



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

عنوان المذكرة

أدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية

دراسة ميدانية بإقامة سويسبي زوينة جامعة محمد البشير

الإبراهيمي برج بوعريريج

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

تحت إشراف :

أ.د. لعوارم مهدي

إعداد الطالبة:

❖ بوعافية نسرين

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا

مشرفا

مناقشا

الرتبة

الرتبة

الرتبة

سلاقجي العيد

لعوارم مهدي

جغبلو حمزة

السنة الجامعية: 2025_2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

قال الله تعالى: (فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَأَلَا تَكْفُرُونَ) سورة البقرة الآية 152.

الحمد لله رب العالمين الذي وفقنا واعاننا على إتمام هذه الأطروحة فبنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم نتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى الأستاذ الدكتور لعوارم مهدي الذي أشرف على هذا العمل وعلى توجيهاته القيمة وارشاداته الحكيمة التي ساهمت في التعمق وبدقة في حيثيات الموضوع كما نتوجه بالشكر والامتنان الى كل من أعضاء لجنة المناقشة الافاضل الذين تكرموا بالقراءة والاطلاع الجاد والمساهمين في اثراء الأطروحة بملاحظاتهم واقتراحاتهم الوجيهة كما اشكر كل من ساعدني خاصة أساتذة علم اجتماع تنظيم وعمل الذين قدموا لي يد العون والشكر الخاص الى كل من ساهم في هذا النجاح من قريب وبعيد



إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من وهبوني الحياة والأمل، والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة، ومن علموني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبرا براء وإحسانا، ووفاء لهما والدي العزيز، ووالدتي العزيزة

إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إلى العقد المتين من كانوا عوناً لي في رحلة بحثي:
أخواتي (سارة - سمية - دنيا)

إلى من كاتفنتي ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح في مسيرتنا العلمية إلى رفيقة دربي تسنيم

وأخيراً إلى كل من ساعدني، وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة سائلة المؤلى عزّ
وَجَلَّ أَنْ يَجْزِيَ الْجَمِيعَ خَيْرَ الْجَزَاءِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ

ثم إلى كل طالب علم سعى بعلمه، ليفيد الإسلام والمسلمين بكل ما أعطاه الله من علم ومعرفة

نسرين



ملخص:

حاولنا من خلال هذه الدراسة ابراز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية، خاصة في ظل توجه قطاع التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر لتطبيق نظام الرقمة ' تحت شعار صفر ورقة'، هذا و جاء دراستنا لتحليل و تبين دور الرقمنة في تحسين الخدمات الجامعية من خلال الإحاطة بمتغيرات الإقامة الجامعية، النقل الجامعي ، الإطعام و المنحة، في محاولة لتطبيق الإجراءات المنهجية والعرفية في البحث السوسولوجي ، معتمدين على خطة منهجية، قد تساعد على تفسير بعض المتغيرات التي افرزها تطبيق الرقمنة في الجامعة الجزائرية و على صعيد الخدمات الجامعية التي تشكل حجر الأساس في المؤسسة الجامعية في الجزائر، منطلقين من تساؤل رئيس يتمثل في هل ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية ؟

وقد اعتمدت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي اما من ناحية أدوات جمع البيانات فقد تم استخدام الاستمارة كأداة أساسية المؤلفة من 43سؤال مقسمة الى خمس محاور والملاحظة كأداة ثانوية على عينة قصدية معتمدين على برنامج SPSS في تحليل البيانات، بحيث كشفت الدراسة الى ان الرقمنة ساعدت على تحسين الخدمات الجامعية من حيث تقليل الجهد و التكاليف و ربحا للوقت، غير أن مستوى الخدمات الجامعية يشهد تحسنا مقارنة ع السنوات الماضية، و هذا مرده تركيز مجهودات الجهات الوصية على تحسين مختلف الظروف التي تتعلق بالخدمات الجامعية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الدور، الرقمنة، الجودة، الخدمات الجامعية، الطالب، التكنولوجيا.

Abstract:

Through this study, we tried to highlight the role of digitization in improving the quality of university services, especially in light of the orientation of the higher education and scientific research sector in Algeria to apply the digitization system “under the slogan of zero paper”. In an attempt to apply the methodological and customary procedures in sociological research, relying on a methodological plan that may help to explain some of the variables that the application of digitization has produced in the Algerian university and in terms of university services, which constitute the cornerstone of the university institution in Algeria, starting from the main question of whether digitization has contributed to the improvement of university services.

The researcher adopted in her study the descriptive method, as for the data collection tools, the questionnaire was used as a primary tool consisting of 43 questions divided into five axes and observation as a secondary tool on a purposive sample, relying on the spss program in analyzing the data, so that the study revealed that digitization has contributed to improving the quality of university services. The study revealed that digitization has helped to improve university services in terms of reducing effort and costs and gaining time, but the level of university services is improving compared to previous years, and this is due to the focus of the efforts of the competent authorities to improve the various conditions related to university services in Algeria.

Keywords: Role, digitization, quality, university services, student, technology.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
/	شكر وعران
/	إهداء
/	ملخص
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
ب	مقدمة
الفصل الأول : موضوع الدراسة	
05	1. الإشكالية
07	2. الفرضيات
07	3. أسباب اختيار موضوع
07	4. أهداف الدراسة
08	5. أهمية الدراسة
08	6. تحديد المفاهيم
14	7. الدراسات السابقة
22	8. المقاربة النظرية
الفصل الثاني: منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة	
27	1. منهج الدراسة
27	2. أدوات جمع البيانات
29	3. مجتمع الدراسة
30	4. عينة الدراسة
30	5. مجالات الدراسة
الفصل الثالث : عرض ومناقشة بيانات الدراسة الميدانية	
34	عرض ومناقشة بيانات الدراسة الميدانية

68	مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
68	مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى
68	مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
69	مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة
70	مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة
71	مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
72	مناقشة نتائج في ضوء المقاربة النظرية
75	الخاتمة:
76	التوصيات:
78	قائمة المصادر والمراجع
82	قائمة الملاحق

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان
34	جدول رقم 01: يوضح توزيع افراد العينة حول متغير العمر
35	جدول رقم 02: يوضح توزيع افراد العينة حول الحالة الاجتماعية
35	جدول رقم 03: يوضح توزيع افراد العينة حول متغير المستوى التعليمي
36	جدول رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حول متغير الكلية
37	جدول رقم 05: يوضح توزيع افراد العينة حول متغير صعوبات اعداد وثائق الخدمات الجامعية
38	جدول رقم 06: يوضح مدى المساهمة في الحصول على بطاقة مرقمنة سهل عملية الحصول على الخدمات وفق ما تتصوره
39	جدول رقم 07: يوضح المرافق الموجودة في الإقامة
40	جدول رقم 08: يوضح مدى مساهمة الامن الدائم في الإقامة
41	جدول رقم 09: يوضح مدى مساهمة تقييم الغرفة
42	جدول رقم 10: يوضح مدى مساهمة النظافة على مستوى المرافق العامة
42	جدول رقم 11: يوضح مدى توفر الإقامة على خدمات مناسبة
43	جدول رقم 12: يوضح مدى تشكيل علاقات اجتماعية داخل الإقامة الجامعية
44	جدول رقم 13: يوضح مدى مساهمة الإقامة الجامعية في تحسين التحصيل الدراسي
44	جدول رقم 14: يوضح مدى مساهمة الاكتظاظ على مستوى الغرفة
45	جدول رقم 15: يوضح البقاء في الإقامة طيلة الاسبوع
46	جدول رقم 16: يوضح استعمال الطلبة للنقل الجامعي
47	جدول رقم 17: يوضح استخدام النقل الجامعي في الاسبوع
48	جدول رقم 18: يوضح تقييم توفر حافلات النقل الجامعي
49	جدول رقم 19: يوضح تقييم احترام الحافلات لمواعيد الانطلاق
50	جدول رقم 20: يوضح المسافة بين مكان سكنك وأقرب محطة نقل جامعي مناسبة
51	جدول رقم 21: يوضح تقييم نظافة الحافلات
52	جدول رقم 22: يوضح توفير الامن والامان داخل النقل الجامعي
52	جدول رقم 23: يوضح الحافلات الكافية لتغطية الطلبة
53	جدول رقم 24: يوضح تحسين ظروف النقل
54	جدول رقم 25: يوضح التسجيل في خدمة الاطعام

54	جدول رقم 26: يوضح طريقة الرقمنة حسنت خدمة الدخول الى المطعم
55	جدول رقم 27: يوضح اعتقاد ان الرقمنة هي السبيل لتحسين ظروف الاطعام
56	جدول رقم 28: يوضح الاعتقاد ان خدمة الاطعام تحسنت مقارنة مع السابق
57	جدول رقم 29: يوضح تقييم نظافة قاعة الطعام
58	جدول رقم 30: يوضح الحصول على الوجبات في الوقت المناسب
58	جدول رقم 31: يوضح التزام المطعم الشروط الصحية
59	جدول رقم 32: يوضح تقييم جودة الوجبات الغذائية
60	جدول رقم 33: يوضح في إطار رقمنة خدمة الاطعام ان هناك تنظيم جيد
60	جدول رقم 34: يوضح الاستفادة من المنحة حاليا
61	جدول رقم 35: يوضح تقييم سهولة اجراءات طلب المنحة
62	جدول رقم 36: يوضح مدة معالجة الملف
62	جدول رقم 37: يوضح الصعوبات الإدارية في تجديد او استلام المنحة
63	جدول رقم 38: يوضح التوقيت المناسب لصب المنحة
64	جدول رقم 39: يوضح مدى مساهمة الرقمنة في ضبط عملية صب المنحة
64	جدول رقم 40: يوضح نسبة المنحة الجامعية التي تشكل مساعدة انشغالات الطلبة واهتماماتهم
65	جدول رقم 41: يوضح نسبة الطالبات التي صرحن ب زيادة قيمة المنحة الجامعية
66	جدول رقم 42: يوضح في إطار الرقمنة تسهيل اجراءات طلب المنحة
66	جدول رقم 43: يوضح اقتراحات الطالبات حول تحسين نظام المنح الجامعية

مقدمة

مقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطوراً هائلاً في مختلف مجالات الحياة من الثقافة والاقتصاد إلى الاجتماع والسياسة، حيث غيرت الوسائل الرقمية من شكل التفاعل الإنساني ونمط الأداء المؤسسي وأصبحت الرقمنة الأساس الذي تبنى عليه مختلف السياسات والاستراتيجيات التنموية، فقد أفرزت هذه التحولات المتسارعة واقعا جديدا لم يعد فيه استخدام الوسائل التقليدية كافيا لمواكبة التحديات والتغيرات المتجددة مما جعل من الرقمنة خيارا استراتيجيا بل حتمية تفرضها ضرورات العصر ومقتضيات التحديث والفعالية.

وفي هذا الإطار أولت المؤسسات الحديثة اهتماماً بالغاً بتبني آليات الرقمنة في كافة مستويات عملها بهدف الرفع من كفاءة الأداء وتحسين نوعية الخدمات، حيث لم تكن الجامعة الجزائرية في وقت مضى بهذه الديناميكية العالمية وإنما مع التطورات الحديثة، سعت إلى تجسيد انخراطها في هذا المسار الرقمي من خلال اعتماد الوسائل الإلكترونية في تسيير شؤونها الإدارية والبيداغوجية والتنظيمية تماشياً مع متطلبات العصر وتطلعات الطلبة إلى خدمات تعليمية متاحة وذات جودة.

لقد أصبحت الرقمنة في السياق الجامعي أداة فعالة لتسهيل مختلف الإجراءات الإدارية من تسجيل الطلبة وتسيير ملفاتهم، إلى تسهيل الوصول إلى الموارد التعليمية والتواصل مع الأساتذة والإدارات، ناهيك عن مساهمتها في خلق بيئة تعليمية أكثر شفافية وتفاعلية. كما أنها تمثل دعامة أساسية لتحقيق العدالة في توزيع الخدمات وتقليص الفجوة بين المركز والهوامش وبين الطالب والإدارة، بما يحقق جودة حقيقية في الأداء الجامعي.

وانطلاقاً من هذا الواقع ظهرت الحاجة إلى القيام بهذه الدراسة التي تهدف إلى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية من خلال تحليل مدى فعاليتها في الواقع الميداني ومدى رضا الطلبة عن هذه التحولات التكنولوجية. وقد جاءت هذه الدراسة متكاملة من خلال فصلين رئيسيين:

ففي الفصل الأول: تم تقديم الدراسة النظرية من خلال تحديد الإشكالية وصياغة الفرضيات، مع بيان دوافع اختيار الموضوع، وأهداف وأهمية الدراسة، إضافة إلى توضيح المفاهيم الأساسية المعتمدة، وعرض موجز للدراسات السابقة والمقاربة النظرية.

أما الفصل الثاني: فقد تم فيه تحديد مجالات الدراسة ومنهجها وتوضيح خصائص مجتمع الدراسة والعينة المختارة، مع وصف أدوات جمع البيانات المستخدمة إضافة إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة الإحصائية والكيفية، وصولاً إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن أن تساهم في تطوير وتحسين الخدمات الجامعية من خلال الرقمنة.

أما الفصل الثالث: فقد تم فيه تحديد عرض ومناقشة بيانات الدراسة الميدانية مع مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات، في ضوء الدراسات السابقة، في ضوء المقاربة النظرية.

الفصل الأول:

موضوع الدراسة

1. الإشكالية
2. الفرضيات
3. أسباب اختيار موضوع
4. أهداف الدراسة
5. أهمية الدراسة
6. تحديد المفاهيم
7. الدراسات السابقة
8. المقاربة النظرية

تمهيد:

في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة أصبحت الرقمنة احد اهم الوسائل التي تعتمدھا المؤسسات بمختلف أنواعھا لتحسين جودة خدماتھا ولم تبقى الجامعة الجزائرية بمعزل عن هذه التغيرات حيث بدأت تسعى الى ادماج الوسائل الرقمية في تسيير خدماتھا الإدارية والبيداغوجية وكذا خدمات الايواء، النقل، الاطعام، المنحة بهدف تقييم خدمات ذات جودة تتماشى مع تطلعات الطلبة ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية من خلال الوقوف على مدى فعاليتها وانعكاساتها على الحياة الجامعية للطلبة .

1. تحديد الإشكالية:

إن انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والشبكات عبر الانترنت في الوقت الحالي أدى الى ظهور تغييرات وتطورات في مختلف المجتمعات، وذلك يكمن بالانتقال من مجتمع تقليدي الى مجتمع معلوماتي تتداخل فيه مختلف الأنساق، ومنه أصبحت التكنولوجيا الحديثة بالنسبة لدول العالم أهمية كبيرة وضرورية وذلك بعد ان ارتبطت بها واعتمدت على استخدامها من أجل تسهيل التواصل وريح للوقت والجهد بين شعوبها من منطلق ان مختلف العمليات المرتبطة بتسيير مؤسسات المجتمع خاصة التكوينية والبحثية.

والجزائر تسعى كغيرها من الدول الأخرى الى تطبيق الرقمنة في مختلف القطاعات وعلى راسھا القطاع الاقتصادي والاجتماعي والسياسي، التي تسعى بدورها الى اكتساب مختلف الوسائل والأساليب المتطورة لان بقائها ضمن الدول المتخلفة التي لا تعتمد على التطور التكنولوجي الحديث سيضعها امام تحديات ومشاكل تؤثر على استقرارها الاجتماعي، ومنها المؤسساتي و من بين هذه المشاكل والعوائق بطء الإنتاج وسوء في التنظيم وترتب على ذلك الكثير من المشكلات الإدارية والتنظيمية وغيرها فالرقمنة أصبحت من متطلبات الإدارة الحديثة التي لها تأثير على جودة الخدمة العمومية، بحيث يمكن القول أن للرقمنة دور كبير في الحصول على المعلومات و تحصيل المعارف إضافة إلى تقديم خدمات إلكترونية تتميز بالكفاءة والفعالية وتسهيل عملية الاتصال بين الأفراد، والمجتمعات خاصة في جانب المؤسسات الخدماتية وذلك مع توفير التدريب والتعليم وأيضا التشجيع على التطوير والابتكار من أجل مستقبل ناجح.

ومن بين القطاعات التي أصبحت تطبق نظام الرقمنة نجد قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والتي أعطتها الدولة الجزائرية أهمية كبيرة لأجل الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، بحيث نجد الجامعات إحدى المؤسسات الاجتماعية التعليمية والتي تكون مركز اهتمامات العديد من الباحثين والمتخصصين في مجالات مختلفة وذلك لما تؤديه من مهام متعددة ومما لا شك فيه أن الجامعة كانت وما تزال تحتل مكانة ذات نظام تعليمي ذو أهمية كبيرة وخاصة فيما يتصل بتكوين الإطارات ذات المهارات العلمية العليا والمؤهلة لتوظيف المعرفة لخدمة الاحتياجات الاجتماعية والضرورية لإحداث التقدم العلمي والاقتصادي والاجتماعي وكذا بوصفها أداة أساسية في تشكيل خطط التنمية الشاملة لتطويرها.

والجامعة كغيرها من الجامعات الأخرى تبذل مجهودات في سبيل تطوير ورفع مستوى التعليم العالي والبحث العلمي بها فهي تحاول تقديم الخدمات الجامعية للطلبة بالجودة المناسبة وتوفير الظروف الملائمة لهم من أجل تحصيل دراسي في المستوى والحصول على أعلى المراتب، والجدير بالإشارة أن قطاع الخدمات الجامعية شهد بدوره جملة من التغيرات الهيكلية والتنظيمية بداية تطبيق الرقمنة في مختلف عملياته وأجهزته وهناك يمكن القول أن هذا القطاع أصبح تيار منظومة رقمية في نشاطها استنادا لما سبق سنحاول من خلال هذه الدراسة التطرق لموضوع دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية سويسية زوينة برج بوعرييج، وعليه يمكن طرح التساؤل الرئيسي على النحو التالي:

- التساؤل الرئيسي:

• هل ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية؟

- التساؤلات الفرعية:

❖ هل ساهمت الرقمنة في تحسين جودة خدمات الإقامة الجامعية؟

❖ هل ساهمت الرقمنة في تحسين جودة خدمات النقل الجامعي؟

❖ هل ساهمت الرقمنة في تحسين جودة خدمات الاطعام؟

❖ هل ساهمت الرقمنة في تحسين جودة خدمات المنحة الجامعية؟

2. الفرضيات:

- ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الإقامة الجامعية بميدان الدراسة.
- ساهمت الرقمنة في تحسين جودة خدمات النقل الجامعي بميدان الدراسة.
- ساهمت الرقمنة في تحسين جودة خدمات الاطعام الجامعي بميدان الدراسة.
- ساهمت الرقمنة في تحسين جودة خدمات المنحة الجامعية بميدان الدراسة.

3. أسباب اختيار الموضوع:

لكل موضوع أسباب ذاتية شخصية متعلقة بالباحث نفسه وأسباب موضوعية علمية ترجع لطبيعة التخصص والتغيرات الحاصلة في بيئته وعليه فقد تم اختيار موضوع دراستنا وفقاً للأسباب والدوافع التي تم حصرها فيما يلي:

• الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في دراسة موضوع الرقمنة باعتبار الباحثة تعيش داخل الإقامة وتحاكي واقع الطالبات الجامعيات.
- ارتباط الموضوع المدروس بمجال التخصص الدراسي.
- الاهتمام العلمي في مجال الجامعة وما تحمله من نشاطات.

