف الذكية

- توفر الهواتف الذكية القدرة على الولوج السريع الى شبكة الانترنت.
- توفر امكان تنزيل تطبيقات مختلفة تسهل حياة المستخدم.
- توفر امكان التواصل بسهولة وتكلفة قليلة بين مستخدمي هذه الاجهزة.
- عملت على اختصار المسافات بينهم، والاستثمار الجيد للوقت.
- لم تقتصر استخداماتها على التواصل بل امتدت لتشمل طيفا واسعا من الانشطة الاجتماعية التي يمكن ان يقوم بها الفرد.
- يدعم الكثير من الخدمات الاضافية مثل: البريد الالكتروني وتقنية البلوتوث ورسائل متعددة الوسائط، والراديو ونظام تحديد الموقع.
- تزويد الهواتف الذكية بتطبيقات مختلفة مكنها ان تكون متعددة الاستخدامات، وبأتت تقترب من ان تكون حواسيب صغيرة متنقلة.
- وفرت بيئة عمل خصبة للاستثمار في التطبيقات التي يحتاجها المستخدم.
- استغل رجال الاعمال واصحاب المهن الحرة الهواتف الذكية لتطوير اعمالهم وانجاز مهامهم بشكل اسرع، بالإضافة الى قدرتهم على التواصل السريع من خلالها (رقوت، 2016، صفحة 52).

1-4 خصائص ومميزات الهواتف الذكية

تتميز الهواتف الذكية بمجموعة من الخصائص والسمات التي تميزها عن غيرها والتي سنذكرها في النقاط التالية:

- السهولة في الاستخدام التي يوفرها لمستخدميه في التواصل مع محيطهم عبر العديد من القنوات كالهاتف، الرسائل النصية القصيرة، البريد الالكتروني او مواقع التواصل الاجتماعي.
- يتمكن من الاتصال بواسطة العديد من قنوات للتواصل اللاسلكي ك تقنية الواي فاي Wi-Fi والتي تمكن المستخدم من الولوج والابحار في شبكة الانترنت، وتقنية البلوتوث Bluetooth والتي تمكنه من التواصل مع هواتف اخرى، وتقنية الاتصال قريب المدى التي تمكنه من تشارك الملفات مع هواتف اخرى مزودة بنفس التقنية، وكذلك توفره على نظام تحديد المواقع الجغرافية GPS.

- يمكن استعماله كمكتبة لتخزين كميات كبيرة من الوثائق المختلفة من نصوص وصور وفيديوهات وموسيقى، وكقارئ خاصة بعد ان اصبحت شاشاته كبيرة نسبيا، كما يمكن مشاركة شاشته مع شاشات اخرى اكبر بدقة عالية كالتلفاز او الحواسيب وتبادل الملفات بينهما ومزامنتهما ايضا.
- تمكن هاته الهواتف ايضا من الوصول المباشر للشبكة من خلال تشغيل خدمة الوصول للشبكة مباشرة من الهاتف.
- توفر امكانية الاستفادة من خدمات سحابية وذلك بمزامنة الملفات المخزنة عليه مع حساب خاص بالمستخدم لدى احد موفري هذه الخدمة بقدرات تخزين عالية لمختلف انواع الملفات، كما تمكنك من الطباعة اللاسلكية مع انواع الطابعات التي تتوفر على هذه الميزة (عفاف، 2020، صفحة 40. 61).

5-1 ايجابيات وسلبيات الهواتف الذكية

5-1-1 الايجابيات

- ✓ سهولة الاتصال للفرد مع الاخرين بشكل سريع وفوري مهما اختلف الزمان او المكان .
- ✓ كما ان طبيعته المتحركة ومصاحبته للفرد في كل مكان وزمان جعل منه مدخلا لإبقاء حبل التواصل مع الاسرة، كما اتاح الاتصال الدائم مع الاهل والاصدقاء دون الحاجة للتنقل.
- ✓ خلق اهتمامات جديدة لدى مستخدميه تتعلق بالنقاط الصور ومقاطع الفيديو والموسيقى بالإضافة الى التطبيقات كالفيسبوك والتويتر وخدمية تصفح المواقع على الانترنت، السكايب وغيرها من التطبيقات.
- ✓ تعدى الهاتف الذكي بتطبيقاته المختلفة والمتنوعة وظيفته الاساسية من مجرد جهاز، يستخدم للاتصال والتواصل مع الغير الى جهاز يعيش فيه كل فرد حياته الخاصة، فاصبح مكتبا متنقلا تنجز من خلاله الاعمال وتتابع، وسجل يحفظ اسرار الفرد، ووسيلة لحفظ المعلومات وتسجيل المواعيد.
- ✓ امكانية استخدام اكثر من نظام تشغيل معا على الهاتف الذكي مثل تنظيم نظام ويندوز موبايل ونظام اندرويد في هاتف واحد (رجم و الطاهر راجعي ، 2020 ، صفحة 793.857).

5-2-1 السلبيات

- ✓ يرى المختصون ان النقل وان سهل الاتصال بالأخرين وقرب المسافات الا انه في نفس الوقت ادى الى اضعاف العلاقات الاجتماعية وافرغها من محتواها الانساني، اذ الغى مفاهيم الاشتياق وحرارة السلام اثناء اللقاءات وما الى ذلك من السلوكيات، التي تعكس البعد الانساني الذي يطبع علاقات افراد المجتمع ببعضهم البعض.

✓ ادى الى تكريس الوحدة والعزلة الاجتماعية وزاد من درجة الاغتراب الاجتماعي، فالاندماج في استخدام الهاتف النقال يجعل الفرد ينسلخ عن الجماعة المحيطة به، ويدخل عالما منعزلا، وبالتالي انقطاع التواصل الاجتماعي وضعف العلاقات مع الاخرين، حيث اصبح الفرد يفضل الاستغراق في الاستماع للموسيقى او الالعاب وتطبيقات النقال على التواصل مع المحيطين به، وهو ما ادى الى ضعف العلاقات الاسرية واختفاء ثقافة الحوار ونكهة الجلسات الاجتماعية وقد يسبب هذا الوضع العديد من المشاكل داخل الاسرة ويوسع الفجوة القائمة ما بين الابناء والاباء.

✓ الى جانب ذلك هذا الجهاز من طبيعة العلاقة القائمة بين افراد الاسرة وسمح بالتححرر من الرقابة الابوية وشيوع الكذب وخلق مشاكل جديدة للزوجين خاصة المتعلقة منها بالخيانة، وبالتالي فقد كان سببا في الكثير من حالات الطلاق.

✓ ادى الى اختصار حجم الصداقات والعلاقات في عدد من الافراد اللذين يتم التواصل معهم هاتفيا بشكل مستمر، ما يعني تقليص حجم الاتصال المباشر وجها لوجه وعزز الاتصال الوسيطي.

✓ ادى الى تغيير منظومة القيم الاجتماعية، وسهل العلاقات ما بين الجنسين وكسر الحواجز الاخلاقية، ادى الى تغير منظومة القيم الاجتماعية، التي كانت قائمة ما ادى الى حدوث انزلاقات في طبيعة العلاقة القائمة ما بين الجنسين، واعادة صياغة قواعدها خاصة داخل المجتمعات المحافظة، كما اتاح طرقا مبتكرة للمعاكسات والمضايقات.

✓ ساهم في تفشي سلوكيات سيئة داخل المجتمع كالغش في الامتحانات والترويج للصور ومقاطع الفيديو الاباحية وانتهاك خصوصيات الافراد والابتزاز كما أصبح احد وسائل التصنت على المسؤولين ورجال المال والأعمال ونجوم المجتمع ويستخدم حتى في الجرائم والتفجيرات.

✓ استخدام النقال في مجتمعاتنا العربية وبخلاف المجتمعات المتقدمة - التي تستخدمه بشكل عملي أكثر- يكون في إطار التباهي والغطرسة الاجتماعية لا غير، فانتشاره بشكل كبير أصبح يشكل ظاهرة اجتماعية فرضت نوعا من الضغوط الاقتصادية والثقافية والاجتماعية وحتى النفسية على الافراد الأمر الذي يدفعهم إلى اقتناء هذه التكنولوجيا لمجرد الاندماج ضمن الجماعات التي تملكها بداعي التقليد أو مشاركة الرموز الاجتماعية ذاتها، مما يخلق حالة من الرضى النفسي والاجتماعي بمجرد إظهار هذا الجهاز في الأماكن العامة أو خلال المناسبات.

✓ ساهم في ترسيخ قيم الرأسمالية القائمة أساسا على تشجيع الاستهلاك وتمجيد الخصوصية والأنماط الفردية فالهاتف النقال ألغى البعد الاشتراكي والاجتماعي الذي كان يمثله الهاتف الثابت واتجه بالأفراد اكثر نحو اكتساب قيم الانانية على حساب قيم التفاعل الاجتماعي.

✓ خلق تصنيف اقتصادي جديد لأفراد المجتمع قائم على أساس نوع الهاتف المملوك وقيمه المادية وخدماته وعدد الخطوط.

✓ يعتبر النقال للأسف الشديد بالنسبة للفرد العربي مجرد وسيلة ترفيه وتسلية (ماضوي، 2013، صفحة 119.118).

✓ انتهاك خصوصية الناس كالتقاط الصور في الافراح والمناسبات ونشرها.

✓ تسبب الهاتف النقال في بعض الامراض والآلام بسبب كثرة استعماله وقد دل على ذلك عدة دراسات، حيث تبين من بعض هذه الدراسات ان استعمال الهاتف النقال قبل النوم يسبب اضطرابات في النوم وحرمان من نوم هادئ، او تقليل مدة النوم بسبب الإشعاعات المنبعثة منه والتي تسبب الارق والصداع (شفرة، 2014، صفحة 88.87).

ان المقارنة بين ايجابيات وسلبيات الهواتف الذكية ستكون بالتأكيد لصالح الايجابيات، حيث يظهر الواقع التوجه الكبير نحو استخدام الهواتف الذكية والسرعة الكبيرة التي تنتشر بها، الشيء الذي تؤكد الاحصائيات والدراسات الاكاديمية حين تقر بانها " سيقوم المستخدمون في السنوات المقبلة بالكثير من الاعمال على هواتفهم الذكية واجهزتهما المحمولة بشكل مماثل لما يفعلونه حاليا على حواسيبهما المحمولة او المكتبية ... من ناحية اخرى يتوقع ان يزيد بشكل كبير اتصالهم بالانترنت من جهاز محمول باليد (العمرى و عزدين بودريان، 2020، صفحة 258).

المطلب الثاني: مدخل عام لتطبيقات الهواتف الذكية

لقد احدثت تطبيقات الهواتف الذكية ثورة واسعة في مجال تكنولوجيا الهواتف النقالة فهي التي تقوم بتعزيز الهاتف وذلك في استخدامه في مجالات متعددة فهي تسمح للعديد من المؤسسات الى ادخال تحسينات وخدمات جديدة تمكنها من التقدم نحو الافضل وهذا ما سنتطرق اليه في هذا المطلب.

1-2 تعريف تطبيقات الهواتف الذكية

ادى اطلاقنا على العديد من المراجع الى الحصول على مجموعة من التعاريف التالية لتطبيقات الهواتف الذكية:

يقصد بتطبيقات الهواتف الذكية مجموعة الخدمات التي تقدمها الهواتف الذكية، وهي عبارة عن برامج مصممة من شركات او اشخاص متخصصين في صناعتها خارجة عن صناعة الهواتف الذكية، ويتم تنزيلها من معرض التطبيقات الموجودة في الهاتف الذكي، وتكون اما مجانية او مدفوعة، وتقدم هذه التطبيقات خدماتها للمشارك في شتى المجالات، كالتطبيقات الاجتماعية، الترفيهية، تطبيقات الالعاب، تطبيقات السياحة والسفر، تطبيقات اخبارية، تطبيقات تعليمية وغيرها (عيساني، 2022، صفحة 470).

التطبيق المحمول او التطبيق النقال بالإنجليزية (Mobile App)، هو برنامج كمبيوتر مصمم ليعمل على الهواتف الذكية، واجهزة الكمبيوتر اللوحي وغيرها من الاجهزة النقالة.

وهي الموجة الجديدة في استخدام الهواتف النقالة، فلم تعد الهواتف النقالة مجرد اجهزة للاتصالات الهاتفية الصوتية فقط، بل تتعداها الى تبادل رسائل الوسائط المتعددة كالصور والفيديو واستخدام البريد الالكتروني والانترنت، ونظرا للإمكانيات الهائلة في الهواتف الذكية اصبح بالإمكان استغلال هذه الإمكانيات من قبل تطبيقات متعددة تفيد المستخدم (بوعافية، 2017، الصفحات 86 - 107).

كما تعرف أيضا بانها نوع من البرمجيات المصممة لتعمل على الاجهزة الذكية والمحمولة بواسطة ربطها بالانترنت، وقد تكون هذه البرمجيات محملة مسبقا على الاجهزة، او يمكن تحميلها من مخازن الانترنت وتهدف الى مساعدة المستخدم على الاطلاع على المعلومات التي تتيحها او تساعده في عملية التعلم (لحبيب، 2023، صفحة 287 - 316).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان تطبيقات الهواتف الذكية هي برامج صممت خصيصا للعمل على الهواتف الذكية يتم تنزيلها بواسطة الانترنت على الهواتف الذكية فهي تحتوي على العديد من الخدمات التي توفرها بسرعة وسهولة فهي اصحبت تلعب دورا كبيرا في حياتنا اليومية وحتى العملية.

2.2 اهمية تطبيقات الهواتف الذكية

لا يمكن باي حال من الاحوال حصر الاهمية البالغة التي اصبحت تحتلها تطبيقات الهواتف الذكية سواء بالنسبة للأفراد او الشركات او المؤسسات الخدمائية، لان هناك من يستخدمها من اجل السياحة والترفيه، واخر من اجر التعليم والتعلم وهناك بعض المؤسسات من تعتمد عليها في عملية تقديم الخدمات والتسويق لمختلف منتجاتها وهكذا... لذلك سوف يحاول الباحث تسلط ضوء على النقاط التي يراها مهمة والتي يمكن اختصارها فيما يلي:

- ❖ تساعد في الوصول الى مختلف المعلومات التي يحتاجها الفرد.
- ❖ السرعة في الوصول الى ما يريده الفرد.
- ❖ تواصل الافراد مع مختلف الفاعلين سواء كانوا افراد اخرين او شركات او غير ذلك.
- ❖ تساعد في مواكبة ومعرفة مختلف التغيرات والتعرف على لغة العصر والتكنولوجيا الجديدة.
- ❖ تقريب المسافات بين الفرد واقاربه او بين الفرد ومختلف المؤسسات.
- ❖ تساعد في الحصول على مختلف الخدمات.
- ❖ تعتبر من الوسائل المهمة في عملية التسويق للمنتجات والخدمات.
- ❖ تساهم في عمليات البيع والشراء.
- ❖ تقلص حجم الجهود المبذولة والتنقل من مكان لآخر (الغني، 2022، صفحة 72.71).

3.2 خصائص تطبيقات الهواتف الذكية

تتميز تطبيقات الهواتف الذكية بعدة خصائص ومميزات مهمة وهي كالآتي:

- _ تساعد هذه التطبيقات الافراد في الوصول الى المعلومة مهما كانت صعبة وبعيدة، باقل جهد ممكن، وباقل التكاليف.
- _ مواكبة لغة العصر من ناحية التكنولوجيا الحاصلة، بحيث تمكن المستخدم من تقييم ومراجعة التطبيق الذي يقوم بتنزيله في الهاتف المحمول.
- _ تتوفر التطبيقات بعدة لغات، كي تتناسب مع كل المستخدمين على اختلاف لغاتهم واحتياجاتهم.
- _ سهولة الاستخدام والتحديثات الفورية، بحيث يتم تنزيل التحديثات بمجرد الاتصال بالانترنت، وتضمن هذه التحديثات استمرارية التطبيق انتشاره بين المستخدمين.

_ تتميز هذه التطبيقات بالتوافق مع انظمة تشغيل الهواتف الذكية (IOS) الخاص بهواتف الايفون، (Android) الخاص بهواتف سامسونغ، وغيرها (ريبر كوران مصطفى ، 2023، صفحة 285-300).

4.2 . انواع تطبيقات الهواتف الذكية

تتميز تطبيقات الهواتف الذكية بثلاثة انواع رئيسية وهي الاكثر شيوعا وتتمثل في:

الشكل (1) انواع تطبيقات الهواتف الذكية



المصدر: اعداد الطالبتين من خلال الاعتماد على المرجع قواسمية عبد الغني، تطبيقات الهواتف الذكية واستثمارها في المؤسسات الوثائقية الجزائرية ص72.

