

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Mohamed Boudiaf University of M'sila

Faculty of Economic, Commercial and

Management Sciences

Department of Management



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان:

دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية

دراسة ميدانية - مديرية الخدمات الجامعية القطب بالمسيلة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

من إعداد الطالبتين: خضراوي وهيبة، قيمر سهام

نوقشت بتاريخ: 2024/06/08

لجنة المناقشة

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الجامعة | الصفة |
|-----------------|----------------------|---------------------------|--------------|
| بن النووي نبيلة | أستاذ التعليم العالي | جامعة محمد بوضياف المسيلة | رئيسا |
| شني صورية | أستاذ التعليم العالي | جامعة محمد بوضياف المسيلة | مشرفا ومقررا |
| قانة حسين | أستاذ محاضر | جامعة محمد بوضياف المسيلة | مناقشا |

السنة الدراسية: 2023-2024

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Mohamed Boudiaf University of M'sila

Faculty of Economic, Commercial and

Management Sciences

Department of Management



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان:

دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية
دراسة ميدانية - مديرية الخدمات الجامعية القطب بالمسيلة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

من إعداد الطالبتين: خضراوي وهيبة، قير سهايم

نوقشت بتاريخ: 2024/06/08

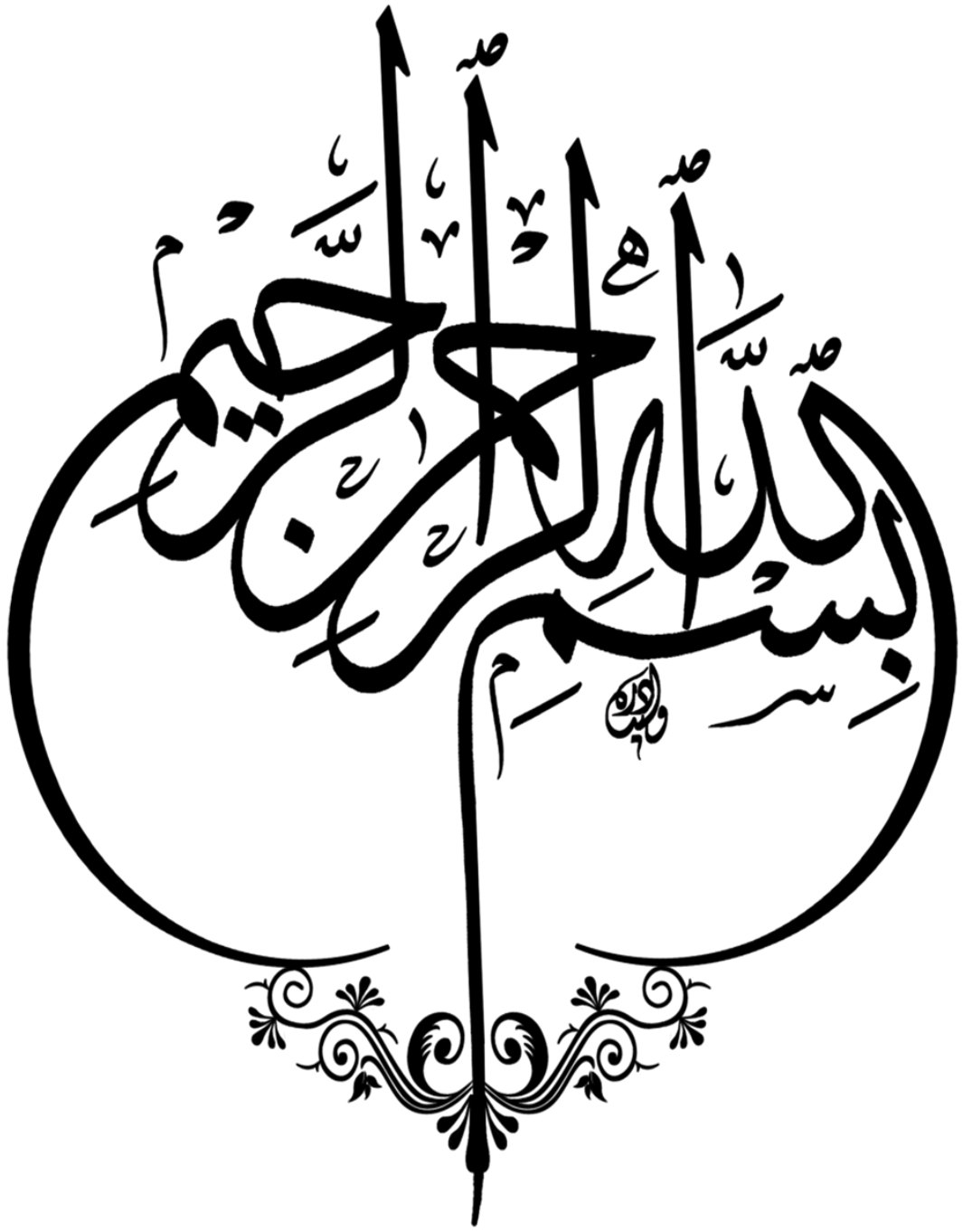
لجنة المناقشة

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الجامعة | الصفة |
|-----------------|----------------------|---------------------------|--------------|
| بن النووي نبيلة | أستاذ التعليم العالي | جامعة محمد بوضياف المسيلة | رئيسا |
| شبي صورية | أستاذ التعليم العالي | جامعة محمد بوضياف المسيلة | مشرفا ومقررا |
| قانة حسين | أستاذ محاضر | جامعة محمد بوضياف المسيلة | مناقشا |

السنة الدراسية: 2023-2024

كلمة شكر

نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة الفاضلة شني صورية التي كانت لنا السند والعون في إنجاز هذا العمل ولم تبخل علينا بأي معلومة أو مجهود لإتمام هذا العمل كما نتقدم بأسمى معاني الشكر والعرفان إلى كل أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة موضوع المذكرة، وحضورهم للمشاركة في إثراء جوانبها كما لا يفوتنا أن نشكر كل رؤساء مصالح الخدمات الجامعية (مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة)



إهداء

من قال انا لها "نالها"

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الحلم قريب ولا الطريق كان مخفوا بالتسهيلات

لكني فعلتها ونلتها

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا الذي بفضلها انا اليوم انظر إلى حلم طال انتظاره

فأصبح واقع افتخر به

الى ملاكي الطاهر، وقوتي بعد الله، داعمتي الاولى والابدية "أمي الحبيبة"

اهديك هذا لإنجاز لولا تضحياتك لما كان له وجود

اما يا خير سند وعوض الى من دعمني بلا حدود واعطاني بلا مقابل "أبي"

الى من قيل فيهم

"سَنَشُدُّ عَضُدَكَ بِأَخِيكَ"

الى من مد يده بدون كلل ولا ملل وقت ضعفي ادامك الله ضلعا ثابتا لي

الى من امننا بقدراتي "اخوتي الشقيقتين"

والى من تذكروني بقوتي وتقف خلفي كظلي "خالتي الصغرى"

وفي الاخير اهدي فرحة تخرجني

وهيبة

لجميع الاقارب وللأساتذة والاصدقاء شكرا لكم

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على

البدء والختام

(وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

بكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجني إلى من وضع المولى

- سبحانه وتعالى - الجنة تحت قدميها، ووقَّرها في كتابه العزيز..

واحتضني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد بدعائها الى القلب الحنون سر قوتي ونجاحي

"أمي الحبيبة"

إلى من زين اسمي بأجمل الالقاب صاحب الوجه الطيب، وضلعي الثابت... أبي العزيز

إلى سندي وكتفي الذي أتكىء عليه، الى من نزل فيهم قوله تعالى: "سَنَشُدُّ عَضُدَكَ بِأَخِيكَ"

لطالما كانوا الظل لهذا النجاح اخوتي، إلى كل من كان لي سند من بداية الى نهاية مسيرتي

دراسية.

سهام

ملخص:

تهدف الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الاتصال الإلكتروني وخصائصه ودوره في تحسين الخدمات الجامعية (دراسة ميدانية مديرية الخدمات القطب) المتواجدة بولاية المسيلة، ومحاولة إبراز دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية محل الدراسة

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على أداة الاستبيان لقياس درجة تأثير الاتصال الإلكتروني على الخدمات الجامعية وتكونت عينة الدراسة من (59) فردا من طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة المعنية بالدراسة، وتم تحميل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS 25) وأيضا تم اجراء مقابلة مع بعض مسؤولين مديرية الخدمات الجامعية (مصلحة الايواء، مصلحة النقل، مصلحة الاطعام، مصلحة المراقبة والتنسيق)

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر للاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية وايضا يوجد دور لباقي ابعاد الاتصال الإلكتروني (الرقمنة، البرمجيات، الشبكات) كما أشار أيضا مدير مديرية الخدمات في المقابلة على دور الاتصال الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الجامعية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الإلكتروني، الخدمات الجامعية، الرقمنة، الشبكات، البرمجيات

Abstract:

The study aimed to examine the relationship between electronic communication and its characteristics and role in improving university services (**a field study of the Directorate of Services**) in the state of **M'sila**. The descriptive method was used to encompass various aspects of the Directorate of Services by highlighting the role of electronic communication in enhancing the university services under study.

To achieve the study's objectives, a questionnaire was employed to measure the degree of impact of electronic communication on university services. The study sample consisted of 59 students from **Mohamed Boudiaf University in M'sila**, who were relevant to the study. Data was processed using the Statistical Package for the Social Sciences (**SPSS 25**), and interviews were conducted with some officials from the university services directorate (accommodation service, transportation service, catering service, monitoring, and coordination service).

The study results that electronic communication positively impacts the improvement of university services. dimensions of electronic communication (**digitization, software, networks**). Finally, most importantly, students should follow social media platforms and the of Services website to benefit from the information and updates that are published.

Keywords: Electronic Communication, University Services, Digitization, Networks, Software.

فهرس المحتويات

| العنوان | رقم الصفحة |
|--|------------|
| كلمة شكر | IV |
| إهداء | VI |
| ملخص | VIII |
| فهرس المحتويات | IX |
| فهرس الجداول | XI |
| فهرس الاشكال | XII |
| فهرس الملاحق | XIII |
| مقدمة عامة | أ |
| الفصل الأول: الإطار النظري لدور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية | |
| المبحث الأول: مدخل عام حول الاتصال الإلكتروني | 7 |
| المطلب الأول: مفهوم الاتصال الإلكتروني وخصائصه | 7 |
| أولا: تعريف الاتصال | 7 |
| ثانيا: مفهوم الاتصال الإلكتروني | 10 |
| ثالثا: خصائص الاتصال الإلكتروني | 10 |
| المطلب الثاني: أهمية الاتصال الإلكتروني ووظائفه | 11 |
| أولا: أهمية الاتصال الإلكتروني | 11 |
| ثانيا: وظائف الاتصال الإلكتروني | 12 |
| المطلب الثالث: مزايا وعيوب الاتصال الإلكتروني | 14 |
| أولا: مزايا الاتصال الإلكتروني | 14 |
| ثانيا: عيوب الاتصال الإلكتروني | 15 |
| المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات الجامعية | 17 |
| المطلب الأول: تعريف بمديرية الخدمات الجامعية ومراحل تطورها في الجزائر | 17 |
| أولا: تعريف مديرية الخدمات الجامعية | 17 |

| | |
|--|---|
| 18..... | ثانيا: مراحل تطور الخدمات الجامعية في الجزائر |
| 20..... | المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام لمديريات الخدمات الجامعية بالجزائر واهدافه |
| 21..... | أولا: الأقسام المتواجدة على مستوى المديريات بمهامهم |
| 25..... | ثانيا: أهداف مديرية الخدمات الجامعية |
| 26..... | المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة ودور الاتصال الإلكتروني في تطوير الخدمات الجامعية |
| 26..... | المطلب الأول: الدراسات السابقة |
| 30..... | المطلب الثاني: العلاقة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية |
| 31..... | المطلب الثالث: دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية |
| 33..... | خلاصة الفصل الاول |
| الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة | |
| 35..... | تمهيد |
| 36..... | المبحث الأول: نظرة عامة حول مديرية الخدمات الجامعية القطب بولاية المسيلة |
| 36..... | المطلب الاول: التعريف بمديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة |
| 38..... | المطلب الثاني: هياكل مديرية الخدمات الجامعية بالقطب |
| 39..... | المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية |
| 39..... | المطلب الأول: تصميم وتنفيذ الدراسة |
| 46..... | المطلب الثاني: تحليل خصائص العينة وعرض نتائج الدراسة |
| 61..... | المبحث الثالث: عرض وتحليل واختبار الدراسة ومناقشة النتائج |
| 61..... | المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي لمخاور الدراسة |
| 62..... | المطلب الثاني: تحليل خصائص العينة وعرض نتائج الدراسة |
| 62..... | أولا: الوصف الاحصائي لخصائص العينة: |
| 66..... | ثانيا: عرض نتائج المقابلة |
| 67..... | خلاصة الفصل الثاني |
| 68..... | خاتمة |
| 72..... | قائمة المصادر والمراجع |
| A..... | الملاحق |

فهرس الجداول

| رقم الصفحة | الجدول |
|------------|---|
| 37 | جدول (1): احصائيات عامة حول الموارد البشرية..... |
| 37 | جدول (2): الاقسام الموجودة في مديرية الخدمات الجامعية بالقطب المسيلة..... |
| 38 | جدول (3): هياكل مديرية الخدمات الجامعية بالقطب المسيلة..... |
| 41 | جدول (4): الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول (الاتصال الالكتروني)..... |
| 43 | جدول (5): الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني (جودة الخدمات الجامعية)..... |
| 40 | جدول (6): نتائج معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة..... |
| 44 | جدول (7): سلم ليكرت الخماسي..... |
| 46 | جدول (8): توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس..... |
| 48 | جدول (9): توزيع مفردات العينة حسب متغير السن..... |
| 49 | جدول (10): توزيع مفردات العينة حسب متغير الطالب..... |
| 50 | جدول (11): توزيع مفردات العينة حسب متغير السنة الدراسية..... |
| 52 | جدول (12): تصنيف المتوسطات الحسابية حسب مقياس ليكرت الخماسي..... |
| 53 | جدول (13): اتجاه عبارات البعد الأول (الرقمنة)..... |
| 55 | جدول (14): اتجاه عبارات البعد الثاني (البرمجيات)..... |
| 57 | جدول (15): اتجاه عبارات البعد الثالث (الشبكات)..... |
| 59 | جدول (16): اتجاه عبارات المحور الثاني (جودة الخدمات الجامعية)..... |
| 61 | جدول (17): اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة..... |
| 62 | جدول (18): ملخص مخرجات SPSS لتحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الرئيسية..... |
| 63 | جدول (19): ملخص مخرجات SPSS لتحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الرئيسية..... |
| 64 | جدول (20): ملخص مخرجات SPSS لتحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الرئيسية..... |
| 65 | جدول (21): ملخص مخرجات SPSS لتحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الفرعية الثالثة..... |
| I | جدول (22): قائمة الأساتذة المحكمين..... |

فهرس الاشكال

| رقم الصفحة | الجدول |
|------------|--|
| 20 | الشكل رقم (1): الهيكل التنظيمي لمديريات الخدمات الجامعية..... |
| 32 | الشكل رقم (2): امودج الدراسة..... |
| 47 | الشكل رقم (3): توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس..... |
| 48 | الشكل رقم (4): توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر..... |
| 49 | الشكل رقم (5): توزيع مفردات العينة حسب متغير الطالب..... |
| 51 | الشكل رقم (6): توزيع مفردات العينة حسب متغير السنة الدراسية..... |

فهرس الملاحق

| الجدول | رقم الصفحة |
|--|------------|
| الملحق (1): الاستبيان | B..... |
| الملحق (2): دليل المقابلة | G..... |
| الملحق (3): الأساتذة المحكمين | I..... |
| الملحق (4): نتائج مخرجات SPSS | J..... |
| الملحق (5): طلب إجراء التريص الميداني | O..... |
| الملحق (6): تصريحات شرفية بالالتزام بمعاير النزاهة | Q..... |

مقدمة عامة

عرفت مؤسسات العالم في السنوات الأخيرة تحولات وتطورات هائلة في بيئتها الكلية فظهرت آليات وتكنولوجيات حديثة، وابتكارات جديدة، واشتدت المنافسة، وتنوعت الابداعات والابتكارات، وهذه التحولات فرضت على المؤسسات الجامعية تحديات كبيرة لنشاطها لمواكبة التطور الحاصل، وسعيها منها في جعل التواصل أكثر سهولة.

كما أصبحت الجامعات تبحث عن طرق للكشف عن بيئتها ووسائل لتقوية مصادر معلوماتها، بهدف التغيير وتطور لتؤثر بشكل عميق على كافة جوانب حياة الطلاب، وتحديد التهديدات لمحاولة تجنبها وتعزيز قدرتها الدفاعية والهجومية ولتحقيق كل ذلك يجب على المؤسسات أن تتبنى أساليب جديدة تتماشى مع ما يتطلبه العالم الحديث حيث نجد ان كلما كانت الجامعات ماهرة في التنبؤ بالتغيرات الخارجية وتكيف معها بشكل جيد كلما زادت قدرتها على خلق جيل أكثر تطوراً.

ولعل من أبرز الأساليب الحالية هو الاتصال الإلكتروني، والذي يهتم في سرعة الوصول لما يحدث في البيئة المحيطة بالمؤسسة واستخلاص المعلومات المفيدة من أجل التحرك بسرعة ويعتبر الاتصال الإلكتروني عملية يتم فيها تبادل المعلومات سواء أكان ذلك على الصعيد الشخصي أو العملي باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، حيث تطورت في عصرنا وأصبح بالإمكان الاتصال بين قارةٍ وأخرى بل بين دولة وأخرى بغضون ثوانٍ معدودة حتى أصبح العالم وكأنه قرية صغيرة تصل الأخبار إليها بسرعة.

اولاً: اشكالية الدراسة

محل الدراسة (مديرية الخدمات الجامعية القطب بالمسيلة) مثل غيرها من المديريات شهدت تحولات وتطورات كبيرة حيث تتميز بيئتهم بأنها بيئة متغيرة، وعليه كان لزاماً على مديرية الخدمات في هذا الجو المتغير استخدام الاتصال الإلكتروني كوسيلة تراقب وترصد بها كل صغيرة وكبيرة على الطلاب لتسهيل الخدمات المقدمة مثل تقديم المنح وكذلك النقل والإقامة والاطعام في أحسن الظروف.

وعلى هذا الأساس سنحاول من خلال دراستنا الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

➤ ما هو الدور الذي يؤديه الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية على مستوى الخدمات الجامعية القطب بالمسيلة؟

دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية القطب بالمسيلة

تدرج منها الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية؟
- ما هو دور البرمجيات في تحسين الخدمات الجامعية؟
- ما هو دور الشبكات في تحسين الخدمات الجامعية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

- ✓ الفرضية الاولى: الرقمنة لها دور في تحسين الخدمات الجامعية محل الدراسات
- ✓ الفرضية الثانية: البرمجيات لها دور في تحسين الخدمات الجامعية محل الدراسات
- ✓ الفرضية الثالثة: الشبكات لها دور في تحسين الخدمات الجامعية محل الدراسات

ثالثا: أهمية البحث

تأتي أهمية تبني الخدمات الجامعية للاتصال الإلكتروني بمختلف أنواعه (الرقمنة، البرمجيات، الشبكات) لرصد ومراقبة وتتبع التغيرات الحاصلة في محيط الجامعة والتطورات المعرفية والعلمية للطلبة وكذلك تحسين من مستوى الاقامات والاطعام والمنح وكذلك النقل والتي تؤثر إيجابا على تلقي الجانب البيداغوجي للطلاب.

رابعا: أهداف البحث

تمثل الهدف العام للدراسة في اختبار العلاقة بين الاتصال الإلكتروني بأنواعها في تحسين الخدمات الجامعية، وفي هذا السياق يمكن التعرف على الأهداف الضمنية وهي:

- ✓ تقديم نظرة واضحة ودقيقة حول الاتصال الإلكتروني بأنواعه؛
- ✓ تسليط الضوء على الخدمات الجامعية وابرز مراحل تطورها في الجزائر في عدة مراحل؛
- ✓ ابراز دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية وفي تسهيل عملية الوصول الى الطالب؛
- ✓ توضيح ضرورة وجود الاتصال الإلكتروني في مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة؛
- ✓ تحديد الفوائد والتحديات المرتبطة بتطبيق الاتصال الإلكتروني كأداة لخلق قيمة إضافية لمديرية الخدمات؛
- ✓ استكشاف كيفية استخدام الاتصال الإلكتروني لتحسين التواصل الداخلي والخارجي في مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة؛

خامسا: المنهج المستخدم

من أجل الوصول إلى إجابات واضحة على الأسئلة المطروحة واختبار مدى صحة أو خطأ الفرضيات، ارتأينا أن نستخدم المنهج الوصفي حيث تم اعتماده في مختلف جوانب الاتصال الإلكتروني، من خلال محاولة إبراز دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية محل الدراسة، للوصول إلى التوصيات والاقتراحات بشأن موضوع الدراسة، وذلك بالاعتماد على مجموعة من المراجع الورقية والإلكترونية الجزائرية والخارجية التي تناولت هذا الموضوع ولتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخدام منهج دراسة حالة بالاعتماد على الاستبيان لمعرفة دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية محل الدراسة كما دعمنا الاستبيان بمقابلة شخصية مع مدير وموظفين في مديرية الخدمات الجامعية القطب بالمسيلة

سادسا: حدود الدراسة

الحدود البشرية: الفئة المستهدفة تمثلت في المدراء، ورؤساء كل من الأقسام والمصالح العاملين بمديرية الخدمات وطلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة عينة الدراسة، والتي يعتقد الطالبين أنها مناسبة لطبيعة الموضوع.