• الأسباب الموضوعية:

- انتشار استخدام الرقمنة في المؤسسة الجامعية ساعد على إثارة موضوع الخدمات الجامعية في ظل منظومة الرقمنة المعتمدة
- حاجة الخدمات الجامعية الى الرقمنة في كافة المجالات،
- محاولة الكشف عن كمية تفعيل الرقمنة في الخدمات الجامعية
- التحول الذي طرأ على الخدمات الجامعية من حيث استخدام الرقمنة

4. أهداف الدراسة:

تتمثل اهداف الدراسة في النقاط التالية:

- ❖ محاولة الكشف دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية من حيث خدمة الإقامة الجامعية

- ❖ محاولة الكشف عن كيفية دور الرقمنة في الخدمات الجامعية، من حيث خدمة النقل الجامعي
- ❖ محاولة الكشف عن كيفية دور الرقمنة في الخدمات الجامعية، من حيث خدمة الإطعام
- ❖ محاولة الكشف عن كيفية دور الرقمنة في الخدمات الجامعية، من حيث خدمة المنحة الجامعية

5. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية انها تبرز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية خاصة وأن الجامعة الجزائرية والخدمات عموما تعرف اتساعا فيما يخص الهياكل والمنشآت الإدارية والإقامة كما تساهم الدراسة في تطوير فهمنا لكيفية تأثير الرقمنة على جودة الخدمات الجامعية وأيضا توعية الطلبة بأهمية الرقمنة في الخدمات الجامعية ما يستوجب السعي الى إيجاد تقنيات مرتبطة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال قصد القضاء على جميع اشكال البيروقراطية والفساد حيث أن هذه الدراسة سوف تسلط الضوء على قطاع الخدمات الجامعية بولاية برج بوعريريج لمعرفة جودة الرقمنة ودورها في قطاع التعليم العالي

أصبحت حقيقة الرقمنة امرا مفروضا على مختلف المؤسسات مما يساعد على التقليل من الجهد وريح للوقت الذي يضيفي على الخدمات المقدمة نوع من الجودة والأريحية للطلبة وفي هذا الإطار الذي انتهجه قطاع التعليم العالي الذي يساهم في ديناميكية الخدمات الجامعية بشكل يرقى الى مستوى الجودة مقارنة مع السابق.

6. تحديد المفاهيم :

يعتبر تحديد المفاهيم أحد الطرق الهامة لإنجاز أي دراسة علمية وخاصة ما إذا كانت ذات طبيعة اجتماعية والمفاهيم التي نود التوقف امامها باختصار لاتعدوا ان تكون سوى جملة المفاهيم المكونة لعنوان الدراسة وانطلاقا من ذلك سوف يتم عرض المفاهيم الآتية:

• الدور:

لغة: مأخوذة من الفعل "دار"، ويُقصد بها الحركة المستديرة التي تعود إلى ما بدأت منه، فيُقال: "دار الشيء دَوْرًا" إذا رجع إلى موضع ابتدائه بعد أن يتحرك منه، وهذا المعنى يُستخدم للدلالة على التكرار أو التعاقب، كقولهم: "دور الزمان" أي تعاقب الأيام والليالي. كما يُطلق "الدور" على الطابق من البناء، فيُقال: "دورٌ علوي وآخر سفلي"¹.

اصطلاحا: يعرفه **محمد عاطف غيث** في قاموس علم الاجتماع بأنه نموذج يرتكز حول بعض الحقوق والواجبات وهي توقعات الآخرين بشأن أداء شخص لدور معين في موقف ما كما انها طريقة لقيام الشخص بدوره في موقف معين.²

- يعني الدور ضمنا مجموعة من الأساليب المعتادة في عمل أشياء معينة او انجاز وظائف محددة في موقف اجتماعي ما³.

- عرفه **عبد المجيد سالمى** في معجم المصطلحات علم النفس بانه مجموعة من أنماط سلوك الفرد تمثل المظهر الديناميكي للمكانة وترتكز على الحقوق والواجبات المتعلقة بها بمعنى اخر يتحدد الدور على أساس متطلبات معينة تعكس على توقعات الأشخاص لسلوك الفرد الذي يحتل مكانة ما في أوضاع معينة⁴

• الرقمنة:

لغة: عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على انها عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية او رقمية من خلال وثيقة او أي شيء مادي او من خلال إرشادات الكترونية تناظرية⁵

¹ ابن منظور، لسان العرب، تحقيق: عبد الله علي الكبير، ج4، دار المعارف، القاهرة، 1981م، ص296.

² محمد عاطف غيث قاموس علم الاجتماع دار المعرفة الجامعية الإسكندرية 1997ص390

³ علي عبد الرزاق جبلى واخرون علم الاجتماع العام دار المعرفة الجامعية 2001ص104

⁴ عبد المجيد سالمى واخرون معجم مصطلحات علم النفس ط4دار الكتاب المصري للنشر والتوزيع القاهرة 1998ص107

⁵ مهري سهيل المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات

تخصص اعلام مهني وتقني جامعة منتوري 2005ص38

اصطلاحاً: عرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط numeration بأنه عملية نقل أي صنف من الوثائق الى النمط الرقمي وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة او المتحركة والصوت أو الملف مشفراً الى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة مهما كان نوعها بان تصير قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية وهذا ما يتضح أن ترقيم النص هي عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغة الرقمنة ليصبح قابلاً للمعاينة على شاشة الحاسوب¹.

التعريف الاجرائي

هي عملية تحويل المعلومات أو الأنشطة الى صيغة رقمية أي تحويل البيانات من شكل مادي أو تقليدي الى شكل رقمي يسهل معالجته.

• الجودة:

لغة: الأصل من الجود والجيد نقيض الرديء².

اصطلاحاً: هي مقابلة الاحتياجات وتوقعات المستهلك وتحقيق أهداف بالعمل في ضوء الأهداف الموضوعية بكفاءة وفاعلية المنظمة³.

يرجع مفهوم الجودة الى الكلمة اللاتينية QUALITAS التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته وكانت تعني قديماً الدقة والاتقان ويستخدم مصطلح الجودة لدلالة على ان منتج جيد او خدمة جيدة لكن من الخطأ ان نعتقد ان المنتوجات او الخدمات ذات الجودة العالية هي فقط المنتجات أو

¹ بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية العدد الخاص الملتقى الافتراضي الدولي الحكومة الالكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، 2021، الطارف، ص70.

² حنان أبودية، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية الحالة الدراسية CALL CENTER فلسطين 2022، ص 66.

³ رواش رابح صبرينة خام الله، دور حلقات الجودة في إنجاح نظام إدارة الجودة الشاملة العدد الثالث والخاص بفعاليات المؤتمر الدولي المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة، ص316.

خدمات الأكثر كلفة وإنما هي المنتجات أو الخدمات التي تتناسب مع حاجات وتوقعات العملاء من حيث الأداء المرتفع والتكلفة المنخفضة¹

يرى فيشر ان الجودة تعبر عن التميز والتألق وبالتالي فالجودة بالنسبة اليه هي درجة التألق والتميز كون الأداء ممتاز او كون خصائص او بعض خصائص المنتج ممتاز عند مقارنتها مع معايير الموضوعه من منظور المؤسسة او من منظور الزبون.²

المفهوم الاجرائي:

الجودة هي درجة التميز او الكفاءة التي يتمتع بها أي منتج أو خدمة.

• الخدمات الجامعية:

هي أي نشاط او منفعة يمكن تقديمها للجامعة للطرف الاخر وهذه الخدمات تكون غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية أي شيء كما أن انتاجها قد يرتبط أولا يرتبط بالمنتجات المادية³.

كما تعرف أيضا على أنها تلك المساعدات والعناية والرعاية والاعمال والنشاطات التي توفرها الوزارة الوصية من خلال مديريات الخدمات الجامعية الاقامات الجامعية للطلبة الجامعيين التي تهدف الى تلبية احتياجاتهم بأسعار رمزية وذلك بتوفير المنحة والنقل والايواء والاطعام والنشاطات العلمية والثقافية والترفيهية⁴.

¹ بلبخاري سلمى، مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات للطلبة السنة الثالثة جامعة 08ماي 1945قائمة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية قسم العلوم التجارية 2016_2017، ص29.

² زينب فرح الله بن صويلح ليليا، التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشري مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية المجلد 06 العدد02 السنة 2021الجزائر، ص324.

³ سحر حسني احمد السيد نايل، دراسة تقويمية لتسويق الخدمات الجامعية في ضوء إدارة الجودة الشاملة بالجامعات المصرية دراسات عربية في التربية وعلم النفس ASEP العدد الحادي والستون الجزء الثاني 2015، ص303.

⁴ احمد فلوح سناء عبيدي، درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية دراسة ميدانية مجلة المعيار المجلد العاشر العدد4 2019 ص154.

المفهوم الاجرائي:

هي مجموعة من الأنشطة والخدمات التي تقدمها الجامعات لطلابها بهدف دعم وتحسين الظروف الدراسية من اجل اعلى المناصب لتلبية حاجياتهم.

• الجامعة:

لغة: مؤنث الجامع وهو الاسم الذي يليق على المؤسسة الثقافية التي تشمل على معاهد التعليم العالي في اهم فروع كالفلسفة والحقوق والهندسة والأدب.¹

اصطلاحا: تعد مؤسسة إنتاجية تعمل على اثراء المعارف وتطوير التقنيات وتهيئة الكفاءات مستفيدة من التراكم العلمي الإنساني في مختلف المجالات العلمية والإدارية والتقنية اذ تمثل صورة المنظمات المعقدة التي تمثل بدورها الأنماط والاشكال التنظيمية المختلفة للعمل الجمعي والمجمعي وبخاصة ما ينطوي عليه ذلك العمل من البناءات التنظيمية الرسمية للمجتمع.²

ويعرفها البعض الآخر هي تلك المؤسسة التربوية التي تقدم لطلابها الحاصلين على شهادة الثانوية العامة وما يعادلها تعليما نظريا معرفيا ثقافيا يتبنى أسس أيديولوجية وإنسانية يلازمه تدريب مهني بهدف اخراجهم الى الحياة العامة كأفراد منتجين فضلا عن مساهمتها في معالجة القضايا الحيوية التي تظهر على فترات متفاوتة في المجتمع وتؤثر على تفاعلات هؤلاء الطلاب المختلفة.³

المفهوم الإجرائي:

هي مؤسسة تعليمية اكااديمية تهدف الى تقديم التعليم العالي للطلاب في مختلف التخصصات الاكاديمية المهنية.

¹العلمي فريدة رواجي رزيقة، دور الجامعة بين جدلية انتاج المعرفة وتحقيق الأهداف المطلوبة من المجتمع مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية المجلد الأول، 2017، ص211.

²لخضر مداح، الجامعة أساس وخدمة المجتمع مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية، الجلفة، ص188.

³العلمي فريدة، مرجع سابق ذكره، ص211.

• الطالب الجامعي:

لغة: من الطلب أي السعي وراء الشيء للحصول عليه¹.

اصطلاحا: عرفه محمد إبراهيم على انه الفرد الذي اختار مواصلة الدراسة الاكاديمية والمهنية ويأتي الى الجامعة محملا معه جملة قيم وتوجهات صقلتها المؤسسات التربوية الأخرى والجامعة من المفروض تحضره للحياة العليا كما يرى ALAINCOULON وكما ورد في LAROUS المفهوم الطالب بانه من يزاول محاضرات بجامعة او مؤسسة تعليم عالي².

هو المتلقي او المرسل اليه الذي يسعى كل من الاستاذ وواضع المنهاج الى مخاطبته والتأثير فيه باتجاه معين وفي زمن محدد وبكيفية مرسومة بغية تحقيق اهداف مقصودة، ويعرفه احمد فلوح في بحثه الطالب الجامعي هو الذي يتابع دراسته في تخصيص من التخصصات المتاحة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر³

المفهوم الاجرائي: هو ذلك الشخص الذي تحصل على شهادة البكالوريا وزاول دراسته في الجامعة بهدف اكتساب المعارف والمهارات للحصول على شهادة ليسانس والماستر.

• التكنولوجيا:

لغة: مصطلح التكنولوجيا هو مركب منن مقطعين techno وتعني باللغة اليونانية الفن أو صناعة يدوية و Logie وتعني علم أو نظرية وينتج عن تركيب المقطعين معنى علم صناعة المعرفة النظامية في فنون

¹اميرة مكناسي صونيا قاسمي، مشكلات البيداغوجية وتأثيرها على التحصيل الأكاديمي لدى الطالب الجامعي مجلة جامعة الأمير عبد القادر العلوم الإسلامية المجلد 34 العدد 02 قسنطينة _الجزائر 2020، ص 614.

²بن قايد فاطمة الزهرة مداخلة بعنوان تعزيز قدرة الطالب الجامعي على تحقيق ابعاد التنمية المستدامة للاقتصاد الوطني جامعة برج بوعرييج، مخبر بحث الدراسات اقتصادية للمناطق الصناعية في ظل الدور الجديد للجامعة LIZINRU الجزائر، ص 38.

³منى عتيق الطلبة الجامعيون بين تطور المستقبل وتأسيس الهوية الاجتماعية مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية عدد خاص الملتقى الدولي الاول حول الهوية والمجالات الاجتماعية في ظل التحولات السوسيوثقافية في المجتمع الجزائري عنابة ص 402

الصناعة أو العلم التطبيقي وليس لديها مقابل أصيل في اللغة العربية بل عريت بنسخ لفظها حرفيا
تكنولوجيا TECHNOLOGIE.¹

اصطلاحا: مجموعة المعارف والمهارات والتجهيزات التي تتعلق بعملية بناء منشأة صناعية تحتاج إلى
الحصول على الآلات والمعدات الصناعية وتعليم طرق استخدامها وتوفير العمالة المدربة ذات الخبرة
التقنية.²

عرفها حسين كامل بهاء الدين قائلا أن التكنولوجيا فكر وأداء وحلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء
معدات ويعتقد كل من ماهر اسماعيل صبري وصلاح الدين محمد توفيق أن التكنولوجيا ليست مجرد علم
أو تطبيق العلم أو مجرد أجهزة، بل هي أعم وأشمل من ذلك بكثير في نشاط انساني يشمل الجانب
العلمي والجانب التطبيقي.³

المفهوم الإجرائي: هي مجموعة من الأدوات والمهارات والأساليب والعمليات والمعرفة التي تستخدم
لتصميم وضع الأشياء أو حل المشكلات وتحسين الحياة اليومية.

7. الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة مصدرا هاما للباحث برؤية واقعية حول موضوع بحثه ويوجد العديد من الدراسات
فتساهم في توجيه الباحث نحو فهم موضوع بحثه ويوجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الرقمنة
والخدمات الجامعية ومن جوانب متعددة.

❖ الدراسة الأولى:

- دراسة فوزية صادقي بعنوان (دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر دراسة
تحليلية للجماعات المحلية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث قسم الاتصال
والعلاقات العامة كلية علوم الاعلام والاتصال السمعي البصري جامعة قسنطينة 3صالح بوبنيدر

¹ نور الدين زمام، صباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الانسانية
والاجتماعية، العدد الحادي عشر، 2013، بسكرة، الجزائر، ص 165.

² بن أحمد الحاج، التزامات الأطراف وجزاء الإخلال بها في عقود نقل التكنولوجيا على ضوء الأعراف السائدة، المجلة
الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، العدد الثالث، المجلد 1، الأغواط، ص 29.

³ نور الدين زمام، مرجع سابق ذكره، ص 166

سنة 2021) وقد تم صياغة الاشكالية الرئيسية كالتالي: كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية؟ وتم تحليل التساؤل الرئيسي ضمن اسئلة فرعية لتحليلها كفيها وكما للوصول لأهداف الدراسة والاسئلة الفرعية للدراسة تمثلت في:

- ما هو واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية؟
- كيف أثر استخدام الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر؟
- هل توجد استراتيجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية؟
- كيف أثر استخدام الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر؟
- هل توجد استراتيجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية
- وتدرج ضمن هذه التساؤلات فرضيات أساسية هي كالتالي:

توجد علاقة ارتباطية بين غياب الرقمنة وتدني مستوى الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

توجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة احصائية بين كفاءة المورد البشري ومستوى الخدمة العمومية

تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين مستوى الخدمة العمومية

وقد هدفت الدراسة الى توضيح مدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر والتعرف على استراتيجية الرقمنة في ضوء ذلك يمكن تحليل الوضعية الرقمية في الجزائر للتوجه نحو تشخيص امكانية المؤسسات المختلفة لتقديم خدمة عمومية عن بعد وبما يتلاءم مع المجتمع الرقمي كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمثلت عينة الباحثة في العينة التمثيلية العشوائية والعينة العشوائية البسيطة واستخدمت اداة الملاحظة والمقابلة والاستمارة لجمع البيانات

ومن أبرز النتائج نذكر:

- اولوية بناء استراتيجية رقمية واجراء تحول في طريقة تقديم الخدمات بما يتلاءم مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة

➤ الرقمنة في الجزائر من ضرورة التكامل بين ثلاثة جوانب مهمة تتمثل في التكنولوجيا وتطوير فكر المواطن والضوابط القانونية للتعامل الرقمي

➤ تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية والرقابة واتخاذ القرارات

➤ الرقمنة تساهم في تقليص المسافات والزمن وتطوير مستوى الخدمة العمومية معالجة البيروقراطية والفساد الاداري، وسعت الجزائر لتحديث الممارسة الادارية ورقمنتها عن طريق تبني التكنولوجيا الحديثة للاتصال وتطبيقها على الهياكل الادارية وربطها مع المواطن

❖ الدراسة الثانية:

دراسة سامية تيلولت، علي بختيتي بعنوان: (الخدمات الجامعية والتحصيل العلمي في جامعة الجزائر 3مجلة دفاتر البحوث العلمية، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد 11، العدد 01 سنة 2023)

وتمحورت اشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي هو كالتالي: كيف يمكن للخدمات الجامعية تفعيل المردود التعليمي؟ ويتفرع هذا الاشكال الى الاسئلة الفرعية التالية:

هل فعالية الخدمات التعليمية في الجزائر مرتبطة بالخدمات الجامعية (الاطعام، النقل، الايواء، المنحة)؟

كيف يمكن تفعيل المساعدة المباشرة المقدمة للطالب من اداء التحصيل العلمي؟

وقد اعتمدت الدراسة على جملة من الفرضيات نذكرها كالتالي:

➤ المنحة لا تساعد الطالب على تحصيله العلمي.

➤ الاطعام الجامعي من معوقات التحصيل العلمي.

➤ مساهمة النقل الجامعي في التحصيل العلمي غير فعالة.

➤ الايواء عائق في التحصيل العلمي أكثر منه عاملا اساسيا لاستقراره.

تهدف هذه الدراسة الى الوصول الى حصيلة شاملة او تشخيص دقيق لنظام الخدمات الجامعية وتكمن اهميته في وصف تطوير طرق الاصلاح للإعانات المالية الموجهة للطلبة الذين يتابعون دراسات جامعية

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، العينة العشوائية، الاستبيان لجمع المعلومات

وخلصت الدراسة الى النتائج التالية:

- ✓ يعاني نظام الاعانة المالية للطلبة من تدني الفعاليات وانعدام النوعية.
- ✓ تقديم الاعانة الى جميع الطلبة مهما اختلفت مستوياتهم الاجتماعية ادى الى عدم ترشيد النفقات واحداث اختلالات في السياسة التعليمية.
- ✓ انتشار ممارسات لا أخلاقية في توجيه الاستفادة الفعلية من المساعدات المالية لتشمل فئات جامعية غير الفئات الطلابية مع غياب الكفاءة في نفقات التعليم العالي.
- ✓ تراكم الديون وتأجيل دفعها باستمرار.
- ✓ تستحوذ المنحة على أعلى المعدلات المعبرة عن المشاكل.

❖ الدراسة الثالثة:

دراسة الدكتوراه حنان أبو دية (بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، الحالة الدراسية (Colle center) إدارة، العدد 57 وزارة الداخلية الفلسطينية، دولة فلسطين، 2022) تمحورت إشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده: كيف تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية؟

وجملة من الأسئلة الفرعية وهي كالتالي:

- هل وفرت الرقمنة متطلبات الدعم اللوجستي (الأدوات والتدريب)؟
 - ها ساهمت الرقمنة في تحسين الاستجابة بين الموظف والمواطن؟ هل ساهمت الرقمنة في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة؟
 - وتم صياغة جملة من الفرضيات على رأسها الفرضية الرئيسية.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية الحالة الدراسية تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي).

وجملة من الفرضيات الفرعية:

- الرقمنة وفرت متطلبات الدعم اللوجستي (الأدوات والتدريب)؟

- الرقمنة ساهمت الرقمنة ساهمت في تحسين الاستجابة بين الموظف والمواطن؟

- ساهمت الرقمنة في تعزيز الثقة بين الموظف ومنتقي الخدمة؟

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأغراض الدراسة بحيث يوفر بيانات مفصلة على متغيرات الدراسة وعلى العينة العشوائية المنتظمة كما استخدمت الاستبانة والمقابلة كأدوات للدراسة لجمع البيانات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (0.05) في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية الحالة الدراسية، (colle center) تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي) وهنا يؤكد ان نظام (colle center) ساوى بين جميع شرائح المجتمع في تلقي الخدمة لأن نظام قائم على قاعدة بيانات.