يمثل الشكل رقم (1) انواع تطبيقات الهواتف الذكية التي تمثلت في ثلاثة تطبيقات وهي التطبيقات الهجينة، وتطبيقات الويب والتطبيقات الاصلية التي سنقوم بشرحها كالتالي:

1.4.2. التطبيقات الاصلية (Native apps):

وهي التطبيقات التي يتم تصميمها اعتمادا على اللغة المعتمدة في نظام التشغيل، ولا يمكن لهذه التطبيقات العمل الا على هذا النظام الذي تم التصميم بناء عليه.

بمعنى اخر انه لن يمكنك ابدأ استخدام تطبيق اندرويد على نظام تشغيل Ios او العكس.

كما يعرف هذا النوع أيضا على انه النوع الذي يكتب باللغات المنصوص عليها من المنصات الرئيسية مثل الاندرويد او Ios، مما يسمح للتطبيق بالتعامل المتجانس مع كل مكونات الهاتف بسرعة وكفاءة وترفع التطبيقات بعد البرمجة على متاجر Google و Appel.

2.4.2 التطبيقات الهجينة (Hybird apps):

التطبيقات الهجينة هي التطبيقات التي تعتمد في تكوينها على صفحات ويب ويتم أيضا البرمجة الخاصة بها باستخدام لغات البرمجة HTML و CSS و JAVA SCRIPT، وتعمل تلك التطبيقات على متصفحات من نظام Native وبالتالي يمكنك للتطبيقات الهجينة العمل على منصات مختلفة بدون الحاجة الى اعادة البرمجة لتناسب انظمة التشغيل المختلفة (الغني، 2022، صفحة 72).

3.4.2 تطبيقات الويب (web apps):

يشير تطبيق الويب الى اصدارات الاجهزة المحمولة من مواقع الويب، في الواقع يعد تطبيق الويب للجوال مصطلحا اخر.

تطبيقات الويب ليست تطبيقات حقيقية، فهي في الواقع مواقع ويب تبدو من نواح عديدة وكأنها تطبيقات اصلية، ولكن لا يتم تنفيذها على هذا النحو يتم تشغيلها بواسطة متصفح وعادة ما تكون مكتوبة HTML5. يصل المستخدمون اليها اولا كما لو كانوا يصلون الى اي صفحة ويب ينتقلون الى عنوان URL خاص ثم يكون لديهم خيار تثبيتها على شاشتهم الرئيسية عن طريق انشاء اشارة مرجعية لتلك الصفحة.

اصبحت تطبيقات الويب شائعة حقا عندما ظهر HTML5 وادرك الناس انه يمكنهم الحصول على وظائف تشبه الوظائف الاصلية في المتصفح. بمجرد اكتشاف جهاز محمول تتم اعادة توجيهه وكيل المستخدم اما الى موقع مخصص موقع ويب للجوال تم انشاؤه لهذا الجهاز المحدد او لموقع ويب يستخدم تقنيات تصميم الويب سريعة الاستجابة من اجل توفير نفس المحتوى لمجموعة متنوعة من الاجهزة (Mishra, Jai Krishna Jha , & Sachin Kumar Umre, 2017, p. 29).

المطلب الثالث: ماهية الاتصال

يعد الاتصال من العناصر الاساسية في حياة الانسان فهو عملية تبادل المعلومات والافكار بين الافراد من وسائل اتصال حديثة كالهواتف الذكية فهو يساهم في بناء الثقة وفهم الاخرين، مما يعزز التعاون والتفاهم بين الافراد، بحث تعد الهواتف الذكية الوسيلة الفعالة في تسهيل عملية الاتصال وتحقيق التواصل بين الافراد بسرعة وسهولة.

3-1 تعريف الاتصال

ان كلمة اتصال (Communication) مأخوذة من الاصل اللاتيني لكلمة (communes) وتعني عام او مشترك، ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة. وللاتصال وظيفة دقيقة ومحددة، الا وهي المشاركة في تبادل الحقائق، والافكار، والآراء، اي الترويج لفكرة او موضوع، او سلعة، او خدمة، او قضية، او فرد... الخ عن طريق انتقال المعلومات او الافكار او المواقف من شخص (فرد) او جماعة، الى اشخاص او جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم لدى الطرفين: المرسل (sender) والمستقبل (Receiver).

ويرى اخرون ان الاتصال يعني: مجموعة الافعال والتعبيرات والاشكال التي تتم بين بني البشر بغرض الابلاغ والايحاء والاملاء للعواطف والافكار، ونقل المعاني المشتركة لأغراض الاقناع المبني على الحقائق والادلة والشواهد (العلاق، 2009، صفحة 17.16).

هو عملية ارسال واستقبال للمعلومات والافكار وللآراء (رسالة) بين طرفين (مرسل ومستقبل). وهذا يشير الى التفاعل والمشاركة بينهما حول معلومة او فكرة او رأي او اتجاه او سلوك او خبرة معينة. وذلك باستخدام وسيلة او اكثر من وسائل الاتصال المناسبة (مثل: المناقشة، المحاضرة، المقابلة، الاجتماع، الاتصال الهاتفي،...) (النصر، 2012، صفحة 16.15).

يتضح من خلال هذه التعريفات ان الاتصال هو:

- هو عبارة عن عملية مستمرة بين طرفين المرسل والمستقبل يتم من خلالها تحويل معلومات وحقائق الى رسالة مفهومة وبطريقة متبادلة الى الطرف الاخر.
- تبادل المعلومات والحقائق والمعاني بغرض تحقيق اهداف معينة.
- وسيلة فعالة لنقل المعاني بين الاطراف المشتركة.

3-2 خصائص الاتصال

لكي يكون الاتصال فعالا ومؤثرا يجب ان يتميز بمجموعة من الخصائص ومن بين هذه الخصائص ما يلي:

☞ التفاعلية:

وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها المشاركون في عملية الاتصال متأثرين على ادوار الاخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة او التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى ان هناك سلسلة من الافعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) ان يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، و يقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر".

☞ اللاتزامنية :

(عدم الارتباط بعنصر الوقت): و تعني إمكانية إرسال الرسائل و استقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين ان يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا: في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.

☞ التوجه نحو التصغير:

(قابلية التحرك أو الحركية): تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، و بالشكل الذي يتلاءم و ظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل و التحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون و الثبات ، و من الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة، تلفزيون الجيب الهاتف النقال ، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية.

☞ قابلية التحويل :

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط الى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة، و بالعكس فالسمات التي كانت تميز و سائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها و بعضها الآخر في طريقه إلى الزوال ، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما شاشة التلفزيون، و على أشرطة الفيديو كاسيت ، و على الاسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.

☞ قابلية التوصيل و التركيب:

لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض، فقد اندمجت أنظمة الاتصال، و اتحدت الأشكال و الوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال ومن الأمثلة الدالة على ذلك : وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الاشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية : الصحن من صنع " شركة إيستون " " ESTON"، و الديمو (المحلل) من صنع شركة ناكست ويف " Next wave " و الرأس من صنع شركة " شارب " "sharp".

☞ اللاجماهيرية (الرسائل الاعلامية الشخصية):

و معناه ان رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد ان يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة، التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك و رغباته.

☞ الشبوع و الانتشار:

و تعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في كل طبقة من طبقات المجتمع، و كل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة.

☞ الكونية :

البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية ، حتى تستطيع المعلومة ان تنتقل من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم (امينة ب.، 2016، صفحة 83. 84. 85).

3-3 عناصر الاتصال

تعتمد عملية الاتصال على مجموعة من العناصر المتصلة والمتداخلة والمتشابكة مع ظروف نفسية واجتماعية تؤثر على انتقال الافكار والمعلومات بين الافراد والجماعات، فهي تؤثر وتتأثر ببعضها البعض فلا بد من تكاملها فلا تتم اذا غاب احد هذه العناصر، وتشمل هذه العملية ما يلي:

_المرسل: مصدر الرسالة او النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، ويقصد به الشخص او مجموعة الاشخاص او الهيئة او الجهاز الذي يود التأثير في الاخرين بشكل معين ليشاركوه في افكار او اتجاهات معينة.

_الرسالة: يمكن ان نقول ان الرسالة هي الموضوع او المحتوى الذي يريد المرسل ان ينقله الى المستقبل، او هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال الى تحقيقه، وهي المنبه الذي ينقله المصدر الى المستقبل، وتتضمن افكار وراء ومعاني تتعلق بموضوعات معينة يتم التعبير عنها رمزيا سواء باللغة المنطوقة او غير المنطوقة.

_الوسيلة: هي القناة التي تمر من خلالها الرسالة من المرسل الى المستقبل، فهي الوسيط بينهما وبدونها تتوقف عملية الاتصال، وتعرف بأنها قنوات للاتصال ونقل المعرفة.

_المستقبل: وهو الجهة او الشخص الذي توجه اليه الرسالة، ويستقبلها من خلال حواسه المختلفة، ويقوم بحل رموزها، ويختار وينظم المعلومات ويحاول ان يفسرها ويعطي لها معاني ودلالات، وينعكس ذلك في انماط السلوك المختلفة التي يقوم بها، ويجب الا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل سلوكيا، فالسلوك هو الدليل على نجاح الرسالة وتحقيق الهدف.

_التغذية العكسية او الراجعة: وهو يعني رد فعل المستقبل اتجاه الرسالة التي يتلقاها، الا انه يعتبر في حد ذاته رسالة من نوع خاص تتأثر بتعليق رسالة سابقة.

_بيئة الاتصال: يحيط بعملية الاتصال بيئة غزيرة في مكوناتها، فهناك عناصر اخرى محيطة بالمرسل والمستقبل، وهناك احداث ووقائع تتم اثناء الاتصال (مسعود و دلاسي امحمد، 2018، صفحة 76. 88).

المبحث الثاني: مدخل عام لتحسين أداء الخدمة

ان موضوع تحسين اداء الخدمة هو عملية مستمرة تهدف الى تحسين جودة الخدمة التي يقدمها الفرد او المؤسسة لعملائها او المستفيدين منها، ويعتبر تحسين اداء الخدمة امرا حاسما في بناء علاقات قوية وزيادة الرضا، وهذا ما سنتطرق اليه في هذا المبحث من خلال التطرق لبعض المفاهيم حول الاداء وتعريفه وتحديد ابعاده ومكوناته وكذا تسليط الضوء على الخدمة وتعريفها وكذا التعرف على الخدمة العمومية.

المطلب الاول: ماهية الأداء

يعد الاداء من المفاهيم الاساسية التي احدثت نصيبا اوفر من الاهمية والتحليل في البحوث العلمية بشكل كبير، وذلك لأهمية الموضوع على مستوى الفرد والمؤسسة، وهو من المفاهيم المهمة المرتبطة بالإدارة، وذلك لظهوره مع البدايات الاولى للنظريات الادارية، وهذا ما سنتطرق اليه في هذا المطلب.

1-1 تعريف الاداء

الاداء لغة مستمد من اللفظ (Performant)، ويعني اعطاء كلية الشكل لشيء ما. واشتق منه اللفظ الانجليزي (To perform) ويعني تنفيذ مهمة او تأدية عمل.

اما اصطلاحا فقد عرفه روبنز وارسم (Robbins And Erseme)، بأنه: " الاستخدام الامثل للموارد البشرية والمادية المتاحة لتحقيق اهداف المؤسسة وديمومتها والمحافظة على ميزتها التنافسية" (امينة س.، 2023، صفحة 80).

الاداء هو العمل الذي يؤديه الفرد من خلال وعيه واستيعابه لمهامه واختصاصاته واحاطته بالتوقعات التي تحدث مستقبلا اثناء عمله، وحسن اصغائه لتوجيهات المشرف، وتنفيذه للتعليمات والاساليب المطلوبة.

كما يعرفه محمود الغرابوي : " الاداء هو درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها متطلبات الوظيفة ويقاس هذا الاداء على اساس النتائج التي حققها الفرد" (نوردين، 2017، صفحة 99).

كما يعرف أيضا الاداء هو انعكاس لعملية صنع القرار فيما يتعلق بالأصول الاستراتيجية (hanane, 2022, pp. 341-354)

من خلال التعريف السابقة يمكن ان نقول بأن الاداء هو ذلك النشاط او المهام الذي يقوم به الفرد العامل من اجل تحقيق اهداف المؤسسة، او هو المهام الذي تكلف به المؤسسة العامل من اجل القيام به مقابل حصوله على اجر.

1-2- محددات الاداء

- الجهد المبذول:

عبارة عن الجهد الذي يبذله الفرد لأداء مهمته، فالجهد المبذول يعكس في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل، فبمقدار ما يكثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعية لعمله.

- القدرات:

وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء عمل معين والقدرة تكون مقرونة بالكفاءة والمهارات، وهي تختلف من فرد الى اخر، وتتغير من فترة زمنية الى اخرى.

- ادراك الدور الهام:

الاتجاه الذي يعتقد الفرد ان من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله.

ولكي يحقق الفرد مستوى مرض من الاداء لابد من وجود تكامل وحد ادنى من الاتقان في كل مكون من مكونات الاداء، بمعنى ان الفرد اذا بذل جهدا فائقا، وكانت لديه قدرات لآبأس بها وكان مدركا لدوره فان مستوى ادائه سيكون مقبولا، اما اذا كان يبذل جهودا كبيرة ويتمتع بقدرات متفوقة، الا انه غير مدرك لدوره، او ان لديه قدرات متفوقة والفهم اللازم للدور الذي يقوم به، الا انه لا يبذل الجهود اللازمة في العمل فان مستوى ادائه عادة ما يقيم كأداء منخفض او غير مقبول، وفي بعض الاحيان قد يبذل العامل الجهد اللازم لذلك مع تمتعه بقدرات فائقة وفهما جيدا لمهمته الا انه يصادم بعض العوامل الخارجية عن نطاق سيطرته يمكن لها ان تؤثر على مستوى ادائه (سويقات، 2023، صفحة 7، 8).

1-3 مكونات الاداء

يتكون الاداء من مكونين رئيسيين هما الكفاءة والفعالية وعليه سنقوم بشرح هاذين المصطلحين:

1-3-1 الكفاءة

هي القدرة على انجاز النشاطات المهنية المنتظرة من شخص ما في اطار الدور المنوط به في المنظمة او المجتمع. هذا التعريف يضع الكفاءة في موقع التقاء بين الافراد وكفاءتهم من جهة والهيكل التنظيمية والنشاطات الواجب انجازها من جهة اخرى. فهو يميز بين البعد الفردي والتنظيمي من جهة والهيكل التنظيمية والنشاطات الواجب انجازها من جهة اخرى (العزیز و حاج الله مصطفى، 2021، الصفحات 120-143).

كما يقصد بالكفاءة مدى تحقيق الاهداف وبالتالي فهي تقاس بالعلاقة بين النتائج المحققة والاهداف المرسومة (مزهود، 2001، الصفحات 85-100).

1-3-2-2 الفعالية (Effectiveness, Efficiencie) :

ينظر الباحثون في علم التسيير الى مصطلح الفعالية على انه اداة من ادوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وهذا من منطلق ان الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الاهداف المسطرة. وتجدر الاشارة من جهة اخرى الى انه لا توجد اسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح، فقد اعتبر المفكرون الكلاسيك الفعالية بمثابة الارباح المحققة، ومن ثم - حسب نظرهم - تقاس فعالية المؤسسة بكمية الارباح المحققة (الداوي، 2010، الصفحات 217-227).

4.1. ابعاد الاداء

هناك اربعة ابعاد للأداء تمثل الاداء الشامل وهي البعد الاقتصادي، التنظيمي، الاجتماعي والبيئي:

☞ البعد الاقتصادي للأداء

والذي بواسطته تشبع المؤسسة رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكتسب ثقتهم. ويقاس هذا الاداء بالاستعانة بالقوائم المالية.

☞ البعد البيئي للأداء

وهو البعد الذي يركز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها (الدين، 2012، صفحة 5251).

٢٢ البعد التنظيمي للأداء

يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق اهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء؛ مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية .

٢٣ البعد الاجتماعي للأداء

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند افراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لان مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الافراد لمؤسستهم. وتتجلى اهمية ودور هذا الجانب في كون ان الاداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد اذا اقتضت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية، لذا ينصح بإعطاء اهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة، أي لكل ما له صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة (صراعات، ازمات،.....الخ) (الداوي، 2010، صفحة 219).

المطلب الثاني: مفاهيم حول الخدمات

يعتبر مصطلح الخدمة مفهوما واسعا وشاملا لا يقتصر على تعريف واحد لذلك سنحاول في هذا المطلب عرض التعريفات الشائعة حول الخدمة.

1-2 مفهوم الخدمة

تعريف (Schroeder1989) للخدمة:

لقد اوضح (Schroeder1989) مصطلح الخدمة من خلال مفهوم مثلث الخدمة، والذي يتكون من اربعة عناصر هي:

1/ _ الاستراتيجية: وهي رؤية المنظمة التي تعمل بمثابة موجه للإدارة فيما يتعلق بتنفيذ الخدمة وتقديمها إلى الزبون.

2/ _ النظام: وهو النظام المادي والاجراءات المستخدمة لإنتاج الخدمة.

