

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: إتصال جماهيري والوسائط جديدة

إعداد الطلبة:

رقية بوخريص

شوقي نعم

بعنوان:

دور الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية - بورقراس نموذجاً -
دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة قاصدي مرباح
ورقلة

لجنة المناقشة:

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الجامعة | الصفة |
|-----------------|----------------|-------------|--------------|
| هناتي فاروق | أستاذ | جامعة ورقلة | رئيسا |
| مسعود قانة | أستاذ | جامعة ورقلة | مشرفا ومقررا |
| زاوي محمد الطيب | أستاذ | جامعة ورقلة | مناقشا |

السنة الجامعية: 2024/2023

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي
الميدان: علوم إنسانية
الشعبة: علوم الاعلام والاتصال
تخصص: سمعي البصري
إعداد الطلبة:
رقية بوخريص
شوقي نعم

دور الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية – بورقراس نموذجاً-
دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال
جامعة قاصدي مرباح ورقلة

لجنة المناقشة:

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الجامعة | الصفة |
|-----------------|----------------|-------------|----------------|
| هناني فاروق | أستاذ | جامعة ورقلة | رئيساً |
| مسعود قانة | أستاذ | جامعة ورقلة | مشرفاً ومقرراً |
| زاوي محمد الطيب | أستاذ | جامعة ورقلة | مناقشاً |

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

إلى من كلّل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار إلى النور الذي أثار
دربي وسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي ابدا من بدل الغالي والنفيس واستقيدت منه قوتي واعتزازي
خذاني.

والدي العزيز

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى الإنسانية العظيمة التي لطالما تمننت أن
تقر عينها لرؤيتي في يوم كهذا.

أمي العزيزة

إلى ضلع الثابت وأماني أيامي إلى ما شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع أرتوي منها إلى خيرة أيامي
وصفوتها إلى قرة عيني....

إلى إخواني وأخواتي الغاليين

لكل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق للأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين الأصحاب الشدائد
والأزمات إلى من أفاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة إليكم عائلتي أهدىكم هذا الإنجاز وثمره نجاح
التي لا طالما تمنيتّه ها أنا اليوم أكملت وأتممت أول ثمراته بفضلته سبحانه وتعالى الحمد لله على ما
وهيني وأن يجعلني مباركا وأن يعينني أينما كنت فمن قال أنا لها نالها فأنا لها وإن أبت رغما عنها
أنتيت بها فالحمد لله شكرا وحبا وامتنانا على البدء والختام وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين.

رقية

الإهداء

الى صاحب السيرة العطرة، والفكر المُستنير؛ فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم
العالي

(والدي الحبيب)، رحمه الله واسكنه فسيح جناته.

إلى من وضعتني على طريق الحياة، وجعلتني رابط الجأش، وراعتني حتى صرت كبيراً

(أمي الغالية)، أطال الله عمرها.

إلى إخوتي؛ من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب.

إلى جميع أساتذتي الكرام؛ ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي

شوقي

ملخص الدراسة:

تمحورت هذه الدراسة حول دور الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية -بروقراس نموذجاً- دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة قاصدي مرباح ورقلة) حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة التصورات الطالب الجامعي لمفهوم الرقمنة، وكذا إظهار المظاهر الإيجابية والسلبية لتطبيق البروقراس حسب تصورات الطالب الجامعي، إضافة تسليط الضوء على الدور التي تلعبه الجامعة في تعزيز قيم وأبعاد الرقمنة من وجهة نظر الطلبة الإعلام والاتصال.

وقد انطلقت هذه الدراسة من سؤال رئيسي مفادها:

- كيف تساهم الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية المتعلقة (بروقراس) من وجهة نظر طلبة

قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة قاصدي مرباح ورقلة؟

وتفرعت عنه أسئلة فرعية وهي:

✓ كيف يرى طلبة علوم الإعلام والاتصال بورقلة منصة البروقراس؟

✓ ماهي دوافع استخدام طلبة علوم الإعلام والاتصال بورقلة لمنصة البروقراس؟

✓ ماهي فعالية منصة البروقراس في تسهيل الخدمات للطلبة علوم الإعلام والاتصال بورقلة؟

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واعتمدت على أداة الاستبانة، وحيث اعتمدت أيضا على العينة القصدية، وتكونت عينة (65).

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج:

✓ أظهرت النتائج ان معظم الإجابات المميزات التي تجذبك للدخول منصة بروغراس هي سهولة الوصول الى المعلومات وذلك لحصوله على المعلومات بلا من الرجوع ملفات الورقية والإجابة سهولة الاستخدام.

✓ تبين النتائج الدراسة راي الأفراد العينة ان اللغة التي تستخدمها في منصة بروغراس كانت اعلى إجابة اللغة العربية.

✓ أكدت الدراسة ان طلبة ثانية ماستر اتصال جماهيري بجامعة ورقلة يستخدمون منصة بروغراس وهذا راجع لأهمية المنصة في مسيرة الدراسية.

الكلمات المفتاحية: دور، الرقمنة، الخدمات الجامعية، بروغراس.

Digitalization and its Role in Facilitating University Services: A Case Study of the progress Platform

Abstract:

This study explores the role of digitalization in facilitating university services, using the progress platform as a case study. The study was conducted on a sample of students from the Department of Media and Communication Sciences at the University of Kasdi Merbah Ouargla, Algeria. The main objective of the study was to investigate the perceptions of university students regarding the concept of digitalization, the positive and negative aspects of the progress platform, and the role played by the university in promoting the values and dimensions of digitalization from the perspective of media and communication students.

Research Questions:

The study was guided by the main research question:

- How does digitalization contribute to facilitating university services related to the progress platform from the perspective of students in the Department of Media and Communication Sciences at the University of Kasdi Merbah Ouargla?

This main question was further broken down into sub-questions:

- How do students of Media and Communication Sciences at Bourassa view the progress platform?
- What are the motivations for using the Bourassa platform among students of Media and Communication Sciences at progress ?
- How effective is the Bourassa platform in facilitating services for students of Media and Communication Sciences at progress ?

Methodology:

The study employed a descriptive survey approach, utilizing a questionnaire as the primary data collection tool. A purposive sampling technique was used to select a sample of 65 students from the Department of Media and Communication Sciences at the University of Kasdi Merbah Ouargla.

Findings:

The study yielded several key findings:

- The results indicated that the most attractive features of the progress platform are ease of access to information, eliminating the need for physical files, and user-friendliness.
- The study also revealed that the preferred language for the progress platform was Arabic.
- The study confirmed that students in the Master's program in Public Communication at the University of Ouargla heavily utilize the progress platform due to its significance in their academic journey.

Conclusion:

The study highlights the positive impact of digitalization on facilitating university services, particularly through the implementation of platforms like Bourassa. The findings underscore the importance of considering student perceptions and preferences when designing and implementing digital solutions in higher education settings. Further research is recommended to explore the broader implications of digitalization on various aspects of university life, including teaching, learning, and research.

Abstract: The Role/ Digitalization/ University Services/ progres

فهرس الموضوعات

| الصفحة | الموضوع |
|-------------------------|------------------------------------|
| .ا | الإهداء |
| .VI | ملخص الدراسة |
| .VII | فهرس الموضوعات |
| .VIII | فهرس الجداول |
| .IX | فهرس الإشكال |
| أ | مقدمة |
| الإطار المنهجي للدراسة | |
| 20 | 1. الإشكالية |
| 21 | 2. أسباب اختيار الموضوع |
| 21 | 3. أهداف الدراسة |
| 22 | 4. أهمية الدراسة |
| 22 | 5. منهج الدراسة |
| 23 | 6. مجتمع البحث وعينة الدراسة |
| 25 | 7. أدوات جمع البيانات |
| 26 | 8. مجالات الدراسة |
| 34 | 9. تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة |
| 38 | 10. الدراسات السابقة |
| 47 | 11. المدخل النظري للدراسة |
| الإطار التطبيقي للدراسة | |

| | |
|-----|------------------------|
| 50 | البيانات الشخصية |
| 56 | المحور الأول: |
| 61 | المحور الثاني: |
| 67 | المحور الثالث: |
| 79 | المحور الرابع: |
| 88 | نتائج الدراسة |
| 95 | خاتمة |
| 98 | قائمة المراجع والمصادر |
| 100 | الملاحق |

فهرس الجداول

| الرقم | الجدول |
|-------|--|
| 01 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس. |
| 02 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن. |
| 03 | يبين توزيع العينة حسب ماذا تعني كلمة البروغراس بالنسبة لك. |
| 04 | يبين توزيع العينة حسب ماذا يعني نظام البروغراس |
| 05 | يبين توزيع العينة حسب مدى سرعة أداء نظام البروغراس في تقديم الخدمات للطلبة. |
| 06 | يبين توزيع العينة حسب المتطلبات اللازمة لإنجاز منصة بروغراس. |
| 07 | يبين توزيع العينة حسب منذ متى وأنت تستخدم منصة بروغراس. |
| 08 | يبين توزيع العينة حسب طرق البحث المتاحة في نظام البروغراس. |
| 09 | يبين توزيع العينة حسب الأجهزة التي تستخدمها في تصفح منصة البروغراس. |
| 10 | يبين توزيع العينة حسب تنفيذ من استخدامك لنظام بروغراس. |
| 11 | يبين توزيع العينة حسب المميزات التي تجذبك للدخول منصة بروغراس. |
| 12 | يبين توزيع العينة حسب يلبي نظام بروغراس احتياجاتك |
| 13 | يبين توزيع العينة حسب اللغة التي تستخدمها في منصة بروغراس. |
| 14 | يبين توزيع العينة حسب استخدامات البروغراس في حزمة الجامعة (النقل- المنحة- الإيواء). |
| 15 | يبين توزيع العينة حسب إيجابيات التسجيل في الإيواء. |
| 16 | يبين توزيع العينة حسب تجدد البطاقة المغناطيسية الخاصة بالإطعام والنقل. |
| 17 | يبين توزيع العينة حسب يجب التسجيل أولاً في نظام البروغراس ثم الإلتحاق. |
| 18 | يبين توزيع العينة حسب يمكن للطلاب الإستفادة من منحة واحدة فقط في حال إعادة السنة. |
| 19 | يبين توزيع العينة حسب أخذت تدريبات في المؤسسة الجامعية التي تتدرس بها عن هذا النظام. |
| 20 | يبين توزيع العينة حسب رأيك فيما تتمثل سلبيات منصة البروغراس. |
| 21 | يبين توزيع العينة حسب النقائص التي تعيق عمل منصة البروغراس في الخدمات الجامعية بجامعة ورقلة. |
| 22 | يبين توزيع العينة حسب تقييمك العام لمنصة البروغراس. |

فهرس الأشكال

| الرقم | الشكل | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس. | 50 |
| 02 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن. | 51 |
| 03 | يبين توزيع العينة حسب ماذا تعني كلمة البروغراس بالنسبة لك. | 52 |
| 04 | يبين توزيع العينة حسب ماذا يعني نظام البروغراس | 53 |
| 05 | يبين توزيع العينة حسب مدى سرعة أداء نظام البروغراس في تقديم الخدمات للطلبة. | 54 |
| 06 | يبين توزيع العينة حسب المتطلبات اللازمة لإنجاز منصة بروغراس. | 55 |
| 07 | يبين توزيع العينة حسب منذ متى وأنت تستخدم منصة بروغراس. | 58 |
| 08 | يبين توزيع العينة حسب طرق البحث المتاحة في نظام البروغراس. | 60 |
| 09 | يبين توزيع العينة حسب الأجهزة التي تستخدمها في تصفح منصة البروغراس. | 61 |
| 10 | يبين توزيع العينة حسب تستفيد من استخدامك لنظام بروغراس. | 62 |
| 11 | يبين توزيع العينة حسب المميزات التي تجذبك للدخول منصة بروغراس. | 63 |
| 12 | يبين توزيع العينة حسب يلبي نظام بروغراس احتياجاتك | 64 |
| 13 | يبين توزيع العينة حسب اللغة التي تستخدمها في منصة بروغراس. | 65 |
| 14 | يبين توزيع العينة حسب استخدامات البروغراس في حزمة الجامعة (النقل- المنحة- الإيواء). | 66 |
| 15 | يبين توزيع العينة حسب إجابيات التسجيل في الإيواء. | 67 |
| 16 | يبين توزيع العينة حسب تجدد البطاقة المغناطيسية الخاصة بالإطعام والنقل. | 69 |
| 17 | يبين توزيع العينة حسب يجب التسجيل أولاً في نظام البروغراس ثم الإلتحاق. | 70 |
| 18 | يبين توزيع العينة حسب يمكن للطلاب الإستفادة من منحة واحدة فقط في حال إعادة السنة. | 71 |
| 19 | يبين توزيع العينة حسب أخذت تدريبات في المؤسسة الجامعية التي تتدرس بها عن هذا النظام. | 72 |
| 20 | يبين توزيع العينة حسب رأيك فيما تتمثل سلبيات منصة البروغراس. | 73 |
| 21 | يبين توزيع العينة حسب النقائص التي تعيق عمل منصة البروغراس في الخدمات الجامعية بجامعة ورقلة. | 74 |
| 22 | يبين توزيع العينة حسب تقييمك العام لمنصة البروغراس. | 75 |

مقدمة

مقدمة

يشهد العالم ثورة رقمية شاملة تُغيّر مختلف جوانب الحياة، بما فيها التعليم العالي، وتُدرّك الجامعات أهمية مواكبة هذه التطورات من خلال تبني ممارسات الرقمنة لتقديم خدمات أفضل للطلاب. وتعدّ جامعة بورقراس الجزائرية نموذجاً رائداً في هذا المجال، حيث أولت اهتماماً كبيراً بتسخير تقنيات المعلومات والاتصالات لتسهيل حياة الطلاب وتحسين كفاءة الخدمات المقدمة لهم.