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للدراسة في (مديرية الخدمات الجامعية القطب) المتواجدة بولاية المسيلة بالإضافة إلى مجموعة من طلبة كليات مختلفة لجامعة المسيلة

الحدود الزمنية: تمثلت الحدود الزمنية للدراسة في الفترة الممتدة بين 30 أبريل 2024 إلى 20 ماي 2024 وهي الفترة الزمنية التي تمت فيها عملية توزيع واسترجاع الاستبيانات المتعلقة بالدراسة وكذلك اجراء مقابلة مع مسؤول قسم الاطعام ومسؤول مصلحة الايواء ومسؤول مصلحة المراقبة والتنسيق ومسؤول مصلحة النشاطات ومسؤول مصلحة النقل.

سابعا: خطة البحث

لقد تم تقسيم موضوع البحث إلى فصلين نعرضهما على النحو التالي:

الفصل الأول: الإطار النظري لدور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية ، ويحتوي على ثلاث مباحث جاء المبحث الأول بعنوان " مدخل عام حول الاتصال الإلكتروني " وتكون من ثلاث مطالب وهي: مفهوم الاتصال الإلكتروني وخصائصه ، أهمية الاتصال الإلكتروني ووظائفه ، مزايا وعيوب الاتصال الإلكتروني أما المبحث الثاني فكان عنوانه " الإطار المفاهيمي للخدمات الجامعية " وتندرج تحته عدة مطالب وهي: تعريف بمديرية الخدمات الجامعية ومراحل تطورها في الجزائر، الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية واهدافه، في المبحث الثالث في عدة مطالب كالتالي:

الدراسات السابقة، العلاقة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، وكذلك دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية

أما الفصل الثاني: بعنوان الإطار التطبيقي للدراسة، أين تمت دراسة بـ "مديرية الخدمات الجامعية القطب بالمسيلة " وهذا الفصل يمثل الدراسة التطبيقية الذي يعد في إسقاط للدراسة النظرية في الواقع بغية معرفة وتشخيص دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية أما في الخاتمة فتم عرض نتائج الدراسة، والخروج بمجموعة من الاقتراحات، كما تم التطرق إلى آفاق الدراسة المستقبلية

الفصل الأول: الإطار النظري

دور الاتصال الإلكتروني في تحسين

الخدمات الجامعية

تمهيد:

تطورت تقنيات الاتصال الإلكتروني بشكل كبير في العقود الأخيرة، وقد أحدثت تغييرات جذرية في مجال التعليم الجامعي وكذلك ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات الجامعية من خلال تطبيق الرقمنة في العديد من الجوانب كالتواصل السريع والفعال عن طريق البريد الإلكتروني والرسائل النصية ومنصات المحادثة الفورية التي تسهم في تحسين التواصل بين الطلاب والمحاضرين والإدارة الجامعية والموظفين و هذا يمكن أن يسهل عملية تبادل المعلومات وحل المشاكل بشكل فعال وسريع.

وايضا بالنسبة فيما يخص الخدمات الجامعية التي تتمثل في الاطعام النقل والايواء والمنحة وغيرها حيث ان بفضل الاتصال الإلكتروني أصبح جميع الطلاب يستعدون التسجيل في اي خدمة من الخدمات الجامعية عن بعد في اي مكان وزمان بأقل التكاليف

يعتبر الاتصال الإلكتروني من أبرز الأساليب التي تهدف الى التواصل والتعلم وادارة الموارد مما يسهم في تعزيز جودة التعليم والخدمات الجامعية ورضا الطلاب والموظفين

وتهدف من خلال هذا الفصل إلى إبراز الإطار النظري لدور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية من جميع الجوانب من خلال المباحث التالية:

- المبحث الأول: مدخل عام حول الاتصال الإلكتروني
- المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات الجامعية
- المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة وابرار دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية

الفصل الأول: الإطار النظري لدور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية

المبحث الأول: مدخل عام حول الاتصال الإلكتروني

تُعدُّ وسائل الاتصال الإلكتروني الآن عصب الحياة، الذي لا يمكن للإنسان الاستغناء عنه سواءً لتحقيق أهدافه الشخصية، مثل رضا فضوله في المعرفة والعلم وتتبع الأحداث الجديدة، أو لأغراض البحث العلمي من خلال الدراسات التي يسهل الوصول إليها بفضل الاتصال الإلكتروني، أو لإنجاز المهام الإدارية التي كانت تتطلب سابقاً الانتقال والسفر وتكبد الجهد والنفقات.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الإلكتروني وخصائصه

يمثل الاتصال الإلكتروني تطوراً هائلاً في عالم الاتصالات، حيث يتيح الفرصة للأفراد والمؤسسات للتفاعل وتبادل المعلومات عبر الإنترنت ومختلف وسائل الاتصال الرقمية. ويشمل الاتصال الإلكتروني عدة وسائل مثل البريد الإلكتروني، والدردشة الفورية، ووسائل التواصل الاجتماعي، والمنتديات الإلكترونية، والمكالمات الصوتية والفيديو عبر الإنترنت، وغيرها.

أولاً: تعريف الاتصال

يعرف انجل باركنسون الاتصال على أنه عملية منظمة، نظامية وعفوية، تنطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى بشرط أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة من قبل المستهدفين بها.¹ كما يعرف الاتصال على أنه عملية نقل المعلومات والرسائل والإشارات، والرموز بواسطة مختلف وسائل الاتصال من المرسل إلى المستقبل.²

¹ احمد ميلي سمية، بن رجم عبد الغفار، منصور حمزة، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة،

مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد، المجلد 01، العدد 03، 2018، ص 289

2 Saidani Amel : **La Communication Commerciale et son Impact sur la Prise de Decision d'achat du Consommateur**, Magister en Sciences Commerciales Algerie, Institut National du Commerce (INC), 2006, p 36.

ويمكن تعريفه انه عملية نقل المعلومات أو الأفكار أو الرسائل بين فردين أو مجموعة من الأفراد. تتم هذه العملية عبر وسائل متنوعة مثل اللغة اللفظية (الكلام والكتابة) وغير اللفظية (الإيماءات، تعابير الوجه، نبرة الصوت).

من خلال التعاريف السابقة يتضح لنا أن الاتصال داخل المؤسسة يتميز بالخصائص التالية:³

- نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات؛
- وجود مصلحة مشتركة بين طرفي الاتصال؛
- وسيلة لنقل أهداف وخطط المؤسسة إلى العاملين فيها وإلى جمهورها الخارجي؛⁴
- يمثل الرباط الذي يربط بين مختلف الأجهزة الفرعية داخل اي تنظيم من جهة وبين هذه الأجهزة والتنظيم الكلي من جهة أخرى.

يمكن أن يكون الاتصال:

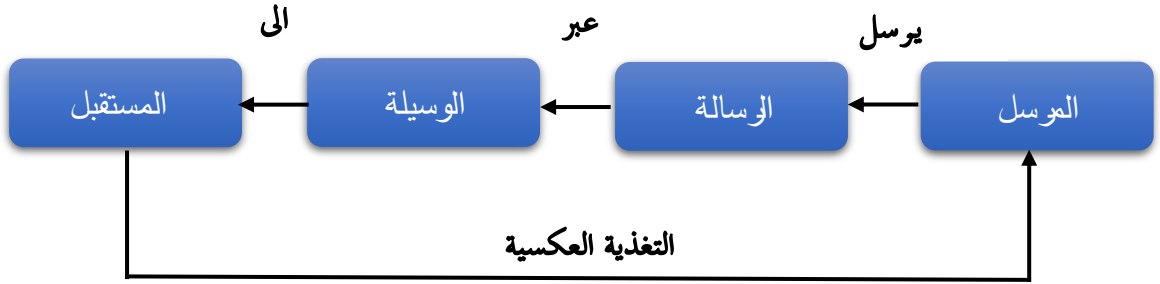
- شفوي: يتضمن التحدث والاستماع.
- كتابي: يشمل الكتابة والقراءة.
- غير لفظي: يتضمن الإيماءات، لغة الجسد، تعابير الوجه.
- إلكتروني: مثل البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، الرسائل النصية.

عناصر عملية الاتصال: هي الكيفية التي يتم من خلالها نقل المعلومات، تعديل السلوك وقيادة وتوجيه الأفراد، حيث تتشكل هذه الأخيرة من العناصر الموضحة في الشكل رقم (01)

³ Crane A, Glozer S. Researching corporate social responsibility communication: Themes, opportunities and challenges. Journal of management studies. 2016 Nov;53(7):1223-52.

⁴ بوحنيه قوي: الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2010، ص 34.

الشكل رقم (1): عناصر عملية الاتصال



المصدر: من اعداد الباحثين

نلاحظ بأن عملية الاتصال تتكون من العناصر التالية:⁵

1. المرسل: الشخص أو الجهة التي ترسل الرسالة.
2. المستقبل: الشخص أو الجهة التي تستقبل الرسالة.
3. الرسالة: المعلومات أو الأفكار التي يتم نقلها.
4. الوسيلة: الطريقة أو الأداة المستخدمة لنقل الرسالة، مثل الكلام، الكتابة، أو وسائل الإعلام.
5. الرموز: اللغة أو الإشارات المستخدمة لترميز الرسالة.
6. البيئة: السياق أو المحيط الذي يحدث فيه الاتصال.
7. التغذية العكسية: الرد أو الاستجابة من المستقبل إلى المرسل، مما يتيح معرفة ما إذا تم فهم الرسالة بشكل صحيح.

الاتصال الفعّال يتطلب وضوح الرسالة، وتوافر وسيلة ملائمة لنقلها، وقدرة المرسل والمستقبل على فهم الرموز المستخدمة. كما يعتمد على التغذية الراجعة للتأكد من فهم الرسالة كما يقصدها المرسل

⁵ سالي زكي محمد حسن، فن التدريب الإبداعي، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013، ص 135.

ثانياً: مفهوم الاتصال الإلكتروني

يعرف بأنه العملية التي يتم فيها تبادل المعلومات أو توفير التسلية سواء كان ذلك على الصعيد الشخصي أو العملي باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، حيث تطوّرت في عصرنا وأصبح بالإمكان الاتصال بين قارّةٍ وأخرى بل بين قطرٍ وآخرٍ بغضون ثوانٍ معدودة حتّى أصبح العالم وكأنه قريةٌ صغيرةٌ تصل الأخبار إليها بسرعة.⁶

ويمكن تعريفه بأنه عملية التفاعل بين الأفراد أو المجموعات باستخدام التقنيات الإلكترونية. يمكن أن يكون التفاعل عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية، أو المكالمات الهاتفية عبر الإنترنت، والدردشات الصوتية والمرئية، ووسائل التواصل الاجتماعي، ومختلف التطبيقات والمنصات مثل ZOOM أو GOOGLE MEET.

ثالثاً: خصائص الاتصال الإلكتروني

الاتصال الإلكتروني هو نوع من أنواع الاتصال يتم عبر استخدام التقنيات الإلكترونية والوسائط الرقمية لتبادل المعلومات والأفكار. وتتضمن خصائص الاتصال الإلكتروني ما يلي:⁷

- **السرعة والفورية:** يتيح الاتصال الإلكتروني إرسال الرسائل واستقبالها بسرعة فائقة، حيث يصل التواصل في الوقت الفعلي دون تأخير كبير، مما يسمح بالتفاعل السريع والفوري.
- **الوصول العالمي:** يمكن للاتصال الإلكتروني التواصل عبر الحدود والثقافات والتوقيتات، مما يجعله وسيلة فعالة للتواصل مع الأشخاص في أي مكان في العالم في أي وقت.
- **التكلفة المنخفضة:** غالباً ما يكون الاتصال الإلكتروني أكثر فعالية من حيث التكلفة مقارنة بالاتصالات التقليدية، مثل المكالمات الهاتفية أو البريد الورقي، حيث يمكن إجراء المحادثات وتبادل المعلومات بتكلفة منخفضة أو حتى مجاناً في بعض الحالات.
- **تنوع الوسائط:** يتيح الاتصال الإلكتروني استخدام مجموعة متنوعة من الوسائط لتبادل المعلومات، بما في ذلك النص، الصور، الفيديو، الصوت، والرموز التعبيرية، مما يتيح للمستخدمين التعبير بشكل متنوع وشامل.

6 عبد الله بن عبد الرحمن البريدي وآخرون، الاتصال الفعال، الدار الجامعية، القاهرة، 2008، ص 6

7 موسوعة العروس، الاتصالات من البداية حتى الانترنت، أنطوان الحاشم عويدلت للنشر، بيروت، 2002، ص 21.

- التخزين والأرشفة: يمكن حفظ الرسائل والمحادثات الإلكترونية والوصول إليها في أي وقت لاحق، مما يوفر سجل دقيق للتواصل والمعلومات المتبادلة.
- التفاعلية والمشاركة: يتيح الاتصال الإلكتروني التفاعل المباشر والمشاركة الفعالة في المحادثات والمنتديات والمجتمعات الافتراضية، مما يعزز التفاعل وبناء العلاقات عبر الإنترنت.⁸
- الخصوصية والأمان: يمكن تطبيق تقنيات الأمان لحماية البيانات والخصوصية في الاتصالات الإلكترونية، مثل التشفير والمصادقة، لضمان سرية المعلومات والحفاظ على الخصوصية.

يمكن القول ان الاتصال الإلكتروني يتميز بالسرعة، والوصول العالمي، والتكلفة المنخفضة، وتنوع الوسائط، والتخزين والأرشفة، والتفاعلية، والخصوصية والأمان، مما يجعله وسيلة فعالة وشاملة للتواصل في العصر الحديث.

المطلب الثاني: أهمية الاتصال الإلكتروني ووظائفه

أولاً: أهمية الاتصال الإلكتروني

- تشير دراسة ماهون 2002 إلى أن استخدام الأساليب المبتكرة في مجال تكنولوجيا الاتصال الإلكتروني وحققته إنجازات كبيرة للمنظمات التي استطاعت تبنيها واحتضانها بكفاءة فعالة ومن أبرز هذه الانجازات ما يلي:⁹
- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الإلكتروني في توفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية الذي من شأنها في تسريع عملية اتخاذ القرارات التسويقية؛
 - تطوير العمل داخل المؤسسات الجامعية وسهولة التواصل والتنسيق بين مختلف المصالح؛
 - ساهمت تكنولوجيا الاتصال الإلكتروني في نقل الرسائل بدقة متناهية وتقليص من حالات التشويش في العملية الاتصالية؛

8 Lowry PB, Romano NC, Jenkins JL, Guthrie RW. The CMC interactivity model: How interactivity enhances communication quality and process satisfaction in lean-media groups. Journal of Management Information Systems. 2009 Jul 1;26(1):155-96.

9 ماهر الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، الاعلام الرقمي الجديد، دار الاعصار العلمي، عمان، ط2015، ص68-69.

- حولت تكنولوجيا الاتصال الإلكتروني المبتكرة مسار الابتكار التقليدي من طرف واحد إلى مسار ذي اتجاهين وتحسين عملية الاتصال لصالح الطرفين المرسل والمستقبل؛
- يسمح اختيار القناة المناسبة الجماعية أو الفردية إلى تقليص الجهد والتكاليف المترتبة على العملية الاتصالية؛
- تقليص الشكاوى المرتبطة بسوء فهم المحتوى وفهم الرسالة الاتصالية فهذه التقنيات سمحت بصياغة الرسائل المطلوبة بدقة كبيرة لوجود عدة أشكال ووسائط اتصالية حيث تساهم تقنيات الاتصال في تفعيل دور إعلان والدعاية في ترويج للمبيعات والتسويق المباشر؛
- تعمل الاتصالات المتطورة عامة والتفاعلية خاصة من عملية التغذية العكسية المتحققة من عملية الاتصال بسرعة كبيرة؛
- مكنت تقنيات الاتصال الإلكتروني من إمكانية عقد اجتماعات عن بعد بين مختلف الهياكل ومديريات وفروع المؤسسة المتباعدة جغرافياً¹⁰؛
- مرونة عمل الموظف بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول لشبكة الداخلية من أي مكان وفي أي وقت يرغب فيه وتحسن فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات وتسهيل الحصول عليها.

ثانياً: وظائف الاتصال الإلكتروني

تتمثل وظائف الاتصال الإلكتروني في:

التحول إلى التكوين الرقمي: منذ الرسوم الأولى على جدران الكهوف إلى الكتب المطبوعة والسينما والهاتف والتلفزيون ، كانت كل وسيلة تعيق قناة الاتصال بطريقة ما، فالرسوم ترى ولا تسمع، والهاتف للحديث الذي لا يرى، والسينما لا يمكن الشعور بها، فهذا القصور الداخلي أجبرنا على استخدام عدد من الوسائل المتنوعة لتناسب الأنواع المختلفة والكثيرة من الاتصالات الانسانية، كما تم تحويل المعلومات إلى رموز ثنائية عالمية، يمكن لأي نوع من الاتصالات أن يعالج من خلال الزمان والمكان بالوسيلة نفسها، فالنصوص والرسوم والأصوات وأنواع كثيرة من

10 محمود علي، م.محمد، (2023) ، بيئة تعلم إلكترونية لتنمية بعض مهارات التحول الرقمي لدى أخصائي تكنولوجيا التعليم في ضوء رؤية مصر2030، المجلة التربوية لتعليم الكبار، 5(4) ، ص149، ص184.

المعلومات عندما يتم نقلها إلى رمز ثنائي تصبح قابلة للبحث في شبكات رقمية، مما أدى إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات والحد من التشويش.¹¹

التحول من الثابت إلى النقال: تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم مع ظروف مستهلك هذا العصر، الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، فما على الإنسان حالياً لكي يتنقل بما يحتاجه من مصادر معلوماتية، ومراجع وبيانات كثيرة إلا اقتناء كومبيوتر نقال، وهاتف نقال، الأول يحمل له ملفاته وبرامجه، والثاني هو نافذته التي يطل منها على العالم حيثما كان، محققاً بذلك أقصى درجات الشفافية الجغرافية والمعلوماتية.¹²

التحول نحو الرخيص المتاح دوماً وزيادة القدرة التنافسية: تعمل وسائل الاتصالات الحديثة على تقليل الوقت، وخفض تكلفة نقل المعلومات وتسهيل تخزين المعلومات ومعالجتها، كما أزال الحواجز الجغرافية والسياسية، وقربت المسافات بين الدول، وأصبحت القدرة التنافسية للدول تتوقف على قدراتها في العلم والتكنولوجيا والبحث والتطوير وقدرتها وجودتها الاقتصادية على نقل نتائج البحث العلمي إلى منتجات قابلة للتسويق، فقد أصبحت المعلومات هي الاقتصاد بعينه، والمجتمع المعلوماتي هو القوة الاقتصادية القادمة لدول العالم، حيث يصل الانفاق السنوي لشركة BM العاملة في بحوث التطوير والمعلومات إلى 500 مليون دولار سنوياً

ولو نظرنا للمعلومات بشمولية لرأينا أن اقتصاد الدول يبنى على معلومات وبيانات وإحصائيات دقيقة تستطيع أن تحقق النجاح في جميع مجالات الحياة، فثورة المعلومات هي القوة الحالية القادمة لجميع الدول، لذا أصبح إنتاج المعلومات واستغلالها بالشكل الصحيح أحد أهم عوامل نجاح اقتصاد الدول، وتوفير فرص العمل، فالمعدات والوسائط الفيزيائية والبرمجيات التي توفرها تكنولوجيا الاتصال الحديثة تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصل الحواسيب ومعدات الاتصال لتشكيل شبكات لتبادل وتقاسم

11 حمري هاجر، دالي سلمى: (أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العمل الإخباري) رسالة ماستر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع فرع علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، جامعة 8 ماي 1945 بقالة، 2016، ص28.

12 أحمد شاكر صالح، (معايير تصميم رمز الاستجابة السريعة (QR Code) في بيئات التعلم الإلكتروني وأوجه تطبيقاته). مجلة تكنولوجيا التعليم والتعلم الرقمي، العدد 11، 2020، ص69، ص90.

