وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Te ssa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

اتجاهات الطلبة الجامعيين نحو استخدام تكنولوجا المعلومات في الجامعة دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة-

من إعداد الطلبة:
- نور الدين آيت يحيى
- ياسين جدي

إشراف الأستاذ(ة): مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D
- أ.د. فيروز

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
صوالحية منير	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
فيروز صولة	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
شبايكي حاتم	ب	متحنا

السنة الدراسية 2025/2024

الشكر والعرفان

الحمد لله ربي العالمين حمدا للذّي ذّم السحاب وأجراها ورحّل الرياح وعرّاها وأقعد الجبال وذرّاها وامات الأرض وأحياها وخلق النفس وسوّاها أحمده على تعداد الإنعام، على نعمة القرآن والإسلام وجعل القرآن الكريم ريا لعطش العلماء ومحاجا لطرق
الصلحاء ودواء ليس بعده داء ثم نصلي ونسلم على صراط الامة الواضح صلوات ربي وسلامه عليه أما بعد:

نتقدم بالشكر والامتنان الخالص للأستاذة الدكتورة: **صولة فيروز** التي تفضلت مشكورة بالإشراف على هذه المذكرة لما قدمته لنا من نصح وتوجيه والتي منحتنا من وقتها الثمين وعلمها النافع ما أعاننا على إتمام هذا العمل.

نوجه تحية من الحب والتقدير والشكر إلى كل أعضاء لجنة المناقشة الذين تكرموا بقراءة هذا البحث المتواضع، وتقويمه بتوجيهاتهم.

كما نتقدم بالشكر إلى أساتذتنا الأفاضل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ونقول لهم :طلعتم علينا كالكواكب في الدجى وسرتم بنا كالسحائب في الجدب.

الإهداء

يقول الله تعالى { لئن شكرتم لأزيدكم ولئن كفرتم إنّ عذابي لشديد}

فإن كل النعم التي نعيش فيها هي من فضل الله سبحانه وتعالى، وهي تخفى
على كثير من الناس، وربما يكون البعض عارفا لها.
الى نفسي لأنني لم أستسلم رغم الصعاب...
الى نفسي لكل محنة مررت بها وقاومت ونجحت في تغلبي عليها...
الى نفسي لأنني مازلت أصارع من أجل تحقيق أهدافي...
الى والدتي التي كانت السند لي
الى والدي الذي شجعني من أجل إكمال مسيرتي الدراسية
الى صديقي ياسين الذي أعانني في كتابة بحثي هذا.
الى زملائي الكرام والزميلات

الطالب: نور الدين آيت يحيى

الإهداء

الى عائلتي العزيزة:

أمي و أبي لكم مني كل الحب والإحترام والتقدير. أنتم سبب قوتي و إلهامي بفضل دعمكم المستمر وتشجيعكم

إستطعت تحقيق الكثير من أحلامي والوصول الى المرحلة الأخيرة في التعليم العالي أتمني أن تبقى روابطنا قوية دائما و أن أشارك سويا المزيد من اللحظات الجميلة

من خالص تمنياتي.

الطالب: جدي ياسين

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على إتجاهات الطلبة الجامعيين نحو تكنولوجيا المعلومات في الجامعة حيث تمحورت اشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده :**ما اتجاهات الطلبة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعة؟** تم الاعتماد في هذه الدراسة على عينة عشوائية طبقية لطلبة علم الإجتماع، بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية لجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، حيث بلغ عددهم 117 مفردة، واستخدمنا أداة الاستبيان كأداة رئيسية وأداة الملاحظة كأداة ثانوية وفق المنهج الوصفي لوصف موضوع تكنولوجيا المعلومات في العمليات والخدمات الجامعية، وذلك للوصول الى نتائج أكثر دقة حيث تم التوصل في الأخير الى نتيجة عامة مفادها أن الاتجاهات الايجابية لدى الطلبة الجامعيين نحو التطبيقات والمواقع الالكترونية في كل من العمليات الجامعية والخدمات الجامعية تبقى غير كافية بالقدر الذي كنا نتوقعه، فاتجاهات الطلبة محايدة قريبة من الايجابية.

الكلمات المفتاحية: الطلبة، تكنولوجيا المعلومات، الخدمات الجامعية، العمليات الجامعية، الجامعة.

Abstract:

This study aims to explore university students' attitudes toward information technology at the university. The central research question guiding this study was: *What are the students' attitudes toward the use of information technology at the university?* A stratified random sample of

sociology students from the Faculty of Humanities and Social Sciences at Martyr Sheikh Larbi Tebessi University was used, totaling 117 participants. The main data collection tool was a questionnaire, supplemented by observation as a secondary tool. The study employed a descriptive approach to examine the role of information technology in university operations and services, with the aim of achieving more accurate results. The study ultimately concluded that although university students demonstrate positive attitudes toward electronic applications and websites used in university operations and services, these attitudes are not as strong as expected. Overall, students' attitudes are neutral, leaning slightly toward the positive.

Keywords: Students, Information Technology, University Services, University Operations, University.

الفهارس

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات.	
فهرس الجداول.	
فهرس الأشكال.	
الفصل الأول: البناء التصوري والمفاهيمي للدراسة	
مقدمة	02
1- إشكالية الدراسة	03
2- فرضيات الدراسة	05
3- أهداف الدراسة	05
4- أهمية الدراسة	05
5- أسباب إختيار الموضوع	06
6- بناء مفاهيم الدراسة	06
7- الدراسات السابقة	08
8- تعقيب على الدراسات السابقة	13
9- نظرية الحتمية التكنولوجية عند مارشال ماكلوهان (1964)	14
الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في الجامعة الجزائرية	
تمهيد	18
1- تطور تكنولوجيا المعلومات	18
2- متطلبات تكنولوجيا المعلومات	19
3- وظائف ومؤشرات تكنولوجيا المعلومات	19
4- مكونات تكنولوجيا المعلومات	22
5- أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات	24
6- خصائص وأنواع تكنولوجيا المعلومات	26
خلاصة الفصل الثاني	29
الفصل الثالث : الخدمات الجامعية في الجزائر	
تمهيد	31
1- التطور المؤسساتي للخدمات الجامعية	31
2- خصائص الخدمات الجامعية	33
3- أهمية الخدمات الجامعية	34

4- أهداف الخدمات الجامعية	35
5- أشكال الخدمات الجامعية	36
خلاصة الفصل الثالث	37
الجانب الميداني	
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
تمهيد	40
1- مجالات الدراسة: المكاني-البشري-الزماني.	40
2- منهج الدراسة	42
3- أدوات جمع البيانات	42
4- عينة الدراسة.	44
5- أساليب تحليل البيانات	46
6- تحليل النتائج وتفسير البيانات	47
خلاصة الفصل الرابع	50
الفصل الخامس عرض وتحليل بيانات الدراسة ونتائجها	
تمهيد	52
1- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى.	52
2- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية	69
3- التحليل الاحصائي للمحور الثاني ككل	79
4- النتائج الجزئية المتعلقة بالفرضية الأولى	80
5- النتائج العامة المتعلقة بالفرضية الأولى	80
6- .التحليل الاحصائي للمحور الثالث ككل	81
7- النتائج الجزئية المتعلقة بالفرضية الثانية.	81
8- النتائج العامة المتعلقة بالفرضية الثانية	82
9- النتائج العامة للدراسة	82
10- الاقتراحات	83
خاتمة	85

قائمة المصادر والمراجع	87
الملاحق	91

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	درجات ملموسية الخدمات الجامعية	33
02	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	44
03	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى والتخصص الدراسيين.	46
04	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	47
05	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	48
06	توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية	49
07	التوزيع الإحصائي للعبارات الخاصة بالفرضية الأولى حسب أفراد العينة	52
08	التوزيع الإحصائي للعبارات الخاصة بالفرضية الثانية حسب أفراد العينة	69

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	48
02	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	49
03	توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية	50

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	91
02	حساب النسب المئوية والتكرارات	91
03	التصريح الشرفي	92
04	الإذن بالدخول	93
05	نسخة عن الاستبيان	94

الفصل الأول

البناء التصوري والمفاهيمي للدراسة

مقدمة:

يعد السلوك الإنساني من أكثر الظواهر تعقيدا، ولا يمكن فهمه أو التنبؤ به بدقة دون التعمق في معرفة مصادره ومحركاته الأساسية؛ ويعتبر الإتجاه أحد أهم هذه المحركات التي تتحكم في السلوك الإنساني وتوجهه، فالسلوك لا يعدو كونه انعكاسًا ملموسا للإتجاهات التي يحملها الفرد، تتطور الإتجاهات مع تقدم الفرد في العمر ونتيجة إحتكاكه بالمجتمع وتعرضه لمختلف المعارف والمواضيع التي تهمه وأهمية الإتجاهات في سلوكات الأفراد وأهميتها أيضا بالنسبة للمخططين والمشرفين في الدراسات الإستشرافية في مختلف المجالات.

تتمثل أهمية الإتجاهات للطلبة الجامعيين والجامعة بصفة عامة باعتبارهم من أكثر الفئات اطلاعا وثقافة في المجتمع، وحاملي مشعل التغيير نحو مستقبل أفضل، إذ يُفترض في هذه الفئة أن تكون على دراية واسعة بالتغيرات والمستجدات التي تطرأ على جميع المستويات، ومنها التحولات التكنولوجية المتسارعة التي نشهدها اليوم.

تُعد تكنولوجيا المعلومات من بين أبرز التحولات المعاصرة، إذ باتت تشكل ركيزة أساسية في مختلف المجالات، لا سيما في قطاع التعليم العالي، وعلى الرغم من أهميتها إلا أن التعامل مع هذه التكنولوجيا يختلف من طالب إلى آخر تبعًا لمعارفهم، واتجاهاتهم، وخلفياتهم الإجتماعية والثقافية. فالبعض ينظر إلى التكنولوجيا باعتبارها أداة ضرورية لا غنى عنها في التحصيل الأكاديمي وتنمية المهارات، بينما قد ينظر آخرون إليها بتحفظ أو تردد لأسباب متعددة.

لذلك، ارتأينا في دراستنا هذه أن نتقصى اتجاهات الطلبة الجامعيين نحو تكنولوجيا المعلومات داخل البيئة الجامعية، بغرض معرفة ما إذا كان مستواهم العلمي العالي وخبرتهم الأكاديمية ينعكسان على مواقفهم من استخدام هذه التكنولوجيا، باعتبارهم يمثلون نخبة المجتمع وقادة المستقبل في مجالاته المختلفة.

لتحقيق هذا الهدف، اعتمدنا الخطة التالية:

الفصل الأول: تمثل هذا الفصل في البناء المفاهيمي للدراسة حيث تم فيه تناول إشكالية البحث، التساؤلات المطروحة، الفرضيات، أهمية وأهداف الدراسة، التعريف الإجرائي للمفاهيم الأساسية، بالإضافة إلى استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة..

الفصل الثاني: والموسوم بعنوان "تكنولوجيا المعلومات": تناولنا في هذا الفصل إلى تطورها التاريخي، واستخداماتها في التعليم الجامعي، والعوامل المؤثرة على تبني الطلبة لهذه التكنولوجيا، مع الإشارة إلى المتطلبات والمكونات التكنولوجيا والفرص التي تطرحها في البيئة الجامعية.

الفصل الثالث: وقد كان بعنوان "الخدمات الجامعية": عرضنا فيه كل ما يتعلق بالخدمات الجامعية اضافة إلى تطورها التاريخي وخصائصها وأهم أنواعها وإشارتنا الى أهميتها وأهدافها.

الفصل الرابع- الإجراءات المنهجية للدراسة: تم في هذا الفصل شرح المنهج المعتمد، أدوات جمع البيانات، الإجراءات التطبيقية للدراسة الإستطلاعية، خصائص عينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

الفصل الخامس- عرض وتحليل البيانات: خصصنا هذا الفصل لعرض النتائج المتحصل عليها بناءً على الفرضيات الموضوعة مسبقًا، مع مناقشتها وتفسيرها في ضوء الدراسات السابقة، قبل

تقديم مجموعة من التوصيات العملية واستخلاص استنتاجات عامة من الدراسة.

1- إشكالية الدراسة:

يتسم القرن الحادي والعشرون بسمات شاملة أفرزت العديد من التحديات، التي تواجه المنظمات المختلفة، خاصة في ظل مجتمع المعرفة المعاصر وثورة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وقد أدى هذا التطور إلى تأثيرات جوهرية في إطار السعي نحو استثمار هذه المستجدات لتحسين كفاءة وفعالية الأداء في مختلف أنواع المنظمات، سواء الإقتصادية أو الإجتماعية أو الثقافية وغيرها، كما أسهم في إبراز الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على تعزيز الأداء المؤسسي وضرورة تبنيها كأداة رئيسية لتحسين الجودة بشكل عام.

وفي هذا السياق، تُعتبر الجامعة إحدى أهم المؤسسات التي تقوم عليها نهضة الدول وتطورها في شتى المجالات، فهي التي ترفد المجتمعات بالكفاءات البشرية المؤهلة التي تلبي إحتياجات التنمية الشاملة، سواء على المستوى الإقتصادي، العلمي، التعليمي، الصحي، أو التكنولوجي. إضافةً إلى ذلك، تلعب الجامعات دورًا محوريًا في تعزيز الثقافة والوعي المجتمعي، والمساهمة في إيجاد حلول للتحديات التي تواجه المجتمعات من خلال البحث العلمي والدراسات الأكاديمية. وبذلك، تشكّل الجامعات حجر الأساس في تحقيق الرؤى الإستراتيجية للدول الساعية نحو مستقبل مزدهر ومستدام.

وإنطلاقًا من هذا الدور المحوري، تتنافس الدول المتقدمة في تطوير مؤسساتها الجامعية بهدف تحقيق أعلى مستويات الجودة في مختلف الخدمات، سواء فيما يتعلق بالإدارة، الطلاب، أو المناهج. ومن أبرز الأدوات التي يتم الاعتماد عليها في هذا المجال هو توظيف التطبيقات الرقمية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في الخدمات الجامعية. في ظل هذا التوجه العالمي، أعلنت الدولة الجزائرية رسميًا عن دخولها عالم البنية التحتية الرقمية المتقدمة خلال الفترة 2025-2035، بهدف تسهيل الإجراءات الإدارية والبيداغوجية، وتقليل البيروقراطية بمعناها السلبي.

يعد الطالب الجامعي العنصر الأساسي في العملية التعليمية داخل الجامعة، حيث تُبذل كافة الجهود الأكاديمية والإدارية لضمان حصوله على تجربة تعليمية متميزة. ومع تطور تكنولوجيا المعلومات، أصبح لهذه التقنيات دور محوري في تمكين الطلاب من حتمية استخدام التكنولوجيا خاصة مع زمن العولمة من أجل الوصول إلى المعلومات والمعرفة بسهولة، كما باتت تُستخدم في أغلب - إن لم يكن كل – الخدمات الجامعية، مثل التسجيلات الجامعية في مختلف الأطوار، التوجيه، التحويل، وغيرها.

تساهم الخدمات الجامعية أيضًا بشكل مباشر وغير مباشر في دعم العملية التعليمية للطالب من خلال تحسين جودتها، وذلك عبر توظيف تكنولوجيا المعلومات وتدفق الأنترنت لمعالجة الاختلالات التقنية وتوفير بيئة تعليمية متطورة تلبي احتياجات الطلبة. كما أن هذا

التكامل بين الخدمات الجامعية والتكنولوجيا يسهم في تحسين تجربة الطالب الجامعي سواء في النقل الإيواء والمنحة والرعاية الصحية ، مما قد يؤثر على نظرته تجاه الجامعة ومدى رضاه عن الخدمات المتوفرة بها.

وتكمن أهمية توجه الطالب نحو تكنولوجيا المعلومات في كيفية تفاعله معها ويصبح هنا الطالب غير مخير للتكيف مع التكنولوجيا واستخدامها حيث تجبره التغيرات السريعة والمتلاحقة على الإنخراط في التقنيات الحديثة لتجنب العزلة الإجتماعية وتقبله لها، والأهم من ذلك مدى إجتهاده في إستخدامها، مما يعكس صورة حقيقية عن الجامعة ومدى التزامها بمعايير الجودة والصرامة الأكاديمية، الأمر الذي يتيح له الدراسة في بيئة أكثر راحة وانسجامًا.

أهمية إتجاه الطالب تكمن في توجيه سلوكه وتعامله مع هذه التكنولوجيا وتقبله لها وأهم من هذا إتجاهات الطلبة الجامعيين نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعة سوف يعكس الصمعة الحقيقية للجامعة التي تلتزم بكل معايير تكنولوجيا المعلومات في المجال الخدماتي، التقني، وهكذا الطلب يأخذ نظرة علي هذه التكنولوجيا وعلى الجامعة معا.

بناءً على ما سبق، ومن أجل استكشاف اتجاهات الطلبة نحو تبني تكنولوجيا المعلومات في أحد أهم جوانب تقديم الخدمات الجامعية، تتمحور إشكالية البحث حول التساؤل التالي:

-ما اتجاهات الطلبة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعة؟

الأسئلة الفرعية:

- ما اتجاهات الطلبة الجامعيين نحو استخدام التطبيقات والمواقع الالكترونية في العمليات الجامعية؟
- ما اتجاهات الطلبة الجامعيين نحو استخدام التطبيقات والمواقع الالكترونية في الخدمات الجامعية؟

2- فرضيات الدراسة:

2-1 الفرضية الرئيسية:

- الطلبة الجامعيون لديهم إتجاهات إيجابية نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعة.

2-2 الفرضيات الفرعية:

- الطلبة الجامعيون لديهم إتجاهات إيجابية نحو إستخدام التطبيقات والمواقع الإلكترونية في العمليات الجامعية.
- الطلبة الجامعيون لديهم إتجاهات إيجابية نحو إستخدام التطبيقات والمواقع الإلكترونية في الخدمات الجامعية.

3- الهدف من الدراسة:

التعرف على إتجاهات الطلبة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعة.

4- أهمية الدراسة:

- اتجاهات الطلبة نحو العمليات والخدمات الجامعية التي تقدمها جامعة تبسة تعطي للمسؤولين الصورة الحقيقية لأهمية وجودة التكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الجامعية.
- مساهمة التكنولوجيا المعلومات في تحسين وتسهيل الخدمات الجامعية وعملياتها بين الطلبة.
- إتجاهات الطلبة نحو التكنولوجيا المعلومات الإيجابية والسلبية بشكل خاص تساهم في اعادة تحديث وجودة التطبيقات والمواقع الالكترونية الخاصة بالعمليات المتعلقة بشؤون الطلبة البيداغوجية والإدارية والخدمات الجامعية المتنوعة (الإيواء-النقل-المنحة-الضمان الاجتماعي-الصحة).

5- أسباب اختيار الموضوع :

- "الإهتمام" الشخصي بتكنولوجيا المعلومات والرغبة في التعرف على وجهة نظر الطلبة اليها.
- فهم آراء الطلبة حول تقبّلهم واستجابتهم لعملية تكنولوجيا المعلومات ومواكبتهم لمستجداته.
- تعريف الطلبة بأهم التحديات التي يواجهونها خلال مواكبتهم لتكنولوجيا المعلومات في الجامعة

6- بناء مفاهيم الدراسة:

1-6 تعريف الطالب:

يُعرف الطالب على أنه الفرد الذي يزاول دراسته ويتابع دروسا بجامعة أو مدرسة عليا، كقولنا: طالب طب، طالب آداب، طالب فلسفة. [1]

2-6 تعريف الإتجاه:

هو عبارة عن استعداد نفسي أو تهيؤ عقلي متعلم للاستجابة الموجبة أو السالبة نحو أشخاص أو أشياء أو موضوعات أو مواقف أو رموز في البيئة التي تثير هذه الاستجابة.[1]

[1] : بن الأبيض عطية، بن مختار محمد رضا، **الطالب الجامعي والتفوق المدرسي**، *مجلة انسنة للبحوث والدراسات*، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بليدة2 –الجزائر، العدد7، المجلد1، 2019، ص 299.

3-6 تعريف الجامعة:

لقد حاول الفلاسفة والكتاب والباحثين على حد سواء وضع مفهوم للجامعة، ولكن كباقي الكثير من المصطلحات لم يستطع أحدهم إعطاء تعريف شامل ودقيق لها، فكلمة الجامعة في اللغة العربية مشتقة من إسم "جمع" من التجمع والتجميع، أما كلمة الجامعة باللغة الإنجليزية فهي" university" مأخوذة من الكلمة" universitas" وتعني الإتحاد الذي يضم ويجمع القوى ذات النفوذ في مجال السياسة من أجل ممارسة السلطة ، ونلاحظ أن كلمة جامعة بالعربية هي ترجمة دقيقة عن الكلمة باللغة الإنجليزية لأن من مدلولاتها أنها مؤسسة "جامعة" للعلوم والمعارف بشتى أنواعها وتخصصاتها الأساسية والفرعية[2].

كما تعد كذلك مؤسسة إنتاجية تعمل على إثراء المعارف وتطوير التقنيات وتهيئة الكفاءات مستفيدة من التراكم العلمي الإنساني في مختلف المجالات العلمية والإدارية والتقنية، إذ تمثل صورة من صور المنظمات المعقدة التي تمثل بدورها الأنماط والأشكال التنظيمية المختلفة للعمل الجمعي والمجتمعي، وبخاصة ما ينطوي عليه ذالك العمل من البناءات التنظيمية الرسمية للمجتمع .

4-6 تعريف العمليات الجامعية :

تساهم العمليات الجامعية في تعزيز بيئة تعليمية فعالة وتلبية احتياجات الطلاب الأكاديمية والادارية وتشمل مايلي (ادارة القبول والتسجيل، توجيه الأكاديمي، التحويلات الجامعية الداخيلية والخارجية، الخدمات المكتبية، اعادة الادماج، العطل الأكاديمية.... الخ). وأيضا التعليم عن بعد يعتبر من أهم العمليات الجامعية.

5-6 تعريف التكنولوجيا :

تكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها،وتقابلها كلمة تقنية مكون من مقطعين هما :" **تكنيك"** ومعناه الطريق أو الوسيلة **"ولوجي"** وتعني العلم، فيكون المعني العام للكلمة علم الوسيلة والتي يستطيع الانسان بها بلوغ المراده. وتعرفها الموسوعة العلمية لمبادئ[3] علم الاجتماع الصادرة عام 1992 بأنها: "المكون التنظيمي للمعرفة التي يتم تطويرها للاستفادة منها في معرفة كيفية انتاج السلع مادية نافعة[4].

---

[1] : بلقيس أحمد مرعي، توفيق،الميسر في علم النفس التربوي، الطبعة الأولى، 1983،ص 240.

[2] : العلمي فريدة، العلمي رزيقة، **دور الجامعة بين جدلية انتاج المعرفة و تحقيق الأهداف المطلوبة من المجتمع**، *مجلة البحوث والدراسات العلمية*، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة باتنة –الجزائر، العدد7، المجلد1، 2017، ص 211.

[3] : نورالدين زمام،صباح سليماني،**تطور مفهوم التكنولوجيا وإستخدمته في العملية التعليمية**. مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد11 جوان2013 ص165.

[4] : لخضر مداح، **الجامعة أساس نشر المعرفة وخدمة المجتمع**، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية – دراسات اقتصادية-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 23، العدد 1، السنة 2015ص 108.

6-6 تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تعرف بأنها " مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتتعامل مع البيانات والمعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وخزنها واسترجاعها وفي الوقت السريع والمناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة، وهي واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التغيرات والتطورات المحيطة بهم ويتعايشوا معها، بل واستثمارها في تحسين الأداء وتقديم أفضل المنتجات والخدمات.

كما تعرف بأنها "جهاز إتصال أو تطبيق ويشمل الإذاعة والتلفزيون والهواتف الخلوية وأجهزة الكمبيوتر والشبكات والبرامج وأنظمة الأقمار الصناعية فضلاعن مختلف الخدمات والتطبيقات المرتبطة بها مثل المؤتمرات عن طريق الفيديو والتعلم عن بعد[1].

6-7 تعريف الخدمات الجامعية:

يقصد بها كل صور الدعم والمساعدة والتسهيلات التي تقدمها الوحدات الاكاديمية والإدارية في الجامعة للطالب فيما يتعلق بدراسته في الجامعة وتشمل :البنية التحتية، المكتبة، الموظفين، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية.[2]

6-7-1 التعريف الإجرائي للخدمات الجامعية:

هي مجموعة من الخدمات التي تقدمها مديرية الخدمات الجامعية لكل جامعة تحت وصاية الديوان الوطني للخدمات الجامعية تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتهدف هده الخدمات الى تلبية الحاجيات الخاصة با الطلبة وتوفير العناية والمتمثلة خاصة في: الايواء، النقل، المنحة، والاطعام.

7- الدراسات السابقة:

7-1 الدراسة الأولى: لـمحمد إبراهيم سلمان: مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مقال منشور في مجلة جامعة الأقصى، تخصص علم الاجتماع سنة 2013، وقد اعتمدت هذه الدراسة على التساؤل التالي :

---

[1] : علي عماري، **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات دراسة حالة مطاحن الأوراس - باتنة**، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018، ص: 12

[2] : عيشة علة، نوري الود، **رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمة التعليمية"**دراسة ميدانية بجامعتي الجلفة والأغواط "مجلة الرواق، الدراسات الاجتماعية والنفيسة والأنثروبولوجية، المركز الجامعي غليزان الجزائر، جامعة الجلفة، العدد 5، جوان2017، ص10.