ساهمت الرقمنة في تحقيق المساواة والعدل في تقديم الخدمة لكافة الأفراد إضافة إلى أن الرقمنة ساهمت في تحسين جودة الخدمة وتحقيق رضى المواطن بدرجة مرتفعة جدا من خلال منظومة CALL .CENTER

❖ الدراسة الرابعة:

دراسة مسعد الله رشيد، قاشي خالد، بعنوان (دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي - دراسة حالة جامعة محمد بوضياف - المسيلة، مجلة الاستراتيجية و التنمية، المجلد 10، العدد 06 نوفمبر 2020) ، لخصت هذه الدراسة معرفة مشروع الرقمنة في أحد أهم المرافق العمومية ذو طبيعة قانونية تتمثل في مجانية الخدمة التي يقدمها لآلاف المتعاملين معه، مع استكشاف الدوافع التي أدت بهذا المرفق الحساس إلى إقرار مشروع الرقمنة و الغايات المرجوة منه، حيث تمحورت إشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده: ما هو الدور الذي يمكن أن تلعبه الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي: حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟

وتوصل من خلال التساؤل العام إلى جملة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي:

- ما هي علاقة التطبيق الرقمي (moodel) مع جامعة محمد بوضياف بالمسيلة تكوين أساتذتها؟
- ما هي علاقة التطبيق الرقمي مودل (mooc) مع تصنيف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة وتكوين أساتذتها؟
- ما هي علاقة مرئية (visibility) جامعة محمد بوضياف بالمسيلة مع تصنيفها وتكوين أساتذتها؟
- ما هي علاقة خدمات الحسابات الإلكترونية (email- serices) مع تصنيف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة وتكوين أساتذتها؟

ومن خلال إشكالية البحث توصل الباحثان إلى جملة من الفرضيات نذكرها:

- للتطبيق الرقمي MOODLE (علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تصنيف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- للتطبيق الرقمي (moodel) علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تكوين أساتذة التعليم العالي بجامعة المسيلة.
- للتطبيق الرقمي (mooc) علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية قوية مع تصنيف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- للتطبيق الرقمي (mooc) علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية قوية مع تكوين أساتذة جامعة المسيلة.
- للتطبيق الرقمي (visibility) علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية قوية مع تصنيف جامعة المسيلة.
- للتطبيق الرقمي (visibility) علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية قوية مع تكوين أساتذة جامعة المسيلة.
- للتطبيق الرقمي Email services علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية قوية مع تكوين أساتذة جامعة المسيلة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الدوافع والأهداف التي تسعى جامعة المسيلة لتحقيقها من خلال رقمنة وثائق إدارتها مع محاولة تشخيص نقاط القوة والنقاط الواجب تطويرها بخصوص النظم وتطبيقات

الرقمنة التي تعتمدها الجامعة في مشروع الرقمنة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كم استخدمت العينة العشوائية البسيطة وأداة المقابلة لجمع البيانات.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- كشفت نتائج الدراسة عن دور التطبيق الرقمي مودل moodel في تحسين عملية التعليم والتواصل بين الطلبة والأساتذة.
- أسفرت نتائج الدراسة عن الدور المهم الذي لعبته عملية تكوين وتدريب أساتذة الجامعة على منصة مودل، مما ساهم في تطوير وتحسين عملية نشر المحاضرات على المنصة المذكورة أعلاه بجميع كليات ومعاهد الجامعة، بغية تسهيل التحصيل العلمي لطلبة الجامعة.
- توصلت الدراسة لتوضيح الأهمية الكبيرة للتواصل الرقمي بين الأساتذة والطلبة بجامعة المسيلة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

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

من حيث الموضوع:

بعد عرضنا للدراسات السابقة وجدنا ان موضوع الرقمنة يتشابه مع دراسة فوزية صادقي (2021_2022) ودراسة حنان أبو دية ودراسة مسعد الله قاشي خالد (2020) من حيث تناول موضوع الخدمات الجامعية مثل دراسة سامية تيلولت علي بختيتي (2023)

من حيث الزمان:

ما يلاحظ من حيث زمان الدراسات السابقة انها طرحت في الآونة الأخيرة فلقد أجريت في الفترة الزمنية ما بين (2020 إلى 2023) أما في دراستي فهي في السنة الحالية 2025.

من حيث المكان:

بخصوص الدراسات السابقة فنحن في دراستنا الحالية كانت على الإقامة الجامعية سويسري زوينة وبالتالي فهي مختلفة عن الدراسات التي تم عرضها من حيث المكان فمنها ما أجريت في قسنطينة، الجزائر، المسيلة.

من حيث المنهج:

لقد اتفقت دراستنا مع جميع الدراسات الأخرى وذلك من خلال استعمالهم المنهج الوصفي التحليلي

من حيث العينات:

لقد اختلفت دراستنا هذه مع بقية الدراسات السابقة في أسلوب العينة، وذلك من خلال اختلاف العينات من دراسة لأخرى حيث اعتمدوا على العينة العشوائية التمثيلية والعينة العشوائية البسيطة في حين دراستنا اعتمدنا على العينة القصدية وذلك لملاءمتها مع موضوع الدراسة.

من حيث الأدوات:

اعتمدنا في دراستنا هذه على أداة الاستمارة كأداة رئيسية والملاحظة كأداة ثانوية ولقد اختلفت مع الدراسات السابقة في أدوات جمع البيانات فالباحثة فوزية صادقي استخدمت أداة الملاحظة كأداة رئيسية والمقابلة والاستبيان كأداة ثانوية، اما دراسة سامية تيلولت وعلي بختيتي فقد اعتمدت على الاستمارة كأداة لجمع البيانات ودراسة حنان أبو دية قد اعتمدت على الاستمارة والمقابلة، في حين دراسة مسعد الله رشيد، قاشي خالد، تم اعتماد المقابلة كأداة جمع البيانات.

أوجه الاستفادة:

لقد استفدنا من الدراسات السابقة في تحديد الابعاد والمؤشرات واختيار المنهج الملائم للدراسة والمتمثل في المنهج الوصفي، وساعدتنا أيضا في الاطلاع على الأدوات المستخدمة، حيث اخترنا الاستمارة كأداة رئيسية والملاحظة كأداة ثانوية، لأنها الأنسب لموضوع دراستنا وأيضا استفدنا المراجع العلمية التي اعتمدنا عليها في بحثنا هذا ومنها اطروحات دكتوراه وكتب ومقالات ومنشورات وعلى حد علمنا نحن

كباحثين سوسيوولوجيين فان دراستنا هذه تعتبر من الدراسات القليلة والتي ركزت على الرقمنة والخدمات الجامعية

ما يميز دراستنا على الدراسات السابقة:

بعد عرضنا للدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع بحثنا، تبين لنا انه لم يتم تناول متغيرات بحثنا في موضوع واحد، وما يميز دراستنا الحالية على الدراسات الأخرى انها مكتملة للدراسات السابقة بحيث تسلط الضوء على وجهة نظر الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية حول تطبيق الرقمنة فيها

8. المقاربة النظرية:

تعتمد المقاربة البنائية الوظيفية على تحليل المؤسسات بوصفها انظمة مترابطة حيث يؤدي كل عنصر فيها دورا يساهم في استقرارها واستمراريتها ومن هذا المنظور يمكن دراسة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية لا سيم في مجالات الإقامة والنقل والاطعام والمنح الجامعية من خلال بعدين رئيسيين البناء والوظيفة اي الادوار التي تؤديها الرقمنة داخل الجامعة

يشير ادخال الرقمنة الى تحول هيكلية داخل الجامعة حيث تعيد تشكيل بنيتها الادارية والخدماتية ومن أبرز مظاهر هذا التحول ما يلي:

رقمنة خدمات الاطعام الجامعي من خلال استخدام اجهزة الكترونية بتمرير بطاقة الطالب عند دخول المطعم سواء في داخل الجامعة او في الاقامات الجامعية مما يسجل استهلاك الوجبة بطريقة رقمية ويقلل من الاخطاء الادارية او استغلال الوجبات من غير المستحقين

تطوير نظام النقل الجامعي الرقمي حيث يشهد المجتمع الجزائري في الآونة الأخيرة جملة من التحولات مست القطاع الاقتصادي والاجتماعي وحتا الإداري أين تم انشاء في بعض الجامعات تطبيقات الكترونية تمكن الطلبة من معرفة مواعيد الحافلات وتتبع مساراتها في الوقت الفعلي، كما تم تحسين إدارة المنح الجامعية الكترونيا من خلال منصات الكترونية تتيح للطلبة متابعة ملفاتهم والتأكد من مواعيد صب المنح بسهولة وشفافية.

أما من منظور الوظيفة تؤدي الرقمنة عدة أدوار داخل الجامعة يمكن تصنيفها وفقا لمقاربة روبرت نيرتون إلى وظائف ظاهرة ووظائف كاملة، فالنسبة إلى الوظائف الظاهرة للرقمنة تم رفع كفاءة الخدمات الجامعية

حيث يسهم النظام الإلكتروني للإطعام في تسريع عملية الدخول إلى المطعم وضمان التنظيم والشفافية في توزيع الوجبات و تقليل العبء الإداري الذي يتيح للإدارة متابعة وتحديد بيانات الطلبة بشكل أوتوماتيكي، مما يقلل من الأخطاء والتداخلات البيروقراطية، أما بالنسبة للوظائف الكامنة لموضوعنا الرقمنة ستتجلى في تعزيز ثقافة الاستخدام الرقمي بين الطلبة حيث يدفع النظام الرقمي التكيف مع التكنولوجيا والتفاعل مع بيئة أكثر حداثة، كذلك يساهم في تقليل فرص التلاعب في الخدمات خاصة في الإطعام و المنح حيث يضمن النظام الرقمي الشفافية في الاستفادة من هذه الخدمات، كما يساهم في تحسين إدارة الموارد الجامعية والخدمات الإقامية من خلال تتبع استهلاك الطلبة للوجبات مما يساعد في التخطيط الأفضل التموين وتوزيع الموارد. من خلال الدور البنائي تساهم الرقمنة في إعادة هيكلة التنظيم في الخدمات الجامعية بإقامة سويبي زوبنة برج بوعريريج، بينما تسهم من خلال الدور الوظيفي في تحسين جودة هذه الخدمات لا سيما من خلال نظام الإطعام الرقمي والنقل الجامعي وخدمات المنح الجامعية، وبهذا فإن الرقمنة ليست مجرد وسيلة بل هي آلية بنيوية ووظيفية تضمن تحسين الأداء الجامعي واستمراره وفقا للنظرية البنائية الوظيفية.

خلاصة الفصل:

في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة أصبح من الضروري على المؤسسات الجامعية مواكبة التطورات الرقمية لتلبية حاجات الطلبة وتحسين جودة الخدمات المقدّمة لهم. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الرقمنة أسهمت بشكل ملحوظ في تحسين عدة جوانب خدمية داخل الجامعة، خاصة في مجالات الإقامة، النقل، المنح والإطعام. كما ساعدت على ترشيد الوقت والجهد وتقليص البيروقراطية، مما عزز من رضا الطلبة ورفع من مستوى الفعالية الإدارية. وبالتالي، يمكن التأكيد على أن الرقمنة ليست خيارًا، بل ضرورة استراتيجية لتحقيق الجودة والتميز في الخدمات الجامعية.

الفصل الثاني:

منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة

1. منهج الدراسة
2. عينة الدراسة
3. مجتمع الدراسة
4. مجالات الدراسة
5. أدوات جمع البيانات

تمهيد:

تعد منهجية البحث من الركائز الأساسية التي يقوم عليها أي عمل علمي منظم حيث تسهم في توجيه الباحث نحو خطوات دقيقة ومدروسة لتحقيق اهداف الدراسة والاجابة عن اشكالياتها وانطلاقا من طبيعة موضوع الدراسة اقتضى الامر لاتباع منهجية علمية واضحة وشاملة ،وفي هذا الاطار يتناول هذا الفصل عرضا تفصيليا للعناصر المنهجية التي اعتمدها بدءا بتحديد المنهج المستخدم ومرورا بمجتمع الدراسة والعينة المختارة إضافة الى توضيح المجالات التي تم ضمنها انجاز البحث المكاني والزمني والبشري وصولا الى الأدوات المعتمدة في جمع البيانات وتحليلها.

1. منهج الدراسة:

تعتبر العلوم الاجتماعية هي التي اهتمت بمسألة المنهج العلمي وتطويره بحيث تنوعت المناهج وتعددت فيمكن تعريف المنهج بأنه: طريق او مسلك يقوم به الباحث للوصول الى معرفة المشكلة التي يدرسها اما البحث فهو نشاط اوسع، بحيث يستعمل أكثر من منهج وأكثر من أداة في جمع البيانات وقد تقوم به هيئة أو حكومة أو مجموعة من الباحثين.¹

حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي نتيجة طبيعة موضوع الدراسة بحيث نود استكشاف دور الرقمنة على مستوى الخدمات الجامعية ويمكن تعريف المنهج الوصفي: بانه طريقة علمية منظمة لوصف الظاهرة عن طريق جمع وتصنيف وترتيب وعرض وتحليل وتفسير وتفعيل وتركيب المعطيات النظرية والبيانات الميدانية بغية الوصول الى نتائج علمية توظف في السياسات الاجتماعية بهدف اصلاح مختلف الازواضع المجتمعية²

2. أدوات جمع البيانات:

ان طبية المنهج المستعان به في الدراسات السوسيويت تنظيمية يستدعي منا الاستعانة بجملة من الأدوات والتقنيات وذلك لجمع البيانات من ميدان الدراسة لذا استخدمنا أدوات البحث التالية: الملاحظة والاستمارة.

أ. الملاحظة:

هي وسيلة من وسائل جمع البيانات وتعرف بانها ادراك الظواهر والمواقف والوقائع والعلاقات عن طريق الحواس سواء لوحدنا أو باستخدام الأدوات المساعدة وذلك فيما يتعلق بالغير³.

بصفتي طالبة جامعية اتعايش يوميا مع ظروف زميلاتي الطالبات الاخرين خاصة في ما يخص جانب الخدمات الجامعية من إقامة، نقل، اطعام، منحة، فهي ذات أهمية وضرورة حتمية والتي بفضلها يتحسن

¹ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، أساليب البحث العلمي الأسس النظرية والتطبيق العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط4، 2010، ص34.

² مجدوب لامية، مناهج البحث العلمي، مطبوعة بيداغوجية محاضرات أقيمت على طلبة السنة أولى جذع مشترك في مقياس المنهجية، 1945، قائمة، 2020_2021 ص09

³ د.عويسي ايمان، مطبوعة محاضرات مقياس تصميم وبناء أدوات البحث العلمي، معهد التربية البدنية والرياضية، جامعة الجزائر3، سنة2020، ص14.

مستوى الطالب دون أي مشاكل أو عوائق، فالإقامة مثلا بالنسبة للطلبة الذين يبعدون عن الجامعة، فهي تؤمن لهم الامن والأمان وجميع المرافق العامة التي يحتاجونها، اما في ما يخص النقل الجامعي فالخدمات الجامعية وفرت حافلات نقل خاص للطلبة الجامعيين وذلك من اجل التنقل بأريحية وتقليل عبء التنقل اليومي خاصة في المناطق البعيدة المزدهمة ليكون اكثر امانا من بعض الوسائل الأخرى، اما في ما يخص جانب الاطعام فهو يلعب دورا هاما في دعم الطلبة من نواح متعددة خاصة أولئك الذين يعيشون في السكنات الجامعية او يدرسون بعيدا عن الجامعة، مما يساهم أيضا في تخفيف الأعباء المالية عن الطلبة، كما يوفر الجهد والوقت ويقلل اعتماد الطلبة على الأطعمة السريعة والغير صحية إضافة الى ذلك يوفر المطعم فضاء للحوار والتواصل الاجتماعي وبناء علاقات صداقة مع الطلبة من مختلف التخصصات.

وفي الأخير المنحة الجامعية تعد وسيلة فعالة لدعم الطلبة في مسيرتهم التعليمية حيث توفر لهم استقرارا ماليا يسمح لهم بالدراسة دون أي قلق بشأن التكاليف الجامعية مما يساهم أيضا في تعزيز ثقته بنفسه.

ب. الاستثمار:

تعرف بانها نموذج يضم مجموعة من أسئلة توجه الى الافراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع او مشكلة او موقف، ويتم تنفيذ الاستثمار اما عن طريق المقابلة الشخصية او ان ترسل للمبحوثين عبر البريد¹.

الهدف من استخدام الاستثمار:

الهدف من اعتماد الاستثمار كوسيلة رئيسية لجمع البيانات معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية وذلك لتسهيل وتنظيم المعلومات بطريقة منهجية وتحقيق دقة البيانات المجمعة.

وقد قمنا بإعداد استثمار الدراسة من خلال اتباع الخطوات التالية:

- اتباع الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في اعداد الاستثمار.
- ترتيب محاور الاستثمار مراعيًا الأبعاد والمؤشرات.

¹د. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، زاعياش للطباعة والنشر، ط4، الجزائر العاصمة، 2012، ص172.

- وفي هذا الجانب فقد اعتمدنا على الاستمارة كوسيلة لجمع البيانات بالجانب الميداني للدراسة وذلك بتقسيم الاستمارة الى خمسة محاور وهي كالتالي:
- **المحور الأول:** والذي يتعلق بالبيانات الشخصية (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الكلية). ويبدأ من السؤال رقم:01 الى غاية السؤال رقم:05
- **المحور الثاني: الموسوم ب:** تساهم الرقمنة في تحسين جودة خدمات الإقامة الجامعية ويضم 13 سؤالاً ابتداءً من السؤال رقم: من 05 الى 17 سؤال.
- **المحور الثالث: الموسوم ب:** تساهم الرقمنة في تحسين جودة خدمات النقل الجامعي ويضم 09 اسئلة ابتداءً من 17سؤال الى 25سؤال.
- **المحور الرابع: الموسوم ب** تساهم الرقمنة في تحسين جودة خدمات الاطعام الجامعي ويضم 09 اسئلة ابتداءً من 26 الى 36سؤال.
- **المحور الخامس الموسوم ب** تساهم الرقمنة في تحسين جودة خدمات المنحة الجامعية ويضم 10 أسئلة ابتداءً من 35 الى 43سؤال.

3. مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة هو جميع الافراد او العناصر التي لها نفس الخاصية، بحيث يمكن ملاحظتها ويتكون المجتمع من الوحدات او المنظمات وتسمى هذه الوحدات بعناصر المجتمع¹.

ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع الطالبات المقيمين بإقامة سويسري زينة ببرج بوعريريج والبالغ عددهم 857 مفردة ولتحقيق هدف الدراسة المتمثل في معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية وبما ان مجتمع الدراسة محدود جغرافياً ومفرداته قليلة سيتم استخدام العينة القصدية لكافة افراد الطلبة الذين لديهم جميع الخدمات الجامعية والبالغ عددهم 86 مفردة.

¹سعد سملنات المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار الكتاب الجامعي، الامارات العربية المتحدة، 2020، ص310.

4. عينة الدراسة:

يعد اختيار العينة من المشكلات التي تواجه الطالب في سعيه للحصول على ادق النتائج وعليه يمكن تعريف العينة بأنها جزء من المجتمع الأصلي أو مجموعة فرعية أو جزئية من عناصره، له خصائص مشتركة وبها يمكن دراسة الكل بدراسة الجزء¹

فالعينة الأنسب لموضوع دراستنا هي **العينة القصدية** ويمكن تعريفها بأنها العينة التي تكون في متناول اليد وتعتمد على اختيار الباحث للعينة التي يسهل الحصول عليها فالأساس هنا هو حكم الباحث في اختيار الحالات المطلوبة وإن يكون الاختبار بناء على غرض خاص بالباحث.²

طريقة الاختيار: مجتمع البحث يضم 857 طالبة إذا اعتمدنا على نسبة 10 % يمكن حساب عينة هذه الدراسة على النحو الآتي: $10 \times 857 \div 100 = 85.7$ أي ما يقارب **86 مفردة**

5. مجالات الدراسة:

أ. المجال الجغرافي:

تقع الإقامة الجامعية سويسية زوينة في ولاية برج بوعريريج بلدية العناصر جامعة محمد البشير الابراهيمي وهي احدى الاقامات الجامعية المخصصة لإيواء الطالبات يحدّها من الشرق مدينة العناصر ومن الغرب مدينة برج بوعريريج ومن الشمال مدينة سيدي مبارك ومن الجنوب مدينة الحمادية

ب. المجال الزمني:

أجريت دراستنا الحالية من بداية شهر ديسمبر 2024 حيث تم أولاً جمع او الاطلاع على الجزء النظري للدراسة من مختلف المراجع والمقالات ذات الصلة بالموضوع، كما تم في هذا السياق القيام بزيارة استطلاعية للتعرف على ميدان الدراسة من حيث مدى ملائمة هذا الميدان لخصوصيات موضوع هذه الدراسة، و كانت الدراسة الاستطلاعية بداية من شهر فيفري إلى غاية النصف الثاني لنفس الشهر لنتمكن بعدها تصميم استمارة مبدئية وعرضها على الأستاذ المشرف اما فيما يخص الجانب الميداني فقد تم البدا

¹ عيسى يونسى، سامية شينار، عائشة عماري، العينة واسس المعاينة في البحوث الاجتماعية، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 07، العدد 02، 2021، ص530.