الأصوات والصور والفيديو، التكنولوجيا الحديثة تشكل المحور والمنطلق الأهم للثروات التي تمر عبره شركات المستقبل والعمليات الناجحة في العالم.¹³

التحول من التجميع إلى التفتيت: مع الزيادة الهائلة في عدد قنوات الاتصال التي تتيح خدمات مختلفة تلبي الحاجات الفردية، يمكن القول إن إنتاج الاتصال وتوزيعه أصبح يميل إلى مخاطبة جماهير أكثر تخصصا، وإذا استمر هذا التوجه فإن وسائل الاتصال التقليدية قد تخرج بعيدا عن المنافسة، وظل الاتجاه الرئيسي لوسائل الاتصال الجماهيري حتى عام 1980م يميل إلى المركزية أو توحيد الجماهير المستقبلية لهذه الرسائل.

أما الاتجاه الجديد للاتصال بعد عام 1980 م، فقد بدأ يتوجه نحو لامركزية الاتصال أو تفتت الجماهير، أي أن الرسالة الاتصالية ممكن أن توجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة وليس بالضرورة إلى جماهير ضخمة، ويمكن وصف هذه الخاصية بأنها تحول من التجميع إلى التفتيت، أو تكريس اللامركزية في الإرسال والاستقبال من خلال الخدمات الإعلامية الجديدة التي توجه رسائل متخصصة تلبي الميول والنزاعات الفردية، وتتلاءم مع رغبات فئات محددة من الجمهور، وهو ما يسميه الدكتور "صادق رابح" بالمفاضلة والتفريد في طرق استهلاك وسائل الإعلام الجديدة من طرف مستخدميها.¹⁴

المطلب الثالث: مزايا وعيوب الاتصال الإلكتروني

أولا: مزايا الاتصال الإلكتروني

أتاحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة العديد من الخدمات لتلبية حاجات كل أفراد المنظمات وتتلخص هذه المزايا فيما يلي:¹⁵

13 المرجع نفسه، ص 29

14 المرجع نفسه، ص 30

15 لامية تركي، (دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية) مذكرة ماستر في تخصص إدارة وعمل، شعبة علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016 ص31.

عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات؛

- تتيح فرص كبيرة لبث برامج ترفيهية وايضا تتيح خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي؛
- الإعلام يمكن أن يمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان في هذا العصر؛
- ساهمت في رفع مستوى جودة المنتج النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

ثانيا: عيوب الاتصال الإلكتروني

نذكر اهمها فيما يلي: ¹⁶

- أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية؛
- زيادة الاعتماد على التقنية يمكن أن يؤدي الاعتماد الزائد على التكنولوجيا في الاتصال الإلكتروني إلى مشاكل فنية ¹⁷ مثل انقطاع الإنترنت أو تعطل الأجهزة، مما قد يؤثر سلباً على التواصل والعمليات الحيوية؛
- الخصوصية والأمان يمكن أن يعرض الاتصال الإلكتروني البيانات الشخصية والمعلومات الحساسة لخطر الاختراق والتسريب، مما يتطلب اتخاذ إجراءات أمان إضافية مثل استخدام البروتوكولات المشفرة وتحديث البرمجيات بانتظام؛

¹⁶ المرجع نفسه، ص 32

¹⁷ ALGEHANI, HIND HAMED, **An Empirical Study on Civil Status Administration in Jeddah Field Study** on Civil Status Administration, KSA, Jeddah, 2009

- والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتلصص على ما يحدث داخل منازلنا، كما أنها توسع الفجوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وأهميار قيم وعادات الشعوب.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات الجامعية

تُعتبر الخدمات الجامعية جزءًا لا يتجزأ من التجربة التعليمية الشاملة التي تقدمها الجامعات للطلبة. ودعم الطلبة في رحلتهم الأكاديمية، وتوفير البيئة المناسبة التي تمكنهم من التفوق والتطور.

المطلب الأول: تعريف بمديرية الخدمات الجامعية ومراحل تطورها في الجزائر

أولا: تعريف مديرية الخدمات الجامعية

تعتبر مديرية الخدمات الجامعية مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تعمل تحت وصاية الديوان الوطني للخدمات الجامعية.¹⁸

تمتتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، وأكملت لها مهام أساسية تتمثل في تطبيق السياسة الوطنية في مجال الخدمات الجامعية وخاصة:

- السهر على تحسين ظروف معيشة الطالب داخل الإقامات الجامعية؛¹⁹
- توفير الإيواء والإطعام في أحسن الظروف؛
- متابعة ومراقبة تسيير المنح؛
- ترقية وتطوير النشاطات الرياضية، العلمية، الثقافية والترفيهية على مستوى الإقامات الجامعية؛
- المساهمة في إعداد وتنفيذ برنامج خاص بشبكة النقل الجامعي؛
- ضمان رعاية ووقاية صحية للطلبة بالتنسيق مع الهيئات المختصة في الصحة العمومية؛

¹⁸ doumsilap.dz الموقع الإلكتروني لمديرية الخدمات الجامعية المسيلة القطب

¹⁹ موسى خويلد، السلطة الرمزية للفاعلين في المجال الاجتماعي وعلاقتها بإنتاج السلطة غير الرسمية في الإدارة المحلية دراسة ميدانية لبلدية ابن ناصر بن شهرة الاغواط، الجزائر، 2012/2013

- ضمان استقبال الطلبة الأجانب المسجلين نظاميا في مؤسسات التعليم العالي طبقا للتنظيمات المنصوص عليها.

ثانيا: مراحل تطور الخدمات الجامعية في الجزائر

يعود تاريخ وضع الخدمات الاجتماعية الجامعية في الجزائر إلى فترة الاستعمار الفرنسي الذي استبق تدابيرها التنظيمية من قوانين الصادرة في فرنسا سنة 1955 فكان تطبيقها وتنظيمها على منظومة التعليم العالي في الجزائر امتدادا لمكان يجري تنفيذه في الجامعات الفرنسية وقد مر تاريخ الخدمات الجامعية بأربعة مراحل: ²⁰

المرحلة الأولى: مرحلة تأسيس وإنشاء المنظومة من 1962-1971 غداة الاستقلال ورثت الجزائر نفس المنظومة التي تركها الاستعمار، مع تكثيف بسيط للواقع الجزائري، حيث كان الطلبة المتواجدون في الكليات محدودة جدا الجزائر العاصمة، يستنفدون من نفس نظام الخدمات الجامعية المطبقة على طلبة فرنسا، والهيكل المكلف بها جعل نفس التسمية الفرنسية الذي اتخذ من الكلية المركزية في الجزائر ثم وزارة التوجيه الوطني أما الهياكل الاجتماعية المتمثلة في الأحياء الجامعية والمطاعم فقد كانت محدودة جدا حيث لم يتواجد في العاصمة سوى حيين ومطعم رئيسي.

المرحلة الثانية: 1971-1979 تميزت هذه المرحلة بدخول نصوص إصلاح التعليم العالي وديمقراطية التعليم حيز التنفيذ كما شهدت هذه المرحلة نقابات وتحولات عميقة، إلى منظومة التعليم العالي وديمقراطية التعليم حيث التنفيذ وخلال هذه الفترة شهدت حركة الانجاز وتيرة سريعة على مستوى الهياكل التربوية وأمام هذا المنحنى السريع والمطرد والتحولات السريعة التي شهدتها منظومة التعليم العالي.

وكان من الضروري لمعالجة المشاكل الناشئة، مضاعفة عدد المراكز المسيرة للخدمات الجامعية بعد إنشاء المراكز الثلاثة الجزائر، وهران، قسنطينة سنة 1971 تتبعها مدن جامعية أخرى في أواخر السبعينات مثل عنابة تلمسان تيزي وزو، وقد تميزت هذه الفترة أيضا بزيادة نمو عدد الطلاب بمقابل هياكل أنشئت حديثا لم تكن مهينة من حيث العدد والخبرة وكان عجزه نظرا لنقص الامكانيات المتاحة وكثرة الاحتياجات الطلابية عن الأوضاع التي كان يعيشها

20 حلايمية حدة، خراز خيرة، (التنظيم القانوني للخدمات الجامعية) رسالة لنيل شهادة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2020، ص 11-12.

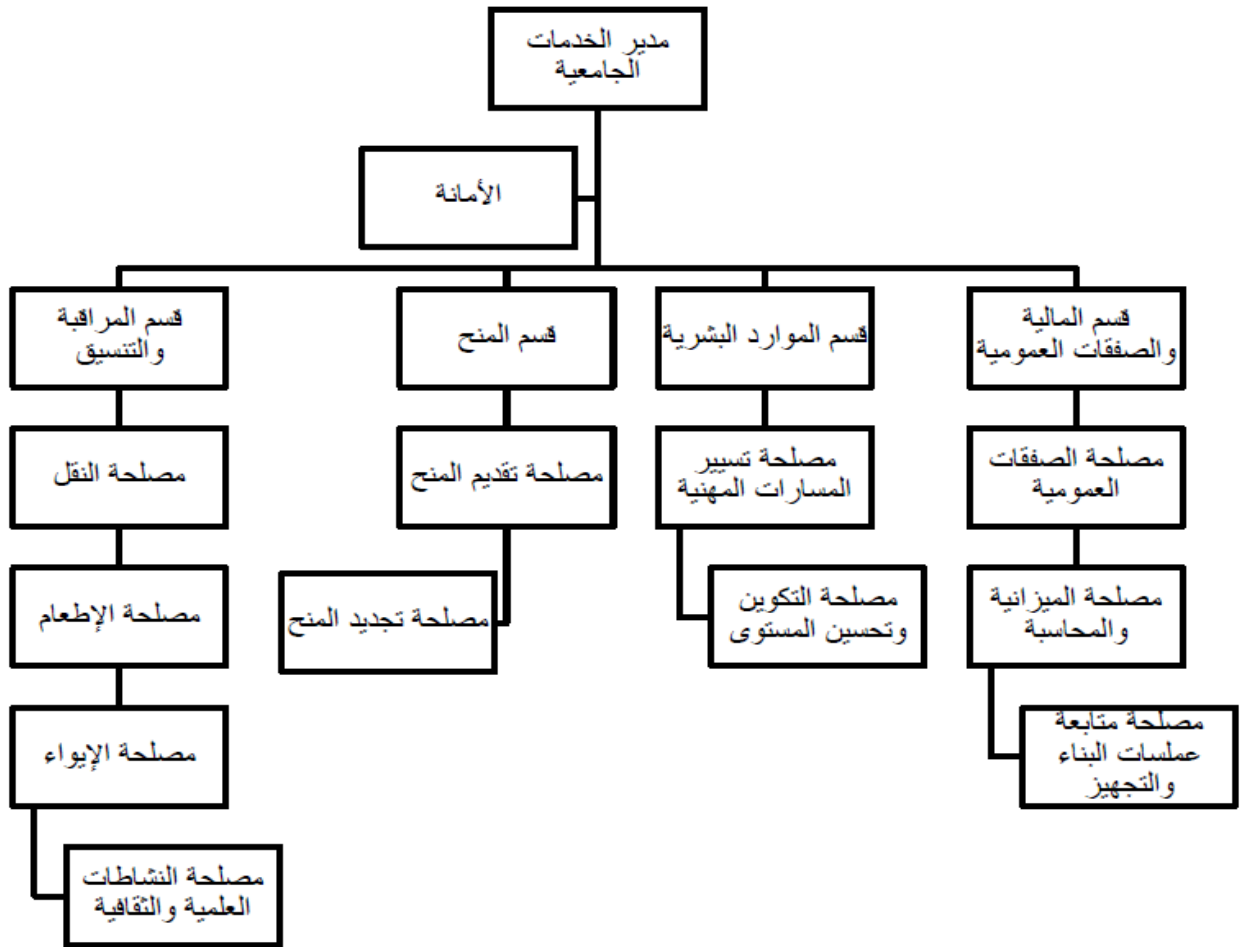
الطلبة في الخدمات الجامعية وكذلك المطاعم على مستوى النقل ونظام دفع المنح مما استوجب مراجعة كل وبعض التدابير الموضوع في نهاية السبعينات وبداية الثمانينات.

المرحلة الثالثة: 1980-1988 خلال هذه الفترة صاحب نظام الخدمات الجامعية جملة من التدابير الرسمية، التي تكلفت بها وزارة التعليم العالي من خلال تقديم إصلاح التعليم العالي وإعداد الخريطة الجامعية دون المساس بالمكاسب المحققة عبر سياسة ديمقراطية التعليم العالي، لحل المشاكل المادية للطلبة قد وضعت إمكانيات كبيرة وسخرت وسائل ضخمة من طرف الدولة وقد تم اعتماد سياسة اللامركزية في التسيير من خلال إنشاء العديد من المراكز على مستوى الولايات الجامعية.

المرحلة الرابعة: تميزت هذه المرحلة في بدايتها بظهور أفكار وتطورات جديدة يبررها أصحابها باللازمة الاقتصادية والتي تضمنت اتجاهات نحو إعادة هيكلة وتفكيك المراكز إلى وحدات صغيرة، كان الهدف من ورائها تحسين التسيير وإضفاء النوعية على الخدمات بدءا بإعادة الهيكلة وانتهاء بإعادة النظر في الاستفادة من الخدمات الاجتماعية الجامعية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام لمديريات الخدمات الجامعية بالجزائر واهدافه

الشكل رقم (2): الهيكل التنظيمي لمديريات الخدمات الجامعية



المصدر: حلايمية حدة، خراز خيرة: (التنظيم القانوني للخدمات الجامعية) مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر،

2020، ص 25

أولاً: الأقسام المتواجدة على مستوى المديرية بمهامهم

1. المدير: الاشراف والتوجيه لكافة أنشطة وسياسات مديرية الخدمات الجامعية والإقامات التابعة لها ومتابعة تسيير أعمالها. 21

2. الأمانة:

- استلام البريد؛
- تحرير الوثائق الادارية؛
- استقبال المكالمات وتنظيم المقابلات؛
- تنظيم وإعداد الاجتماعات.

3. قسم المراقبة والتنسيق

وهو يعتبر العصب الرئيسي الذي يربط المديرية بالإقامة المحورية التي تمارس السلطة على ممارسات إدارة الإقامة في تفسير أهم الخدمات الموجهة للطالب وهي الإيواء، الاطعام، النقل، النشاطات العلمية والثقافية. 22

- إعداد مخططات النقل الجامعي على مستوى الاقامات الجامعية ومتابعه التنفيذ؛
- المتابعة والرقابة والتنسيق لكل الأنشطة المتعلقة بالخدمات الجامعية في كل إقامة جامعية؛
- تقديم اقتراحات لترشيد استعمال الموارد البشرية والمالية المسخرة لخدمة الطالب الجامعي؛
- وضع برامج الأنشطة العلمية والثقافية وكذا الرياضية ومتابعة تطبيقها بعد مناقشة توقعات احتمالات فعاليتها من طرف مديرية الخدمات الجامعية.

ويضم قسم المراقبة والتنسيق

21 بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 مايو 2004 الذي يحدد التنظيم الاداري للديوان الوطني للخدمات الجامعية ومديريات الخدمات الجامعية وكذا الاقامات الجامعية، الجريدة الرسمية العدد 08 المؤرخ في 08 فيفري 2004 وبموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 215 جانفي 2004.

22 المادة 13 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 يناير 2004 الذي يحدد التنظيم الوطني للديوان الوطني للخدمات الجامعية وكذا الاقامات الجامعية.

مصلحة الإيواء: وتتم هذه المصلحة بإيواء الطلبة ومهامها:

- متابعة، استلام، دراسة، قبول ملفات الإيواء؛
- المراقبة الدورية لظروف إيواء الطلبة؛
- متابعة ظروف وشروط الحياة المعيشية للطلاب في الأحياء الجامعية الأمن، الماء، الكهرباء؛
- جمع الاحصائيات وكل ما يتعلق بخدمات الإيواء لاستخدامها في إنجاز مخططات الإيواء للسنوات المقبلة.

مصلحة الإطعام تأخذ على عاتقها مسؤولية متابعة ومراقبة الوجبات الغذائية المقدمة للطلبة على مستوى الاقامات

الجامعية والمطاعم المركزية ومن مهامها: ²³

- متابعة إنجاز البطاقات على مستوى الإقامات الجامعية؛
- السهر على احترام لائحة الوجبات الغذائية الموحدة من طرف الإدارة والمطاعم وتوفير الشروط؛ المناسبة لتخزين وحفظ المواد الغذائية؛
- تموين المطاعم بمختلف المواد الغذائية؛
- إنشاء لجان استقباهم مراقبة للسلع الموجهة لإطعام الطلاب؛
- المتابعة الدائمة للاستهلاكات.

مصلحة النشاطات العلمية والثقافية: من المديرية إلى تنمية المواهب الثقافية والرياضية للطلبة والنهوض

بالرياضة الجامعية، فأنها تضع تحت تصرف الطلبة عدة منشآت رياضية وثقافية، لممارسة هوايتهم وتتم هذه المصلحة بالنشاطات الثقافية الرياضية التي يقوم بها الطلبة على مستوى الاقامات الجامعية من خلال:

- تسطير برامج النشاطات الثقافية والعلمية ومتابعة تجديده في الواقع الحفلات المسرحيات أيام إعلامية، أعياد وطنية، ودينية
- تنظيم دورات رياضية لصالح الطلبة والعمال بالتنسيق بين إقامات المدينة الجامعية وحتى مع مدن أخرى.

23 المادة 14 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 يناير 2004 الذي يحدد التنظيم الوطني للديوان الوطني للخدمات الجامعية وكذا الاقامات الجامعية.

مصلحة النقل: تعتبر هذه المصلحة الجهة المسؤولة عن وضع وتنفيذ مخطط النقل الجامعي الذي يربط الطالب

المقيم والغير مقيم بمؤسسات التعليم العالي ومن مهامها:

- إعداد مخططات النقل تحديد خطوط النقل وأماكن توقف الحافلات ومواقيت الانطلاق؛
- متابعة تنفيذ مخططات النقل وتغييرها وفق التطورات تعداد الطلبة تعداد الحافلات على الخط رزنامة الامتحانات؛

- مراقبة احترام ومواقيت الخطوط النقل بوضع أعوان المراقبة على مستوى جميع النقاط

الانطلاق؛

- تسجيل الطلبة قوائم المستفيدين من النقل وتوفير بطاقة النقل.

4. قسم الموارد البشرية: يعد قسم الموارد البشرية الحلقة الادارية الذي يربط بين مختلف الأقسام والمصالح في المديرية

لما لها من دور فعال في متابعة المسار المهني للموظف فيها، وكذا سهره على تحسين وترقيه مستواهم ومن مهامه:

- تسيير المسار الوظيفي؛
- ضمان تنفيذ مخططات التكوين وتحسين أداء موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية ويضم قسم الموارد البشرية؛²⁴

- مصلحة تسيير المسار الوظيفي: والتي تهتم بالتوظيف الداخلي وتشمل الترقيات، الأقدمية الامتحانات المهنية، الإشراف على عقود التمهيين عقود التربص وكذا الاشراف على اللجان التأديبية ولجان الطعن وكذلك بالتوظيفات الخارجية وتشمل توظيف على أساس الشهادة الاختبار الفحص المهني.

- مصلحة تكوين وتحسين المستوى: والتي تعني بمتابعة مسار التكوين ورفع مستوى أداء الموظفين على مستوى المديرية ومتابعة التكوين سواء بالنسبة للموظفين الجدد أو الموظفين الذين تحصلوا على ترقية من خلال تنظيم دورات التكوينية لصالح العمال والموظفين.

²⁴ مادة 15 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 يناير 2004 الذي يحدد التنظيم الوطني للديوان الوطني للخدمات الجامعية وكذا الاقامات الجامعية.

5. قسم المنح:

- متابعه ملفات الطلبة المستفيدين من المنحة؛
- العمل على دفع ملف الطلبة الجامعيين؛
- صرف منح الطلبة الأجانب بطريقة قانونية؛
- ضمان عملية تجديد المنحة بصفة دائمة كل سنة ودراسة ملفات التجديد بما يتوافق مع قوانين المنح؛
- تفسير ملفات المنحة للطلبة المحولين بين مختلف الجامعات؛
- ضمان الدفع المنتظم للمنحة كل ثلاثي.

ويوجد على مستوى قسم المنح

- مصلحة تقديم المنح تهتم هذه المصلحة بوجه خاص بالطلبة الجدد من خلال استقبال ملفاتهم ودراساتها
- تجديد المنح وتمثل مهمتها في السهر على التسيير الحسن لعملية تجديد المنحة بداية كل سنة جامعية بالنسبة للطلبة القدامى.

6. قسم المالية والصفقات العمومية: يعتبر هذا القسم العصب المالي للمديرية

- إدارة الوسائل المالية والمادية لمديرية الخدمات الجامعية؛
- إدارة أجور موظفي مديرية الخدمات الجامعية؛
- تأمين كافة مراحل إبرام الصفقات العمومية ومتابعة التنفيذ من قبل الإقامات الجامعية؛
- ضمان الروابط والعلاقات التنظيمية فيما بين المصالح المكلفة بعملية إنجاز الوسائل على مستوى الاقامات الجامعية.

أما بخصوص المصالح التابعة لها: ²⁵

- مصلحة الميزانية والمحاسبة: تهتم بكل ما يتعلق بإعداد الميزانية من تسديد اجور ودفع نفقات الاستغلال والتجهيز

25 المادة 19 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 يناير 2004 الذي يحدد التنظيم الوطني للديوان الوطني للخدمات الجامعية وكذا الاقامات الجامعية. مرجع سابق.