ما مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها الطلبة بجامعة الأقصى بغزة؟

1-1-7 فرضيات الباحث:

كانت فرضيات الدراسة كالتالي:

- لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ نحو مستوى جودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة مما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF) تبعا لمتغير الجنس (ذكر، أنثى).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ نحو مستوى جودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة مما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقًا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF) تبعًا لمتغير التخصص (نظري، تطبيقي).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ نحو مستوى جودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة 20 ما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF) تبعا لمتغير المستوى (الأول ، الرابع).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ نحو مستوى جودة الخدمات الجامعية الفعلية المدركة كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقًا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF) تبعا لمتغير الفرع (فرع غزة ، فرع خانيونس).

2-1-7 المنهج والأدوات المتبعة في الدراسة:

تعمل هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي للتحقق من مستوى جودة الخدمات التي تقدمها جامعة الأقصى للطلبة من وجهة نظر الطلبة.[1]

3-1-7 عينة الدراسة ومجالها:

يتألف مجتمع الدراسة الحالية من جميع طلبة جامعة الأقصى خلال العام الدراسي 2011-2012 وقد تم اختيار 380 طالب وطالبة لتكون عينة الدراسة.

4-1-7 نتائج الدراسة :

- العمل على تحسين نوعية الخدمات الجامعية بكافة أشكالها من خلال الاستعانة بمقياس (SERVPERF) لقدرته على التفسير.
- ضرورة الاهتمام بالجوانب الايجابية في الخدمات الجامعية المقدمة والعمل على تعزيزها، وكذلك النظر إلى الجوانب السلبية في الخدمات الجامعية المقدمة والعمل على تلافي هذه السلبيات.
- الإرتقاء بمستوى الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة بجامعة الأقصى من خلال إتخاذ خصوصية الجامعة مدخلا لرضا الطلاب عن جودة الأداء المقدم فعلا للطلبة.
- العمل على التقييم المستمر لنوعية الخدمات الجامعية المقدمة في جامعة الأقصى من أجل التطوير المستمر لها .
- العمل على وضع الخطط الاستراتيجية التي تكفل تحسين نوعية الجودة في الخدمات

[1]: محمد ابراهيم سلمان, **مستوى جودةالخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة**, مجلة جامعة الأقصى، (سلسلة العلوم الانسانية)، المجلد السابع عشر، يناير 2013، ص 56.

الجامعية المقدمة.

- العمل على معرفة رأي الطلبة بجامعة الأقصى في نوعية وجودة الخدمات الجامعية المقدمة لهم وباستمرار من أجل التعرف على أهم تطلعاتهم وطموحاتهم.
- أن تقوم الجامعة بتشجيع الباحثين على القيام بالدراسات والأبحاث التي تبحث في الخدمات الجامعية وجودتها[1].

7-2- الدراسة الثانية: لناصر ابراهيم سيف وآخرون: "مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضى الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية ". مقال منشور في المجلة العربية لجودة التعليم الجامعي الأردن تخصص علم الاجتماع، سنة 2014، وقد اعتمدت هذه الدراسة على التساؤل التالي:

ما مستويات جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الحكومية الأردنية؟

7-2-1فرضيات الدراسة:

- لا يوجد أثر لمستويات جودة الخدمات الطلابية على مستوى رضا الطلبة.
- لا يوجد فروقات ذات دلالة احصائية في مستوى رضا الطلاب الجامعة الحكومية.

7-2-2 منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع بياناتها الأولية، وعلى مقياس ليكرت الخماسي لإجابة عبارات الاستبانة، صيغت وعدلت العبارات المتعلقة بتقييم جودة الخدمات الأكاديمية، وغير الأكاديمية انطلاقا من مقياس أداء التعليم العالي.[2]

تكونت الإستبانة من ثلاثة أقسام: احتوى القسم الأول على ستة أسئلة للتعرف على صفات الطلاب عينة الدراسة. بينما احتوى القسم الثاني على أسئلة تبحث في تقييم الطلاب لجودة الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية، كمتغيرات مستقلة، بحيث اشتملت على (23) عبارة تدور حول جودة الخدمات الأكاديمية، وعلى (28) عبارة تدور حول جودة الخدمات غير الأكاديمية. أما القسم الثالث فقد احتوى على (4) عبارات تهتم بالكشف عن مستويات الرضا الكلي للطلاب وكمتغير تابع المجلة المدرسية لضمان جودة التعليم الجامعي.

7-2-3 عينة الدراسة:

بما أن مجتمع الدراسة الحالية كبير ومتسم إلى عدد من الجامعات، ولصعوبة شمول أفراد المجتمع بجميع الإجراءات، لذا تطلب ذلك اختيار طريقة المعاينة متعددة المراحل لجمع البيانات والتي مثلت نسبة (10%) من المجتمع، تم بتقسيم الجامعات إلى ثلاث مجموعات جغرافية (شمال ووسط وجنوب).

حسب الوزن النسبي لعدد المفردات في كل جامعة، وبطريقة الاختيار العشوائي، تم توزيع إستبانة الدراسة على تجمعات الطلبة في فترات الإستراحة بين المحاضرات، قام فريق

---

[1] : محمد ابراهيم سلمان، **مرجع سبق ذكره**، ص 57.

[2] : ناصر ابراهيم سيف وآخرون، **"مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضى الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية "**، المجلة العربية لجودة التعليم الجامعي الأردن، جامعة الأردن، 2004, ص 114.

جمع البيانات بجمع (776) إستبانة صالحة للتحليل بنسبة (85) بأسلوب التوزيع والجمع الشخصي وعلى عدة جولات، الأمر الذي ساعد فريق جمع البيانات على تحفيز المستجيبين وشرح أهداف الدراسة، والرد على استفساراتهم، وجمع الإجابات بفترة زمنية تحسيرة وقليلة الكلفة .

4-2-7 نتائج الدراسة:

- هناك تقييما متوسطا لجودة الخدمات المقدمة في الجامعات الأردنية الحكومية، وهذا التقييم قد إشتمل على الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية .
- لا توجد أية من جوانب الخدمات الطلابية من فئة الجودة المتدنية أو التي تحتاج إلى التحسين العاجل، وهذا أيضاً يدعو إلى الإطمئنان إلى أن الخدمات الطلابية مازالت في حدود المقبول .
- توافقا مع ما جاء أعلاه أشرت النتائج إلى أن رضا الطلاب في الجامعات الأردنية يقع أيضا في فئة المتوسط[1].
- إستطاع 21 مجالا من مجالات جودة الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية بنسبة بلغت 42 % من تلبية تطلعات طلبة الجامعات وتحقيقها لتقييم مرتفع.
- جاء التقييم المتوسط على 29 مجالا من مجالات جودة الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية ونسبة بلغت 58%.
- تعلقت أكبر مجالات الضعف بالتواصل مع أولياء الأمور، وإهتمام القائمين على الجامعات الأردنية المحطة الى عربية لحم جودة التعليم الجامعي.
- أكدت الدراسة على الدور الكبير الذي تلعبه جودة الخدمات الطلابية في تحقيق رضا الطلاب وتعزيزه، والذي يعكس مدى نجاح الجامعة في تقديم خدمات، قادرة على تحقيق حاجات طلبتها ورغباتهم.
- أشارت الدراسة إلى وجود اختلافات نوعية في مستويات رضا الطلاب في الجنس (ذكر وأنثى) وبالمقابل عدم وجود اختلافات نوعية، من مستويات رضا الطلاب تعود إلى جنسية الطالب وحصوله على البعثة الدراسية.[2]

7-3- الدراسة الثالثة: لـفتح الله مسعد: "التعليم عن بعد من وجهة نظر الطلبة الجامعيين ". مقال منشور في المجلة الحقيقية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة ادرار، الجزائر، سنة 2022.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على التساؤل التالي:

هل التعليم عن بعد وفق الامكانيات المتاحة يعتبر كبديل للتعليم الحضوري؟

1-3-7 فرضيات الدراسة:

- تبقى المحاضرات والدروس عن طريقة التحاضر عن بعد Google meet - مفيدة

[1] : ناصر ابراهيم سيف وآخرون، **المرجع السابق**، ص 115.
[2] : ناصر ابراهيم سيف وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، ص 73.

للطلبة.

- المحاضرات والدروس الموجودة في منصة التعليم عن بعد e-learning - إستفاد منها الطلبة[2].

7-3-2منهج الدراسة:

اعتمدالباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، لأن الدراسة اعتمدت على جمع معلومات ميدانية ، ثم تبويبها وتحليلها وتفايرها والوصول إلى إستنتاج يدعم فروض الدراسة أو بنفيها.

7-3-3أدوات جمع البيانات: تمثلت أدوات جمع البيانات في هذه الدراسة على الملاحظة، الإستبيان، والمقابلة.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على الإستبيان كتقنية لجمع المعلومات، وقد تم تقسيمه إلى محاور تتوافق مع متغيرات الموضوع، فقد تم تخصيص المحور الأول للمعلومات الشخصية للمبحوث، أما المحور الثاني فكانت الأسئلة حول متغير التعليم عن بعد **Google meet**، وبخصوص المحور الثالث فكانت الأسئلة حول متغير منصة التعليم عن بعد-**e learning** . كما تمت المقابلة مع بعض الطلبة لفهم بعض الأساسيات في البحث، وبعض الأسئلة التي لم يفهمها المبحوثين، خاصة أولئك الذين ليس لديهم إطلالة على هذه الوسائط.

7-3-4 عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة وهي تعمل عندما يتم اختيار جزء من الكل ويكون الكل (المجتمع) نوع واحد وغير مقسم مجتمع الدراسة طلبة علم الاجتماع، وقد تم التركيز في هذه الدراسة على طلبة الماستر بإعتبار أن طلبة الماستر تلقوا التعليم عن بعد لمدة ثلاث سنوات (مرحلة أزمة كورونا)، وبالتالي لهم القدرة للإجابة على تساؤلات الإستمارة، وقد تم إختيار العينة بنسبة 1/3 من مجتمع الدراسة(الطلبة الحاضرون في المؤسسات)، وتم الحصول على عينة تتكون من 87 مفردة.

7-3-5 نتائج الدراسة:

توصلت نتائج هذه الدراسة الى وجهة نظر الطلبة الجامعيين للتعليم عن بعد و دراسة الظواهر والمشكلات التي يتلقاها الطالب.[1]

- تلقى الطلاب المحاضرات والدروس باستخدام منصة Google Meet.
- اعتبر الطلاب أن التعليم عن بعد أقل فائدة مقارنة بالتعليم الحضوري .
- لم يستفد الطلاب من الدروس المقدمة على منصة التعلم الإلكتروني بسبب عدم معرفتهم بالمنصة أو كيفية الوصول إلى المحاضرات والدروس.

8- تعقيب على الدراسات السابقة:

[2]: فتح الله مسعد، " **التعليم عن بعد من وجهة نظر الطلبة الجامعيين "**، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة أدرار، الجزائر، 2022، ص 94.

[1] : فتح الله مسعد، مرجع سبق ذكره، ص 95.

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

8-1- من حيث الموضوع:

بعد عرضنا للدراسات السابقة وجدنا أنّ موضوع الجامعة الذي يشمل الخدمات والعمليات الجامعية أن هذه الدراسات هي دراسات مشابهة لموضوعنا الذي عرضنا فيه التكنولوجيا والرقمنة في جامعة تبسة لقد وجدنا تشابهاً واضحاً في الاهتمامات البحثية مع العديد من الدراسات المحلية والعربية مثل دراسة: **محمد إبراهيم سلمان،** (2014/2013)، ودراسة **ناصر ابراهيم سيف وآخرون** (2015-2014)، ودراسة لـ : فتح الله مسعد (2022-2023).

8-2- من حيث الزمان:

ما يلاحظ من حيث زمان الدراسات السابقة أنها أجريت في الفترة الزمنية ما بين (2013-2023).

حيث أن هذه الفترة تعتبر حديثة وهو ما يعطي أهمية الإستفادة من هذه الدراسات السابقة.

8-3 - من حيث المكان:

بخصوص الدراسات السابقة فنحن سلطنا الضوء بالنسبة للدراسات المحلية على الدراسة التي عالجت دولة الجزائر وأجريت في ولاية أدرار، أما بالنسبة للعربية فقد أجريت الدراستين على كل من فلسطين وعمان.

8-4- من حيث المنهج:

تتشابه دراستنا بدراسة **محمد إبراهيم سلمان،** والذي استخدم المنهج الوصفي واختلفت مع الدراسات الأخرى، من خلال استعمالهم للمنهج الوصفي التحليلي.

8-5- من حيث الأدوات :

لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على أداة الاستبانة كأداة رئيسية ولقد اختلفت الدراسات السابقة في أدوات جمع البيانات. فمثلا الباحث ناصر ابراهيم سيف وأخرون استخدموا الاستبانة كأداة رئيسية والمقابلة كأداة ثانوية[1].

أما الباحث فتح الله مسعد استخدم أداة المقابلة كأداة رئيسية وأداة الاستبيان كأداة ثانوية وأداة الملاحظة كأداة مساعدة.

8-6- أوجه الإستفادة:

لقد إستفدنا من الدراسات السابقة في تحديد الأبعاد والمؤشرات، واختيار المنهج الملائم للدراسة المتمثل في المنهج الوصفي، وساعدتنا أيضا في التطلع على الأدوات المستخدمة، حيث اخترنا الإستبانة كأداة رئيسية والملاحظة كأدوات ثانوية، لأنها الأنسب لنا في دراسة موضوعنا، وأيضا إستفدنا منها كمراجع التي اعتمدنا عليها في بحثنا ومنها أطروحات دكتوراه ورسائل ماجستير علمية.

8-7- ما يميز دراستنا على الدراسات السابقة:

[1] : فتح الله مسعد، مرجع سبق ذكره، ص 96.

بعد عرضنا للدراسات السابقة والقراءات التطلعية التي تتعلق بموضوع بحثنا، تبين لنا أنه لم يتم تناول متغير بحثنا في موضوع واحد، وعلى حد علمنا فقد عالجنا موضوع التكنولوجيا ودورها في الجامعة (من وجهة نظر الطلبة)، وما يميز دراستنا أنّها مكملة للدراسات السابقة وذلك من خلال تسليط الضوء على المؤسسة الجامعية، حيث تركز دراستنا على الطلبة ووجهة نظرهم حول فعالية التكنولوجيا في جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي بتبسة (الجزائر).

9- نظرية الحتمية التكنولوجية عند مارشال ماكلوهان (1964):

تشير نظرية الحتمية التكنولوجية، كما قدمها مارشال ماكلوهان في عام 1964، إلى أن التكنولوجيا وخصوصًا وسائل الإعلام لا تُعد مجرد أدوات تُستخدم في خدمة الإنسان، بل هي قوة فاعلة تُشكّل الثقافة، وتعيد تشكيل المجتمع، وتوجه تطوراته. يرى ماكلوهان أن كل وسيلة إعلامية جديدة تُحدث تحولاً جذريًا في إدراك الإنسان للعالم وفي كيفية تفاعله معه. فعلى سبيل المثال، أحدثت الطباعة ثورة في الوعي البشري من خلال إتاحة الوصول الواسع إلى المعرفة، في حين أن الوسائط الإلكترونية كالراديو والتلفزيون غيّرت من طبيعة التجربة الاجتماعية والفكرية للأفراد.[1]

بحسب ماكلوهان، فإن الوسائل التكنولوجية لا تنقل المحتوى فقط، بل تؤثر في طريقة استقبال هذا المحتوى وفهمه، وهو ما عبّر عنه بمقولته الشهيرة "*الوسيلة هي الرسالة*". أي أن الوسيلة نفسها تؤدي دورًا حاسمًا في صياغة التجربة الثقافية والاجتماعية. وقد امتد هذا التصور في كتاباته اللاحقة، مثل طرحه لمفهوم "القرية العالمية" في عام 1967، حيث رأى أن وسائل الإعلام الإلكترونية ساهمت في توحيد البشرية وجعلت من العالم قرية مترابطة عبر التواصل الفوري، متجاوزة الحواجز الجغرافية والثقافية.

إنطلاقًا من هذه الرؤية، يُنظر إلى التكنولوجيا كقوة تفرض نفسها على الأفراد والمجتمعات، حيث يُجبر الإنسان على مواكبة التغيرات التقنية المتسارعة خشية العزلة الاجتماعية أو المهنية، وهكذا تصبح التكنولوجيا عنصرًا حتميًا يصعب الفكاك منه في سياق الحياة المعاصرة، الأمر الذي يعزز أهمية دراسة علاقتها بميدان الإعلام والاتصال لفهم آثارها العميقة في تشكيل البنى الثقافية والاجتماعية.

وفي إطار مقارب، قدّم ألفين توفلر سنة (1980) رؤيته في كتابه" *الموجة الثالثة*" حيث أكد على أن التكنولوجيا لا تُعد فقط أداة لتحسين الحياة، بل تمثل قوة تحويلية تُحدث تغييرات جذرية في بنية المجتمع، مثل الانتقال من العصر الصناعي إلى عصر المعلومات، وعبّر عن هذا التحول بمصطلح "صدمة المستقبل"، في إشارة إلى أن التغير التكنولوجي

[1] : طالل ناظم الزهيري، **الحتمية التكنولوجية وتأثيرها في تشكيل إلعالم الجديد: دراسة استقرائية**، قسم المعلومات وتقنيات المعرفة، الجامعة المستنصرية، مجلة العالم والمجتمع، المجلد 08، العدد 02، ديسمبر 2024، ص 154.

المتسارع يفرض على المجتمعات التكيّف السريع، محذرًا من آثار مثل فقدان الوظائف التقليدية بسبب الأتمتة والتقنيات الحديثة، وهو ما نشهده اليوم في ظل تطور الذكاء الإصطناعي.

ورغم ذلك، فإن نظرية الحتمية التكنولوجية لم تسلم من النقد، فقد اعتبر دانييل تشاندلر (1995) أن هذه النظرية تنطوي على تبسيط مفرط، إذ تتجاهل الأدوار التي تلعبها العوامل الاقتصادية والسياسية والثقافية في تشكيل المجتمع، ويرى **تشاندلر** أن التكنولوجيا لا ينبغي أن تُفهم باإعتبارها العامل الوحيد المُحدد للتغيير الاجتماعي، بل إن هذا التغيير هو نتيجة لتفاعل معقّد بين عوامل متعددة، منها التعليم والنظام السياسي والاقتصاد.

يُضاف إلى هذا النقد موقف عدد من الباحثين والمؤرخين الذين يرفضون فكرة الحتمية الكاملة للتكنولوجيا فعلى سبيل المثال، أوضح المؤرخ الأمريكي **لين وايت** (1971) أن التكنولوجيا لا تفرض التغيير قسرًا، بل تفتح أبوابًا قد يختار الإنسان الدخول من خلالها أو لا، في ذات السياق، يرى **إيثيل دي سوال بول** (Finnegan, 1987) أن التكنولوجيا تُشكل إطارًا للتغيير، لكنها لا تحدد نتائجه بالكامل، مما يعني أن الإنسان يظل فاعلًا ومؤثرًا في كيفية توظيفها وتوجيهها.[1]

وبالتالي، فإن نظرية الحتمية التكنولوجية تطرح رؤية محورية لفهم العلاقة بين التكنولوجيا والمجتمع، لكنها تحتاج إلى أن تُؤخذ في سياق تفاعلي أوسع يشمل الإنسان بوصفه عنصرًا واعيًا ومؤثرًا، وليس مجرد مستقبل سلبي للتطورات التقنية.

و يعتبر طرح أي تساؤل في مجال السوسيولوجيا لا سيما التنظيم والعمل مطلبا ضروريا لوضع الأطر النظرية، مما نعتقد أنّ أي دراسة من الناحية السوسيولوجية يتطلب ذلك، خاصة وفقا لمستوى الأبعاد أو مستوى معالجة موضوع الدراسة، وبالرغم من أنّ موضوع دراستنا يتناول عنصران مهمان، ألا وهما التكنولوجيا والجامعة ، حري بنا أن نتناول هذه الدراسة وفقا لمقاربات علم الاجتماع التنظيمي، وهي النظرية **الحتمية التكنولوجية** ويصبح هنا الطالب غير مخير للتكيف مع التكنولوجيا واستخدامها حيث تجبره التغيرات السريعة والمتلاحقة على الانخراط في التقنيات الحديثة لتجنب العزلة الاجتماعية.

خلاصة الفصل الأول:

في هذا الفصل تم التمهيد لدراستنا، حيث تم التطرق فيه الى مختلف العناصر المهمة في الدراسة بدءا بإشكالية البحث، أين تم إعطاء صورة عن الموضوع المراد دراسته كما قمنا من خلالها بطرح التساؤل الرئيسي للدراسة والأسئلة الفرعية المنبثقة منه، لنصل بعدها إلى طرح الفرضية العامة للدراسة وكذلك الفرضيات الفرعية. كما قمنا كذلك بتحديد اهمية الموضوع المراد دراسته، اضافة الى وضع مجموعة من الاهداف التي نطمح للوصول اليها بإنهاء

[1] : طالل ناظم الزهيري، مرجع سبق ذكره، ص 155.

الدراسة، و لا يكتمل الفصل التمهيدي دون التطرق الى الدراسات السابقة التي تعتبر الارضية النظرية الاولى و الاطار المرجعي العلمي الاول الذي تنطلق منه دراستنا، مرورا بعرض جملة من المصطلحات التي تهم بدراستنا.

الفصل الثاني
تكنولوجيا المعلومات في الجامعة

تمهيد:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا المعاصر، حيث أنها تعتبر أحد أهم العوامل الرئيسية التي تقود إلى التقدم في القرن الحالي، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال غيرت طريقة التي نتعلم ونعمل بها ونتواصل من خلالها، كما أن هذه التكنولوجيا أوجدت بنية تحتية لمنظمات الأعمال، هذه البيئة وفرت أدوات اتصال عبر العالم وكذلك الحصول على المعرفة.

1- تطور تكنولوجيا المعلومات:

لم يكن تطور تكنولوجيا المعلومات وليد الصدفة، بل إنه كان نتيجة لتراكمات معرفية إمتدت لعصور تاريخية طويلة ويرى الكثير من الباحثين أن البدايات الأولى تعود إلى إختراع الكتابة السومارية التي وجدت أرقامها الطينية في بابل، والتي مرت به ذلك بتطورات ومستجدات واختراعات حتى وصلت إلى ما عليه اليوم .

وفيما يلي أهم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في خمسة 05 مراحل أساسية[1] :

1-1- مرحلة تكنولوجيا المعلومات الأولى:

وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومرية، ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف، والتي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

1-2- مرحلة تكنولوجيا المعلومات الثانية:

والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر إتساعا

1-3- مرحلة تكنولوجيا المعلومات الثالثة:

وتتمثل بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات كالمسموعة، المرئية كالهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية. هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركات الاتصال.

1-4- مرحلة تكنولوجيا المعلومات الرابعة:

[1] : قنديلجي عامر، إبراييم والسامرائي، فاضل إيدان، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، 2002، ص93-101.

وتتمثل بإختراع الحاسوب وتطوره ومراحله وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

1-5- مرحلة تكنولوجيا المعلومات الخامسة:

وتتمثل في الترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات مختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من المعلومات بسرعة فائقة.

2- متطلبات تكنولوجيا المعلومات في الجامعة :

- شبكة إنترنت قوية وواسعة التغطية في الحرم الجامعي.
- خوادم (Servers) قوية وآمنة لتخزين ومعالجة البيانات.
- مختبرات حاسوب مجهزة بأحدث الأجهزة.
- منصات تعليم إلكتروني (مثل Moodle)أو.(Blackboard)
- البنية التحتية التقنية:
- شبكة إنترنت قوية وواسعة التغطية في الحرم الجامعي.
- خوادم (Servers) قوية وآمنة لتخزين ومعالجة البيانات.
- مختبرات حاسوب مجهزة بأحدث الأجهزة.
- منصات تعليم إلكتروني (مثل Moodle أو Blackboard).... قمت بإضافتهم متطلبات الجامعة

لتطبيق تكنولوجيا المعلومات بفعالية، يجب توافر العديد من الإمكانيات والمتطلبات، والتي تشمل ما يلي[1]:

- اعتماد الأساليب الحديثة في سياسات الموارد البشرية، مثل التوظيف والتحفيز، لضمان بيئة عمل أكثر كفاءة.
- توفير فرص للترقية وتنمية المهارات، إلى جانب تطوير المسارات الوظيفية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- دعم الإدارة العليا وتأييدها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسسة، مما يسهم في نجاح التحول الرقمي.
- إنشاء نظام فعّال للمزايا والأجور يعزز من رضا العاملين ويشجعهم على تبني التكنولوجيا الحديثة.
- التحول من الطرق التقليدية في تقييم أداء الموظفين إلى أساليب حديثة تعتمد على فرق العمل والمعايير المعتمدة.

[1]: عبد الحميد عبد الفتاح مغربي، **المهارات السلوكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، القاهرة**، 2007، ص 233.

- تعزيز وجود كوادر بشرية مؤهلة تمتلك الرغبة والاستعداد لتبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مختلف القطاعات.