3/_ العاملون: وهم الموظفون المسؤولون عن انتاج الخدمة وتقديمها الى العميل في المنشأة الخدمية.

4/_ الزبون او العميل: وهو مركز المثلث ومحور العمل التسويقي في المنظمة الخدمية حيث تنصب كل الجهود لتحقيق حاجاته واشباعها (المجني، 2020، صفحة 05).

وعرف (Adrain palmer) الخدمة بالقول " ان الخدمة هي عملية انتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الاساس، اما بحد ذاتها او كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال اي شكل من اشكال التبادل اشباع حاجة او رغبة مشخصة لدى العميل او المستفيد" (الطائي و بشير العلاق، 2020، صفحة 34).

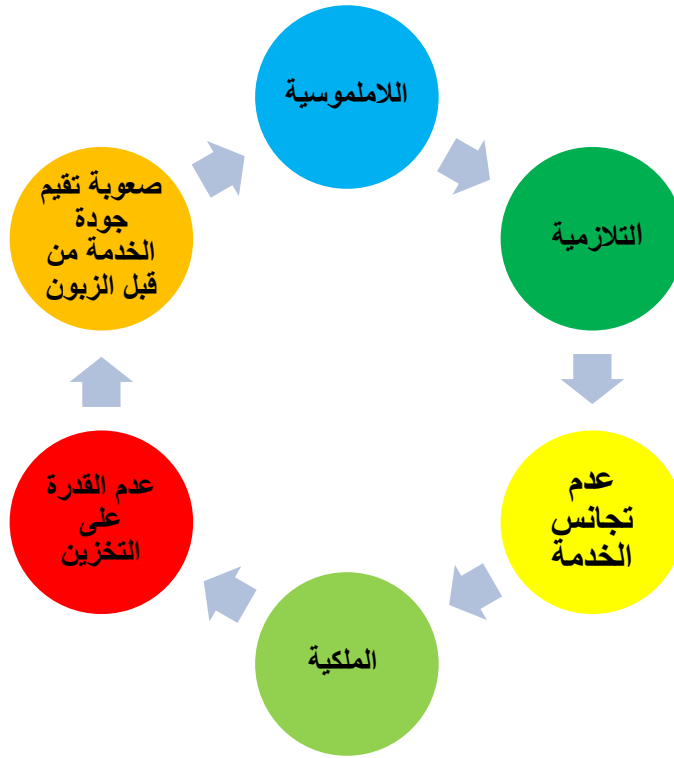
كما عرفت جمعية التسويق الامريكية الخدمات على انها: " منتجات غير ملموسة، يتم تداولها مباشرة من المنتج الى المستعمل، ولا يتم نقلها او خزنها، وهي تقريبا تقنى بسرعة، وفي الغالب يصعب تحديدها او معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة، وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب او صفة" (صكري، 2019، صفحة 4).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان الخدمة هي عبارة عن نشاط غير ملموس لا نستطيع تخزينها او اعتبارها كملك، فهي تؤدي الى اشباع حاجات ورغبات المستفيد من خلال ما تقدمه من منافع لذلك فهي مختلفة تماما عن السلع الملموسة.

2-2 خصائص الخدمة

تتميز الخدمات بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن السلع وتتمثل في:

الشكل رقم(2): خصائص الخدمة



المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على مرجع صليحة رقاد في تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون ص 20،21،22.

اللاملموسية:

تعتبر القابلية للمس من اهم الخواص التي تفرق بين السلع المادية والخدمات، وتوضح هذه الخاصية ان الخدمة ليس لها كيان مادي، وهذه الخاصية تفقد المشتري القدرة على اصدار قرارات واحكام بناءا على تقييم محسوس، من خلال لمسها، او تذوقها، او شمها او رؤيتها قبل شرائه لها. وقد اقترح (Wilson) سنة 1972، تقسيم مفهوم اللاملموسية الى:

- خدمات تتصف بعدم الملموسية الكاملة، مثل خدمات الامن.
- خدمات تعطي قيمة مضافة للشيء الملموس، مثل خدمات التنظيف.
- وخدمات توفر منتجات ملموسة، مثل خدمات ملاك التجزئة.

فالاختلاف الرئيسي بين الخدمات والسلع المادية هو كون الخدمات ذات طبيعة غير ملموسة، فالمستهلك لا يمكنه ان يلمس، يسمع، يشم يرى ويتذوق الخدمة، في حين يمكن له الاحساس التام بالسلع المادية، وهذا ما يؤدي الى عدم امكانية تخزين الخدمات، بالإضافة الى صعوبة تنميطها واداءها في كل

مرة بشكل مطابق تماما، كما ان تقييم جودة الخدمات قبل شراءها او حتى بعد شراءها اصعب بكثير من تقييم السلع المادية، وذلك لان الخدمات لا تمتلك الا القليل من الصفات او الخصائص التي يطلق عليها مواصفات البحث مقارنة بالسلع المادية الملموسة، اي الخصائص التي يمكن من خلالها تسهيل عملية التقييم قبل الشراء .

التلازمية:

نعني بالتلازمية " تلازم عملية الانتاج والاستهلاك". وتشير هذه الخاصية، الى ان معظم الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وانها تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والزبون.

عدم تجانس الخدمة:

تعني هذه الخاصية، عدم القدرة على توحيد وتبسيط الخدمة المقدمة، اذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لأخر حسب درجة التفاعل بين مقدم الخدمة والزبون، ومكان وزمان تقديمها، وكفاءة وسلوك مقدمي الخدمات، ووفقا لظروف معينة.

الملكية:

نعني بالملكية، ان " الخدمة لا تمتلك، او تنقل ملكيتها من المنتج الى العميل عند الاتفاق عليها". وتشير هذه الخاصية، الى انه غالبا ما لا يكون هناك امتلاك لشيء غير ملموس لكونه يستهلك مباشرة.

عدم القدرة على التخزين:

نظرا لان الخدمة هي اداء او جهد وليس شيئا ماديا ملموسا فانه يستحيل تخزينها لخلق ما يعرف بالمنفعة الزمنية، كما هو الحال في السلع المادية. وبعبارة اخرى، فانه لا يمكن تخزين الخدمة في وقت لا طلب فيه عليها الى وقت يوجد فيه طلب عليها، في حين يمكن بالطبع تخزين المعدات والاجهزة المستخدمة لإنتاج وتقديم الخدمة. وفي حالة زيادة الطلب على الخدمة في وقت معين بالمقارنة بما يمكن انتاجه وتقديمه منها، فان النتيجة الحتمية ستكون الانتظار، وربما عدم القدرة على اداء الخدمة بشكل جيد.

صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب الزبون

يواجه الزبون صعوبة اكبر عند تقييم الخدمة المقدمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة. ومرد هذا يرجع ، الى ان الاداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل الزبون مع مقدم الخدمة، وبخبرة الزبون نفسه. وبالتالي فان الحكم على الخدمة بانها جيدة او سيئة يختلف من زبون لأخر، ومن وقت لأخر بالنسبة للزبون نفسه (رقاد، 2008، صفحة 20،21،22).

3-2 تصنيفات الخدمة

يمكن تصنيف الخدمات طبقا للدور الذي تلعبه الخدمة في اجمالي عرضها او تقديمها. وهناك ثلاثة ادوار رئيسية يمكن تشخيصها في هذا الصدد:

- **توجد خدمة صرفة او مطلقة (pure service):** عندما يكون هناك دليل ضعيف (او لا يوجد دليل على الاطلاق) على وجود عناصر ملموسة في تركيبة الخدمة. مثال ذلك، خدمة بوليصة تأمين او استشارات ادارية. في هذه المجموعة، يقتصر دور العناصر الملموسة، اذا ما وجدت، على دعم الخدمة غير ملموسة. مثال اخر على ذلك، الطائرة الملموسة التي تدعم بشكل اساسي خدمة النقل غير ملموسة.

- **توجد مجموعة اخرى من الخدمات مهمتها اضافة قيمة للسلعة الملموسة:** ويحدث هذا عندما يقوم منتج السلعة بتعزيز جوهر سلعته الملموسة من خلال تقديم منافع خدمية ترافق السلعة الملموسة، مثل ضمانات ما بعد البيع، وفي حالات اخرى تباع الخدمة كسلعة متفردة يشتريها المستفيد لإضافة قيمة لسلعته، ومثل ذلك خدمة صيانة وتزيين السيارات لإضافة قيمة للسيارة المستعملة عند محاولة اعادة بيعها.

- **اما المجموعة الثالثة من الخدمات فهي تضيف قيمة جوهرية للسلعة:** من خلال توفيرها في المجال الاول. هذه الخدمات تسهل عملية اوصول السلعة الملموسة من مكان انتاجها الى المكان الذي تكون مطلوبة فيه من قبل المستفيد، او توفير وسائل او تسهيلات ائتمانية من شأنها تمكين شراء السلع الملموسة. في مثل هذه الحالة، فان القروض العقارية تسهل عملية شراء المسكن، كما ان خدمات نقل البضائع تسهل عملية اوصول السلع الى حيث الطلب عليها (الطائي و بشير العلاق، 2020، صفحة 48).

2-4 الخدمة العمومية

تعد الخدمة العمومية من الخدمات التي توفرها الحكومة او الهيئات العامة للمواطنين دون تمييز وتستهدف الرفاهية العامة للمجتمع، بحيث تشمل الخدمة العمومية قطاعات مختلفة فهي تعتبر جزءا أساسيا من دور الحكومة في توفير الرعاية للمجتمع، وتحسين مستوى الحياة والتنمية الاقتصادية وتعتبر الخدمة العمومية مصدر فخر لأي دولة تهتم برفاهية مواطنيها وتسعى لتحقيق التنمية المستدامة.

1.4.2 تعريف الخدمة العمومية

يشير مفهوم الخدمة العمومية إلى تلك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساس العالقة التي تربطهم بها .

يقصد بالخدمة العمومية مجموعة من الانشطة التي تقدمها الدول أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تميز، حيث تقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين كما أنها عمل رسمي صادر عن المؤسسات والدولة ومختلف الوزارات والهيئات ومجالس البلدية ومراكز الشرطة والمحاكم وغيرها (مصطفى غ.، 2018، الصفحات 217- 262).

كما يتسم مصطلح الخدمة العمومية بالمرونة التي تجعله يحتمل أكثر من معنى، فإن المفهوم الواسع للخدمة العمومية هو: "الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفايته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين".

اما المفهوم الضيق لها هو " الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة " (الرحيم و قاسمي خديجة، 2017، الصفحات 106- 118).

كما عرفت ايضا بانها: " جميع انواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها الا في اطار جماعي، تتوفر بشكل اجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث ادائها ومراقبتها" (سنا، 2017، صفحة 206. 222).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان الخدمة العمومية هي الخدمات التي تقدمها المؤسسات للمجتمع بشكا عام دون تمييز بهدف تلبية احتياجات الجميع وتحقيق المصلحة العامة.

او هي مجموعة الانشطة التي تقدمها الدولة او المؤسسات العامة للمواطنين دون تمييز بغرض تحقيق اهداف اقتصادية، وسياسية، واجتماعية ودينية تعود بالنفع على المجتمع.

2.4.2 أهداف الخدمة العمومية

تهدف الخدمة العمومية الى تحقيق مجموعة من الاهداف الاساسية وهي كالتالي :

- الاهداف الادارية والاقتصادية:

تشمل توفير مختلف الخدمات الادارية بجودة عالية، وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستمرار، وضمان السيورة المجتمعية، اضافة الى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية، عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية، وبالتالي رفع الاقتصاد القومي.

- الاهداف السياسية:

اذ تتعلق بكل ما من شأنه ان يحقق النظام، والاستقرار السياسي، وحماية الانظمة الاجتماعية الموجودة، وحماية الافراد، والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.

- الاهداف الاجتماعية والدينية

حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف التنشئة الاجتماعية، وتضبط سلوك الافراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم، ومحاول نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح، كما يتطلب كذلك انشاء وتخصيص مؤسسات عامة، تهتم بالبعد الديني، او الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات، واصدار قوانين تهدف خلق مؤسسات عامة، تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطنين بشكل عام (رشيد و اسماء قاسمية، 2015، صفحة 343-355).

- مبادئ الخدمة العمومية

ترتكز عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية على مجموعة من المبادئ الاساسية، تتمثل فيما يلي:

- مبدأ الاستمرارية:

من الناحية النظرية، نجد ان مبدأ الاستمرارية للخدمة العمومية يرتكز على المصلحة العامة التي تعتبر ضرورية لإنشاء خصوصية المؤسسة الادارية وارساء شرعيتها على اساس متين، وعلى اشباع حاجات المواطنين. ومن واجب الدولة ضمان السير المنتظم للخدمة العمومية. وهذا يعني ضرورة الحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمات العمومية في حالات الاضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي.

- مبدأ المساواة:

يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة بالمرفق العام بأن تؤدي خدماتها لكل من تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية واعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة امام القانون وبذلك امام المرافق العمومية، فهذا المبدأ لا يتعلق بسير المرافق فقط، بل هو قاعدة تحكم القانون بصفة عامة، فالمساواة امام المرافق هي نتيجة للمبدأ العام والذي يمثل حق من حقوق الانسان.

ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية واعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة امام القانون وبذلك امام المرافق العمومية. فهذا المبدأ لا يتعلق بسير المرافق فقط، بل هو قاعدة تحكم القانون بصفة عامة. فالمساواة امام المرافق هي نتيجة للمبدأ العام والذي يمثل حق من حقوق الانسان.

- مبدأ التطور:

يسمح هذا المبدأ بتكييف الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التكنولوجي من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة اخرى.

- مبدأ المجانية النسبية:

امتدادا لمبدأ المساواة بين المواطنين في حالة ما اذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين، بحيث يدرج في اعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول اليها مجانيا للجميع، مثلا خدمة الصحة والامن وغيرها. ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى الدخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات وتندرج الى غاية اسفل السلم، اين يقتضي معيار المساواة في التعامل، الحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل اغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية، كالسكن، التأمين، السياحة والترفيه وغيرها. ويكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا.

- مبدأ الشمولية

انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم (هدار، 2018، الصفحات 80 - 81).

- مبدأ التكيف والملاءمة

وهي قابلية التغيير، اي مواكبة جميع الظروف والاحتياجات، باعتبار ان المنفعة تتطور بتغير الزمن لذلك لا بد من ان تستجيب الادارة او المؤسسة العمومية لتلك التغيرات لتتمكن من تقديم الخدمات التي وجدت من اجلها. فمبدأ التكيف او المرونة يعد شرطا اساسيا لمتابعة تطور الادارة او التنظيم وهو ما يبرر التغيرات التي تحدث على الخدمات العمومية تبعا للتطور التكنولوجي وكذا تغيرات الجانب الاجتماعي والحاجات الاجتماعية وبما يتلاءم رغبات ومتطلبات الجمهور (رابحي، 2019، الصفحات 43 - 44).

المبحث الثالث: اثر استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية

للطلبة

المطلب الاول: المقاربات (النظريات) المفسرة لتطبيقات الهاتف الذكي

1-1: نظريات ذات صلة بتطبيقات الهواتف الذكية

- نظرية التشكيل الاجتماعي:

من خلال هذه النظرية سنتطرق الى اعمال: عالم الاجتماع الالمانى جورج " سيميل " George Simmel التي صنفت اعماله من خلال "la sociologie de la connaissance" سيولوجيا الفهم، يقترح هذا الاخير دراسة اشكال المجتمع من خلال التنشئة الاجتماعية حيث يؤكد على ضرورة كل الوضعيات التي يمارس فيها الافراد تأثير على بعضهم البعض اين يتم تجسيد فعل متبادل.

ويتجسد الفعل الاتصالي ما بين الطلبة والاطراف الاخرين من خلال استخدامهم للهاتف النقال الى تنوع الوضعيات الاقتصادية والاشكال الاجتماعية، التي تختلف من وضعية لأخرى، حيث يمارس الطرفان تأثيرا على الاخرين من خلال وسيلة الهاتف النقال الذي يشكل اطار لهذه العلاقة التي تجمع ما بينهما وتتحكم التنشئة الاجتماعية، وربما الوسيلة الاتصالية نتيج تجاوز ذلك (عالية، 2017، الصفحات 262-268).

- نظرية الاستخدامات والاشباع:

لقد جاءت نظرية الاستخدامات والاشباع مخالفة لما توصلت اليه نظريات التأثير المباشر، وحاولت تجاوز نظريات التأثيرات الغير مباشرة او محدودة، ذلك لان تأثير وسائل الاعلام لا يمكن ان يكون قوي ومباشر لوجود عقبات ولوجود تداخل. ولان عملية التأثير المباشر تستغرق وقت حسب ما أكده (اليهو كاتز Elihu Katz) عالم اجماع امريكي الذي يعود الى الفعل الى اعطاء تسمية الاستخدامات والاشباع سنة 1959.