² المرجع نفسه، ص536.

الفصل الثاني: منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة

فيه بداية من شهر أفريل حيث قمنا بتوزيع وجمع الاستمارة على المبحوثين وبعدها تم جمع البيانات وتحليلها ابتداء من تاريخ نهاية شهر ماي الى غاية بداية شهر جوان

ج. المجال البشري:

لمعرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية قمنا بجمع اراء المبحوثين وقد شملت إقامة سويسري زوينة 857 طالبة حيث تضم هذه الإقامة تعداد الطالبات من مختلف التخصصات العلمية الموجودة في الجامعة بمختلف المستويات الدراسية

خلاصة الفصل الثاني:

قدّم هذا الفصل عرضاً شاملاً للمنهجية المعتمدة في دراسة موضوع "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية"، حيث تم توضيح المنهج المناسب لطبيعة البحث، وهو المنهج الوصفي التحليلي، لما له من قدرة على وصف الظاهرة وتحليل أبعادها. كما تم تحديد مجتمع الدراسة المتمثل في الطلبة المقيمين بإقامة "سويسري زوينة" ببرج بوغريريج، مع اختيار عينة ممثلة لهذا المجتمع وفق أسلوب علمي.

شمل الفصل أيضاً تحديد المجالات الثلاثة للدراسة: المجال المكاني الذي اقتصر على إقامة سويسري زوينة، والمجال الزمني المحدد بفترة إنجاز البحث، والمجال البشري الذي اقتصر على الطلبة المقيمين. أما أدوات جمع البيانات فقد تمثلت أساساً في الاستمارة، نظراً لفعاليتها في الوصول إلى آراء وتصورات عدد كبير من الطلبة.

وعليه، يشكل هذا الفصل القاعدة المنهجية التي بُنيت عليها الدراسة الميدانية، مما يسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وعلمية تسهم في فهم واقع الرقمنة داخل الخدمات الجامعية وتحديد سبل تحسينها

الفصل الثالث:

عرض ومناقشة بيانات
الدراسة الميدانية

تمهيد:

يُعد هذا الفصل من أهم فصول المذكرة، كونه يُجسد الجانب التطبيقي للدراسة، ويُمكن من اختبار مدى صحة الفرضيات التي انطلقت منها، كما يسمح بتحليل النتائج التي تم التوصل إليها في ضوء المعطيات النظرية والميدانية.

فبعد الانتهاء من جمع البيانات الميدانية باستخدام أداة الاستمارة، تم تنظيم الإجابات وتحليلها إحصائياً، بما يُتيح تقديم قراءة تفسيرية للواقع المعاش داخل الإقامات الجامعية، وتحديد مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة للطلبة.

في هذا السياق، يُعالج الفصل نتائج الدراسة انطلاقاً من محاور الفرضيات، ثم تتم مناقشتها في ضوء ما ورد في الدراسات السابقة التي قاربت نفس الموضوع، وأخيراً تتم مناقشة تلك النتائج في إطار المقاربة النظرية المعتمدة، بما يُحقق التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي.

عرض ومناقشة بيانات الدراسة الميدانية:

جدول رقم 01: يوضح توزيع افراد العينة حول متغير العمر¹

النسبة المئوية	التكرار	العينة
20%	16	من 18 سنة الى غاية 22 سنة
80%	64	من 23 سنة الى غاية 27 سنة
100%	80	المجموع:

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول التالي والذي يمثل توزيع افراد العينة المدروسة حسب متغير العمر نلاحظ ان الفئة العمرية من 23 سنة الى غاية 27 سنة، جاءت في المرتبة الأولى بعدد تكرارات قدر ب: 64 تكرار، أي ما يمثل نسبة 80% من العينة المدروسة ،حيث جاءت الفئة العمرية من 18 سنة الى غاية 22 سنة في المرتبة الثانية بعدد تكرارات وصل الى 16 تكرار أي ما تقدر نسبته ب20% ويتضح من خلال

¹تجدر الإشارة إلى أنه تم توزيع 86 استمارة لكن تم استرجاع 80 استمارة فقط

الإحصائيات ان الفئة العمرية الأكبر التي جاءت في المرتبة الأولى على الفئات العمرية الأخرى ويعود هذا بالدرجة الأولى في إقامة سويسي زوينة والتي تعد من المراحل الهامة لأنها تمثل مرحلة النضج والانتقال.

جدول رقم 02: يوضح توزيع افراد العينة حول الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	العينة
100%	80	أعزب
100%	80	المجموع:

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول نلاحظ ان عدد افراد العينة بلغ نسبة (100%) دون وجود أي حالة من الحالات الأخرى (متزوج، مطلق)،، لا يمكن استخدامه كعامل مفسر في النماذج الإحصائية وهذا راجع إلى طبيعة العينة المدروسة مثل كونهم طلبة جامعيين أو شبابًا وهي فئة عادة ما تكون في مرحلة ما قبل الزواج وهذا راجع الى تراجع نسبة الزواج كعامل أول وتأثيره على أنماط التفاعل الاجتماعي والدعم النفسي خاصة في ظل تغير القيم الاجتماعية والتقليدية

جدول رقم 03: يوضح توزيع افراد العينة حول متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	العينة
16%	13	أولى ليسانس
26%	21	ثانية ليسانس
30%	24	ثالثة ليسانس
13%	11	أولى ماستر
13%	11	ثانية ماستر
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول ، ان فئة "ثالثة ليسانس" تمثل النسبة الأكبر بـ 30%، وبعدها "ثانية ليسانس" بنسبة 26.3% ، ثم "أولى ليسانس" بـ 16، في حين تتساوى "أولى ماستر" و"ثانية ماستر" بنسبة 13.8% لكل منهما كما نلاحظ أن أغلبية الأفراد لا يزالوا في الطور الأول من التعليم العالي (ليسانس)، حيث يشكلون مجتمعي 72% من العينة، بينما يمثل طلبة الماستر نسبة 27.6% و يشير هذا التوزيع إلى هيمنة الطور الأول وهو ما يعكس طبيعة المرحلة الدراسية التي تمر بها العينة ويمنح الباحث أرضية صلبة لمقارنة تأثيرات المرحلة التعليمية على المتغيرات الأخرى المدروسة مما يعكس خصائص سوسيو- تعليمية مرتبطة بمرحلة عمرية نشطة من حيث التفاعل الاجتماعي كما أن تواجد نسبة معتبرة من طلبة الماستر (27.6%) يعكس ارتفاع مستوى الطموح الأكاديمي لدى العينة ورغبتهم في مواصلة التكوين العالي، وهو ما قد يرتبط بمتغيرات اجتماعية مثل محاولة تحسين الوضع الاجتماعي والاقتصادي أو الاستعداد لسوق العمل هذا التنوع في المستويات يعكس مسارًا تطوريًا في مسيرة التعليم العالي يمكن ربطه بديناميكيات التحصيل العلمي داخل المجتمع، ومدى ارتباطه بالقيم السائدة حول التعليم والتقدم الشخصي.

جدول رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حول متغير الكلية

النسبة المئوية	التكرار	العينة
18.8%	15	كلية الحقوق والعلوم السياسية
16.3%	13	كلية الآداب واللغات الأجنبية
13.8%	11	كلية العلوم والتكنولوجيا
12.5%	10	كلية علوم الطبيعة وعلوم الحياة والأرض والكون
25%	20	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
6.3%	5	كلية الرياضيات والاعلام الآلي
7.5%	6	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح من التوزيع أن العينة تضم طلبة من مختلف الكليات مع تباين واضح في نسب التمثيل حيث تحتل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية المرتبة الأولى بنسبة 25.0%، تليها كلية الحقوق والعلوم السياسية

ب 18.8%، ثم كلية الآداب واللغات الأجنبية ب 16.3% في المقابل تمثل كلية الرياضيات والإعلام الآلي أقل نسبة ب 6.3% تليها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ب 7.5% يشير هذا التوزيع إلى ان هناك نسبة كبيرة من التخصصات الأدبية والإنسانية حيث تشكل أكثر من نصف العينة، بينما تشكل التخصصات العلمية أقل نسبة كما أن هذا التنوع في العينة مفيد لتحليل الفروقات المحتملة في الآراء أو الاتجاهات حسب التخصص الأكاديمي مما قد يعكس توجهات فئة من الطلبة الذين يحبذون مجالات العلوم الإنسانية بسبب ميولاتهم واهتماماتهم أو ما يلائم قدراتهم العلمية كما أن تمثيل كليات الحقوق واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية بنسبة تفوق 60% قد يشير إلى تركيبة معينة للجامعة أو سياسة توجيه أكاديمي تميل إلى تلك التخصصات أما انخفاض تمثيل الكليات العلمية كالرياضيات والإعلام الآلي والعلوم الاقتصادية فقد يرتبط إما بعدد الطلبة الأصلي في هذه التخصصات أو بدرجة مشاركتهم في الأبحاث والدراسات وهو ما قد يعكس اختلافاً في نمط التفاعل الأكاديمي أو الاهتمام بالمواضيع محل الدراسة.

جدول رقم 05: يوضح توزيع افراد العينة حول متغير صعوبات اعداد وثائق الخدمات الجامعية

العينة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	43	53.8%
لا	37	46.3%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 53.8% من الطلبة واجهوا صعوبات في إعداد وثائق الخدمات الجامعية عند التحاقهم بالجامعة، مقابل لم يواجهوا أي صعوبات، يشير هذا التوزيع إلى أن أكثر من نصف العينة اختبروا تحديات بيروقراطية أو إدارية خلال المرحلة الأولى من ولوجهم الحياة الجامعية، مما يدل على وجود خلل أو تعقيد نسبي في الإجراءات المتعلقة بالحصول على الخدمات الجامعية ورغم تقارب النسب بين الفئتين إلا أن وجود الأغلبية ضمن فئة "نعم" يستوجب الوقوف على الأسباب التفصيلية وراء هذه الصعوبات سواء كانت مرتبطة بنقص التوجيه، أو تعقيد الإجراءات، أو ضعف الرقمنة فإن نسبة 53.8% من الطلبة الذين واجهوا صعوبة في إعداد وثائق الخدمات الجامعية تعكس مظاهر التحديات الانتقالية التي يواجهها الطالب في بداية تجربته الجامعية كما قد ترتبط هذه الصعوبات بضعف الإجراءات الإدارية الجديدة، أو غياب مرافقة وتوجيه فعالين من قبل الإدارات الجامعية، إضافة إلى الفوارق الاجتماعية والثقافية التي تؤثر على قدرة بعض الطلبة في التعامل مع البيروقراطية الجامعية كما يمكن أن

تعكس هذه الصعوبات فجوة رقمية أو إشكاليات في ولوج الطلبة للمعلومات المتعلقة بالخدمات الجامعية وهو ما يطرح تساؤلات حول فعالية المنظومة الإدارية الجامعية في تسهيل إدماج الطالب في المحيط الجامعي الجديد.

جدول رقم 06: يوضح مدى المساهمة في الحصول على بطاقة مرقمنة سهل عملية الحصول على الخدمات وفق ما تتصوره

النسبة المئوية	التكرار	العينة
81.3%	65	نعم
18.8%	15	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول يتضح لنا ان بنسبة 81.3% يرون أن الحصول على بطاقة مرقمنة قد سهل عملية الحصول على الخدمات الجامعية، في حين عبّر 18.8% فقط عن عدم موافقتهم على ذلك إن هذه النسبة المرتفعة تُظهر اتجاهاً إيجابياً قوياً داخل العينة نحو فعالية البطاقة الرقمية وهو ما يعكس نجاحاً نسبياً للرقمنة في تحسين الولوج إلى الخدمات. يشير هذا إلى أن هناك توافقاً واسعاً في الرأي حول أهمية هذه الوسيلة التكنولوجية ويمكن للباحث الاعتماد على هذه النتيجة كمؤشر دال على رضا الطلبة عن أحد مخرجات التحول الرقمي في الجامعة تعكس النتائج وعياً متزايداً لدى الطلبة بأهمية الرقمنة كوسيلة لتجاوز البيروقراطية التقليدية وتيسير الحصول على الخدمات الجامعية مثل السكن، النقل، المنحة، والمطاعم إن النسبة المرتفعة للموافقين (81.3%) تدل على قبول اجتماعي لفكرة التحول الرقمي وتبني الطلبة له باعتباره جزءاً من تحسين جودة الحياة الجامعية كما أن هذه النتيجة قد تعكس مستوى تطور البنية التحتية الرقمية في المؤسسة الجامعية ومدى تكيف الطلبة مع الأنظمة الإلكترونية بالمقابل فإن فئة قليلة لم ترَ في البطاقة المرقمنة وسيلة فعالة (18.8%) قد تواجه تحديات مثل ضعف التكوين الرقمي أو مشاكل تقنية في تفعيل البطاقة، أو ربما تجارب سلبية مع بعض الخدمات وهو ما يستدعي دراسة أعمق لمدى عدالة وفعالية تطبيق الرقمنة على أرض الواقع.

جدول رقم 07: يوضح المرافق الموجودة في الإقامة:

النسبة المئوية	التكرار	العينة
35%	28	نظافة
42.5%	34	تنظيم جيد
22.5%	18	وسائل خاصة بالإقامة
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن آراء الطلبة حول حالة الإقامة الجامعية توزعت على ثلاث فئات أساسية: يرى 42.5% أن الإقامة تتميز بـ تنظيم جيد، بينما قيم 35.0% الحالة من حيث النظافة في حين اختار فئة توفر الوسائل الخاصة بالإقامة ويشير هذا التوزيع إلى أن التنظيم العام يُعد العنصر الأكثر بروزاً من وجهة نظر الطلبة، يليه جانب النظافة، ثم توفر الوسائل. وتُعد هذه المؤشرات راجعة إلى أولويات الطلبة في تقييم جودة الإقامة، حيث أن تراجع نسبة الذين اختاروا "وسائل الإقامة" قد يشير إلى وجود نقص أو عدم رضا عن الطلبة عن الخدمات المقدمة من طرف الإقامة الجامعية حيث تعكس هذه النتائج وجود آراء متعددة للطلبة حول جودة الحياة داخل الإقامة الجامعية كما يُبرز التقدير العالي للتنظيم (42.5%) أهمية الانضباط الإداري ووضوح الإجراءات اليومية في خلق بيئة مستقرة للطلاب كما أن نسبة 35% التي اعتبرت النظافة من مميزات الإقامة تشير إلى حساسية الطلبة تجاه الظروف الصحية والمعيشية، وهو مؤشر على ارتفاع وعيهم بمعايير الراحة الأساسية أما الفئة التي ركزت على الوسائل (22.5%)، فقد تمثل فئة تتطلع إلى تحسينات مادية ملموسة، مثل التدفئة، الإنترنت، أو المرافق الترفيهية حيث توزع هذه التقديرات يعكس تبايناً في أولويات الطلبة بحسب خلفياتهم الاجتماعية وتجاربهم السابقة، ويؤكد على أن تقييم جودة الإقامة لا يقتصر على بعد واحد بل هو تصور شامل يشمل التنظيم، البيئة الصحية، والتجهيزات المتوفرة.

جدول رقم 08: يوضح مدى مساهمة الامن الدائم في الإقامة

النسبة المئوية	التكرار	العينة
73.8%	59	نعم
26.3%	21	لا
100.0%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن 73.8% من الطلبة صرحوا بأن الأمن متوفر بشكل دائم في الإقامة الجامعية، في حين يرى 26.3% عكس ذلك. تعكس هذه النتائج رضا غالبية العينة عن الجانب الأمني، وهو مؤشر إيجابي على فعالية أجهزة الحراسة والتنظيم داخل الإقامات، ورغم أن نسبة الذين أشاروا إلى غياب الأمن الدائم تُعد أقلية، إلا أنها تظل جديرة بالاهتمام، خصوصا إذا كان الشعور بانعدام الأمن مرتبطاً بمواقف سلبية أو حوادث معينة، ما يستدعي مزيدا من الدراسة النوعية لفهم السياق يُعتبر توفر الأمن الدائم داخل الإقامة عاملاً حاسماً في تعزيز الاستقرار النفسي والاجتماعي للطلبة، خاصة أولئك القاطنين بعيداً عن عائلاتهم لأول مرة. النسبة المرتفعة (73.8%) التي تشير الى وجود الأمن تعكس نوعاً من الثقة في المنظومة التنظيمية للمؤسسات الجامعية، كما قد ترتبط بانتشار الامن، المراقبة بالكاميرات، أو انضباط الدخول والخروج. أما الطلبة الذين عبّروا عن غياب الأمن (26.3%) فقد يعانون من تجارب فردية أثرت في تصورهم، مثل مشاجرات، سرقة، أو ضعف التدخل في الوقت المناسب. هذا التفاوت في الإدراك يعكس أهمية الأمن كعنصر مكوّن للبيئة الجامعية ويؤكد أن الإحساس بالأمان لا يرتبط فقط بالإجراءات، بل أيضاً بتجربة الطالب الشخصية وشعوره بالحماية.

جدول رقم 09: يوضح مدى مساهمة تقييم الغرفة:

النسبة المئوية	التكرار	العينة
23.8%	19	ممتازة
27.5%	22	جيدة
37.5%	30	مقبولة
11.3%	9	ضعيفة
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن تقييم الطلبة لإقامتهم في الغرفة جاء متفاوتاً، حيث اعتبر **37.5%** أن الإقامة **مقبولة**، تليها فئة **"جيدة"** بنسبة **27.5%**، ثم **"ممتازة"** بنسبة **23.8%**، في حين صنف **11.3%** إقامتهم بأنها **"ضعيفة"**. يشير هذا التوزيع إلى أن أغلبية الطلبة قِيموا إقامتهم بين مقبولة وممتازة، مما يعكس مستوى مقبولاً إلى جيد نسبياً في ظروف الإيواء الجامعي. ومع ذلك، فإن النسبة المرتفعة نسبياً لفئة **"مقبولة"** قد تدل على وجود جوانب بحاجة إلى تحسين، دون أن تصل إلى مستوى الرفض في حين يعكس تقييم الطلبة لغرفهم الجامعية مزيجاً من التجربة الفردية والتصور الجماعي لظروف العيش داخل الإقامة. فالنسبة الأكبر التي اختارت **"مقبولة"** (**37.5%**) تُشير إلى نوع من التعايش أو التقبل لظروف قد لا تكون مثالية، لكنها غير مرفوضة تماماً، وهو سلوك شائع في الأوساط الطلابية خصوصاً في ظل محدودية الخيارات البديلة. التقييم بـ **"ممتازة"** و**"جيدة"** (معاً **51.3%**) يمكن ربطه بجودة الخدمات الأساسية داخل الغرفة، كتوفر الأسرة، الإضاءة، التهوية، والخصوصية. أما فئة **"ضعيفة"**، فتعكس وجود خلل حقيقي في بيئة السكن قد يمس الجوانب الصحية أو النفسية، ما يستدعي تدخلاً إدارياً لتحسين جودة الحياة داخل الغرف، هذه المؤشرات تعكس تبايناً في معايير التقييم والتي تتأثر بعوامل ذاتية (توقعات الطالب، ظروفه الاجتماعية) وموضوعية (ظروف الغرفة، عدد المقيمين، النظافة).