فمن خلال توفير منصات إلكترونية وتطبيقات ذكية، تمكنت جامعة بورقراس من العديد من العمليات الإدارية، مثل التسجيل والجدولة الدراسية وإدارة المكتبات، مما قلّل من عبء العمل على الموظفين ويحسّن من دقة وكفاءة الخدمات المقدمة. كما سهّلت الرقمنة الوصول إلى المعلومات والخدمات الجامعية بشكل كبير، حيث أصبح بإمكان الطلاب الآن التسجيل في المقررات الدراسية ودفع الرسوم الجامعية والحصول على النتائج الدراسية وكل ذلك من خلال منصات إلكترونية دون الحاجة إلى الحضور شخصياً إلى الجامعة.

وتُتيح الرقمنة للجامعة أيضاً جمع البيانات وتحليلها لفهم احتياجات الطلاب بشكل أفضل وتطوير خدماتها بما يتناسب مع تلك الاحتياجات. كما تُساهم الرقمنة في تعزيز التواصل مع الطلاب بشكل أكثر فعالية من خلال قنوات إلكترونية مثل البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي.

وتُعدّ تجربة جامعة بورقراس نموذجاً ملهماً للجامعات الأخرى في الجزائر والعالم العربي. فقد أظهرت هذه التجربة أن الرقمنة يمكن أن تُساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الجامعية وتسهيل حياة الطلاب. ونأمل أن تلهم هذه التجربة المزيد من الجامعات لاتباع نفس النهج وتبني ممارسات الرقمنة في تقديم خدماتها للطلاب، نظام التسجيل الإلكتروني يُمكن للطلاب التسجيل في المقررات الدراسية ودفع الرسوم الجامعية إلكترونياً دون الحاجة إلى الحضور شخصياً إلى الجامعة، نظام طلب المستندات الجامعي يُمكن للطلاب طلب المستندات الجامعية، مثل كشف الدرجات وشهادة التخرج، إلكترونياً دون الحاجة إلى الحضور شخصياً إلى الجامعة، نظام التواصل مع أعضاء هيئة التدريس يُمكن للطلاب التواصل مع أعضاء هيئة التدريس بسهولة أكبر من خلال قنوات إلكترونية مثل البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي، نظام الحصول على المواد الدراسية يُمكن للطلاب الحصول على المواد الدراسية، مثل المحاضرات والعروض التقديمية، إلكترونياً. نظام التفاعل مع زملاء الدراسة يُمكن للطلاب التفاعل مع زملاء الدراسة من خلال منتديات المناقشة والمجموعات على الإنترنت..

الإطار المنهجي للدراسة

الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية
2. أسباب اختيار الموضوع
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. منهج الدراسة
6. مجتمع البحث وعينة الدراسة
7. أدوات جمع البيانات
8. مجالات الدراسة
9. تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة
10. الدراسات السابقة
11. المدخل النظري للدراسة

تمهيد:

وقد جاءت دراستنا هذه المعنونة بعنوان: دور الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية -بورقراس

نموذجاً- دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة قاصدي مرباح

ورقلة تم تقسيم دراستنا الى إطار منهجي وإطار تطبيقي (ميداني) ونلخص محتواه كالتالي:

- يتناول الإطار المنهجي لدراسة: الإشكالية، تساؤلات الدراسة، وأهدافها وأسباب اختيار

الموضوع وأهمية الدراسة، تحديد المفاهيم والمصطلحات، منهج الدراسة، مجتمع البحث

وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، ومجالات الدراسة، المدخل النظري لدراسة، دراسات

سابقة.

1. الإشكالية:

أدى اندلاع ثورة المعلومات والاتصالات في العديد من المجالات إلى ظهور العديد من المفاهيم والمؤسسات والتقنيات السياسية الحديثة. وباعتبار أن المؤسسات جزء مهم من البنية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، فإنها معرضة للخطر كغيرها من مكونات المجتمع. إن المجتمع يتطور ويتغير، بما في ذلك الدوائر الإدارية التي ينتمي إليها، لذا يجب عليها التحديث والاعتماد على نتائج هذه الإنجازات التكنولوجية لإدارته، وهي الرقمنة الإدارية، وهي ذات صلة منذ البداية. لقد كان ظهور أجهزة الكمبيوتر نقلة كبيرة في الاعتماد على جمال الآلات، وبالتالي، أدت هذه التكنولوجيا إلى ظهور برامج وتطبيقات متقدمة وأحدث خلال السنوات القليلة الماضية، لتصبح واقعا إداريا. تراجع العديد من المفاهيم الفكرية والمؤسسات القديمة، تغيرت خلالها الهياكل الإدارية ومعاملات الدول ومعايير أدائها سعياً لإنجاز مهامها، متجاوزة قيود الزمان والمكان والوصول إلى مستويات خدمية تتميز بالسرعة والنزاهة والشفافية.

لذلك أصبح اعتماد البرمجيات الرقمية في مجال الخدمات الجامعية وفي المقدمة نظام Progress من الأولويات من أجل تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لطلبة الجامعة لنيل رضاهم مما يؤثر بشكل كبير على جودة هذه الخدمات وتلتزم دائماً بالتطوير والابتكار واعتماد كل ما من شأنه تقديم خدمات إضافية، بالإضافة إلى تقليل عبء العمل وتبسيط مهام المستخدم استخدامه وتوفير الوقت في معالجة البيانات تعتبر الخدمة الجامعية هي الوكالة الموجودة في أعلى الهرم، حيث تقدم الدعم اللوجستي للطلبة الجامعيين من إقامة ونقل وطعام وحتى نظام المنح المقدمة كإعانة من الدولة الجزائرية من ناحية، فهو أيضاً العمود الفقري لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي لأنه وتسعى جاهدة لتحقيق الأهداف التي حددتها الجامعة باعتبارها محور عملياتها التعليمية والبحثية.

الإطار المنهجي للدراسة

لأن نجاح أو فشل العملية التعليمية يعتمد على ما إذا كانت الجامعة قادرة على تقديم خدمات عالية الجودة بنجاح وخلق بيئة خدمية جيدة لغالبية طلاب الجامعات، فلا يمكن تحقيق النجاح إلا من خلال العمل معاً والعمل معاً. تجسيد ذلك في رسالة الجامعة والمؤسسات المحيطة بها وتقديم الخدمات لطلاب الجامعة (الطلاب) الذين هم جوهر المجتمع والعقول الأيديولوجية للبلاد، مما يساعد الطلاب على النمو ليصبحوا أشخاصاً متعلمين كمواضيع دراسية لمؤسسات دراسية مع عائلاتهم أصبحت خدمات توفير حلقة وصل هامة في مجتمع الطلاب.

وتعد الخدمة الجامعية بورقلة من المؤسسات المماثلة التي تتسابق أيضاً في اعتماد الآليات الرقمية وخاصة "نظام التقدم" حيث قامت بتنفيذ البرنامج ودمجه في بيئة عملها اليومي للوصول إلى أهداف الطلبة الجزائريين وكذا مستوى الخدمة المقدمة لطلبة جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - انطلاقاً من هنا تحاول هذه الدراسة الكشف عن استخدام نظام Progress كأهم البرامج الرقمية ومنه سنحاول في دراستنا هاته الإجابة عن الإشكالية التالية:

- كيف تساهم الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية المتعلقة (بروغرس) من وجهة نظر طلبة قسم علوم الإعلام و الإتصال جامعة قاصدي مرباح ورقلة؟

2. الأسئلة الفرعية:

- 1) كيف يرى طلبة علوم الإعلام و الإتصال بورقلة منصة البروغرس؟
- 2) ماهي دوافع استخدام طلبة علوم الإعلام و الإتصال بورقلة لمنصة البروغرس؟
- 3) ماهي فعالية منصة البروغرس في تسهيل الخدمات للطلبة علوم الإعلام و الإتصال بورقلة؟

3. أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

- متابعة والبقاء على الإطلاع على أهم التطورات التي تدعمها التكنولوجيا وتطبيقها في هذا المجال.
- الرغبة في دراسة جوانب التكنولوجيا مثل الرقمنة وسهولة ودقة وسرعة الوصول إلى المعلومات التي تقدمها.
- إهتمامنا الشخصي بالموضوع لإرتباطه بتخصصنا من جهة، الرغبة والميول للبحث العلمي.
- إنتمائنا لمجتمع البحث.

الأسباب الموضوعية:

- جودة الموضوع وافتقار الدراسات العلمية لمثل هذه الدراسات.
- الرغبة في فهم دور الرقمنة وأهمها الارتقاء بالخدمات الجامعية والراحة التي توفرها للطلبة.
- أهمية الموضوع كونه ظاهرة مرتبطة بمجال دراستنا الوسائط الجديدة.
- قابلية الموضوع للدراسة والبحث فيه منهجيا ومعرفيا.

4. أهداف الدراسة:

- محاولة تعرف على رؤية طلبة علوم الإعلام والإتصال بورقلة لمنصة بروغرس.
- التعرف على دوافع استخدام طلبة علوم الإعلام والإتصال بورقلة لمنصة البروغرس.

- الكشف عن فعالية منصة البروغرس في تسهيل الخدمات للطلبة علوم الإعلام والإتصال بورقلة.

5. أهمية الدراسة:

تساهم الدراسة في إثراء البحث العلمي في مجال الرقمنة والخدمات الجامعية، حيث تقدم دراسة حالة لإحدى الجامعات الجزائرية، وهي جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كما تساهم الدراسة في تطوير فهمنا لكيفية تأثير الرقمنة على جودة الخدمات الجامعية، وأيضاً توعية الطلبة بأهمية الرقمنة وكيفية استخدامها للحصول على الخدمات الجامعية، فدراسة الحالة التي قدمتها دراستنا يمكن أن تساعد الطلبة على فهم كيفية استخدام الرقمنة للحصول على الخدمات الجامعية التي يحتاجون إليها.

6. مصطلحات الدراسة:

دور:

لغة: مكن فهم كلمة (الدور) بدلالة الحركة في محيط أو بيئة معينة من الفعل(دار)، دوراً، ودوراناً، بمعنى طاف حول الشيء، ويقال أيضاً دار حوله، وبه، وعليه، وعاد إلى الموضع الذي أبتدأ منه¹، إذ يعرف قاموس (وبيستر) مصطلح الدور لغوياً بأنه الجزء الذي يؤديه الشخص في موقف محدد²، وكذلك هو المركز أو المنصب الذي يحتله الفرد، والذي يحدد واجباته وحقوقه الاجتماعية³، وكذلك فإن الدور هو مجموعة طرق الحركة في مجتمع ما التي تسم بطابعها سلوك الأفراد في ممارسة وظيفة خاصة⁴، وهناك من يرى إنه السلوك المتوقع من شاغل أو لاعب المركز الاجتماعي، كما إن هناك من يرى إن الدور أنموذج منظم للسلوك ومتعلق بوضع معين للفرد في تركيبة تفاعلية.