ويرى بعض الباحثين ان نظرية الاستخدامات والاشباع جاءت كرد فعل لمفهوم قوة وسائل الاعلام الطاغية. وتهدف لدراسة الاتصال دراسة وظيفية منظمة فبدلا من النظر للجمهور كأفراد سلبيين،

يتم النظر الى الافراد بوصفهم مشاركين ايجابيين في عملية الاتصال فهم يشعرون بحاجات معينة، وبالتالي يختارون عن وعي الوسائل والمضامين التي تشبع احتياجاتهم النفسية والاجتماعية.

نجد من خلال هذه النظرية ان الطلبة الجامعيين وخاصة المقيمين يمثلون احد اهم الأعضاء البارزين والفاعلين في عملية الاتصال الجماهيري بحيث يقومون باستخدام التطبيقات الذكية على هواتفهم من اجل تحقيق اهدافهم والوصول الى خدماتهم المطلوبة من خلال هذه التطبيقات، فهم لديهم القدرة على تحديد الدوافع والحاجيات التي يسعون الى الوصول اليها عن طريق هذه التطبيقات من اجل اشباع رغباتهم لذا فهم احرار في اختيار التطبيق الالكتروني المناسب لذلك.

- اهداف نظرية الاستخدامات والاشباع:

- ❖ محاولة التعرف على استخدام الافراد لوسائل الاتصال على اعتبار ان الجمهور نشيط ويستطيع ان يختار ويستخدم الوسائل التي تشبع حاجاته وتوقعاته.
- ❖ الكشف عن العلاقات المتبادلة بين دوافع الاستخدام وانماط التعرض، والاشباع.
- ❖ تحديد دوافع تعرض الافراد لوسائل الاتصال، والتفاعل الذي يحدث نتيجة هذا التعرض.
- ❖ التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري.
- ❖ معرفة دور العوامل الوسيطة وتأثيرها في الاستخدامات والاشباع (الحاج، 2020، صفحة 93).

2-2- مقاربات ذات صلة بالخدمة العمومية:

- المقاربة الاجتماعية للخدمة العمومية:

حسب هذه المقاربة ترتبط المعايير المميزة للخدمة العمومية بطبيعة النشاط المنجز وبشكل ادق بطبيعة الخدمات المقدمة للمواطن، في حين يرى المجتمع ان تقديم السلع والخدمات ضمن الخدمة العمومية مرتبط بتلبية حاجات محددة.

في هذا السياق هناك خدمات مصنفة على انها ضرورية لسير الحياة الاجتماعية، وهذا بالنظر الى المستوى المعيشي او مستوى ثروة المواطنين وكذا التطورات التكنولوجية الحاصلة، تأتي بعدها الخدمات التي من غير الممكن استغلالها الا في اطار جماعي، هذه الاخيرة ليست باختيار عفوي بل تتحمل مسؤولية توفيرها نظرا لوجود قيد خاص بالتنظيم ومثال ذلك الخدمات غير المسوقة، ونجد في

الاخير تلك التي تتوفر بشكل اجباري وفق قاعدة المساواة والتي من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق.

وتتباين الحاجات الاجتماعية وفق الفترة الزمنية، التكنولوجية، الجماعات الاجتماعية المعنية والايديولوجية المختارة، لكن الحاجات الاجتماعية ضمن المنهج الديمقراطي هي التي تحدد محتوى التكفل الجماعي او محتوى الخدمات العامة.

ويعد الانشغال الخاص بالمساواة المحور الاساسي للمقاربة الاجتماعية في الخدمة العمومية، والتي من الممكن ان تتعداه لطلب المجانية، اذ نجد ان المواطن يعمل على التفرقة بين الخدمات المدفوعة الاجر وتلك المقدمة بالمجان، مع تواجد الحالات الوسيطة المدفوعة بشكل جزئي. فالخدمة العمومية الاجبارية ينص عليها القانون حيث تتحمل البلديات والولايات والسلطات الجهوية مسؤولية تقديمها، وحتى الدولة وفي هذه الحالة فان القانون سبق توقعات المواطنين وتحديد احتياجاتهم على مستوى الخدمة العمومية (شريفة، 2008، صفحة 3).

- المقاربة الاقتصادية للخدمة العمومية:

بدأ اهتمام الاقتصاديين بالخدمة العمومية بعد الثورة الصناعية، حيث ظهرت نظريات اقتصادية عديدة وخلال فترات زمنية متلاحقة: نظريات مركنتلية (1530_1596) نظريات اقتصادية فيزيوقراطية(1774_1991) ونظريات ليبرالية(1772_1832)، الا ان لهذه النظريات وجهات نظر متباينة جدا بخصوص دور الدولة في الحياة الاقتصادية. فالمركنتليون عملوا على تأسيس ما يسمى بالاقتصاد السياسي منهاجا " يعمل على تطوير قوى الدولة في تخصصات معينة وظهر معه تأسيس اول المؤسسات العمومية وشبه العمومية حيث ظهر معها القانون الاداري في حين عمل الفيزيوقراطيون على تبني اتجاه مخالف لاتجاه الميركنتلين، فهم ضد كل تدخل الدولة في الشؤون الاقتصادية، فحسب رأيهم تدخل الدولة في الاقتصاد عن طريق الصناعة، يبقى تدخل غير شرعي ويعمل على تراجع الزراعة والتجارة، وبالتالي ربطوا ازدهار الاقتصاد بالتبادل الحر على المستوى الداخلي او الخارجي ويتواجد لسوق حرة يكون التنافس على مستواه بشكل طبيعي عفوي، حيث ان هذه الافكار سوف تستخدم فيما بعد كقاعدة للأفكار الليبرالية الاقتصادية، كما تستخدم لتغذية النقاش بخصوص مكانة الخدمة العمومية في المجتمع.

اما بالنسبة للمفكر الليبرالي على يد _ادم سميث_ فازدهار الاقتصاد يكون بتشجيع التنافس، وازدهار المنفعة الفردية يتحقق ذلك عن طريق السوق، حيث تحرير العرض والطلب يعمل على تحديد

الاسعار والمداخل والتوازن الاقتصادي. لكن ادم سميث لا يعترض على تدخل الدولة، بل يؤكد على انه كلما كانت المنفعة الخاصة غير قادرة على تحقيق النفع العام، فعلى الدولة التدخل لحل هذه المعضلة، وهي منبع فكرة الدولة الحارسة (حماية المجتمع ضد بعض الانشطة العنيفة، حماية افراد المجتمع ضد عدم تحقيق العدالة، القيام ببعض الانشطة العمومية). وعليه فالخدمة العمومية في هذه الحقبة وجدت دعما كافيا ومقنعا ضمن الاقتصاد السياسي.

اما الاتجاه الحديث للاقتصاديين الجديد هو انتقاد كل ما اتى به كينز اي انتقاد الشكل الذي يأخذه تدخل الدولة (ازمة الدولة الحارسة، القوانين البيروقراطية، جمود انظمة اتخاذ القرار) في هذا السياق شكل النقديون وعلى راسهم ميلتون فريدمان Milton Friedman 1976 اول مجموعة متناقضة لاتجاه كينز حيث اعزى جميع المشكلات التي يعاني منها من تضخم، وبطالة، وانكماش وعدم النمو... الخ، الى الشكل الذي اخذه تدخل الدولة، كما اعزى التضخم على وجه الخصوص الى اتخاذ الدولة القرار في مكان المواطنين من اجل تمويل النفقات العمومية عن طريق الضرائب او القروض (فار، 2020، صفحة 181. 193).

من بين هذه النظريات سنأخذ نظرية الاستخدامات والاشباع لما لها من علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة المتغير المستقل (التطبيقات الهاتفية) والمتغير التابع (تحسين اداء الخدمة)، حيث سنختبر هذه النظرية من خلال فرضيات الدراسة.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة وصياغة الفرضيات

1- الدراسات السابقة

دراسة ريبير كوران مصطفى مقال بعنوان " دور تطبيقات الهواتف الذكية في نشر قضايا التوعية لدى الشباب في محافظة السلبيمانية 2023

تهدف هذه الدراسة للوصول والكشف عن الادوار التي تقوم بها تطبيقات الهواتف الذكية في مجال نشر قضايا التوعية الدينية لدى الشباب في محافظة السلبيمانية من خلال معرفة حجم استخدام تطبيقات الهواتف الذكية واعتماد عينة البحث عليها كمصادر للمعلومات والاطار حول القضايا الدينية ومعرفة طبيعة تعامل الباحثين مع الاخبار والمعلومات المنتشرة حول القضايا الدينية على تطبيقات الهواتف الذكية

حيث توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات ومن اهمها: ان نسبة عالية من عينة البحث يستخدمون تطبيقات الهواتف الذكية من اجل متابعة المعلومات والاحداث الحية، كما ان المبحوثين يتأكدون من صحة الاخبار والمعلومات المنشورة حول القضايا الدينية على تطبيقات الهواتف الذكية (ريبر كوران مصطفى ، 2023).

دراسة بوعلام الله بشرى وبن سوله نوردين مجلة بعنوان " التطبيقات الذكية واستخداماتها الاجتماعية للطلبة الجامعيين"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على علاقة الطلبة الجامعيين بتطبيقات الهواتف الذكية، حيث اصبحت تطبيقات الهواتف الذكية تلعب دورا مهم في بناء السلوك الاجتماعي للطلبة وأحد مصادر التعليم والتكوين وبناء المواقف والاتجاهات.

حيث توصلت هذه الدراسة الى ضرورة تأكيد اهمية تطبيقات الهواتف الذكية في الحياة الاجتماعية للأفراد بصفة عامة والطلبة الاجتماعيين بصفة خاصة باعتبارها وسيلة اتصالية حديثة احتوت الرسائل التقليدية وكأداة الافرازات الناتجة عن التطور المتواصل لتكنولوجيا الاتصال والاعلام (نوردين و بوعلام الله بشرى، 2023، الصفحات 209 - 226).

دراسة محمد ربيع دقش مبروك، فاروق عبدالنبي عطه الله، اسلام السيد حسين المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة بعنوان " تأثير التطبيقات الذكية على اداء شركات السياحة فئة أ "

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى استخدام تطبيقات الهواتف الذكية وتأثير استخدامها في رفع كفاءة وفاعلية أنشطة وخدمات شركات السياحة فئة أ حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستخدام الاستبيان لجمع البيانات الاولية للدراسة وقد اظهرت نتائج على انه بالرغم من الالهية التي تتميز بها تطبيقات الهواتف الذكية في عرض وتسويق الخدمة السياحية وبالرغم من تفضيل العملاء لها لاستخدامها في الحصول على الخدمة في المستقبل الا ان هناك عدد قليل جدا من الشركات السياحية يستخدمون تطبيقات الهواتف الذكية في اعمالهم، وذلك لوجود العديد من العواقب والتحديات امام شركات السياحة وتشجيعها على استخدام استراتيجيتهم التسويقية واخذها ميزة تنافسية في تقديم الخدمة السياحية (مبروك، فاروق عبد النبي عطه الله، و اسلام السيد حسن، 2021، الصفحات 246 - 266).

دراسة محمد نجيب سويقات بعنوان " دور التعليم الالكتروني في تحسين الاداء التدريسي الجامعي من وجهة نظر الاساتذة والطلبة دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة " مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح بورقلة 2023.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة اثر تطبيق نظام التعليم الالكتروني على مستوى الاداء التدريسي الجامعي للمؤسسة محل الدراسة واهمية تطبيق نظام التعليم الالكتروني في العملية التعليمية وبمؤسسات التعليم العالي خاصة وتحديد مؤشرات قياس الاداء التدريسي الجامعي في ظل التعليم الالكتروني بالمؤسسات الجامعية محل الدراسة، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لاستخلاص الجانب النظري، اما فيما يتعلق بالأدوات المستعملة فقد تم الاعتماد على: الملاحظة العلمية، المقابلات الشخصية، التقارير، ووثائق المؤسسة محل الدراسة، اضافة الى الاستبيان المقدم لأساتذة وطلاب جامعة قاصدي مرباح ورقلة (سويقات، 2023).

دراسة دخيلي خالد 2021 جامعة فرحات عباس 01 : مجلة بعنوان " اثر التوجه نحو الحوكمة الالكترونية في تحسين الاداء التسويقي للخدمة العمومية"

هدفت هذه الدراسة الى ابراز اثر الحوكمة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية، من وجهة نظر الموظفين والمسؤولين على المصالح البيومترية، حيث يعتبر التحول نحو الادارة الالكترونية خيار لابد من اجل تحسين اداء الخدمات العمومية وتحقيق التنمية المستدامة، ويساهم في حل المشاكل التي يعاني منها القطاع، من خلال تطبيق تقنيات تكنولوجيا الاعلام والاتصال وبالتالي مردودية اكبر وخدمة ذات جودة عالية، فقد بينت نتائج هذه الدراسة ان هذا التحول يزيد من كفاءة وفعالية اداء الخدمات العمومية بما يتماشى ويحقق الاهداف العامة للإدارة العمومية وبالتالي تحقيق التنمية المستدامة (خالد، 2021، الصفحات 446 - 464).

ما يميز دراستنا على الدراسات السابقة المذكورة اعلاه (اوجه التشابه، اوجه الاختلاف، اوجه الاستفادة):

اوجه التشابه:

اتفقت دراستنا الحالية مع دراسة (ريبير كوران مصطفى، 2023) ودراسة (بوعلام الله بشري، وابن سوله نوردين) ودراسة (محمد ربيع دقش مبروك، فاروق عبد النبي عطا الله) في المتغير المستقل

التمثل في تطبيقات الهواتف الذكية وتشابهت أيضا مع دراسة (محمد نجيب سويقات 2023) ودراسة (دخيلي خالد 2021) في المتغير التابع المتمثل في تحسين اداء الخدمة.

حيث اتفقت كل الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية في المنهج المستعمل وكذا اداة الاستبيان.

اوجه الاختلاف:

اختلفت دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث الموضوع فنحن درسنا اثر استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية للطلبة بينما الدراسات السابقة درست تأثير تطبيقات الهواتف الذكية على شركات السياحة والطلبة الجامعيين، وكذا اختلفنا من حيث النتائج.

اوجه الاستفادة:

كما تم الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ✓ تحديد ابعاد المتغير الاول وكذا الاستفادة من الفرضيات الموجودة في جميع الدراسات السابقة التي تخص المتغيرين معا او كل متغير على حدى.
- ✓ المساعدة في تحديد محاور الدراسة.
- ✓ الاستفادة من المراجع والكتب وكذا المنهجية التي اعتمدها هذه الدراسات.
- ✓ الاستفادة من بعض المعلومات الموجودة في الاستبيان.
- ✓ الاستفادة من الجانب النظري لكلا المتغيرين.
- ✓ الاستفادة من نتائج وتوصيات هذه الدراسات.

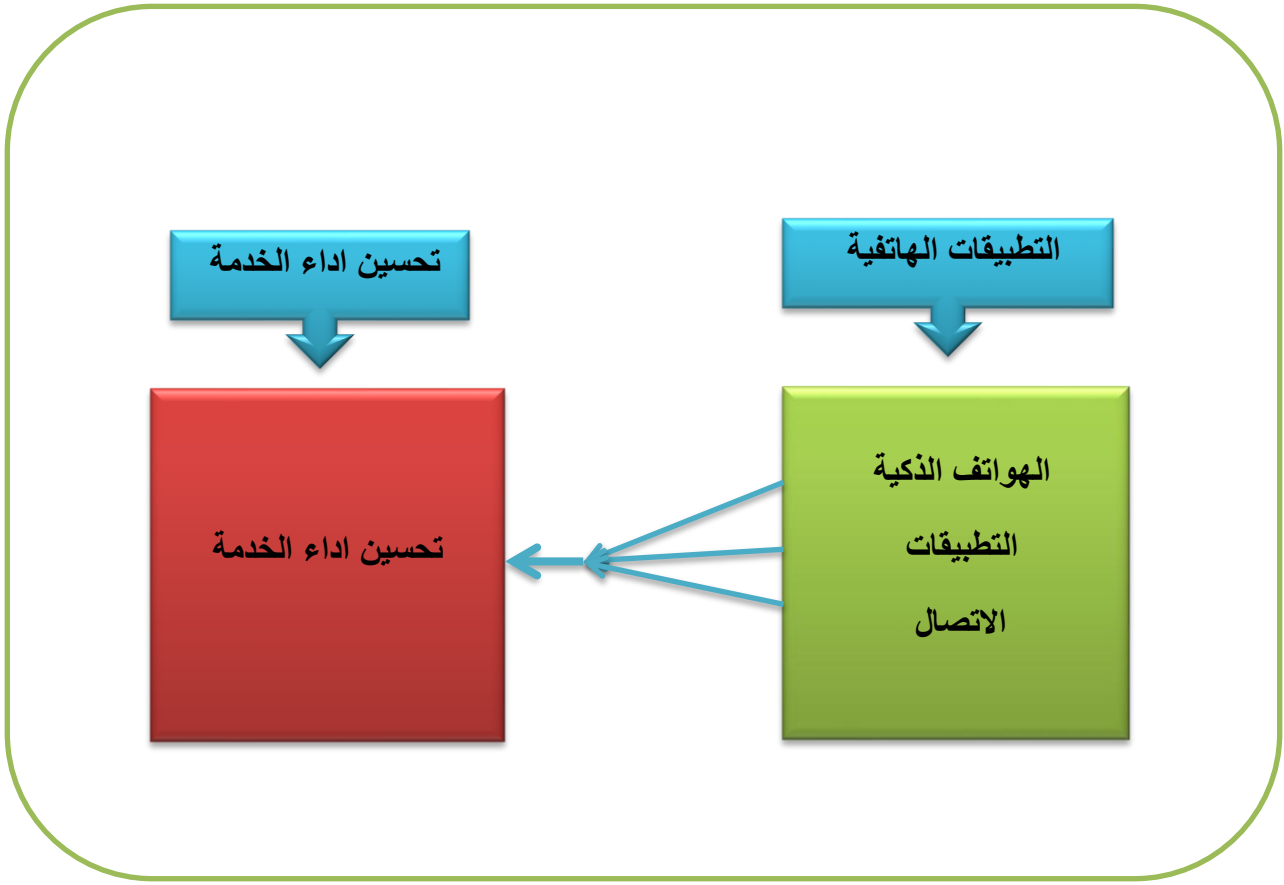
2- صياغة الفرضيات

ومن خلال الدراسات السابقة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- _ يوجد اثر ذو دلالة احصائية لاستخدام الهواتف الذكية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية.
- _ يوجد اثر ذو دلالة احصائية لاستخدام التطبيقات على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية.
- _ يوجد اثر ذو دلالة احصائية لاستخدام الاتصال على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعي.