3- وظائف ومؤشرات تكنولوجيا المعلومات:

وتتمثل فيما يلي:

1-3 وظائف تكنولوجيا المعلومات:

تتعدد وجهات النظر حول وظائف تكنولوجيا المعلومات، حيث قدم الباحثون عدة آراء حول دورها ووظائفها، ومن أبرزها ما يلي:

1-1-3 رأي سين(Seen) : حدد سين وظائف تكنولوجيا المعلومات في النقاط التالية:[1]

- جمع البيانات وتوثيق تفاصيل الأنشطة المختلفة؛
- معالجة وتحليل البيانات وإجراء العمليات الحسابية عليها؛
- تنفيذ عدة عمليات معالجة للمعلومات في وقت واحد، سواء كانت نصوصًا أو أصواتًا أو صورًا؛
- تنظيم المعلومات وتصنيفها وفقًا لطبيعتها، مثل النصوص أو الوسائط المتعددة؛
- تخزين البيانات واسترجاعها عند الحاجة لإجراء عمليات إضافية أو مشاركتها مع الآخرين؛
- نقل البيانات والمعلومات بين المواقع المختلفة عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل الصوتية وغيرها من الوسائل الرقمية.

2-1-3 رأي كيرتن:(Curtin) : يرى كيرتن أن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات تقوم بعدة وظائف أساسية من خلال أدواتها المختلفة، والتي تشمل:[2]

- معالجة البيانات والمعلومات باستخدام تقنيات متطورة.
- نقل المعلومات بطرق متعددة لضمان الوصول السريع والدقيق.
- حماية البيانات من خلال أنظمة الأمان المتقدمة.
- تخزين وإسترجاع المعلومات بكفاءة لتسهيل إستخدامها عند الحاجة.

تساعد هذه الوظائف في تحسين كفاءة العمليات وتعزيز التواصل الفعّال بين الأفراد والمؤسسات، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات عنصرًا أساسيًا في التطوير والابتكار

2-3- مؤشرات تكنولوجيا المعلومات:

تتعدد مؤشرات تكنولوجيا المعلومات، ولكن سيتم التركيز في هذه الدراسة على ثلاثة مؤشرات رئيسية، وهي:

1-2-3 تغطية شبكة الاتصالات في الجزائر: تشمل شبكة الاتصالات في الجزائر معظم أنحاء التراب الوطني، وذلك بفضل التطورات الكبيرة التي شهدتها خلال السنوات الأخيرة. فقد شهد طول خطوط الألياف البصرية قفزة نوعية، حيث ارتفع من 7,000كم عام 2000 إلى

[1] : علاء عبد الرزاق السالمي، **تكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2000، ص 437.
[2] : علاء عبد الرزاق السالمي, المرجع أعلاه، ص 438.

65,000كم مع بداية عام 2010، مما ساهم في ربط معظم المناطق الوطنية عبر شبكات حديثة من الألياف البصرية[1].

أما فيما يخص الخطوط الأرضية، فقد زاد طولها من 28,000كم عام 2000 ليصل إلى 58,000كم عام 2007، كما تم تعزيز البنية التحتية بإنشاء 50محطة أرضية و100 نظام اتصالات ريفي بالإضافة إلى ذلك، تمتلك الجزائر شبكة(DZPAC) الخاصة بإرسال المعطيات، والتي بدأت في العمل منذ عام 1992 ووصلت إلى 4,500 نقطة ربط بحلول عام 2000 .كما أن وزارة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال تعتمد على شبكة خاصة بها لتلبية إحتياجاتها، إلى جانب الشبكة المؤسساتية الخاصة بالمعاملات البريدية (MEGAPAC).

وعلى الصعيد الدولي، تمتلك الجزائر وصلات دولية بالألياف البصرية مع **المغرب، ليبيا، وتونس**، بالإضافة إلى الخطوط البحرية التي تربطها مع **فرنسا، إسبانيا، وإيطاليا**[2].

2-2-3 كثافة خطوط الهاتف الثابت والنقال : شهد قطاع الإتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر نموًا ملحوظًا خلال السنوات الأخيرة. فقد ارتفعت كثافة خطوط الهاتف الثابت من 7.6% عام 2004 إلى 7.8% عام 2005، ومع حلول عام 2006 وصلت إلى 8.64%، ثم استمرت في النمو لتبلغ 13.35% بنهاية عام 2008، مما يدل على تطور تدريجي في هذا المجال رغم بطء وتيرته.

أما باالنسبة للهاتف النقال، فقد شهد نموًا أسرع، حيث إرتفعت نسبة الكثافة من 15.3% عام 2004 إلى 63.6% عام 2006، ثم وصلت إلى 97.9% مع نهاية عام 2008، وهي نسبة تقارب المستويات المسجلة في الدول المتقدمة.

تُعد أسعار خدمات الاتصالات في الجزائر مقبولة بشكل عام، خاصة فيما يتعلق بالمكالمات الداخلية، بينما تظل المكالمات الدولية مرتفعة نسبيًا، مما يؤدي إلى انخفاض الإقبال على استخدامها مقارنة بالخدمات المحلية.

3-2-3 مؤشر تجهيزات الإعلام الآلي والاتصال: بلغ عدد الشركات المسوقة لأجهزة الحاسوب في السوق الجزائرية **5000 شركة**، بينما يقدر عدد الحواسيب المستوردة سنويًا بحوالي **50,000 جهاز**، مما يعكس الطلب المتزايد على التكنولوجيا الحديثة. ومع ذلك، لا يزال سعر الحاسوب يشكل تحديًا رئيسيًا، حيث تصل تكلفته إلى أربعة أضعاف متوسط الدخل الشهري، مما يجعل اقتناءه عبئًا على الأسر ذات الدخل المتوسط.. ووفقًا لإحصائيات وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، فإن نسبة الأسر الجزائرية التي تمتلك حاسوبًا بلغت 12.31% حتى ديسمبر 2008، مقارنة بنسبة 93.1% للأفراد الذين يمتلكون جهاز تلفاز خلال نفس الفترة.[3]

---

[1] : علي عماري، **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات** دراسة حالة مطاحن الأوراس - باتنة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر ، 2018 ، ص: 55.

[2] : علي عماري، مرجع سبق ذكره، ص: 55.

[3] : علي عماري، مرجع سبق ذكره، ص: 56.

أما فيما يتعلق ببرمجيات الحاسوب، فرغم توفر كفاءات بشرية عالية في هذا المجال، إلا أن القطاع لم يشهد تطورًا ملحوظًا، باستثناء بعض المحاولات الفردية، مما أدى إلى هجرة العقول الجزائرية للخارج. كما أن القرصنة البرمجية تمثل عائقًا رئيسيًا أمام تطوير صناعة البرمجيات المحلية، حيث يعتمد السوق الجزائري بشكل كبير على برامج غير مرخصة.

4-2-3 مؤشر النفاذ إلى الإنترنت : بدأت الجزائر رحلتها في الاتصال بشبكة الإنترنت في مارس 1993 من خلال مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني(CERIST) ، حيث شهدت تطورًا تدريجيًا في نشر وتعميم هذه التكنولوجيا.

أول اتصال فعلي بالإنترنت كان عبر إيطاليا عام 1996 بسرعة 9.6كيلوبايت/ثانية، قبل أن يتم رفعها لاحقًا إلى 64كيلوبايت/ثانية .وفي عام 1998، تم ربط الجزائر بالولايات المتحدة عبر القمر الصناعي بقدرة 1ميغابت/ثانية، ثم ارتفعت السرعة إلى 2 ميغابت/ثانية في مارس 1999.

خلال السنوات الأولى لدخول الإنترنت إلى الجزائر، كان الاشتراك مقتصرًا على الهيئات الحكومية، حيث لم يتجاوز عدد المشتركين 130مؤسسة، لكنه شهد ارتفاعًا تدريجيًا ليصل إلى 800مؤسسة بحلول عام 1999، شملت القطاع العمومي، التعليم العالي، القطاع الطبي، وبعض القطاعات الاقتصادية[1]

أما فيما يخص الإنترنت عالية السرعة، فقد شهدت الجزائر تطورات ملحوظة في هذا المجال، رغم التحديات التي تواجه تعميمها على نطاق واسع.

4- مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مزيج متكامل ومعقد يجمع بين الأفراد والتقنيات، حيث تعتمد على تبادل المعلومات من خلال تطبيقات متخصصة تعزز القدرات التشغيلية للمؤسسات، مما يجعلها مورداً قيّماً يصعب تقليده بسهولة. وفيما يلي استعراض لأهم هذه المكونات:

4-1- المكونات المادية والبرمجية (Hardware and Software):

تشمل المكونات المادية جميع الأجهزة المستخدمة في معالجة البيانات، مثل الحواسيب بمختلف أنواعها، والأجهزة الملحقة بها، ومحطات العمل، وشبكات الاتصال، وأدوات النقل، وأنظمة تخزين البيانات. أما المكونات البرمجية، فهي مجموعة من التعليمات الرمزية التي يضعها المبرمجون أو المستخدمون لتمكين النظام الحاسوبي من تنفيذ العمليات المطلوبة.

[1] : ابراهيم بختي، **دور الإنترنت وتطبيقاته في مجال التسويق** دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2002 ، ص:19.

ويمكن تصنيف المكونات المادية إلى أربعة عناصر رئيسية: أجهزة الإدخال، وأدوات المعالجة، وأجهزة الإخراج، وأدوات التخزين.

4-2- الموارد البشرية (Human Resources) :

يُعتبر العنصر البشري الأساس في نظام تكنولوجيا المعلومات، وينقسم إلى فئتين رئيسيتين:

- **المستخدمون النهائيون**: وهم الغالبية، حيث يستخدمون التطبيقات والبرامج للاستفادة من وظائفها المختلفة دون التعمق في برمجتها.
- **المتخصصون في الحوسبة** :وهم الخبراء المسؤولون عن تصميم أنظمة الحاسوب وبرمجتها، سواء أكانت تطبيقية أم تشغيلية.

4-3- شبكات الاتصال(Communication Networks) :

تمثل شبكات الاتصال البنية التحتية التي تتيح إرسال البيانات واستقبالها، حيث تتألف من مجموعة من المحطات المرتبطة عبر وسائل اتصال مختلفة، مما يمكن المستخدمين من تبادل المعلومات بسهولة، وتعد شبكة الويب العالمية أحد أهم هذه الشبكات، حيث تربط كميات هائلة من الوثائق والمعلومات عبر الإنترنت، مما يتيح للمستخدمين الوصول إلى البيانات بمختلف أشكالها، مثل النصوص والصور والفيديوهات، باستخدام متصفحات الويب[1].

4-4- قواعد البيانات(Database) :

تشكل قواعد البيانات المستودع الأساسي للبيانات المنظمة والمترابطة، حيث تخزن فيها جميع المعلومات المتعلقة بعمليات المؤسسة وأحداثها المختلفة. يتم تنظيم هذه البيانات في ملفات إلكترونية محفوظة على وسائط تخزين رقمية، وتُدار بشكل مستقل عن البرامج التي تعالجها، مما يضمن سرعة الوصول إليها وسهولة إدارتها[2].

5- أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

5-1-أهمية تكنولوجيا المعلومات:

[1] : ابراهيم بختي, مرجع سبق ذكره ص 20.
[2] : المرجع أعلاه ص 20.

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في تحديث وتطوير إدارة الأعمال، حيث تساهم في خلق وظائف جديدة، وتوسيع مجالات العمل، وتنويع الأنشطة داخل بيئات الأعمال، وتبرز أهميتها من خلال النقاط التالية :[1]

5-1-1 تسهيل التواصل: أدى انتشار الأجهزة الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت إلى تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين والعملاء في جميع أنحاء العالم، مما ساعد في تبادل المعلومات بسرعة وكفاءة غير مسبوقة.

5-1-2 تحسين تخزين وإدارة البيانات: أسهمت قواعد البيانات الرقمية في تحسين عملية تخزين البيانات، مما أتاح للشركات إمكانية إدارة المعلومات بشكل أكثر كفاءة، مع تعزيز سهولة الوصول إليها ومعالجتها واسترجاعها عند الحاجة.

5-1-3 حماية الأنظمة الحيوية: توفر تكنولوجيا المعلومات أنظمة أمان متقدمة لحماية الحواسيب والشبكات وقواعد البيانات من الهجمات الإلكترونية، مما يساهم في تقليل المخاطر الأمنية التي قد تؤثر على سمعة المؤسسات.

5-1-4 زيادة الإنتاجية والكفاءة: تتيح الأنظمة الرقمية إنجاز المهام بسرعة وبدقة أكبر، مما يقلل من الأخطاء التشغيلية، ويعزز كفاءة الموظفين وإنتاجيتهم، مما ينعكس إيجابياً على أداء المؤسسات.

5-1-5 تعزيز مرونة بيئة العمل: ساهمت التكنولوجيا في تطوير نماذج عمل مرنة، مثل العمل عن بُعد، بفضل البنية التحتية الرقمية التي تتيح إمكانية أداء المهام من أي مكان وفي أي وقت[2].

5-2- أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات:

يهدف الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق مجموعة من الفوائد التي تعزز أداء المؤسسات وتنافسيتها، ومن أبرز هذه الأهداف[3]:

5-2-1 تحقيق ميزة تنافسية: تساعد تكنولوجيا المعلومات المؤسسات على تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتعزيز كفاءة استغلال الموارد، وبناء علاقات قوية مع العملاء والموردين، مما يمنحها ميزة تنافسية في السوق.

---

[1] : القيسي، فاضل حمد، والطائي علي حسون, **الادارة الاستراتيجية، نظريات ومداخل، أمثلة وقضايا معاصرة**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص121.

[2] : القيسي، فاضل حمد، والطائي علي حسون، مرجع سبق ذكره, ص 122.

[3] : محمد إسماعيل محمد السيد ، **نظم المعلومات لاتخاذ القرار الإدارية** ط 2، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن 2009، ص 55.

2-2-5 تحسين عملية اتخاذ القرار: توفر تكنولوجيا المعلومات أدوات متقدمة لجمع البيانات وتحليلها، مثل بيانات التسعير والمواقع الإلكترونية وعقود الموردين، مما يمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على رؤى تحليلية دقيقة.

3-2-5 التميز التشغيلي: تساهم التكنولوجيا في تبسيط العمليات التشغيلية وتعزيز التعاون بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وزيادة الأرباح من خلال رفع كفاءة العمل

4-2-5 تطوير منتجات وخدمات جديدة: يشكل الابتكار عنصراً أساسياً في تكنولوجيا المعلومات، حيث يساعد الشركات على اكتشاف وتقديم منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء وتعزز رضاهم.

5-2-5 تعزيز التواصل مع العملاء: تمكن الأدوات التقنية الحديثة المؤسسات من التفاعل المباشر مع العملاء من خلال منصات التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، وخدمات العملاء الرقمية، مما يسهل عملية تقديم الدعم والاستجابة لاحتياجات العملاء بشكل فعال.

6-2-5 ضمان الاستمرارية في السوق: لا تقتصر فوائد تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التنافسية فقط، بل تساهم أيضاً في ضمان استمرارية المؤسسات داخل الأسواق، من خلال تبني الحلول الرقمية التي تحسن الإنتاجية والكفاءة، وتعزز الامتثال للمعايير القانونية عبر تحديث أنظمة الأمان والحماية بشكل دوري[1].

6- خصائص تكنولوجيا المعلومات:

هناك العديد من الخصائص التي تميز تكنولوجيا المعلومات، وهي تشمل: [2]

1-1-6 التميز التشغيلي: تتمكن المؤسسات من تحقيق التميز التشغيلي عبر تكنولوجيا المعلومات، من خلال الاعتماد على التحسين والأتمتة والدمج والتحديث. كما يجب الاستمرار في هذا التميز من خلال معالجة كفاءة تكنولوجيا المعلومات، وذلك عبر الاهتمام بتطوير وصيانة قسم تكنولوجيا المعلومات.

2-1-6 الإبداع: تعتمد المؤسسات على مجموعة متنوعة من الابتكارات التي تقدمها تقنية المعلومات، بهدف التطوير وتعظيم الإيرادات، وذلك مثل: الابتكار في الإنتاجية[3] الخاص بتطوير العمليات، الابتكار المستدام الخاص بتطوير المنتجات والخدمات، الابتكارات اللينة المرتبطة بالاتصالات أو الثقافة. وما يدفع المؤسسات إلى الاعتماد على الابتكار رغبتها في تحقيق التغيير الرقمي ورفع مستوى الجودة.

---

[1] : محمد إسماعيل محمد السيد ، مرجع سبق ذكره،ص 56.

[2] : نبار ربيحة، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال ,الخصائص والتأثيرات** , مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية , كلية الاعم والاتصال جامعة, الشهيد لخضر با الوادي , مجلد 9 , العدد 2، الجزائر، 2018، ص 91.

6-1-3 الكفاءة الرقمية: المؤسسات التي تمتلك قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات بإمكانها أن تعزز من الكفاءة الرقمية، وذلك من خلال الاعتماد على المعلومات في استخلاص الرؤى التي تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة، إلى جانب الاعتماد على التكنولوجيا في تحقيق ميزة تنافسية، وهذا يتطلب الاعتماد على خبرات واسعة في التكنولوجيا الرقمية، التي من خلالها تتمكن المؤسسات من تقديم حلول رقمية لمشكلاتها التجارية.

6-1-4 خدمة العملاء: من أبرز الخصائص الأخرى التي تتمتع بها تكنولوجيا المعلومات الاهتمام بتحسين تجربة العملاء، وذلك لأن تركيزها لا يقتصر فقط على تطوير العمليات بل أيضًا فهم احتياجات العملاء، وهذا بدوره يرفع من مستوى التطور الرقمي. كما أن تكنولوجيا المعلومات تهتم بخدمة العملاء من خلال نقاط الاتصال الرقمية التي تجذب المستخدم النهائي، وهذا بدور ينعكس بالإيجاب على مستوى الإنتاجية.

6-1-5 المرونة: تتسم تكنولوجيا المعلومات بالمرونة من خلال القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال، فالمؤسسات التي تتكيف مع هذه التغيرات تكون مُنفتحة على التغيير بالأساس، إلى جانب القابلية لتغيير الأفراد والأفكار ووجهات النظر، عبر البحث المستمر عن الطرق الممكنة لتحقيق ذلك. تكون المؤسسات أكثر تكيفًا إذا أهتم كل أفرادها بتحقيق التحول التنظيمي وهذا يُعرف باسم "التكيف الذاتي".

6-1-6 السرعة: تميل تكنولوجيا المعلومات إلى الاستجابة السريعة إلى التغييرات في عالم الأعمال، ولهذا تستفيد منها المؤسسات وتطبقها بتكلفة غير باهظة، من أجل زيادة سرعة الأعمال، في إطار تحقيق التطور المطلوب، إلى جانب تحقيق الأهداف الأخرى مثل: رفع مستوى الإنتاجية وتلبية احتياجات العملاء.

6-1-7 الاستقلالية : تمنح تكنولوجيا المعلومات فريق عملها الاستقلالية التي تعزز من الابتكار والإبداع، ويميل فريق العمل إلى الاستقلالية في التخطيط، والبحث عن البدائل، كما أنه من بين العوامل التي تعزز الاستقلالية الممارسات الرقمية، الأتمتة، الإدارة الذاتية لفريق العمل.[1]

6-1-8 تخزين البيانات وإدارتها: تُستخدم تكنولوجيا المعلومات في تخزين واسترجاع كميات كبيرة من البيانات بكفاءة، تشمل تلك البيانات النصوص والصور ومقاطع الفيديو والصوت. وتتيح تكنولوجيا المعلومات قواعد البيانات وأدوات استخراج البيانات، والتي تُستخدم في تنظيم البيانات وإدارتها وتحليله.

6-1-9 الاتصال والشبكات: من أبرز ما توفره تكنولوجيا المعلومات العديد من وسائل التواصل بين الأفراد والجهات، مثل البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي والرسائل الفورية ومؤتمرات الفيديو، كما توفر الإنترنت الذي يتيح تبادل المعلومات.

6-1-10 البرمجة والبرمجيات: من خلال تكنولوجيا المعلومات، يمكن استخدام مختلف أنواع البرامج في القيام بمهام مثل تحليل البيانات ومعالجة النصوص، فضلاً عن استخدام لغات البرمجة في تطوير برامج حاسوبية مخصصة

[1] : نبار حكيمة، مرجع سبق ذكره، ص 92.

6-1-11 الأمان والخصوصية: تتميز تكنولوجيا المعلومات بتقديمها مختلف التدابير التي تضمن حماية البيانات والمعلومات من الوصول غير المُصرح به، مثل المصادقة والتشفير، إضافة إلى وسائل أخرى واقية ضد الهجمات الإلكتروني.

6-1-12- قابلية التوسع: يمكن التحكم في نطاق أنظمة تكنولوجيا المعلومات بتوسيعها أو تقليلها حسب الحاجة، وبالتالي تستوعب احتياجات الأعمال المتغيرة، وتستفيد الشركات من هذه الميزة في توسيع عملياتها دون الحاجة إلى إصلاح البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الخاصة به[1]

6-2-أنواع تكنولوجيا المعلومات:

تشمل تكنولوجيا المعلومات مجموعة واسعة من التقنيات والأنظمة التي تدعم العمليات المختلفة داخل المؤسسات والشركات. ومن أبرز أنواعها ما يلي[2]:

6-2-1 البرمجيات: تشمل البرمجيات أنظمة التشغيل، مثل Windows، والبرمجيات التطبيقية، مثل Adobe Photoshop، بالإضافة إلى برمجيات النظام، مثل برامج إدارة قواعد البيانات، التي تساهم في تشغيل الأنظمة بكفاءة وتحقيق الأهداف التشغيلية للمؤسسات.

6-2-2 المنصات الرقمية: تستخدم المؤسسات منصات متخصصة لنشر وإدارة وتطوير التطبيقات والأنظمة، مثل منصات التجارة الإلكترونية، وأنظمة إدارة المحتوى، ومنصات تطوير التطبيقات، والتي تعتمد على بنى تحتية تقنية متكاملة.

6-2-3 الشبكات: توفر الشبكات الاتصالات الفعالة بين الأنظمة والأفراد، وتشمل أنواعاً مختلفة مثل الشبكة المحلية (LAN) والشبكة الشخصية (PAN)، مع تقنيات أمان متقدمة، مثل الجدران النارية وأجهزة إعادة الإرسال، لضمان حماية البيانات ونقلها بسلاسة

6-2-4 واجهات برمجة التطبيقات(APIs) : تتيح واجهات برمجة التطبيقات توسيع وظائف البرامج والتطبيقات، حيث تُستخدم، على سبيل المثال، في عمليات التحقق من الهوية عند تسجيل الدخول إلى التطبيقات والخدمات الإلكترونية.

6-2-5 البيانات: تعتمد المؤسسات على البيانات من خلال تقنيات مثل قواعد بيانات التخزين، وتحليل بيانات السوق، مما يسهل استخراج معلومات دقيقة تدعم عمليات اتخاذ القرار.

---

[1]: نبار حكيمة، المرجع السابق، ص 93.

[2]: سونيا محمد البكري، **نظم المعلومات الإدارية منظور إداري**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2009 ، ص :55

6-2-6 قواعد البيانات: تُستخدم قواعد البيانات لتخزين المعلومات وتنظيمها، مما يُمكن المؤسسات من الوصول إلى البيانات بسرعة وكفاءة. ومن أبرز الأمثلة عليها **قواعد البيانات السحابية** التي تتيح تخزين البيانات عبر الإنترنت بدلاً من الخوادم المحلية.

6-2-7 تزامن البيانات: يشير تزامن البيانات إلى ضمان توافق وتطابق البيانات بين الأجهزة المختلفة، مثل مزامنة الصور بين الهاتف المحمول وأجهزة الكمبيوتر، أو تزامن البيانات بين التطبيقات وقواعد البيانات.

6-2-8 التحليلات: تعتمد الشركات على خدمات التحليل لاستخلاص رؤى قيمة من البيانات، مما يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة بناءً على نتائج التحليل المتاحة.

6-2-9 تسليم المحتوى: يتم تسليم المحتوى عبر منصات متخصصة، مثل **شبكات توزيع المحتوى(CDN)** ، التي تضمن نقل البيانات والملفات إلى المستخدمين بسرعة وكفاءة.

6-2-10 التشغيل الآلي للعمليات: تعتمد المؤسسات على تقنيات التشغيل الآلي لتحويل المهام اليدوية إلى عمليات آلية، مما يعزز[1].

6-2-11 الكفاءة التشغيلية: ومن أمثلتها أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) وأتمتة أنظمة الحوسبة السحابية والأمن السيبراني.

6-2-12 تطبيقات الجوال: تعد تطبيقات الهاتف المحمول من أبرز مظاهر التكنولوجيا الحديثة، مثل تطبيقات الدفع الإلكتروني، وتطبيقات التجارة الإلكترونية، والخدمات الأمنية، التي تعزز تجربة المستخدم وتساهم في رفع كفاءة العمليات اليومية.

6-2-13 أمن المعلومات: توفر تقنيات أمن المعلومات الحماية من التهديدات الإلكترونية، مثل تشفير البيانات، واستخدام الجدران النارية، ومنع الوصول غير المصرح به، مما يضمن سلامة المعلومات وحماية الأنظمة من الهجمات السيبرانية.

6-2-14 خدمات البحث: تساعد خدمات البحث، مثل محركات البحث، في تسهيل الوصول إلى المعلومات عبر الإنترنت، مما يعزز القدرة على تحليل البيانات واستخراج المعلومات المهمة.