الإطار المنهجي للدراسة

اصطلاحاً: الدور لا يرتبط بمجال معين إذ يتحدد دون غيره ويدخل في اختصاصات مختلفة اقتصادية وسياسية واجتماعية وطبيعية، وذلك ضمن عملية تحديد النتائج الخاصة بطبيعة العلاقات الارتباطية بين جزيئات ظاهرة ما، أو بين مجموعات محددة من الظواهر، وحتى في نطاق المجال الواحد يمكن إن يظهر التنوع في معنى الدور، وبالتالي في تعريفه، وإذا ما نظرنا في إطار حقل العلوم السياسية نجد إن له أكثر من تعريف، إذ يعرف في المصطلحات السياسية والاقتصادية والاجتماعية بأنه موقف أو سلوك أو وظيفة لشخص داخل مجموعة.⁵

التعريف الإجرائي:

هو ما تعمل عليه الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية

الرقمنة:

لغة: تدل مادة رقم في اللغة العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبين والكتابة والقلم والخط ويقول ابن المنظور "الرقم والترقيم و التعجيم والكتابة ورقم الكتاب برقمه رقما أعجمه وبينه وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من تلفيز وقوله عز وجل "كتاب مرقوم " كتاب مكتوب والمرقم⁶.

اصطلاحاً: تعرف "شارلوت بيرسي " الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.

ويعرفها دوج هودجز "هي عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فريائي تقليدي مثل (مقالات الدوريات والكتابات والمخطوطات) إلى شكل رقمي⁷.

الإطار المنهجي للدراسة

عرفها القاموس الموسوعي المعلومات والتوثيق على أنها عملية الكترونية لإنتاج الرموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال تناظري، كما يمكن تعريفها على أنها العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكلها رقمي ، سواء كانت هذه المعلومات صور أو البيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل آخر.⁸

عرفها مروش على أنها "عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية بدون استخدام الورق."⁹

التعريف الإجرائي:

يقصد بها التحويل ما هو رقمي ويتم هذا عن طريق الحاسوب رقمي يسهل عملية الرقمنة .

البورغراس:

لغة: ونقصد به من الناحية اللغوية " التقديم، السير، أحرز تقدم، تحسين"¹⁰.

ظهر هذا النظام في سنة 2017 حيث أعلنت عنه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار انطلاق مشروع اطلاق منصة رقمية سميت البروغراس progress وذلك تعويضا للمنصة الحالية المسماة sees و التي نعني بها المرجوحة¹¹.

وتعول الجامعة الجزائرية على هذه الأرضية الرقمية أمالا كبيرة على تكون نظاما معلوماتيا شاملا يوفر قاعدة معطيات متكاملة¹².

وقد أشارت المذكرة الوزارية رقم 364 المؤرخة في 16 ماي 2018 أن إدخال كل ما يتعلق بالمعطيات والبيانات الخاصة التسجيلات للخدمات الجامعية عبر هذا النظام إلى غاية يومنا هذا،

الإطار المنهجي للدراسة

حيث طبق أول مرة بجامعة سيدي بلعباس، قسنطينة البليدة الجزائر، ثم تم تعميمها في الجامعات المتبقية بما فيهم قاصدي ورقلة¹³.

هو منصة رقمية الهدف منها تدعيم القطاع بهذا النظام يندرج في إطار عصرنة الإدارة الجامعية والانتقال بها إلى مصف الإدارة الرقمية من أجل تطوير أداء الجامعة، مضيفا بأن "النظام تم تطويره بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي في إطار برنامج دعم السياسة القطاعية للتعليم العالي والبحث العلمي"¹⁴.

الخدمات الجامعية:

اصطلاحا: هي ما تقدمه الجامعة من خدمات مشتقة من وظائف الجامعة من تدريس، وبحث علمي، وخدمة المجتمع بحيث تحقق فائدة للأفراد والمؤسسات، وتشبع حاجاتهم بكفاءة وفاعلية، كما تشمل خدمات الجامعية نطاقا واسعا من الدعم الأكاديمي والإداري والاجتماعي المقدم للطلاب واعضاء هيئة التدريس والموظفين والزوار، تهدف هذه الخدمات الى توفير بيئة جامعية داعمة وتعزيز تجربة التعلم بشكل عام.

التعريف الاجرائي:

هي كل ما تقدمه جامعة قاصدي مرباح ورقلة من برامج تعليمية وأنشطة بحثية وعلمية واجتماعية تسهم في خدمة المجتمع.

7. المنهج الدراسة :

الإطار المنهجي للدراسة

أن دراستنا تنتمي إلى الدراسات الوصفية إذ يتم من خلالها وصف دور الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية ودوافع استخدامهم لهذا الموقع والإشباع التي يمكن أن يحققها هذا الموقع في تسهيل الخدمات نظرا لأهميتها .

المنهج الوصفي:

هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا أو كميًا.

هو الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية محددة.

يعرف أيضا بأنه "مجموعة الطرق التي يتمكن الباحث من خلالها وصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها في بيئتها والمجال العلمي الذي تنتمي إليه، وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى المؤثرة والمتأثرة بها، كما تصور شكل العلاقة بين متغيراتها باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تلائم الأهداف التي يسعى الباحث لتحقيقها من وراء استخدام هذا

المنهج.¹⁵

8. أدوات جمع البيانات:

الشائع حول أدوات جمع البيانات في البحث العلمي، هو أنها تلك الوسائل المختلفة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المستخدمة في البحث العلمي ضمن إستخدامه لمنهج معين أو

أكثر.¹⁶

الإطار المنهجي للدراسة

تم أيضا استخدام استمارة الاستبيان كأداة ووسيلة رئيسية لجمع البيانات، وذلك راجع لما توفره من جهد ووقت وتكلفة، واهتمامها بالحجم الكبير، حيث تساعد في جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات في وقت قصير .

التعريف استمارة الاستبيان:

"هي مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ، تتموضع في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق¹⁷."

وكذلك تعرف بأنها "وسيلة للحصول على إجابات على أسئلة و ذلك باستعمال استمارة يقوم المجيب تكوين الإجابات عليها حيث تعتبر وسيلة مناسبة لجمع البيانات المحددة أو الحصول على آراء واتجاهات المجيبين بخصوص متغيرات البحث¹⁸."

الملاحظة :

تعتبر الملاحظة من الادوات البحثية المهمة التي يستند اليها الباحث في دراسته ،وهي رصد وادراك الظواهر والمواقف والوقائع عن طريق الحواس سواء وحدها او باعتماد الادوات المساعدة .¹⁹

تزداد قيمة الملاحظة كطريقة من طرق البحث في الحالات التي يتم رفض الافراد الاجاب عن الاسئلة الموجهة اليهم ،وتقوم الملاحظة على استخدام العقل والحواس للتدخل الايجابي من جانب العقل الذي يقوم بدور رئيسي بادراك العلاقات المختلفة بين الظواهر موضع الملاحظة .²⁰

9. مجتمع وعينة الدراسة:

❖ التعريف مجتمع البحث:

يقصد بمجتمع البحث مجموع محدود أو غير محدود من مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث.²¹

يتمثل مجتمع دراستنا في دور الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية والمعنيون في دراستنا طلبة قسم علوم الإعلام والإتصال جامعة قاصدي مرباح ورقلة. بكل مستويات ليسانس وماستر. أما نوع العينة فقد استعملت العينة القصدية .

العينة: هي فئة تمثل مجتمع البحث أو الجمهور البحث، أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث²²، وتعرف أيضا على أنها عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي²³

نوع العينة الملائم لدراستنا هو **العينة القصدية:** هي العينة التي يستخدم فيها الباحث الحكم الشخصي على أساس أنها هي الأفضل لتحقيق أهداف الدراسة ومنه ينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناءا على معرفته، دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي أو الاختصاص أو غيرها، وهذه عينة ممثلة لكافة وجهات النظر ولكنها تعتبر أساس متين للتحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة.²⁴ تم اعتماد العينة القصدية لأن معيار اختيار المفردات العينة في دراستنا .

10. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

الإطار المنهجي للدراسة

هاجر زوايدي، سهام عبد الرزاق، "استخدامات الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات" دراسة ميدانية على مستخدمي منصة بروغراس الرقمية بمديرية الخدمات الجامعية -تبسة-، مذكرة ماستر، تخصص اتصال التنظيمي، قسم علوم الإعلام والاتصال، علوم إنسانية واجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2021.

الإشكالية:

كيف تساهم استخدامات منصة بروغراس الرقمية في تحسين جودة الخدمات الجامعية-تبسة-؟
والأسئلة الفرعية:

1. ما هو نظام البروغراس وفيما تتمثل استخدامه داخل الخدمات لجامعية؟
2. فيما يتمثل دور البروغراس في حزمة الخدمات الجامعية كالنقل والإيواء والمنحة) -تبسة-؟
3. ما هي المتطلبات والمميزات اللازمة لتطبيق نظام البروغراس في مديرية الخدمات الجامعية-تبسة-؟

النتائج:

- ✓ كشفت أراء عينة الدراسة أن نقص الدورات التدريبية في هذا النوع من المنصات الرقمية أدى إلى ظهور جملة من الهفوات والثغرات التي يكون سببها عدم التمكن والفهم الاحترافي لمنظومة هذا الأخير.
- ✓ تعاني مديرية الخدمات الجامعية -تبسة- في بعض الفترات "الذروة" كفترة التسجيلات الطلبة الجدد من نقص في توفير بعض الإمكانيات الضرورية سواء كانت تقنية أو مادية أو حتى في العنصر البشري أمام الضغوطات التي تفرضها هذه المرحلة من إقبال كبير للطلبة للاستفادة من مختلف الخدمات التي تقدمها.

الدراسة الثانية:

مهري سهيلة بعنوان "المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل"، مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بجامعة منتوري عام 2006.

مع تطور التكنولوجيا في مجال المعلومات والاتصالات ظهرت بعض المصطلحات والتطبيقات الجديدة في جميع المجالات والعديد من المؤسسات بما في ذلك المكتبات ومراكز المعلومات، وقد سميت بالمكتبة الرقمية لأنها تساعد وتسهل الاتصال بالوصول إلى المعلومات عن بعد وتوصيلها في أي وقت وفي أي مكان، تتطلع البلدان في جميع أنحاء العالم إلى الاستفادة من التقنيات الرقمية لتوصيل المعلومات، والجزائر واحدة منها.

اعتمدت الباحثة على الأسئلة الفرعية نذكر منها:

1. ماهي العناصر المميزة والفارقة للمكتبة الرقمية
 2. ماهي المتطلبات الضرورية لإقامة مكتبة رقمية؟
 3. ما مدى تطبيق المشاريع القائمة للمعايير العالمية والتطبيقات العلمية في هذا المجال؟
 4. ما هي المشاكل والمعوقات التي تعترض إقامة مشاريع مكتبات رقمية في الجزائر؟
- واعتمدت الباحثة على مجموعة من الفرضيات المساعدة لحل المشكلة من بينها:

أ. تتوقف عملية إنشاء المكتبات الرقمية على مدى توفر مجموعة من المتطلبات المادية

والعلمية

والبشرية والتنظيمية.

الإطار المنهجي للدراسة

ب. قضية الملكية الفكرية من أهم العوائق التي تعترض نجاح وتقديم مشاريع المكتبات الرقمية في الجزائر.

نتائج الدراسة:

1. توفر المتطلبات المادية والبشرية والمالية والقانونية، عنصر أساسي في إقامة مشاريع المكتبات الرقمية.

2. يعد العنصر البشري المؤهل والمدرب الذي ينطلق من الواقع ويحدد الأهداف بدقة ويضبط الممارسات والتطبيقات من أهم إنشاء مشاريع مكتبات رقمية.