- **مصلحة الصفقات العمومية:** تهتم بإعداد دفتر شروط للإعلان عن المناقصات ومناقشة العروض والفصل فيها ومتابعة إتمام الصفقات
- **مصلحة متابعة عمليات البناء والتجهيز:** تهتم بمتابعة مراحل إنجاز المنشأة ورفع التخطيطات المسجلة وتجهيزها بالتنسيق مع الديوان الوطني للخدمات الجامعية ومديرية التجهيزات العمومية.

ثانيا: أهداف مديرية الخدمات الجامعية

تتمثل اهدافها في: ²⁶

مديرية الخدمات الجامعية في الجزائر ولأجل تحقيق أهدافها الموجهة بالدرجة الأولى للطلبة الجامعيين، وظفت أعداد عمال كبير بين عمال وموظفين بالإضافة إلى متعاقدين في إطار منحة إدماج حاملي للشهادات وعقود حاملي شهادات، وكذلك عمال الإدماج الاجتماعي وهذا يمثل بدوره هدفا اجتماعيا ثانويا من أجل التقليل من أزمة البطالة كما ترصد ميزانيات كثيرة لأجل تحقيق هذه الأهداف دون إهمال منها لعلاقتها مع المحيط الخارجي لمن لهذه السياسة من أهمية من خلال:

- التعرف على حاجات الطلبة في مجال الخدمات الجامعية؛
- السهر على تطبيق الأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالخدمات الجامعية؛
- تطوير وترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية والترفيهية الموجهة للطلبة بالاتصال مع الهيئات والهياكل المعنية؛
- تساهم في إعداد برنامج التكفل بالنقل الجامعي والسهر على ترشيده بالاتصال مع الأجهزة المعنية والخدمات المقدمة للطلبة الجامعيين؛
- ضمان الظروف الكفيلة بتحسين ظروف شروط الإقامة؛
- تشجيع النشاطات الرياضية والثقافية والعلمية؛
- خلق آليات فعالة للتعامل مع مشاكل الطلبة الجامعيين بفعالية.

26 حسين آيت عيسى، انعكاسات الظروف المعيشية على التحصيل العلمي للطلاب، دراسة سابقة في علم الاجتماع التربوي، المركز الجامعي مرسلتي عبد الله، تيبازة، الجزائر، سنة 2003، ص38

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة ودور الاتصال الإلكتروني في تطوير الخدمات الجامعية

يعد الاتصال الإلكتروني من أهم العناصر حاليا في تحسين الخدمات الجامعية وتحقيق الاضافة للطلبة والاساتذة وجميع المستخدمين وخاصة في بيئة الأعمال المتسارعة اذ ان هذه الأخيرة تنطوي على إدراك اتجاهات الاستخدامات المتغيرة، وتحديد المخاطر لتجنبها والبحث عن الفرص والاستفادة منها، والتخطيط الاستباقي للمستقبل.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

الاطلاع على الأعمال التي أنجزت من قبل حول الاتصال الإلكتروني ودوره في تحسين الخدمات الجامعية أمر ضروري جدا، فقد ساهمت مراجعتنا للدراسات السابقة في استكشاف الموضوع والاحاطة به كما ساهمت في فتح المجال أمام اسئلة جديدة، ومن خلال الدراسات التي اطلعنا عليها تجلّى لنا أن جل هذه الدراسات تناولت موضوع الاتصال الإلكتروني او الخدمات الجامعية وهي دراسات كيفية تفعيلها في المؤسسة وتشرح أدواتها وتسعى الى معالجة المشاكل والمعوقات التي تواجه المؤسسة او جهة عامة عند تطبيقها لعملية الاتصال الإلكتروني.

الدراسة الاولى: اعدتها الطالبة ضيف الله نسيمه بعنوان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين

جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية

دراسة مقدمة في أطروحة لنيل شهادة دكتورا نظام ل م د في علوم التسيير شعبة: تسيير منظمات جامعة الحاج

لخضر - باتنة 1 - 2017/2016

تمحور هدف الدراسة حول معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في قاعة التدريس (حضوريا) في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية. ولمعرفة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة عناصر العملية التعليمية والمعوقات التي تحول دون اكتمال الأثر الايجابي تم اخذ آراء مختلف المتفاعلين الداخليين لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية (أساتذة، طلبة وإداريين)، من خلال توزيع استبيان للدراسة مدعم بمجموعة من المقابلات التي أجريت مع الإداريين التابعين لمؤسسات التعليم العالي المعنية ونظرا لصعوبة الإحاطة بمختلف الجامعات، تم اختيار عينة مقدره بسبعة جامعات مجتمع الدراسة حسب أقطاب توزيع جامعات الجزائر غربا، وسطا وشرقا وهي: جامعة باتنة، جامعة بسكرة، جامعة سطيف، جامعة البويرة، جامعة وهران، جامعة الجزائر العاصمة، جامعة بومرداس حيث بلغ عدد الأساتذة المستجوبين من خلال الاستبيان 406 أستاذ، أما الطلبة فكانت عينتهم

مقصودة بطلبة الدكتوراه فقط والبالغ عددهم ب180 طالب دكتوراه، ليمثل رأي الإداريين ب94 إداري من مختلف الجامعات المعنية.

وبعد اختبار فرضيات الدراسة كل على حدى وفق وجهات نظر كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين توصلنا إلى إجمال النتائج العامة للدراسة فيما يخص واقع الأجهزة التكنولوجية فقد اتفق الأساتذة والطلبة على قلتها وعدم كفايتها ما أثر سلبا على وتيرة استخدامها التي ظهرت منخفضة في الإجمال ومقتصرة أساسا على الحاسوب والداتا شو. وفي نفس السياق أكد الإداريون توفر هذه الوسائل بشكل مقبول لاستخدامها في الجانب الإداري كجزء من العملية التعليمية ما ظهر جليا سواء في كفايتها أو في وتيرة استخدامها، وهذا كله مثبت بالأرقام في الفصول التطبيقية فيما يخص واقع البرمجيات فقد اتفق كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين على توفر البرمجيات العامة بنسبة 100% مع عدم توفر البرمجيات المتخصصة بالشكل الملفت للنظر؛ فقد سجل الأساتذة ما نسبته 25% تقريبا، ونسبة 13% كانت لدى الطلبة أما نسبة 25% فسجلت لدى الإداريين. أما عن وتيرة استخدامها فكانت بنسب متفاوتة إلا أنها تصب في استخدام البرمجيات العامة في الغالب أكثر، على غرار البرمجيات المتخصصة التي كانت وتيرتها ضعيفة على العموم من وجهة نظر كل الأطراف المستجوبة. هذا وقد كانت درجة حداثة هذه البرمجيات متراوحة بين حديثة من وجهة نظر الإداريين والأساتذة ومتوسطة الحدائة من وجهة نظر الطلبة فيما يخص الشبكات فقد كان اتفاق كبير بين الطلبة والأساتذة سواء في أمر عدم توفرها تقريبا في قاعات التدريس؛ وهذا أثر أكيد على وتيرة استخدامها المنخفضة الراجع إلى عدم التوفر من جهة وكثافة التدفق الضعيفة من جهة أخرى. لتكون للإداريين وجهة نظر أخرى فيما يخص توفرها فقد توفرت في كل الإدارات؛ وهذا لان الإدارة متخصصة في الأعمال الإدارية ومن الضروري توفرها مع تسجيل كثافة المتوسطة نوعا ما لها دون غض النظر عن استخدامها شبه الدائم لتتفق الأطراف الثلاثة على عدم توفر الشبكتين الباقيتين الانترنت والاكسترنات في الكلية خاصة وأهما ترتكزان على شبكة الانترنت في عملها فيما يخص تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية فقد أبدت الأطراف الثلاثة رأيها الايجابي في ذلك سواء ما تعلق الأمر بالعملية التعليمية في قاعة التدريس أو العملية التعليمية إداريا؛ وهذا من خلال القدرة التفسيرية لكل رأي حيث سجلنا موافقة الأساتذة بنسبة 97.7%، الطلبة بنسبة 96.8% فرغم انخفاض الإمكانيات المتوفرة إلا أن التأثير كان قويا جدا، وقدرت نسبة تأثيرها على الجانب الإداري 82.4% من وجهة نظر الإداريين

وقد اتفقت كل الأطراف على تأثير استخدام هذه التكنولوجيا على تحسين جودة العملية التعليمية بمختلف عناصرها من وجهة نظر الأساتذة فان تأثير التكنولوجيا كان بالمرتبة الأولى متمركز على العملية التدريسية ثم المقرر الدراسي، يليه جانب الطالب، ثم إدارة الكلية وفي الأخير الأستاذ في حد ذاته من وجهة نظر الطلبة فان تأثير التكنولوجيا كان بصورة كبيرة على جانب الطالب ثم على جانب المقرر الدراسي، يليه جانب العملية التدريسية، ثم الأستاذ وفي الأخير إدارة الكلية من وجهة نظر الإداريين فكان التأثير وفق الترتيب التالي: في المرتبة الأولى جودة الطالب، يليها العملية التدريسية، يليها الأستاذ ثم الإدارة وفي الأخير المقرر الدراسي.

الدراسة الثانية: أعدتها الطالبة دويس منال بعنوان دور التواصل الإلكتروني في تحسين الاتصال الداخلي في

الجامعة الجزائرية دراسة تطبيقية للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة

دراسة مقدمة لنيل شهادة الماستر في ادارة الاعمال بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة 2020/2019

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور التواصل الإلكتروني في تحسين الاتصال داخل المؤسسات الجامعية حيث اصبحت مهمة جدا وخاصة في ظل جائحة كورونا التي ساهمت في بقاء التواصل بين الطلبة والاساتذة والادارة وهو شرط أساسي لتحقيق النجاح والوصول إلى الأهداف المسطرة، كما هدفت الى إبراز الأهمية التي تلعبها مواقع التواصل في التحسين جودة الخدمات الجامعية اعتمد البحث على المنهج الوصفي لملائمته موضوع الدراسة وتم إجراء الدراسة ميدانية والمجتمع المستهدف في هذه الدراسة هم استاذة وطلبة وموظفين في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ب ميلة، باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من المؤسسة محل الدراسة.

ولخصت نتائج هذه الدراسة الى: أن أغلبية افراد العينة يرون أن الموقع الإلكتروني نجح بأن يكون وسيلة اتصال مهمة في الاتصال الداخلي لكنهم يأملون الى الأفضل ، كما بينت أن أغلبية الباحثين في المركز الجامعي يفضلون الاطلاع على وظيفة الإعلانات عند استخدامهم للموقع الإلكتروني للجامعة، كما أسفرت أيضا على أن أكثر الأسباب التي تدفع الباحثين إلى تصفح الموقع الإلكتروني هي الحصول على أخبار جديدة كدافع قوي للاطلاع على محتويات موقع الجامعة الرسمي، ولخصت بأن الباحثون يشاركون في خدمات الموقع الإلكتروني للجامعة من خلال إضافة اقتراحات، واقتروا إضافة بعض المميزات مميزة التحديث المستمر للموقع وفتح فضاء لأبداء الراي لتحقيق ما انشأ من اجله الموقع الإلكتروني كهدف في تحسين العملية الاتصالية.

الدراسة الثالثة: اعدتها الطالبتين بدة دنيا وايضا بن دخان وفاء بعنوان دور الاتصال في تحسين صورة مؤسسة مديرية الخدمات الجامعية دارسة ميدانية بجامعة قسنطينة - 3 -

دراسة مقدمة في لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري في تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة صالح بوبنيدر 3 - قسنطينة 2023/2022

وتهدف هذه الدراسة إلى توضيح دور الاتصال في تحسين الخدمات الجامعية وكذلك في التعريف بالمؤسسة لدى الطلبة والتعرف على وجهات نظرهم حول فعاليتها، وذلك من خلال محتوياتها ونشاطاتها وأيضاً مساهمتها في زيادة التفاعل مما يحسن من صورتها لديهم.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة نتائج تمثلت في أن الفاييسوك والتطبيقات الالكترونية تلعب دور كبير في تحسين صورة مؤسسة مديرية الخدمات الجامعية من خلال نشر المحتويات والمستجدات والاحداث الجارية في المؤسسة وتسهيل الإجراءات الإدارية كتسجيلات الطلبة والقضاء على البيروقراطية وهذا ما جعلها تكسب ثقة وولاء الطالب وبناء علاقة طيبة معه وترك انطباع وصورة جيدة على المؤسسة.

الدراسة الرابعة: مقال في مجلة الدراسات الاقتصادية العدد 09 المجلد 02 أعده د. نعرورة بوبكر بعنوان: دور

تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعميم العالي: جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

هدفت الدراسة هو تقديم إطار يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا مفاهيم الجودة باعتباره مدخل إداري حديث خصوصاً التركيز على جودة الخدمات من خلال تعريفها وابرز أهميتها في قطاع التعليم العالي، والتعرف على مؤشرات وطرق قياسها، وكذا محاولة معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين كفاءة وفعالية خدمة التعليم العالي، وشملت الدراسة الميدانية عينة من الطلاب بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي من خلال محاولة معرفة مستوى تكنولوجيا المعلومات المستعملة في التدريس وكذا مستوى جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظرهم، وابرز مدى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمة التعليم العالي، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستمارة كأداة للبحث، وتم الاعتماد على مجموعة من الاساليب الاحصائية أهمها: التكرارات، المتوسط الحسابي، معامل الارتباط سبيرمان، تحليل التباين الأحادي ... وهذا باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج ثملت فيما يلي: تتمثل المرتكزات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التجهيزات والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال وكذا المورد البشري وكذا يوجد علاقة ارتباط وتأثير قوية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات بشكل عام وجودة خدمة التعليم العالي بشكل خاص بانه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية والصفة والتخصص ولا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة وتوجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة كما يرى أغلبية أفراد عينة الدراسة أن الخدمات الفعلية المقدمة على مستوى الكلية تتميز بالضعف وتحتاج إلى التحسين وهذا ما تعكسه نتائج درجة تطبيق معايير جودة الخدمة في الكلية وكذا العديد من الإجابات السلبية حول مستوى التجهيزات التكنولوجية ومستوى الاعتمادية ودرجة الاستجابة للحاجات وكذا الالتزام بالمواعيد المعلنة والأماكن المخصصة للراحة و يرى الطلبة بأنه يوجد بعض المظاهر التي تعبر ايجابيا عن جودة الخدمة المقدمة ولو بشكل نسبي مثل الطاقم العامل بالكلية يحوز على شهادات علمية ويتمتع بالكفاءة المطلوبة، وكذا مستوى الأمن الجيد وشعور الطلبة بالأمان في الكلية وشعور الطلبة بالثقة في التعاملات في الكلية و تعتبر جودة الخدمة المقدمة على مستوى الكلية بشكل عام ذات جودة متوسطة إلى ضعيفة نسبيا وهذا ما تعكسه النتائج الاجمالية المتحصل عليها من خلال تحليل البيانات.

المطلب الثاني: العلاقة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

تتلخص علاقة هذه الدراسة بالدراسات السابقة في التالي:

جل الدراسات التي اطلعنا عليها تناولت موضوع الاتصال الكتروني للخدمات الجامعية هي دراسات تحاول حل مختلف المشاكل التي تصاحب عملية تطبيق الاتصال الإلكتروني عن طريق الرقمنة في قطاع المؤسسات والمنظمات بصفة عامة، كما تشرح أدوات وآليات تفعيل عملها ودورها في المؤسسة، إذ لم نجد دراسات ترتبط مباشرة بالاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية باستثناء دراسة "بده دنيا وبن دخان وفاء" التي تحدثت عن دور الاتصال في تحسين صورة مديرية الخدمات الجامعية.

والعلاقة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة انها تهدف بدرجة أولى إلى إبراز دور الاتصال الكتروني في تحسين الخدمات الجامعية ، وبدرجة ثانية إلى الوقوف على مستوى ممارسة مديرية الخدمات بالمسيلة لعملية التطبيق بكل

مراحلها، عموماً فهي امتداد لما جاءت به أغلب الدراسات السابقة، وجامعة لأهم الأوراق البحثية والمقالات المنشورة في هذا المجال، كما أنها تدرس وتعالج أهم المشاكل المرتبطة بالاتصال الإلكتروني، كذلك ميزت دراستنا الدراسة الميدانية التي قمنا بها على مستوى مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة عن طريق تصميم استبيان كان موجه للطلبة ومقابلة مع مدير الخدمات الجامعية ومع ورؤساء مصالح الايواء، المراقبة والتنسيق، النقل، الاطعام

المطلب الثالث: دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية

الاتصال الإلكتروني ساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات الجامعية من خلال:

الايواء: خلق انظمة الكترونية للتسجيل عن بعد في اي مكان وزمان وبتكلفة اقل وايضا أصبح الدخول للإقامات بالماسح الضوئي والبصمة مما يساعد في وجود بيئة آمنة للطلبة والحد من الدخلاء الغرباء وتسهيل العمل على عمال واعوان الامن للإقامات الجامعة.

الاطعام: حيث أصبح للطلاب تناول وجبته ببطاقة تشحن الكترونياً مما يسمح له بأخذ وجبة واحدة فقط وهذا يساعد في تخفيض ميزانية الاطعام

النقل: انشاء نظام لدفع حقوق النقل عن بعد وتخلص من نظام الورقي واستخدام تطبيقات لتتبع الحافلة لمعرفة وقت انطلاقتها ووصولها

المنحة: يمكن للطلاب تقديم طلبات المنحة بسهولة عبر منصات الكترونية دون الذهاب الى المكاتب وتقديم اوراق بشكل يدوي، واصبحت تصلهم رسائل عن بعد.

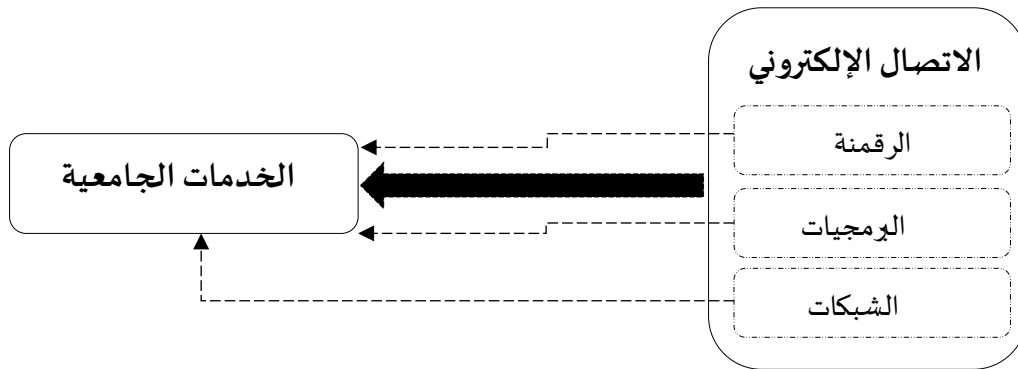
الانشطة الثقافية والرياضية: أصبح جميع الطلاب المقيمين بالإقامات الجامعية على دراية بأوقات النشاطات المقدمة عبر منصات التواصل الاجتماعي

كما تتعامل معظم الجامعات العالمية في وقتنا الحالي عن طريق الاتصال الإلكتروني سواء باستخدام البريد الإلكتروني او عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي او عن طريق موقع الخاص بكل جامعة مما يحد من الاستعمال الورقي وعلى المستوى الوطني تعتبر جامعة محمد بوضياف بالمسيلة الاولى في الاستخدام الإلكتروني بمشروع جاء به مدير الجامعة سابقا بداري كمال ووزير التعليم العالي حالياً.

ولتحسين دور الاتصال الإلكتروني في الخدمات الجامعية تم تعميم هذا المشروع على كل جامعة والتي يجب عليها ان تكون متيقظة وحذرة تجاه محيطها الخارجي والداخلي وذلك من خلال الاعتماد على مواقع رسمية خاصة بها او صفحات في الفيسبوك التي تعمل بمصدقية وشفافية.