6-2-15 إنتاجية المكاتب: تتضمن تقنيات إنتاجية المكاتب مجموعة من الأدوات، مثل معالجة النصوص، وإدارة المستندات، والتطبيقات التنظيمية، التي تساعد في تحسين الإنتاجية وتسهيل سير العمل في الشركات والمؤسسات.[2]

[1] : سونيا محمد البكري، مرجع سبق ذكره ص 56.
[2] : نبار حكيمة، مرجع سبق ذكره، ص 94.

خلاصة الفصل الثاني:

تشكل تكنولوجيا المعلومات قاعدة أساسية في نظم المعلومات الحديثة، حيث أصبحت عنصرًا محوريًا في مختلف مجالات الحياة اليومية، لا سيما في القطاعات الصناعية والتعليمية. ومع التحول نحو الاقتصاد الرقمي، باتت المؤسسات الجامعية من أكبر المستفيدين من التطورات التكنولوجية، إذ تسهم هذه التقنيات في تسهيل العمليات الإدارية وتعزيز التواصل بين مختلف الأطراف، سواء داخل المؤسسة أو مع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

الفصل الثالث
الخدمات الجامعية
في الجزائر

تمهيد:

يشكل تطوير أداء المنظمات العامة محورًا هامًا في خطط الإصلاح الإداري، حيث يرتبط هذا التطوير بتحسين جودة الخدمات الجامعية، خاصة من قبل الوزارة الوصية. ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية للقضاء على البيروقراطية التي تثقل كاهل الجامعات ومرافقها، والتي تساهم في ترسيخ نظرة سلبية تجاهها.

وتتحمل الدولة مسؤولية تقديم الخدمات والتسهيلات للمواطنين في مختلف المؤسسات، بما في ذلك الخدمات الجامعية التي تُعد جزءًا أساسيًا من منظومة الدولة. وتشمل هذه الخدمات **الإطعام، والإيواء، والنقل، والمنح الدراسية، والأنشطة الترفيهية، والمرافق الصحية**، غيرها، حيث تهدف إلى دعم الطلبة، خصوصًا من الأسر ذات الدخل المحدود، لضمان بيئة مناسبة لإستكمال دراسته.

1- التطور المؤسساتي للخدمات الجامعية:

مرت الخدمات الجامعية في الجزائر بالعديد من المراحل التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1-1- المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية cnous 1967-1971:

تم إنشاء المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية (CNOUS) بموجب الأمر رقم 67-44 المؤرخ في 17 مارس 1964. وهو مؤسسة إدارية ذات طابع خاص، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتخضع لوصاية وزارة التربية الوطنية. يُدار المركز من قبل رئيس مجلس ومجلس إدارة، حيث يتمتع بسلطات محدودة، بينما تحتفظ الوزارة بحق التدخل في بعض الجوانب، مثل التموين، المواصفات، والميزانية. تُمارس سلطة الوصاية من خلال مدير الإدارة العامة للتربية والتعليم العالي، إلى جانب شخصيتين إضافيتين يتم تعيينهما من قبل الوزير، ورغم أن المركز يتمتع بالاستقلال القانوني، إلا أن نطاق استقلاليته يظل محدودًا بسبب الصلاحيات الرقابية الممنوحة للوزارة.

1-2 مراكز الخدمات الجامعية والمدرسية cnous 1971-1986:

نظرًا للتطورات الكبيرة التي شهدتها مراكز الخدمات الجامعية والمدرسية، تم إعادة هيكلة النظام الإداري للخدمات الجامعية والاجتماعية عقب تأسيس التعليم العالي. وقد أدى ذلك إلى تقسيم المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية إلى ثلاثة مراكز موزعة على مناطق الشرق والوسط والغرب.

جرى توزيع الأصول والحقوق والالتزامات وفقًا للأطر القانونية المعمول بها، وتم إنشاء كل مركز استنادًا إلى المرسوم رقم 71-555 المؤرخ في 4 فبراير 1971. وتتضمن هذه

المراكز هيكلًا إداريًا يشرف عليه مجلس إدارة برئاسة المدير، بمساعدة الأمين العام، مع تمثيل محدود للطلاب ومديري خدمات الجامعات بشكل متواضع[1].

3-1 مراكز الخدمات الاجتماعية الجامعية:

تأسست مراكز الخدمات الجامعية بموجب المرسوم رقم 314/86 الصادر بتاريخ 23 ديسمبر 1986، بهدف تنظيم وإدارة الخدمات الاجتماعية في الجامعات. تُلزم هذه المراكز بوجودها داخل المؤسسات البيداغوجية التي تفتقر إلى خدمات اجتماعية، حيث تعمل كهياكل موازية للمراكز الرئيسية.

يشرف على إدارة هذه المراكز مجلس التوجيه (CUOS) ، الذي يترأسه ممثل عن وزير التعليم العالي والبحث العلمي، ويضم في عضويته ممثلين عن الأساتذة والولايات .كما أن قرارات هذه المجالس تتطلب مصادقة الجهات الوصية، أو بالتنسيق مع وزارة المالية، وفقًا للحالة.

نظرا للتغيرات القانونية والتنظيمية في القطاع الجامعي وإنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية في إطار السعي إلى تخفيف التغيرات القانونية والتنظيمية في القطاع الجامعي، فقد تم إنشاء مركزية التسيير، غير أن هذه الخطوة لم تترافق مع بناء هيكل فعال للتنسيق والتوجيه، مما أدى إلى استمرار الاعتماد على الهياكل السابقة دون تحسين ملموس في الآليات القانونية.

4-1 الديوان الوطني للخدمات الجامعية من 1995 الى الآن:

تم تأسيس الديوان الوطني للخدمات الجامعية(ONOU) لمواجهة الثقل الإداري والعراقيل البيروقراطية التي أثرت سلبًا على ظروف العمل وحياة الطلاب، تم إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية(ONOU) بموجب المرسوم التنفيذي رقم 84/95 الصادر بتاريخ 22 مارس 1995، باعتباره مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية .يخضع الديوان لإشراف مجلس توجيه يقوده مدير عام، ويشمل هياكل مركزية ومحلية ممثلة في الإقامات الجامعية ومديريات الخدمات الجامعية[2].

يُعتبر إنشاء الديوان جزءًا من عملية إصلاح شاملة للقطاع الجامعي، حيث تم التركيز على[3]:

- إصلاح نمط الإدارة وتنظيم الخدمات الجامعية.

---

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

[2] : محمد الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 77.

[3] : محمد الخطيب، المرجع السابق، ص 77.

- تطوير نظام المنح وتحسين تسعيرة الخدمات الجامعية.
- التصدي للعجز المالي الناجم عن سوء ترشيد التكاليف.
- تعزيز سياسة الدعم الموجهة للطلاب.

منذ عام 1997، أُسندت إلى الديوان الوطني للخدمات الجامعية مهمة تحسين الظروف الاجتماعية والمادية للطلاب، بما يضمن توفير بيئة جامعية أكثر ملاءمة.

2- خصائص الخدمات الجامعية:

تتميز الخدمات الجامعية بعدة خصائص، منها:

2-1- التفاوت الكبير بين المستفيدين:

يظهر اختلاف واضح بين الطلاب المستفيدين من الخدمات الجامعية، نظرًا لتباين احتياجاتهم واهتماماتهم الفردية.

2-2- عدم ثبات الخدمة:

تتميز الخدمات الجامعية بمرونتها وعدم خضوعها لنمط موحد، حيث تختلف طبيعتها من طالب لآخر، مما يجعل من الصعب توحيدها أو تنميطها.

2-3 طبيعتها المؤقتة:

لا يمكن تحديد جودة الخدمات الجامعية مسبقًا، حيث لا يمكن تقييمها إلا بعد تقديمها لكل طالب، وتعتمد عملية الحصول عليها بشكل أساسي على توقعات الطلاب واحتياجاتهم.[1]

3- أهمية الخدمات الجامعية:

تعد الخدمات الجامعية عنصرًا أساسيًا في دعم العملية التعليمية وتحقيق بيئة مناسبة لنمو الطلاب على مختلف المستويات، وتتمثل أهميتها فيما يلي:[2]

- ✓ **تحسين البيئة التعليمية :**تسهم في تحقيق نمو متكامل للطلاب من خلال توفير الظروف المناسبة لتعزيز فعالية عمليات التعلم والتعليم.
- ✓ **دعم الطلاب :**توفر لهم السكن، والإطعام، والدعم النفسي والاجتماعي، مع ضمان مبدأ المساواة وعدم التمييز.

[1] : محمد الخطيب، مرجع سبق ذكره ص 78.

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

- ✓ **تعزيز التحصيل الأكاديمي :**تساهم في تحسين الأداء الدراسي من خلال توفير بيئة مشجعة على التعلم والتحفيز.
- ✓ **استثمار أوقات الفراغ :**تساعد الطلاب على استغلال أوقاتهم بشكل إيجابي، مما يقلل من احتمالية الانحراف أو تبني سلوكيات غير مرغوبة.
- ✓ **توفير بيئة تعليمية شاملة :**تدعم النمو المتكامل للطلاب على المستويات الأكاديمية والاجتماعية والشخصية.
- ✓ **تعزيز التوازن النفسي والاجتماعي :**تساعد في توفير الاستقرار النفسي والاجتماعي الضروري لتقدم الطلاب.
- ✓ **تنمية الشعور بالانتماء :**تساهم في تعزيز ارتباط الطلاب بالمؤسسة التعليمية وزيادة ولائهم لها.
- ✓ تنمية مهارات المواطنة والثقة وروح المشاركة لدى الطلاب.
- ✓ تقديم دعم شامل وفعّال لتلبية احتياجات الطلاب المختلفة.
- ✓ ضمان تكافؤ الفرص في التعليم من خلال الخدمات الطلابية.
- ✓ المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية.
- ✓ توفير حلول متكاملة لمواجهة التحديات الاجتماعية، النفسية، الاقتصادية، والتعليمية التي يواجهها الطلاب.

4- أهداف الخدمات الجامعية:

هناك العديد من أهداف الخدمات الجامعية نذكر منها:[1]

4-1- تعزيز الدعم الأكاديمي:

تخفيف الأعباء المالية عن طلاب الجامعات من خلال تقديم المنح الدراسية.

4-2- توفير الخدمات الأساسية :

تقديم السكن الجامعي، الإطعام، النقل، والرعاية الصحية بأسعار ميسرة.

4-3- تنويع الأنشطة الطلابية:

دعم الأنشطة الاجتماعية والرياضية، مع توفير التجهيزات والمرافق اللازمة، مثل النوادي والجمعيات داخل الحرم الجامعي.

بعد الإستقلال في الجزائر، تركزت الجهود التربوية على توسيع نطاق التعليم ليشمل مختلف فئات المجتمع، مع توجيه الاستثمارات نحو تدريب المعلمين وتطوير المرافق والموارد اللازمة لاستيعاب العدد المتزايد من الطلاب، وذلك بهدف تحقيق مبدأ ديمقراطية التعليم.

ولتحسين جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للطلاب الجامعيين، يجب تصميم الغرف الجامعية بما يتناسب مع احتياجاتهم الأكاديمية والمعيشية، مع مراعاة الموقع والتكلفة. كما ينبغي توفير مرافق مكتبية داخل الغرف لدعم الطلاب خلال أوقات الفراغ، بالإضافة إلى ذلك، يجب

[1] : حيولة ايمان، بوشنافة الصادق، **التعليم العالي تحديات التنمية المستدامة حالة الجزائر** 1962-2012، مجلة البحوث والدراسات العلمية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة المدية، المجلد 2017، العدد 11، 30 نيو حزيران 2017، ص 12.

توفير خدمات نقل موثوقة وبأسعار مناسبة لنقل الطلاب من وإلى الجامعة، مع ضمان جودة عالية في الخدمة.

ضمان العدالة الاجتماعية في البيئة الأكاديمية يتطلب توفير فرص متكافئة لجميع الطلاب، بغض النظر عن خلفياتهم الاجتماعية أو الإقليمية أو أوضاعهم الاقتصادية. ويشمل ذلك تقديم الدعم اللازم ومرافقة الطلاب طوال مسيرتهم الأكاديمية، مما يساعدهم على تحقيق أقصى إمكاناتهم والنجاح في مساراتهم الجامعية والمهنية.

5- أشكال الخدمات الجامعية:

تتنوع الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، ويمكن تصنيفها على النحو التالي[1]:

5-1- المساعدات المباشرة (المنحة الجامعية):

تتولى لجنة المنح دراسة ملفات الطلاب الذين يحق لهم الحصول على المنحة الجامعية خلال دراستهم الجامعية وما بعد التدرج،يتم فحص الملفات بدقة لاختيار الطلاب المستحقين وفقًا للمعايير المعتمدة،وبعد ذلك، يتم إعداد قوائم بالمستفيدين وإرسالها إلى المصلحة المالية لاستكمال الإجراءات اللازمة.

5-2- المساعدات غير المباشرة:

وتتمثل فيما يلي:

5-2-1 الإيواء: بعد تسجيل الطالب في خدمات الإقامة، يتم تخصيص غرفة له ضمن المرافق الجامعية. تتكون الغرفة عادةً من طالبين إلى ثلاثة طلاب، مع توفير التدفئة، الكهرباء، والماء، بالإضافة إلى الأفرشة، الأغطية، الوسائد، والأسرة، إلى جانب الكراسي والطاولات لضمان راحة الطلاب.

5-2-2 الإطعام: يحق لكل طالب جامعي مسجل الاستفادة من خدمات الإطعام داخل الإقامات الجامعية. يقوم رئيس مصلحة الإطعام بتنظيم توزيع الطلبة بشكل متوازن داخل الإقامات، مع تحديد الكميات السنوية المطلوبة لكل مجموعة. كما يتولى مدير الخدمات الجامعية مراقبة عملية التسيير، بينما تقوم المصلحة المالية بتسديد الفواتير الخاصة بالإقامات. أما الديوان الوطني للخدمات الجامعية، فيشرف على متابعة سير هذه العمليات وضمان تقديم الخدمات بالجودة المطلوبة.

5-2-3 النقل: بعد قيام الطالب بدفع مبلغ محدد إلى مديرية خدمات النقل وتقديم ملف يحتوي على الوثائق المطلوبة، يصبح مؤهلًا للاستفادة من خدمات النقل الجامعي. وتشمل هذه الخدمة التنقل بين مكان الإقامة والكلية، بالإضافة إلى التنقل بين مختلف الإقامات الجامعية[2].

---

[1] : حيولة ايمان، بوشنافة الصادق، مرجع سبق ذكره، ص 13.

[2] : بوجمعة عقابي، العقبي الازهر، الخدمة الجامعية بالجزائر بين نوع التنظيم المعتمد وتحديات تقديمها، **مجلة**

خلاصة الفصل الثالث:

استنادا إلى ما تمت مناقشته خلال الفصل المتعلق بالخدمات الجامعية، يتضح أن هذه الخدمات تشكل ركيزة أساسية لضمان نجاح المنظومة التعليمية الجامعية. فبدون توفير خدمات جامعية ذات جودة عالية، لا يمكن تحقيق الإستقرار والإستمرارية في نجاح المؤسسات الجامعية.

تُعدّ الخدمات الجامعية بمثابة حياة ثانية للطلاب، خاصةً أولئك الذين يدرسون بعيدًا عن أماكن إقامتهم أو الذين يسعون لمتابعة تخصصات علمية غير متوفرة في جامعاتهم المحلية. وفي هذا السياق، قطعت الدولة الجزائرية شوطًا كبيرًا في تطوير منظومة متكاملة للخدمات الجامعية، تتماشى مع تطلعات الأسرة الجامعية، وتهدف إلى توفير بيئة ملائمة تعزز من راحة الطلاب وتسهم في نجاحهم الأكاديمي.

المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعو محمد خضير، بسكرة،(الجزائر)، المجلد 06، العدد 01،2021،ص192.

الجانب الميداني للدراسة

الفصل الرابع
الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية من الجوانب المهمة في أي بحث علمي كونها تكشف عن التساؤلات المطروحة، ولهذا سنحاول من خلال هذا الفصل تحديد أهم الإجراءات المنهجية للدراسة، مجالات الدراسة، المجال المكاني، المجال الزماني، المجال البشري وبعدها تحديد منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات، الإستبيان، الملاحظة، وعينة الدراسة ومحاولين في نفس الوقت المزاوجة بين النظري والتطبيقي.

1- مجالات الدراسة

لا يتم إنجاز البحث العلمي إلا ضمن إطارين محددين: المجال الزماني والمجال المكاني، ويُعد تحديد هذين المجالين من العناصر الأساسية في الدراسات والبحوث العلمية عامة، وهذا ما يؤدي بطبيعة الحال إلى تباين نتائج الأبحاث، وفيما يلي سنحدد المجالين الزماني والمكاني للدراسة الحالية.

1-1 المجال المكاني:

تركز دراستنا الحالية على استكشاف اتجاهات طلبة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعة، باعتبار أن هذه التكنولوجيا باتت غامضة لدى العديد من الأفراد الطلبة ولهذا الغرض تم اختيار المؤسسة الجامعية بولحاف الدير.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية القطب الجامعي الشهيد دريد عبد المجيد بولحاف الدير – تبسة-

تعد الكلية جزءًا من جامعة بولحاف الدير ، وقد تأسست عام 2012، تضم الكلية قسمين رئيسيين من بين العديد من الأقسام: قسم العلوم الإنسانية الذي يشمل عدة فروع، وقسم العلوم الاجتماعية الذي يحتوي على فرع علم الاجتماع به العديد من التخصصات: علم النفس، علوم تربية. وقسم الانثروبولوجيا تعتمد الكلية على نظام(LMD) ، ويشكل قسم علم لاجتماع المحطة الأولى لجمع بيانات دراستنا.

1-2- المجال البشري:

يمثل الطلبة الجامعيين الذين لهم صلة مباشرة بموضوع دراستنا بحيث أن كل مفردات المجتمع الأصلي لفرع علم الإجتماع بكل تخصصاته يقدر بـ: 502 طالب موزعين كالتالي في كلية الداسة: السنة الثانية ليسانس علم اجتماع 71 طالب والسنة الثالثة ليسانس علم إجتماع 137 طالب وعلم إجتماع أنثروبولوجيا السنة الثانية ليسانس 15 طالب والثالثة ليسانس أنثروبولوجيا 26 طالب، وتخصص علم إجتماع تنظيم وعمل بفوجيه أولى وثانية ماستر تقدر بـــ: 106 طالب وتخصص أنثروبولوجيا سنة أولي وثانية ماستر بفوجيه يقدر بـــ : 15 طالب

و تخصص إنحراف وجريمة سنة أولى وثانية ماستر بفوجيه يقدر بـــ :91 طالب، وتخصص علم إجتماع تربية سنة أولي وثانية ماستر بفوجيه يقدر بـــــ : 41 طالب جامعي.

1-3- المجال الزماني:

توزعت الدراسة الميدانية على أربع مراحل زمنية رئيسية كما يلي:

1-3-1 المرحلة الأولى: (من 4 إلى 11 أفريل) 2025: تحديد حجم مجتمع الدراسة بمساعدة إدارات المؤسسات الجامعية المعنية،كما أجرينا مقابلات مع بعض أفراد العينة، مما ساعدنا في الإعداد للدراسة الأساسية وساهم كذلك في بناء بنود مقياس الاتجاهات المعتمد لاحقًا.

1-3-2 المرحلة الثانية: (من 11 إلى 25 أفريل) 2025: خُصصت هذه المرحلة لبناء الصيغة الأولية لبنود المقياس المقرر استخدامه في الدراسة بعدها، ثم عرض هذه البنود على مجموعة من المحكمين الأكاديميين من أجل تقييم مدى صدقها، تمهيدًا لتطبيقها لاحقًا على عينة استطلاعية بغرض التحقق من ثبات المقياس.

1-3-3 المرحلة الثالثة: (من 25 أفريل إلى 28 أفريل) 2025: شهدت هذه المرحلة تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية بجامعة بولحاف الدير كلية العلوم الانسانية والاجتماعية – تبسة- في صورته النهائية بعد التعديل، مع الأخذ بعين الاعتبار ملاحظات المحكمين، وقد استخدمت نتائج هذه الدراسة الاستطلاعية لحساب معامل الثبات للمقياس استعدادًا للانطلاق في الدراسة الأساسية.

1-3-4المرحلة الرابعة: الممتدة من 28 أفريل إلى 02 ماي 2025: وفي هذه الفترة تم تفريغ البيانات من أجل القيام بعملية القياس، وتمت الاستعانة ببرنامج الـ Spss وهو برنامج آلي يستخدم لإجراء العمليات الإحصائية بشكل سريع وسهل، بالإضافة إلى عرض النتائج المتحصل عليها ومناقشتها.

إن الدراسات والبحوث العلمية خاصة في ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية لا تتم إلا من خلال إجراء دراسة استطلاعية من أجل ضبط الأدوات المستخدمة في الدراسة الأساسية، بغرض الوصول إلى نتائج أكثر مصداقية وموضوعية.

2- منهج الدراسة:

يُعد المنهج بمثابة الخطة المنظمة التي يعتمدها الباحث في دراسة مشكلة بحثه، وهو الأداة الأساسية لإكتشاف الحقائق المتعلقة بها من خلال المنهج، يتم تحويل البيانات الخام إلى معلومات قابلة للتحليل والتفسير، مما يُمكّن الباحث من استخلاص النتائج واقتراح حلول للمشكلة المطروحة، وتتنوع المناهج البحثية بتنوع مواضيع الدراسات والمتغيرات التي يتم

فحصها، ويعتمد اختيار المنهج الأنسب على طبيعة وأهداف المشكلة البحثية المحددة.

في دراستنا الحالية، ونظرًا لطبيعة الموضوع والأهداف التي نسعى لتحقيقها، فقد تم تبني المنهج الوصفي التحليلي، يتيح لنا هذا المنهج تحديد اتجاهات الطلبة الجامعيين نحو تكنولوجيا المعلومات في الجامعة.

3- أدوات جمع البيانات:

يختار الباحث الأدوات المناسبة لجمع البيانات بناءً على طبيعة مجتمع الدراسة وخصائصه، كما تلعب ظروف الباحث الشخصية، مثل قدراته والوقت المتاح له، دورًا في هذا الاختيار. من الممكن استخدام جميع أساليب جمع البيانات المتاحة أو الإكتفاء ببعضها، وفي دراستنا الحالية، تم تحديد الأدات التي سيتم استخدامها، ويمكن حصرها فيما يلي:

3-1 الملاحظة:

من بين أهم الملاحظات التي أخذناها محل إعتبار هي ملاحظة ردود أفعال الطلبة إتجاه الإجابة على العبارات و سلوكياتهم في التعامل مع هذه الإجابات المتعلقة با المواقع الإلكترونية والتطبيقات الخاصة با الجامعة وتختلف هذه السلوكيات طبعا للذكور والإناث.

تعريف الملاحظة:

هي مشاهدة الظواهر من قبل الباحث أو من ينوب عنه أنها الاعتبار المنبه للظواهر بالحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها والتنبؤ بسلوك الظاهرة والوصول إلى القوانين التي تحكمها

وقد استخدمنا الملاحظة بالمشاركة أو المعايشة على اعتبار أن أالطلبة الجامعيين على دراية بكل ما يدور حول الجامعة من تكنولوجيا وخدمات.[1]

3-2 الإستبيان: يعد الاستبيان من الأدوات الرئيسية الى جانب الملاحظة والمقابلة، والتي يتم استخدامهامن طرف الباحث الإجتماعي من أجل الحصول على معلومات باعتبارها وسيلة اتصال بين الباحث والمبحوث، كما تحتوي على مجموعة من الأسئلة متعلقة بشكلية الدراسة.

وعرف الاستبيان على أنه أداة لتجميع بيانات ذات صلة بمشكلة معينة، وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيا او كتابيا في اجاباتهم على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان[2].

حيث اعتمدنا في بنائنا لاستبيان قياس الاتجاهات (مقياس ليكارت الخماسي):

[1] : ناهدة عبد زيد الدليمي، **أسس وقواعد البحث العلمي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص95.

[2]: سناء محمد سليمان، **أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية**، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، 2010، ص103 .

هو أداة قياس نفسية واجتماعية شائعة الاستخدام في الاستبيانات والدراسات الاستقصائية لتقييم آراء أو مواقف أو مشاعر الأفراد تجاه موضوع معين .يتكون المقياس من سلسلة من العبارات أو الأسئلة التي تقيس درجة الموافقة أو عدم الموافقة على هذه العبارات .

في مقياس ليكرت الخماسي تحديدًا، يُطلب من المشاركين الاختيار من بين خمسة خيارات مرتبة، تعكس درجات متفاوتة من الموافقة أو عدم الموافقة. عادةً ما تكون الخيارات كما يلي:

1. موافق بشدة(Strongly Agree)
2. موافق(Agree)
3. محايد / (Neutral) لا رأي(Undecided)
4. غير موافق(Disagree)
5. غير موافق بشدة(Strongly Disagree)

يتم تخصيص قيمة رقمية لكل خيار (على سبيل المثال، من 1 إلى 5)، مما يسمح بحساب المتوسطات والتحليلات الإحصائية الأخرى للإجابات.

تم تقسيم الاستبيان الى ثلاثة أقسام:

- **المحور الأول:** متعلق بالبيانات الأولية الخاصة بكل من الجنس والسن، وكذا المستوى التعليمي الخاصة المبحوثين، ويبدأ من سؤال رقم 1 الى غاية سؤال رقم 3.
- **المحور الثاني:** المتعلق بالفرضية الأولى: " لدي الطلبة الجامعيين اتجاهات ايجابية نحو استخدام التطبيقات والمواقع الالكترونية في العمليات الجامعية "، ويبدأ من العبارة رقم 4 الي غاية العبارة رقم 28.
- **المحور الثالث:** متعلق بالفرضية الثانية: " لدي الطلبة الجامعيين اتجاهات ايجابية نحو استخدام التطبيقات والمواقع الالكترونية في الخدمات الجامعية"، ويبدأ من العبارة رقم 29 الي غاية العبارة رقم 42.