3. إن عملية إنشاء مشاريع مكتبات رقمية تتطلب تخطيطا علميا مدعوما بقاعدة تنظيمية تشريعية متينة، والواقع الجزائري يشهد غياب هذه القاعدة بخصوص كل أنواع المكتبات.

أوجه تشابه: هناك تشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من ناحية تناول كلا الدراستين لنفس المتغير المستقل وهو الرقمنة.

وجه الاختلاف: هناك العديد من الاختلافات بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة وهي:

1. عدم توفر السؤال الرئيسي في الدراسة السابقة.

2. عدم تبيان المنهج المعتمد عليه في الدراسة السابقة.

3. لم تتوفر الدراسة السابقة على مجتمع البحث والعينة وكيفية اختيارها.

نقاط الاستفادة:

الإطار المنهجي للدراسة

تمت الاستفادة من هذه الدراسة من المكمل العلمي الذي توفره من حيث التراث النظري وموقع المعلومات المطلوبة، وكذلك في تحديد العناصر الأساسية المطلوبة لإجراء البحث العلمي وكيفية صياغة وهيكله أسئلة البحث.

الدراسة الثالثة:

بشرب خيرة وحناني شيماء بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وبمديرية الخدمات الجامعية بورقلة دراسة حالة نظام المعلومات الالكتروني progres 2020/2019 .

جاءت الإشكالية الدراسة: كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الجامعية البيداغوجية والمساندة (الإيواء، النقل، الإطعام) من خلال نظام progres .
وجاءت بأسئلة فرعية:

1. هل يبدي المبحوثين اتجاهها ايجابيا نحو نظام المعلومات progres في جامعة

قاصدي مرباح ورقلة ؟

2. هل يبدي المبحوثين اتجاهها ايجابيا نحو نظام المعلومات progres في مديرية

الخدمات الجامعية بورقلة ؟

3. ما هو واقع جودة الخدمات البيداغوجية بعد استخدام نظام progres في جامعة

قاصدي مرباح؟

4. ما هو واقع جودة الخدمات المساندة (الإيواء، النقل، الإطعام) بعد استخدام

progre في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة؟

الإطار المنهجي للدراسة

5. كيف يساهم نظام المعلومات progres في تحسين جودة الخدمات البيداغوجية

والخدمات المساندة (الإيواء، النقل، الإطعام) في جامعة قاصدي مرباح؟

وجاءت نتائج الدراسة :

1. نصت فرضيتين الأولى والثانية للدراسة على ما يلي "هناك اتجاهها إيجابيا نحو نظام

المعلومات progres في جامعة قاصدي مرباح "هناك اتجاهها إيجابيا نحو نظام المعلومات

progres في مديريةية الخدمات الجامعية بورقلة وبعد إجراء الدراسة الميدانية تحصلنا على

النتائج التالية:

- من حيث مفهوم نظام المعلومات progres هناك اتفاق بين عينة الدراسة حول مفهوم نظام

progres بالنسبة لهم إلا ان هناك فهم معمق للنظام من طرف الموظفين.

- من حيث العنصر البشري: هناك تدريبات حول تدريب نفسه شخصا من خلال ممارسته

اليومية للنظام.

- من حيث أدلة التشغيل لنظام progres: هناك تأييد لفكرة امن النظام حيث يمكن استخدام

انظمة الحماية

- من حيث الأجهزة المادية: هناك توفر للأجهزة في الجامعة لكن ليس بالقدر الكافي كما

يوجد نقص في البرمجيات والشبكات بشكل كبير

- من حيث قاعدة البيانات : هناك قواعد بيانات لحفظ وتخزين كم هائل من البيانات

المعلومات ولا يوجد اشكال من هذا الجانب باتفاق الجميع.

2. نصت الفرضيات الثالثة والرابعة للدراسة :تم الحصول على نتائج التالية

الإطار المنهجي للدراسة

- من حيث الأمن: نظام المعلومات progres من حيث يمكن حمايته بأنظمة حماية رغم وجود مخاطر القرصنة والاختراق.
 - من حيث الاستجابة: يستجيب نظام المعلومات progres لمختلف العمليات التي يقوم بها المورد البشري.
 - من حيث الكفاءة: يوجد أخطاء في نظام المعلومات progres وجاهاها المورد البشري إلا ان هذه الأخطاء متعلقة بدخول المعلومات.
 - من حيث إمكانية الوصول: يعتمد نظام المعلومات progres على تسهيل وتبسيط في إجراءات التسجيل البيداغوجي.
 - من حيث الاتصالات: سهل نظام المعلومات progres عمليات الاتصال في الجامعة خاصة بين الأستاذ والإدارة وبين الطالب والإقامة الجامعية.
- تعقيب عن الدراسات:

الدراسة الأولى: جاءت دراسة الأولى متشابهة مع دراستنا دور الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية -بورقراس نموذجاً ومنهج الدراسة ولكن تختلف هذه الدراسة مع دراستي من حيث العينة حيث اعتمدت عمال بمديرية الخدمات الجامعية بينما اعتمدت في دراستي من طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

الدراسة الثانية: تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا مع عنصر الرقمنة بينما اختلفت في جميع الدراسات التي قامت بيها حيث جاءت دراسة المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، حيث وصف منهج الوصفي واختلفت في حجم العينة.

الإطار المنهجي للدراسة

الدراسة الثالثة : تشابهت هذه الدراسة مع راستنا من حيث الموقع حيث اهتمت دراستنا بدور الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية بينما في هذه الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وبمديرية الخدمات الجامعية وتم توظيف منج الوصفي والعينة القصدية .

11. حدود الدراسة :

الزمانية:

يتمثل في الفترة التي دامت فيها دراستنا، بين الجانب المنهجي والجانب التطبيقي من بداية ديسمبر، 2023 الى غاية نهاية ماي 2024، ما يقارب ستة أشهر أي من بداية اختيارنا لموضوع الدراسة والموافقة عليه من قبل إدارة القسم، وصولا الى جمع المادة، وبعده تم ضبط الجانب المنهجي، والنزول الى الميدان إجراء الدراسة التطبيقية، الى غاية إخراج المذكرة بشكلها النهائي.

مكانية:

يتحدد المجال الجغرافي والمكاني للدراسة طلبة قسم علوم الإعلام والإتصال جامعة قاصدي مرباح ورقلة

12. النظرية المعتمدة في الدراسة:

❖ النظرية البنائية الوظيفية :

تستند البنائية الوظيفية الى مفهومي البناء structure والوظيفية function في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها ،وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية وترابط الوظائف المتولدة عن

الإطار المنهجي للدراسة

ذلك ، حيث يشير المفهوم الاول الى الجزء او العنصر الذي يتكون منه أي نظام او وحدة او بناء اجتماعي ،اما الوظيفية فيشير بها الى الدور والاسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي .²⁵

قد قام روبرت ميرتون (1957) بتلخيص العملية البنائية الوظيفية للمجتمع فيما يلي :

✓ ان أفضل طريقة للنظر للمجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة، وانه تنظيم للأنشطة

المتكررة التي يكمل كل منها الآخر.

✓ يميل المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي ،بحيث لو حصل اي نوع من

التنافر داخله ،فإن قوى معينة سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.

✓ بعض الانشطة المتكررة والنمطية في المجتمع ضرورية لاستمرار وجوده ،بمعنى ان هناك

متطلبات اساسية وظيفية تلبى الحاجات الملحة للنظام ودونها لا يمكنه ان يستمر .²⁶

❖ نظرية الاستخدامات والإشباع:

ذكر محمد عبد الحميد أن الحاجة هي افتقار الفرد أو شعوره بنقص في شيء ما يحقق تواجه حالة

من الرضا والإشباع.²⁷

وأطلق مفهوم هذه النظرية من خلال تعرض الجمهور للمنتج الإعلامي لإشباع رغبات كامنة معينة

استجابة لدوافع الحاجات الفردية²⁸، وتعنى هذه النظرية في الاصطلاح الإعلامي: تعرض الجمهور

للمواد الإعلامية الإشباع رغبات معينة، كما أن النظرية تنظر إلى الجمهور على أنه فعال في إقتناء

أفراده لرسائل وسائل الإعلام.²⁹

❖ عناصر النظرية:

تقوم نظرية الاستخدامات والإشباع على مجموعة من العناصر تظهر من خلال ما يلي:

أولاً: افتراض الجمهور النشط

ويتخذ مفهوم الجمهور النشط:

✓ الاختيار المتعمد: يعتمد أفراد الجمهور اختيار وسيلة إعلامية معينة لإشباع حاجة ما

ومصدرها هو خصائص فردية واجتماعية وثقافية لجمهور الوسيلة الإعلامية.

✓ الاستغراق: يحدث على المستوى الإدراكي، والتأثيري والسلوكي، حيث أن استغراق

الجمهور مع المضامين الإعلامية.

✓ محدودية التأثير: هناك محدودية في تأثير وسائل الاتصال على تفكير الجمهور وسلوكه³⁰.

وعليه فأن نشاط الجمهور يظهر من خلال ثلاث مراحل³¹:

- المرحلة الأولى: وتتمثل في المسبق قبل التعرض للوسيلة الإعلامية.
- المرحلة الثانية: تتم أثناء التعرض، وتتمثل في الاستغراق في المضمون الذي يتم التعرض إليه.
- المرحلة الثالثة: تتم بعد العرض، وتتمثل في الاستعادة من المضمون الذي يتم التعرض إليه من خلال استخدامه في الاتصال الشخصي.

❖ دوافع تعرض الجمهور لوسائل الإعلام:

قسم أحد الباحثين الدوافع إلى قسمين³²:

- دوافع فردية داخلية، وهي التي تتمثل في رغبة الفرد بالقيام بشيء معين لذاته، وهذه الدوافع تحقق للفرد إشباعات فردية مثل: دوافع الفضول، والإنجاز.

الإطار المنهجي للدراسة

- دوافع اجتماعية خارجية وهي الدوافع التي تنشأ نتيجة العلاقة بين الفرد والمجتمع المحيط به، فيقوم الفرد بأفعال معينة لإرضاء المحيطين به أو للحصول على تقديرهم أو إثباتا لذاته.

❖ فروض نظرية الاستخدامات والاشباع:

تقوم نظرية الاستخدامات على الفروض التالية:

1. جمهور المتلقين هو جمهور نشط، واستخدامه لوسائل الإعلام هو استخدام موجه لتحقيق أهداف معينة.

2. يمتلك أعضاء الجمهور المبادرة في تحقيق العلاقة بين إشباع الحاجات واختيار وسائل معينة يرى أنها تشبع حاجاته.

3. تنافس وسائل الإعلام مصادر أخرى لإشباع الحاجات.

4. الجمهور وحده هو القادر على تحديد الصورة الحقيقية لاستخدام وسائل الإعلام.

5. التأكيد على أن الجمهور هو الذي يختار الرسائل والمضمون الذي يشبع حاجاته وبين وسائل الاتصال التي تستخدم جمهور أو الأفراد.

6. الجمهور نفسه هو الذي يحدد الأحكام حول قيمة العلاقة بين الحاجات والاستخدام.³³

7. الأفراد يستخدمون وسائل الإعلام كل مشاكلهم فيما يتعلق بالبحث عن معلومات والاتصال الاجتماعي والتعلم الاجتماعي والتطور.

8. يختار الأفراد من مضمون وسائل الإعلام ما يتناسب مع احتياجاتهم سواء كان متعلقة بالمعلومات الأساسية أو التسلية أو التعلم.³⁴

فائدة النظرية في دراسة:

تبين لنا كيفية استخدام طلبة قسم علوم الإعلام والإتصال جامعة قاصدي مرباح ورقلة الوسيلة الاتصالية لإشباع رغبتهم الخاصة في تقديم الخدمات الجامعية وتأثيرها على سلوكهم كونهم طلبة جامعيين، وهذا مأسوف نعرفه من خلال الاستبيان الذي سوف يوزع على الطلبة.