ومن الدراسات التي سبق ذكرها تم بناء ابعاد النموذج الدراسة كالتالي

الشكل رقم (3): النموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

ويتبين من خلال النموذج ما يلي:

يشتمل النموذج على متغيرين رئيسيين هما: المتغير المستقل (الاتصال الإلكتروني) والمتغير التابع وهو (الخدمات الجامعية) حيث يحتوي المتغير المستقل على ثلاث أبعاد وهي الرقمنة، البرمجيات، الشبكات

خلاصة الفصل:

يسهم الاتصال الإلكتروني في تحسين خدمات الجامعات عبر توفير الوسائل الفعالة للتواصل وتبادل المعلومات بين الطلاب و الموظفين، وتسيير اجراءات التسجيل عن بعد، وايضا يعزز تجربة الطلاب ويساهم في تحقيق اهداف الجامعات ويعد دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية مهما وفعالاً في توفير المعلومات وتسهيل التواصل بين الطلاب و الموظفين وذلك باستخدام البريد الإلكتروني او المنصات الرقمية او تطبيقات التواصل الاجتماعي او المواقع الكترونية خاصة بالجامعات او مديريات الخدمات الجامعية سواء من ناحية طلب المساعدة او تقديم الاستفسارات او طلب التسجيل في مختلف الخدمات الجامعية، ومن جانب اخر ساعدهم في حل مختلف مشاكلهم مثلاً أصبح اي طالب يستطيع طلب منحة من اي مكان وزمان او التسجيل في الايواء وأيضاً تتبع حافلات نقله الى الجامعة و معرفة موعد كل النشاطات الثقافية و الرياضية، كما ساعد الموظفين على التخلص نوعاً ما من نظام الورقي وكسب جهد و وقت اي ان الموظف اصبح قادراً على الوصول إلى معلومات الطالب بكل سهولة بدل من استدعاء الطالب وطلب الوثائق الورقية وذلك بفضل المنصات الرقمية للتواصل الإلكتروني، وأيضاً أصبح الموظفون يستطيعون العمل في اي مكان وزمان.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

يهدف البحث الى لقاء الضوء عن الأهمية الكبيرة لدور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية بالمسيلة حيث تعتبر التكنولوجيا وبالضبط الاتصال الإلكتروني جزءاً مهم في حياتنا اليومية، ولم يكن قطاع التعليم العالي مستثنى من هذه الثورة ونخص بالذكر جامعة محمد بوضياف بالمسيلة كواحدة من المؤسسات الرائدة في الجزائر التي تسعى جاهدة لمواكبة التطورات التقنية الحديثة واستثمارها في تطوير الخدمات الجامعية.

كما أن تطبيق الاتصال الإلكتروني يهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي تشمل تحسين خدمات الايواء، الاطعام، والنقل وكذلك المنحة وتسهيل الوصول إلى المعلومات ولقد تحول الاتصال الإلكتروني إلى أداة حيوية في تحسين وتطوير الخدمات، مما يسهم في تعزيز الكفاءة العملية التعليمية وتوفير بيئة تعليمية متطورة تلبي احتياجات الطلاب، وتعزيز التفاعل ويتناول هذا الفصل التطبيقي دراسة دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية بجامعة المسيلة، وسيتم التطرق إلى المباحث التالية:

• المبحث الأول: نظرة عامة حول مديريةية الخدمات الجامعية القطب بولاية المسيلة

• المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

• المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة

• المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

المبحث الأول: نظرة عامة حول مديرية الخدمات الجامعية القطب بولاية المسيلة

نحاول في هذا المبحث الى التعريف بمديرية الخدمات بولاية المسيلة ومعرفة المهام الاساسية وكذلك تحديد الهياكل المكونة للمديرية والمصالح المتوفرة في المديرية

المطلب الاول: التعريف بمديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة

أولا التعريف بمديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة

تعتبر مديرية الخدمات الجامعية الهيكل المحلي للديوان الوطني للخدمات الجامعية التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي وهي مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ذات طابع إداري أنشئت مديرية الخدمات الجامعية المسيلة القطب بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في

23-12-2013 والمتضمن انشاء مديريات الخدمات الجامعية وتحديد مقرها وقائمة الإقامات الجامعية التابعة لها ومشمولاتها (الجريدة الرسمية رقم 29 سنة 2014)

ثانيا مهام الاساسية لمديرية الخدمات

- تطبيق السياسة الوطنية في مجال الخدمات الجامعية؛
- إعلام وتوجيه الطلبة؛
- توفير الخدمات للطلبة فيما يخص الإيواء الإطعام النقل المنح؛
- الوقاية الصحية؛
- الأنشطة المختلفة
- أوكل تسيير شؤون المديرية بعد إنشائها لمدير الخدمات الجامعية المسيلة (المدينة) إلى غاية 15/07/2014، إضافة إلى تبعية المديرية في خدمة الإطعام إلى غاية 2015 حيث تم إبرام صفقات الإطعام باسم مديرية الخدمات الجامعية المسيلة القطب، أما خدمة النقل الجامعي الحضري فقد تم إبرام الصفقة المتعلقة بها خلال سنة 2016 فقط

ثالثا إحصائيات عامة حول الموارد البشرية

إحصائيات توضيحية للموارد البشرية المتاحة لمديرية الخدمات الجامعية سنة 2023

جدول (1): إحصائيات عامة حول الموارد البشرية

| المتعاقدين | دائمين | العدد الكلي للموظفين والعمال | | التعيين |
|------------|--------|------------------------------|----------|--|
| 823 | 180 | 1003 | | مديرية الخدمات الجامعية المسيلة القطب |
| منشط | ممرض | نفساني عيادي | طبيب عام | التعيين |
| 05 | 22 | 02 | 09 | مديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة القطب |

المصدر: الإحصائيات المقدمة من طرف مدير الخدمات الجامعية القطب بالمسيلة

كما تشمل مديرية الخدمات الجامعية بالقطب على الأقسام التالية

فيما يلي جدول توضيحي للأقسام الموجودة في مديرية الخدمات الجامعية بالقطب

جدول (2): الأقسام الموجودة في مديرية الخدمات الجامعية بالقطب المسيلة

| القسم | المصالح | رتبة رئيس القسم |
|-------------------------------|---|-----------------|
| قسم المراقبة والتنسيق | مصلحة الاطعام/مصلحة النقل/الايواء/النشاطات | متصرف رئيسي |
| قسم المالية والصفقات العمومية | مصلحة الميزانية والمحاسبة/مصلحة الصفقات/التجهيز والمتابعة | متصرف مستشار |
| قسم المنح | مصلحة تقديم المنح/مصلحة تجديد المنح | متصرف رئيسي |
| قسم الموارد البشرية | مصلحة تسيير المسارات المهنية/والتكوين وتحسين المستوى | متصرف رئيسي |

المصدر: الإحصائيات المقدمة من طرف مدير الخدمات الجامعية القطب بالمسيلة

المطلب الثاني: هياكل مديرية الخدمات الجامعية بالقطب

جدول (3): هياكل مديرية الخدمات الجامعية بالقطب المسيلة

| رتبة المديرية | الطاقة الفعلية | الطاقة النظرية | عدد الاجنحة | تاريخ الاستغلال | الإقامة الجامعية |
|-----------------|--------------------------|--------------------|-------------|-----------------|--------------------------------|
| متصرف رئيسي | 1049 | 1000 | 5 | 2007 | الإقامة الجامعية بلقاضي محمد |
| الهياكل المدمجة | | | | | |
| | عيادة (بدون سيارة اسعاف) | نادي للطلبة | قاعة انترنت | مطعم مدمج | |
| متصرف | 951 | 1000 | 4 | 2010 | الإقامة الجامعية عايب عبد الله |
| الهياكل المدمجة | | | | | |
| | عيادة | نادي للطلبة | قاعة انترنت | مطعم مدمج | |
| متصرف | 1909 | 2500 | 14 | 2010 | الإقامة الجامعية زروق احمد |
| الهياكل المدمجة | | | | | |
| | عيادة | قاعة انترنت | مطعم مدمج | قاعة النشاطات | |
| رتبة المديرية | الطاقة الفعلية | الطاقة النظرية | عدد الاجنحة | تاريخ الاستغلال | الإقامة الجامعية |
| متصرف | 2050 | 3250 | 12 | 2008 | الإقامة الجامعية شبشوب الصادق |
| الهياكل المدمجة | | | | | |
| | عيادة (بدون سيارة اسعاف) | نادي للطلبة | قاعة انترنت | مطعم مدمج | |
| متصرف | 2002 | 3250 | 10 | 2008 | الإقامة الجامعية خلفه أحمد |
| الهياكل المدمجة | | | | | |
| | عيادة | نادي للطلبة ومكتبة | قاعة انترنت | مطعم مدمج | |

المصدر: احصائيات مقدمة من طرف مدير الخدمات الجامعية بتاريخ 2024/05/22

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

في هذا البحث سنعرض الجانب المنهجي الذي سنتبعه لإجراء الدراسة الميدانية، حيث سنناقش كيفية تصميم الدراسة، بما في ذلك تحديد المجتمع وعينة الدراسة، واختيار نوع الأدوات المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات، بعد ذلك سنسلط الضوء على أساليب معالجة البيانات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات المجمعة، وفي النهاية سنقوم باختبار فرضية الدراسة ومناقشة النتائج.

المطلب الأول: تصميم وتنفيذ الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة: التي نحن بصدد دراستها هم كافة طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ومدير المديرية ورؤساء المصالح عينة الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على اداتين وهما الاستبيان والمقابلة تمثلت في عينة عشوائية مكونة من 59 طالب و 5 موظفين من رؤساء مصالح

ثانياً: صدق أداة الدراسة (استبيان)

يقصد بصدق أداة الدراسة هو أن تقيس أداة الدراسة ما وضعت لأجل قياسه وهنا قمنا في هذه الدراسة بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

أ. صدق المحكمين:

بعد إنجاز الاستبيان وصياغة عباراته تم عرض الاستبيان الأولي على الأستاذة المشرفة وعلى مجموعة من المحكمين، وقد استجبنا لآرائهم وتصويباتهم وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وإضافة وتعديل حتى خرج الاستبيان في شكله النهائي (انظر الملحق 4)

ب. اختبار ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة أو القياس (الاستبيان) هو أن يعطي الاستبيان بعد تنفيذه نفس النتيجة في حالة ما إذا ما أعيد تنفيذه مرة أخرى تحت نفس الشروط والظروف.

وهناك عدة طرق لقياس ثبات الأداة أو الاتساق الداخلي بين عباراته نذكر منها:

- أ. طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test – Retest): حيث يتم توزيع الاستمارة على نفس المجموعة بعد مدة تتراوح بين عدة أسابيع وعدة أشهر وتفحص درجات المفحوصين على الاختبار في المرة الأولى وفي المرة الثانية ثم يحسب معامل الارتباط بينهما وكلما كان معامل الارتباط الثبات كسرا عشريا مرتفعا كان ذلك دليلا على جودة المقياس المستخدم بما يعني استقرار نتائج المقياس
- ب. طريقة التجزئة النصفية: حيث يتم في هذه الطريقة تجزئة الاستبيان إلى جزئين متساويين إما بطريقة عشوائية أو باعتماد الأرقام الزوجية والفردية ومن ثم يتم قياس معامل الارتباط بين نتائج النصفين.
- ج. طريقة معامل ألفا كرونباخ: يهدف هذا المعامل إلى قياس مدى ثبات أداة القياس من حيث الاتساق الداخلي لعباراتها وتكون الأداة تمتاز بثبات مقبول إذا كان معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.60 وقد قمنا في هذه الدراسة بتطبيق الطريقة الأخيرة كما يلي:

للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) نقوم بحساب قيمة معامل "ألفا كرونباخ" فحصلنا على ما يلي:

جدول (4): نتائج معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

| الرقم | المتغير | عدد العبارات | ألفا كرونباخ | النتيجة |
|-------|--------------------------------------|--------------|--------------|---------|
| 1 | المحور الأول: الاتصال الاليكتروني | 18 | 0.85 | ثابت |
| 2 | المحور الثاني: جودة الخدمات الجامعية | 06 | 0.60 | ثابت |
| | كافة العبارات | 24 | 0.72 | ثابت |

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS 25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات ألفا كرونباخ للمحاور هي معاملات مرتفعة، وكذلك معامل ألفا كرونباخ لجميع العبارات، وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة لأداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها

تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ، تتراوح بين (0-1)، وكلما أقترب من الواحد؛ دل على وجود ثبات عال، وكلما اقترب من الصفر؛ دل على عدم وجود ثبات. وان الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل ألفا كرونباخ هو:

0.6

ت. صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع متوسط عبارات المحور الذي تنتمي إليه، وقد قمنا بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبيان ومتوسط عبارات المحور الذي تنتمي إليه وذلك كما يلي:

1. قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول:

جدول (5): الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول (الاتصال الالكتروني)

| رقم العبارة | العبارة | معامل الارتباط | القيمة المعنوية |
|-------------|---|----------------|-----------------|
| 1 | الرقمنة في قطاع الخدمات الجامعية ساهمت في تحسين الخدمات الموجهة للطلبة | ,274* | ,000 |
| 2 | تعتمد الإقامة الجامعية على الماسح الضوئي وتقنية البصمة في الدخول للإقامات | ,268* | ,000 |
| 3 | أصبح الدخول للإقامات أكثر أمناً بفضل تقنية الماسح عكس طريقة البطاقات الورقية التي استخدمت سابقاً | ,391** | ,000 |
| 4 | توفر الإقامة الجامعية المكتبات الرقمية والمنصات التعليمية التي تساعد الطلاب في حل وظائفهم | ,527** | ,000 |
| 5 | زادت الرقمنة من مستوى الشفافية والوضوح وكذلك تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة وتحسن في تسيير عمليات الخدمات الجامعية | ,471** | ,000 |
| 6 | أصبح كل طالب جامعي يمتلك بطاقة طالب تشحن الكترونياً | ,393** | ,000 |
| 7 | بطاقة الطالبين والماسح الضوئي قلل من طابور الاطعام عند الدخول للأكل وأصبح كل طالب يستفيد من وجبة واحدة فقط | ,454** | ,000 |
| 8 | بفضل التحديثات الجديدة في الطعام أصبح جميع الطلبة المتأخرين يستفادون من وجبتهم كاملة بدون نقص مثل السابق | ,649** | ,000 |
| 9 | البرمجيات التي تستخدمها مديرية الخدمات الجامعية سهلة الاستخدام | ,459** | ,000 |

| | | | |
|----|--|--------|------|
| 10 | تمتلك مديرية الخدمات الجامعية مواقع لتواصل الاجتماعي يلبي تساؤلات الطلبة | ,709** | ,000 |
| 11 | بفضل تطبيق MYBUS أصبح للطلاب معرفة وقت تحرك الحافلات الجامعية بضبط | ,688** | ,000 |
| 12 | وجود البرمجيات يمكن أن تسهم في توفير معلومات دقيقة حول جدول الفعاليات الرياضية والنشاطات الثقافية وتفصيلها للطلاب | ,554** | ,000 |
| 13 | البرمجيات المستخدمة تساهم في تحسين كفاءة العمليات وتلبي توقعات بشأن سرعة الاستجابة والأداء العام في الخدمات الجامعية | ,625** | ,000 |
| 14 | تقوم الخدمات الجامعية بالاستثمار بشكل كافي في تحديث وتطوير البرمجيات لتلبية احتياجات الطلاب والموظفين | ,688** | ,000 |
| 15 | توفر شبكة الانترنت في مديرية الخدمات كافٍ ومناسب | ,627** | ,000 |
| 16 | قطاع الخدمات الجامعية يستثمر بشكل كافي في تحديث وتطوير البنية التحتية للشبكات. | ,487** | ,000 |
| 17 | أجد ان مديرية الخدمات الجامعية توفر تغطية شبكة الانترنت في لإقامات | ,574** | ,000 |
| 18 | شبكات التواصل الاجتماعي لمديرية الخدمات الجامعية تقدم لطلاب مختلف المعلومات والبيانات التي يحتاجها | ,626** | ,000 |

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS 25

يتضح من خلال الجدول أعلاه بان كل الفقرات ترتبط مع المحور الأول أي أن فقراته دالة إحصائياً، حيث نجد أن معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراته أكبر من قيمة r الجدولية، كما أن قيمة **SIG** (مستوى المعنوية) اقل من بمستوى دلالة **0.05** في أغلب فقرات المحور أي يوجد ارتباط معنوي ومنه تعتبر فقرات المحور الاول صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

2. قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

جدول (6): الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني (جودة الخدمات الجامعية)

| رقم العبارة | العبارة | معامل الارتباط | القيمة المعنوية |
|-------------|---|----------------|-----------------|
| 1 | طلب ودفع ملف المنحة الجامعية أصبح عن بعد وبأقل تكلفة | ,542** | ,000 |
| 2 | اصبحت المنحة الجامعية شهرية وبإمكان الطالبتين معرفة إذا تم ايداعها في حسابه | ,510** | ,000 |
| 3 | مديريات الخدمات الجامعية تستجيب بشكل فعال لمقترحات الطلاب وحل جميع مشاكلهم | ,654** | ,000 |
| 4 | تقوم مديريات الخدمات الجامعية بتحسين وتطوير خدماتهم بشكل أفضل عن الأعوام السابقة من ناحية الإيواء والإطعام وغيرها | ,718** | ,000 |
| 5 | الاقامات تقدم برامج توعوية وثقافية وتاريخية في كل مناسبة للطلاب | ,489** | ,000 |
| 6 | هناك حاجة لتحسين خدمات الإيواء والإطعام والنقل والمنحة والنشاطات الرياضية والثقافية أكثر من الوقت الحالي | ,291* | ,000 |

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS 25

يتضح من خلال الجدول أعلاه بان أغلب الفقرات ترتبط مع المحور الثاني أي أن فقراته دالة إحصائياً، حيث نجد

أن معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراته أكبر من قيمة α الجدولية، كما أن قيمة **SIG** (مستوى المعنوية) اقل من بمستوى دلالة **0.05** في أغلب فقرات المحور أي يوجد ارتباط معنوي ومنه تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

ثالثاً: أسلوب جمع البيانات

قمنا في هذه الدراسة باستخدام طريقة الاستقصاء من خلال الاستبيان في جمع البيانات الأولية ودعمنا الاستبيان بمقابلة مع بعض مسؤولين في مديرية الخدمات الجامعية بالقطب في ولاية المسيلة بهدف الاستماع لآرائهم والانتفاع بخبراتهم والوقوف على حقيقة تطبيق الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات المقدمة للطلبة إضافة الى ملاحظة جو العمل السائد بالمديرية.

وقد تم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى قسمين هما:

القسم الأول: يحتوي على المعلومات الخاصة بالمبحوثين (الجنس، السن، طالب، السنة الدراسية)

القسم الثاني: يحتوي على:

المتغير المستقل: والمتمثلة في محور الاتصال الإلكتروني والمكون من الأبعاد التالية (الرقمنة، البرمجيات، الشبكات).

المتغير التابع: جودة الخدمات الجامعية

كما تم استخدام مقياس ليكرت ذو خمس درجات لتقييم إجابات أفراد العينة، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها إحصائياً كالاتي:

جدول (7): سلم ليكرت الخماسي

| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 |
|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |

المصدر: محمد خير سليم أبو زيد، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برنامج SPSS، دار صفاء للنشر

والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 27

رابعاً: أساليب تحليل البيانات

تم استخدام برنامج SPSS 25 في عملية تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، تضمنت الأساليب الإحصائية التالية:

- استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لاختبار ثبات أداة الدراسة
- حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور ومتوسط عبارات المحور الذي تنتمي إليه، لتقييم الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
- تحليل التكرارات والنسب المئوية لعرض خصائص العينة.
- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفهم اتجاهات إجابات أفراد العينة.

خامساً: ظروف عملية إعداد وتنفيذ الاستبيان

قمنا بإعداد الاستمارة على مراحل متتالية، حيث بدأنا بإعداد النسخة الأولية من الاستبيان، ثم تم تقديمه لعدد من الأساتذة المحكمين لتقييمه وتقديم الملاحظات، وبناءً على آرائهم، قمنا بتصحيح بعض الأخطاء وتعديل بعض الجوانب.

وفي المرحلة الثانية، تم توزيع أكثر من 70 استمارة على طلبة جامعة محمد بوضياف، حيث حصلنا على 65 رد، وبعد مراجعة البيانات، تم الاحتفاظ بـ 59 استمارة ورفض 6 استمارات لعدم اكتمال بياناتها.

المطلب الثاني: تحليل خصائص العينة وعرض نتائج الدراسة

في هذا القسم من البحث، سنقوم بتوضيح خصائص العينة ووصفها إحصائياً، بالإضافة إلى عرض بيانات محاور الاستبيان من خلال جداول توضح اتجاه العبارات، سنستخدم مخرجات برنامج **SPSS** المتعلقة بالإحصاء الوصفي، مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية، لتوضيح البيانات بشكل مفصل.