جدول رقم 10: يوضح مدى مساهمة النظافة على مستوى المرافق العامة:

النسبة المئوية	التكرار	العينة
72.5%	58	نعم
27.5%	22	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن 72.5% من الطلبة يرون أن هناك نظافة على مستوى المرافق العامة داخل الإقامة الجامعية، في حين يرى 27.5% العكس. تعكس هذه الأرقام رضا أغلبية العينة عن مستوى النظافة في المساحات المشتركة مثل الحمامات، المطابخ، الممرات، والساحات، وهو مؤشر إيجابي على كفاءة مصالح الصيانة أو أعوان التنظيف. مع ذلك، فإن نسبة غير قليلة أعربت عن عدم رضاها، وهو ما يستدعي الانتباه لإمكانية وجود تفاوت في مستوى النظافة بين الإقامات أو حتى داخل الإقامة نفسها. ومن جهة أخرى تُعد نظافة المرافق العامة عنصراً أساسياً في جودة الحياة داخل الوسط الجامعي، لما لها من تأثير مباشر على الراحة النفسية، الصحة، النسبة العالية التي عبرت عن رضاها (72.5%) تشير إلى وجود ثقافة مؤسسية أو تنظيم إداري فعال يضمن نظافة هذه المرافق. أما نسبة الـ 27.5% غير الراضية، فقد ترتبط بعوامل مثل الكثافة السكانية داخل الإقامة، سلوك بعض الطلبة في استعمال الفضاءات المشتركة، أو ضعف الرقابة الدورية. هذا التباين يسلط الضوء على العلاقة المتبادلة بين الأفراد والمؤسسة، ويُظهر كيف يمكن للبيئة المادية أن تعكس مستوى التنظيم الاجتماعي داخل الحرم الجامعي.

جدول رقم 11: يوضح مدى توفر الإقامة على خدمات مناسبة:

النسبة المئوية	التكرار	العينة
68.8%	55	انترنت
17.5%	14	انشطة ترفيهية
13.8%	11	مكتبة المطالعة
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب الطلبة (68.%)، يرون أن خدمة الإنترنت هي الخدمة الأكثر توفراً في الإقامة، تليها الأنشطة الترفيهية بنسبة 17.5%، ثم مكتبة المطالعة بنسبة 13.8% هذا التوزيع يعكس تركيزاً واضحاً على الجانب الرقمي، مما قد يشير إلى استجابة الإقامة لحاجة ملحة لدى الطلبة في العصر الرقمي. بالمقابل، فإن ضعف نسب توافر الأنشطة الترفيهية والمكتبة قد يُعد مؤشراً على نقص في تنوع الخدمات الثقافية والاجتماعية التي تعزز حياة الطالب خارج الجوانب الأكاديمية تكشف هذه النتائج عن هيمنة البعد الرقمي والتقني على حاجيات الطالب الجامعي، في حين تشكل الانترنت أداة أساسية للدراسة، الترفيه، والتواصل الاجتماعي، مما يفسر أهميته الكبيرة لدى الطلبة. ومن جهة أخرى نرى ان ضعف تمثيل الأنشطة الترفيهية والمكتبة يعكس إما محدودية هذه الخدمات فعلياً داخل الإقامات أو ضعف إقبال الطلبة عليها، وهو ما قد يرتبط بعوامل مثل غياب برامج تحفيزية، ضعف التهيئة، أو ضيق الوقت بسبب ضغط الدراسة وهذا التوزيع يُظهر تراجع الدور الثقافي والتربوي للإقامة الجامعية، واقتصارها في نظر كثير من الطلبة على الوظيفة الإيوائية فقط، ما يستدعي إعادة النظر في مفهوم الإقامة كـ "فضاء متكامل" يساهم في بناء شخصية الطالب فكرياً واجتماعياً، لا مجرد مأوى مؤقت.

جدول رقم 12: يوضح مدى تشكيل علاقات اجتماعية داخل الإقامة الجامعية:

العينة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	70	87.5%
لا	10	12.5%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 87.5% أكدوا أنهم شكلوا علاقات اجتماعية داخل الإقامة الجامعية، مقابل 12.5% فقط لم يكونوا مثل هذه العلاقات. هذا يدل على أن الإقامة تُعتبر بيئة خصبة للتفاعل الاجتماعي وبناء روابط إنسانية بين الطلبة، مما يعزز روح الجماعة والتضامن. هذه النسبة المرتفعة تمثل مؤشراً قوياً على الدور الاجتماعي الذي تؤديه الإقامة في حياة الطلبة، إلى جانب دورها السكني.، تكشف هذه النتائج عن الدور الذي تلعبه الإقامة الجامعية كـ مجال لإعادة تشكيل الهوية الاجتماعية للطالب، حيث تصبح بيئة التفاعل اليومي أرضية لبناء صداقات، وأيضاً الدعم النفسي. النسبة الكبيرة التي صرحت بتكوين علاقات (87.5%) تعكس حاجة الطالب إلى الانتماء وتكوين شبكة اجتماعية تعوضه عن البعد الأسري، خاصة لمن هم من خارج الولاية أو من خلفيات مختلفة. أما نسبة 12.5% التي لم تشكل علاقات، فقد تعود لأسباب فردية مثل الانطواء، أو صعوبات في الاندماج، أو

حتى تجارب سلبية. هذه الفروقات تعكس مدى تأثير العوامل النفسية، الثقافية، والجغرافية في تشكيل الحياة الاجتماعية داخل الفضاء الجامعي.

جدول رقم 13: يوضح مدى مساهمة الإقامة الجامعية في تحسين التحصيل الدراسي:

النسبة المئوية	التكرار	العينة
52.5%	42	نعم
47.5%	38	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن 52.5% من الطلبة يرون أن الإقامة الجامعية ساهمت في تحسين تحصيلهم الدراسي، في حين يرى 47.5% عكس ذلك. هذا التوزيع يُشير إلى انقسام شبه متوازن في آراء الطلبة، مما يعكس تفاوتاً في التجربة الدراسية داخل الإقامة. ورغم أن الأغلبية النسبية تؤكد وجود تأثير إيجابي، إلا أن قرب النسبتين يكشف عن وجود عوامل قد تحدّ من دور الإقامة في دعم المسار الأكاديمي، مثل الضوضاء، الاكتظاظ، أو ضعف البيئة المناسبة للمذاكرة.

تعكس هذه النتائج تنوع تجارب الطلبة داخل الإقامة وتأثيرها على التحصيل المعرفي والسلوك الدراسي. فالفئة التي ترى أن الإقامة ساعدتها دراسياً قد تكون استفادت من عوامل مثل الجو الجماعي للدراسة، تبادل الخبرات بين طالبة الجامعة الآخرين أو القرب من الكلية التي يدرسون فيها بينما ترى الفئة التي لم تلاحظ تحسناً قد تواجه صعوبات اجتماعية أو تنظيمية مثل الضجيج، انعدام الخصوصية، أو ضغوط التعايش. يعكس هذا أن الإقامة الجامعية ليست مجرد فضاء مادي بل مجال اجتماعي تتفاعل فيه جملة من العوامل (ثقافية، نفسية، تنظيمية) تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على نجاح الطلبة.

جدول رقم 14: يوضح مدى مساهمة الاكتظاظ على مستوى الغرفة:

النسبة المئوية	التكرار	العينة
65.0%	52	نعم
35.0%	28	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن 65.0% من الطلبة صرّحوا بوجود اكتظاظ داخل الغرف، في حين أشار 35.0% إلى عدم وجود اكتظاظ. تُظهر هذه النسبة المرتفعة أن ظاهرة الاكتظاظ تُعد مشكلة شائعة تعاني منها الأغلبية، وقد تؤثر سلباً على راحة الطلبة وسير حياتهم اليومية. هذا المؤشر الإحصائي يعكس ضرورة تدخل إداري للحد من عدد الأفراد بالغرفة الواحدة، وضمان الحد الأدنى من المساحة الفردية للطلاب. يعكس الاكتظاظ داخل غرف الإقامة الجامعية ضغوطاً اجتماعية ونفسية تؤثر على تجربة الطالب الجامعي. فالتكدس المكاني يحدّ من الخصوصية، ويزيد من احتمالات التوتر، النزاعات، وحتى تراجع التحصيل الدراسي نتيجة ضعف التركيز أو غياب بيئة هادئة للمذاكرة. كما يساهم الاكتظاظ في ضعف الإحساس بالاستقلالية، ويحول المساحة الشخصية إلى مجال مشترك دائم، مما يعزز التوترات البيئية. هذا الوضع يُبرز الحاجة إلى التفكير في تخطيط عمراني أفضل للإقامات الجامعية، يراعي الجوانب النفسية والاجتماعية للطلبة، باعتبار الإقامة ليست فقط مكان نوم، بل فضاء لتكوين الشخصية وتطوير الذات.

جدول رقم 15: يوضح البقاء في الإقامة طيلة الاسبوع

النسبة المئوية	التكرار	العينة
35.0%	28	نعم
65.0%	52	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن 65.0% من الطالبات لا يرغبن في البقاء داخل الإقامة طيلة الأسبوع، مقابل 35.0% عبّرن عن رغبتهن في ذلك. توضح هذه الأرقام أن غالبية الطالبات يفضلن قضاء جزء من الأسبوع خارج الإقامة، ما قد يرتبط بعوامل متعددة مثل التعلق بالأسرة، نوعية الخدمات داخل الإقامة، أو البيئة الاجتماعية المتوفرة فيها. هذه النسبة تكشف عن وجود فجوة بين ما تقدمه الإقامة وما تنتطلع إليه الطالبات من حيث الراحة، الجو النفسي، والخصوصية.

تعكس هذه المعطيات ميلاً واضحاً لدى الطالبات للبحث عن الاستقرار العاطفي والاجتماعي خارج فضاء الإقامة، خاصة إذا كانت البيئة داخلها لا تلبّي احتياجاتهن النفسية أو تشكل عبئاً من حيث الاكتظاظ، الضغط الجماعي، أو ضعف الخدمات. تفضيل العودة إلى البيت - أو قضاء بعض الوقت خارجه - يرتبط أيضاً بالقيم الثقافية والعائلية التي تمنح الفتاة الإحساس بالأمان والدعم ضمن الإطار الأسري. كما أن هذا الاتجاه قد يشير إلى ضعف الروابط الاجتماعية داخل الإقامة، أو عدم اندماج بعض

الطالبات في الحياة الجماعية، مما يجعل من الإقامة فضاءً مؤقتاً لا يوفر شروط "العيش المريح"، بل مجرد ضرورة مرتبطة بالدراسة.

جدول رقم 16: يوضح استعمال الطلبة للنقل الجامعي

النسبة المئوية	التكرار	العينة
62.5%	50	نعم
37.5%	30	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن 62.5% من الطالبات يستعملن النقل الجامعي، في حين أن 37.5% لا يستعملنه. تُبرز هذه النسب إلى أن اعتماد غالبية الطالبات على وسيلة النقل التي توفرها الجامعة، ما يؤكد أهميتها في تسهيل تنقلاتهن بين الإقامة ومكان الدراسة. ومع ذلك، فإن نسبة الطالبات اللواتي لا يستخدمن النقل الجامعي قد تدل على وجود مشكلات مرتبطة بهذه الخدمة، سواء من حيث التوقيت، الازدحام، أو نقص الخطوط المخصصة.

يعكس استخدام النقل الجامعي دينامية الحياة اليومية للطالبات، وارتباطهن بالبنية التحتية للخدمات الجامعية. فغالبية الطالبات اللواتي يستعملنه يعكس حاجتهن إلى وسيلة نقل منظمة وآمنة، خصوصاً في ظل ظروف اجتماعية وثقافية قد تحدّ من تنقل الفتاة بشكل مستقل. أما عدم استعماله من قِبل نسبة معتبرة، فقد يرتبط بعوامل مثل: الاعتماد على وسائل نقل خاصة، القرب من الجامعة، أو عدم الرضا عن جودة النقل الجامعي من حيث الالتزام بالمواعيد أو الاكتظاظ. هذا التباين يبرز كيف أن النقل الجامعي ليس مجرد خدمة لوجستية، بل عامل يؤثر في الإحساس بالاستقلال، الأمان، والانتماء إلى الحرم الجامعي.

جدول رقم 17: يوضح استخدام النقل الجامعي في الاسبوع

النسبة المئوية	التكرار	العينة
57.5%	46	يوميًا
23.8%	19	من حين لآخر
18.8%	15	نادرا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن غالبية الطالبات بنسبة 57.5% (46) من أصل 80 (يستخدمن النقل الجامعي يوميًا، بينما تستخدمه 23.8% (19) طالبة (من حين لآخر، و 15) طالبة (نادراً). تعكس هذه المعطيات اعتمادًا كبيرًا على النقل الجامعي اليومي، ما يشير إلى أن هذه الخدمة تمثل جزءًا أساسيًا من الروتين الدراسي اليومي لأكثر من نصف العينة. أما النسب الأقل، فقد ترتبط بمرونة الجدول الزمني لبعض الطالبات، قرب السكن الجامعي من الكلية، أو مشاكل متعلقة بجودة الخدمة المقدمة. يُظهر الاستخدام اليومي للنقل الجامعي من قبل أغلب الطالبات ارتباطًا وثيقًا بين الحياة الدراسية والنقل المؤسسي، إذ يُعتبر وسيلة للضبط الزمني والتنقل الآمن، خاصة في ظل اعتبارات اجتماعية وثقافية تخص الفتيات. من ناحية أخرى، فإن الاستخدام "من حين لآخر" أو "نادراً" قد يشير إلى تجارب سلبية مع الخدمة (مثل الاكتظاظ أو عدم الانضباط في المواعيد)، أو إلى شبكات دعم بديلة (أهل، سكن خاص، قرب الكلية). هذا التباين في الاستخدام يعكس تفاوتًا في تجارب الطالبات مع الخدمة، وي طرح تساؤلات حول مدى استجابتها لحاجاتهن الفعلية، مما يفتح المجال أمام تحسينها بما يتلاءم مع توقعات الفئة المستفيدة.

جدول رقم 18: يوضح تقييم توفر حافلات النقل الجامعي

النسبة المئوية	التكرار	العينة
28.7%	23	متوفرة دائماً
46.3%	37	متوفرة أحياناً
25.0%	20	قليلة جداً
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن 28.7% من الطالبات يقيمن حافلات النقل الجامعي بأنها متوفرة دائماً، في حين أن النسبة الأكبر وهي 46.3% ترى أنها متوفرة أحياناً، بينما ترى 25.0% أن الحافلات قليلة جداً. يُشير هذا التوزيع إلى أن أقل من ثلث الطالبات فقط راضيات تماماً عن توفر الحافلات، بينما يعاني أكثر من ثلثي العينة إلى ضعف في توفر وسيلة النقل، ما قد يؤثر سلباً على انتظام الحضور والراحة النفسية للطالبات تعكس هذه النتائج تفاوتاً في فرص الوصول إلى خدمة النقل الجامعي، ما يخلق شعوراً بعدم المساواة داخل الفضاء الجامعي، خاصة إذا كان التنقل اليومي ضرورة لا خيار. يُمكن أن يسهم ضعف توفر الحافلات في زيادة التوتر والضغط النفسي لدى الطالبات، خصوصاً في الصباح الباكر أو أوقات الامتحانات. كما أن الاعتماد على خدمة "غير منتظمة" قد يدفع بعض الطالبات إلى تغيير سلوكياتهن الدراسية أو الاجتماعية، مثل الخروج مبكراً جداً أو تقويت الحصص. هذا التقييم يسأط الضوء على أهمية تحسين البنية التحتية للنقل الجامعي، لا فقط من حيث العدد، بل من حيث التوزيع الزمني والجغرافي، لضمان عدالة التنقل وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص.

جدول رقم 19: يوضح تقييم احترام الحافلات لمواعيد الانطلاق

النسبة المئوية	التكرار	العينة
30.0%	24	ممتاز
28.7%	23	جيد
32.5%	26	متوسط
8.8%	7	ضعيف
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن نسبة 30.0% من الطالبات يقيمن احترام مواعيد انطلاق الحافلات بـ "ممتاز"، و 28.7% بـ "جيد"، بينما صنفت 32.5% الأمر بـ "متوسط"، و 8.8% فقط بـ "ضعيف". يمكن ملاحظة أن أغلبية العينة (88.7%) تقيم مستوى الالتزام بالمواعيد بين المتوسط والممتاز، ما يعكس مستوى مقبولاً من الانضباط الزمني، رغم وجود نسبة معتبرة ترى أن الأداء لا يزال يمكن تحسينه. يعكس تقييم التزام الحافلات بالمواعيد مدى ثقة الطالبات في النظام الجامعي ككل، خاصة أن النقل يُعدّ جزءاً أساسياً من انتظام الحياة الدراسية. التفاوت في التقييم، يُظهر أن هناك اختلافاً في التجارب بحسب الأماكن أو الأوقات أو حتى السائقين، وهو ما قد يؤثر على التنظيم اليومي للطالبات، مثل توقيت الاستيقاظ، حضور المحاضرات، وحتى التوازن النفسي. كما أن التقييم "المتوسط" الذي أشار إليه ثلث الطالبات يكشف عن وجود خلل جزئي أو تذبذب في الخدمة، مما يضعف استقرار الإيقاع الجامعي ويزيد من اعتماد بعض الطالبات على بدائل غير مضمونة. من هنا، فإن تحسين احترام الحافلات للمواعيد لا يُعدّ مطلباً تقنياً فقط، بل مطلباً يخص جودة الحياة الجامعية والانضباط الجماعي.

جدول رقم 20: يوضح المسافة بين مكان سكن الطالبات وأقرب محطة نقل جامعي مناسبة

النسبة المئوية	التكرار	العينة
38.8%	31	نعم
61.3%	49	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن 61.3% من الطالبات يرين أن المسافة بين مكان سكنهن وأقرب محطة نقل جامعي غير مناسبة، في حين ترى 38.8% أنها مناسبة. تمثل هذه النسبة المرتفعة من عدم الرضا مؤشراً واضحاً على وجود مشكلة جغرافية أو تنظيمية في توزيع محطات النقل الجامعي، وهو ما قد يؤثر سلباً على استفادة الطالبات من هذه الخدمة بفعالية، ويجعل التنقل اليومي مرهقاً ومرهوناً بعوامل أخرى مثل الطقس أو الأمن.

فإن بعد محطة النقل عن سكن الطالبة قد يمثل عائقاً حقيقياً أمام سهولة التنقل والاندماج الجامعي، خاصة في السياقات الاجتماعية والثقافية التي تعطي أهمية لمعايير الأمان والراحة لدى الإناث. هذا البُعد قد يؤدي إلى زيادة الضغط النفسي والجسدي، ويحدّ من مشاركة الطالبة في الأنشطة الجامعية أو الالتزام بمواعيد الحصص الدراسية. كما أن اضطرارها لقطع مسافات طويلة للوصول إلى المحطة يُظهر نوعاً من التمييز المكاني غير المقصود الذي يستدعي إعادة النظر في خريطة توزيع محطات النقل، بما يضمن العدالة في الوصول إلى الخدمات، ويعزز من شعور الانتماء والرضا لدى الطالبات الجامعيات.

جدول رقم 21: يوضح تقييم نظافة الحافلات

النسبة المئوية	التكرار	العينة
35.0%	28	جيدة جدا
27.5%	22	جيدة
28.7%	23	مقبولة
8.8%	7	ضعيفة
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن 35.0% من الطالبات قِمن نظافة الحافلات بـ "جيدة جداً"، تليها نسبة 27.5% بـ "جيدة"، و 28.7% بـ "مقبولة"، بينما فقط 8.8% اعتبرن النظافة "ضعيفة". ما يعني أن أكثر من 90% من العينة ترى أن نظافة الحافلات تتراوح بين المقبولة والجيدة جداً، وهو مؤشر إيجابي نسبياً، رغم وجود هامش للتحسين، خصوصاً للفئة غير الراضية تماماً تعكس نظافة الحافلات الجامعية تصور الطالبات لمستوى الرعاية والاحترام الذي تُخصّصه المؤسسة لاحتياجاتهن اليومية. النظافة ليست مجرد مسألة جمالية، بل ترتبط أيضاً بالكرامة، والصحة، والشعور بالراحة أثناء التنقل. التقييمات المتفاوتة توحي بأن هناك اختلافاً في جودة النظافة بين الحافلات أو في فترات مختلفة من اليوم، ما قد يؤثر على تصور الطالبات للبيئة الجامعية ككل. كما أن التقييمات "المقبولة" أو "الضعيفة" قد تُعبّر عن غياب نظام رقابة فعال أو ضعف الوعي بأهمية النظافة داخل وسائل النقل. بالتالي، فإن تحسين نظافة الحافلات يُعد خطوة ضرورية لتعزيز البيئة الداعمة والمحفزة للدراسة والانتماء الجامعي.