المطلب الثالث: اعداد النموذج النظري للدراسة

الشكل رقم (3): النموذج النظري للدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين

يمثل الشكل رقم (3) النموذج النظري للدراسة حيث يتكون من متغيرين اساسيين، يتمثل المتغير المستقل في التطبيقات الهاتفية بابعاده الثلاثة: الهواتف الذكية، والتطبيقات، والاتصال، والمتغير التابع تحسين اداء الخدمة.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل النظري للدراسة المفاهيم المتعلقة بمتغيري الدراسة المتمثلة في (التطبيقات الهاتفية كمتغير مستقل وتحسين اداء الخدمة كمتغير تابع).

حيث سلطنا الضوء في هذا الفصل على اهمية التطبيقات الهاتفية ومفهومها وكذا ايجابياتها وسلبياتها بالإضافة الى تحسين اداء الخدمة من خلال التعرف على الاداء والخدمة العمومية ، وبناءا على ما سبق يمكن القول بان المؤسسات اليوم تعيش في عصر تكنولوجيا الهواتف الذكية التي اصبحت محور اهتمام في عصرنا الحالي من خلال ماتتيحه من تطبيقات ذكية ومميزة من اجل الوصول الى اكبر عدد من المتعاملين او المستخدمين.



الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الفصل الاول نظريا الى التطبيقات الهاتفية وتحسين اداء الخدمة سنحاول في هذا الفصل التطبيقي الى الاجابة عن الاشكالية والاسئلة الفرعية التي طرحناها، من خلال التطرق الى التعريف بالدراسة الميدانية والخصائص التي تتميز بها وكذا عينة الدراسة المتمثلة في موظفي الاقامات الجامعية بالمسيلة كما نقوم بتحليل الاستبيان وفي الاخير يتم عرض النتائج التي تم الوصول اليها واختبار الفرضيات وذلك من خلال المباحث التالية:

المبحث الاول: اجراءات الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة.

المبحث الاول: اجراءات الدراسة الميدانية

المطلب الاول: الاطار المنهجي للدراسة

1.1 منهج الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي اذ يتناسب مع هذا النوع من الدراسة لوصف العلاقة بين المتغيرات (المتغير المستقل المتمثل في التطبيقات الهاتفية، والمتغير التابع المتمثل في تحسين اداء الخدمة) ومنه نلجأ الى تفسير هذه العلاقة وذلك لقياس قوة العلاقة والاثر الناجم عنها حيث قمنا في الجانب النظري للدراسة بوصف الظاهرة المدروسة من خلال الكتب والدراسات ذات الصلة بموضوع البحث، اما الجانب الميداني فقمنا فيه بجمع البيانات وتحليلها بالاعتماد على استبانة صممت لهذا الغرض واستخدمنا تقنية الانحدار المتعدد وتباين ANOVA.

وقد اعتمدنا على دراسة كمية استخدمنا فيها مجموعة من الادوات (الاستبيان) ومعرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرات والمؤسسات ميدان الدراسة والاتجاه الى دراسة كمية من اجل تعميم النتائج.

2.1 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الاطارات من الموظفين (المدير، رئيس فرعي، رئيس مصلحة، تقني، عامل) تم اختيار عينة عشوائية قوامها 70 مفردة وزعت عليها اداة الدراسة حيث تم استرجاع 69 استبانة، حيث بلغت نسبة الاستجابة 98,57 من مجموع الاستبيانات الغيت منها 18 ليصبح العدد النهائي 51 استبانة صالحة للدراسة ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول(1) يوضح عينة الدراسة لموظفي الاقامات الجامعية بولاية المسيلة

عدد افراد العينة	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل	عدد الاستبيانات غير صالحة للتحليل
70	70	69	51	18

المصدر: اعداد الطالبتين

3.1 اداة الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة بحث وهي انسب ادوات البحث واكثرها ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث.

☞ يعد الاستبيان من ادوات البحث العلمي يتكون من مجموعة من الاسئلة او انواع اخرى من المحفزات التي تهدف الى جمع المعلومات .

☞ البرنامج المستخدم للتحليل: تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS

.V.22

المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة (مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة)

1.2 معلومات عامة حول مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة

انشئت مديرية الخدمات الجامعية بموجب القرار الوزاري المشترك الصادر في 24 ديسمبر 2005 المتمم للقرار الوزاري المشترك الصادر في 22 ديسمبر 2004، حيث انشئت هذه المديرية على المستوى الوطني، ولقد بدأت مديرية الخدمات الجامعية لجامعة المسيلة نشاطها الاداري والخدماتي ابتداء من 01 جويلية 2005، وكانت تشرف على 6 اقامات جامعية ، ومع تزايد عدد الطلبة ازداد عدد الاقامات الى 11 اقامة جامعية، حيث تم انشاء هذه المؤسسة وفق التطورات الحاصلة في قطاع الخدمات الجامعية، وتسعى هاته الادارة الى التقرب من الطالب وتلبية حاجياته الضرورية والنظر الى كامل انشغالاته.

وقد اوكلت لها مهام اساسية تتمثل في:

- ✓ تطبيق السياسة الوطنية في مجال الخدمات الجامعية.
- ✓ اعلام وتوجيه الطلبة.
- ✓ توفير الخدمات للطلبة فيما يخص الايواء، الاطعام، النقل، المنح.
- ✓ الوقاية الصحية.
- ✓ الانشطة المختلفة.
- ✓ التكفل بالطلبة الاجانب.
- ✓ اقتراح مخططات التنمية.
- ✓ تسيير عملية الاستثمار.

وتشمل مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة الهياكل التالية:

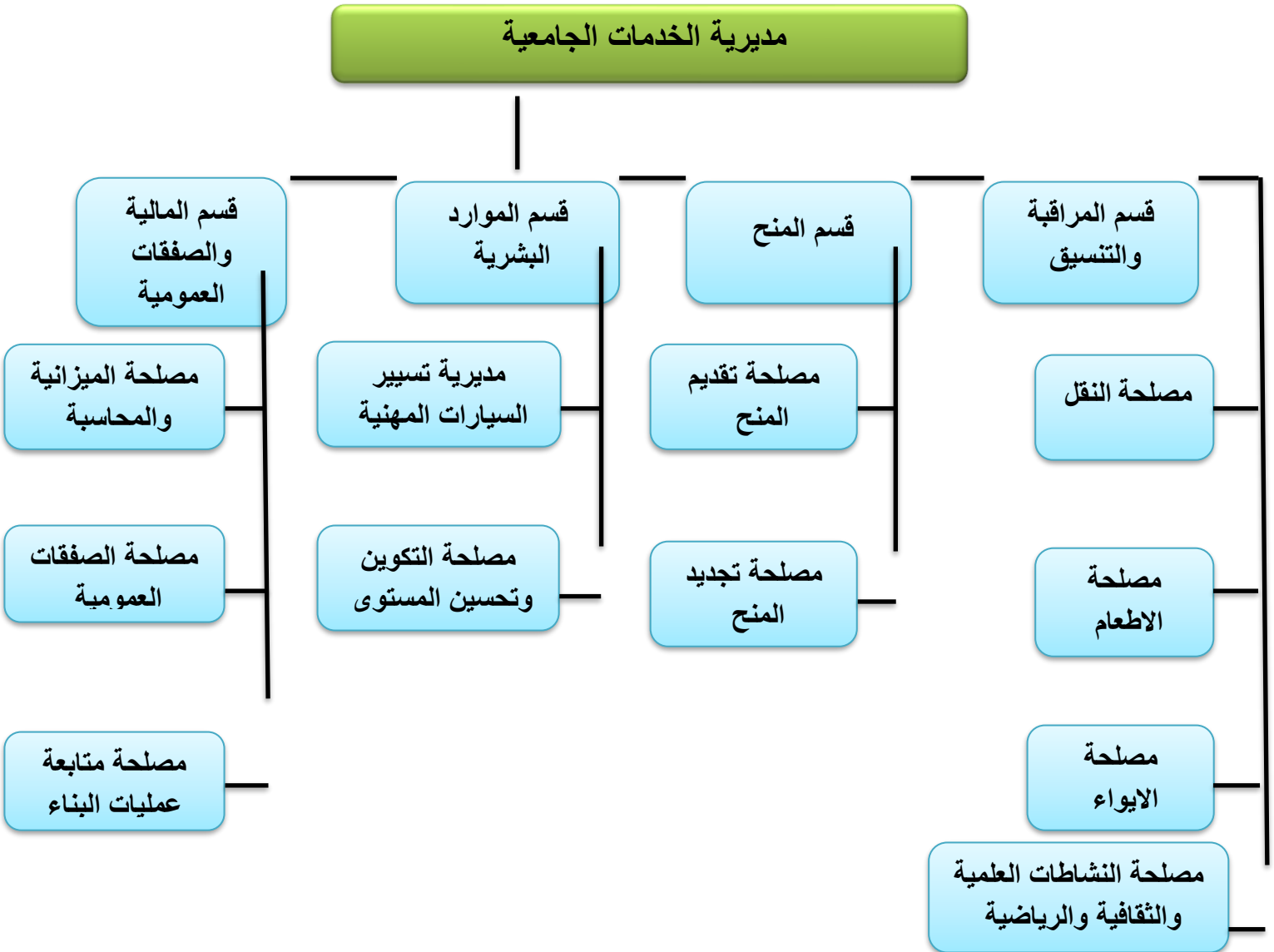
1. قسم المراقبة والتنسيق.

2. قسم المنح.

3. قسم الموارد البشرية.

4. قسم المالية والصفقات العمومية.

2.2 الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية:



3.2 الإقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية المسيلة :

الاقامة الجامعية	تاريخ الانشاء	الطاقة النظرية
حسوني رمضان	1985	2000 سرير
نويوات موسى الاحمدي	2001	1000 سرير
بن بولعيد محمد	2004	2300 سرير
ذبيح عبد القادر	2005	1900 سرير
500 سرير CFA	2012	382 سرير
500 سرير بوسعادة	2015	500 سرير

4.2 الإقامات التي قمنا بتوزيع الاستبيان فيها:

الجدول رقم (2) يوضح الإقامات التي قمنا بتوزيع الاستبيان فيها

حسوني رمضان	بن بولعيد محمد	ذبيح عبد القادر	نويوات موسى الاحمدي	مديرية الخدمات الجامعية
17	15	15	10	16

المصدر: من اعداد الطالبتين

5.2 التطبيقات التي تعتمد عليها مديرية الخدمات الجامعية لتقديم الخدمات للطلبة:

تعتمد مديرية الخدمات الجامعية على تطبيقين لتقديم الخدمات المتاحة للطلبة المقيمين ومن بين هذه التطبيقات:

تطبيق My Bus المخصص لتسهيل حركة الطلاب:

هو تطبيق يسمح للطلاب بمتابعة شبكة موصلات الجامعة في الوقت الفعلي ويمكنه من معرفة الحافلات المتاحة والقادمة وعددها، وهكذا ينتهي اشكال الخروج وانتظار الحافلة وعدم معرفة توفرها وتوقيتها.

دخل تطبيق مايبيس My Bus الخدمة في يوم 23 اكتوبر 2022، ويغطي عشرة خطوط نقل جامعية من جامعة العلوم والتكنولوجيا هواري بومدين (USTHB) في باب الزوار (الجزائر)، قبل تعميمه وتوسيعه على كامل جامعات الوطن في بداية عام 2023.

مميزات وخدمات تطبيق My Bus:



- ☞ الاطلاع على قائمة الحافلات المتواجدة.
- ☞ إمكانية تتبع أي حافلة.
- ☞ معرفة اذا ما كان السائق متصل بالشبكة او لا.
- ☞ معرفة المحطة الحالية و المحطة القادمة.
- ☞ معرفة المسافة المتبقية على المحطة التالية.
- ☞ حذف أي حافلة من القائمة.



MyBus

تطبيق Webetu progres :

تطبيق بروغرس webetu progres apk يعتبر واحدا من اهم التطبيقات التعليمية في البلاد . ويوفر تحميل تطبيق webetu العديد من الخدمات الهامة للطلاب الجامعيين في البلاد . وعند استخدام بروغرس يمكن للمستخدمين الاطلاع على اخبار والاعلانات الخاصة بالجامعة والامتحانات والاعمال الدراسية الأخرى.

حيث تعتبر هذه المنصة نظام معلوماتي يمكن من تسيير شامل لكل شؤون الجامعة، ويظهر هذا من خلال الخدمات التي يقدمها هذا التطبيق:

- تسجيل الطلبة الجدد وتوجيههم وتحويلهم.
- منح الطالب حساب يتبعه طيلة مساره الدراسي ويطلع على كل اموره البيداغوجية.
- صياغة برامج التوزيع الزمني والحجم الساعي للأساتذة.

- ادراج نقاط الطلبة في كل المقاييس.
- كما يتوفر أيضا على بطاقة النقل والمقيم للطلبة.



مختلف منصات الارضية لتطبيق بروقرس:

بوابة الطالب:

منصة لطلبات تغيير التخصص والتوجيه والتشاور بشأن نتائج التقييمات.

منصة الخدمات الجامعية:

ادارة طلبات الاقامة والمنح الدراسية والمواصلات.

منصة تسيير الشهادات الاجنبية:

منصة تسجيل للطلاب الاجانب والطلاب الجزائريين الحاصلين على البكالوريا الاجنبية.

توثيق الشهادات:

منصة لطلب توثيق الشهادات الجامعية.

ادارة الموارد البشرية:

الادارة المهنية للموظف وادارة الوظائف والمهارات، والمتابعة الطبية للموظفين، واعداد كشوف الرتب.

منصة تسجيل الدكتوراه.

المطلب الثالث: بناء اداة الاستبيان والمراجع المعتمد عليها بناء الاستبيان

3-1- بناء الاستبيان: يتكون الاستبيان في هذه الدراسة من 24 سؤالاً مقسمة الى ثلاثة اجزاء حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (3): توزيع بنود الاستبيان على الابعاد والمحاور الرئيسية

النسبة %	عدد البنود	ترتيب البنود	الابعاد	المحاور
17,24	05	من العبارة 01 الى 05	المعلومات الشخصية والوظيفية	المعلومات الشخصية والوظيفية
17,24	05	من 01 الى 05	الهواتف الذكية	المتغير المستقل التطبيقات الهاتفية
17,24	05	من 01 الى 05	التطبيقات	
13,79	04	من 01 الى 04	الاتصال	
34,48	10	من 01 الى 10	تحسين اداء الخدمة	المتغير التابع تحسين اداء الخدمة
100%	29	المجموع الكلي للعبارة		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان

المقياس المستخدم: اشتمل الاستبيان على الاسئلة المقيدة للإجابة عنها باختيار واحد من بين الاختيارات السبعة المطروحة وذلك من خلال وضع علامة (X) امام الاجابة المناسبة، اي تم استخدام مقياس ليكارت likert سبع درجات، وهذا من اجل الحصول على مجال تباين اوسع وتحليل معطيات تعكس الظاهرة المدروسة.