اولاً: الوصف الإحصائي لخصائص العينة

خصائص عينة المستجوبين في الدراسة موضحة كما يلي:

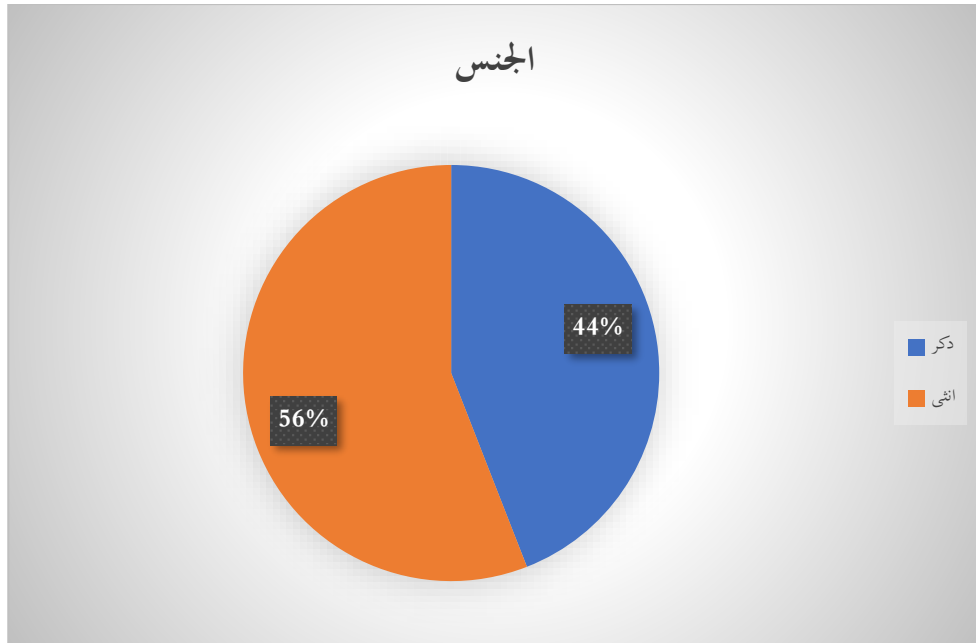
1. توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس:

جدول (8): توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

| المتغير | النوع | التكرار | النسبة |
|---------|---------|---------|--------|
| الجنس | ذكر | 26 | 44,1 |
| | أنثى | 33 | 55,9 |
| | المجموع | 59 | 100,0 |

المصدر: من إعداد الطالبتين على ظل مخرجات SPSS 25

الشكل رقم (4): توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس لطلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة إلى أن العينة تتكون من 59 طالبًا، منهم 26 ذكرًا (44.1%) و33 أنثى (55.9%). يظهر من هذه النتائج وجود توازن نسبي بين الجنسين مع ميل طفيف لصالح الإناث، هذا التوازن يعكس استقطاب الجامعة للطلبة من كلا الجنسين بشكل متساوٍ تقريبًا، وقد يشير إلى وجود نسبة أكبر من الإناث في بعض التخصصات الأكاديمية.

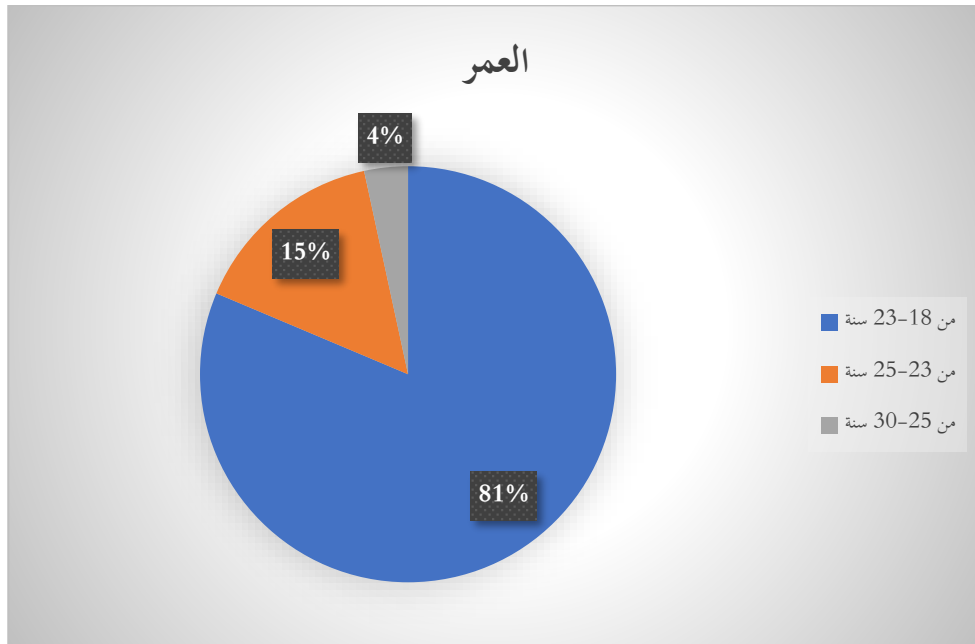
2. توزيع مفردات العينة حسب متغير السن

جدول (9): توزيع مفردات العينة حسب متغير السن

| المتغير | النوع | التكرار | النسبة |
|---------|--------------|---------|--------|
| سن | من 18-23 سنة | 48 | 81,4 |
| | من 23-25 سنة | 9 | 15,3 |
| | من 25-30 سنة | 2 | 3,4 |
| | المجموع | 59 | 100,0 |

المصدر: من إعداد الطالبتين على ظل مخرجات SPSS 25

الشكل رقم (5): توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج توزيع مفردات العينة حسب متغير السن لطلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة إلى أن الأغلبية

العظمى من الطلبة تقع في الفئة العمرية من 18 إلى 23 سنة، بنسبة 81.4% (48 طالباً)

يليها الفئة العمرية من 23 إلى 25 سنة بنسبة 15.3% (9 طلاب)، وأخيراً الفئة العمرية من 25 إلى 30

سنة بنسبة 3.4% (2 طالبين).

تعكس هذه النتائج التركيبة العمرية الطبيعية للطلبة الجامعيين، حيث أن الفئة العمرية من 18 إلى 23 سنة هي الأكثر شيوعاً في مرحلة الدراسة الجامعية. النسبة الأقل للطلبة الأكبر سناً (من 25 إلى 30 سنة) قد تشير إلى التحاق بعض الطلبة المتأخر بالدراسة الجامعية أو إلى تواجد طلبة الدراسات العليا ضمن العينة.

هذه النتائج توفر نظرة واضحة حول التركيبة العمرية لطلبة الجامعة، مما يمكن أن يكون مفيداً في تصميم الخدمات والبرامج التي تلبي احتياجات الفئات العمرية المختلفة.

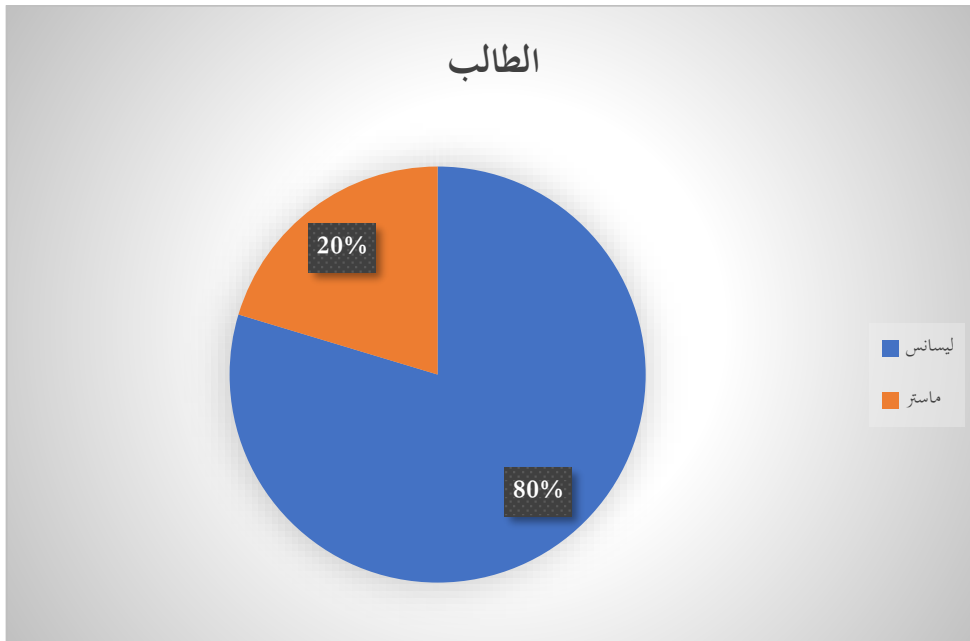
3. توزيع مفردات العينة حسب متغير طالب:

جدول (10): توزيع مفردات العينة حسب متغير الطالب

| المتغير | النوع | التكرار | النسبة |
|---------|---------|---------|--------|
| الطالب | ليسانس | 47 | 79,7 |
| | ماستر | 12 | 20,3 |
| | المجموع | 59 | 100,0 |

المصدر: من إعداد الطالبتين على ظل مخرجات SPSS 25

الشكل رقم (6): توزيع مفردات العينة حسب متغير الطالب



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج توزيع مفردات العينة حسب متغير الطالبين لطلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة إلى أن الغالبية العظمى من الطلبة في العينة هم طلاب ليسانس، حيث يمثلون 79.7% من العينة (47 طالبًا). في المقابل، يشكل طلاب الماجستير 20.3% من العينة (12 طالبًا). تعكس هذه النتائج الوضع الطبيعي في معظم الجامعات، حيث يكون عدد طلاب الليسانس عادة أكبر بكثير من عدد طلاب الماجستير. يمكن أن يكون هذا التوزيع مؤشراً على وجود عدد كبير من الطلبة الذين لا يزالون في مراحل دراستهم الجامعية الأولى مقارنة بالطلبة الذين يتابعون دراساتهم العليا. هذه المعلومات يمكن أن تكون مفيدة لإدارة الجامعة في تخصيص الموارد وتطوير البرامج الأكاديمية والخدمات الطلابية لتلبية احتياجات الفئات المختلفة من الطلبة.

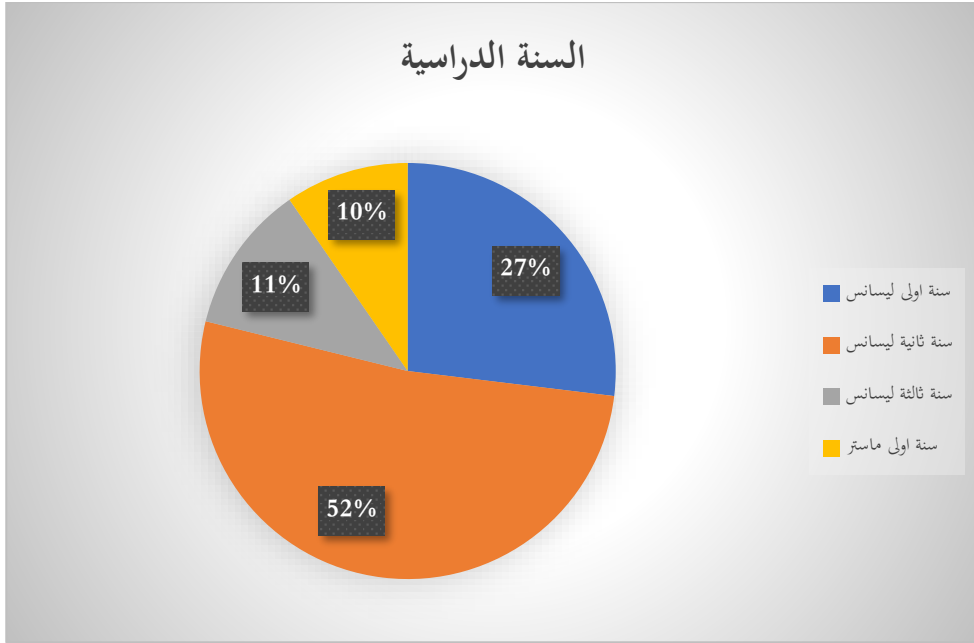
4. توزيع مفردات العينة حسب متغير السنة الدراسية

جدول (11): توزيع مفردات العينة حسب متغير السنة الدراسية

| المتغير | النوع | التكرار | النسبة |
|----------------|-------------------|---------|--------|
| السنة الدراسية | سنة اولى ليسانس | 7 | 11,9 |
| | سنة ثانية ليسانس | 14 | 23,7 |
| | سنة ثالثة ليسانس | 27 | 45,8 |
| | سنة اولى ماجستير | 6 | 10,2 |
| | سنة ثانية ماجستير | 5 | 8,5 |
| | المجموع | | 59 |

المصدر: من إعداد الطالبين على ظل مخرجات SPSS 25

الشكل رقم (7): توزيع مفردات العينة حسب متغير السنة الدراسية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج توزيع مفردات العينة حسب متغير السنة الدراسية لطلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة إلى توزيع متوازن نوعاً ما بين السنوات الدراسية المختلفة، مع تركيز أكبر في سنوات الليسانس.

الطلاب في السنة الثالثة ليسانس يشكلون النسبة الأكبر بـ 45.8% (27 طالباً)، يليهم طلاب السنة الثانية ليسانس بنسبة 23.7% (14 طالباً)، ثم طلاب السنة الأولى ليسانس بنسبة 11.9% (7 طلاب). بالنسبة لطلاب الماستر، يشكل طلاب السنة الأولى ماستر 10.2% (6 طلاب)، وطلاب السنة الثانية ماستر 8.5% (5 طلاب).

هذه النتائج تعكس توزيعاً طبيعياً إلى حد ما لطلاب الجامعة، حيث تكون الفئات الأكبر هي تلك التي في المراحل المتوسطة والمتقدمة من دراستهم الجامعية. يمكن أن يُعزى العدد الأكبر من طلاب السنة الثالثة ليسانس إلى تقدمهم في الدراسة واقتربهم من التخرج، مما قد يزيد من احتمال تواجدهم واستمرارهم في الدراسة مقارنة بالسنوات الأولى. كما يُلاحظ أن نسبة طلاب الماستر أقل، مما يتوافق مع الوضع المعتاد في معظم الجامعات حيث يكون عدد طلاب الدراسات العليا أقل مقارنة بطلاب الدراسات الجامعية الأولى.

ثانيا: عرض نتائج الدراسة

في هذا المطلب تم تحميل وعرض بيانات محاور الاستبانة من خلال جداول اتجاه العبارات المكونة للاستبيان وذلك بالاعتماد على أدوات احصائية من أهمها التكرارات، المتوسط الحسابين الانحراف المعياري من أجل التعرف على استجابات أفراد العينة المدروسة تجاه محاور وأبعاد الدراسة ودرجة موافقتهم لمختلف الفقرات المعبرة عن المحاور والأبعاد وذلك وفقا لمقياس ليكرت الخماسي أي انه مقسم لخمسة أجزاء متساوية حيث نلاحظ في المقياس المستعمل أنه متدرج من موافق بشدة (5) الى غير موافق بشدة (1) أي ان طول المقياس هو $5-1=4$ ، فنقوم بقسمة 4 على 5 فنتحصل على 0.8 أي أن طول كل فئة يساوي 0.8 وذلك كما وموضح في الجدول التالي :

جدول (12): تصنيف المتوسطات الحسابية حسب مقياس ليكرت الخماسي

| الاتجاه | الفئة |
|------------|---------------|
| منخفضة جدا | 1.....1.80 |
| منخفضة | 1.80.....2.60 |
| متوسطة | 2.60.....3.40 |
| مرتفعة | 3.40.....4.20 |
| مرتفعة جدا | 4.20.....5 |

المصدر: من إعداد الطالبتين

1- اتجاه عبارات المحور الأول (الاتصال الاليكتروني)

جدول (13): اتجاه عبارات البعد الأول (الرقمنة)

| رقم العبارة | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------|---|-----------------|-------------------|---------------|
| 1 | الرقمنة في قطاع الخدمات الجامعية ساهمت في تحسين الخدمات الموجهة للطلبة | 4,35 | ,636 | مرتفعة جدا |
| 2 | تعتمد الاقامة الجامعية على الماسح الضوئي وتقنية البصمة في الدخول للإقامات | 4,52 | ,503 | مرتفعة جدا |
| 3 | أصبح الدخول للإقامات أكثر أمنا بفضل تقنية الماسح عكس طريقة البطاقات الورقية التي استخدمت سابقا | 4,38 | ,851 | مرتفعة جدا |
| 4 | توفر الاقامات الجامعية المكتبات الرقمية والمنصات التعليمية التي تساعد الطلاب في حل وظائفهم | 3,37 | 1,244 | متوسطة |
| 5 | زادت الرقمنة من مستوى الشفافية والوضوح وكذلك تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة وتحسن في تسيير عمليات الخدمات الجامعية | 4,13 | ,918 | مرتفعة |
| 6 | أصبح كل طالب جامعي يمتلك بطاقة طالب تشحن الكترونيا | 4,50 | ,598 | مرتفعة جدا |
| 7 | بطاقة الطالبين والماسح الضوئي قلل من طابور الاطعام عند الدخول للأكل وأصبح كل طالب يستفيد من وجبة واحدة فقط | 3,61 | 1,339 | مرتفعة |
| 8 | بفضل التحديثات الجديدة في الطعام أصبح جميع الطلبة المتأخرين يستفادون من وجبتهم كاملة بدون نقص مثل السابق | 3,27 | 1,362 | متوسطة |
| | متوسط عبارات الرقمنة | 4,02 | ,571 | مرتفعة |

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود درجة موافقة مرتفعة على عبارات البعد الأول (الرقمنة) وهذا يشير إلى الرضا العام عن تأثير الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقتهم 4.02، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي "مرتفعة".

كما أن قيمة الانحراف المعياري لعبارات هذا المحور بلغت 0.571، مما يؤكد تقارب وجهات النظر حول هذا المحور

ومن الملاحظ أن أقل درجة موافقة كانت على العبارة (بفضل التحديثات الجديدة في الطعام أصبح جميع الطلبة المتأخرين يستفادون من وجبتهم كاملة بدون نقص مثل السابق)، حيث بلغ متوسط موافقة أفراد العينة على العبارة 3.27، وهذا يدل على أن هناك تحفظاً بشأن تحسينات خدمة الطعام للطلبة المتأخرين.

بينما كانت أكبر درجة موافقة على العبارة (تعتمد الإقامة الجامعية على الماسح الضوئي وتقنية البصمة في الدخول للإقامات)، حيث بلغ متوسط موافقة أفراد العينة على العبارة 4.52، مما يعني أن تقنية الماسح الضوئي والبصمة في الدخول تلقى قبولاً واسعاً وترتبط بزيادة الأمان داخل الإقامات الجامعية.

ونشير أيضاً إلى أن العبارة رقم (تعتمد الإقامة الجامعية على الماسح الضوئي وتقنية البصمة في الدخول للإقامات) هي الأكثر تجانساً في إجابات أفراد العينة، حيث بلغ انحراف المعيار لها 0.503، في حين أن العبارة الأقل تجانساً في الإجابات هي العبارة رقم (بفضل التحديثات الجديدة في الطعام أصبح جميع الطلبة المتأخرين يستفادون من وجبتهم كاملة بدون نقص مثل السابق) بانحراف معياري قدره 1.362.

جدول (14): اتجاه عبارات البعد الثاني (البرمجيات)

| رقم العبارة | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------|--|-----------------|-------------------|---------------|
| 9 | البرمجيات التي تستخدمها مديرية الخدمات الجامعية سهلة الاستخدام | 3,47 | 1,150 | مرتفعة |
| 10 | تمتلك مديرية الخدمات الجامعية مواقع لتواصل الاجتماعي يلي تساؤلات الطلبة | 3,00 | 1,098 | متوسطة |
| 11 | بفضل تطبيق mybus أصبح للطلاب معرفة وقت تحرك الحافلات الجامعية بضبط | 3,06 | 1,172 | متوسطة |
| 12 | وجود البرمجيات يمكن أن تسهم في توفير معلومات دقيقة حول جدول الفعاليات الرياضية والنشاطات الثقافية وتفاصيلها للطلاب | 3,45 | ,970 | مرتفعة |
| 13 | البرمجيات المستخدمة تساهم في تحسين كفاءة العمليات وتلبي توقعات بشأن سرعة الاستجابة والأداء العام في الخدمات الجامعية | 3,50 | ,989 | مرتفعة |
| 14 | تقوم الخدمات الجامعية بالاستثمار بشكل كافي في تحديث وتطوير البرمجيات لتلبية احتياجات الطلاب والموظفين | 3,33 | 1,044 | متوسطة |
| | متوسط عبارات البرمجيات | 3,30 | ,742 | متوسطة |

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود درجة موافقة مرتفعة على عبارات البعد الثاني (البرمجيات) وهذا يشير إلى رضا الطلبة عن البرمجيات المستخدمة في الخدمات الجامعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقتهم 3.30، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي "مرتفعة" كما أن قيمة الانحراف المعياري لعبارات هذا المحور بلغت 0.742، مما يؤكد تقارب وجهات النظر حول هذا المحور.

ومن الملاحظ أن أقل درجة موافقة كانت على العبارة (تمتلك مديرية الخدمات الجامعية مواقع لتواصل الاجتماعي يلبي تساؤلات الطلبة) حيث بلغ متوسط موافقة أفراد العينة على العبارة 3.00، وهذا يدل على أن هناك تحفظات حول فعالية مواقع التواصل الاجتماعي في تلبية احتياجات الطلبة.

بينما كانت أكبر درجة موافقة على العبارة (البرمجيات المستخدمة تساهم في تحسين كفاءة العمليات وتلبي توقعات بشأن سرعة الاستجابة والأداء العام في الخدمات الجامعية) حيث بلغ متوسط موافقة أفراد العينة على العبارة 3.50، مما يعني أن الطلبة يرون أن البرمجيات الحالية تساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الخدمات الجامعية والاستجابة لاحتياجاتهم.

ونشير أيضاً إلى أن العبارة رقم (وجود البرمجيات يمكن أن تساهم في توفير معلومات دقيقة حول جدول الفعاليات الرياضية والنشاطات الثقافية وتفصيلها للطلاب) هي الأكثر تجانساً في إجابات أفراد العينة، حيث بلغ انحراف المعيار لها 0.970 في حين أن العبارة الأقل تجانساً في الإجابات هي العبارة رقم (بفضل تطبيق mybus أصبح للطلاب معرفة وقت تحرك الحافلات الجامعية بضبط) بانحراف معياري قدره 1.172.