جدول رقم 22: يوضح تصريح الطالبات حول الامن والامان داخل النقل الجامعي

النسبة المئوية	التكرار	العينة
47.5%	38	نعم
26.3%	21	لا
26.3%	21	احيانا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

تشير النتائج إلى أن 47.5% من الطالبات أكدن توفر الأمن والأمان داخل النقل الجامعي، بينما 26.3% صرحن بعدم توفره، ونفس النسبة 26.3% أفدن بأن توفر الأمن والأمان يحدث "أحياناً". هذا التوزيع يكشف أن أقل من نصف العينة فقط تشعر بالأمان التام أثناء استخدام النقل الجامعي، بينما النصف الآخر يعاني من انعدام أو تذبذب في الإحساس بالأمان، وهو مؤشر يستوجب الانتباه يعكس غياب أو عدم انتظام الإحساس بالأمان في النقل الجامعي اختلالاً في البنية الخدمية ذات البعد الاجتماعي، خاصة بالنسبة للطالبات، حيث تمثل مسألة الأمن عاملاً حاسماً في حرية التنقل والاستقرار النفسي. الشعور بعدم الأمان أو بانعدامه أحياناً قد يؤدي إلى القلق والتردد في استخدام النقل الجامعي، بل وحتى الانقطاع عنه، ما يخلق فجوة في فرص الاستفادة من الحياة الجامعية. كما أن تكرار هذه التجربة بين الطالبات يمكن أن يؤثر على الثقة بالمؤسسة الجامعية، ويعكس حاجة ملحة لتعزيز الرقابة، وتوفير عناصر أمن، وتحسين الإضاءة والمراقبة داخل وخارج الحافلات. الأمان في النقل ليس مجرد جانب لوجستي، بل مطلب أساسي لتحقيق عدالة اجتماعية.

جدول رقم 23: يوضح الحافلات الكافية لتغطية الطلبة

النسبة المئوية	التكرار	العينة
36.3%	29	نعم
63.7%	51	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن 63.7% من الطالبات يرين أن عدد الحافلات غير كافٍ لتغطية احتياجات النقل الجامعي، مقابل 36.3% فقط يعتقدن أن العدد كافٍ. هذه النتائج تعكس نسبة عالية من عدم الرضا عن توفر الحافلات، وهو ما يُعد مؤشراً مهماً على وجود ضغط كبير على وسائل النقل الحالية، قد يؤدي إلى الاكتظاظ، التأخير، أو اضطرار بعض الطالبات للجوء إلى بدائل أقل أماناً أو راحة. فإن شعور الأغلبية بعدم كفاية عدد الحافلات يعكس مشاكل هيكلية في البنية التحتية للخدمات الجامعية، ويبرز فجوة بين النمو المتزايد في عدد الطلبة وتطوير الخدمات المصاحبة. هذا النقص يُنتج تبعات اجتماعية واضحة مثل التأخر عن المحاضرات، القلق اليومي، وانخفاض التحفيز الدراسي، خاصة إذا اقترن بالاكتظاظ أو ظروف النقل غير المريحة. كما أن هذه الوضعية قد تخلق إحساساً بعدم المساواة في الاستفادة من النقل الجامعي، ما ينعكس على تصور الطلبة لعدالة المؤسسة الجامعية. لذا، فإن ضمان عدد كافٍ من الحافلات يُعد ليس فقط مطلباً لوجستياً، بل شرطاً لتحقيق جودة الحياة الجامعية وتعزيز الانتماء والثقة في المؤسسة.

جدول رقم 24 يوضح تحسين ظروف النقل

النسبة المئوية	التكرار	العينة
81.3%	65	زيادة في عدد حافلات النقل الجامعي
18.8%	15	تعديل مواقيت الانطلاق
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح أن 81.3% نسبة من الطالبات يقترحن زيادة عدد حافلات النقل الجامعي كحل أول لتحسين ظروف النقل، في حين اختارت 18.8% فقط تعديل مواقيت الانطلاق. هذا التوزيع يؤكد أن المشكل الأساسي الذي تعاني منه الأغلبية هو العدد غير الكافي للحافلات، وهو ما يتطابق مع نتائج سؤال سابق أظهر أن 63.7% من الطالبات يرين أن عدد الحافلات غير كافٍ.

تعكس هذه الاقتراحات وعياً جماعياً بضعف البنية التحتية للنقل الجامعي، وتُبرز أن الطالبات يعتبرن مشكل الكم (عدد الحافلات) أكثر إلحاحاً من مشكل البرمجة الزمنية. هذا يعني أن معاناة التنقل أصبحت تمسّ الحق في الوصول المتكافئ إلى التعليم، ما قد يُعمّق الشعور بالتهميش أو الإقصاء خاصة لدى الطالبات القاطنات بعيداً عن المحطة أو اللاتي يواجهن تأخيرات يومية. اقتراح "زيادة عدد الحافلات" يُشير إلى تجربة معيشية متكررة للزحام والانتظار، وقد يشكل هذا عامل ضغط يومي يؤثر

على الصحة النفسية والانضباط الدراسي. بالتالي، فإن تحسين النقل الجامعي يجب أن يُنظر إليه كاستثمار في جودة الحياة الطلابية والعدالة الاجتماعية داخل الوسط الجامعي.

جدول رقم 25: يوضح تصريح الطالبات حول التسجيل في خدمة الاطعام

النسبة المئوية	التكرار	العينة
85.0%	68	نعم
15.0%	12	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

تُظهر البيانات أن 85.0% من الطالبات مسجلات في خدمة الإطعام الجامعي، مقابل 15.0% فقط غير مسجلات. هذه النسبة العالية تعكس إقبالا واسعا على الخدمة، مما يدل على أهميتها كأحد الموارد الأساسية للطالبات، خاصة من ذوي الدخل المحدود أو اللواتي يقمن في الإقامة الجامعية، حيث يعتمدن على هذه الخدمة بشكل يومي.

يُعد التسجيل الواسع في خدمة الإطعام مؤشراً على الدور الاجتماعي والدعمي الذي تؤديه هذه الخدمة في ضمان الاستقرار المعيشي للطالبات. الاعتماد الكبير على الإطعام الجامعي يبرز أيضاً الفوارق الاقتصادية والاجتماعية بين الطالبات، ويدل على أن شريحة واسعة منهن لا تملك القدرة على تحمّل تكاليف الوجبات خارج الإقامة. هذه الخدمة تمثل بالنسبة للكثيرات عنصراً حاسماً في استمرارية المسار الدراسي، ما يجعل تحسينها وضمان جودتها ومراعاتها للكرامة والاحتياجات الغذائية أولوية من منظور العدالة الاجتماعية.

جدول رقم 26: يوضح تصريح الطالبات حول طريقة الرقمنة وتحسينها لخدمة الدخول الى المطعم

النسبة المئوية	التكرار	العينة
82.5%	66	نعم
17.5%	14	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة 82.5% من الطالبات يعتقدن أن طريقة الرقمنة حسنت خدمة الدخول إلى المطعم الجامعي، مقابل 17.5% فقط لا يشاطرن هذا الرأي. هذا يُبرز مستوى رضا مرتفع عن أثر الرقمنة في تسهيل ولوج الطالبات إلى المطعم، ويُعد مؤشراً إيجابياً على فعالية هذا الإجراء في تحسين جودة الخدمات اليومية داخل الإقامة الجامعية. يعكس هذا المعطى إدراكاً متزايداً لدى الطالبات بأهمية التحول الرقمي في تحسين نوعية حياتهن الجامعية. استخدام الرقمنة في تنظيم دخول المطعم يُسهم في تخفيف الطوابير، تقليص الفوضى، والحد من الاحتكاك أو المحسوبيّة، ما يعزز الشعور بالعدالة والراحة. كما يُسهم ذلك في تعزيز ثقة الطالبات بالمؤسسة الجامعية، ويمنحهن انطباعاً بأن تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تُستخدم لخدمتهن بشكل فعّال. في السياق الأوسع، يُمثل هذا التوجه خطوة نحو تعزيز الثقافة الرقمية في الحياة الطلابية، ويعكس تطوراً في طريقة إدارة المرافق الجامعية نحو مزيد من الشفافية والنجاعة.

جدول رقم 27: يوضح تصريح الطالبات حول الرقمنة وتحسين ظروف الاطعام

النسبة	التكرار	العينة
78.8%	63	نعم
21.3%	17	لا
100.0%	80	المجموع

تشير نتائج الجدول إلى أن غالبية أفراد العينة (بنسبة 78.8%) يرون أن الرقمنة تُعدّ سبيلاً لتحسين ظروف الإطعام الجامعي، مقابل 21.3% لا يشاطرون هذا الرأي. وتعكس هذه النسبة المرتفعة توجّهاً إيجابياً عاماً نحو تبني الوسائل الرقمية في تسهيل الخدمات داخل الجامعة، وهو ما يمكن تفسيره إحصائياً بوجود دلالة واضحة على قناعة الطلبة بفعالية الرقمنة في هذا المجال. أما من الجانب السوسيولوجي، فتعبر هذه النتائج عن وعي متزايد لدى الطالبات بأهمية التكنولوجيا في تسيير الحياة الجامعية اليومية، خاصة في ظل تجارب سابقة قد تكون كشفت عن دور الرقمنة في تقليص الطوابير، وتنظيم الحجز، وتحسين مراقبة الجودة. وفي المقابل، فإن نسبة الأقلية الراضة قد ترتبط بمواقف ناتجة عن ضعف الثقة في البنية التحتية الرقمية، أو اعتقاد بأن الإشكالات في خدمات الإطعام تتعلق أكثر بعوامل بشرية وإدارية. وبناءً على ذلك، يُمكن فهم هذه المواقف من خلال مقاربات سوسيولوجية مثل

نظرية الحداثة التقنية التي تشجع على استخدام الرقمنة، أو نظرية الفعل الاجتماعي التي تفسّر هذا التوجه كخيار عقلائي يسعى لتحسين الخدمة بناءً على تجارب واقعية.

جدول رقم 28: يوضح تصريح الطالبات لتحسين خدمة خدمة الاطعام مقارنة مع السابق

العينة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	54	67.5%
لا	26	32.5%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح لنا من خلال الجدول إلى أن 67.5% من الطالبات يرين أن خدمة الإطعام قد تحسنت مقارنة بالماضي، في حين ترى 32.5% أن الخدمة لم تتحسن، وسُجّلت حالة واحدة فقط (1.3%) قد تكون تمثل إجابة غير واضحة أو خاطئة. هذه الأرقام تعكس اتجاهًا عامًا إيجابيًا نحو الرضا عن التطور في الخدمة، مع بقاء نسبة معتبرة ترى أن التحسن غير كافٍ. يُعبّر هذا الانقسام النسبي في الآراء عن تفاوت التجارب والمعايير التي تعتمد عليها الطالبات في تقييم خدمات الإطعام. فبينما ترى الأغلبية أن هناك تحسناً، لا تزال حوالي الثلث غير مقتنعات بجودة أو كفاءة الخدمة، ما قد يرتبط بجوانب مثل نوعية الوجبات، النظافة، أو احترام المواعيد. هذا يُبرز أن تحسين خدمة الإطعام لا يتوقف على الرقمنة فقط، بل يتطلب إصلاحات على مستوى الموارد البشرية، المراقبة اليومية، ومراعاة التوازن الغذائي. من منظور اجتماعي، تحسين الإطعام يعزز من الكرامة والاستقرار المعيشي للطالبة، خاصة في ظل محدودية البدائل، ويُعدّ بذلك ركيزة أساسية لضمان تكافؤ الفرص في البيئة الجامعية.

جدول رقم 29: يوضح تقييم نظافة قاعة الطعام

النسبة المئوية	التكرار	العينة
27.5%	22	ممتازة
18.8%	15	جيدة
42.5%	34	مقبولة
11.3%	9	ضعيفة
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

تُظهر النتائج أن 42.5% من الطالبات يقيمن نظافة قاعة الطعام بأنها "مقبولة"، تليها نسبة 27.5% تعتبرها "ممتازة"، بينما ترى 18.8% أنها "جيدة"، و 11.3% فقط يقيمن النظافة بأنها "ضعيفة". هذا التوزيع يشير إلى أن الأغلبية تتراوح آراؤهن بين التقييم المقبول والجيد، في حين أن التقييمات السلبية تبقى في حدود ضيقة.

تعكس هذه النتائج درجة من الرضا الحذر حول نظافة قاعة الطعام، حيث ترى أغلب الطالبات أن الوضع ليس مثالياً، لكنه في الحدود المقبولة. هذا التصور قد يدل على تسامح اجتماعي محدود تجاه التردّي الخدمي في بعض المرافق، أو ربما تعودّ تدريجي على معايير نظافة غير مثالية. النظافة في قاعة الطعام ليست فقط مسألة جمالية، بل ترتبط بالصحة العامة، والكرامة، والشعور بالأمان الغذائي، لا سيما في بيئة يعيش فيها الطلبة بشكل جماعي. وبالتالي، فإن تعزيز نظافة هذه الفضاءات يُعدّ عنصراً أساسياً في رفع جودة الحياة الطلابية وتعزيز ثقة الطالبات في مؤسساتهن.

جدول رقم 30: يوضح الحصول على الوجبات في الوقت المناسب

النسبة المئوية	التكرار	العينة
65.0%	52	نعم
18.8%	15	لا
16.3%	13	أحيانا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح لنا ان نسبة 65.0% من الطالبات بأنهن يحصلن على الوجبات في وقت مناسب، بينما أجابت 18.8% بـ "لا"، و 16.3% صرحن بأنهن يحصلن على الوجبات في الوقت المناسب أحيانا فقط. هذه النتائج تشير إلى أن أغلبية واضحة راضية عن توقيت توزيع الوجبات، مع بقاء حوالي الثلث غير راضيات بشكل كامل عن انتظام أو توقيت الوجبات تُعبر هذه المعطيات عن تحسن نسبي في تنظيم الخدمة داخل الإقامة الجامعية، ما ينعكس على راحة الطالبات وتوافق جدولهن الدراسي مع مواعيد الوجبات. ومع ذلك، فإن نسبة الطالبات اللواتي يعانين من تأخر أو عدم انتظام (35.1% إجمالاً بين "لا" وأحيانا") تكشف عن وجود اختلالات تنظيمية أو ضغط عددي قد يؤدي إلى تفاوت في الاستفادة من الخدمة. وقد يرتبط ذلك بعوامل مثل الاكتظاظ، ضعف التنسيق، أو قلة الموارد البشرية، مما قد يؤثر سلباً على الحياة اليومية للطالبة ويزيد من شعورها بالإجهاد أو عدم الانتماء المؤسسي. وبالتالي، تحسين توقيت الوجبات يجب أن يُنظر إليه كجزء من تحقيق العدالة في الخدمات الجامعية وتعزيز الرفاه الاجتماعي للطلبة.

جدول رقم 31: يوضح التزام المطعم الشروط الصحية

النسبة المئوية	التكرار	العينة
67.5%	54	نعم
32.5%	26	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أن 67.5% من الطالبات لاحظن وجود التزام بالشروط الصحية في المطعم الجامعي، بينما عبّرت 31.3% عن عدم ملاحظتهن لهذا الالتزام، وسُجّلت حالة واحدة (1.3%) يبدو أنها إجابة غير واضحة أو خاطئة. هذه الأرقام توضح أن نسبة معتبرة من الطالبات ترى أن الشروط الصحية محترمة، مع بقاء نسبة غير قليلة تلاحظ وجود تقصير أو عدم التزام.

يشير هذا التباين في تقييم الالتزام بالشروط الصحية إلى وجود تفاوت في المعايير الفردية أو في التجارب الشخصية للطالبات. فبينما تلاحظ الأغلبية التزامًا بالشروط الصحية، فإن أكثر من ثلث المستجابات لا يوافقن على ذلك، ما قد يدل على مشكلات متقطعة أو متفاوتة من حيث النظافة، حفظ الأغذية، أو سلوك العمال. هذا الوضع يُبرز أهمية الرقابة الدورية وتحسين التكوين الصحي للعاملين في المطعم، خاصة أن الالتزام بالشروط الصحية ليس فقط مطلبًا خدميًا بل هو أيضًا حق إنساني أساسي مرتبط بالكرامة والوقاية الصحية. الإخلال بهذه الشروط قد يُفضي إلى تراجع الثقة في المؤسسة الجامعية ويُفاقم من الهشاشة الاجتماعية لدى الطالبات القاطنات في الإقامة.

جدول رقم 32: يوضح تقييم جودة الوجبات الغذائية

النسبة المئوية	التكرار	العينة
20.0%	16	ممتازة
20.0%	16	جيدة
35.0%	28	مقبولة
25.0%	20	ضعيفة
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح من خلال الجدول من الطالبات (28 من أصل 80) قِيمَن جودة الوجبات بأنها "مقبولة"، تليها نسبتان متساويتان لكل من "ممتازة" و"جيدة" بـ 20.0% لكل منهما، بينما صنفت 25.0% الوجبات بأنها "ضعيفة". وبذلك، فإن نحو 75% من الطالبات يتوزعن بين تقييم "مقبول" فما فوق، في حين أن ربع العينة ترى أن الجودة ضعيفة، وهو مؤشر على وجود تفاوت واضح في مستوى الرضى تعكس هذه المعطيات تجربة متباينة لدى الطالبات بخصوص جودة الوجبات، والتي تُعدّ عنصرًا أساسيًا في الحياة الجامعية، خاصة بالنسبة للطالبات القاطنات بعيدًا عن أسرهن. فالنسبة المرتفعة التي اعتبرت الوجبات "مقبولة" تعكس حدًا أدنى من الرضا، أما نسبة التقييمات السلبية (25%) فهي تكشف عن احتمالية وجود

مشكلات تتعلق بالتنوع الغذائي، الذوق، القيمة الغذائية، أو حتى ظروف التحضير والتخزين. إن جودة الطعام ترتبط مباشرة بالصحة الجسدية والنفسية للطلبات، كما تؤثر في قدرتهن على التحصيل الدراسي والشعور بالانتماء إلى الوسط الجامعي. من هنا، فإن الاهتمام بجودة الوجبات يُعدّ ضرورة اجتماعية وخدمية تساهم في بناء بيئة جامعية أكثر إنصافاً واستقراراً.

جدول رقم 33: يوضح في إطار رقمنة خدمة الاطعام ان هناك تنظيم جيد

النسبة	التكرار	العينة
71.3	57	نعم
28.7	23	لا
100.0	80	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة (71.3%) من الطالبات يرون أن رقمنة خدمة الإطعام ساهمت في تحقيق تنظيم جيد، وهو ما يعكس إدراكاً إيجابياً لأثر التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات. من الناحية الإحصائية، يُعد هذا مؤشراً واضحاً على فعالية الرقمنة في تسهيل عمليات التسيير، وتقليل مظاهر الفوضى أو التكرار، وتقديم الخدمة بشكل أسرع وأكثر شفافية. في المقابل، يرى 28.7% من المشاركين أن الرقمنة لم تُحدث تنظيماً ملحوظاً، مما يدل على وجود تفاوت في التجربة أو الاستفادة، قد يكون ناتجاً عن صعوبات في التطبيق أو ضعف في التكوين التقني، فتعكس هذه النتائج توجهاً متزايداً نحو قبول الرقمنة كمكوّن أساسي في الحياة اليومية، حتى في القطاعات الخدمية التقليدية مثل الإطعام. هذا القبول يُظهر تحولاً في البنية الاجتماعية نحو ما يمكن تسميته بـ "التحول الرقمي الثقافي"، حيث تُصبح التكنولوجيا وسيلة لتحسين جودة العيش والتنظيم. ومع ذلك، فإن نسبة غير قليلة من الراضين تشير إلى استمرار الفجوة الرقمية، إما بسبب غياب الكفاءة الرقمية أو ضعف البنية التحتية أو مقاومة التغيير، وهو ما يدعو إلى اتخاذ إجراءات مصاحبة للرقمنة، مثل التكوين والتحصين وتكييف الأنظمة مع مختلف الفئات الاجتماعية.

جدول رقم 34: يوضح الاستفادة من المنحة حالياً

النسبة المئوية	التكرار	العينة
85%	68	نعم
15%	12	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

تشير البيانات إلى أن 85.0% من الطالبات صرّحن بأنهن يستفدن من المنحة الجامعية، مقابل 15.0% لا يستفدن منها حالياً. هذا يدل على أن الغالبية الساحقة من الطالبات مسجلات في نظام المنح، ما يعكس تغطية واسعة لهذه الخدمة.