الإطار التطبيقي للدراسة

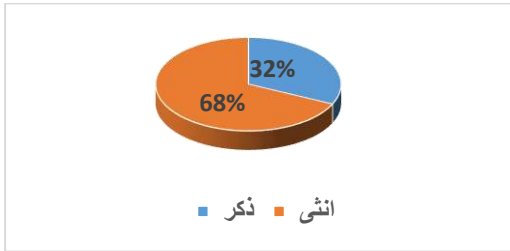
تمهيد

يتناول هذا الفصل تفريغ بيانات الدراسة الميدانية اعتمادا على معطيات المتحصل عليها من خلال استمارة الاستبيان والتي تم توزيعها على المبحوثين، حيث تم الاعتماد في ذلك على تفريغ اليدوي للبيانات ومن ثم تبويب الإجابات في شكل جداول بسيطة تحتوي على فئات تكرارات ونسب مئوية لإيجاد تفسيرات لأجوبة المبحوثين.

الإطار التطبيقي للدراسة

البيانات الشخصية:

الجدول رقم 1 يبين توزيع العينة حسب الجنس.



| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| ذكر | 16 | 32 |
| أنثى | 34 | 68 |
| المجموع | 50 | 100 |

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح جنس المبحوثين، يمكننا القول انه نسبة الإناث تفوق على نسبة الذكور وهذا ما تفسره نسبة 32% ذكور ونسبة 68% من الإناث حيث يعود ذلك ان الإناث لديهم إقبال قوي في استخدام موقع " بورقراس " أي دور الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية لذلك أصبح اعتماد البرمجيات الرقمية في مجال الخدمات الجامعية وفي المقدمة نظام Progress من الأولويات من أجل تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لطلبة الجامعة لنيل رضاهم مما يؤثر بشكل كبير على جودة هذه الخدمات وتلتزم دائماً بالتطوير والابتكار واعتماد كل ما من شأنه تقديم خدمات إضافية، ويمكن إرجاع ذلك الى ان الأنثى لها انشغالات أكثر من الذكر وارتباطها بدراسة.

الجدول رقم (2) يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.

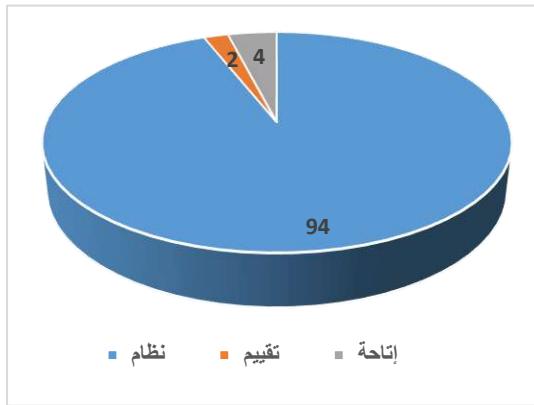


| الخيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|--------------------|-------|----------------|
| ثانية إعلام واتصال | 1 | 2 |
| ثالثة إعلام | 1 | 2 |
| ثالثة اتصال | 0 | 0 |
| أولى ماستر جماهيري | 7 | 14 |
| أولى سمعي بصري | 4 | 8 |
| 2 اتصال جماهيري | 34 | 68 |
| 2 ماستر سمعي بصري | 3 | 6 |
| المجموع | 50 | 100 |

الإطار التطبيقي للدراسة

يبين لنا الجدول ان افراد عينة الدراسة والمتمثلين في مستخدمي منصة بروغراس بجامعة قاصدي مرباح ورقلة من الطلبة قسم علوم الاعلام والاتصال الذين يستخدمون منصة بروغراس في تسهيل الخدمات الجامعية والنسب متفاوتة فيما بينهم ،حيث نجد نسبة ان اكبر نسبة 68% من طلبة ثانية ماستر اتصال جماهري وذلك راجع لي أهمية منصة بورغراس في مسيرة الدراسية ،بينما نجد نسبة 14% من طلبة اولى ماستر اتصال جماهيري وهي نسبة قليلة بنسبة لطلبة ، بينما نجد 6% من طلبة ثانية ماستر سمعي بصري وذلك راجع الى عدد الطلبة في الدفعة قليل ،بينما نجد اصغر نسبة 2% من طلبة ثانية الاعلام والاتصال وثالثة اعلام وهذا راجع لعدم اهتمام بمنصة بروغراس ، بينما نجد نسبة معدومة ب 0% بنسبة طلبة ثالثة اتصال ، فمن خلال التوزيع على حسب التخصص نلاحظ ان النسب غير متكافئة مع منصة بورغراس في تسهيل الخدمات الجامعية ،وما يحتاجه الطالب اكثر مما هو موجود.

الجدول رقم (3) يبين توزيع العينة حسب ماذا تعني كلمة البروغراس بالنسبة لك.



| الخيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|----------|-------|----------------|
| نظام | 47 | 94 |
| تقييم | 1 | 2 |
| إتاحة | 2 | 4 |
| المجموع | 50 | 100 |

تشير البيانات المستخرجة من الجدول ان إجابة

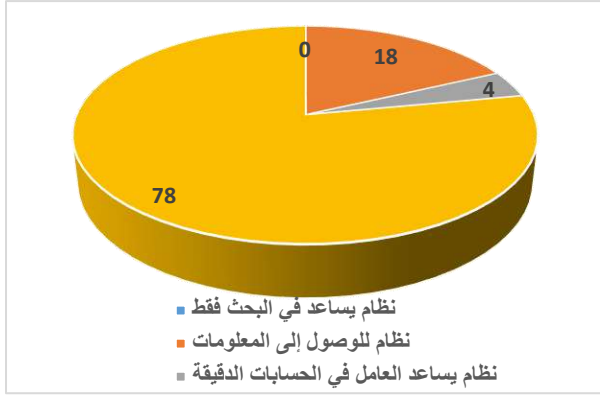
المبحوثين في معنى كلمة بروغراس على مستوى قسم علوم الإعلام والاتصال -جامعة قاصدي مرباح ورقلة - كانت اغلبها تعني نظام بنسبة 94%، تليها إجابة 4% أجابوا ان بروغراس عبارة ع "إتاحة" ، وحلت الإجابة الثالثة التي هي " تقييم " كأقل نسبة ب 2%.

ولكن العبارات لها معنى في اقسام الخدمات الجامعية ، ففي قسم المنح معناها تقييم اي اعطاء تمهيد اي تفسير ما يعطيه من المعلومات الاولية ، بينما في قسم الايواء معناها " نظام " عبارة عن تنظيم وتنسيق الجيد في اقامة ،اما في النقل معناها " إتاحة " بطاقة للطلاب من اجل استخدامها في النق الجامعي .

الإطار التطبيقي للدراسة

وكل الكلمات الثلاثة لها معنى حسب الخدمة المقدمة وكل منها تعمل وفق تنظيم وسيرورة وشروط معينة من اجل راحة الطالب من بداية الى نهاية مشواره الدراسي.

الجدول رقم (4) يبين توزيع العينة حسب ماذا يعني نظام البروغراس.

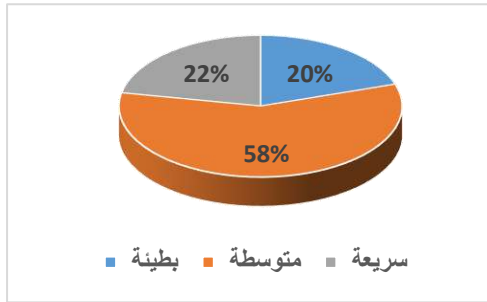


| الخيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|---------------------------------------|-------|----------------|
| نظام يساعد في البحث فقط | 0 | 0 |
| نظام للوصول إلى المعلومات | 9 | 18 |
| نظام يساعد العامل في الحسابات الدقيقة | 2 | 4 |
| نظام يخص الطالب | 39 | 78 |
| المجموع | 05 | 100 |

يوضح الجدول اعلاه حسب رأي أفراد العينة: المعنى الذي يحمله نظام بروغراس في الخدمات الجامعية - بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، والتي تتقدمها نظام يخص الطالب بنسبة قدرت ب 78% وهي اعلى نسبة وذلك من خلال ان لكل طالب معلوماته الخاصة في منصة بورغراس ويقوم الدخول عليها من خلال رقم تسجيل الخاص به وذلك عدم حصول على مشاكل في الدخول والحصول على المعلومات، فيما نجد في المرتبة الثانية نظام للوصول الى المعلومات بنسبة 18% وذلك من خلال التسجيل في منصة بورغراس تحفظ جميع البيانات والمعلومات تخص الطالب على حدى من اجل زيادة المنصة والحصول على المعلومات التي يرغب بها، كما نجد في المرتبة الثالثة نظام يساعد العامل في الحسابات الدقيقة بنسبة 4% فالعمل بهذا النظام يساعد العاملين به في الحصول على المعلومات وإحصاءات الدقيقة مقارنة بالأعمال اليدوية الورقية، وفي الأخير نجد في المرتبة الأخيرة ان نظام يساعد في البحث فقط بنسبة 0% وذلك بعد تسجيل وحفظ وتخزين نستطيع العودة الى الملف او البحث عن الملف بإدخال رقم التسجيل أو اسم واللقب.

الإطار التطبيقي للدراسة

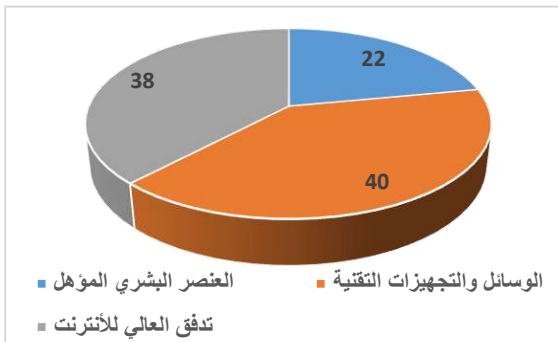
الجدول رقم (5) يبين توزيع العينة حسب مدى سرعة أداء نظام البروغراس في تقديم الخدمات للطلبة.



| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| بطيئة | 10 | 20 |
| متوسطة | 29 | 58 |
| سريعة | 11 | 22 |
| المجموع | 50 | 100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وحسب أفراد العينة: مدى سرعة نظام البروغراس في تقديم الخدمات للطلبة "متوسطة" بنسبة قدرت ب 58% وذلك لضعف الأنترنت في الأداء والدقة التي يمتاز بها هذا النظام من خلال حفظ ومعالجة وتخزين المعلومات والبيانات وضبط الاحصائيات الخاصة بالطلبة في المنصة، فيما نجد "سريعة" بالنسبة 22% وذلك بنسبة لطلبة الذي لديهم تدفق في الأنترنت سريع، كما نجد ان "بطيئة" بنسبة 20% وذلك راجع الى مستوى الأنترنت بالنسبة للطلبة.

الجدول رقم (6) يبين توزيع العينة حسب المتطلبات اللازمة لإنجاز منصة بروغراس.



| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|----------------------------|-------|----------------|
| العنصر البشري المؤهل | 11 | 22 |
| الوسائل والتجهيزات التقنية | 20 | 40 |
| تدفق العالي للأنترنت | 19 | 38 |
| المجموع | 50 | 100 |

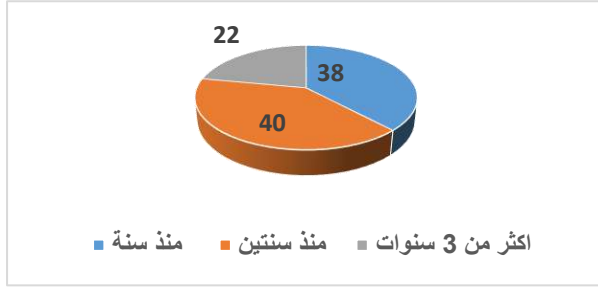
نلاحظ من خلال الجدول ان اغلب اجابات

افراد العينة تكتشف بان متطلبات تطبيق الرقمنة بخدمات الجامعية - جامعة قاصدي مرباح ورقلة - تأتي في مقدمتها الوسائل والتجهيزات التقنية وهي نسبة مرتفعة بنسبة تقدر ب 40% وذلك على المؤسسة الدراسية الميدانية تسعى جادة لتوفير جميع الامكانيات والتجهيزات الكافية، والاهتمام الاكبر من قبل المسؤولين من اجل توفيرها بالإعداد الأزمات وتخصيص ميزانية خاصة بها، وهذا ليتماشى مع العدد الكبير للطلبة التي تزخر بها قاعدة بيانات منصة بروغراس المتواجد بها، كما

الإطار التطبيقي للدراسة

تاليها تدفق العالي للأنترنت تقدر بنسبة 38% وذلك بتوفير الانترنت لتسهيل العمل دون أي قيود ، بينما في الاخير العنصر البشري المؤهل وهي نسبة قليلة قدرت ب 22%.