4-3 عملية التحكيم:

بعد صياغة الاستبيان في مرحلتها الأولية قمنا بعرضها على مجموعة من الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الذي بلغ عددهم ستة أساتذة مما أبدى كل واحد منهم رأيه حول محاور الاستبيان، قمنا باجراء تعديلات حسب توجيهات هؤلاء الأساتذة، ومن ثمّ تم عرض آراء الأساتذة المحكمين على الأستاذ المشرف، فحذفنا ما وجب حذفه وأعدنا صياغة بعض العبارات وأخيرا تحصلنا على إستبيان في صورتها الأخيرة، حيث بلغت الاستبيان 45 عبارة.

الجدول (02): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

المحكم	التخصص	الجامعة
رابح توايحية	علم اجتماع تنظيم وعمل	القطب الجامعي دريد عبد المجيد بولحاف الدير-تبسة-
نسيمة بن دار	علم اجتماع تنظيم وعمل	القطب الجامعي دريد عبد المجيد بولحاف الدير-تبسة-
رياض شاوي	انثروبولوجيا	القطب الجامعي دريد عبد المجيد بولحاف الدير-تبسة-
برايجي سليمان	علم النفس	القطب الجامعي دريد عبد المجيد بولحاف الدير-تبسة-
جفال نور الدين	انثروبولوجيا	القطب الجامعي دريد عبد المجيد بولحاف الدير-تبسة-
سمير آيت يحي	مالية ونقود قسم العلوم اقتصادية	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

المصدر: من إعداد الطالبين

4- عينة الدراسة:

بما أن المجال البشري للدراسة يتمثل في طلبة علم الاجتماع البالغ عددهم 502 طالب وطالبة، ونظرا لإمكانياتنا المادية والزمنية تعذر علينا اجراء مسح شامل لطلبة علم الاجتماع، فإن أحسن طريقة هي اللجوء الى الدراسة بإستخدام العينة بشرط أن تكون هذه الأخيرة ممثلة تمثيلا حقيقيا لمفردات المجتمع الأصلي الذي سحبت منه.

فقد قررنا سحب 120 طالب وطالبة فرع علم الإجتماع من المجتمع الأصلي غير أن الحجم النهائي للعينة انتهى بـ 117 طالبا بعد انسحاب ثلاث طلبة من الإجابة على الاستبيان بداعي التحفظ.

وقد مثّل حجم العينة من الحجم الإجمالي للمجتمع بـ 23.30% انطلاقا من المعادلة التالية:

النسبة = (حجم العينة / حجم المجتمع الأصلي) × 100 =(502/117)×100= 23,30%.

حيث تم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية حيث يتم في هذا النوع من العينات تقسيم عينة الدراسة إلى مجموعات فرعية لمستويات تعليمية تسمى كل واحدة منها طبقة، وتكون عناصر كل طبقة متجانسة فيما يتعلق بخصائص موضوع الدراسة.

العينة العشوائية الطبقية: تعني تقسيم أفراد مجتمع البحث لفئات طبقا لخصائص معينة شريطة أن يكون هناك فرق فعلي بين الفئات، ويتم الاختيار من كل فئة بسحب عينة عشوائية بسيطة أو

منتظمة. وتمتاز هذه العينة عن العشوائية البسيطة والمنتظمة بدقتها في تمثيل المجتمع حيث تعتمد على تمثيل الطبقة بنسبة وجودها في المجتمع الأصلي[1]. وقد تم الاعتماد في حساب حجم العينة العشوائية الطبقية على "التوزيع المتساوي" (Equal Allocation) الذي يستخدم عند تساوي أهمية الطبقات بغض النظر على حجمها ويحسب وفق المعادلة التالية:

$$n_i = \frac{n}{k}$$

حيث: n_i حجم العينة من الطبقة i و k يمثل عدد الطبقات بينما يمثل n الحجم الكلي للعينة.

في حالة دراستنا فإن الطبقة تمثل المستوى التعليمي للطلبة، حيث يمكن إحصاء أربع طبقات أي K=4 وهي على التوالي: السنة الثانية ليسانس، السنة الثالثة ليسانس، السنة الأولى ماستر والسنة الثانية ماستر.

وتمثلت الطبقات المعتمدة في دراستنا على: شعبة علم الإجتماع بأطواره السنة الثانية والثالثة ليسانس أي ما يمثل 45 طالب، بالإضافة إلى الأنثروبولوجيا السنة الثانية والثالثة ليسانس بما يعادل 15 طالب وأيضا السنة أولى ماستر اختصاص تنظيم وعمل بفوجيه وهو ما يساوي 17 طالبا والسنة الثانية ماستر إختصاص تنظيم وعمل بفوجيه الذي يتكون من 15 طالبا وأيضا اختصاص إنحراف وجريمة السنة أولى ماستر (05 طلبة) والثانية ماستر تخصص إنحراف وجريمة بفوجيه (10 طلبة) وأخيرا الأنثروبولوجيا السنة أولى والثانية ماستر حوالي 10 طلبة.

- خصائص عينة الدراسة :

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص والمستوى الدراسيين.

المستوى الدراسي	التخصص	حجم كل طبقة	الحجم الإجمالي للعينة
السنة الثانية ليسانس	علم الاجتماع	25	**117 طالبا**
	الأنثروبولوجيا	05	
السنة الثالثة ليسانس	علم الاجتماع	20	
	الأنثروبولوجيا	10	
السنة الأولى ماستر	تنظيم وعمل	17	
	انحراف وجريمة	05	
	انتروبولوجيا	05	
السنة الثانية ماستر	تنظيم وعمل	15	
	انحراف وجريمة	10	

[1] : راويه بنت أحمد القحطاني، سعود بن ضحيان الضحيان، **النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية**، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، السعودية، العدد 20، ص 445.

	انتروبولوجيا	05	

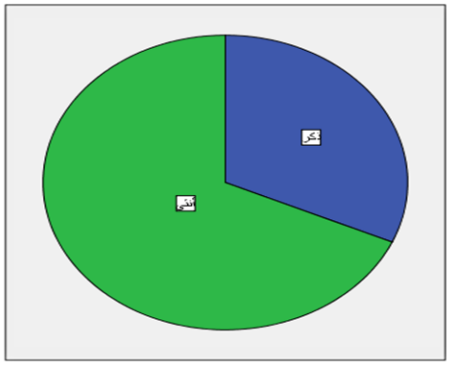
الجدول (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية %
ذكر	37	% 31.6
أنثى	80	% 68.4
المجموع	117	% 100

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على احصائيات العينة

ويمكن توضيح احصائيات الجدول (04) أعلاه من خلال الدائرة النسبية التالية:

الشكل (01): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من احصائيات الجدول (03)

من خلال الجدول (04) نلاحظ أن نسبة الإناث التي بلغت 68.4% أكبر من نسبة الذكور 31.6% عند توزيع الإستبيان والإجابة عليه وهذا راجع الى أن عدد الإناث في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية أكبر من عدد الذكور وهو ما يعود الى طبيعة التخصص.

الجدول (05): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

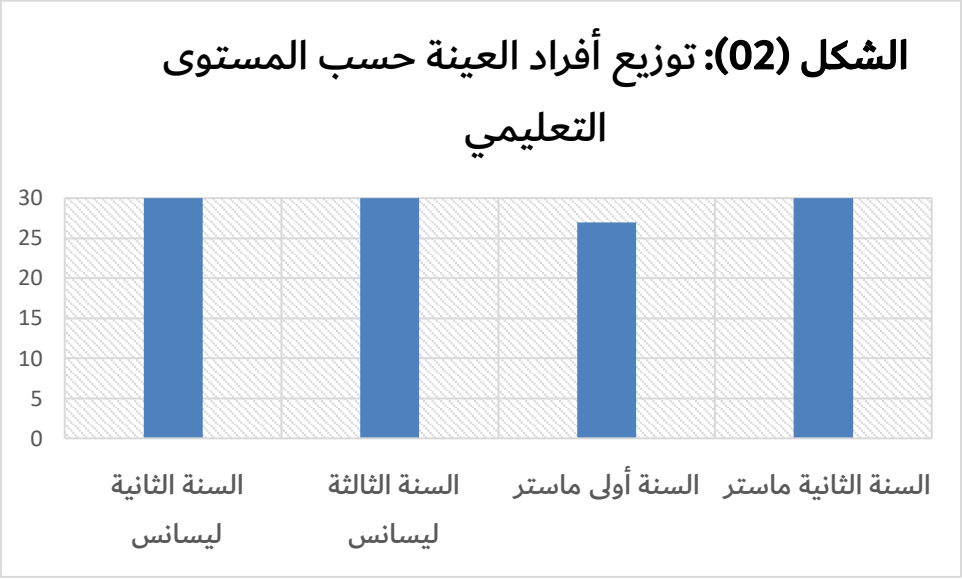
المستوى العليمي	التكرارات	النسبة المئوية %
السنة الثانية ليسانس	30	% **25.64**
السنة الثالثة ليسانس	30	% **25.64**
السنة أولى ماستر	27	% 23.08
السنة الثانية ماستر	30	% **25.64**

المجموع	117	% 100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على احصائيات العينة

هذه الاحصائيات يمكن تمثيلها من خلال الشكل (02) التالي:

الشكل (02): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على احصائيات الجدول (05)

نلاحظ من خلال الجدول (05) والشكل (02) أعلاه لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية أن النسب متساوية مع بعضها البعض باستثناء نسبة السنة الأولى ماستر (نظرا لانسحاب ثلاث طلبة كما تم ذكره سابقا)، وهو ما يؤكد استخدام الطالبين للعينة العشوائية الطبقية " للتوزيع المتساوي".

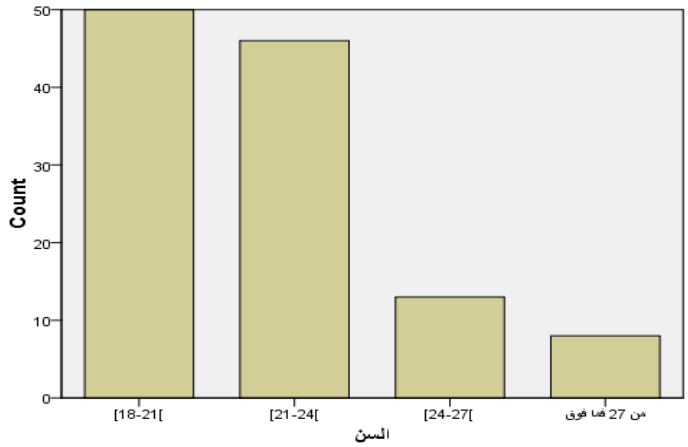
الجدول (06): توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية

الفئة العمرية	التكرارات	النسبة المئوية%
]21-18]	50	%42.7
]24-21]	46	%39.3
]27-24]	13	%11.1
27] فما فوق	8	%6.8
المجموع	117	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الاستبان

كما يمكن تمثيل هذه الفئات العمرية حشب الشكل (03) الموالي:

الشكل (03): توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على احصائيات الجدول (06)

نلاحظ في خلال الجدول (06) أن الفئة العمرية الأكبر نسبة هي [18-21[لأن غالبية الطلبة جدد وتأثير الأدوار الاجتماعية والثقافية على كل جنس في الدراسات البحثية وكلما تقدم الفرد في السن كلما إنخفضت النسبة المئوية التي أصبحت بنسبة 6.8% .

5- أساليب تحليل البيانات:

إن أهم ما يميّز التحليل الإحصائي هو ايصال البيانات إلى مستوى عال من الدقة، كما أنه يعتبر أسلوب متميز في التعامل العينات الضخمة وعليه، فقد بلغت العينة في حجمها النهائي 117 مفردة من أصل 120، وذلك بسبب رفض 03 من المبحوثين الإجابة عن أسئلة الاستمارة بداعي التحفظ.

فقد اعتمدنل على برنامج SPSS في تفريغنا للبيانات وحصولنا على المقاييس الاحصائية الوصفية البسيطة مثل التكرارات والمتوسط الحسابي والنسب المؤوية، كما تم التعامل مع مقياس الاحصاء الاستدلالي المتمثل في الانحراف المعياري لتدقيق البيانات أكثر.

6- تحليل النتائج وتفسير البيانات :

بعد الحصول على المعطيات الميدانية سنقوم بتحليلها وتفسيرها، للوصول إلى إجابات عن التساؤلات التي انطلقنا منها، وهذا قصد استخلاص النتائج العامة ومناقشتها وذلك من خلال عرض وتحليل البيانات المتعلقة بواقع العلاقات العامة في المؤسسة الخاصة، والتحليل يهدف إلى تلخيص الملاحظات الكلية بطريقة تسمح بالتوصل إلى إجابات عن التساؤلات التي انطلق منها الباحث، أما التفسير فإنه يسعى إلى اكتشاف المعاني بالدلالات التي تشير إليها هذه

التساؤلات، والتي تتضمنها الإجابات المختلفة التي أمكن تطويرها بعد البحث من خلال ربطها بالمعلومات والمعارف الأخرى.[1]

خلاصة الفصل الرابع:

أساسا الطريقة المنهجية لسير العمل الميداني لموضوع الدراسة ، والخطوات التي إن ماجاء به الفصل يتضمن مر بها ابتداء بإختيار المنهج الوصفي وذلك لملائمته لطبيعة الدراسة ، وكما تم في هذا الفصل تحديد مجالات الدراسة كالمجال المكاني والمجال الزماني و المجال البشري وكذا اختيار عينة الدراسة، بالإضافة أننا استخدمنا أدوات جمع البيانات المكونة من الملاحظة و الإستبيان.

[1] : محمد علي محمد، **علم الاجتماع والمنهج العلمي**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1986، ص 443.

الفصل الخامس

عرض وتحليل بيانات الدراسة ونتائجها

تمهيد:

بعد تناول الجانب النظري للدراسة ومناقشة مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالمتغيرات الأساسية، وهي تكنولوجيا المعلومات والعمليات الجامعية والخدمات الجامعية، سيركز هذا الفصل على الجانب الميداني للدراسة، حيث تم إجراء هذه الدراسة مع طلبة علم إجتماع القطب الجامعي الشهيد دريد عبد المجيد ، وسيتم عرض ومناقشة نتائج الدراسة ، بما في ذلك التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري واتجاه العينة و كاي مربع ورتبة السؤال من أجل تقديم فهم شامل للبيانات التي تم جمعها.

1- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى: ""لدى الطلبة الجامعيين اتجاهات ايجابية نحو التطبيقات والمواقع الالكترونية في العمليات الجامعية""

الجدول رقم 06:. يبين التوزيع الإحصائي للعبارات الخاصة با الفرضية الأولى حسب أفراد العينة.

رقم العبارة	التكرارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	ni	15	54	24	7	17	3.367	1.221	67.34	محايد	14
	Fi%	12.8	46.2	20.5	6	14.5					
02	ni	12	63	17	11	14	3.410	1.168	68.2	موافق	11
	Fi%	10.3	53.8	14.5	9.4	12					
03	ni	23	51	21	11	11	3.547	1.185	70.94	موافق	5
	Fi%	19.7	43.6	17.9	9.4	9.4					
04	ni	25	49	22	9	12	3.564	1.206	71.2	موافق	4
	Fi%	21.4	41.9	18.8	7.7	10.3					
05	ni	13	54	21	16	13	3.324	1.180	66.48	محايد	17
	Fi%	11.1	46.2	17.9	13.7	11.1					

1	موافق	73.66	1.179	3.683	10	11	12	57	27	ni	06
					8.5	9.4	10.3	48.7	23.1	Fi%	
6	موافق	70.76	1.269	3.538	14	11	16	50	26	ni	07
					12.0	9.4	13.7	42.7	22.2	Fi%	
20	محايد	65.98	1.092	3.299	7	21	34	40	15	ni	08
					6	17.9	29.1	34.2	12.8	Fi%	
12	محايد	67.86	1.151	3.393	7	20	32	36	22	ni	09
					6.0	17.1	27.4	30.8	18.8	Fi%	
19	محايد	59.48	1.342	2.974	20	28	22	29	18	ni	10
					17.1	23.9	18.8	24.8	15.4	Fi%	
18	محايد	66.14	1.248	3.307	15	14	27	42	19	Ni	11
					12.8	12.0	23.1	35.9	16.2	Fi%	
13	محايد	66.82	1.138	3.341	9	17	34	39	18	ni	12
					7.7	14.5	29.2	33.3	15.4	Fi%	
8	موافق	70.42	1.200	3.521	11	11	26	44	25	ni	13
					9.4	9.4	22.2	37.6	21.4	Fi%	
21	محايد	65.12	1.182	3.256	12	17	34	37	17	ni	14
					10.3	14.5	29.1	31.6	14.5	Fi%	
9	موافق	70.08	1.164	3.504	11	12	20	55	19	ni	15
					9.4	10.3	17.1	47.0	16.2	Fi%	

16	ni	19	44	22	21	11	3.333	1.217	66.66	محايد	15
	Fi %	16.2	37.6	18.8	17.9	9.4					
17	ni	19	42	27	17	12	3.333	1.217	66.66	محايد	16
	Fi %	16.2	35.9	23.1	14.5	10.3					
18	ni	18	36	31	17	15	3.213	1.244	64.26	محايد	22
	Fi %	15.4	30.8	26.5	14.5	12.8					
19	ni	25	50	21	11	10	3.589	1.175	71.78	موافق	3
	Fi %	21.4	42.7	17.9	9.4	8.5					
20	ni	25	36	19	16	21	3.239	1.405	64.78	محايد	23
	Fi %	21.4	30.8	16.2	13.7	17.9					
21	ni	27	50	23	9	8	3.675	1.120	73.5	موافق	2
	Fi %	23.1	42.7	19.7	7.7	6.8					
22	ni	21	32	27	15	22	3.128	1.367	62.56	محايد	24
	Fi %	17.9	27.4	23.1	12.8	18.8					
23	ni	24	46	19	10	18	3.041	1.327	60.82	محايد	25
	Fi %	20.5	39.3	16.2	8.5	15.4					
24	ni	23	46	27	13	8	3.538	1.133	70.76	موافق	7
	Fi %	19.7	39.3	23.1	11.1	6.8					
25	ni	26	43	23	14	11	3.504	1.229	70.08	موافق	10
	Fi %	22.2	36.8	19.7	812	9.4					
	مجموع المحور الثاني ككل						3.384	1.22		/	/

			2			

التحليل الإحصائي للبيانات الخاصة با الفرضية الأولى:

- تحليل العبارة الأولى: والتي مفادها: **" يوفر الموقع الإلكتروني orientation-esi.dz للتوجيه طلبة البكالوريا الجدد معلومات شاملة حول التخصصات المختلفة مما يسهل عملية الاختيار والتوجيه"**

من خلال الجدول التالي نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم إتجاهات إيجابية إتجاه هذه العبارة 46.5 %منهم بموافق وهي أعلى نسبة مقارنة بالبدائل الأخرى، في حين تمثل نسبة الحياد 20.5 %.أما نسبة معارض بشدة منهم 14.5 %، في المقابل تمثل نسبة 12.8 % بموافق بشدة نسبة غير موافق كانت ضئيلة بنسبة 6%

أما المتوسط حسابي لهذه العبارة قدر بـــــــ: 3.367 ويعنى أن إتجاه العينة محايد، على الرغم من أن النسبة المؤية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 46.5%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت إتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة حيث يأخذ قيمة 1.221 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

ومن منظور سوسيولوجي يعد الموقع الإلكتروني **orientation-esi.dz** هو من أهم ادوات تكنولوجيا المعلومات المتاحة في الجامعات والذي إعتمد إنطلاقا من القرارات الوزارية الوطنية الخاصة بتطبيق الرقمنة في المجال التعليم العالي، وهذه المنظومات الرقمية التي تسهل على الطالب عملية الاختيار والتوجيه حيث ويوفر معلومات شاملة حول التخصصات المختلفة دون العناء من التنقل وبالتالي كسب الوقت والجهد.

أما عن إتجاه الطلبة الذي يميل إلى الحياد على الرغم من أخذ نسبة مئوية لابأس بها من الطلبة الذين تميل إتجاهاتهم للإيجاب فهو يرجع لتشتت آراء الطلبة حول هذه العبارة بين الاتجاهات السلبة والايجابة والحيادية، وهذا يمكن ان يدل أن هذا اموقع **orientation-esi.dz** لا يحقق للطلبة الاكتفاء اللازم من المعلومات التي يريدونها، أو أن الطلبة لا يطالعون على المعلومات الخاصة بالتخصصات المتوفرة من الموقع، بل قد تؤثر فيها عوامل أخرى قد تكون أسرة، أصدقاء مروا بتجارب سابقة، ....إلخ.

غير أن هذا لا يعني أنه بإمكان استخدام الموقع قد يكون باتجاهات أعلى ونسب متباينة بين الأجيال القادمة.

- العبارة الثانية: والتي مفادها **" يقدم الموقع الإلكتروني orientation-esi.dz للتوجيه طلبة البكالوريا نصائح حول متطلبات كل تخصص" :**

نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم إتجاهات إيجابية إتجاه هذه العبارة سجلت أعلى نسبة موافق 53.8 % حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة لإستخدام المواقع الالكترونية اما نسبة الحياد فكانت14.5 %. ، في حين عارضه بشدة 12 % أما نسبة 10.3 % من افراد العينة بموافق بشدة، ، اما في المقابل غير موافق كانت ضئيلة بنسبة 9.4 %

أما المتوسط الحسابي لهذه العبارة قدر بـــــ: 3.410 و يعنى أن اتجاه العينة محايد قريب جدا من درجة الإيجابي.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة حيث يأخذ قيمة 1.168 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين إتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

نري بأن الطلبة عند الولوج الى الموقع الإلكتروني **orientation-esi.dz** يقدم ملاحظات حول متطلبات كل تخصص ومن جوهر النظرية الحتمية التكنولوجية تنظر إلى الطلبة على أنهم يتأثرون بشكل كبير بالمعلومات المقدمة من الموقع، مع عدم إغفال لدور آراء الأصدقاء والعائلة، والقيم الشخصية، والتجارب السابقة، بالرغم من أن الأسرة لها دور ودعم كبير في مساعدة الطالب في تقديم نصائح حول التخصصات المعروضة في الموقع.

- العبارة الثالثة: والتي مفادها **"يساعد الموقع الإلكتروني orientation-esi.dz لطلبة البكالوريا إمكانية اختيار التخصص الدراسي بكل سهولة ومن المنزل، مما يسهم في تسهيل عملية التوجيه الجامعي""** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم إتجاهات إيجابية إتجاه هذه العبارة تمثل 43.6 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة لإستخدام الموقع الإلكتروني **orientation-esi.dz** من أجل إختيار التخصص الذي يريد الطالب دراسته وبكل سهولة من المنزل نسبة 19.7 % من أفراد العينة بموافق بشدة، اما نسبة الحياد فكانت17.9 %. ، في حين عارضه بشدة 9.4 % ، أما في المقابل غير موافق كانت ضئيلة بنسبة 9.4 %

أما المتوسط حسابي لهذه العبارة قدر بـــــ: 3.547 و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.

ومن المنظور السوسيولوجي نرى أن الطلبة الجامعيين يقومون بإختيار تخصصاتهم من المنزل وبكل سهولة عبر الموقع الإلكتروني **orientation-esi.dz** مما يساهم في عملية التوجيه وهذا ما ذهبت اليه النظرية الحتمية التكنولوجية التي ترى بأن التكنولوجيا اليوم أصبحت تتفاعل مع الفرد في كل زمان ومكان مما يغير الطريقة التقليدية للتوجيه الجامعي و يجب أن نأخذ في الاعتبار أن آراء الطلبة تتشكل أيضًا من خلال تفاعلهم مع عوامل اجتماعية وثقافية وشخصية أخرى، وأن التكنولوجيا ليست العامل الوحيد المحدد لقراراتهم، وهذا الموقع يساعد الطلبة كثيرا في الإستجابة لمطالبهم العملياتية وهو أمر إيجابي لهم.

- العبارة الرابعة: والتي مفادها **" يسهل الموقع الاكتروني orientation-esi.dz عملية تسجيل طلبة البكالوريا الجدد في التخصصات الجامعية بكل أريحية":**

نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم إتجاهات إيجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 41.9% سجلت أعلى نسبة من الموافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة لإستخدام الموقع الإلكتروني **orientation-esi.dz** من أجل عملية التسجيل الباكالوريا الجدد في التخصصات المختلفة في الجامعة وبكل أريحية أما 21.4%من إفراد العينة بموافق بشدة، أما نسبة الحياد فكانت18.8 %. ، في حين عارضه بشدة 10.3 % ، أما في المقابل غير موافق كانت ضئيلة بنسبة 7.7 %

أما المتوسط حسابي لهذه العبارة قدر بـــــ: 3.564 و يعنى أن اتجاه العينة ايجابي لهم وتعزيز حظوظ الطالب الجديد في التسجيل وإختيار التخصص الذي يريده.