الجدول (4) يمثل مقياس ليكارت سبع درجات

الدرجة	1	2	3	4	5	6	7
مجال	-1]	-1,66]	-2.72]	-3.57]	-4.42]	-5,27]	-6,12]

[7]	[6.11]	[5.26]	[4.41]	[3,56]	[2,71]	[1,85]	المتوسط الحسابي
موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	محايد	غير موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	

المصدر: من اعداد الطالبتين

3-2- صياغة الاسئلة والمراجع المعتمد عليها:

اعتمدنا في بناء الاستبيان على الجانب النظري للدراسة والدراسات السابقة حيث تم بناء الاستبيان على المراجع التالية:

الجدول(5): تصميم استمارة الاستبيان والمراجع المعتمد عليها

عدد البنود	المراجع المعتمدة في بناء عبارات الاستبيان	الابعاد	متغيرات الدراسة
05 بنود	/	المعلومات الشخصية والوظيفية	المعلومات الشخصية والوظيفية
05 بنود	<ul style="list-style-type: none"> - الجانب النظري للدراسة. - نظرية التشكيل الاجتماعي. - نظرية الاستخدامات والاشباع. - دراسة بن موفقي علي، حاشي فائزة ام الخير، 2023. 	الهواتف الذكية	المتغير المستقل (التطبيقات الهاتفية)
05 بنود	<ul style="list-style-type: none"> - دراسة قواسمية عبد الغني، 2022. - فاطمة بنت محمد الاحمري، 2014. 	التطبيقات	
04 بنود		الاتصال	
19			مجموع بنود المتغير المستقل
10	<ul style="list-style-type: none"> - الجانب النظري. - دراسة احمد فلوح، سناء عبيدي 2019. - دراسة صليحة رقاد، 2008. 	تحسين اداء الخدمة	المتغير التابع (تحسين اداء الخدمة)

10	مجموع بنود المتغير التابع
29	مجموع البنود الكلي

المصدر: من اعداد الطالبتين

3-3- صدق الاستبيان

1_ الصدق الظاهري: قمنا بعرض اسئلة الاستبيان في صورتها الاولى على 4 اساتذة محكمين انظر الملحق (1)، حيث تعددت توجيهاتهم وتركزت على ضرورة اعادة الصياغة والحذف لبعض العبارات من بعض المحاور، وازافة عبارات الى بعض الاسئلة في محاور اخرى وبناء على الملاحظات والتوجيهات التي اقرها المحكمون قمنا بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين لتكون الاستمارة في صورتها النهائية.

3-4: الاتساق الداخلي

الجدول(6):الاتساق الداخلي (قيمة معامل الفا كرونباخ لجميع الابعاد)

الملاحظة	قيمة cronbach's alpha	عدد البنود	اسم البعد	البعد	المتغير
جيد	0,887	05	الهواتف الذكية	A	التطبيقات الهاتفية
	0,882	05	التطبيقات	B	
	0,885	04	الاتصال	C	
	0,877	10	تحسين اداء الخدمة	D	تحسين اداء الخدمة
جيد	0.882	معامل الثبات الكلي لجميع البنود			

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على الاستمارة باستخدام برمجية SPSS V.22.

للتحقق من قدرة اداة الدراسة واثبات صحتها استخدمنا معامل الفا كرونباخ ، حيث يدل ارتفاع قيمة الفا كرونباخ على قوة درجة الثبات الداخلي وقوة درجة الارتباط بين البنود، الملاحظ من خلال بيانات الجدول السابق ان قيمة معدل الفا كرونباخ مرتفعة جدا بحيث لا تقل عن 0.87 في جميع الابعاد

المشكلة لمحاور الاستبيان، حيث ان قيمة معامل الثبات الاجمالي هي 0,882 مما يدل على صدق وثبات الاداة وقدرتها على تحقيق اغراض واهداف البحث.

المبحث الثاني: عرض وتحليل والبيانات

المطلب الاول: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة

الجدول رقم(7): الوصف الاحصائي لعينة الدراسة

النسبة	التكرار	المتغيرات الشخصية والوظيفية	
54,9	28	ذكر	الجنس
45,1	23	انثى	
78,4	40	من 20 الى 30 سنة	العمر
21,6	11	من 30 الى 50 سنة	
0	0	من 50 الى 65 سنة	
43,1	22	ثانوي	المستوى
17,6	9	ليسانس	
29,4	15	ماستر	
9,8	5	دراسات عليا	
3,9	2	المدير	الوظيفة
25,05	13	رئيس مصلحة	
13,7	7	رئيس فرعي	
11,8	6	تقني	
45,1	23	عامل	
2,0	1	اقل من 5 سنوات	الخبرة
33,3	17	من 5 الى 10 سنوات	
19,6	10	من 10 الى 15 سنة	
45,1	23	من 15 سنة فما فوق	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات spss

يتضح من الجدول السابق في الجزء المتعلق بالجنس ان نسبة المتكونين من الذكور (54,9%) اما نسبة الاناث فهي (45,1%) وهذا ما قد يساعد في فهم عبارات الاستبيان من ناحية الجوانب المتعلقة بالتطبيقات الهاتفية وتحسين اداء الخدمة، اما فيما يخص الجزء المتعلق بالعمر فلقد تركزت في الفئة من 20 الى 30 سنة وفئة من 30 الى 50 سنة بنسبة (78,4%) و (21,6%) على التوالي اي ان الفئتين الاولى والثانية شكلت ما مجموعه 100% من المجموع الكلي من العينة، اما المستوى التعليمي فنجد تركز اغلبية مفردات العينة في فئة المستوى الثانوي بنسبة (43,1%) اي ان هذه النسبة كانت هي الاكثر في العينة مما يؤكد اعتماد المؤسسة محل الدراسة على عدة مستويات مختلفة (ثانوي، ليسانس، ماستر، دراسات عليا)، اما من ناحية الوظيفة اظهرت البيانات المتعلقة بالوظيفة ان اكثر نسبة تركزت في فئة العامل بنسبة بلغت (45,1%) من مفردات العينة، وفي الاخير اظهرت البيانات اكثر نسبة تركزت في الخبرة المهنية كانت (من 15 سنة فما فوق) حيث تمثلت نسبتها ب (45,1%) ، وهذا ما يؤكد ان المؤسسة محل الدراسة تمتلك افراد ذوي خبرة لا بأس بها مما يدل ان هناك رضا واستقرار وظيفي لدى الفئة المستخدمة لهذه المؤسسة.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

2-1- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

H1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعية

H0: تتبع التوزيع الطبيعي

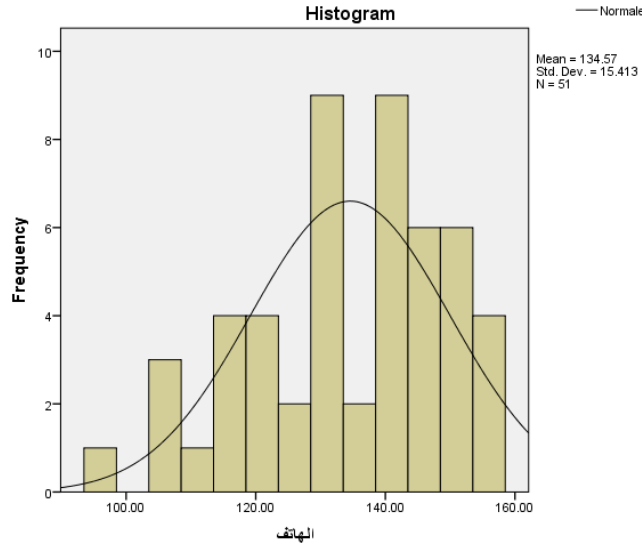
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
الهاتف	.132	51	.026	.949	51	.028

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات spss v 22

بما ان حجم العينة في دراستنا يفوق 50 مفردة وعليه سنعمد على اختبار Kolmogorov Smirnov من خلال بيانات الجدول اعلاه يتضح ان نسبة الدلالة للمتغير المستقل التطبيقات الهاتفية 0.05 حيث قدرت 0.26 وعليه نقبل فرضية العدم H0 اي ان البيانات تقبل التوزيع الطبيعي ونرفض الفرضية البديلة H1.

بما ان منهج الدراسة يتكون من متغيرين، مستقل (التطبيقات الهاتفية) ومتغير تابع تمثل في (تحسين اداء الخدمة) اين تم تقسيم المتغير المستقل الى ثلاثة ابعاد (الهواتف الذكية، التطبيقات، الاتصال) ولاختبار الفرضيات سيتم استخدام الانحدار المتعدد.



2-2- عرض ومناقشة الفرضيات

1- الفرضية الاولى:

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لاستخدام الهواتف الذكية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية بالمسيلة اذا كان Sig اكبر من 0,05.

H1: يوجد اثر ذو دلالة احصائية لاستخدام الهواتف الذكية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية بالمسيلة اذا كان SIG اقل من 0,05.

الجدول (8) نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الاولى

النتيجة	مستوى الدلالة F	قيمة F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
الدال احصائيا	.001	6.590	.544	296 ^a	الهواتف الذكية وتحسين اداء الخدمة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS V 22.

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (6) ان قيمة F الجدولية دالة احصائية، بما ان قيمة sig اقل من 0.05 والتي بلغت 0.001، هذا يدل على نموذج معادلة الانحدار دال احصائيا وهو ملائم وصالح لنموذج معادلة الانحدار للتنبؤ بقيم المتغير التابع اي ان المتغير المستقل (التطبيقات الهاتفية) دال احصائيا في توقعه لقيم المتغير التابع (تحسين اداء الخدمة)، وهذا يدل على ان النموذج ذو جودة عالية ويبين وجود علاقة بين المتغير المستقل والتابع، وان معامل الارتباط قدر بنسبة 296 % حيث تعتبر نسبة مقبولة وتؤكد على وجود علاقة ارتباطية بين المتغير المستقل (التطبيقات الهاتفية) والمتغير التابع (تحسين اداء الخدمة).

كما ان التباين في المتغير المستقل (معامل التحديد) R^2 يمثل ما نسبته 54,5 وهو دال احصائيا وهذا يعني ان التباين في المتغير المستقل التطبيقات الهاتفية يفسر ما مقداره 54,5 من التباين الحاصل في المتغير التابع تحسين اداء الخدمة والنسبة الباقية تعود لعوامل اخرى.

الجدول (9) المعاملات المعيارية لخط الانحدار للفرضية الاولى

مستوى الدلالة Sig	قيمة ستيودنت T	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		
			الانحراف المعياري	B	
.636	-.476		14,341	-6,832	نموذج ثابت
.940	.075	.014	.586	0,44	الهواتف الذكية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات SPSS

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (7) ان مستوى الدلالة Sig الذي يساوي 0.940 لدى المتغير المستقل وهي اكبر من مستوى المعنوية 0,05، بالنسبة لبعدها الهواتف الذكية وعليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، اي انه يمكن القول انه لا يوجد اثر لاستخدام الهواتف الذكية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية بالمسيلة حيث يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة بالنسبة للأثر بين الهواتف الذكية وتحسين اداء الخدمة بـ:

$$Y = -6.832 + 0.44x \quad y = a + bx$$

2 . الفرضية الثانية:

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لاستخدام التطبيقات على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية بالمسيلة

H1: يوجد اثر ذو دلالة احصائية لاستخدام التطبيقات على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية بالمسيلة.

الجدول(10) المعاملات المعيارية لخط الانحدار للفرضية الثانية

مستوى الدلالة Sig	قيمة ستودنت T	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		
			الانحراف المعياري	B	
.636	-476		14.341	-6.832	نموذج ثابت
.016	2.506	.792	.400	1.002	التطبيقات

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات SPSS V.22

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (8) ان قيمة T الجدولية اكبر من 2 وهذا يؤكد مستوى الدلالة SIG الذي اقل من 0,05 بما ان مستوى الدلالة المعنوية لبعد التطبيقات اقل من 0,05 حيث قدر ب 0,016 وعليه نرفض الفرضية الصفرية H0 التي تدل على عدم وجود اثر لاستخدام التطبيقات على تحسين اداء الخدمة ونقبل الفرضية البديلة H1 اي انه يمكن القول انه يوجد اثر في استخدام التطبيقات على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية بالمسيلة وعليه فان معادلة خط الانحدار هي من الشكل:

$$Y = -6.832 + 1.002X \quad Y = a + bx$$

3 الفرضية الثالثة

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لاستخدام الاتصال في تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية بالمسيلة.

H1: يوجد اثر ذو دلالة احصائية لاستخدام الاتصال في تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية بالمسيلة.

الجدول (11) المعاملات المعيارية لخط الانحدار للفرضية الثالثة

مستوى الدلالة Sig	قيمة ستيودنت T	المعامل المعياري Bêta	معاملات غير معيارية		
			الانحراف المعياري	B	
.636	-476		14.341	-6.832	نموذج ثابت
.197	-.1.308	-.359	.830	-1.085	الاتصال

المصدر: من اعداد الطالبتين من خلال الاعتماد على بيانات spss v.22

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (9) ان مستوى الدلالة SIG الذي يساوي .197 لدى المتغير المستقل وهي اكبر من مستوى المعنوية 0,05 بالنسبة لبعء الاتصال حيث قدر بـ0,197 وعليه نقبل الفرضية الصفرية H0 والتي تدل على عد وجود اثر لاستخدام الاتصال في تحسين اداء الخدمة ونرفض الفرضية البديلة H1 التي تقر بوجود اثر لاستخدام الاتصال في تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية، وعليه فان معادلة خط الانحدار هي من الشكل:

$$y=a+bx \quad Y= -6.832 +-1.085X$$

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل ابراز المفاهيم النظرية التي تم شرحها في الفصل الاول على الواقع الميداني، حيث قمنا بدراسة ميدانية على مستوى على مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة، وهذا بإجراء استبيان على هذه المؤسسة بهدف الاجابة عن اشكالية الدراسة وهي:

ما أثر استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية بالمسيلة؟

تم في هذا الفصل اعداد الاستبيان بناء على الجانب النظري للدراسة والدراسات السابقة ثم اختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي spss النسخة 22 حيث تحصلنا على النتائج التي قمنا بتلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) جدول نتائج الفرضيات

النتيجة	صياغتها	الفرضية
غير محققة	يوجد تأثير في استخدام الهواتف الذكية على تحسين أداء الخدمة في الاقامات الجامعية للطلبة -المسيلة-	الفرضية الأولى
محققة	يوجد تأثير في استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين أداء الخدمة في الاقامات الجامعية للطلبة -المسيلة -	الفرضية الثانية
غير محققة	يوجد تأثير في استخدام الاتصال على تحسين أداء الخدمة في الاقامات الجامعية للطلبة -المسيلة -	الفرضية الثالثة

المصدر: من اعداد الطالبتين

الخاتمة

الخاتمة:

بعد التطرق في الجانب النظري لاهم المفاهيم الاساسية المرتبطة بالهواتف الذكية وتطبيقاتها حيث تم التطرق في هذا الفصل الى انواع التطبيقات منها الهجينة وتطبيقات الويب والتطبيقات الاصلية وابرار خصائص التطبيقات واهميتها ومن ثم عرجنا الى تحسين اداء الخدمة حيث قدمنا مختلف المفاهيم الاساسية المرتبطة بكل من الاداء والخدمة العمومية واعطاء فكرة لكل منهما، بعد ذلك قمنا بإسقاط هذه المفاهيم على الدراسة الميدانية والتي تمت على مستوى مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة وبعض الاقامات التابعة لها والتي حاولنا من خلالها اظهار واقع استخدام هذه التطبيقات ودرجة تأثيرها على تحسين اداء الخدمة المقدمة للطلبة، وعليه سنلخص كل ما جاء في هذه الدراسة حيث سنقوم بمناقشة نتائجها وفي الاخير سنستعرض النتائج والتوصيات.