جدول (15): اتجاه عبارات البعد الثالث (الشبكات)

| رقم العبارة | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|----------------------|--|-----------------|-------------------|---------------|
| 15 | توفر شبكة الانترنت في مديرية الخدمات كافٍ ومناسب | 2,66 | 1,307 | متوسطة |
| 16 | قطاع الخدمات الجامعية يستثمر بشكل كافي في تحديث وتطوير البنية التحتية للشبكات. | 2,62 | 1,112 | متوسطة |
| 17 | أجد ان مديرية الخدمات الجامعية توفر تغطية شبكة الانترنت في لإقامات | 2,50 | 1,369 | منخفضة |
| 18 | شبكات التواصل الاجتماعي لمديرية الخدمات الجامعية تقدم لطالب مختلف المعلومات والبيانات التي يحتاجها | 2,91 | 1,303 | متوسطة |
| متوسط عبارات الشبكات | | 2,67 | 1,008 | متوسطة |

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود درجة موافقة متوسطة على عبارات البعد الثالث (الشبكات) وهذا يشير إلى أن الطلبة لديهم تقييمات مختلطة حول فعالية شبكات الإنترنت والبنية التحتية للشبكات في مديرية الخدمات الجامعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقتهم 2.67، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي "متوسطة".

كما أن قيمة الانحراف المعياري لعبارات هذا المحور بلغت 1.008، مما يؤكد تقارب وجهات النظر حول هذا المحور. ومن الملاحظ أن أقل درجة موافقة كانت على العبارة (أجد أن مديرية الخدمات الجامعية توفر تغطية شبكة الإنترنت في الإقامات) حيث بلغ متوسط موافقة أفراد العينة على العبارة 2.50، وهذا يدل على أن هناك عدم رضا واضح عن تغطية شبكة الإنترنت في الإقامات الجامعية.

بينما كانت أكبر درجة موافقة على العبارة (شبكات التواصل الاجتماعي لمديرية الخدمات الجامعية تقدم للطلاب مختلف المعلومات والبيانات التي يحتاجها) بلغ متوسط موافقة أفراد العينة على العبارة 2.91، مما يعني أن الطلبة يرون أن شبكات التواصل الاجتماعي لمديرية الخدمات الجامعية تقدم معلومات مفيدة ولكن هناك مجال للتحسين.

ونشير أيضاً إلى أن العبارة رقم (قطاع الخدمات الجامعية يستثمر بشكل كاف في تحديث وتطوير البنية التحتية للشبكات) هي الأكثر تجانساً في إجابات أفراد العينة، حيث بلغ انحراف المعيار لها 1.112 في حين أن العبارة الأقل تجانساً في الإجابات هي العبارة رقم (أجد أن مديرية الخدمات الجامعية توفر تغطية شبكة الإنترنت في الإقامات) بانحراف معياري قدره 1.369.

2- اتجاه عبارات المحور الثاني (جودة الخدمات)

جدول (16): اتجاه عبارات المحور الثاني (جودة الخدمات الجامعية)

| رقم العبارة | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|------------------------------------|---|-----------------|-------------------|---------------|
| 19 | طلب ودفع ملف المنحة الجامعية أصبح عن بعد وبأقل تكلفة | 4,10 | ,959 | مرتفعة |
| 20 | اصبحت المنحة الجامعية شهرية وبإمكان الطالبتين معرفة إذا تم ايداعها في حسابه | 4,08 | 1,004 | مرتفعة |
| 21 | مديريات الخدمات الجامعية تستجيب بشكل فعال لمقترحات الطلاب وحل جميع مشاكلهم | 2,89 | 1,309 | متوسطة |
| 22 | تقوم مديريات الخدمات الجامعية بتحسين وتطوير خدماتهم بشكل أفضل عن الأعوام السابقة من ناحية الإيواء والإطعام وغيرها | 3,74 | 1,060 | مرتفعة |
| 23 | الاقامات تقدم برامج توعوية وثقافية وتاريخية في كل مناسبة للطلاب | 4,10 | ,922 | مرتفعة |
| 24 | هناك حاجة لتحسين خدمات الإيواء والاطعام والنقل والمنحة والنشاطات الرياضية والثقافية أكثر من الوقت الحالي | 4,62 | ,584 | مرتفعة جدا |
| متوسط عبارات جودة الخدمات الجامعية | | | | |
| | | 3,92 | ,545 | مرتفعة |

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود درجة موافقة مرتفعة على عبارات المحور الثاني (جودة الخدمات الجامعية) ويشير إلى أن المشاركين في الدراسة يظهرون ارتياحًا كبيرًا تجاه جودة الخدمات الجامعية المقدمة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقتهم 3.92، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي "مرتفعة".

كما أن قيمة الانحراف المعياري لعبارات هذا المحور بلغت 0.545، مما يؤكد تقارب وجهات النظر حول هذا المحور. ومن الملاحظ أن أقل درجة موافقة كانت على العبارة (مديريات الخدمات الجامعية تستجيب بشكل فعال لمقترحات الطلاب وحل جميع مشاكلهم) حيث بلغ متوسط موافقة أفراد العينة على العبارة 2.89، وهذا يدل على أن هناك حاجة لتحسين استجابة مديريات الخدمات الجامعية لمقترحات الطلاب.

بينما كانت أكبر درجة موافقة على العبارة (طلب ودفع ملف المنحة الجامعية أصبح عن بعد وبأقل تكلفة) حيث بلغ متوسط موافقة أفراد العينة على العبارة **4.10**، مما يعني أن هذا النظام الجديد لطلب ودفع المنحة الجامعية حقق قبولاً كبيراً بين الطلاب.

ونشير أيضاً إلى أن العبارة رقم **24** هي الأكثر تجانساً في إجابات أفراد العينة، حيث بلغ انحراف المعيار لها **0.584**، في حين أن العبارة الأقل تجانساً في الإجابات هي العبارة رقم **21** بانحراف معياري قدره **1.309**.

المبحث الثالث: عرض وتحليل واختبار الدراسة ومناقشة النتائج

المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

قبل استخدام الأساليب الإحصائية اللازمة لتحقيق من صحة الفرضيات للتوصل الى إجابة عن إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية يجب أولاً معرفة ان كان التوزيع طبيعياً (**Normal Distribution**) أم لا لتحديد نوعية الاختبارات المناسبة.

ولتحديد طبيعة التوزيع في كل محور من محاور الدراسة يتم الاعتماد على اختبار (**Shapiro-Wilk**) وذلك لكون العينة **59** وان كانت البيانات تتبع توزيع طبيعي نستخدم اختبارات معلمية أما إذا كانت لا تتبع توزيع طبيعي نستخدم اختبارات لا معلمية.

الجدول التالي يوضح اختبار (**Shapiro-Wilk**) لمحاور الدراسة كون العينة من **59** فرد

جدول (17): اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

| البعد | البيان | Shapiro-Wilk | SIG | النتيجة |
|-------|-----------------------|--------------|--------------|----------------------|
| 01 | الرقمنة | 0.973 | 0.215 | يتبع التوزيع الطبيعي |
| 02 | البرمجيات | 0.980 | 0.447 | يتبع التوزيع الطبيعي |
| 03 | الشبكات | 0.969 | 0.131 | يتبع التوزيع الطبيعي |
| | الاتصال الإلكتروني | 0.984 | 0.616 | يتبع التوزيع الطبيعي |
| | جودة الخدمات الجامعية | 0.968 | 0.123 | يتبع التوزيع الطبيعي |

المصدر: من إعداد الطالب على ظل مخرجات SPSS 25

من خلال الجدول يتضح لنا اننا قيمة الدلالة **SIG** في المحورين وكذلك أبعاد الاتصال الإلكتروني كلها أكبر من مستوى المعنوية **0.05** ومنه كل المحاور تتبع التوزيع الطبيعي لذلك نعتد على الاختبارات المعلمية في اختبار الفرضيات.

المطلب الثاني: تحليل خصائص العينة وعرض نتائج الدراسة

أولاً: الوصف الاحصائي لخصائص العينة:

H_0 : لا يوجد دور معنوي ذو دلالة احصائية للاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

H_1 : يوجد دور معنوي ذو دلالة احصائية للاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

جدول (18): ملخص مخرجات SPSS لتحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الرئيسية

| المتغيرات المستقلة | الاتصال الإلكتروني | F | SIG | T | SIG | نتيجة الاختبار |
|-----------------------|-------------------------|-------|------|------|------|----------------|
| جودة الخدمات الجامعية | $R^2=0.313$ $R=0.55$ | 25.94 | 0.00 | 5.09 | 0.00 | نقبل الفرضية |

المصدر: من إعداد الطالبتين على ظل مخرجات SPSS 25

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط بلغت (0.55) وهي قيمة موجبة وطرديّة أي انه كلما ارتفعت درجات الاتصال الإلكتروني كلما ارتفعت معه درجات جودة الخدمات الجامعية، في حين بلغت قيمة $R^2=0.313$ أي ان الاتصال الإلكتروني تفسر حوالي 31% من جودة الخدمات الجامعية، وبالنظر الى قيمة F نجد أنها بلغت (25.94) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) مما يدل ان الانحدار البسيط معنوي أما قيمة T استيونونت فتلاحظ انها بلغت 5.09 وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

$$Y = 2.09 + 0.527x$$

معادلة الانحدار البسيط: $Y = a + bx$

ومنه نقبل الفرضية التي تنص على أنه يوجد دور معنوي ذو دلالة احصائية للاتصال الإلكتروني في تحسين

الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

أ- اختبار الفرضية الأولى:

لاختبار الرئيسية نعتمد على أسلوب الانحدار الخطي.

H_0 : لا يوجد دور معنوي ذو دلالة احصائية الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

H_1 : يوجد دور معنوي ذو دلالة احصائية الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

جدول (19): ملخص مخرجات SPSS لتحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الرئيسية

| المتغيرات المستقلة | الرقمنة | F | SIG | T | SIG | نتيجة الاختبار |
|-----------------------|-------------------------|------|------|------|------|----------------|
| جودة الخدمات الجامعية | $R^2=0.112$ $R=0.33$ | 7.15 | 0.01 | 2.67 | 0.01 | نقبل الفرضية |

المصدر: من إعداد الطالبتين على ظل مخرجات SPSS 25

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط بلغت (0.33) وهي قيمة موجبة وطرديّة أي انه كلما زادت الرقمنة ارتفعت معه درجات جودة الخدمات الجامعية، في حين بلغت قيمة $R^2=0.112$ أي ان الرقمنة تفسر حوالي 11.2% من جودة الخدمات الجامعية، وبالنظر الى قيمة F نجد أنها بلغت (7.15) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) مما يدل ان الانحدار البسيط معنوي أما قيمة T استيوذنت فتلاحظ انها بلغت 2.67 وهي قيمة دالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05)

$$Y = 2.64 + 0.319x$$

معادلة الانحدار البسيط: $Y = a + bx$

ومنه نقبل الفرضية التي تنص على أنه يوجد دور معنوي ذو دلالة احصائية الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية

عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

ب- اختبار الفرضية الثانية:

لاختبار الفرضية نعتمد على أسلوب الانحدار الخطي.

H_0 : لا يوجد دور معنوي ذو دلالة احصائية البرمجيات في تحسين الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

H_1 : يوجد دور معنوي ذو دلالة احصائية البرمجيات في تحسين الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

جدول (20): ملخص مخرجات SPSS لتحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الرئيسية

| المتغيرات المستقلة | البرمجيات | F | SIG | T | SIG | نتيجة الاختبار |
|-----------------------|-------------------------|-------|------|------|------|----------------|
| جودة الخدمات الجامعية | $R^2=0.244$ $R=0.49$ | 18.37 | 0.00 | 4.28 | 0.00 | نقبل الفرضية |

المصدر: من إعداد الطالبتين على ظل مخرجات SPSS 25

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط بلغت (0.49) وهي قيمة موجبة وطرديّة أي انه كلما ارتفعت درجات البرمجيات ارتفعت معه جودة الخدمات الجامعية، في حين بلغت قيمة $R^2=0.244$ أي ان البرمجيات تفسر حوالي 24.4% من جودة الخدمات الجامعية، وبالنظر الى قيمة F نجد أنها بلغت (18.37) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) مما يدل ان الانحدار البسيط معنوي أما قيمة T استيوودنت فتلاحظ انها بلغت 4.28 وهي قيمة دالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05)

$$Y = 2.72 + 0.363x$$

معادلة الانحدار البسيط: $Y = a + bx$

ومنه نقبل الفرضية التي تنص على أنه يوجد دور معنوي ذو دلالة احصائية للبرمجيات في تحسين الخدمات الجامعية

عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

ت- اختبار الفرضية الثالثة:

لاختبار الفرضية نعتمد على أسلوب الانحدار الخطي.

H_0 : لا يوجد دور معنوي ذو دلالة احصائية للشبكات في تحسين الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$

H_1 : يوجد دور معنوي ذو دلالة احصائية للشبكات في تحسين الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$

جدول (21): ملخص مخرجات SPSS لتحليل الانحدار الخطي البسيط الفرضية الفرعية الثالثة

| نتيجة الاختبار | SIG | T | SIG | F | الشبكات | المتغيرات المستقلة |
|----------------|-------|------|-------|-------|-------------------------|-----------------------|
| نقبل الفرضية | 0.000 | 4.60 | 0.000 | 21.19 | $R^2=0.271$ $R=0.52$ | جودة الخدمات الجامعية |

المصدر: من إعداد الطالبتين على ظل مخرجات SPSS 25

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط بلغت (0.52) وهي قيمة موجبة وطرديّة أي انه كلما كانت الشبكات ممتازة كلما ارتفعت معه جودة الخدمات الجامعية، في حين بلغت قيمة $R^2=0.271$ أي ان الشبكات تفسر حوالي 27.1% من جودة الخدمات الجامعية، وبالنظر الى قيمة F نجد أنها بلغت (21.19) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) مما يدل ان الانحدار البسيط معنوي أما قيمة T استيودنت فتلاحظ انها بلغت 4.60 وهي قيمة دالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05).

$$Y = 3.17 + 0.281x$$

معادلة الانحدار البسيط: $Y = a + bx$

ومنه نقبل الفرضية التي تنص على أنه يوجد دور معنوي ذو دلالة احصائية للشبكات في تحسين الخدمات الجامعية

عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$

ثانيا: عرض نتائج المقابلة

- 1- أكدت دراستنا أنه يوجد دور كبير في تحسين الخدمات الجامعية عند تطبيق الاتصال الالكتروني من جانب الموظفين
- 2- أكدت الدراسة بأنه لا يوجد تخلص تام من الارشيف الورقي في المديرية
- 3- اظهرت نتائجنا أن بفضل تطبيق الاتصال الالكتروني في الخدمات الجامعية أصبح الولوج الى جميع الخدمات سهل جد على طريقة التقليدية
- 4- أكدنا أنه تم زيادة في الرضا الوظيفي للموظفين نظرا لتخفيف الاعباء الورقية عليهم
- 5- واتضح لنا ما يعيق تطبيق الاتصال الالكتروني في عدم وجود اجهزة متطورة للعمل ونقص في تدفق الانترنت
- 6- أكدت نتائج الدراسة بأنه تم تسهيل العمل عليهم وتسريع المردودية وتوفير معطيات أكثر

خلاصة الفصل الثاني:

لقد تم عرض الدراسة الميدانية من خلال تحليل أسئلة الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة عشوائية من طلبة من أجل جمع الآراء والبيانات الخاصة بالدراسة والتي تم معالجتها احصائيا باستخدام برنامج SPSS النسخة 25 انطلقنا بإثبات صدق الدراسة ثم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات والنسب المئوية وقمنا بتحليلها حيث وجدنا درجات الموافقة في المحور الأول والثاني (مرتفعة) ، ثم قمنا باختبار الفرضيات التي أظهرت أن هناك دور للاتصال الالكتروني في تحسين الخدمات الجامعية، وهذا يعني أن هناك علاقة إيجابية قوية تربط بين الاتصال الالكتروني و جودة الخدمات الجامعية وهذا ما تم اثباته من طرف اجابات مدير ورؤساء مصالح مديرية الخدمات الجامعية الذين تم استجوابهم عن طريق المقابلة

خاتمة

من خلال النتائج التي تحصلنا عليها من خلال دراستنا لدور الاتصال الالكتروني في تحسين الخدمات الجامعية، يمكن التأكيد على دور الاتصال الالكتروني في تفعيل وتطوير الخدمات الجامعية المقدمة لطلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، فقد أظهرت الدراسة وجود دور هام للاتصال الالكتروني في تحسين الخدمات الجامعية. وايضا وجود تأثير للاتصال الالكتروني في الرقمنة والبرمجيات والشبكات، كما أن الدراسة كشفت عن تأثير إيجابي للاتصال الالكتروني في تفعيل جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة بشكل عام.

يمكن أن نستنتج أن الاستخدام الجيد للاتصال الالكتروني يساهم في تعزيز جودة الخدمات الجامعية، وهذا يمكن أن يشمل تحسين التواصل وتسهيل الوصول إلى المعلومات وتحفيز التعاون بين مختلف الأقسام والفروع لمديرية الخدمات وبناءً على هذه النتائج، يمكن لمديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة أن تركز على تعزيز وتطوير استخدام الاتصال الالكتروني كأداة استراتيجية لتعزيز جودة الخدمات الجامعية وتحسين نتائجها.

وانطلاقاً من النتائج السابقة الذكر يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات:

- الاستفادة القصوى من المكتبات الرقمية والمنصات التعليمية المتوفرة في الإقامات الجامعية، حيث توفر موارد تعليمية قيمة يمكن أن تساعد في إنجاز الوظائف والمشاريع الأكاديمية بشكل فعال كما توفير أدوات ومنصات داخلية على الشبكة لإدارة المشاريع والتعاون بين الفرق والأقسام لتحسين كفاءة العمل وتحقيق الأهداف المشتركة؛
- على الطلاب متابعة مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بمديرية الخدمات الجامعية للاستفادة من المعلومات والتحديثات التي تنشر، وكذلك لتقديم أي استفسارات أو مقترحات لديهم؛
- تحميل واستخدام تطبيق MYBUS لمعرفة أوقات تحرك الحافلات الجامعية بدقة، مما يساعدهم على تنظيم وقتهم بشكل أفضل والوصول إلى وجهاتهم دون تأخير؛
- الاستفادة من البرمجيات الحديثة التي تستثمر فيها الخدمات الجامعية، والتي تهدف إلى تلبية احتياجاتهم الأكاديمية والإدارية بشكل أفضل؛
- الاعتماد على شبكة الإنترنت المتوفرة في مديرية الخدمات للبحث والدراسة، والتواصل مع الأساتذة والزملاء؛
- متابعة أي تحديثات أو تطورات في البنية التحتية للشبكات عالمياً وتطبيقها داخل الجامعات للاستفادة منها بشكل كامل؛
- متابعة المعلومات والبيانات التي تقدمها مديرية الخدمات الجامعية عبر المنصات وشبكات التواصل الاجتماعي، والتي يمكن أن تكون مفيدة في حياتهم الأكاديمية واليومية؛

- عدم التردد في تقديم مقترحاتهم ومشاكلهم لمديريات الخدمات الجامعية، التي تستجيب بشكل فعال، مما يسهم في تحسين جودة الحياة الجامعية للجميع.

آفاق الدراسة:

- ✓ دور الاتصال الالكتروني في تحسين صورة مديرية الخدمات الجامعية.
- ✓ تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في تعزيز جودة الخدمات الجامعية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

1. عبد الله بن عبد الرحمن البريدي، الاتصال الفعال، الدار الجامعية، القاهرة، 2008
2. موسوعة العروس، الاتصالات من البداية حتى الانترنت، أنطوان الحاشم عويدلت للنشر، بيروت، 2002، ص21.
3. ماهر الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، الاعلام الرقمي الجديد، دار الاعصار العلمي، عمان
4. المركز العربي للبحوث العربية لدول الخليج، (2000)، الموسم الثقافي التربوي للمركز. شبكة الانترنت ما لها وما عليها، مكتبة المركز العربي للبحوث.
5. مصطفى يوسف كافي، (2011). الادارة الاليكترونية (الطبعة 01). دمشق، سوريا: دار ومؤسسة رسلان.
6. بوحنيه قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2010
7. سالي زكي محمد حسن، فن التدريب الإبداعي، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013

المجلات:

8. احمد ميلي سمية، بن رجم عبد الغفار، منصور حمزة، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد، المجلد 01، العدد 03، 2018
9. حسين آيت عيسى، انعكاسات الظروف المعيشية على التحصيل العلمي للطالب، دراسة سابقة في علم الاجتماع التربوي، جامعة الجزائر، سنة 2003
10. محمود علي، م محمد، (2023). بيئة تعلم إلكترونية لتنمية بعض مهارات التحول الرقمي لدى أخصائي تكنولوجيا التعليم في ضوء رؤية مصر 2030، المجلة التربوية لتعليم الكبار

11. أحمد شاكر صالح، "معايير تصميم رمز الاستجابة السريعة (QR Code) في بيئات التعلم

الإلكتروني وأوجه تطبيقاته، مجلة تكنولوجيا التعليم والتعلم الرقمي

الرسائل والأطروحات:

12. حمري هاجر، دالي سلمى، (أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العمل الإخباري) رسالة ماستر

في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع فرع علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال

وعلم المكتبات، جامعة 8 ماي 1945 بقالمة، 2016

13. لامية تركي: (دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية) رسالة ماستر في تخصص إدارة

وعم، شعبة علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016

14. حلايية حدة، خراز خيرة: (التنظيم القانوني للخدمات الجامعية) رسالة لنيل شهادة ماستر، جامعة

العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2020

15. موسى خويلد. السلطة الرمزية للفاعلين في المجال الاجتماعي وعلاقتها بإنتاج السلطة غير

الرسمية في الادارة المحلية دراسة ميدانية لبلدية ابن ناصر بن شهرة الاغواط. 2012/2013

مراجع اجنبية:

16. Saidani Amel : La Communication Commerciale et son Impact sur la Prise de Decision d'achat du Consommateur, Magister en Sciences Commerciales Algerie, Institut National du Commerce (INC), 2006

17. Crane A, Glozer S. Researching corporate social responsibility communication: Themes, opportunities and challenges. Journal of management studies. 2016

18.