ومن المنظور السوسيولوجي نرى بأن عالم الرقمنة الآن أصبح طلبة البكالوريا الجدد لا يجدون عائق خلال التسجيل بل يقومون با الولوج الى الموقع الإلكتروني**orientation-esi.dz** في عملية التسجيل في التخصصات المختلفة وهذا راجع الى الحتمية التكنولوجية التي تجبر الطالب على التسجيل عبر المواقع الإلكترونية الخاصة با الجامعة وهذا ما رحب به العديد من الطلبة الجامعيين الذين يرون بأن هذه العملية الجامعية تعتبر مواكبة للتكنولوجيا.

- العبارة الخامسة: التي مفادها" يقوم الموقع الإلكتروني orientation-esi.dz بتدقيق معلومات الطلبة الجدد بدقة، مما يساهم بشكل كبير في الحد من أخطاء التسجيل":

نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم إتجاهات إيجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 46.2 % ، حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة لإستخدام الموقع الإلكتروني **orientation-esi.dz** من أجل تدقيق معلومات الطالب في حين نسبة الحياد فكانت13.7 % و نسبة 11.1 %من أفراد العينة الذين أجابوا بدرجة بموافق بشدة،بينما سجلت أعلى نسبة من درجة موافق ، في حين عارضه بشدة 11.1 % ، اما في المقابل غير موافق كانت ضئيلة بنسبة 7.7 %

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.324 على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة الإيجاب تمثل أكبر نسبة 46.2%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهذا ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.180 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

الشيئ الإيجابي في هذه المواقع الإلكترونية تقوم بتدقيق معلومات الطالب الجامعي جيدا وهذا ما يحد من أخطاء التسجيلات اليدوية التقليدية التي كانت من إختصاص الإدارة وهذا راجع للعديد من الأسباب الإرهاق ، الجهد المقدم طيلة الفترة الدراسية وغيرها عكس الموقع الإلكتروني الذي هو المتحكم والذي يفرض على الطالب المعلومات المقدمة له، أما عن اتجاه الطلبة الذي يميل إلى الحياد على الرغم من أخذ نسبة مئوية لابأس بها من الطلبة الذين تميل اتجاهاتهم للإيجاب فهو يرجع لتشتت آراء الطلبة حول هذه العبارة بين الاتجاهات السلبة والايجابة والحيادية، وهذا يمكن ان يدل أن هذا اموقع **orientation-esi.dz** التدقيق في

المعلومات أن تجدهم لا يعيرون أي إهتمام لهذا الموقع وهذا ما يسبب أخطاء في تسجيلاتهم لعدم تحديث الموقع.

- العبارة السادسة: التي مفادها" يقلص الموقع الاكتروني orientation-esi.dz الوقت والجهد في عملية التسجيل طلبة البكالوريا الجدد:

نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة48.7 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **orientation-esi.dz** من أجل تقليص الجهد والوقت في عملية تسجيل الطلبة الجدد أما 23 %من افراد العينة بموافق بشدة،و نسبة الحياد فكانت10.3.%، في حين بنسبة 9.4 % غير موافق وفي حين عارضه بشدة 8.5 % ، أما المتوسط الحسابي قدر با: 3.683 و يعنى أن اتجاه العينة ايجابي والتي جاءت كأعلى رتبة فيهم

ومن المنظور السوسيولوجي نرى بأن الموقع الإلكتروني **orientation-esi.dz** يقلص الجهد والوقت على الطالب والإدارة وهذا ما يسهل على الإدارة والطالب القيام با الإجراءات ، والنسبة العالية للموافقة تشير إلى أن الطلبة يقدرون سهولة استخدام الموقع الإلكتروني في عملية التسجيل، مما يعكس تقديرًا للتكنولوجيا في تبسيط الإجراءات الإدارية ومع ذلك، هناك تباين في الآراء، مما يشير إلى أن تجارب الطلبة مع الموقع قد تختلف.

-العبارة السابعة: التي مفادها " يقلل الموقع الاكتروني orientation-esi.dz من التكلفة الورقية لعملية التسجيل البكالوريا الجدد"": نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة42.7 % سجلت أعلى نسبة من درجة موافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **orientation-esi.dz** من أجل تقليل التكلفة الورقية أما 22.2 %من افراد العينة الذين أجابو بدرجة بموافق بشدة، و اما نسبة الحياد فكانت13.7 % في حين عارضه بشدة 12 %، اما في المقابل غير موافق كانت أعلى نسبة على المعارض بنسبة 9.4 %

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.538 و يعنى أن اتجاه العينة ايجابي وهذا راجع الى التقليل في التكلفة الورقية وتقليص الوقت والجهد على الإدارة

ومن المنظور السوسيولوجي نرى بأن الموقع الإلكتروني **orientation-esi.dz** قد قلل في التكاليف الورقية طباعتها وتوزيعها وغيرها من ذالك فهذه التكنولوجيا جاءت من أجل طمس الممارسات التقليدية وتقليل الإعتماد على أوراق التسجيل فا الموقع هنا يقدم نفسه كقوة للتغيير من خلال تقليل التكاليف الورقية.

- العبارة الثامنة: التي مفادها " يُتيح الموقع الإلكترونيunive-tebessa الاستفادة من العطلة الأكاديمية عن بُعد بطريقة فعّالةمما يساهم في تقليل الجهد والوقت:

من خلال الجدول التالي نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة34.2 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **unive-tebessa** من أجل تقليل الجهد والوقت أما اما نسبة الحياد فكانت29.1.و نسبة غير موافق هي 17.9% أما نسبة 12.8 %من افراد العينة بموافق بشدة،و ، في حين عارضه بشدة 6 %،

أما المتوسط الحسابي قدر با: 3.299 و يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 34.2%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهذا ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.092 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة

ومن المنظور السوسيولوجي نرى بأن الطالب عند التقديم على طلب العطلة الأكاديمية ليس مجبرا للتنقل الى الجامعة بل فقط عبر الموقع الإلكتروني **unive-tebessa** ولو نتطرق الى النظرية الحتمية التكنولوجية قد يُنظر إلى تقليل التكلفة الورقية على أنه نتيجة حتمية لاستخدام الموقع، مع إغفال لدور بعض الأفراد أو المؤسسات للتخلي عن الأساليب التقليدية، أما عن اتجاه الطلبة الذي يميل إلى الحياد على الرغم من أخذ نسبة مؤوية لابأس بها من الطلبة الذين تميل اتجاهاتهم للإيجاب فهو يرجع لتشتت آراء الطلبة حول هذه العبارة بين الاتجاهات السلبة والايجابة والحيادية، وهذا يمكن ان يدل أن هذا الموقع.

unive-tebessa يساعد الطلبة الجامعيين من القيام بعملياتهم الجامعية لطلب العطلة الأكاديمية من بعد دون عناء وهي إيجابية جدا من ناحية أن الطالب يريدها في أقرب الآجال من الموقع مباشرة.

- العبارة التاسعة: مفادها " يساهم الموقع الإلكتروني unive-tebessa في تقليص التكاليف الورقية المرتبطة بطلب الاستفادة من العطلة الأكاديمية:

من خلال الجدول التالي نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة30.8 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **unive-tebessa** من أجل تقليل الجهد والوقت أما اما نسبة الحياد فكانت27.4.و نسبة 18.8 %من افراد العينة بموافق بشدة،و نسبة غير موافق هي 17.1% ، في حين عارضه بشدة 6 %،

أما المتوسط الحسابي قدر با: 3.393 و يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 30.8%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهذا ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.151 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.
الإستخدام التكنولوجي (للموقع الإلكتروني unive tebessa) بتقليل الاعتماد على الورق في عملية طلب العطلة الأكاديمية.
التحول إلى نظام إلكتروني لطلب العطلة الأكاديمية يمثل تغييرًا في الممارسات الإدارية التقليدية في جامعة تبسة، و كيف يمكن للتكنولوجيا أن تحدث تحولات في طرق عمل المؤسسات وتفاعلها مع الطلاب، مما قد يؤدي إلى تبسيط الإجراءات وتسريعها، ، أما عن اتجاه الطلبة الذي يميل إلى الحياد على الرغم من أخذ نسبة مؤوية لابأس بها من الطلبة الذين تميل اتجاهاتهم للإيجاب فهو يرجع لتشتت آراء الطلبة حول هذه العبارة بين الاتجاهات السلبة والايجابة والحيادية، يرى البعض منهم أن الإعتماد على الورق فهو يكلف أموال باهضة للطباعة وتسبب أيضا التلوث البيئي ولهذا يرون بأن الأمر الإيجابي فيه هو الولوج الى الموقع الإلكتروني عكس بعض الطلبة الذين يفضلون الطريقة التقليدية.

- العبارة العاشرة: مفادها **"يساهم طلب التحويلات الداخلية عبر الموقع الالكتروني progres.mesrs.dz في سرعة الرد على الطلبات المقدمة:**

من خلال الجدول التالي نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة30.8 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **unive-tebessa** من أجل تقليل الجهد والوقت أما اما نسبة الحياد فكانت.27.4.و نسبة 18.8 %من افراد العينة بموافق بشدة،و نسبة غير موافق هي 17.1% ، في حين عارضه بشدة 6 %،
أما المتوسط الحسابي قدر با: 3.393 و يعنى أن اتجاه العينة على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 30.8%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.
وهذا ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.151 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.
تشير العبارة إلى دور التكنولوجيا (الموقع الإلكتروني**progres.mesrs.dz**) في تحديث وتبسيط الإجراءات الإدارية المتعلقة بالتحويلات الداخلية للطلاب بين مختلف المؤسسات الجامعية أو التخصصات داخل نفس المؤسسة،ومن منظور سوسيولوجي يعكس هذا اتجاهًا نحو رقمنة الخدمات الحكومية والتعليمية في الجزائر، أما عن اتجاه الطلبة الذي يميل إلى الحياد على الرغم من أخذ نسبة مؤوية لابأس بها من الطلبة الذين تميل اتجاهاتهم للإيجاب فهو يرجع لتشتت آراء الطلبة حول هذه العبارة بين الاتجاهات السلبة والايجابة والحيادية، وجعل سرعة الرد عبر الموقع إيجابي لبعض الطلبة الجامعيين والبعض الآخر سلبي وهذا راجع الي عدم كسبهم للهواتف الذكية.

- العبارة الحادي عشر: مفادها " **يساعد تفعيل طلبات التحويلات الداخلية عبر الموقع الإلكتروني progres.mesrs.dz في تقليل التكاليف الورقية بشكل ملحوظ:**

من خلال الجدول التالي نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة24.8 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **unive-tebessa** من أجل تقليل الجهد والوقت أما اما نسبة غير موافق.23.9% و نسبة الحياد 18.8 %من افراد العينة ،في حين عارضه بشدة 17.1% ، في حين موافق بشدة 15.4 %،

أما المتوسط الحسابي قدر با: 2.974 و يعنى أن اتجاه العينة سلبي على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 24.8%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.342 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

ومن منظور سوسيولوجي يمكن رؤية هذا على أنه تعزيز لقيم العقلانية والكفاءة الاقتصادية التي تسعى إليها المؤسسات الحديثة في الجزائر، حيث يتم تبني حلول تكنولوجية لتقليل النفقات وتحسين إدارة الموارد،

أما عن اتجاه الطلبة الذي يميل إلى الحياد على الرغم من أخذ نسبة مؤوية لابأس بها من الطلبة الذين تميل اتجاهاتهم للإيجاب فهو يرجع لتشتت آراء الطلبة حول هذه العبارة بين الاتجاهات السلبة والايجابة والحيادية، وعليه تشير العبارة إلى أن تفعيل نظام إلكتروني لطلبات التحويلات الداخلية يساهم في تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، و تقليل التكاليف الورقية يحقق وفورات اقتصادية للجامعات (في شراء الورق والطباعة والتخزين) وللطلاب في تكاليف طباعة المستندات وتقديمها وبعض الطلبة الآخريين يعتمدون على الطريقة التقليدية وليس لديهم أي دافع من أجل مواكبة تكنولوجيا المعلومات.

-العبارة الثانية عشر: التي مفادها" **يتيح تقديم طلبات التحويلات الداخلية عبر الموقع الإلكتروني progres.mesrs.dz تدقيق معلومات الطالب بدقة، مما يساعد على تفادي الأخطاء المحتملة:**

نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة حيث تمثل نسبة35.9 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **progres.mesrs.dz** من أجل تدقيق معلومات الطالب اما نسبة الحياد فكانت 23.1%. و نسبة 16.2 %من افراد العينة بموافق بشدة، في حين عارضه بشدة 12.8 %، اما في المقابل غير موافق كانت بنسبة 12%

أما المتوسط حسابي قدر بـــــ: 3.307 و يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 35.9%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو

تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.
وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.248 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة،أما عن اتجاه الطلبة الذي يميل إلى الحياد على الرغم من أخذ نسبة مئوية لابأس بها من الطلبة الذين تميل اتجاهاتهم للإيجاب فهو يرجع لتشتت آراء الطلبة حول هذه العبارة بين الاتجاهات السلبة والايجابة والحيادية، وهذا يمكن ان يدل أن هذا الموقع **progres.mesrs.dz** لا يحقق للطلبة عملية تدقيق الأخطاء في التحويلات الداخلية، أو أن الطلبة لا يطلعون على تحديث الخاص با التحويلات الداخلية، بل قد تؤثر فيها عوامل أخرى قد تكون من الطالب الذي يحبث إستخدام الطريقة اليدوية.

- العبارة الثالثة عشر: التي مفادها" **تعمل عملية التحويلات الخارجية عبر موقع progres.mesrs.dz على تجنب مشقة السفر للطلبة.""** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة39 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **progres.mesrs.dz** من أجل تجنب مشقة السفر في التحويلات الخارجيةونسبة 18 %من افراد العينة بموافق بشدة، اما في المقابل غير موافق كانت أعلى نسبة على المعارض بنسبة 17 %اما نسبة الحياد فكانت17 %. في حين عارضه بشدة 9 %، أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.341 و يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 39%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.
وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.138 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة، أما عن اتجاه الطلبة الذي يميل إلى الحياد على الرغم من أخذ نسبة مؤوية لابأس بها من الطلبة الذين تميل اتجاهاتهم للإيجاب فهو يرجع لتشتت آراء الطلبة حول هذه العبارة بين الاتجاهات السلبة والايجابة والحيادية،.ويشير استخدام الموقع الإلكترونيprogres.mesrs.dz تجنب مشقة السفر يوفر على الطلاب الوقت والجهد والتكاليف المالية المرتبطة بالتنقل بين المدن أو الولايات لتقديم المستندات أو متابعة الإجراءات، إتاحة التحويلات الخارجية عبر الإنترنت يمكن أن يفيد بشكل خاص الطلاب القادمين من مناطق بعيدة أو أولئك الذين يواجهون صعوبات في التنقل، ومن منظور سوسيولوجي يرى الطلاب أن موقع التحويلات الخارجية يمكن أن يساهم في غياب المساواة و عدم وتكافئ الفرص بين الطلبة الجامعيين ، حيث يصبح الوصول إلى إجراءات التحويل أكثر صعوبة بغض النظر عن موقعهم الجغرافي.

-العبارة الرابعة عشر: التي مفادها" **يضمن موقع التحويلات الخارجية progres mesrs.dz. على السرعة والكفاءة في معالجة الطلبات التحويل الخارجية."** من خلال الجدول التالي نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة37.6 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **progres mesrs.dz.** من أجل السرعة والكفاءة في معالجة طلبات التحوبل الخارجية ، اما نسبة الحياد فكانت22.2 %. ونسبة 21.4 %من افراد العينة بموافق بشدة، في حين عارضه بشدة 9.4 %، اما في المقابل غير موافق كانت أعلى نسبة على المعارض بنسبة 9.4 %

أما المتوسط الحسابي قدر ب: 3.521 و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.

تشير العبارة إلى أن استخدام الموقع الإلكتروني يهدف إلى تحقيق سرعة وكفاءة أكبر في معالجة طلبات التحويلات الخارجية مقارنة بالإجراءات التقليدية،

ومن المنظور السوسيولوجي يعكس هذا اتجاهًا نحو تبني التكنولوجيا في الجامعات الجزائرية لتحسين الأداء وتقليل التأخير في تقديم الخدمات.

- العبارة الخامسة عشر: التي مفادها " **يوفر موقع التحويلات الخارجية progres mesrs.dz. العودة للاطلاع على نتائج طلباتهم."** من خلال الجدول التالي نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة42.7 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **orientation-esi.dz** من أجل تقليل التكلفة الورقية ونسبة 22.2 %من افراد العينة بموافق بشدة،و اما نسبة الحياد فكانت13.7 %.، في حين عارضه بشدة 12 %، اما في المقابل غير موافق كانت بنسبة 9.4 %.

أما المتوسط الحسابي قدره بـــ :3.538 و يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 42.7%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

تشير العبارة إلى أن الموقع الإلكتروني يوفر للطلاب إمكانية متابعة حالة طلبات التحويلات الخارجية والاطلاع على نتائجها.

ومن المنظور السوسيولوجي يرى الطلاب أن هذا الموقع**orientation-esi.dz** لا يحقق الشفافية في عملية التحويلات الخارجية،وهذا راجع الى إنخفاض تدفق الأنترنت.

- العبارة السادسة عشر: التي مفادها " **يسهّل الموقع الإلكتروني progres-orientation توجيه وتسجيل طلبة الجذع المشترك في اختيار التخصص المناسب لاهتماماتهم ومهاراتهم."** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 47 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **progres-**

orientationمن أجل توجيه طلبة جذع مشترك اما نسبة الحياد فكانت17.1% ونسبة16.2 % من افراد العينة بموافق بشدة، اما في المقابل غير موافق كانت أعلى نسبة على المعارض بنسبة 10.3 %. في حين عارضه بشدة 9.4 %،

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.504 و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.

تشير العبارة إلى دور الموقع الإلكتروني في مساعدة طلبة الجذع المشترك على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تخصصاتهم المستقبلية من خلال ربطها باهتماماتهم ومهاراتهم،

ومن المنظور السوسيولوجي يرى الطلاب اتجاهًا إيجابيا نحو استخدام التكنولوجيا في تقديم خدمات التوجيه المهني والأكاديمي، والتي كانت تقليديًا تعتمد على المستشارين والتفاعلات الشخصية.

- العبارة السابعة عشر: التي مفادها" **يساعد الموقع الاكتروني progres- orientation في توجيه وتسجيل طلبة ليسانس في اختيار التخصص الذي يتناسب مع اهتماماتهم."** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 37.6 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **progres-orientation** من أجل توجيه وتسجيل طلبة ليسانس اما نسبة الحياد فكانت18.8 %. ، اما المعارض بنسبة 17.9 % ،ونسبة 16.2 %من افراد العينة بموافق بشدة، في حين عارضه بشدة 9.4 %

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.333 و يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 37.6%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.217 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

تشير العبارة إلى دور الموقع الإلكتروني في مساعدة طلبة الليسانس على اختيار التخصص المناسب ضمن مسارهم الدراسي، مع التركيز على توافقه مع اهتماماتهم.

ومن المنظور السوسيولوجي يرى الطلاب استخدام هذا الموقع **progres-orientation** له خلفيات سلبية با النسبة للطالب الذي يحبذ الطريقة اليدوية.

- العبارة الثامنة عشر: التي مفادها " **يتوفر الموقع الاكتروني progres-orientation على خاصية امكانية التنقل بين التخصصات بكل سهولة"** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 35.9 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **progres-orientation** من أجل تنقل بين التخصصات اما نسبة الحياد فكانت23.1 %ونسبة 16.2 %من افراد العينة بموافق بشدة، اما في المقابل المعارض بنسبة 14.5 %، في حين عارضه بشدة 10.3 %،

و بمتوسط حسابي قدره بـــــ :3.333 و يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 35.9%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.217 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

تشير العبارة إلى أن الموقع الإلكتروني يوفر للطلاب خاصية تسهل عملية التنقل بين التخصصات الدراسية.

ومن المنظور السوسيولوجي يرى الطلاب صعوبة الولوج الى الموقع الإلكتروني **progres-orientation** وهذا راجع الى كثرة الضغط الذي يسبب إنخفاض في تدفق سرعة الأنترنات من أجل التنقل بين التخصصات.

- العبارة التاسعة عشر: التي مفادها" **يتوفر الموقع الاكتروني progres-webtu على خاصية الطعن اذا لم تتناسب اختياراتهم الاولى مع تطلعاتهم""** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة30.8 %سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **progres-webtu** من أجل خاصية الطعن التي يستخدمها الطلبة اما نسبة الحياد فكانت 26.5 % ونسبة 15.4% من افراد العينة بموافق بشدة،و اما في المقابل غير موافق كانت أعلى نسبة على المعارض بنسبة 14.5 % ، في حين عارضه بشدة 12.8 %،

اما المتوسط الحسابي قدر بـــــ:3.213 و يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 30.8%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.244 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

تشير العبارة إلى أن الموقع الإلكتروني يوفر للطلاب آلية رسمية (خاصية الطعن) لتصحيح مسارهم الأكاديمي إذا لم تتوافق نتائج التوجيه الأولية مع تطلعاتهم.

ومن المنظور السوسيولجي يعكس هذا عدم ضمان قدر أكبر من العدالة والإنصاف في عملية التوجيه، حيث لا يُمنح للطلاب فرصة لإعادة النظر في القرارات التي تؤثر على مستقبلهم الأكاديمي.

- العبارة العشرون: التي مفادها " **تسرع خاصية تطبيق progress webetu رصد علامات الطلبة بطريقة فعالة.."""** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة42.7 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا

الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **progress webetu** من أجل رصد علامات الطلبة بطريقة فعالة ونسبة **21.4%** من افراد العينة بموافق بشدة، اما نسبة الحياد فكانت17.9 % اما في المقابل غير موافق كانت أعلى نسبة على المعارض بنسبة 9.4 %، في حين عارضه بشدة 8.5 %،

أما متوسط حسابي قدره **3.589** و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.175 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

تشير العبارة إلى أن التطبيق يسرع عملية تسجيل وعرض علامات الطلاب، مما يمثل أتمتة لجزء حيوي من العمليات الأكاديمية التي كانت تتم تقليديًا بشكل يدوي وأبطأ.

ومن المنظور السوسيولوجي يعكس هذا اتجاهًا نحو تبني التكنولوجيا في المؤسسات التعليمية الجزائرية لزيادة الكفاءة وتقليل الوقت المستغرق في الإجراءات الروتينية.

- العبارة الحادية والعشرون: التي مفادها" **يقلص تطبيق progress webetu الجهد والوقت على الادارة في وضع علامات الطلبة""** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة42.7 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **progress webetu** من أجل تقليص الجهد على الإدارة في وضع علامات الطلبة ونسبة 23.1 %من افراد العينة بموافق بشدة،و اما نسبة الحياد فكانت19.7 % ، اما في المقابل غير موافق كانت أعلى نسبة بنسبة 7.7 % في حين عارضه بشدة 6.8 %،

أما المتوسط الحسابي قدر ب: 3.675 و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.

تشير العبارة إلى أن التطبيق يقلل من الجهد والوقت الذي تبذله الإدارة الأكاديمية في عملية وضع علامات الطلاب. هذا يمثل تحولًا من الأساليب التقليدية القائمة على العمل اليدوي إلى نظام رقمي.

ومن المنظور السوسيولوجي يعكس هذا اتجاهًا نحو إعادة هيكلة العمل الإداري في المؤسسات التعليمية الجزائرية، حيث يتم دمج التكنولوجيا لأتمتة المهام الروتينية وتحسين الكفاءة.

- الثانية والعشرون:التي مفادها " **يُسهم تطبيق Progress WebEtU في تدقيق عملية إدخال علامات الطلبة، مما يساعد على تفادي الأخطاء."** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة27.4 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام التطبيق **Progress WebEtU** من أجل تدقيق إدخال علامات الطلبة ونسبة اما نسبة الحياد فكانت23.1 في حين عارضه بشدة 18.8 %ونسبة 17.9% %من افراد العينة بموافق بشدة،و ، ، اما في المقابل المعارض بنسبة 12.8 %

اما المتوسط الحسابي قدر ب: 3.128 و يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المؤية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 27.4%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت

اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.
وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.367 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.
تشير العبارة إلى أن التطبيق يلعب دورًا في تحسين دقة عملية إدخال علامات الطلاب من خلال آليات التدقيق المحتملة.
ومن المنظور السوسيولوجي يرى الطلبة أن تطبيق **Progress WebEtU** لا يقوم بتدقيق في علاماتهم وهذا راجع الى عدم صيانة وتحديث التطبيق و يسبب تأخر في وضع العلامات من طرف الإدارة.

-العبارة الثالثة والعشرون: التي مفادها " **تسهل خاصية الطعون في تطبيق progress webetuتصحيح نقاط الطلبة عن بعد "** من خلال الجدول التالي نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة39.3 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام تطبيق **progress webetu** من أجل تسهيل خاصية الطعون لتصحيح نقاط الطلبة ونسبة 20.5 %من افراد العينة بموافق بشدة،و اما نسبة الحياد فكانت16.2 %، في حين عارضه بشدة 15.4 %، أما المعارض بنسبة 8.5 %
المتوسط الحسابي قدر ب: 3.041 ويعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 39.3%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.
وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.327 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.
تشير العبارة إلى أن خاصية الطعون الإلكترونية تسمح للطلاب بتقديم طلبات إعادة النظر في علاماتهم وللأساتذة والإدارة بمعالجتها دون الحاجة إلى لقاءات حضورية.
ومن المنظور السوسيولوجي يرى الطلبة بأن تطبيق **Progress WebEtU** لا يعطي أحيانا خاصية الطعن في النقطة وهذا راجع الى عدم صيانة الموقع.