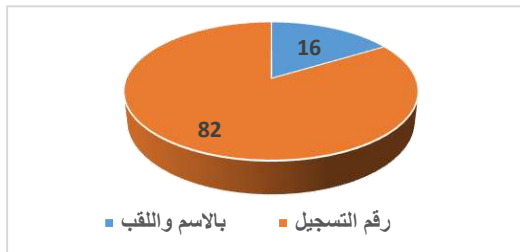
الجدول رقم (7) يبين توزيع العينة حسب منذ متى وأنت تستخدم منصة بروغراس.



| الخيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|-------|----------------|
| منذ سنة | 19 | 38 |
| منذ سنتين | 20 | 40 |
| اكثر من 3 سنوات | 11 | 22 |
| المجموع | 50 | 100 |

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه مدى استخدام الطلبة لمنصة بروغراس ، اذا نجد ان استخدام الطلبة لمنصة بروغراس منذ سنتين قدرت بنسبة 40% أي ان الطلبة لديهم أقبال على منصة بروغراس بعد ما تم تدريج المحاضرات والكشف النقاط على المنصة ، بينما نجد استخدام الطلبة لمنصة بروغراس منذ سنة تقدر ب38% وهي نسبة قليلة بنسبة للطلبة أي ان منصة بروغراس تعد الأهم في الخدمات الجامعية وذلك للوصول وارضاء المستفيد منها وتسهيل العمل عليها والاهتمام الاكبر عليها ، بينما نجد بنسبة ضئيلة جدا 22% من الطلبة الذين يستخدمون منصة بروغراس اكثر من ثلاث سنوات .

الجدول رقم (8) يبين توزيع العينة حسب طرق البحث المتاحة في نظام البروغراس.



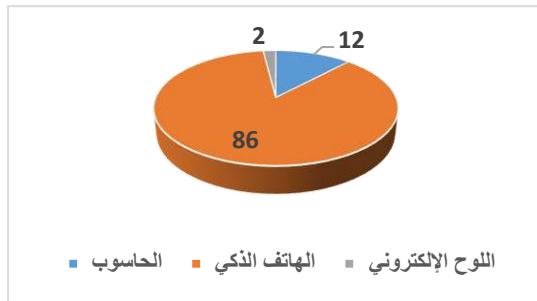
| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| بالاسم واللقب | 8 | 16 |
| رقم التسجيل | 42 | 82 |
| المجموع | 50 | 100 |

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اكثر من نصف العينة الدراسة ترى بأن اهم سبب لاختياراتها طريقة البحث برقم التسجيل وذلك تقدر بنسبة 82% يرجع الى سهولة ومرونة البحث بالطريقة السالفة الذكر ،حيث ان برمجية منصة بروغراس تقوم على فكرة الرقم التسلسلي كألية مهمة في

الإطار التطبيقي للدراسة

عمل هذه الأخيرة ، وتمنح الخدمات الجامعية على منح رقم تعريفى لكل طالب يرغب في الاستفادة من خدماتها ويكون بمثابة بطاقة وطنية له تحمل جميع بياناته ،من الشهادات العلمية التي يحزرها ،وتجمع البيانات في نظام رقمي بالكمبيوتر ،ويتيح للوزارة الاطلاع على اي ملف للطالب عبر الوطن عن طريق رقم تسلسلي دون المرور على مديريات الخدمات لضمان الشفافية ونزاهة والسرعة في العمل ، اما طريق الاسم واللقب فحتلت المرتبة الثانية قدرت بنسبة 16% نظرا لما تحتويه من ميزات ايضا ولكن بات استخدام هذه الكيفية في منصة بروغراس اقل نظرا لتشابه الاسماء وتطابقها مرات اخرى .

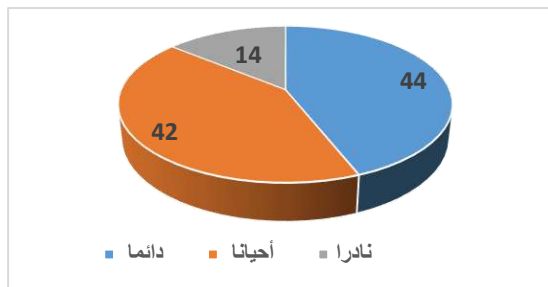
الجدول رقم (9) يبين توزيع العينة حسب الأجهزة التي تستخدمها في تصفح منصة البروغراس.



| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|--------------------|-------|----------------|
| الحاسوب | 6 | 12 |
| الهاتف الذكي | 43 | 86 |
| اللوحة الإلكترونية | 1 | 2 |
| المجموع | 50 | 100 |

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الاجهزة التي يستخدمها في تصفح منصة بروغراس فنجد أكبر نسبة تقدر 86% من استخدام الطلبة للهاتف الذكي الذي يعتبر الوسيلة الاسهل الاستخدام لدى الطلبة من خلال امكانيته التنقل معه في كل مكان، ثم نجد ان الحاسوب يقدر بنسبة قليلة تقدر ب 12% وتاليه اللوح الالكتروني تقدر بنسبة 2% وذلك راجع انهم لديهم صعوبة في تنقل مع الحجم الكبير لديهم ان غلب افراد العينة لا يملكون الحاسوب او اللوح الالكتروني.

الجدول رقم (10) يبين توزيع العينة حسب استخدامك لنظام بروغراس.

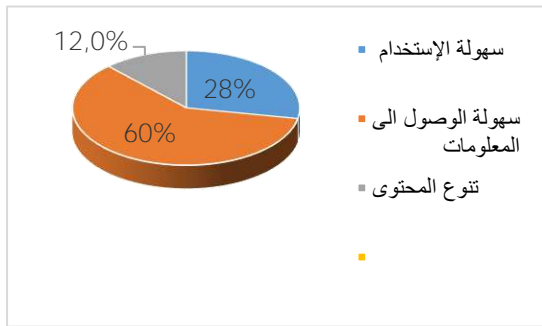


| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| دائما | 22 | 44 |
| أحيانا | 21 | 42 |
| نادرا | 7 | 14 |
| المجموع | 50 | 100 |

الإطار التطبيقي للدراسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان المبحوثين لديهم استفادة من استخدامك لنظام بروغراس وذلك نجد ان دائما يستفيد من منصة بروغراس بنسبة تقدر 44 % من الطلبة المبحوثين وذلك ان منصة بروغراس تحتوي على محاضرات وكشف النقاط يمكن للطلاب الاستفادة منها في اي وقت وتلبية حاجات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، بينما نجد ان الإجابة " أحيانا " تقدر بنسبة 42% وهي نسبة متقاربة مع الإجابة " دائما «وتاليها الإجابة "نادرا" وبنسبة ضعيفة جدا.

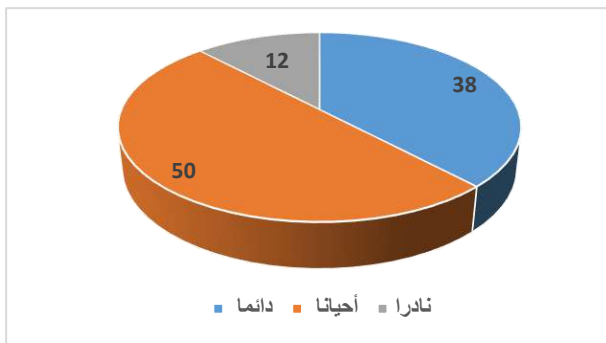
الجدول رقم (11) يبين توزيع العينة حسب المميزات التي تجذبك للدخول منصة بروغراس.



| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|----------------------------|-------|----------------|
| سهولة الاستخدام | 14 | 28 |
| سهولة الوصول الى المعلومات | 30 | 60 |
| تنوع المحتوى | 6 | 12 |
| المجموع | 50 | 100 |

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان معظم الاجابات كانت سهولة الوصول الى المعلومات حيث تقدر بنسبة 60% اي ان الطالب هاده احدى مميزات الأكثر انجذابا له للدخول الى منصة بروغراس وذلك الحصول المعلومات في أسرع وقت بدلا من الرجوع الخدمات الجامعية او الرجوع الى الملف الورقي، وتاليه سهولة الاستخدام بنسبة تقدر ب 28% مما يجعلها مناسبة لمستخدمي جميع المستويات وذلك لديها واجهة بتصميمها البسيط مما يسهل على المستخدمين العثور على ما يبحثون عليه بسهولة، كما نجد في الأخير بنسبة ضئيلة 6% وهي تنوع المحتوى.

الجدول رقم (12) يبين توزيع العينة حسب يلبي نظام بروغراس احتياجاتك



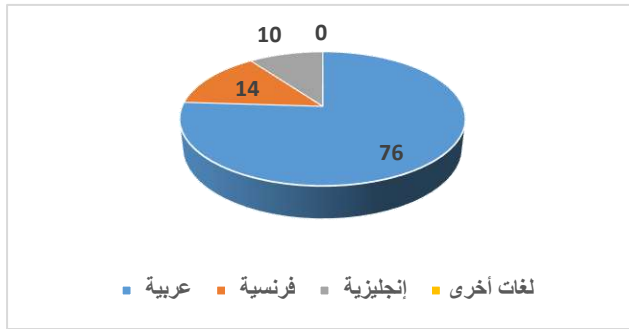
| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| دائما | 19 | 38 |
| أحيانا | 25 | 50 |
| نادرا | 6 | 12 |
| المجموع | 50 | 100 |

من خلال الجدول اعلاه وحسب راي افراد العينة

يلبي نظام بروغراس احتياجاتك، فكانت اكبر الاجابة " احيانا " تقدر بنسبة 50% وذلك ان

الإطار التطبيقي للدراسة

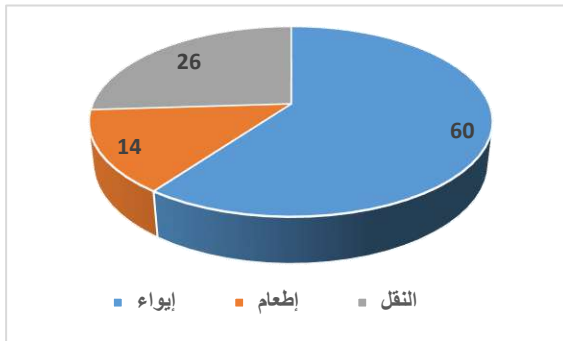
منصة بروغراس تعد اهم بنسبة للطالب لأنها تقدم له عدة خدمات جامعية وتسهيل عملية البحث، وتليها الإجابة ب دائما بنسبة تقدر 38 %، وتليها أصغر نسبة 12% الاجابة ب نادرا حيث نلاحظ ان منصة بروغراس لها أهمية كبيرة بنسبة لطلبة وهذا يتماشى مع العدد الكبير من الطلبة. الجدول رقم (13) يبين توزيع العينة حسب اللغة التي تستخدمها في منصة بروغراس.



| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|-----------|-------|----------------|
| عربية | 38 | 76 |
| فرنسية | 7 | 14 |
| إنجليزية | 5 | 10 |
| لغات أخرى | 0 | 0 |
| المجموع | 50 | 100 |

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان وحسب راي افراد العينة ان اللغة التي يستخدمها في منصة بروغراس حيث نلاحظ أكبر الإجابة كانت اللغة العربية تقدر بنسبة 76% حيث طلبة جامعة قاصدي مرباح ورقلة ي قسم علوم الاعلام والاتصال يدرسون بالغة العربية، وتليه الإجابة اللغة الفرنسية تقدر بنسبة 14% وتليها الاجابة اللغة الانجليزية تقدر بنسبة 10% وتليها الاجابات بلغات اخرى معدومة تقدر بنسبة 0%.

الجدول رقم (14) يبين توزيع العينة حسب استخدامات البروغراس في حزمة الجامعية (النقل- المنحة- الإيواء).