سوسيولوجياً، تعكس هذه النسبة العالية من المستفيدات من المنحة أن المنظومة الاجتماعية الجامعية لا تزال تلعب دوراً مهماً في دعم الطالبات مادياً، وهو ما يُعدّ عنصراً أساسياً في ضمان تكافؤ الفرص في التعليم العالي، خاصة للطالبات من ذوي الدخل المحدود. أما نسبة الطالبات غير المستفيدات (15%) فقد ترجع لأسباب إدارية أو بيروقراطية أو اختلاف في الشروط الاجتماعية والاقتصادية، وهو ما قد يُؤدّد شعوراً باللامعادلة أو التهميش داخل الحرم الجامعي. بالتالي، تظل المنحة الجامعية وسيلة اجتماعية فعالة لتحقيق العدالة التربوية والتمكين الاقتصادي، بشرط أن تُدار بشفافية ومتابعة دقيقة لضمان وصولها إلى مستحقيها الحقيقيين.

جدول رقم 35: يوضح تقييم سهولة إجراءات طلب المنحة

النسبة المئوية	التكرار	العينة
55%	44	سهلة جداً
33.8%	27	متوسطة
11.3%	9	معقدة
100.0%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 55.0% من الطالبات اعتبرن إجراءات طلب المنحة "سهلة جداً"، فيما رأى 33.8% أن الإجراءات "متوسطة" الصعوبة، و 11.3% فقط وصفنها بأنها "معقدة". ما يعني أن أكثر من 88% من العينة ترى أن الإجراءات في حدود السهولة أو المعقولة، وهي نسبة تعكس فعالية نسبية للنظام الإداري الخاص بطلب المنحة.

تُظهر هذه المعطيات أن الغالبية من الطالبات لا تجد صعوبة كبيرة في الوصول إلى الدعم المالي الجامعي، وهو مؤشر إيجابي يدل على بساطة نسبية في البنية البيروقراطية لهذه الخدمة، وقد يعود ذلك إلى تطبيق آليات رقمية أو تطور إداري ملحوظ في إدارة المنح. ومع ذلك، فإن نسبة 11.3% ممن وصفن الإجراءات بـ "المعقدة" تكشف عن وجود فجوة في الفهم أو في القدرة على التعامل مع الشروط أو المنصات الرقمية، ما قد يسلب الضوء على ضرورة توفير مراقبة إدارية أو رقمية، خاصة للطالبات في

المناطق المعزولة أو من الخلفيات الاجتماعية الضعيفة. هذا يبرز أهمية أن تكون الرقمنة شاملة وعادلة وسهلة الوصول حتى لا تتحول من وسيلة تبسيط إلى عائق جديد.

جدول رقم 36: يوضح مدة معالجة الملف

النسبة المئوية	التكرار	العينة
70.0%	56	نعم
30.0%	24	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 70.0% من الطالبات أفدن بأن مدة معالجة ملف المنحة كانت سريعة، مقابل 30.0% يلاحظن أن المعالجة لم تكن سريعة وهذا يعني أن أغلبية الطالبات ترى بأن الإجراءات الإدارية تسير بوتيرة مقبولة أو جيد تعكس هذه النتيجة أن هناك مستوى معيناً من الفعالية والكفاءة داخل الإدارة الجامعية فيما يتعلق بملفات المنحة، وقد يكون ذلك نتيجة لتبني أنظمة رقمية أو تبسيط في المساطر الإدارية. من جهة أخرى، فإن نسبة 30% من الطالبات اللواتي لم يشعرن بسرعة في المعالجة تُنذر بوجود تفاوت في التجربة الإدارية، ربما ناتج عن الضغط الموسمي، نقص الموظفين، أو تفاوت بين الكليات أو الإقامات الجامعية. هذا التفاوت قد يؤثر سلباً على ثقة الطالبات في عدالة وشفافية النظام الإداري، مما يجعل من الضروري العمل على توحيد الأداء وتحسين التواصل حول آجال المعالجة والمتابعة لضمان المساواة بين جميع الطالبات.

جدول رقم 37: يوضح الصعوبات الإدارية في تجديد أو استلام المنحة

النسبة المئوية	التكرار	العينة
42.5%	34	نعم
57.5%	46	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن 42.5% من الطالبات أفدن أنهن واجهن صعوبات في تجديد أو استلام المنحة، بينما 57.5% لم يواجهن أية مشاكل. ما يعني أن نسبة لا يستهان بها من الطالبات تعترضهن

عراقيل إدارية أو تقنية مرتبطة باستمرارية الحصول على المنحة.، تُظهر هذه النتائج أن أكثر من ثلث الطالبات يعانين من خلل أو اضطراب في استمرارية الدعم المالي، وهو ما يمكن أن تكون له آثار نفسية ومادية سلبية، خاصة على الفئات الهشة. الصعوبات قد تعود إلى تعقيد الإجراءات، ضعف التوجيه الإداري، مشاكل تقنية في المنصة الرقمية، أو تأخرات بيروقراطية. كما تعكس هذه النسبة وجود فجوة في الإنصاف الإداري، حيث أن الاستفادة من حق أساسي مثل المنحة لا يزال مرتبطاً بمدى قدرة الطالبة على التنقل بين التعقيدات التنظيمية. هذا يستدعي مراجعة الآليات المسيرة للمنح من حيث الوضوح، التبسيط، والتتبع الرقمي الشفاف، لضمان أن الرقمنة لا تتحول إلى حاجز إضافي بدلاً من أن تكون أداة تسهيل.

جدول رقم 38: يوضح التوقيت المناسب لصب المنحة

النسبة المئوية	التكرار	العينة
37.5%	30	نعم
62.5%	50	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول نلاحظ نسبة 62.5% من الطالبات صرحن بأن المنحة لا تُصَبّ في وقتها المناسب، بينما فقط 37.5% أكدن أن المنحة تصلهن في الوقت المحدد. وهذا يعني أن أغلبية واضحة تعاني من تأخر في صبّ المنحة.

تُعدّ المنحة الجامعية مورداً حيويًا بالنسبة للطالبات، خصوصًا المنحدرات من أسر ذات دخل محدود، وبالتالي فإن تأخرها يشكل تهديدًا مباشرًا لاستقرارهن الاقتصادي والاجتماعي خلال فترة الدراسة. هذه النتيجة (62.5%) تكشف عن ضعف في التسيير الزمني للخدمات الاجتماعية الجامعية، ما قد يؤدي إلى توتر نفسي، اضطرابات في تسيير النفقات، وربما حتى انقطاع غير مباشر عن الدراسة أو الأنشطة البيداغوجية. كما أن هذا التأخر يُفقد النظام الإداري مصداقيته وثقة الطالبات فيه، ويطرح تساؤلات حول فعالية الرقمنة في تسريع الإجراءات إذا لم تكن مصحوبة بإصلاحات تنظيمية عميقة. لذا من المهم أن تلتزم الجهات المسؤولة بمواعيد دقيقة لصبّ المنح كأحد مؤشرات العدالة الاجتماعية والحوكمة الجيدة في الجامعة.

جدول رقم 39: يوضح مدى مساهمة الرقمنة في ضبط عملية صب المنحة

النسبة المئوية	التكرار	العينة
50%	40	نعم
50%	40	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول ان نسبة 50.0% يعتقدن أن نظام الرقمنة ساهم في ضبط عملية صب المنحة، بينما النصف الآخر (50.0%) لا يوافقن على ذلك. هذا التساوي يعكس تبايناً واضحاً في التجربة الفردية والجماعية مع النظام الرقمي.

يكشف هذا الانقسام عن أن الرقمنة لم تحقق بعد إجماعاً حول فعاليتها وعدالتها في تسيير المنح. فبينما يرى نصف الطالبات أن النظام الرقمي سهل التتبع وساهم في تحسين الشفافية والانضباط، يرى النصف الآخر أن المشكلات لا تزال قائمة رغم التحول الرقمي، مثل التأخر، ضعف التفاعل مع الشكاوى، أو غياب إشعارات دقيقة بالمعالجة. هذا يدل على أن الرقمنة وحدها ليست حلاً كافياً ما لم تُرافقها تحسينات في البنية الإدارية، تكوين المستخدمين، وتوفير دعم فني.

النتيجة تُبرز أيضاً فجوة في الثقة يجب معالجتها من خلال تعزيز الشفافية، إتاحة التتبع الرقمي الشخصي، وتفعيل آليات الطعن والمساءلة في حال حدوث تأخر أو خلل.

جدول رقم 40: يوضح نسبة المنحة الجامعية التي تشكل مساعدة انشغالات الطلبة واهتماماتهم

النسبة المئوية	التكرار	العينة
71.3%	57	نعم
28.7%	23	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول نلاحظ ان بنسبة 71.3%، بأن المنحة الجامعية تُساهم فعلياً في تلبية بعض انشغالاتهم واحتياجاتهم، بينما عبّر 28 عن عدم كفاية المنحة أو عدم فعاليتها كمصدر دعم.

تعكس هذه النتيجة أن المنحة تُعتبر أداة دعم أساسية لغالبية الطالبات، خاصة في ظل التحديات الاقتصادية والاجتماعية التي تواجهها الشريحة الطلابية. فهي تُسهم في تخفيف الأعباء المالية المتعلقة بالإقامة، النقل، التغذية، أو حتى المستلزمات الدراسية، مما يمنح الطالبات قدرًا من الاستقلالية الاقتصادية والدافعية للاستمرار في مسارهن الأكاديمي.

ومع ذلك، فإن نسبة 28.7% ممن لا يرون انه المنحة تشكل دعماً مالياً يساعد الطلبة على اكمال مشوارهم الدراسي. هذا يفتح النقاش حول ما إذا كانت المنحة لا تزال تعبّر عن فلسفة العدالة الاجتماعية التي أنشئت من أجلها، أم أنها أصبحت مجرد إجراء تقني لا يُراعي التفاوتات الطبقيّة داخل الجامعة. لذا، فإن تعزيز قيمتها وربطها بمؤشرات غلاء المعيشة يعد من أبرز التوصيات لضمان فاعليتها الاجتماعية.

جدول رقم 41: يوضح نسبة الطالبات التي صرحن بزيادة قيمة المنحة الجامعية

النسبة المئوية	التكرار	العينة
92.5%	74	نعم
7.5%	6	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن 92.5% من الطالبات يرون أن من الضروري رفع قيمة المنحة الجامعية، مقابل 7.5% فقط لا يرون ذلك ضرورياً. هذه النتيجة تُعبّر عن إجماع شبه كلي بين الطالبات حول عدم كفاية القيمة الحالية للمنحة.

تعكس هذه النسبة المرتفعة شعوراً عاماً بـ عدم التناسب بين قيمة المنحة والاحتياجات الفعلية للطالبات، خاصة في ظل ارتفاع تكاليف المعيشة كما تشير إلى أن الطالبات ينظرن إلى المنحة كألية دعم اجتماعي

هذا يعكس أيضاً حساسية الطالبات للعدالة الاقتصادية داخل المؤسسة الجامعية، وقد يُفهم كمؤشر على ضعف السياسة الاجتماعية الحالية في تلبية متطلبات الحياة الجامعية. وبالتالي، تُصبح مراجعة قيمة المنحة أمراً ضرورياً لضمان تكافؤ الفرص و دعم الاستقرار الدراسي

جدول رقم 42: يوضح في إطار الرقمنة تسهيل إجراءات طلب المنحة

النسبة المئوية	التكرار	العينة
91.3%	73	نعم
8.7%	7	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أن 91.3% من الطالبات أكدن أن الرقمنة سهلت إجراءات طلب المنحة، بينما 8.7% فقط لم يلاحظن تحسناً. هذا يدل على نجاح واضح وملحوس لعملية الرقمنة في هذا الجانب الإداري. من الزاوية السوسولوجية، تعكس هذه النتيجة أن التحول الرقمي في الجامعة قد بدأ يوتي ثماره فيما يخص تقليص البيروقراطية وتحسين الوصول إلى الحقوق، مثل المنحة. فالرقمنة أزلت الكثير من العراقيل التقليدية المرتبطة بالإجراءات الورقية، التثقل المتكرر، وانتظار المعالجات اليدوية، مما ساعد على تقليل الفجوة بين الطالب والإدارة.

كما تُشير هذه النسبة المرتفعة إلى ارتفاع الكفاءة الرقمية لدى الطالبات، وقدرتهن على التفاعل مع الأنظمة الإلكترونية، وهو ما يعكس تحسناً في البنية التحتية الرقمية للجامعة أيضاً. ومع ذلك، فإن وجود نسبة صغيرة ما تزال تعاني من التعقيدات يشير إلى ضرورة تعزيز الدعم التقني ومرافقة الطالبات ذوات الصعوبات الرقمية لضمان استفادة شاملة من الرقمنة. هذه النتيجة تبرز كذلك كيف يمكن للإصلاح التكنولوجي أن يُعيد بناء الثقة في الخدمات الجامعية، إذا ما طُبّق بشكل فعّال ومراعي لاحتياجات الطلبة.

جدول رقم 43: يوضح اقتراحات الطالبات حول تحسين نظام المنح الجامعية

النسبة المئوية	التكرار	العينة
93.8%	75	زيادة في قيمة المنحة
6.7%	5	ضبط مواعيد صيها
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح من خلال الجدول أن **93.8%** من الطالبات يقترحن زيادة قيمة المنحة كأولوية لتحسين نظام المنح الجامعية، مقابل **6.7%** فقط ركزن على ضرورة ضبط مواعيد صبتها. هذه المعطيات تؤكد أن قيمة المنحة هي الإشكالية المحورية من وجهة نظر الأغلبية الساحقة للطالبات. هذا التوجه يعكس شعورًا جماعيًا بأن القيمة الحالية للمنحة لا تواكب التحديات الاقتصادية التي تواجهها الطالبات الجامعيات، سواء من حيث تكاليف الدراسة أو المعيشة. المنحة الجامعية، التي يُفترض أن تكون أداة لتكافؤ الفرص، أصبحت في نظر الغالبية غير كافية لتأمين احتياجاتهن الأساسية، ما يجعل رفع قيمتها أحد المطالب الاجتماعية الملحة.

من جهة أخرى، رغم أن اقتراح ضبط مواعيد صب المنحة جاء بنسبة ضئيلة، إلا أنه يُعبّر عن اهتمام بجانب الاستقرار المالي والتخطيط الشخصي، حيث أن التأخر في صرف المنحة يُعرّض بعض الطالبات لصعوبات قد تؤثر على تحصيلهن الدراسي.

مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

في ضوء النتائج الإحصائية المحصلة يمكن القول إن فرضية الدراسة التي تنص على أن "الرقمنة ساهمت في تحسين جودة خدمات الإقامة الجامعية" قد تحققت بدرجة معتبرة حيث أظهرت البيانات أن نسبة 81.3% من الطالبات يرون أن البطاقة المرقمنة قد سهّلت بشكل واضح الحصول على الخدمات، وهو ما يشكل دليلاً مباشراً على أثر التحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الإدارية داخل الإقامة كما عبّر 68.8% من أفراد العينة عن توفر خدمة الإنترنت، وهي من أبرز متطلبات الحياة الجامعية الحديثة ما يعكس استجابة المؤسسة الجامعية لحاجات الطالبات في هذا المجال إلى جانب ذلك، أبدت أغلبية الطالبات رضاها عن جوانب تنظيمية وخدمية أخرى مثل النظافة (72.5%) وتوفر الأمن (73.8%) ما قد يكون انعكاساً غير مباشر لتحسن نظام التسيير الرقمي والمراقبة داخل الإقامة في المقابل أظهرت النتائج أيضاً وجود بعض التحديات التي قد تحد من فعالية الرقمنة على غرار الاكتظاظ داخل الغرف (65%) وضعف تمثيل الأنشطة الترفيهية والثقافية، وهو ما يدل على أن الرقمنة وحدها لا تكفي لضمان جودة شاملة للحياة الجامعية ومع ذلك فإن المؤشرات الإيجابية الغالبة خاصة تلك المتعلقة بسهولة الحصول على الخدمات توفر الإنترنت، وتحسن التنظيم تعزز من مصداقية الفرضية وتؤكد أن الرقمنة قد أحدثت أثراً ملموساً في تحسين نوعية الخدمات المقدمة في الإقامة الجامعية مما يدفع إلى ضرورة مواصلة هذا التحول الرقمي وتوسيعه ليشمل أبعاداً أخرى تهتم الطالب الجامعي.

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

بالاستناد إلى البيانات الإحصائية المعروضة يمكن القول إن فرضية الدراسة التي مفادها أن "الرقمنة ساهمت في تحسين جودة خدمات النقل الجامعي" قد تحققت جزئياً حيث أظهرت النتائج اعتماداً واسعاً على النقل الجامعي من قبل الطالبات بنسبة 62.5%، مع استخدام يومي منتظم لدى أكثر من نصف العينة (57.5%). هذا يُظهر أهمية الخدمة في الحياة الجامعية اليومية ويُعزز من فاعليتها كوسيلة تنقل مؤسسية غير أن هذا الاعتماد لم يكن مصحوباً برضا كامل حيث أظهرت المعطيات وجود نقص في الجوانب التشغيلية والتنظيمية؛ وذلك كان بنسبة 63.7% من الطالبات عن عدم كفاية عدد

الحافلات، و61.3% عن بعد المسافة بين السكن ومحطة النقل، فيما رأى 46.3% أن توفر الحافلات غير منتظم ما يعكس اختلالاً في البنية التحتية للنقل الجامعي.

رغم هذه النقائص، فقد أظهرت النتائج بعض المؤشرات الإيجابية؛ مثل تقييم النظافة بدرجات تتراوح بين جيدة جداً ومقبولة بنسبة تفوق 90%، وتقييم الالتزام بالمواعيد بنسب مرضية تتوزع بين ممتاز، جيد ومتوسط (بنسبة 91.2%)، ما يعكس تحسناً نسبياً في جودة التسيير، والذي قد يكون مرتبطاً جزئياً بالرقمنة غير أن الأمان داخل الحافلات، والذي يعد من المقومات الأساسية لأي خدمة موجهة للطلّاب لم يحظ إلا بتقييم إيجابي من أقل من نصف العينة (47.5%) في حين عبرت النسبة المتبقية عن غيابه أو تذبذبه، وهو ما يمثل نقطة ضعف.

أما على مستوى الاقتراحات، فقد ركزت غالبية الطّالبات (81.3%) على ضرورة زيادة عدد الحافلات كحل أساسي، بينما رأت أقلية (18.8%) أهمية تعديل مواعيت الانطلاق ما يدل على أن التحدي الأكبر لا يكمن في البرمجة الزمنية بل في الاستجابة الكمية لحجم الطلب. وبناء عليه فإن الرقمنة وإن ساعدت في تحسين بعض جوانب الخدمة مثل الانضباط الزمني أو تسهيل الوصول إلى المعلومة، فإن تأثيرها يبقى محدوداً ما لم يدعم بتحسينات مادية ملموسة في البنية التحتية كالرفع من عدد الحافلات وتوسيع شبكة المحطات مع تعزيز عوامل الأمان والراحة وعليه، تؤكد النتائج أن الرقمنة تعد عنصراً مساعداً لكنه غير كاف بمفرده لتحقيق جودة شاملة في خدمات النقل الجامعي ما يستدعي رؤية تكاملية تزوج بين التحديث التكنولوجي والتخطيط الميداني العادل والفعال.

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

استناداً إلى المعطيات الإحصائية وتحليل دلالاتها يمكن القول إن فرضية الدراسة التي مفادها أن "الرقمنة ساهمت في تحسين جودة خدمات الإطعام الجامعي بميدان الدراسة" قد تحققت بدرجة معتبرة، مع تسجيل تفاوتات في مستويات الرضا حسب مختلف المؤشرات فقد أظهرت النتائج أن أغلبية الطّالبات (85.0%) مسجلات في خدمة الإطعام، ما يدل على اعتماد واسع على هذه الخدمة كمورد معيشي أساسي. كما بيّن 82.5% من الطّالبات أن الرقمنة قد حسنت من عملية الدخول إلى المطعم، وهو ما يعتبر دليلاً واضحاً على تأثير إيجابي للرقمنة في تسهيل الوصول وتقليص مظاهر الازدحام والعشوائية.

من جهة أخرى أظهرت نسبة 67.5% من العينة تحسنا عاما في خدمة الإطعام مقارنة بالماضي، وهو ما يعكس إدراكا جماعيا لتحسن الأداء ربما بفعل إدخال الأنظمة الرقمية في التسيير والمراقبة في السياق ذاته أكد 71.3% من الطالبات أن رقمنة خدمة الإطعام ساهمت في تنظيم أفضل لسير العملية ما يعزز من فرضية أن الرقمنة لعبت دورا ملموسا في الحد من الفوضى وتحسين الكفاءة.