- العبارة الرابعة والعشرون: التي مفادها " **تُتيح خاصية الطعون في تطبيق Progres WebEtU تأكيد تقديم الطعون ومعالجتها إلكترونيًا بدلاً من الشكل الورقي، مما يوفر الوقت لكل من الطالب والإدارة: والأستاذ."""** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة39.3 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام تطبيق **Progres WebEtU** من أجل تأكيد المعالجة الكترونيا بدل الورقي اما نسبة الحياد

فكانت23.1 % ونسبة 19.7 %من افراد العينة بموافق بشدة، اما في المعارض بنسبة 11.1 % و في حين عارضه بشدة 6.8 %،
أما المتوسط الحسابي قدر ب: 3.538 و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.
العبارة تصف كيف أن تطبيقًا تكنولوجيًا (Progres WebEtU) يوفر آلية إلكترونية للطعون، مما يمثل تحديثًا للبنية التحتية الأكاديمية التقليدية القائمة على الورق، ومن المنظور السوسيولوجي وقد يعكس هذا اتجاهًا متزايدًا نحو تبني التكنولوجيا في المؤسسات التعليمية الجزائرية لتحسين الكفاءة والوصول إلى الخدمات.

- العبارة الخامسة والعشرون: التي مفادها " **تساهم خاصية الطعون في تطبيق progres webtu في كسب الجهد وتسهيل مهام الادارة في تصحيح نقاط الطلبة."** " نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 36.8% سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الإلكتروني **Progres WebEtU** من أجل كسب الوقت والجهد لتصحيح النقاط نسبة 22.2% من افراد العينة بموافق بشدة، اما نسبة الحياد فكانت19.7 %و في حين عارضه بشدة 9.4 %، اما في المعارض بنسبة 8.12 %
أما المتوسط الحسابي قدره 3.504 و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.
تساهم خاصية الطعون في تطبيق progres webtu في كسب الجهد وتسهيل مهام الادارة في تصحيح نقاط الطلبة" تحمل دلالات سوسيولوجية مهمة في سياق الجامعة الجزائرية. و إنها تعكس التوجه نحو استخدام التكنولوجيا لتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين الكفاءة والشفافية وتغيير ديناميكية العلاقة بين الطالب والإدارة. ومع ذلك، يجب أيضًا مراعاة التحديات والاعتبارات المتعلقة بالبنية التحتية والتأهيل والوصول والثقة لضمان نجاح وفعالية هذه الخاصية.

التحليل الإحصائي للمحور ككل الخاص بالفرضية الأولى:
من خلال المعطيات التي لدينا في الجدول الأول نرى أن المتوسط الحسابي للمحور ككل هو **3.385** وهو محايد يقترب من الإيجابي نوعا ما؛ ومن بين 25 عبارة التي لدينا في الجدول الأول نرى بأن العبارة التي جاءت في الرتبة الأولى والأكثر إيجابا بين اتجاهات الطلبة هي العبارة رقم 06 " **يقلص الموقع الاكتروني orientation-esi.dz الوقت والجهد في عملية التسجيل طلبة البكالوريا الجدد.**"" وأما با النسبة للعبارة رقم 23 التي جاءت في الرتبة 25 والأخيرة وهي **"تسهل خاصية الطعون في تطبيق progress webetu تصحيح نقاط الامتحانات والأعمال الموجهة عن بعد"** بمتوسط حسابي 3.041 فقد تعبر العبارة عن اتجاهات محايدة ، أي لا تعطيهم القابلية التي يريدونها أو يتوقعونها.

2-- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية:

"" لدى الطلبة الجامعيين اتجاهات ايجابية نحو استخدام التطبيقات والمواقع الالكترونية في الخدمات الجامعية""

الجدول رقم 08:. يبين التوزيع الإحصائي للعبارات الخاصة با الفرضية الثانية حسب أفراد العينة.

رقم السؤال	التكرارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة	رتبة السؤال
26	ni	34	38	17	11	17	3.521	1.380	70.42	موافق	5
	Fi %	29.1	32.5	14.5	9.4	14.5					
27	ni	18	26	18	28	27	2.829	1.409	56.58	محايد	15
	Fi %	15.4	22.2	15.4	23.9	23.1					
28	ni	27	52	16	9	13	3.606	1.238	72.12	موافق	3
	Fi %	23.1	44.4	13.7	7.7	11.1					
29	ni	25	53	23	9	7	3.683	1.079	73.66	موافق	1
	Fi %	21.4	45.3	19.7	7.7	6					
30	ni	24	43	28	10	12	3.487	1.207	69.74	موافق	6
	Fi %	20.5	36.8	23.9	8.5	10.3					
31	ni	19	44	32	11	11	3.418	1.154	68.36	موافق	8
	Fi %	16.2	37.6	27.4	9.4	9.4					
32	ni	10	54	31	11	11	3.350	1.077	67	محايد	12
	Fi %	8.5	46.2	26.5	9.4	9.4					
33	ni	23	55	21	7	11	3.615	1.151	72.3	موافق	2

					9.4	6	17.9	47	19.7	Fi %	
4	موافق	71.78	1.232	3.589	12	8	26	41	30	ni	34
					10.3	6.8	22.2	35	25.6	Fi %	
7	موافق	68.7	1.322	3.435	14	15	24	34	30	ni	35
					12	12.8	20.5	29.1	25.6	Fi %	
14	محايد	57.08	1.321	2.854	27	18	29	31	12	ni	36
					23.1	15.4	24.8	26.5	10.3	Fi %	
17	غير موافق	52.12	1.389	2.606	36	22	25	20	14	ni	37
					30.8	18.8	21.4	17.1	12	Fi %	
16	محايد	52.64	1.556	2.632	39	16	27	25	9	ni	38
					33.3	13.7	23.1	21.4	7.7	Fi %	
10	محايد	67.86	1.217	3.393	33.3	13.7	15.9	26.8	15.2	ni	39
					11.1	12.0	19.7	41.0	16.2	Fi %	
13	محايد	65.8	1.203	3.290	15	10	35	40	17	ni	40
					12.8	8.5	29.9	34.2	14.5	Fi %	
11	موافق	67.18	1.213	3.359	14	11	30	43	19	ni	41
					12.0	9.4	25.6	36.8	16.2	Fi %	
9	موافق	68.2	1.213	3.410	12	10	38	32	25	ni	42
					10.3	8.5	32.	27.	21.4	Fi	

	%		4	5							
المحور الثالث ككل					3.29	1.256					

- **العبارة السادسة والعشرون: التي مفادها " تسهل بطاقة الطالب الالكترونية على دفع الرسوم (النقل الايواء-الاطعام"** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 32.5 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام بطاقة الطالب الإلكترونية لدفع الرسوم 29.1%من افراد العينة بموافق بشدة، في حين عارضه بشدة 14.5 %، اما نسبة الحياد فكانت14.5 % و اما في المعارض بنسبة 9.4 %

أما المتوسط الحسابي قدره بـــــــ :3.521 و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.

استخدام التكنولوجيا (بطاقة الطالب الإلكترونية) بتسهيل عملية دفع الرسوم المختلفة التي يتحملها الطالب في الجامعة (النقل، الإيواء، الإطعام، و تسهيل دفع الرسوم عبر البطاقة الإلكترونية يوفر الوقت والجهد على الطلاب، حيث يقلل من الحاجة إلى الوقوف في طوابير أو التعامل مع الإجراءات النقدية التقليدية.

ومن منظور سوسيولوجي يمكن تفسير ذلك على أنه استجابة لقيم الكفاءة والراحة التي أصبحت متوقعة في التعاملات الحديثة.

- **العبارة السابعة والعشرون:** التي مفادها **" تعمل بطاقة الطالب الالكترونية على تمكين الطالب من معرفة توقيت تنقل الحافلات الجامعية."** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة اما في المعارض بنسبة 23.9 % ونسبة 23.2% معارض بشدةو 22.2 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام بطاقة الطالب الإلكترونية لدفع الرسوم ونسبة 15.4%من افراد العينة بموافق بشدة، اما نسبة الحياد فكانت15.4 %.

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــــ: 2.829 و يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 22.2%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.409 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

استخدام تكنولوجيا (الدفع الإلكتروني في بطاقة الطالب) من أجل معرفة مواقيت تنقل الحافلات فهذا غير موجود لدينا في ولاية تبسة وهذه خاصية التفعيل موجودة في الولايات الأخرى التي تسهل للطالب التنقل و التأخر عن مواقيت الدراسة وهذا ما يجب معالجته في

ولاية تبسة وتوفير مثل هذه الخاصية يشير إلى توسع دور الجامعة ليشمل جوانب لوجستية تسهل حياة الطلاب خارج الحرم الجامعي.

-العبارة الثامنة والعشرون: التي مفادها" **يسهل الموقع الالكتروني Progres Minha عملية التسجيل للمنحة الجامعية"** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 44.4 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الألكتروني **Progres Minha** من أجل تسهيل عملية تسجيل المنحة 23.1%من افراد العينة بموافق بشدة، اما نسبة الحياد فكانت13.7 %.

في حين عارضه بشدة 11.1 %، اما في المعارض بنسبة 7.7 %

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.606 و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.

استخدام التكنولوجيا (الموقع الإلكترونيProgress minha) بتقليل الاعتماد على الورق، مما يعكس وعيًا متزايدًا بأهمية الاستدامة البيئية في المجتمع، يحقق أيضًا كفاءة اقتصادية من خلال توفير تكاليف شراء الورق والطباعة والتخزين.

- العبارة التاسعة والعشرون: التي مفادها" **يساهم الموقع الالكتروني Progress minha في تقليل التكاليف الورقية في التسجيل الالكتروني في المنحة الجامعية"** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة45.3 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الألكتروني **Progres Minha** من أجل تقليل التكاليف الورقية اما نسبة الحياد فكانت19.7 %ونسبة . 21.4%من افراد العينة بموافق بشدة، اما في المعارض بنسبة 7.7 %و في حين عارضه بشدة 6 %،

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.683 و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي التي تعتبر الأعلى نسبة استخدام التكنولوجيا (الموقع الإلكتروني Progress minha والتسجيل الإلكتروني) بتقليل الاعتماد على الورق في عملية التسجيل للمنحة الجامعية، و تقليل التكاليف الورقية يخدم البيئة والمحافظة عليها.

- العبارة الثلاثون: التي مفادها " **يساهم الموقع الالكتروني Progres Minhaفي تقليل الأخطاء الإدارية عند إدخال معلومات الطالب المتعلقة بالمنح."** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 20.5%من افراد العينة بموافق بشدة،و36.8 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الألكتروني **Progres Minha** من أجل تقليل التكاليف الورقية في حين عارضه بشدة 10.3 %، اما في المعارض بنسبة 8.5 %اما نسبة الحياد فكانت23.9 %.

أما المتوسط الحسابي قدر ب: 3.487 و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.

فاستخدام الموقع الإلكتروني Progres Minha لتحسين كفاءة الإدارة وتقليل الأخطاء في العمليات المتعلقة بمنح الطلاب ومن المنظور السوسيولوجي للعبارة يمكن تفسير ذلك على أنه محاولة للتغلب على محدودية القدرة البشرية على الدقة والاتساق، حيث يُنظر إلى التكنولوجيا على أنها أداة لتقليل الأخطاء وتحسين الموثوقية.

- العبارة الواحد و الثلاثون: التي مفادها" **تختصر خاصية progres orientation الوقت والجهد على الطالب التسجيلات الايواء."** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 37.6 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الألكتروني **progres orientation** من أجل تقليل الجهد لتسجيل في الإيواء اما نسبة الحياد فكانت27.4 %.ونسبة 16.2%من افراد العينة بموافق بشدة، في حين عارضه بشدة 9.4 %، اما في المعارض بنسبة 9.4 %

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.418و يعنى أن اتجاه العينة محايد قريب من الإيجابي.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.154 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

تختصر خاصية Progres Orientation الخطوات والإجراءات التي يحتاجها الطلاب لإكمال تسجيلات الإيواء، مما يقلل من الأعباء الإدارية عليهم، هذا ما يعكس قيمة التبسيط والراحة، حيث يتوقع الطلاب أن تكون العمليات الإدارية سهلة وسريعة.

-العبارة الثانية والثلاثون: التي مفادها " **تُساهم خاصية Progres Orientation في تدقيق معلومات الطالب الجامعي أثناء تسجيلات الإيواء: مما يساعد على تفادي الأخطاء"**

من خلال الجدول التالي نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 46.2 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الألكتروني **progres orientation** من أجل تدقيق معلومات الطالب وتفادي الأخطاء اما نسبة الحياد فكانت26.5 %. في حين عارضه بشدة 9.4 %، اما في المعارض بنسبة 9.4 % ونسبة 8.5%من افراد العينة بموافق بشدة،

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.350 و يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 46.2%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.077 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

العبارة تصف كيف أن التكنولوجيا خاصية Progres Orientation تستخدم لتحسين دقة إدارة معلومات الطلاب أثناء تسجيلات الإيواء.

ومن المنظور السوسيولوجي، يرى الطلاب أن الموقع الإلكتروني Progres Orientation يحرم فئة الطلاب أكثر من 27 سنة من الإستفادة على الإيواء وهذا ما يجعل الطلبة يحبذون الطريقة اليدوية.

العبارة الثالثة و الثلاثون: التي مفادها" **تفعيل الدفع الاكتروني لحقوق الايواء عبر خاصية progress orientation في تسجيلات الايواء".** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة47 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام الموقع الألكتروني **progres orientation** من أجل تفعيل الدفع الإلكتروني للإيواء 19.7%من افراد العينة بموافق بشدة،و اما نسبة الحياد فكانت17.6 %. في حين عارضه بشدة 9.4 %، اما في المعارض بنسبة 6 %

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.615 و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.

فتفعيل الدفع الإلكتروني يمكن أن يزيد من كفاءة عملية دفع حقوق الإيواء، حيث يقلل من الحاجة إلى المعاملات النقدية التقليدية و قد تساهم خاصية progress orientation في زيادة الشفافية في العملية، حيث يمكن للطلاب تتبع مدفوعاتهم ومعرفة حالة تسجيلات الإيواء الخاصة بهم.

- العبارة الرابعة و الثلاثون: التي مفادها" الدفع الالكتروني للوجبات الجامعية يجنب الفوضى بين للطلاب في الطوابير" نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة35 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام خاصية الدفع الإلكتروني للوجبات 25.6%من افراد العينة بموافق بشدة،و اما نسبة الحياد فكانت22.2 %. في حين عارضه بشدة 10.3 %،و اما في المعارض بنسبة 6.8 %

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.589 و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.232 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

العبارة تربط استخدام التكنولوجيا (الدفع الإلكتروني) بتقليل الفوضى في الطوابير، مما يشير إلى دور التكنولوجيا في تنظيم السلوك الاجتماعي ومن منظور سوسيولوجي يجنب التفاعلات الاجتماعية وتقليل من الصراعات المحتملة في المطعم بين الطلبة الجامعيين.

- العبارة الخامسة و الثلاثون: التي مفادها " **الدفع الالكتروني يقلل الوقت للطلبة من اجل اخذ الوجبات الجامعية"** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة29.1 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام خاصية الدفع الإلكتروني من أجل

أخذ الوجبات 25.6%من افراد العينة بموافق بشدة،و اما نسبة الحياد فكانت20.5 %. اما في المعارض بنسبة 12.8 %في حين عارضه بشدة 12 %،

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.435 و يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.322 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

من المنظور السوسيولوجي نرى انّ الدفع الإلكتروني ببطاقة الطالب سهلت عملية التقيد بالوقت المخصص لعملية الإطعام، حيث تم تنظيم جدولة تقديم الوجبات بشكل دقيق وفعال، وهذا دليل على ان الرقمنة حسنت من آداء الخدمات الجامعية وهذا ما إستحسنه معظم الطلبة الجامعيين.

-العبارة السادسة والثلاثون: التي مفادها **" تساهم خاصية النقل المفعلة في بطاقة الطالب الالكترونية من تسهيل تنقل الطالب"** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 26.5 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام خاصية الدفع الإلكتروني من أجل تنقل الطالب اما نسبة الحياد فكانت24.8 %. في حين عارضه بشدة 23.1 %، اما في المعارض بنسبة 15.4 % ونسبة 10.3%من افراد العينة بموافق بشدة،

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 2.854 و يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 26.5%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق وغير موافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.321 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

من المنظور السوسيولوجي قد تختلف المجتمعات بإختلاف الرقعة الجغرافية لها وهذا راجع الى خاصية تفعيل النقل الطلابي با البطاقة الإلكترونية لو نقوم بمقارنة مجتمع ولاية تبسة بمجتمع الولايات الساحلية الأخري نرى بأن هذه الخاصية لم يستخدمها بعد في ولاية تبسة عكس الولايات الأخرى الساحلية وغيرها التي قامت بتفعيلها منذ مدة.

- العبارة السابعة والثلاثون: التي مفادها**" تسهل خاصية النقل المفعلة في بطاقة الطالب الالكترونية من التعرف على المواقيت المحددة لتنقل الحافلات"** ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 30.8% معارض بشدة ونسبة 30.8% موافق بشدة اما نسبة الحياد فكانت21.4 %. اما في المعارض بنسبة 18.8 %،ونسبة 17.1 % موافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى أنه لا توجد بيئة محفزة جدا لإستخدام خاصية النقل المفعلة في بطاقة الطالب الإلكترونية بينهم.

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 2.606 و يعنى أن اتجاه العينة سلبي لأن النسبة المئوية الخاصة بدرجة غير موافق بشدة أكبر نسبة 30.8%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت

اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين محايد وغير موافق بشدة، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه سلبي.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.389 وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

من المنظور السوسيولوجي نرى بأن الطلبة الجامعيين في ولاية تبسة ليست لديهم خاصية معرفة توقيت الحافلات في بطاقة الطالب وهذا راجع الى إهمال المسؤولين القائمين على الخدمات الجامعية لهذه الخاصية وهذا ما سبب تأخر في وصول الطلبة في الوقت المحدد لمقاعد دراستهم عكس الولايات الأخرى التي قائمة على تفعيل هذه الخاصية وإعطاء كل سبل الراحة للطالب الجامعي.

- العبارة الثامنة والثلاثون: التي مفادها **" تساعد خاصية النقل المفعلة في بطاقة الطالب على حضور الطالب في المواقيت المحددة دون تأخر"** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة 33.3 %، معارض بشدة اما الحياد فكانت نسبة23.1 %. و21.4 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام خاصية النقل المفعلة لحضور الطالب في الوقت المحدد اما في المعارض بنسبة 13.7 % ونسبة 7.7%من افراد العينة بموافق بشدة،

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 2.632 ويعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المؤية الخاصة بدرجة غير موافق بشدة تمثل أكبر نسبة 33.3%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق بشدة وموافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.556وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

لو كانت خاصية نقل الحافلات موجودة في ولاية تبسة لرأينا أن الطلبة أصبحوا ملتزمين بمواقيت تنقل الحافلات أيضا فهي تكنولوجيا مفيدة للطالب لكي لا يتأخر على مواقيت الدراسة ولكن للأسف لم نشاهد كل هذا في ولاية تبسة عكس الولايات الأخرى.

- العبارة التاسعة والثلاثون: التي مفادها **" توفر الجامعة بطاقة الشفاء الالكترونية للطلبة لتسهيل الضمان الاجتماعي"** من خلال نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة41 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام خاصية النقل المفعلة لحضور الطالب في الوقت المحدد اما نسبة الحياد فكانت19.7 %.ونسبة 16.2%من افراد العينة بموافق بشدة،و اما في المعارض بنسبة 12.0 % في حين عارضه بشدة 11.1 %،

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.393 و يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 41%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو

تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق و غير وموافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.217وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

توفير بطاقة الشفاء الإلكترونية للطالب من طرف الجامعة يعتبر شي إيجابي جدا يحتسب للجامعة.

ومن منظور سوسيولوجي يجد الطلاب صعوبة في التجديد السنوي لبطاقة الشفاء الإلكترونية بارتباطها مع الشهادة المدرسية.

- العبارة الأربعون: التي مفادها **" تساعد بطاقة الشفاء الالكترونية الطالب على تسديد فواتير الأدوية بنسب معتبرة"** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة34.2 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام بطاقة الشفاء من طرف الطالب من أجل تسديد الفواتير في الوقت المحدد اما نسبة الحياد فكانت29.9 %. ونسبة 14.5%من افراد العينة بموافق بشدة،و في حين عارضه بشدة 12.8 %، اما في المعارض بنسبة 8.5 %

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.290 يعنى أن اتجاه العينة محايد على الرغم من أن النسبة المئوية الخاصة بدرجة موافق تمثل أكبر نسبة 34.2%، ويفسر هذا بمستوى تباين أو تشتت اتجاهات الطلبة حول درجات العبارة بين موافق و غير وموافق، ما جعل المتوسط الحسابي يأخذ اتجاه محايد.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.203وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.

مساعدة الطلاب على تسديد فواتير الأدوية بنسب معتبرة يمكن أن يساهم في تحقيق العدالة الاجتماعية وتقليل الفوارق الصحية بينهم ومن المنظور السوسيولوجي نرى بأن هذا يعكس على فئة من الطلاب الجامعيين الذين ليس لديهم بطاقة الشفاء الإلكترونية وهذا راجع الى ضياع الشهادة المدرسية.

- العبارة الواحد و الأربعون: التي مفادها**" تسهل بطاقة الشفاء الالكترونية التجديد السنوي في الضمان الاجتماعي للطالب"** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة36.8 % سجلت أعلى نسبة من التوافق حيث عبر عليها العديد من أفراد العينة هنا الى حد ما عليه ويعكس ذالك وجود بيئة محفزة جدا لإستخدام بطاقة الشفاء من طرف الطالب من أجل التجديد السنوي لها فب الضمان الإجتماعي في الوقت المحدد اما نسبة الحياد فكانت25.6 %.ونسبة 16.2%من افراد العينة بموافق بشدة،و في حين عارضه بشدة 12 %، اما في المعارض بنسبة 9.4 %

أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.359 يعنى أن اتجاه العينة إيجابي.

وهو ما تثبته قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.213وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.
العبارة تصف كيف أن التكنولوجيا (بطاقة الشفاء الإلكترونية) تجعل عملية التجديد السنوي في الضمان الاجتماعي أكثر سهولة للطلاب،ومن المنظور السوسيولوجي يعكس هذا اتجاهًا أوسع نحو استخدام التكنولوجيا لتبسيط الإجراءات الإدارية.
تبسيط عملية التجديد السنوي يمكن أن يساهم في ضمان وصول عادل لخدمات الضمان الاجتماعي لجميع الطلاب، بغض النظر عن خلفياتهم الاجتماعية والاقتصادية.

- العبارة الثانية والأربعون: التي مفادها **" يسهل تطبيق El hanaa على الطلبة من استخدام كل العمليات المتعلقة بالضمان الاجتماعي عن بعد"** نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين لديهم اتجاهات ايجابية إتجاه هذه العبارة تمثل نسبة الحياد 32.5 % ونسبة موافق بشدة هي 27.4 % و نسبة 21.4%موافق من افراد العينة في حين عارضه بشدة 10.3 %، اما في المعارض بنسبة 8.5 %اما وبا الرغم من أنها أعلى نسبة الا أن العبارة جاءت في الإيجاب.
أما المتوسط الحسابي قدر بـــــ: 3.410 يعنى أن اتجاه العينة محايد قريب من الإيجابي.
أما عن قيمة الإنحراف المعياري بين أفراد العينة 1.213وهي قيمة مرتفعة والتي تشير الى أن الإستجابات كانت متباينة ومشتة نوعا ما بين اتجاهات الطلبة حول هذه العبارة.
توفير إمكانية استخدام خدمات الضمان الاجتماعي عن بعد يزيد من وصول الطلاب إليها ويوفر لهم المرونة و يمكن للطلاب الآن إدارة شؤونهم المتعلقة بالضمان الاجتماعي من أي مكان وفي أي وقت، عبر تطبيق El Hannaمما يقلل من تأثير هذه العمليات على جداولهم الدراسية وحياتهم الشخصية.
ومن منظور سوسيولوجي نرى التكنولوجيا و دورها في التحول الرقمي للخدمات، وزيادة الوصول والمرونة، وتغيير علاقة الطالب بالمؤسسات، ومع ذلك، يجب أيضًا مراعاة التحديات والاعتبارات المتعلقة بالتنفيذ والدعم والخصوصية.

-التحليل الإحصائي للمحور ككل الخاص بالفرضية الثانية:
من خلال المعطيات التي لدينا في جدول الأول نرى بأن المتوسط الحسابي للمحور ككل هو 3.29 وهو محايد قريب من الإيجاب نوعا ما، من بين 17 عبارة التي لدينا في الجدول الأول.
هذا ولقد لمسنا تتت في ايجابات الطلبة حيث قدر الانحراف المعياري بـ: 1.256 وهي نسبة عالية في النشتت بين الايجابات بين السلبية والايجابية.
كما نرى بأن العبارة التي جاءت في الرتبة الأولى والأكثر ايجابية بين الطلبة هي العبارة رقم 04 **" يساهم الموقع الالكتروني Progress minha في تقليل التكاليف الورقية في التسجيل الالكتروني في المنحة الجامعية"** وأما با النسبة للعبارة رقم 37 التي جاءت في الرتبة 17 والأخيرة من المحور وهي **" تسهل خاصية النقل المفعلة في بطاقة الطالب الالكترونية من**

التعرف على المواقيت المحددة لتنقل الحافلات." بمتوسط حسابي 3.041 فقد تعتبر العبارة السلبية التي لم يستخدمها الطلبة أبدا ولم تكن مفعلة في ولاية تبسة عكس الولايات الأخرى.