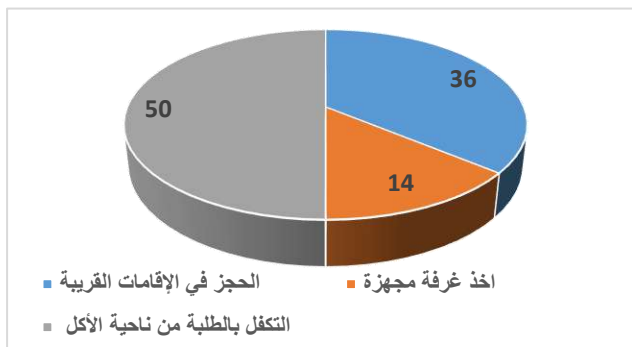
| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| إيواء | 30 | 60 |
| إطعام | 7 | 14 |
| النقل | 13 | 26 |
| المجموع | 65 | 100 |

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه حسب راي الأفراد العينة استخدامات البروغراس في حزمة الجامعية (النقل-إيواء- اطعام) والتي نجد في مقدمتها إيواء يقدر بنسبة 60% وذلك ان

الإطار التطبيقي للدراسة

إيواء يعد من اصعب مشاكل في خدمات الجامعة وتعد منصة بروغراس هي احسن في معالجة كل معلومات الطالب دون اللجوء الى الايواء حيث يساعد الطالب على مساعدته في الحصول على غرفة ودفع حقوق الايواء ، بينما نجد ان الاجابة الثانية النقل حيت تقدر نسبته ب 26% وذلك بدفع حقوق النقل بسهولة وهي تعد من خدمات الايواء ، وفي الاخير نجد الاجابة الثالثة الاطعام تقدر نسبته ب 14% ويعد الاطعام من الايواء كذلك .

الجدول رقم (15) يبين توزيع العينة حسب إجابيات التسجيل في الإيواء.

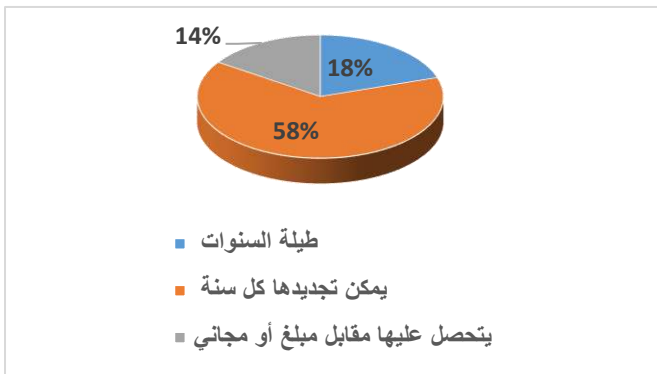


| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|-------------------------------|-------|----------------|
| الحجز في الإقامات القريبة | 18 | 36 |
| اخذ غرفة مجهزة | 7 | 14 |
| التكفل بالطلبة من ناحية الأكل | 25 | 50 |
| المجموع | 50 | 100 |

العينة يمكننا القول بأن إجابيات التسجيل في

الإيواء من خلال منصة بروغراس تأتي في مقدمتها التكفل بالطلبة من ناحية الأكل تقدر بنسبة 50% وتاليه الحجز في الإقامات القريبة تقدر بنسبة 36% وذلك راجع للطلبة الذين يريدون ان يقيمون قريب من كلية التي يدرس فيها، بينما نجد ان الإجابة الأخير ضئيلة جدا هي أحد غرفة مجهزة تقدر بنسبة 14% .

الجدول رقم (16) يبين توزيع العينة حسب تجدد البطاقة المغناطيسية الخاصة بالإطعام والنقل.



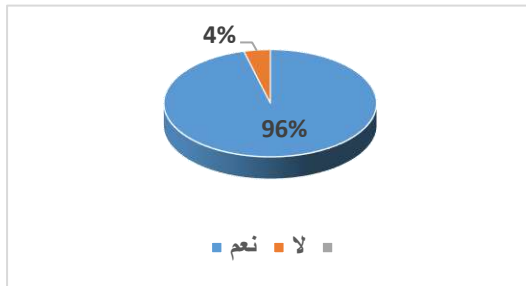
| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|---------------------------------|-------|----------------|
| طيلة السنوات | 9 | 18 |
| يمكن تجديدها كل سنة | 34 | 68 |
| يتحصل عليها مقابل مبلغ أو مجاني | 7 | 14 |
| المجموع | 50 | 100 |

وحسب رأي الباحث : امكانية تجديد البطاقة المغناطيسية الخاصة بالطعام والنقل والتي تدمها يمكن

الإطار التطبيقي للدراسة

تجديدها كل سنة بنسبة قدرت 68% فمن خلال الاعتماد على منصة البروغراس فإنه يتم تجديد البطاقة المغناطيسية الخاصة بالإطعام والنقل كل سنة وذلك لان كل المعلومات التي يجب توفيرها موجودة مسبقا في هذا النظام لذلك يتم تجديد البطاقة بطريقة سهلة وسريعة وانية ودقيقة ، فيما نجد الاجابة بطيلة السنوات الدراسية قدرت ب 18% لان كل المعلومات والبيانات تبقى نفسها لا توجد ضرورة لتغيير البطاقة المغناطيسية كل السنة والاعتماد على بطاقة واحدة طيلة سنوات الدراسية ،تليها إجابة يتحصل عليها مقابل مبلغ رمزي او مجاني بنسبة 14% حسب اجابة افراد العينة .

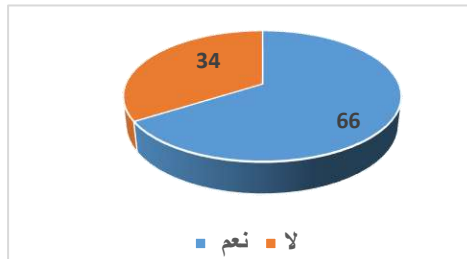
الجدول رقم (17) يبين توزيع العينة حسب يجب التسجيل أولا في نظام البروغراس ثم الإلتحاق.



| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| نعم | 48 | 96 |
| لا | 2 | 4 |
| المجموع | 50 | 100 |

يوضح الجدول أعلاه حسب الراي المبحوثين: كيفية التسجيل أولا في نظام بروغراس ثم الإلتحاق وتتقدما الاجابة ب نعن بنسبة تقدر 96% وهي اعلى نسبة وذلك نظرا لأهمية هذا النظام فإنه يتوجب على الطلبة التسجيل اولاً في الأرضية الرقمية (منصة بروغراس) وإيداع جميع المعلومات الخاصة بالطلب فيه ومعالجتها وحفظها ثم الإلتحاق فيما نجد الاجابة ب لا بنسبة 4% حسب راي افراد العينة وذلك راجع لبعض الطلبة الذين لديهم مشكل في تسجيل.

الجدول رقم (18) يبين توزيع العينة حسب يمكن للطلاب الإستفادة من منحة واحدة فقط في حال إعادة السنة.



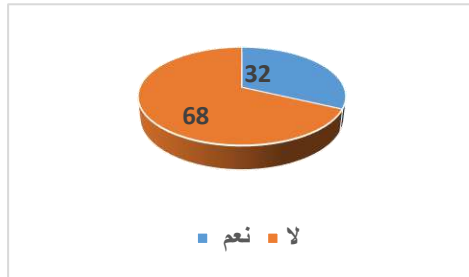
| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| نعم | 33 | 66 |
| لا | 17 | 34 |
| المجموع | 50 | 100 |

المبحوثين: يبين للطلاب الاستفادة من منحة واحدة فقط في حالة إعادة السنة، تتقدما الإجابة بنعم بنسبة قدرت ب 66% فمن خلال تسجيل منصة بروغراس تحفظ جميع المعلومات الخاصة بالطلاب في مختلف المنصات (إيواء - نقل - منحة) خاصة في منصة المنحة فإنه يتم حصول على

الإطار التطبيقي للدراسة

المنحة واحدة وفي حالة الإعادة السنة لن يتحصل على أي منحة، فيما نجد الإجابة ب لا تقدر بنسبة 34 %.

الجدول رقم (19) يبين توزيع العينة حسب أخذت تدريبات في المؤسسة الجامعية التي تتدرس بها عن هذا النظام.

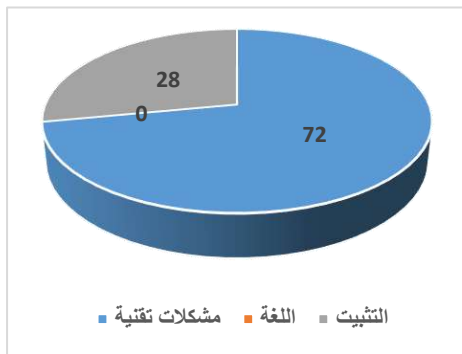


| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| نعم | 16 | 32 |
| لا | 34 | 68 |
| المجموع | 65 | 100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وحسب رأي

المبحوثين: فيما نجد ان تم أحد تدريبات في المؤسسة التي تدرس بيها عن هذا النظام: والتي تقدمتها الإجابة ب لا قدرت بنسبة 68% نظرا لعدم وجود مختصين لهذا النظام ولحدثة العمل به وعدم الاهتمام المؤسسة بهذا الجانب أو إهماله تماما وعدم تلقي الطلبة لأي تدريبات حول هذا النظام وهذا ما جعل اغلبه الطلبة يجهلون مع هذا الأخير ن فيما نجد في المرتبة الثانية الإجابة ب نعم بنسبة 32% وهي نسبة قليلة التي تلقت تدريبات حول هذا النظام كيفية العمل به.

الجدول رقم (20) يبين توزيع العينة حسب رأيك فيما تتمثل سلبيات منصة البروغراس.



| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|--------------|-------|----------------|
| مشكلات تقنية | 36 | 72 |
| اللغة | 0 | 0 |
| التثبيت | 14 | 28 |
| المجموع | 65 | 100 |

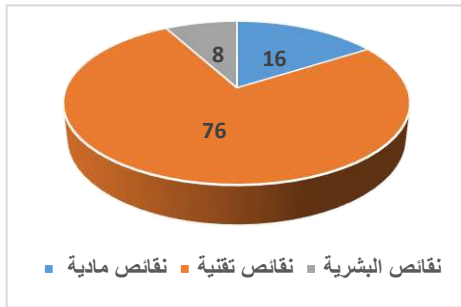
نلاحظ من خلال الجدول اعلاه حسب رأي أفراد العينة: سلبيات البروغراس المتبعة

والتي تتقدمها مشكلات تقنية قرت بنسبة 72 % وذلك نظرا لان هذا النظام يجب ان يكون متصلا بالأجهزة التي يحتاجها مثل جهاز الحاسوب، الهاتف الذكي، أنترنت فإذا أحدث مشكلة مثلا في جهاز الحاسوب فإنه لا يمكن التسجيل في هذا النظام او انقطاع الانترنت يستدعي الرجوع الى النظام الورقي الذي يتوجب على الطالب الحضور شخصيا، أيضا الضغط الكبير على المواقع اثناء

الإطار التطبيقي للدراسة

التسجيل يعرقل على العامل التحكم في هذا النظام، فيما نجد في المرتبة الثانية التثبيت تقدر بنسبة 28% فالكثير من الطلبة لا يعلمون معنى نظام بروغراس أو كيفية العمل به وراجع ذلك لعدم تلقي الطلبة اي تدريبات المعلومات حول النظام.

الجدول رقم (21) يبين توزيع العينة حسب النقص التي تعيق عمل منصة البروغراس في الخدمات الجامعية بجامعة ورقلة.

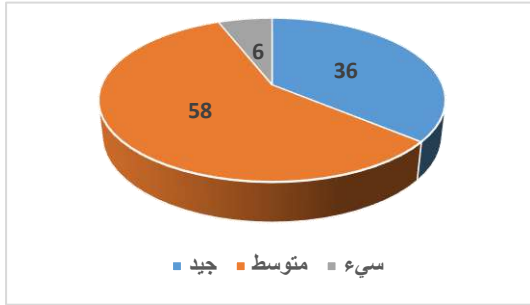


| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| نقصات مادية | 8 | 16 |
| نقصات تقنية | 38 | 76 |
| نقصات البشرية | 4 | 8 |
| المجموع | 50 | 100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وحسب رأي أفراد العينة حول النقص التي تعيق البروغراس في الخدمات الجامعية بجامعة ورقلة والتي تتقدمها نقصات تقنية بنسبة قدرت ب 76% وهي اعلى نسبة نظرا لما تسببه النقصات التقنية من تعطيل الذي يعيق العمل بمنصة البروغراس بالدرجة الأولى فغياب احدى التقنيات، تليها في المرتبة الثانية نقصات مادية تقدر بنسبة 16% ، وتليها في المرتبة الأخيرة نقصات البشرية تقدر بنسبة 8% بمعنى عدم وجود مؤهلات بشرية ذو كفاءة للعمل بهذا النظام يشكل نقص من درجة ثانية.

الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم (22) يبين توزيع العينة حسب تقييمك العام لمنصة البروغراس.



| خيارات | تكرار | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| جيد | 18 | 36 |
| متوسط | 29 | 58 |
| سيء | 3 | 6 |
| المجموع | 65 | 100 |

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه حسب رأي افراد عينة حول تقييمك العام لمنصة البروغراس فنجد: في المرتبة الأولى متوسط تقدر بنسبة 58% حيث يعتبر الكثير من الطلبة ان منصة بروغراس أنها تلبي خدماتهم متوسط أي قريب من الجيد، وتليها الإجابة ب جيد تقدر بنسبة 36% كما ان منصة بروغراس أصبحت مهمة لطالب الجامعي أي تحتوي على كل المعلومات التي تخصه داخل حرم الجامعي، وتليه الإجابة ب سيء تقدر بنسبة 6%.

النتائج العامة للدراسة:

من خلال النتائج التحليل للبيانات الخاصة لعينة الدراسة إلي تستخدم في دور دور الرقمنة في تسهيل الخدمات الجامعية - بورقراس نموذجاً - ثم التوصيل الى مجموعة من النتائج التي تمثلت فيما يلي:

✓ جاءت النتائج الأولى للدراسة ان عدد الطلبة والطالبات حسب متغير الجنس حيث أفاق عدد الطالبات الإناث، حيث عدد الذكور بنسبة د الذكور بنسبة 32% ونسبة عدد الإناث تقدر 68%.

✓ أكدت الدراسة ان طلبة ثانية ماستر اتصال جماهيري بجامعة ورقلة يستخدمون منصة بروغراس وهذا راجع لأهمية المنصة في مسيرة الدراسية.

✓ أظهرت النتائج ان إجابة المبحوثين في معنى كلمة بروغراس على مستوى قسم علوم الإعلام والاتصال - جامعة قاصدي مرباح ورقلة كانت اغلبها تعني نظام حيث قدرت بنسبة 94% والإجابة عبارة عن إتاحة تقدر 4% وتليها عبارة عن تقييم تقدر بنسبة 2% كأقل نسبة.

✓ أكدت الدراسة ان المعنى الذي يحمله نظام بروغراس في الخدمات الجامعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة هي نظام يخص الطالب قدرت بنسبة 78%.

✓ تبين إجابات أفراد العينة مدى سرعة نظام البروغراس في تقديم خدمات للطلبة هي متوسطة قدرت بنسبة 58% وراجع ذلك الى ضعف الأنترنت وضعف الأداء في هذا النظام.

✓ أظهرت النتائج حسب راي أفراد العينة ان متطلبات تطبيق الرقمنة بخدمات الجامعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة هي الوسائل والتجهيزات التقنية تقدر بنسبة 40% وتليها الإجابة ب تدفق عالي للأنترنت تقدر بنسبة 38% وهي نسبة متقاربة.

✓ أكدت الدراسة ان اعلى نسبة للطلبة الذين يستخدمون منصة بروغراس منذ سنتين قدرت ب 40%، والذين يستخدمونه منذ سنة قدرت ب 38% أي نسبة متقاربة.

✓ أكدت الدراسة راي أفراد العينة ان اهم سبب لاختياراتها طريقة البحث برقم التسجيل ويرجع الى سهولة ومرونة البحث بالطريقة سالفة الذكر.

الإطار التطبيقي للدراسة

- ✓ أظهرت النتائج ان معظم الإجابات المميزات التي تجذبك للدخول منصة بروغراس هي سهولة الوصول الى المعلومات وذلك لحصوله على المعلومات بلا من الرجوع ملفات الورقية والإجابة سهلة الاستخدام.
- ✓ تبين النتائج الدراسة راي الأفراد العينة ان اللغة التي تستخدمها في منصة بروغراس كانت اعلى إجابة اللغة العربية.
- ✓ أظهرت النتائج حسب راي الأفراد العينة استخدامات منصة البروغراس في الزمة الجامعية كانت الإجابة الإيواء قدرت بنسبة
- ✓ أظهرت النتائج إمكانية تجديد البطاقة المغنطيسية الخاصة بالنقل والإطعام وكانت الإجابة تجديدها كل سنة قدرت بنسبة 68% طيلة سنوات الدراسة.
- ✓ أكدت النتائج ان سلبيات البروغراس المتبعة والتي كانت الإجابة مشكلات تقنية قدرت بنسبة 72%.
- ✓ تبين النتائج حسب راي أفراد العينة حول تقييمك العام لمنصة البروغراس كانت إجابة المبحوثين متوسط قدرت بنسبة 58%.



خاتمة

لا شك أنّ الرقمنة قد أصبحت أداة لا غنى عنها في مختلف جوانب الحياة، بما فيها التعليم العالي. وتعدّ جامعة بورقراس الجزائرية نموذجاً رائداً في تبني ممارسات الرقمنة لتقديم خدمات أفضل للطلاب وتسهيل حياتهم الجامعية.

فمن خلال توظيف منصات إلكترونية وتطبيقات ذكية، تمكن بورقراس من:

أتمت العمليات الإدارية: مما قلّل من عبء العمل على الموظفين ويحسن من دقة وكفاءة الخدمات المقدمة، سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات: ممّا وفرّ الوقت والجهد على الطلاب وجعلهم أكثر حرية في إدارة وقتهم، تحسين التواصل مع الطلاب: ممّا ساهم في تعزيز شعورهم بالانتماء والارتباط بالجامعة، جمع وتحليل البيانات: لفهم احتياجات الطلاب بشكل أفضل وتطوير خدماتها بما يتناسب مع تلك الاحتياجات، تعزيز الشفافية: من خلال توفير المعلومات للطلاب بسهولة ويسرّ تقليل التكاليف من خلال تقليل الاعتماد على الورق والموارد البشرية، وتعدّ تجربة جامعة بورقراس نموذجاً ملهماً للجامعات الأخرى في الجزائر والعالم العربي. فقد أظهرت هذه التجربة أنّ الرقمنة يمكن أن تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الجامعية وتسهيل حياة الطلاب، ولذلك نأمل أن تلهم هذه التجربة المزيد من الجامعات لاتباع نفس النهج وتبني ممارسات الرقمنة في تقديم خدماتها للطلاب.

ولكن، لا بدّ من التأكيد على أنّ الرقمنة ليست حلاً سحرياً لجميع مشاكل الجامعات. فمن المهمّ استخدام هذه التكنولوجيا بشكلٍ مدروسٍ وفعالٍ لضمان تحقيق أفضل النتائج.

وختاماً، يمكن القول أنّ الرقمنة تُمثل طريقاً واعداً نحو مستقبل جامعي أفضل. فمن خلال تبني ممارسات الرقمنة بشكلٍ فعّالٍ، يمكن للجامعات تحسين جودة التعليم وتسهيل حياة الطلاب وتحضيرهم بشكلٍ أفضل لمواجهة تحديات سوق العمل في العصر الرقمي.

ولكن، لا بدّ من تضافر الجهود من جميع الأطراف المعنية، بما في ذلك الحكومات والجامعات والطلاب، لضمان الاستفادة القصوى من إمكانيات الرقمنة في خدمة التعليم العالي.



قائمة المصادر والمراجع

1. 1¹ حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997ص125
2. 1¹ سامح زينهم، المكتبات والأرشيفات الرقمية لتخطيط والبناء والإدارة، شركة الناس لطباعة، مصر، 2006ص46.
3. 1¹ سعيد يقطين من النص إلى النص مدخل جماليات الإبداع التفاعلي بيروت، لبنان، مركز الثقافي العربي ط1 2005 ص2.
4. 1¹ سمير حفطاوي وسهى الحمزاوي، الرقمنة ومدى تأثير على الفاعلية التنظيمية، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 12، ربيع 2016.
5. 1¹ سمير محمد حسين، بحوث الاعلام الاسس والمبادئ ، عالم الكتب ، القاهرة 2010، ص42،
6. 1¹ صلاح محمد عبد الحميد، الإعلام الجديد، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة 2012، ص61.
7. 1¹ محمد غربي، إبراهيم قلواز، النظرية البنائية الوظيفية نحو الرؤية الجديدة لتفسير الظواهر الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث للاجتماعية، اكتوبر 2016، ص185
8. 1¹ Cyber network، 2020-02-8، 14:08 (2021-02-15) .
9. 1¹ New websters Dictionary, U.S.A Lexicon Publications, 1993, p862.
10. 1¹ إبراهيم مصطفى، وآخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، القاهرة، 1972، ص302
11. 1¹ إحسان محمد حسن، موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للموسوعات، ط1، بيروت، 1999، ص289
12. 1¹ احمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010. ص166.
13. 1¹ احمد فرج احمد الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات ام خارجها المملكة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية الرياض، السعودية، العدد4 2019 ص11.

14. ¹ أعياد عبد الرضا العبدال، دور مصر في النظام الشرق أوسطي وأفاقه المستقبلية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية (أبن رشد)، جامعة بغداد، 2006، ص1.
15. ¹ رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسة العلمية، دار الفكر المعاصر، ط1، دمشق، 2000، ص305.
16. ¹ سامي طابع، بحوث الإعلام، دار النهضة العربية، ط1، القاهرة، 2006، ص124.
17. ¹ سناء الجبور، الإعلام والرأي العام العربي والعالم، دار الأسماء للنشر وتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص153.
18. ¹ صادق الأسود، علم الاجتماع السياسي (أسسه وأبعاده)، مطبعة دار الحكمة، جامعة بغداد، 1990، ص123.
19. ¹ محسن جلوب جبر الكنانى، الإعلام الفضائي والجنس، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2012، ص193.
20. ¹ محمد شلبي، المنهجية في التحليل السياسي - المفاهيم والمناهج، الاقتراحات والأدوات، الجزائر، 2001، ص237.
21. ¹ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات تأثير، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 1997، ص28.
22. ¹ محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع ط2، عمان، 1999، ص46.
23. ¹ محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع 2، عمان، 1999، ص98.
24. ¹ منال هلال المزاهرة، نظريات الإتصال، دار الميسرة للنشر وتوزيع، ط1، 2012، ص192.
25. ¹ نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والطباعة، قسنطينة، 2017، ص240.
26. ¹ هاجر ذوادي، سهام عبد الرزاق مرجع السابق، ص43.
27. ¹ هاجر ذوادي، سهام عبد الرزاق، "استخدامات الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات" دراسة ميدانية على مستخدمى منصة بروغراس الرقمية بمديرية الخدمات

- الجامعية -تبسة-، مذكرة ماستر، تخصص اتصال التنظيمي، قسم علوم الإعلام والاتصال،
علوم إنسانية واجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2021. ص43
28. ¹ هاجر زوادي، سهام عبد الرزاق، "استخدامات الرقمنة ودورها في تحسين
الخدمات" نفس مرجع، ص43.
29. ¹ وزارة التعليم العالي ترد: نظام "بروغراس" ليس أداة استخباراتية، متوفر على
الرابط:
30. 03 :07 ://https www.sabqpress.national/dz. 06-03-2021
31. تبسام عبد الرحمن المشابقة، نظريات الإتصال، دار أسامة النشر والتوزيع، ط1،
عمان 2011، ص71.
32. ¹ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي "أسسه، مناهجه أساليبه إجراءاته"، بيت
الأفكار الدولية، الأردن، 2001، ص9 .
33. ¹عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد
البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر، 2007، ص67.
34. ¹عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث وطرق إعداد البحوث، ديوان
المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص107.