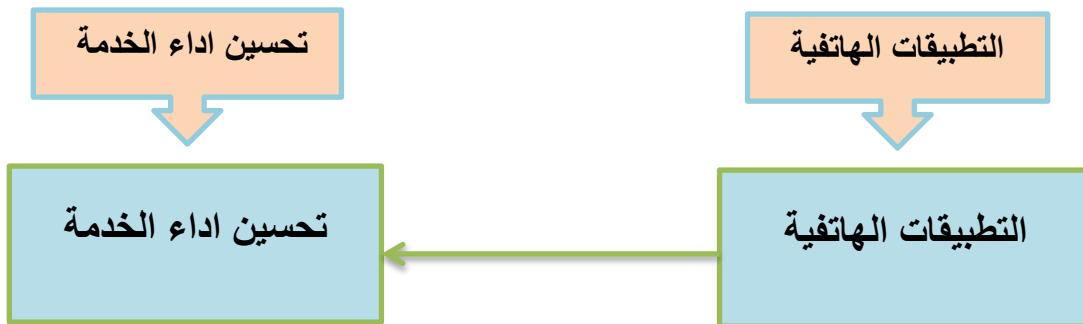
1/ مناقشة النتائج:

اردنا من خلال هذه الدراسة ان ندرس دور استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين اداء الخدمة في المؤسسة محل الدراسة ولذلك تم طرح الاشكالية التالية:

ما اثر استخدام التطبيقات الهاتفية في تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية بالمسيلة؟

ويندرج تحت هذه الاشكالية ثلاثة اسئلة فرعية تم صياغة ثلاثة فرضيات قمنا باختيارها وتحديد درجة تحققها وعليه تم الخروج بنموذج تجريبي حيث يتم ابراز كل الابعاد والمتغيرات التي تحققت بالفعل بعد اختبار الفرضيات في ميدان الدراسة، ويمكن اظهار هذا النموذج على الشكل التالي:

الشكل رقم (خ - 01) نموذج الدراسة التجريبي

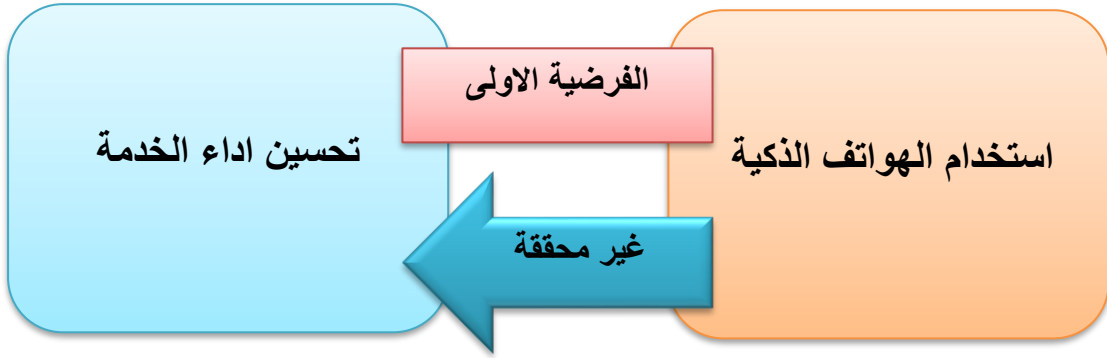


المصدر: من اعداد الطالبتين

الخاتمة

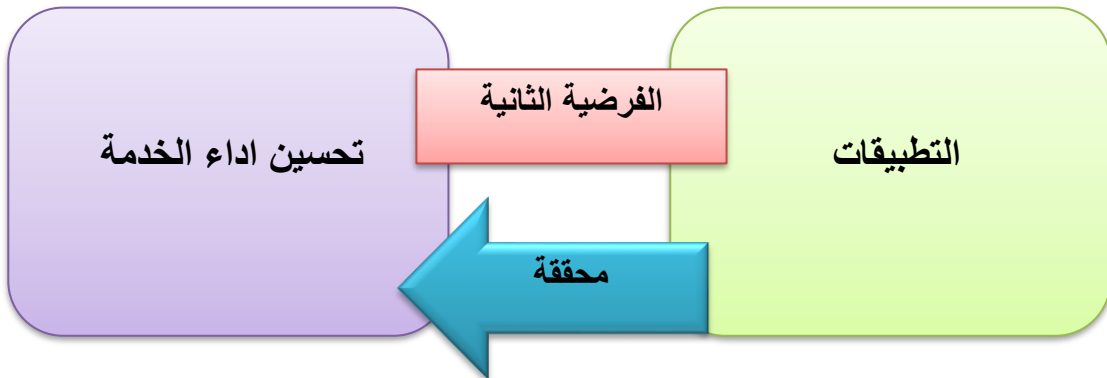
ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني هو ظهور وتحقق فرضية واحدة، حيث لو قارناه بالنموذج النظري للدراسة لا نجد نفس الابعاد ، وقد قمنا باختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على عدة مؤشرات من محتوى الدراسة لقياس العلاقة والاثر وتحديد درجة تحقق كل فرضية ، والفرضية الاولى تتعلق باستخدام الهواتف الذكية في تحسين اداء الخدمة لم تتحقق، كما اختبرنا الفرضية الثانية والتي تخص استخدام التطبيقات في تحسين اداء الخدمة نجدها تحققت، حيث يمكن توضيح درجة تحقق وعدم تحقق كل فرضية من خلال الاشكال التالية:

الشكل رقم (خ-02) نموذج عدم تحقق الفرضية الاولى



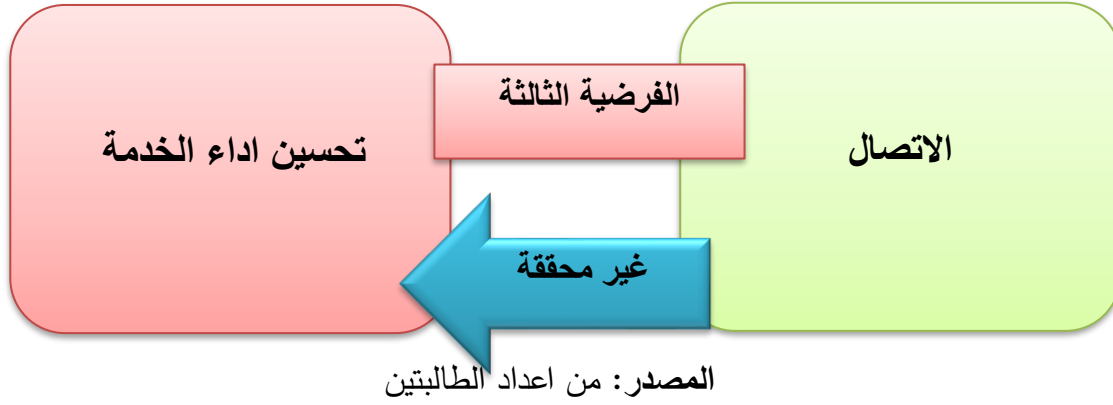
المصدر: من اعداد الطالبتين

الشكل رقم (خ-03) نموذج تحقق الفرضية الثانية



المصدر: من اعداد الطالبتين

الشكل رقم (خ-04) نموذج عدم تحقق الفرضية الثالثة



1. الاستنتاجات النظرية والتطبيقية

1-1: النتائج النظرية

توصلنا من خلال هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج نذكرها في النقاط التالية:

- ❖ توفر تطبيقات الهواتف الذكية أنشطة وخدمات جديدة للطلبة.
- ❖ تستعمل التطبيقات الهاتفية للوصول للخدمات الجامعية .
- ❖ تساهم تطبيقات الهواتف الذكية في توفير الخدمة الجامعية بشكل سريع في الوقت المناسب.
- ❖ التطبيقات الهاتفية تؤدي الى تقديم الخدمات الجامعية بأقل جهد.
- ❖ كنتيجة ان التطبيقات الهاتفية ساهمت في تحسين اداء الخدمة لدى الطلبة من جهة وكذلك موظفي الاقامات الجامعية من جهة اخرى.
- ❖ تطبيقات الهواتف الذكية تسهل الوصول الى العديد من المعلومات.

1-2: النتائج التطبيقية

- ❖ من خلال عينة الدراسة التي استقطبت كلا الجنسين نستنتج ان الاقامات الجامعية بولاية المسيلة تمنح فرص التوظيف لفئة الذكور بنسبة اعلى من الاناث.
- ❖ الاقامات الجامعية تسعى الى تقديم خدماتها من خلال تطبيق بروقرس وبيتو، وتطبيق مايبيس.
- ❖ المؤسسة تمتلك اصحاب ذوي خبرة وظيفية لآبأس بها مما يدل على ان هناك استقرار ورضا وظيفي لدى الفئة المستخدمة لهذه المؤسسات.

2. التوصيات:

- ❖ تدريب وتشجيع الطلبة على استخدام الهواتف الذكية.
- ❖ توفير خدمة الولوج السريع لشبكة الانترنت.
- ❖ تسهيل امكانية تحميل تطبيقات الهواتف الذكية.
- ❖ دعم عملية الاتصال بين الاقامة والجامعة والطلبة.
- ❖ تفعيل الاتصال والتفاعل بين الطلبة من خلال التطبيقات الهاتفية المتاحة.

3. افاق الدراسة

يمكن مستقبلا اثراء هذا الموضوع بدراسات مستقبلية نظرا لتجده، ويمكن ان نقترح بعض المواضيع التي هي بحاجة للبحث العلمي منها:

✓ اثر استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين جودة الخدمة في الاقامات الجامعية من وجهة نظر الطلبة

✓ دراسة التطبيقات الهاتفية واثرها في تحسين الاداء في الاقامات الجامعية من وجهة نظر الموظفين.

✓ اسهامات تطبيقات الهواتف الذكية في ترقية جودة الخدمات المقدمة في الاقامات الجامعية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

- ازواتيني عبد العزيز، و حاج الله مصطفى. (2021). المورد البشري بين الكفاءة والفعالية. مجلة التنمية وادارة الموارد البشرية بحوث ودراسات، 8(1)، 120-143.
- السعيد بوعافية. (2017). تطبيقات الهواتف الذكية لذوي الاحتياجات الخاصة: اغراضها، استخداماتها، انواعها وافاقها المستقبلية. مجلة المقدمة للدراسات الانسانية والاجتماعية، 1(2)، 86-107.
- الشيخ الداوي. (2010). تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء. مجلة الباحث، 7(7)، 217-227.
- المجني ر. (2020). تسويق الخدمات. (5.éd.) سوريا: دار وائل للنشر والتوزيع.
- ايوب صكري. (2019). تاثير جودة الخدمات السياحية في الجزائر على قرار الشراء لدى المستهلك(اطروحة دكتوراه). 4. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة .
- بسام عبد الرحمان. (2011). نظريات الاتصال (الإصدار 1). الاردن: دار اسامة للنشر والتوزيع .
- بسمة حساني، و مايسة بشنب. (2023). استخدام الاعلامي لتطبيقات الهاتف الذكي في الانتاج الاعلامي دراسة ميدانية على عينة من الاعلاميين في مدينة ورقلة (مذكرة ماستر). 15. ورقلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح.
- بشير العلاق. (2009). الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة (الإصدار 1). عمان . الاردن : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
- بشير بن لحبيب. (2023). توظيف تطبيقات الهواتف والاجهزة الذكية في خدمة القران الكريم بين الضرورة والخطورة . دراسة سوسيولوجية. مجلة العلوم الاسلامية والحضارة، 8(1)، 287-316.
- بشيرة عالية. (2017). تشكيل علاقات التأثير والتاثر والتاثر في استخدامات الهاتف النقال لدى الشباب الجامعي. مجلة حقائق للدراسة النفسية والاجتماعية، 2(8)، 262-268.

قائمة المراجع

- بن سولة نوردين، و بوعلام الله بشرى. (2023). التطبيقات الذكية واستخداماتها الاجتماعية للطلبة الجامعيين. *مجلة الف اللغو والاعلام والمجتمع*، 10 (4)، الصفحات 209-226.
- بولقواس سناء. (2017). الادارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الاداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة. *مجلة ابناث قانونية وسياسية*، 2 (3)، 206-222.
- بومالي امينة. (2016). اثر استخدام تقنيات الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري اساتذة جامعة الجزائر 3 (اطروحة دكتوراه). 85.84.83. كلية علوم الاعلام والاتصال، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
- جنات رجم، و الطاهر راجعي . (2020). تقنيات الهواتف الذكية وتطوير الابداع الصحفي لدى الصحفيين. *مجلة بحوث ودراسات في الميديا الجديدة*، 1 (1)، 106-117.
- حميد الطائي، و بشير العلاق. (2020). تسويق الخدمات (كتاب محكم علميا). دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- دخيلي خالد. (2021). اثر التوجه نحو الحوكمة الالكترونية في تحسين الاداء التسويقي الخدمة العمومية. *مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية*، 3 (3)، 446-464.
- دعاء ابو المجد احمد علي. (2021). فاعلية استخدام بعض تطبيقات الهاتف النقال في تنمية المفاهيم المرتبطة بتصميم وانتاج صفحات الويب لدى تلاميذ الصف الثاني الاعدادي. *مجلة جامعة جنوب الوادي الدولية للعلوم التربوية* (6)، 411.
- رانية هدار. (2018). دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر (اطروحة دكتوراه). 81.80. كلية الحقوق والعلوم السياسية ، الجزائر : جامعة باتنة 1 .
- رحاوي عبد الرحيم، و قاسمي خديجة. (2017). دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية. *مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية*، 1 (3)، 106-118.
- رفاع شريفة. (2008). نحو ادماج مفهوم الاداء في الخدمة العمومية في الدول النامية" نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الادارة العمومية الحديثة" (اطروحة دكتوراه). 3. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر .

قائمة المراجع

- ريبر كوران مصطفى. (2023). دور تطبيقات الهواتف الذكية في نشر قضايا التوعية الدينية لدى الشباب في محافظة السلیمانية دراسة مسحية مجلة جامعة دهوك، 26(2)، 285-300.
- سارة العمري، و عزيدين بودريان. (2020). استخدامات تطبيقات الهواتف الذكية في ترقية الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة نظرية. مجلة دراسات، 7(1)، 252-273.
- سالمي رشيد، و اسماء قاسمية. (2015). ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، 1(3)، 343-355.
- ساهر امينة. (2023). دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاداء التسويقي . دراسة ميدانية لمتعملي الهاتف النقال في الجزائر. (اطروحة دكتوراه). 80. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بومرداس: جامعة امحمد بوقرة .
- سعاد عيساني. (2022). مستخدمو الهواتف الذكية وتطبيقاتها: تجربة في الانفصال. المجلة الجزائرية للامن والتنمية، 11(1)، 464-477.
- سهام راجحي. (2019). تحسين الخدمة العمومية على مستوى الادارة المحلية في الجزائر(اطروحة دكتوراه). 43 44. كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر: جامعة باتنة 1.
- شوشة مسعود، و دلاسي امحمد. (2018). الاتصالات الادارية في المنظمات (المفهوم والانواع والوسائل والنظريات). مجلة العلوم الاجتماعية، 7(28)، 76-88.
- صحة عائشة عفاف. (2020). استعمال الطلبة للهواتف الذكية في العملية التعليمية، بين الاستعمال الرسمي وغير الرسمي. دراسة ميدانية بقسم علم المكتبات والتوثيق. المجلة الاكاديمية المخصصة بالحروف واللغات، 5(2)، 40-61.
- صليحة رقاد. (2008). تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون(مذكرة ماجستير). 20،21،22. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة لحاج لخضر باتنة.
- عادل مسغوني ، و احلام سوداني . (2023). التجارة الالكترونية بواسطة تطبيقات الهواتف الذكية: تجربة شركة علي بابا الصينية. مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، 6(2)، 281-295.

عبد المليك مزهود. (2001). الاداء بين الكفاءة والفعالية وفهوم وتقييم. *مجلة العلوم الانسانية، 1(1)*، 85-100.

عسلي نوردين. (2017). الاتجاهات في التنظيم واثرها على اداء العاملين في المؤسسات الصحية دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية (اطروحة دكتوراه). 99. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر: جامعة الجزائر 03.

علي خليل شغرة. (2014). *الاعلام الجديد (الإصدار 1)*. عمان، الاردن: دار اسامة للنشر والتوزيع.

غالم الهام مصطفى. (2018). الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الاداري اسس نظرية واليات التطبيق تجربة الجزائر. *المجلة المصرية لعلوم المعلومات، 5(2)*، 217-262.

قواسمية عبد الغني. (2022). تطبيقات الهواتف الذكية واستثمارها في المؤسسات الوثائقية الجزائرية رؤية اساتذة علم المكتبات بالشرق الجزائري (اطروحة دكتوراه). 71. 72. كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية، وهران: جامعة وهران 1 احمد بن بلة.

كمال الحاج. (2020). *الاجازة في الاعلام والاتصال*. الجمهورية العربية السورية: منشورات الجامعة الافتراضية السورية .

كمال فار. (2020). الخدمة العمومية: المقاربة النظرية والجذور التاريخية. *مجلة المفكر، 4(2)*، 181-193.

محمد ربيع دقش مبروك، فاروق عبد النبي عطه الله، و اسلام السيد حسن. (2021). تأثير تطبيقات الهواتف الذكية على اداء شركات السياحة فئة أ. *المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة ijhth، 10(2)*، 246-266.

محمد نجيب سويقات. (2023). دور التعليم الالكتروني في تحسين الاداء التدريسي الجامعي من وجهة نظر الاساتذة والطلبة (اطروحة دكتوراه). 7، 8. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح وقلة.

مدحت محمد ابو النصر. (2012). *مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين (الإصدار 1)*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر .

قائمة المراجع

مريم ماضي. (2013). تأثيرات الهاتف النقال على انماط الاتصال الاجتماعي لدى الطالب الجامعي(رسالة ماجستير). 118. 119. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، باتنة: جامعة الحاج لخضر.