3- النتائج الجزئية المتعلقة بالفرضية الأولى:

- يتبين من خلال أجوبة الطلبة أن هناك شبه إجماع على توافر هذه الخدمة بمعنى أن التكنولوجيا المعلومات تتدخل في مختلف العمليات الجامعية المتعلقة بـ: (للتوجيه طلبة البكالوريا، اختيار التخصص الدراسي، وعمليات التسجيل بكل الأطوار الدراسة الجامعية، عمليات النقل والتحويل، والطعون المتعلقة بعمليات التوجيه للشعب وأقسام الدراسة ومنها الطعون المتعلقة برصد علامات الطالبة....) ومن أهم المواقع المستعملة والمحدثة في الجامعة هي: الموقع الإلكترونيorientation-esi.dz، الموقع الإلكتروني unive-tebessa ، الموقع الاكترونيprogres.mesrs.dz يساهم الموقع الإلكتروني unive-tebessa، تطبيق progress webetu،
- اتجاهات الطلبة نحو الخدمات الايجابية التي تقدمها جملة التطبيقات والمواقع الالكترونية الخاصة بسهيل وتسريع مهام العمليات الجامعية المختلفة سالفة الذكر تعتبر محايدو إلى الايجابية نسبيا بمعنى اتجاهات متوسطة، وهذا ما حصلنا عليه من المتوسط الحسابي المتعلق بمحور هذه الفرضية والذي قدر بـ : 3.384 . ويتخلل هذا المتوسط الحسابي أجوبة مشتتة بين السلبية والايجاب ما جعل الانحراف المعياري للمحور مرتفع وهو يقدر بنسبة 1.222.
- وهذه النتائج تروج للعديد من الاعتبارات قد لا يعير الطلبة اهتماما كبيرا لهذه التكنولوجيات المستحدثة في العمليات الجامعية نظرا للتعود على استخدامها، كما قد يفسر هذا أن تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في مختلف العمليات الجامعية تعتبر عملية حديثة غير مطورة بالقدر الذي يرضي الطالب خاصة في ظل تذبذب تدفق الانترنات في مواقع عديدة في الجامعة.
- وعليه فإن الفرضية التي مفادها أن لدى الطلبة الجامعيين اتجاهات ايجابية نحو التطبيقات والمواقع الالكترونية في العمليات الجامعية غير محققة بالقدر الذي كنا نتوقعه فاتجاهات الطلبة محايدة قريبة من الايجابية.

4- النتائج الجزئية المتعلقة بالفرضية الثانية:

- يتبين من خلال أجوبة الطلبة أن هناك شبه إجماع على توافر هذه الخدمة بمعنى أن التكنولوجيا المعلومات تتدخل في مختلف الخدمات الجامعية المتعلقة بـ: (النقل، الإيواء، الإطعام، المنحة،....) ومن أهم المواقع المستعملة والمحدثة في الجامعة هي: الموقع الإلكتروني progres-orientation،الموقع الإلكتروني Progres-Minha، تطبيق Elhanna الخاص با الضمان الإجتماعي
- اتجاهات الطلبة نحو الخدمات الايجابية التي تقدمها جملة التطبيقات والمواقع الالكترونية الخاصة بسهيل وتسريع مهام الخدمات الجامعية المختلفة سالفة الذكر تعتبر محايد و إلى الايجابية نسبيا بمعنى اتجاهات متوسطة ، وهذا ما حصلنا عليه من

المتوسط الحسابي المتعلق بمحور هذه الفرضية والذي قدر بـ : 3.298 . ويتخلل هذا المتوسط الحسابي أجوبة مشتتة بين السلبية والايجاب ما جعل الانحراف المعياري للمحور مرتفع وهو يقدر بنسبة 1.256.

- وهذه النتائج تروج للعديد من الاعتبارات قد لا يعير الطلبة اهتماما كبيرا لهذه التكنولوجيات المستحدثة في الخدمات الجامعية نظرا للتعود على استخدامها، كما قد يفسر هذا أن تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في مختلف الخدمات الجامعية تعتبر عملية حديثة غير مطورة بالقدر الذي يرضي الطالب خاصة في ظل تذبذب تدفق الانترنات في مواقع عديدة في الجامعة.
- وعليه فإن الفرضية التي مفادها أن لدى الطلبة الجامعيين اتجاهات ايجابية نحو التطبيقات والمواقع الالكترونية في الخدمات الجامعية غير محققة بالقدر الذي كنا نتوقعه فاتجاهات الطلبة محايدة قريبة من الايجابية.

4- النتائج العامة للدراسة:

هدفت الدراسة الحالية الى رصد و معرفة اتجاهات الطلبة الجامعيين نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال دراسة ميدانية شملت عينة من طلبة علم الإجتماع بجميع تخصصاته و التعرف على طبيعة اتجاهاتهم إن كانت إيجابية أو سلبية.

- يتبين من خلال أجوبة الطلبة أن هناك شبه إجماع على توافر هذه الخدمة بمعنى أن التكنولوجيا المعلومات تتدخل في مختلف العمليات و الخدمات الجامعية المتعلقة بـ: أهم المواقع المستعملة والمحدثة في الجامعة هي: الموقع الإلكتروني-orientation esi.dz، الموقع الإلكتروني unive-tebessa ، الموقع الاكترونيprogres.mesrs.dz يساهم الموقع الإلكتروني unive-tebessa، تطبيق progress webetu، الموقع الإلكتروني progres-orientation،الموقع الإلكتروني Progres-Minha، الموقع الاكترونيprogres.mesrs.dz ، تطبيق Elhanna الخاص با الضمان الإجتماعي،
- اتجاهات الطلبة نحو الخدمات الايجابية التي تقدمها جملة التطبيقات والمواقع الالكترونية الخاصة بسهيل وتسريع مهام الخدمات الجامعية المختلفة سالفة الذكر تعتبر محايد و إلى الايجابية نسبيا بمعنى اتجاهات متوسطة، وهذا ما حصلنا عليه من المتوسط الحسابي المتعلق بمحور الفرضيتين والذي قدر بـ : 3.341 . ويتخلل هذا المتوسط الحسابي أجوبة مشتتة بين السلبية والايجاب ما جعل الانحراف المعياري للمحور مرتفع وهو يقدر بنسبة 1.239.
- وهذه النتائج تروج للعديد من الاعتبارات قد لا يعير الطلبة اهتماما كبيرا لهذه التكنولوجيات المستحدثة في العمليات و الخدمات الجامعية نظرا للتعود على استخدامها، كما قد يفسر هذا أن تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في مختلف العمليات و الخدمات

الجامعية تعتبر عملية حديثة غير مطورة بالقدر الذي يرضي الطالب خاصة في ظل تذبذب تدفق الانترنات في مواقع عديدة في الجامعة.

- وعليه فإن الفرضية الأولى التي مفادها أن لدى الطلبة الجامعيين اتجاهات ايجابية نحو التطبيقات والمواقع الالكترونية في العمليات الجامعية والفرضية الثانية التي مفادها أن لدى الطلبة الجامعيين اتجاهات ايجابية نحو التطبيقات والمواقع الالكترونية في الخدمات الجامعية غير محققة بالقدر الذي كنا نتوقعه، فاتجاهات الطلبة محايدة قريبة من الايجابية.

5- الإقتراحات:

- يجب على الطالب أن يكثف معارفه ويطلع على المواضيع بشكل دقيق قبل بناء الاتجاه نحوها.
- كون فئة الطلاب من نخبة المجتمع فلها دور كبير في نشر الوعي خارج الوسط الجامعي وبالتالي يجب ان تكون نظرتهم للأمور نظرة موضوعية.
- تعزيز التدريب والتأهيل للكوادر البشرية المسؤولة على التكنولوجيا المعلومات، بالإضافة الى تحسين الآليات والتقنيات المستخدمة لضمان فعالية الرقمنة في تأمين الأحياء الجامعية كما يمكن النظر في تكثيف الجهود المعالجة للتسربات عبر المنافذ، وتعزيز التحكم في عمليات الدخول والخروج باستخدام التقنيات الحديثة، مثل تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي، لتعزيز امان البيئة الجامعية.
- إقتراح مادة بتسمية: الرقمنة في الجامعة من أجل التعرف على كل التطبيقات والمواقع الإلكترونية الموجودة حاليا وبها يتمكن الطالب من معرفة كل الإجراءات التي تحصل في الجامعة.

خاتمة

خاتمة:

بعدما تم عرضنا لموضع بحثنا إتجاهات الطلبة الجامعيين نحو تكنولوجيا المعلومات في الجامعة، نرى أن هذه الدراسة تعد من بين الدراسات في إطار مستوى الماستر والقلائل التي تهتم بجانب الرقمنة في أحد أهم القطاعات الهامة في التعليم العالي الجزائري الذي يهتم بتوفير البيئة المناسبة للطالب الجامعي والسهر على مرافقته عملياتيا وخدماتيا قصد إيجاد تلك الأريحية في المسكن، النقل، الاطعام، وتوفير سبل الترفيه والترويح على النفس أيضا.

وبالعودة الى دور الرقمنة في قطاع الخدمات الجامعية والعمليات الجامعية بولاية تبسة، نجدها أنها تسير بخطى ثابتة ومتفاوتة لتعزيزها، وذلك ما لمسناه خلال إجرائنا لهذه الدراسة الرقمنة أصبحت ضرورة ملحة من أجل ترشيد الطلبة للقيام بإجراءاتهم عبر المواقع والتطبيقات فا العمليات الجامعية تعمل على تحسين من آداء الجامعة الجزائرية وتسهيل الإجراءات على الطالب واللجوء لجميع المواقع الألكترونية والتطبيقات الخاصة با العمليات الجامعية وكذلك وجود قطاع خدماتي مرقمنا يعمل على تحسين الخدمات الجامعية والسهر على المتابعة الجيدة.

إن قطاع الخدمات الجامعية بولاية تبسة نجده يواكب هذه الحركية، ويراعي ما تمليه الوزارة الوصية لذلك نرى تكنولوجيا المعلومات تمضي بخطى ثابتة بقطاع الخدمات والعمليات الجامعية، فنتائجها سوف تلمس ثمارها مع تقدم السنوات مما سيكسب أريحية كبيرة تنعكس ثمارها على المجال التعليمي للطالب مستقبل.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولا ـ الكتب:

1- بلقيس أحمد مرعي، توفيق، الميسر في علم النفس التربوي، الطبعة الأولى 1983.
2- سناء محمد سليمان، أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية، ط1 ، القاهرة، عالم الكتب، 2010 ، ص103 .
3- سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2009 .
4- عبد الحميد عبد الفتاح مغربي، المهارات السلوكية لتنمية الموارد البشرية المكتبة العصرية القاهرة، القاهرة، 2007.
5- علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات ،دار المناهج،الطبعة الثانية،عمان،الأردن، 2000.
6- قنديلجي عامر، إبراييم والسامرائي، فاضل إيدان، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، 2002.
7- القيسي، فاضل حمد، والطائي علي حسون, الادارة الاستراتيجية، نظريات ومداخل، أمثلة وقضايا معاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
8- محمد إسماعيل محمد السيد ، نظم المعلومات لاتخاذ القرار الإدارية ط 2، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن 2009.
9- محمد علي محمد، علم الاجتماع والمنهج العلمي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1986.
10- ناهدة عبد زيد الدليمي، أسس وقواعد البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016.

ثانيا- المجلات والأطروحات:

11- ابراهيم بختي، دور الإنترنت وتطبيقاته في مجال التسويق دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2002.
12- بن الأبيض عطية، بن مختار محمد رضا، **الطالب الجامعي والتفوق المدرسي**، *مجلة السنة للبحوث والدراسات*، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بليدة2 –الجزائر، العدد7، المجلد1، 2019.
13- حيولة ايمان، بوشنافة الصادق، التعليم العالي تحديات التنمية المستدامة حالة الجزائر 1962-2012، مجلة البحوث والدراسات العلمية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة المدية، المجلد 2017، العدد 11، 30 نيو حزيران 2017.
14- طالل ناظم الزهيري، الحتمية التكنولوجية وتأثيرها في تشكيل الإلعالم الجديد: دراسة استقرائية، قسم المعلومات وتقنيات المعرفة، الجامعة المستنصرية، مجلة العالم والمجتمع، المجلد 08، العدد 02، ديسمبر 2024.
15- العلمي فريدة، العلمي رزيقة، دور الجامعة بين جدلية انتاج المعرفة و تحقيق الأهداف المطلوبة من المجتمع، *مجلة البحوث والدراسات العلمية*، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة باتنة –الجزائر، العدد7، المجلد1، 2017.

16- علي عماري، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات دراسة حالة مطاحن الأوراس - باتنة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018.
17- عيشة علة، نوري الود، رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمة التعليمية"دراسة ميدانية بجامعتي الجلفة والأغواط "مجلة الرواق، الدراسات الاجتماعية والنفيسة والأنثروبولوجية، المركز الجامعي غليزان الجزائر، جامعة الجلفة، العدد 5، جوان2017.
18- فتح الله مسعد، " **التعليم عن بعد من وجهة نظر الطلبة الجامعيين** "، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة أدرار، الجزائر، 2022.
19- لخضر مداح، الجامعة أساس نشر المعرفة وخدمة المجتمع، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية – دراسات اقتصادية-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 23، العدد 1، أين هي السنة 2015.
20- محمد ابراهيم سلمان، **مستوى جودةالخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة**، مجلة جامعة الأقصى، (سلسلة العلوم الانسانية)، المجلد السابع عشر، يناير 2013.
21- محمد الخطيب، **إشكالية تطبيق المحاسبة التحليلية في الإدارة العمومية - دراسة حالة قطاع الخدمات الجامعية بورقلة**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص دراسات اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، 2013/2014.
22- ناصر ابراهيم سيف وآخرون،"**مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضى الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية** "، المجلة العربية لجودة التعليم الجامعي الأردن، جامعة الأردن، 2004.
23- نبار ربيحة، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الخصائص والتأثيرات** , مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية , كلية الاعم والاتصال جامعة, الشهيد لخضر با الوادي , مجلد 9 , العدد 2، الجزائر، 2018.
24- نورالدين زمام، صباح سليماني، **تطور مفهموم التكنولوجيا وإستخدمته في العملية التعليمية**. مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد11 جوان 2013.
25- بوجمعة عقابي، العقبي الازهر، **الخدمة الجامعية بالجزائر بين نوع التنظيم المعتمد وتحديات تقديمها**، *مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية*، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خضير، بسكرة، (الجزائر)، المجلد 06 ، العدد01، 2021.
26- فاطمة محمود الصاقعين، **استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية**، دراسة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية الجامعة الإسلامية غزة شؤون البحث والدراسات العليا، كلية التربية قسم أصول التربية 1436/2015م.

ثالثا- القواميس والمعاجم

27- عبد المجيد سالمي وآخرون، **معجم مصطلحات علم النفس**، دار الكتاب المصري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، 1998 .
28- محمد عاطف غيث، **قاموس علم الاجتماع**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997.
29- **معجم ا زد المتعلم**، سندس للترجمة والنشر، دمشق، سوريا، د ط، د س ن.

قائمة الملاحق

الملحق (01): حساب المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
Larbi Tebessi University, Tebessa

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences

قسم علم الاجتماع

تصريح شرفي

بالالتزام بالأمانة العلمية لإنجاز البحوث (2025/2024)

ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/02/20

أنا الممضي أسفله:

الطالب(ة): آيت يحي نور الدين

صاحب(ة) بطاقة التعريف الوطنية رقم: 100678903

الصادرة بتاريخ: 2016/04/20 عن دائرة/بلدية: الشريعة

المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: إتجاهات الطلبة الجامعيين نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعة

إشراف الأستاذ(ة): مولة فيروز

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالتقيد بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في انجاز البحوث الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

تبسة في: 24 ماي 2025

إمضاء المعني بالأمر

مديرية التعليم والتكوين
مكتب الإعلام والتوجيه
المدير
الشريعة في 24 ماي 2025

وتوزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي –تبسة-
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم
علــم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

استبيان حول موضوع :

" اتجاهات الطلبة الجامعيين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعة"

دراسة ميدانية بقسم علم الاجتماع بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية – جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر

الباحثان : إشراف الأستاذة الدكتورة:

- ايت يحي نورالدين
- جدي ياسين صولة فيروز

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر على مستوى كلية العلوم الاجتماعية والانسانية تخصص تنظيم وعمل "، أضع بين ايديكم هذا الاستبيان لمساعدتي في اتمام هذه الدراسة حول موضوع "اتجاهات الطلبة الجامعيين نحو استخدام التكنولوجيا المعلومات في الجامعة، وهذا عن طريق الإجابة على الأسئلة التي تتضمنها الاستبيان المرفق، علما ان اجابتكم تستعمل لغايات البحث العلمي، كما انها ستحاط بالسرية التامة لذا ارجو من سيادتكم تقديم المساعدة في اتمام هذه الدراسة من خلال الاجابة على الاسئلة بوضع علامة (X) أمام العبارة التي ترونها مناسبة، تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير.

السنة الجامعية
2024/2025

الملحق (04): الإذن بالدخول

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع
المرجع رقم : 351 / 2025

إلى السيد (ة) : ..... العلوم الانسانية والاجتماعية

إذن بالدخـــول

بعد واجب التحية والاحترام...

لغرض استكمال تربص التخرج لطلبة الماستر بقسم علم الاجتماع يرجى منكم السماح للطالب بإجراء

زيارات ميدانية بمؤسستكم .

الطالب1 : ..... التخصص : .....

الطالب2 : ..... التخصص : .....

موضوع البحث :

.....

.....

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التحية والاحترام.

تبسة في : 2025/04/29

الأستاذ المشرف	رئيس القسم	المؤسسة المستقبلة
		كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

الملحق (05): نسخة عن الاستبيان

المحور الأول : البيانات الشخصية :

-01 الجنس ذكر ☐ أنثى ☐

-02 الفئة العمرية

[من 18 الى 21 سنة[☐

من [21 الى 24 سنة [☐

من [24-27[☐

من 27 فما فوق.

3- المستوى الدراسي

السنة الثانية ليسانس ☐

السنة الثالثة ليسانس ☐

السنة أولى ماستر ☐

السنة الثانية ماستر ☐

الرقم	العبارة ومدى الاستجابة لها	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الثاني: لدى الطلبة الجامعيين اتجاهات ايجابية نحو التطبيقات والمواقع الالكترونية في العمليات الجامعية.						
04	يوفر الموقع الإلكتروني orientation-esi.dz للتوجيه طلبة البكالوريا الجدد معلومات شاملة حول التخصصات المختلفة مما يسهل عملية الاختيار والتوجيه.					
05	يقدم الموقع الإلكتروني orientation-esi.dz للتوجيه طلبة البكالوريا نصائح حول متطلبات كل تخصص .					
06	يساعد الموقع الإلكتروني orientation-esi.dz لطلبة البكالوريا إمكانية اختيار التخصص الدراسي بكل سهولة ومن المنزل، مما يسهم في تسهيل عملية التوجيه الجامعي.					
07	يسهل الموقع الاكتروني orientation-esi.dz عملية تسجيل طلبة البكالوريا الجدد في التخصصات الجامعية بكل أريحية.					
08	يقوم الموقع الإلكتروني orientation-esi.dz بتدقيق معلومات الطلبة الجدد بدقة، مما يساهم بشكل كبير في الحد من أخطاء التسجيل.					
09	يقلص الموقع الاكتروني orientation-esi.dz الوقت والجهد في عملية التسجيل طلبة البكالوريا الجدد.					
10	يقلل الموقع الاكتروني orientation-esi.dz من التكلفة الورقية لعملية التسجيل البكالوريا الجدد.					
11	يُتيح الموقع الإلكترونيunive-tebessa لجامعة تبسة للطالب الجامعي الاستفادة من العطلة الأكاديمية عن بُعد بطريقة فعّالة، مما يساهم في تقليل الجهد والوقت.					

12	يساهم الموقع الإلكتروني unive-tebessa في تقليص التكاليف الورقية المرتبطة بطلب الاستفادة من العطلة الأكاديمية.					
13	يساهم طلب التحويلات الداخلية عبر الموقع الاكتروني progres.mesrs.dz في سرعة الرد على الطلبات المقدمة.					
14	يساعد تفعيل طلبات التحويلات الداخلية عبر الموقع الإلكتروني progres.mesrs.dz في تقليل التكاليف الورقية بشكل ملحوظ.					
15	يتيح تقديم طلبات التحويلات الداخلية عبر الموقع الإلكتروني progres.mesrs.dz تدقيق معلومات الطالب بدقة، مما يساعد على تفادي الأخطاء المحتملة.					
16	تعمل عملية التحويلات الخارجية عبر موقع progres.mesrs.dz على تجنب مشقة السفر للطلبة.					
17	يضمن موقع التحويلات الخارجية progres mesrs.dz. على السرعة والكفاءة في معالجة الطلبات التحويل الخارجية.					
18	يوفر موقع التحويلات الخارجية progres mesrs.dz. العودة للاطلاع على نتائج طلباتهم.					
19	يسهّل الموقع الإلكتروني progres-orientation توجيه وتسجيل طلبة الجذع المشترك في اختيار التخصص المناسب لاهتماماتهم ومهاراتهم.					
20	يساعد الموقع الاكتروني -progres في توجيه وتسجيل طلبة ليسانس في اختيار التخصص الذي يتناسب مع اهتماماتهم.					
21	يتوفر الموقع الاكتروني progres-orientation على خاصية امكانية التنقل بين التخصصات بكل سهولة.					
22	يتوفر الموقع الاكتروني progres-orientation على خاصية الطعن اذا لم تتناسب اختياراتهم الاولى مع تطلعاتهم.					
23	تسرع خاصية تطبيق progress webetu رصد علامات الطلبة بطريقة فعالة.					
24	يقلص تطبيق progress webetu الجهد والوقت على الادارة في وضع علامات الطلبة.					
25	يُسهم تطبيق Progress WebEtU في تدقيق عملية إدخال علامات الطلبة، مما يساعد على تفادي الأخطاء.					

26	تسهل خاصية الطعون في تطبيق progress webetuتصحيح نقاط الامتحانات والأعمال الموجهة عن بعد.					
27	تُتيح خاصية الطعون في تطبيق Progres WebEtUتأكيد تقديم الطعون ومعالجتها إلكترونيًا بدلاً من الشكل الورقي، مما يوفر الوقت لكل من الطالب والإدارة والأستاذ.					
28	progres webtuتساهم خاصية الطعون في تطبيق في كسب الجهد وتسهيل مهام الادارة في تصحيح نقاط الطلبة.					
هناك اتجاهات ايجابية للطلبة الجامعيين نحو استخدام تطبيقات والمواقع الالكترونية :المحور الثالث في الخدمات الجامعية (النقل – الايواء- المنحة- الخدمات الصحية- الضمان الاجتماعي)						
29	تسهل بطاقة الطالب الالكترونية على دفع الرسوم (النقل – الايواء-الاطعام ..)					
30	تعمل بطاقة الطالب الالكترونية على تمكين الطالب من معرفة توقيت تنقل الحافلات الجامعية.					
31	يسهل الموقع الالكتروني Progres Minha عملية التسجيل للمنحة الجامعية.					
32	يساهم الموقع الالكتروني Progress minha في تقليل التكاليف الورقية في التسجيل الالكتروني في المنحة الجامعية.					
33	يساهم الموقع الالكتروني Progres Minhaفي تقليل الأخطاء الإدارية عند إدخال معلومات الطالب المتعلقة بالمنح.					
34	تختصر خاصية progres orientation الوقت والجهد على الطالب التسجيلات الايواء.					
35	تُساهم خاصية Progres Orientation في تدقيق معلومات الطالب الجامعي أثناء تسجيلات الإيواء، مما يساعد على تفادي الأخطاء.					
36	تفعيل الدفع الاكتروني لحقوق الايواء عبر خاصية progress orientation في تسجيلات الايواء.					
37	الدفع الالكتروني للوجبات الجامعية يجنب الفوضى بين للطلاب في الطوابير.					
38	الدفع الالكتروني يقلل الوقت للطلبة من اجل اخذ الوجبات الجامعية.					
39	تساهم خاصية النقل المفعلة في بطاقة الطالب الالكترونية من تسهيل تنقل الطالب.					
40	تسهل خاصية النقل المفعلة في بطاقة الطالب الالكترونية من التعرف على المواقيت المحددة لتنقل الحافلات.					

41	تساعد خاصية النقل المفعلة في بطاقة الطالب على حضور الطالب في المواقيت المحددة دون تأخر.					
42	توفر الجامعة بطاقة الشفاء الالكترونية للطلبة لتسهيل الضمان الاجتماعي.					
43	تساعد بطاقة الشفاء الالكترونية الطالب على تسديد فواتير الأدوية بنسب معتبرة.					
44	تسهل بطاقة الشفاء الالكترونية التجديد السنوي في الضمان الاجتماعي للطالب.					
45	يسهل تطبيق El hanaa على الطلبة من استخدام كل العمليات المتعلقة بالضمان الاجتماعي عن بعد.					