غير أن هذا التحسن لم يكن شاملا، إذ تبين أن جوانب الجودة والظروف الصحية لا تزال بحاجة إلى مزيد من التطوير؛ فحوالي 25.0% من الطالبات وصفن جودة الوجبات بأنها "ضعيفة"، و32.5% لم يلاحظن التزاما بالشروط الصحية كما اعتبرت 11.3% أن نظافة قاعة الطعام "ضعيفة". هذا يشير إلى أن الرقمنة رغم مساهمتها في تحسين البعد التنظيمي، لم تتمكن بمفردها من معالجة جميع أوجه القصور المرتبطة بالموارد البشرية، الرقابة، أو نوعية المواد الغذائية.

أما على مستوى توقيت الوجبات، فقد عبرت 65.0% من الطالبات عن رضاهن، في حين أن أكثر من الثلث أفدن بعدم حصولهن على الوجبات في الوقت المناسب دائما ما يكشف عن مشاكل تنظيمية ما زالت قائمة ومع أن الرقمنة سهلت بعض الجوانب، فإن ضمان جودة الخدمة يتطلب معالجة أعمق تشمل العنصر البشري والموارد المادية.

بناء عليه، فإن النتائج تؤكد أن الرقمنة أسهمت في تحسين جزئي ولموس لخدمة الإطعام الجامعي، خاصة في الجوانب المتعلقة بالتنظيم واللوج، لكنها تبقى غير كافية لتحقيق جودة شاملة دون تكاملها مع إصلاحات ميدانية تشمل البنية التحتية، الموارد الغذائية، والتكوين المهني للعمال. وعليه، يُستحسن تبني مقاربة مزدوجة: رقمية وإنسانية، لتحقيق خدمة إطعام أكثر عدالة وكفاءة واستجابة لتطلعات الطالبات.

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

بالاعتماد على النتائج الإحصائية والمعطيات السوسيوولوجية المستخلصة من الجداول (من 34 إلى 43) يمكن القول إن فرضية: "ساهمت الرقمنة في تحسين جودة خدمات المنحة الجامعية بميدان الدراسة" قد تحققت نسبيا خاصة من حيث تبسيط الإجراءات وسرعة معالجة الملفات كما أظهرت النتائج أن نسبة 91.3% من الطالبات يصرحن أن الرقمنة سهّلت طلب المنحة كما صرّحت 70% منهن بأن مدة المعالجة كانت سريعة هذه الأرقام تعكس فعالية نسبية للتحويل الرقمي في تخفيف

البيروقراطية وتمكين الطالبات من الوصول السلس إلى حقوقهن ومع ذلك تكشف بعض المؤشرات الأخرى عن وجود اختلالات مستمرة في منظومة المنح أبرزها تأخر صب المنحة الذي أقرت به 62.5% من الطالبات إضافة إلى نسبة 50% فقط من العينة ترى أن الرقمنة ساهمت فعليا في ضبط عملية الصب، مما يشير إلى أن التحسينات لم تكن شاملة أو متساوية كذلك فإن 42.5% من الطالبات أشرن إلى وجود صعوبات في تجديد أو استلام المنحة ما يعكس محدودية تأثير الرقمنة إذا لم ترافقها إصلاحات تنظيمية ومتابعة إدارية فعالة ومن ثم يمكن الاستنتاج أن الرقمنة لعبت دورا إيجابيا في تحسين جودة الخدمات المرتبطة بالمنحة الجامعية.

مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

أظهرت نتائج هذه الدراسة توافقاً ملحوظاً مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الرقمنة وتحسين جودة الخدمات سواء في السياق العمومي أو الجامعي فقد أكدت دراسة فوزية صادقي (2021) أن الرقمنة تساهم في تقليص البيروقراطية وتحسين فعالية الخدمة العمومية من خلال توفير بيئة رقمية متكاملة تعتمد على التكنولوجيا والبنية التحتية وتكوين المواطن وهو ما يتقاطع مع نتائج هذه الدراسة التي أظهرت أن الرقمنة ساهمت في تحسين جودة خدمات الإقامة الجامعية عبر تسريع الإجراءات وتحقيق رضا الطالبات كما دعمت نتائج دراسة حنان أبو دية (2022) هذه الرؤية، حيث بينت أن النظام الرقمي ساهم في تعزيز العدالة والرضا لدى متلقي الخدمة، وهو ما يعكس نجاح الرقمنة في تحقيق الإنصاف والفعالية وفي المقابل أظهرت دراسة سامية تيلولت وعلي بختيتي (2023) أن بعض الخدمات الجامعية ما تزال تشكل عائقاً أمام التحصيل العلمي ما يشير إلى أن الرقمنة وحدها لا تكفي إذا لم تدعم بتحسينات في مضمون الخدمة نفسها أما دراسة مسعد الله رشيد وقاشي خالد (2020) فقد بينت بوضوح الأثر الإيجابي لتطبيقات التعليم الرقمي على تصنيف الجامعة وتكوين الأساتذة ما يبرز البعد التكويني والتوصلي للرقمنة في المؤسسات الجامعية وبناء على ما سبق فإن نتائج هذه الدراسة تتقاطع مع الأدبيات السابقة في تأكيد الدور المحوري للرقمنة في تطوير الخدمات، مع ضرورة مراعاة العوامل البنوية والتنظيمية لضمان فاعليتها.

مناقشة نتائج في ضوء المقاربة النظرية:

في ضوء المقاربة البنائية الوظيفية تظهر نتائج الدراسة أن الرقمنة أدت دورا بنويا واضحا في إعادة تشكيل هيكل الخدمات الجامعية حيث ساهمت في تنظيم الإجراءات وتقليل التداخلات الإدارية خاصة في مجالات الإطعام والنقل والمنح ومن حيث الوظيفة فقد عززت الرقمنة من كفاءة الأداء وساهمت في تحسين نوعية الخدمات من خلال تسريع المعالجة، تعزيز الشفافية مما يعكس الوظائف الظاهرة للنظام الرقمي كما تجلت الوظائف الكامنة في ترسيخ ثقافة رقمية لدى الطالبات ودفعهن نحو التفاعل مع بيئة جامعية أكثر حداثة وبالتالي تعد الرقمنة داخل الجامعة بنية تنظيمية ناشئة تؤدي وظائف متعددة تضمن استقرار المؤسسة وتحقيق أهدافها الخدمية والاجتماعية في آن واحد وهو ما يتماشى مع الطرح النظري للبنائية الوظيفية.

خلاصة الفصل الثالث:

استعرض هذا الفصل أهم النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية، التي أُجريت على عينة من طلبة إقامة "سويسي زوبنة" ببرج بوعريريج، بهدف الكشف عن دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية. وقد بينت النتائج تحقق بعض الفرضيات جزئياً، حيث تم تسجيل تحسن ملحوظ في بعض الخدمات بفضل اعتماد الوسائل الرقمية، لا سيما فيما يخص خدمات التسجيل والمنحة، بينما ظلت خدمات أخرى كالنقل والإطعام بحاجة إلى تطوير أكبر في الجانب الرقمي.

كما أظهرت المقارنة بين نتائج الدراسة والدراسات السابقة توافقاً في التوجه العام، مما يعزز مصداقية النتائج. ومن جهة أخرى، ساهمت المقاربة النظرية المعتمدة في تفسير النتائج بشكل متكامل، حيث أوضحت أن نجاح الرقمنة يرتبط بمدى تناغم العناصر المكونة للنظام الجامعي (بشري، تقني، تنظيمي).

وعليه، يؤكد هذا الفصل أن الرقمنة تشكل أداة فعالة لتحسين الخدمات الجامعية

الخاتمة

الخاتمة:

في ضوء ما تم عرضه وتحليله تطرقنا فيه لموضوع دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية يمكن القول ان الرقمنة أصبحت من اساسيات التعليم العالي والبحث العلمي ولا بد من تطبيقها على سائر الجامعات لمواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية حاجبات الطلبة بشكل سريع وفعال بدرجات متفاوتة لتسهيل الإجراءات الإدارية والتنظيمية مما انعكس إيجابا على رضى الطلبة وتوجهاتهم نحو الخدمات المقدمة من طرف الجامعة فقد أبرزت نتائج الدراسة أن استخدام الأدوات والتقنيات الرقمية ساهم بشكل واضح في تسهيل العمليات الإدارية، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للطلبة، خاصة في مجالات الإيواء، النقل، الإطعام، والمنح.

كما بينت التحليلات أن الرقمنة أسهمت في رفع مستوى رضا الطلبة وتقليص الوقت والجهد في إنجاز مختلف المعاملات وهو ما يعكس فعالية التوجه نحو الرقمنة كخيار استراتيجي لمواكبة التحولات الراهنة في قطاع التعليم العالي. إلا أن هذا التحول لا يزال يواجه بعض التحديات، على غرار نقص التكوين الرقمي، وضعف بعض البنى التحتية، وعدم تجانس تطبيقات الرقمنة بين مختلف المصالح الجامعية.

وفي الختام فإن الرقمنة ليست فقط أداة لتحسين الخدمات بل تمثل فرصة لإعادة بناء منظومة جامعية أكثر كفاءة، شفافية، وجودة، بما يضمن تحقيق التنمية البشرية والمعرفية المنشودة.

التوصيات:

وانطلاقا مما سبق توصي الدراسة بضرورة:

1. ضمان الامن المعلوماتي للبيانات الخاصة بالطلبة وتطوير أنظمة حماية فعالة لتفادي الاختراق او ضياع المعطيات.

2. توفير برامج تدريبية متخصصة لفائدة الموظفين والطلبة في مجال التعامل مع النظم الرقمية.

3. إشراك مختلف الشركاء الجامعيين في تطوير التطبيقات الرقمية بما يتلاءم مع احتياجاتهم الحقيقية.

4. تشجيع الطلبة على استخدام الوسائل الرقمية في التفاعل مع مختلف الخدمات الجامعية وذلك من خلال حملات توعية وتحفيز.

وبذلك يمكن القول إن الرقمنة لا تمثل مجرد خيار تكنولوجي بل هي مسار استراتيجي يفرض نفسه كشرط أساسي للارتقاء بجودة الخدمات الجامعية وتحقيق التميز المؤسسي في ظل اقتصاد المعرفة والمجتمع الرقمي.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

1. ابن منظور، لسان العرب، تحقيق: عبد الله علي الكبير، ج4، دار المعارف، القاهرة، 1981م.
2. احمد فلوح سناء عبيدي، درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية دراسة ميدانية مجلة المعيار المجلد العاشر العدد4، 2019.
3. اميرة مكناسي صونيا قاسمي، مشكلات البيداغوجية وتأثيرها على التحصيل الأكاديمي لدى الطالب الجامعي مجلة جامعة الأمير عبد القادر العلوم الإسلامية المجلد 34 العدد02 قسنطينة _الجزائر 2020.
4. بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية العدد الخاص الملتقى الافتراضي الدولي الحكومة الالكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، 2021، الطارف.
5. بلبخاري سلمى، مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات للطلبة السنة الثالثة جامعة 08 ماي 1945 قالمة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية قسم العلوم التجارية 2016_2017.
6. بن أحمد الحاج، التزامات الأطراف وجزاء الإخلال بها في عقود نقل التكنولوجيا على ضوء الأعراف السائدة، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، العدد الثالث، المجلد 1، الأغواط.
7. بن قايد فاطمة الزهرة مداخلة بعنوان تعزيز قدرة الطالب الجامعي على تحقيق ابعاد التنمية المستدامة للاقتصاد الوطني جامعة برج بوعريريج، مخبر بحث الدراسات اقتصادية للمناطق الصناعية في ظل الدور الجديد للجامعة LIZINRU الجزائر.
8. حنان أبودية، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية الحالة الدراسيةCALL CENTER فلسطين 2022.
9. ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، أساليب البحث العلمي الأسس النظرية والتطبيق العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط4، 2010.
10. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، زاعياش للطباعة والنشر، ط4، الجزائر العاصمة، 2012.

11. رواش رابح صبرينة خام الله، دور حلقات الجودة في إنجاح نظام إدارة الجودة الشاملة العدد الثالث والخاص بفعاليات المؤتمر الدولي المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة.
12. زينب فرج الله بن صويلح ليليا، التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشري مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية المجلد 06 العدد 02 السنة 2021 الجزائر.
13. سحر حسني احمد السيد نايل، دراسة تقييمية لتسويق الخدمات الجامعية في ضوء إدارة الجودة الشاملة بالجامعات المصرية دراسات عربية في التربية وعلم النفس ASEP العدد الحادي والستون الجزء الثاني 2015.
14. سعد سملنات المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار الكتاب الجامعي، الامارات العربية المتحدة، 2020.
15. عبد المجيد سامي واخرون معجم مصطلحات علم النفس ط4 دار الكتاب المصري للنشر والتوزيع القاهرة 1998.
16. العلمي فريدة رواجي رزيقة، دور الجامعة بين جدلية انتاج المعرفة وتحقيق الأهداف المطلوبة من المجتمع مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية المجلد الأول، 2017.
17. علي عبد الرزاق جبلي واخرون علم الاجتماع العام دار المعرفة الجامعية 2001.
18. عويسي ايمان، مطبوعة محاضرات مقياس تصميم وبناء أدوات البحث العلمي، معهد التربية البدنية والرياضية، جامعة الجزائر 3، سنة 2020.
19. عيسى يونس، سامية شينار، عائشة عماري، العينة واسس المعاينة في البحوث الاجتماعية، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 07، العدد 02، 2021.
20. لخضر مداح، الجامعة أساس وخدمة المجتمع مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية، الجلفة.
21. مجدوب لامية، مناهج البحث العلمي، مطبوعة بيداغوجية محاضرات القيت على طلبة السنة أولى جذع مشترك في مقياس المنهجية، 1945، قالمة، 2020_2021.
22. محمد عاطف غيث قاموس علم الاجتماع دار المعرفة الجامعية الإسكندرية 1997.

23. منى عتيق، الطلبة الجامعيون بين تطور المستقبل وتأسيس الهوية الاجتماعية مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية عدد خاص الملتقى الدولي الاول حول الهوية والمجالات الاجتماعية في ظل التحولات السوسيوثقافية في المجتمع الجزائري عنابة.
24. مهري سهيل المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات تخصص اعلام مهني وتقني جامعة منتوري 2005.
25. نور الدين زمام، صباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد الحادي عشر، 2013، بسكرة، الجزائر.

قائمة الملحق

الملحق 01: استمارة المذكرة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريش -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص
علم الاجتماع تنظيم وعمل

دور الرقمة في تحسين جودة الخدمات الجامعية دراسة ميدانية بكلية العلوم
الاجتماعية والإنسانية

في إطار التحضير لإعداد مذكرة ماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل وقد اعتمدت في هذا الاستبيان الذي يهدف الى معرفة دور الرقمة في تحسين جودة الخدمات الجامعية دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية سويسبي زوبينة.

لعلمكم ان معلومات هذه الاستمارة ان تستخدم لأغراض البحث العلمي ووفق اخلاقيته لذا نرجوا منكم الإجابة بكل صدق وموضوعية لان صلاحية البحث سيتم تحديدها بناء على اجاباتكم.

- ضع علامة (X) في الخانة المناسبة:

تحت اشراف الاستاذ

إعداد الطالبة

- لعوارم مهدي

- بوعافية نسرين

السنة الجامعية: 2025/2024

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- العمر

- من 18 سنة الى غاية 22 سنة
 من 23 سنة الى غاية 27 سنة

2- الحالة الاجتماعية

- أعزب
 متزوج
 مطلق

3- المستوى التعليمي

- أولى ليسانس ثانية ليسانس ثالثة ليسانس أولى ماستر ثانية ماستر

4- الكلية:

المحور الثاني: ساهمت الرقمنة في تحسين جودة خدمات الإقامة الجامعية

5- بمجرد التحاقك بالجامعة هل واجهتك صعوبة في اعداد وثائق الخدمات الجامعية؟

- نعم
 لا

6- هل تعتقد ان الحصول على بطاقة مرقمنة سهل عملية الحصول على الخدمات وفق ما تتصوره؟

- نعم
 لا

7- هل وجدت الإقامة في حالة؟

- نظافة
 تنظيم جيد
 وسائل خاصة بالإقامة

8- هل يتوفر الامن الدائم في الإقامة؟

- نعم
 لا

9- كيف تقيم اقامتك في الغرفة

- ممتازة
 جيدة
 مقبولة
 ضعيفة

10- هل هناك نظافة على مستوى المرافق العامة؟

نعم
 لا

11- هل تتوفر الإقامة على خدمات مناسبة؟

انترنت
 أنشطة الترفيهية
 مكتبة المطالعة

12- هل شكلت علاقات اجتماعية (أصدقاء) داخل الإقامة الجامعية؟

نعم
 لا

13- ها ساهمت الإقامة الجامعية في تحسين التحصيل الدراسي؟

نعم
 لا

14- هل هناك اكتظاظ على مستوى الغرفة؟

نعم
 لا

15- هل ترغبى البقاء في الإقامة طيلة مدة الأسبوع؟

نعم
 لا

المحور الثالث: ساهمت الرقمنة في تحسين جودة خدمات النقل الجامعي

16- هل تستعمل النقل الجامعي؟

نعم
 لا

17- كم مرة تستخدم النقل الجامعي في الأسبوع؟

يوميا
 من حين الى آخر
 نادرا

18- كيف تقيم توفر حافلات النقل الجامعي؟

متوفرة دائما

- متوفرة أحيانا
 قليلة جدا

19- كيف تقيم احترام الحافلات لمواعيد الانطلاق؟

- ممتاز
 جيد
 متوسط
 ضعيف

20- هل المسافة بين مكان سكنك وأقرب محطة نقل جامعي مناسبة؟

- نعم
 لا

21- كيف تقيم نظافة الحافلات؟

- جيد جدا
 جيدة
 مقبولة
 ضعيفة

22- هل يتوفر الامن والأمان داخل النقل الجامعي؟

- نعم
 لا
 أحيانا

23- هل ترى ان عدد الحافلات كافي لتغطية الطلبة؟

- نعم
 لا

24- ماذا تقترح لتحسين ظروف النقل الجامعي؟

- الزيادة في عدد الحافلات
 تعديل التوقيت الزمني للانطلاق

المحور الرابع: ساهمت الرقمنة في تحسين جودة خدمات الاطعام الجامعي

25- هل انت مسجل في خدمات الاطعام؟

- نعم
 لا

26- هل طريقة الرقمنة حسنت خدمة الدخول الى المطعم الجامعي؟

نعم
 لا

27- هل تعتقد ان الرقمنة هي السبيل لتحسين ظروف الطالب الجامعي؟

نعم
 لا

28- هل تعتقد ان خدمة الاطعام تحسنت مقارنة مع السابق؟

نعم
 لا

29- كيف تقيم نظافة قاعة الطعام؟

ممتازة
 جيدة
 مقبولة
 ضعيفة

30- من خلال اقامتك هل تحصل على الوجبات في وقت مناسب؟

نعم
 لا
 أحيانا

31- هل تلاحظ التزام المطعم الشروط الصحية؟

نعم
 لا

32- كيف تقيم جودة الوجبات الغذائية؟

ممتازة
 جيدة
 مقبولة
 ضعيفة

33- في إطار رقمنة خدمة الاطعام هل تلاحظ ان هناك تنظيم جيد؟

نعم
 لا

المحور الخامس: ساهمت الرقمنة في تحسين جودة خدمات المنحة الجامعية

34- هل تستفيد من المنحة حالياً؟

نعم
 لا

35- كيف تقيم سهولة إجراءات طلب المنحة؟

سهلة جداً
 متوسطة
 معقدة

36- هل كانت مدة معالجة ملفك سريعة؟

نعم
 لا

38- هل واجهت صعوبات إدارية في تجديد أو استلام المنحة؟

نعم
 لا

هل المنحة تصب في وقتها المناسب؟

نعم
 لا

39- هل نظام الرقمنة ساهم في ضبط عملية صب المنحة الجامعية؟

نعم
 لا

40- هل المنحة الجامعية تشكل مساعدة الانشغالات أو اهتمامات الطلبة؟

نعم
 لا

41- هل تعتقد انه من الضروري زيادة في قيمة المنحة الجامعية؟

نعم
 لا

42- هل تم في إطار الرقمنة تسهيل إجراءات طلب المنحة؟

نعم
 لا

43- ماهي اقتراحاتك لتحسين نظام المنح الجامعية؟

- الزيادة في قيمة المنحة
- ضبط مواعيد صبها
- إعطاء منح للمتفوقين