19. Lowry PB, Romano NC, Jenkins JL, Guthrie RW. The CMC interactivity model: How interactivity enhances communication quality and process satisfaction in lean-media groups. Journal of Management Information Systems. 2009

20. ALGEHANI, HIND HAMED. An Empirical Study on Civil Status Administration in Jeddah Field Study on Civil Status Administration in Jeddah. 2009

المواقع الالكترونية:

21. onou.dz . (تاريخ الاطلاع: 2024/05/18). مديرية الخدمات الجامعية بالجزائر ؟ تم onou.dz

من الاسترداد

22. doumsilap.dz الموقع الالكتروني لمديرية الخدمات الجامعية المسيلة القطب

المواد القانونية:

23. بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 مايو 2004 الذي يحدد التنظيم الاداري للديوان الوطني

للخدمات الجامعية ومديريات الخدمات الجامعية وكذا الاقامات الجامعية، الجريدة الرسمية العدد 08

المؤرخ في 08 فيفري 2004 وبموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 215 جانفي 2004.

24. المادة 13 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 يناير 2004 الذي يحدد التنظيم الوطني للديوان

الوطني للخدمات الجامعية وكذا الاقامات الجامعية.

25. المادة 14 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 يناير 2004 الذي يحدد التنظيم الوطني للديوان

الوطني للخدمات الجامعية وكذا الاقامات الجامعية.

26. مادة 15 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 يناير 2004 الذي يحدد التنظيم الوطني للديوان

الوطني للخدمات الجامعية وكذا الاقامات الجامعية.

27. المادة 19 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 يناير 2004 الذي يحدد التنظيم الوطني للديوان

الوطني للخدمات الجامعية وكذا الاقامات الجامعية.

الملاحق

الملحق (1): الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Mohamed Boudiaf University of M'sila

Faculty of Economic, Commercial and

Management Sciences

Department of Management



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الاستمارة

تقدم هذه الاستمارة لإجراء دراسة ميدانية في إطار تحضير ونيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص "إدارة أعمال" والرسالة تحت عنوان " دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية دراسة ميدانية لمديرية الخدمات الجامعية بالمسيلة " ومن خلال هذه الاستمارة سنحاول التعرف على واقع دور الاتصال الإلكتروني في المؤسسات الجامعية الجزائرية ودورها في تحسين الخدمات.

لذا نرجو منكم ملئ الاستبيان والاجابة على الاسئلة بوضع العلامة (X) في المكان المناسب، وليكن في علمكم أن الإجابات تستخدم لأغراض علمية بحثية لا غير.

وفي الأخير نشكركم على مساهمتكم الفعالة التي لها دور كبير في مساعدتنا لحل إشكالية البحث في إطار البحث العلمي.

المشرفة: شني صورية

من إعداد الطلبة: خضراوي وهيبة، قيصر سهام

2023/2024

ملاحظة: الإجابة تكون بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

القسم الاول: المعلومات الشخصية

| الرقم | المتغيرات | |
|-------|----------------|------------------|
| 01 | الجنس | ذكر |
| | | أنثى |
| 02 | السن | من 18-23 سنة |
| | | من 23-25 سنة |
| | | من 25-30 سنة |
| 03 | طالب | ليسانس |
| | | ماستر |
| 04 | السنة الدراسية | سنة أولى ليسانس |
| | | سنة ثانية ليسانس |
| | | سنة ثالثة ليسانس |
| | | سنة أولى ماستر |
| | | سنة ثانية ماستر |

القسم الثاني: أسئلة الاستبيان

| المحور الأول: الاتصال الإلكتروني | | | | | |
|----------------------------------|-----------|-------|-------|------------|---|
| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | الرقمنة |
| | | | | | 01 الرقمنة في قطاع الخدمات الجامعية ساهمت في تحسين الخدمات الموجهة للطلبة |

| | | | | | | |
|----------------|-----------|-------|-------|------------|---|----|
| | | | | | تعتمد الإقامة الجامعية على الماسح الضوئي وتقنية البصمة في الدخول للإقامات | 02 |
| | | | | | أصبح الدخول للإقامات أكثر أمنا بفضل تقنية الماسح عكس طريقة البطاقات الورقية التي استخدمت سابقا | 03 |
| | | | | | توفر الاقامات الجامعية المكتبات الرقمية والمنصات التعليمية التي تساعد الطلاب في حل وظائفهم | 04 |
| | | | | | زادت الرقمنة من مستوى الشفافية والوضوح وكذلك تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة وتحسن في تسيير عمليات الخدمات الجامعية | 05 |
| | | | | | أصبح كل طالب جامعي يمتلك بطاقة طالب تشحن الكترونيا | 06 |
| | | | | | بطاقة الطالب والماسح الضوئي قلل من طابور الاطعام عند الدخول للأكل وأصبح كل طالب يستفيد من وجبة واحدة فقط | 07 |
| | | | | | بفضل التحديثات الجديدة في الطعام أصبح جميع الطلبة المتأخرين يستفادون من وجبتهم كاملة بدون نقص مثل السابق | 08 |
| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | البرمجيات | |
| | | | | | البرمجيات التي تستخدمها مديرية الخدمات الجامعية سهلة الاستخدام | 01 |
| | | | | | تمتلك مديرية الخدمات الجامعية مواقع لتواصل الاجتماعي يلبي تساؤلات الطلبة | 02 |
| | | | | | بفضل تطبيق mybus أصبح للطلاب معرفة وقت تحرك الحافلات الجامعية بضبط | 03 |

| | | | | | | |
|---|-----------|-------|-------|------------|--|----|
| | | | | | وجود البرمجيات يمكن أن تسهم في توفير معلومات دقيقة حول جدول الفعاليات الرياضية والنشاطات الثقافية وتفصيلها للطلاب | 04 |
| | | | | | البرمجيات المستخدمة تساهم في تحسين كفاءة العمليات وتلبي توقعات بشأن سرعة الاستجابة والأداء العام في الخدمات الجامعية | 05 |
| | | | | | تقوم الخدمات الجامعية بالاستثمار بشكل كافي في تحديث وتطوير البرمجيات لتلبية احتياجات الطلاب والموظفين | 06 |
| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | الشبكات | |
| | | | | | توفر شبكة الانترنت في مديرية الخدمات كافي ومناسب | 01 |
| | | | | | قطاع الخدمات الجامعية يستثمر بشكل كافي في تحديث وتطوير البنية التحتية للشبكات. | 02 |
| | | | | | أجد ان مديرية الخدمات الجامعية توفر تغطية شبكة الانترنت في لإقامات | 03 |
| | | | | | شبكات التواصل الاجتماعي لمديرية الخدمات الجامعية تقدم لطلاب مختلف المعلومات والبيانات التي يحتاجها | 04 |
| المحور الثاني: جودة الخدمات الجامعية | | | | | | |
| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | الخدمات الجامعية | |
| | | | | | طلب ودفع ملف المنحة الجامعية أصبح عن بعد وبأقل تكلفة | 01 |
| | | | | | اصبحت المنحة الجامعية شهرية وبإمكان الطالب معرفة إذا تم ايداعها في حسابه | 02 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----|---|
| | | | | | 03 | مديريات الخدمات الجامعية تستجيب بشكل فعال لمقترحات الطلاب وحل جميع مشاكلهم |
| | | | | | 04 | تقوم مديريات الخدمات الجامعية بتحسين وتطوير خدماتهم بشكل أفضل عن الأعوام السابقة من ناحية الإيواء والإطعام وغيرها |
| | | | | | 05 | الاقامات تقدم برامج توعوية وثقافية وتاريخية في كل مناسبة للطلاب |
| | | | | | 06 | هناك حاجة لتحسين خدمات الإيواء والإطعام والنقل والمنحة والنشاطات الرياضية والثقافية أكثر من الوقت الحالي |

شكرا لكم

الملحق (2): دليل المقابلة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Mohamed Boudiaf University of M'sila

Faculty of Economic, Commercial and

Management Sciences

Department of Management



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

دليل المقابلة

سيدي الكريم/ سيدي الكريمة تهدف هذه الدراسة إلى إعداد بحث علمي حول موضوع "دور الاتصال الإلكتروني في تحسين الخدمات الجامعية دراسة ميدانية لمديرية الخدمات بالمسيلة" نرجو تطوعك والإجابة عن الأسئلة التالي بعناية واهتمام

المشرفة: شني صورية

من إعداد الطلبة: خضراوي وهيبة، قيصر سهام

2024/2023

أولاً: المعلومات الشخصية:

نوع المنصب:

الإجابة

سنوات العمل:

الإجابة

المستوى التعليمي

الإجابة

ثانياً: أسئلة خاصة بأثر الاتصال الالكتروني في الخدمات الجامعية:

ما الذي تطلبه الامر منكم للانتقال من العمل بأساليب تقليدية الى العمل بيئة تعتمد على الاتصال الالكتروني؟

الإجابة

عند تطبيق الاتصال الالكتروني في مديرية الخدمات الجامعية هل واجهتم صعوبات في ذلك؟

الإجابة

كيف ساهم الاتصال الالكتروني في تحسين (خدمة الايواء، خدمة المنحة، خدمة الاطعام، خدمة النقل)

الإجابة

ماذا استفدت انت كموظف من الاتصال الالكتروني؟

الإجابة

كم زاد مستوى الرضا الوظيفي لديكم عند تطبيقكم للاتصال الالكتروني؟

الإجابة

هل تم التخلص النهائي من الارشيف الورقي في كل مصالح المديرية عند تطبيق الاتصال الالكتروني؟

الإجابة

الملحق (3): الأساتذة المحكمين

جدول (22): قائمة الأساتذة المحكمين

| الجامعة | الدرجة العلمية | الأستاذ |
|-------------------------|----------------------|------------------------|
| جامعة محمد بوضياف مسيلة | استاذ محاضر | براهيمي نادية |
| جامعة محمد بوضياف مسيلة | استاذ محاضر أ | رابح الوافي |
| جامعة محمد بوضياف مسيلة | استاذ التعليم العالي | بركاتي حسين |
| جامعة محمد بوضياف مسيلة | دكتور | عبد الكريم هاجر مسعودة |

الملحق (4): نتائج مخرجات SPSS

Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| الرقمنة | ,098 | 59 | ,200* | ,973 | 59 | ,215 |

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| الشبكات | ,093 | 59 | ,200* | ,969 | 59 | ,131 |

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| البرمجيات | ,107 | 59 | ,091 | ,980 | 59 | ,447 |

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| الاتصال الاليتروني | ,065 | 59 | ,200* | ,984 | 59 | ,616 |

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| جودة الخدمات | ,130 | 59 | ,014 | ,968 | 59 | ,123 |

a. Lilliefors Significance Correction

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,852 | 18 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,60 | 6 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,717 | 2 |

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,559 ^a | ,313 | ,301 | ,48377 |

a. Predictors: (Constant), جودة_الخدمات

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 6,073 | 1 | 6,073 | 25,947 | ,000 ^b |
| | Residual | 13,340 | 57 | ,234 | | |
| | Total | 19,413 | 58 | | | |

a. Dependent Variable: الاتصال_الايلكتروني

b. Predictors: (Constant), جودة_الخدمات

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,154 | ,462 | | 2,499 | ,015 |
| | جودة_الخدمات | ,594 | ,117 | ,559 | 5,094 | ,000 |

a. Dependent Variable: الاتصال_الايلكتروني

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,334 ^a | ,112 | ,096 | ,51835 |

a. Predictors: (Constant), الرقمنة

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 1,922 | 1 | 1,922 | 7,154 | ,010 ^b |
| | Residual | 15,315 | 57 | ,269 | | |
| | Total | 17,237 | 58 | | | |

a. Dependent Variable: جودة_الخدمات

b. Predictors: (Constant), الرقمنة

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,644 | ,484 | | 5,463 | ,000 |
| | الرقمنة | ,319 | ,119 | ,334 | 2,675 | ,010 |

a. Dependent Variable: جودة_الخدمات

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,494 ^a | ,244 | ,231 | ,47821 |

a. Predictors: (Constant), البرمجيات

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 4,202 | 1 | 4,202 | 18,376 | ,000 ^b |
| | Residual | 13,035 | 57 | ,229 | | |
| | Total | 17,237 | 58 | | | |

a. Dependent Variable: جودة_الخدمات

b. Predictors: (Constant), البرمجيات

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,727 | ,287 | | 9,508 | ,000 |
| | البرمجيات | ,363 | ,085 | ,494 | 4,287 | ,000 |

a. Dependent Variable: جودة_الخدمات

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,521 ^a | ,271 | ,258 | ,46950 |

a. Predictors: (Constant), الشيكات

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 4,673 | 1 | 4,673 | 21,197 | ,000 ^b |
| | Residual | 12,565 | 57 | ,220 | | |
| | Total | 17,237 | 58 | | | |

a. Dependent Variable: جودة_الخدمات

b. Predictors: (Constant), الشيكات

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3,173 | ,175 | | 18,160 | ,000 |
| | الشيكات | ,281 | ,061 | ,521 | 4,604 | ,000 |

a. Dependent Variable: جودة_الخدمات

الاتصال_الالكتروني

| | | |
|--|---------------------|--------|
| الاتصال_الالكتروني | Pearson Correlation | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | |
| | N | 59 |
| الرهضة في قطاع الخدمات الجامعية ساهمت في تحسين الخدمات الموجهة للطلاب | Pearson Correlation | ,270* |
| | Sig. (2-tailed) | ,039 |
| | N | 59 |
| تعتمد الإقامة الجامعية على الماسح الضوئي ونقطة الصمة في الاذول لإقامات | Pearson Correlation | ,261* |
| | Sig. (2-tailed) | ,046 |
| | N | 59 |
| أصبح الاذول لإقامات أكثر أمنا بفضل تقنية الماسح عكس طريقه البطاقات الورقية التي استخدمت سابقا | Pearson Correlation | ,387** |
| | Sig. (2-tailed) | ,002 |
| | N | 59 |
| نوفر الاقامات الجامعية المكتبات الرهضة والمنصات التعليمية التي تساعد الطلاب في حل وظائفهم | Pearson Correlation | ,528** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| زادت الرهضة من مستوى الشفافية والوضوح وكذلك تظيل الكاليف وزيادة الكفاءة وتحسن في سير عمليات الخدمات الجامعية | Pearson Correlation | ,462** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| أصبح كل طالب جامعي يمتلك بطاقة طالب تسن الكروتبا | Pearson Correlation | ,385** |
| | Sig. (2-tailed) | ,003 |
| | N | 59 |
| بطاقة الطالب والماسح الضوئي قلل من طابور الاطعام عند الاذول للأكل وأصبح كل طالب يستفيد من وجبه واحده فقط | Pearson Correlation | ,440** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| تفضل التحديثات الجديده في الطعام أصبح جميع الطلبة المتأخرين يستفيدون من وجبتهم كامله بدون نقص مثل السابق | Pearson Correlation | ,638** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| البرمجيات التي تستخدمها مديرية الخدمات الجامعية سهله الاستخدام | Pearson Correlation | ,446** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| تمتلك مديرية الخدمات الجامعية مواقع لتواصل الاجتماعي بطني لتساؤلات الطلبة | Pearson Correlation | ,710** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |

| | | |
|--|---------------------|--------|
| تفضل تطبيق mybus أصبح للطلاب معرفة وقت محرك الحافلات الجامعية بصيظ | Pearson Correlation | ,691** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| وجود البرمجيات يمكن أن تسهم في توفير معلومات دقيقة حول جدول الفعاليات الرياضية والانشطات الثقافية ونفاصيها للطلاب | Pearson Correlation | ,550** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| البرمجيات المستخدمة تساهم في تحسين كفاءه العمليات وتبلي توقعات بشأن سرعه الاستجابة والاداء العام في الخدمات الجامعية | Pearson Correlation | ,621** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| تقوم الخدمات الجامعية بالاستثمار بشكل كافي في تحديث وتطوير البرمجيات لتلبي احتياجات الطلاب والموظفين | Pearson Correlation | ,684** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| نوفر شبكة الانترنت في مديرية الخدمات كافي ومناسب | Pearson Correlation | ,639** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| قطاع الخدمات الجامعية يستثمر بشكل كافي في تحديث وتطوير البنية التحتية للشبكات | Pearson Correlation | ,506** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| أجد ان مديرية الخدمات الجامعية توفر تخطيطه شبكة الانترنت في إقامات | Pearson Correlation | ,594** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| شبكات التواصل الاجتماعي لمديرية الخدمات الجامعية تقدم لطلاب مختلف المعلومات والبيانات التي يحتاجها | Pearson Correlation | ,640** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |

| | | جوده_الخدمات |
|--|---------------------|--------------|
| جوده_الخدمات | Pearson Correlation | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | |
| | N | 59 |
| طلب ودفع ملف المنحة الجامعية أصبح عن بعد وبأقل تكلفه | Pearson Correlation | ,542** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| اصبحت المنحة الجامعية شهرية وبإمكان الطالب معرفه إذا تم ابدأها في حسابه | Pearson Correlation | ,510** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| مديرات الخدمات الجامعية تستجيب بشكل فعال لمقرحات الطالب وحل جميع مشاكلهم | Pearson Correlation | ,654** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| تقوم مديرات الخدمات الجامعية بتحسين وتطوير خدماتهم بشكل أفضل عن الأعوام السابقه من ناحية الإيواء والإطعام وغيرها | Pearson Correlation | ,718** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| الإقامات تقدم برامج توعويه وثقافيه ودار بخبه في كل مناسبة للطالب | Pearson Correlation | ,489** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 59 |
| هناك حاجة لتحسين خدمات الإيواء والإطعام والنقل والمنحة والنشاطات الرئاصيه والثقافيه أكثر من الوت الحالي | Pearson Correlation | ,291* |
| | Sig. (2-tailed) | ,025 |
| | N | 59 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الملحق (5): طلب إجراء التبرص الميداني



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



المسيلة في: 24 AVR. 2024

رقم: / /

إلى السيد: مدير مركز بيطريية المسيلة
المسيلة القطب

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التبرص 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: إدارة الأعمال...
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء تبرصهم الميداني بمؤسستكم.
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

| الرقم | الاسم واللقب | رقم بطاقة الطالب | رقم ب.ت.و/ ر.س | الإمضاء |
|----------------------------------|---------------|------------------|----------------|---------|
| 01 | ثيبر سهام | 191932077316 | 210149792 | |
| 02 | حنزاري وهيبية | 191932074796 | 209753171 | |
| عنوان المذكرة: ... | | | | |
| المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء) | | | | |
| هيئة التبرص (الإمضاء والختم) | | | | |
| رئيس القسم (الإمضاء والختم) | | | | |

قرار مدير التسيير

الملحق (6): تصريحات شرفية بالالتزام بمعايير النزاهة.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم:

Université Mohamed Boudiaf a M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion
Département:



تصريح شرفي
بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): خديجة ورياح وحميدة المولود(ة) بتاريخ 2008 بـ: الاحمال
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم 29763171 الصادرة بتاريخ 2023 عن: بلدية الاحمال
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة الأعمال خلال السنة الجامعية: 2023
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور التحصيل الإلكتروني في تحسين
الخدمات الجامعية

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ:/...../.....

التوقيع و البصمة

.....


المجلس الشعبي البلدي
الاحمال يوم: 2024
عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
والتفويض منه
عن الإدارة الإقليمية
المسماة أبو سفيان





تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): تقيصر محمد همام المولود(ة) بتاريخ: 2001 / 03 / 05 بـ: عين الصالح
العامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 280849799 الصادرة بتاريخ: 2024.03.16 عن: بلدية عين الصالح
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: التسيير تخصص: إدارة الأعمال خلال السنة الجامعية: 23 / 24
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور الاستثمار الاكسبروي في تحسين
.....
.....
.....

أصرح بشرقي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: / /

التوقيع و البصمة