مومن شرف الدين. (2012). دور الادارة بالعمليات في تحسين الاداء للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة (مذكرة ماجستير). 52.51. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر : جامعة فرحات عباس سطيف.

هشام سمير رقوت. (2016). استخدام الصحفيين الفلسطينيين لتطبيقات التواصل الاجتماعي من خلال الهواتف الذكية: دراسة ميدانية (رسالة ماجستير). 52. كلية الاداب ، غزة : الجامعة الاسلامية .

Amraoui, H. E. (s.d.). le performance de l'entreprise: histoire d'un concept. *Revue Fran*, 3(5), 341-354.

hanane, E. A. (2022). la performance de l'entreprise:histoire d'un concept. *revue française d'economie et de gestion*, 3(5), 341

Mishra, A. S., Jai Krishna Jha , & Sachin Kumar Umre. (2017). MOBILE APP AND THE LIBRARY SERVICES. *International journal of Information,Library & society*, 6(2), 29.

الملاحق

الملحق رقم (1) قائمة الاساتذة المحكمين

اسم ولقب المحكم	الامضاء	الملاحظات
الاستاذ الوافي رابح		<ul style="list-style-type: none"> . توحيد كلمة المستخدمين في جميع بنود الاستبيان. . تبديل اداء الخدمة بجودة الخدمة في العنوان - تغيير بعد الاتصال بشبكات الاتصال. - التحدث عن الكفاءة والفعالية بصفة عامة.
الاستاذ قانة حسين		<ul style="list-style-type: none"> - حذف السن من 35 سنة فما فوق وتغييره ب 28 سنة لأنه السن القانوني. - تبديل كلمة رغباتهم في البند السادس للبعد الاول باحتياجاتهم. - اعادة صياغة بعض العبارات. - التحدث عن الكفاءة والفعالية بصفة عامة.
الاستاذة زاوي حميدة		<ul style="list-style-type: none"> - حذف بعض البنود الغير مناسبة. - تقليص في عدد البنود - توحيد مصطلح الطلبة في جميع البنود. - ازالة بعض البنود المتشابهة. - اعادة الصياغة لبعض البنود
الاستاذ بركاتي حسين		<ul style="list-style-type: none"> - تغيير كلمة دكتوراه بدراسات عليا. - توحيد الكلمات. - اعادة صياغة العبارات. - التقليص في عدد البنود. - حذف ابعاد المتغير التابع وجمعها في مع بعض في 10 عبارات حول تحسين اداء الخدمة.



الملحق رقم (2) استمارة الاستبيان بعد التحكيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



استبيان

تحية طيبة؛

في اطار انجاز مذكرة الماستر تحت عنوان " اثر استخدام التطبيقات الهاتفية على تحسين اداء الخدمة في الاقامات الجامعية للطلبة بالمسيلة " دراسة ميدانية بمجموعة من الإقامات الجامعية بالمسيلة، ارجو منكم التكرم بمنحنا جزءا من وقتكم الثمين للإجابة عن اسئلة هذا الاستبيان الذي بين ايديكم، وذلك بوضع علامة (x) امام الاجابة التي تتفق تماما مع رايكم بكل دقة وموضوعية. شكرا على تعاونكم.

من اعداد الطالبتين:

بلخديره سلمى، عبدلي منال

تحت اشراف الاستاذ: حريزي فاروق

تخصص: ادارة الاعمال

المعلومات الشخصية والوظيفية:

انثى

ذكر الجنس:

الفئة العمرية :

من 50 الى 65 سنة

من 30 الى 50 سنة

من 20 الى 30 سنة

المستوى التعليمي:

دراسات عليا

ماستر

ليسانس

ثانوي

الملاحق

طبيعة الوظيفة:

المدير رئيس مصلحة رئيس فرعي تقني
 عامل
 الخبرة المهنية: اقل من 5 سنوات من 5 سنوات الى 10 سنوات

المحور الاول: التطبيقات الهاتفية

البعد الاول: الهواتف الذكية

العدد	العبارات	01	02	03	04	05	06	07
1	يجد الطالب سهولة في استخدام الهواتف الذكية							
2	توفر الهواتف الذكية القدرة على الولوج السريع لشبكة الانترنت							
3	توفر الهواتف الذكية امكانية التواصل بسهولة بين الطلبة							
4	توفر الهواتف الذكية امكانية تحميل التطبيقات بسهولة							
5	استخدام الهاتف الذكي للطلبة يؤدي الى اشباع رغباتهم							

البعد الثاني: التطبيقات

العدد	العبارات	01	02	03	04	05	06	07
1	تسهل تطبيقات الهواتف الذكية الوصول الى المعلومات							
2	توفر تطبيقات الهواتف الذكية أنشطة							

الملاحق

							خدمات جديدة للطلبة	
							تستعمل التطبيقات الهاتفية للوصول الى الخدمات الجامعية	3
							تطبيقات الهواتف الذكية تؤدي الى تقديم الخدمات في الاقامات الجامعية باقل جهد	4
							تساهم تطبيقات الهواتف الذكية في توفير الخدمة الجامعية بشكل سريع في الوقت المناسب	5

البعد الثالث: الاتصال

07	06	05	04	03	02	01	العبارات	العدد
							الطلبة الجامعيون يمثلون احد الاعضاء الفاعلين في عملية الاتصال	1
							يضمن الاتصال الجيد انتقال المعلومات بكل فاعلية	2
							يتم الاتصال والتفاعل بين الطلبة من خلال التطبيقات المتاحة على الهواتف الذكية	3
							يؤثر الاتصال على الحياة اليومية للطالب بشكل ايجابي	4

المحور الثاني: تحسين اداء الخدمة

07	06	05	04	03	02	01	العبارات	العدد
							توفر الاقامة الجامعية النقل الجيد للطلبة	1
							توفر الاقامة الجامعية حافلات نقل بالمقاييس المطلعة	2
							تمتلك الاقامة الجامعية عدد كافي من المطاعم لتوفير الوجبات اليومية	3
							توفر الاقامات الجامعية مطاعم تقدم وجبات جيدة للطلبة	4
							تحرص الاقامة الجامعية على توفير الحماية والامن اللازمين للطلبة	5
							اعوان الامن المتواجدين بالإقامة يتميزون بالحرص والثقة	6
							يحرص اعوان الامن على دخول الطلبة وخروجهم في الوقت المناسب	7
							تتوفر الاقامة الجامعية على عدد كافي من الغرف لاستعاب الطلبة	8
							الغرف الممنوحة للطلبة ذات مستوى جيد	9
							تتوفر الغرف على كل ما يحتاجه الطالب	10

الملحق رقم (3): اختبار Cronbach's Alpha

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.887	24

الملحق رقم (4): مخرجات spss لاستمارة الاستبيان

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
يجد الطالب سهولة في استخدام الهواتف الذكية	6.53	.857	51
توفر الهواتف الذكية القدرة على الولوج السريع لشبكة الانترنت	6.51	.784	51
توفر الهواتف الذكية امكانية تحميل التطبيقات بسهولة	6.25	1.111	51
توفر الهواتف الذكية امكانية تحميل التطبيقات بسهولة	6.29	1.205	51
استخدام الهاتف الذكي للطلبة يؤدي الى اتباع رغباتهم	4.61	2.050	51
تسهل تطبيقات الهواتف الذكية الوصول الى المعلومات	6.14	1.386	51
توفر تطبيقات الهواتف الذكية أنشطة وخدمات جديدة للطلبة	5.92	1.398	51
تستعمل التطبيقات الهاتفية للوصول الى الخدمات الجامعية	5.75	1.324	51
تطبيقات الهواتف الذكية تؤدي الى تقديم الخدمات في الاقامات الجامعية باقل جهد	5.35	1.730	51
تساهم تطبيقات الهواتف الذكية في توفير الخدمة الجامعية بشكل سريع في الوقت المناسب	5.73	1.626	51
الطلبة الجامعيون يمثلون احد الاعضاء الفاعلين في عملية الاتصال	5.78	1.591	51
يضمن الاتصال الجيد انتقال المعلومات بكل فاعلية	6.22	1.316	51
يتم الاتصال والتفاعل بين الطلبة من خلال التطبيقات المتاحة على الهواتف الذكية	6.04	1.232	51
يؤثر الاتصال على الحياة اليومية للطلاب بشكل ايجابي	4.61	1.940	51
توفر الاقامة الجامعية النقل الجيد للطلبة	6.10	1.389	51

الملاحق

توفر الاقامة الجامعية حافلات نقل بالمقاييس المطلعة	5.57	1.513	51
تمتلك الاقامة الجامعية عدد كافي من المطاعم لتوفير الوجبات اليومية	5.84	1.567	51
توفر الاقامات الجامعية مطاعم تقدم وجبات جيدة للطلبة	4.43	1.847	51
تحرص الاقامة الجامعية على توفير الحماية والامن للزمين للطلبة	5.53	1.654	51
اعوان الامن المتواجدين بالاقامة يتميزون بالحرص والثقة	5.35	1.820	51ك2
يحرص اعوان الامن على دخول الطلبة وخرجهم في الوقت المناسب	5.27	1.950	51
تتوفر الاقامة الجامعية على عدد كافي من الغرف لاستيعاب الطلبة	5.67	1.545	51
الغرف الممنوحة للطلبة ذات مستوى جيد	4.25	1.508	51
تتوفر الغرف على كل ما يحتاجه الطالب	3.82	1.694	51

الملحق رقم (05): توزيع عينات الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

جنس الموظف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	28	54.9	54.9	54.9
انثى	23	45.1	45.1	100.0
Total	51	100.0	100.0	

الفئة العمرية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 30 الى 50 سنة	40	78.4	78.4	78.4
من 50 الى 65	11	21.6	21.6	100.0
Total	51	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي	22	43.1	43.1	43.1
ليسانس	9	17.6	17.6	60.8
ماستر	15	29.4	29.4	90.2
دراسات عليا	5	9.8	9.8	100.0

الملاحق

	Total	51	100.0	100.0
--	-------	----	-------	-------

طبيعة الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid المدير	2	3.9	3.9	3.9
رئيس مصلحة	13	25.5	25.5	29.4
رئيس فرعي	7	13.7	13.7	43.1
تقني	6	11.8	11.8	54.9
عامل	23	45.1	45.1	100.0
Total	51	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	1	2.0	2.0	2.0
من 5 سنوات الى 10 سنوات	17	33.3	33.3	35.3
من 10 الى 15 سنة	10	19.6	19.6	54.9
من 15 سنة فما فوق	23	45.1	45.1	100.0
Total	51	100.0	100.0	

الملحق (06): مخرجات SPSS لحساب الفرضيات الثلاثة

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	-6.832	14.341		-.476	.636			
الهواتف	.044	.586	.014	.075	.940	.371	.011	.009
التطبيقات	1.002	.400	.792	2.506	.016	.502	.343	.307
الاتصال	-1.085	.830	-.359	-1.308	.197	.297	-.187	-.160

Model Summary^b

Model	Change Statistics				
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change

الملاحق

1	.296 ^a	6.590	3	47	.001
---	-------------------	-------	---	----	------

a. Predictors: (Constant), الاتصال, الهواتف, التطبيقات

b. Dependent Variable: الاداء

Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.544 ^a	.296	10.79080	.296	6.590	3	47	.001

a. Predictors: (Constant), الاتصال, الهواتف, التطبيقات

b. Dependent Variable: الاداء

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2301.996	3	767.332	6.590	.001 ^b
Residual	5472.749	47	116.441		
Total	7774.745	50			

a. Dependent Variable: الاداء

b. Predictors: (Constant), الاتصال, الهواتف, التطبيقات

الملحق رقم (07): جدول التباين الكلي total variance explained بعد ترتيب البنود

المقياس	الترتيب	المتوسط	البند
موافق بشدة	1	53,6	يجد الطالب سهولة في استخدام الهواتف الذكية
موافق بشدة	2	51,6	توفر الهواتف الذكية القدرة على الولوج السريع لشبكة الانترنت
موافق بشدة	3	29,6	توفر الهواتف الذكية إمكانية تحميل التطبيقات بسهولة
موافق بشدة	4	25,6	توفر الهواتف الذكية إمكانية التواصل بسهولة بين الطلبة
موافق بشدة	5	22,6	يضمن الاتصال الجيد انتقال المعلومات بكل فاعلية
موافق	6	14,6	تسهل تطبيقات الهواتف الذكية الوصول الى المعلومات
موافق	7	10,6	توفر الاقامات الجامعية النقل الجيد للطلبة
موافق	8	04,6	يتم الاتصال والتفاعل بين الطلبة من خلال التطبيقات المتاحة على الهواتف الذكية
موافق	9	92,5	توفر تطبيقات الهواتف الذكية أنشطة وخدمات جديدة للطلبة
موافق	10	84,5	تمتلك الاقامات الجامعية عدد كافي من المطاعم لتوفير الوجبات اليومية

الملاحق

موافق	11	78,5	الطلبة الجامعيون يمثلون احد الأعضاء الفاعلين في عملية الاتصال
موافق	12	75,5	تستعمل التطبيقات الهاتفية للوصول الى الخدمات الجامعية
موافق	13	73,5	تساهم تطبيقات الهواتف الذكية في توفير الخدمة الجامعية بشكل سريع في الوقت المناسب
موافق	14	67,5	تتوفر الإقامة الجامعية على عدد كافي من الغرف لاستيعاب الطلبة
موافق	15	57,5	توفر الإقامة الجامعية حافلات نقل بالمقاييس المطلعة
موافق	16	53,5	تحرص الإقامة الجامعية على توفير الحماية والامن اللازمين للطلبة
موافق	17	35,5	تطبيقات الهواتف الذكية تؤدي الى تقديم الخدمات في الاقامات الجامعية باقل جهد
موافق	18	35,5	أعوان الامن المتواجدين بالاقامة يتميزون بالحرص و الثقة
موافق	19	27,5	يحرص أعوان الامن على دخول الطلبة وخروجهم في الوقت المناسب
موافق الى حد ما	20	61,4	استخدام الهاتف الذكي للطلبة يؤدي الى اشباع رغباتهم

موافق الى حد ما	21	61,4	يؤثر الاتصال على الحياة اليومية للطالب بشكل إيجابي
موافق الى حد ما	22	43,4	توفر الاقامات الجامعية مطاعم تقدم وجبات جيدة للطلبة
محايد	23	25,4	الغرف الممنوحة للطلبة ذات مستوى جيد
محايد	24	82,3	تتوفر الغرف على كل ما يحتاجه الطالب

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا المضمي أسفله:

الطالب(ة): حبيد علي صنان المولود بتاريخ: 2000/11/14 - مسيلة / مسيلة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (ر.س): 208990978
الصادرة بتاريخ: 2023/03/09 عن دائرة مسيلة / مسيلة
المسجل(ة) بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال
خلال السنة الجامعية: 2024/2023
والمعدة) لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: التنظيم والتسيير
المهنية في تسيير اداء الخدمة في الاقاليم
المسيلة

أصرح بشرقي أي التزمت معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة

الماستر بالعنوان المذكور أعلاه

حرر بتاريخ: 2024/05/30

المصادقة

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
وبناءً على منحه. عموز رئيس الإدارة الإقليمية،
م.عبد الحكيم بشروي
30/05/2024
رئيس المجلس الشعبي البلدي

التوقيع والبصمة





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم التسيير



تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا المضي أسفله:

الطالب(ة): بلقاسم بن محمد المولود بتاريخ: 1999/12/08 بـ تفلاوس / مانت
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (ر.س) رقم: 209601266
الصادرة بتاريخ: 2023/09/21 عن بلدية المسيلة
المسجل(ة) بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال
خلال السنة الجامعية: 2024/2023
والمعدة) لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: "أثر استخدام التطبيقات
الرقمية على تحسين أداء الخدمة في المقامات
الجامعية"

أصرح بشرقي أنني التزمت بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة
الماستر بالعنوان المذكور أعلاه

حرر بتاريخ: 2024/05/30



التوقيع والبصمة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



المسيلة في:

رقم:

إلى السيد: **مدير الخدمات**
الجامعية بالمسيلة

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التريص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...
في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات
نيل شهادة الماستر في شعبة: **علوم التسيير** تخصص: **الإدارة الأعمال**
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء تريصهم الميداني بمؤسستكم.
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ا.ر.س	الإمضاء
01	بلخديت سامي	18-1835076060	119990135014580009	
02	عبدلي منال	19-1935078978	110001020006160000	

عنوان المذكرة: **أشواق برنامج التسيير في الجامعات الجزائرية على تقييم أداء الخدمات الجامعية**
الجامعية دراسة ميدانية في الإقطاعات الجامعية بالمسيلة

المشرف (الاسم واللقب و الإمضاء)	هيئة التريص (الإمضاء والختم)	رئيس القسم (الإمضاء والختم)

http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsege

https://www.facebook.com/Vice-Doyen-CEQLE-SEGC-Msila-475721049530765

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
ص ب: 166 المسيلة 28000. الجزائر. ☎ : 33-35-035