

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان علوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة علوم تجارية

تخصص: تسويق خدمات

بعنوان

اثر المنصة الرقمية **PROGRESS** في تحسين جودة الخدمات الجامعية

دراسة ميدانية للإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بجامعة غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص تسويق خدمات

من إعداد الطالب: كوريا أحمد ياسين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الصفة	الجامعة	الإسم و اللقب
مشرفا ومقررا	جامعة غرداية	د. عبيدي فتيحة
رئيسة لجنة	جامعة غرداية	د. بهاز لويزة
مناقش	جامعة غرداية	د. ثامر محمد البشير

السنة الجامعية 2024/2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان علوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة علوم تجارية

تخصص: تسويق خدمات

بعنوان

اثر المنصة الرقمية **PROGRESS** في تحسين جودة الخدمات الجامعية

دراسة ميدانية للإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بجامعة غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص تسويق خدمات

من إعداد الطالب: كوريا أحمد ياسين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم و اللقب	الجامعة	الصفة
د. عبيدي فتيحة	جامعة غرداية	مشرفة و مقرا
د. بهاز لويزة	جامعة غرداية	رئيسة لجنة
د. ثامر محمد البشير	جامعة غرداية	مناقش

السنة الجامعية 2024/2023

اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَبَارِكْ عَلَى نَبِيِّنَا مُحَمَّدٍ

إهداء

بسم الله العزيز الحكيم ونبيه الكريم

أهدي عملي هذا إلى كل من ساعدني وأخذ بيدي إلى طريق النجاح. إلى من قال في حقها
الله عز وجل

(وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا)

سورة الإسراء، الآية 24

إلى أمي الغالية وإلى أبي العزيز - أطال الله في عمرهما إن شاء الله -
وإلى فقيدي وروحي ومن إشتاق إليه فؤادي جدي رحمه الله " جلول كوريا "
كما أهديه إلى أختي : بسمة كوريا

وإلى كل عائلتي الكبيرة، خاصة صديقي قواسم محمد

وإلى كل من لم يتسنى لي ذكرهم

شكر و عرفان

أول من يشكر ويحمد أنا الليل وأطراف النهار، هو العلي القهار الأول والآخِر والظاهر و الباطن، الذي أغرقنا بنعمه التي لا تحصى، وأغدق علينا برزقه الذي لا يدنى، وأنار دروبنا . فله جزيل الحمد والثناء العظيم، هو الذي أنعم علينا إذ أرسل فينا عبده ورسوله محمد بن عبد الله عليه أزكى الصلوات و أطهر التسليم، أرسله بقرآنه المبين، فعلمنا ما لم نعلم، وحثنا على طلب العلم أينما وجد.

لله الحمد كله و الشكر كله أن وفقنا وألهمنا الصبر على المشاق التي واجهنا الإنجاز هذا العمل المتواضع

و الشكر موصول إلى كل معلم أفادنا بعلمه، من أولى المراحل الدراسية حتى هذه اللحظة كما نرفع كلمة شكر إلى الدكتورة المشرفة "عبيدي فتيحة" ، التي ساعدتني على إنجاز هذه المذكرة

وأشكر مدير الإقامة الجامعية 1000 سيرير ذكور بولاية غرداية أ.ميدان عبد الرزاق ،

كما أشكر كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد ، ونشكر كل الأساتذة وعمال قسم العلوم التجارية

الملخص:

تناولنا في هذه الدراسة أثر المنصات الرقمية ودورها في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة من خلال نظام المعلومات PROGRESS ، من خلال معالجتنا للإشكالية التالية: ماهو أثر المنصة الرقمية PROGRESS في تحسين جودة الخدمات الجامعية؟"، حيث تمت الدراسة في الإقامة الجامعية 1000 سرير -ذكور- بولاية غردية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد في جمع المعلومات على إستمارة الإستبيان الإلكترونية كأداة لإستقصاء و جمع آراء و إجابات الطلبة، وبعد جمع البيانات تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS V.26.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: هناك دور كبير و فعال للمنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة من خلال منصة PROGRESS ، وكذا أظهرت النتائج أن هناك دور لمنصة PROGRESS في تسهيل وتبسيط التسجيلات البيداغوجية والتسجيلات في الإقامة الجامعية للطلاب مما إختصر الوقت والجهد على كل من الطالب والموظف إلا أن هناك نقائص وشكاوي في هذه المنصة.

الكلمات المفتاحية:

منصات رقمية، جودة الخدمة، خدمات جامعية، منصة PROGRESS

ABSTRACT:

We have done in This study the effect and impact of the digital platform and its role at improving the good tasks given at the university through the system PROGRESS while treating the following problems: «what is the effect of the digital platform progress in proving good quality of university services? "A study has been done at the university of Ghardaïa 1000 bed (boys) and to reach the goals of the study, we collected information and relied on the electronic questionnaire form as a survey tool and collecting the answers, opinions of students, After gathering the facts (data) using many statistical methods using the statistical package for the sciences program SPSS V26.

The study ended at the following results: There is a great and effective role for digital platforms in improving the high quality of services given at the university through the Progress platform and also the result said that there is a role for Progress Platform in facilitating and simplifying the pedagogic registrations and registrations on the University residence, which gains and wins time and effort for both students and workers, but there are Complaints and shortcomings.

The Key words:

Digital platforms, Quality of service, Quality of university services, PROGRESS platform

الصفحة	المحتوى
	إهداء
	كلمة شكر
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
	الفصل الأول : الأدبيات و الدراسات السابقة للمنصات الرقمية و جودة الخدمات الجامعية
08	تمهيد
09	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمنصات الرقمية و جودة الخدمات الجامعية
09	المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للمنصات الرقمية
09	الفرع الأول: المنصات الرقمية تعريفها و أهميتها
10	الفرع الثاني: خصائص المنصات الرقمية
11	الفرع الثالث: أبعاد المنصات الرقمية
12	الفرع الرابع: مزايا و معوقات المنصات الرقمية
13	المطلب الثاني مدخل مفاهيمي لجودة الخدمات الجامعية
13	الفرع الأول: قطاع الخدمات الجامعية تعريف و نشأة والتطور
14	الفرع الثاني: مفاهيم حول جودة الخدمات الجامعية

قائمة المحتويات

19	الفرع الثالث: ماهية جودة الخدمات
22	الفرع الرابع : قياس جودة الخدمات
28	الفرع الخامس: مفهوم جودة الخدمات الرقمية و مقياسها وخصائصها
31	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
31	المطلب الأول: الدراسات العربية
31	الفرع الأول: المنصات الرقمية
32	الفرع الثاني: جودة الخدمات الجامعية
33	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
33	الفرع الأول: المنصات الرقمية
35	الفرع الثاني: جودة الخدمات الجامعية
36	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
39	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
41	تمهيد
42	المبحث الأول: دراسة ميدانية للإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بولاية غرداية
42	المطلب الأول: منصة Progress
42	الفرع الأول: تعريف منصة Progress
43	الفرع الثاني: مجالات تطبيق المنصة الرقمية Progress
44	الفرع الثالث: إستخدام الطالب للمنصة
44	المطلب الثاني: الإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بغرداية

قائمة المحتويات

44	الفرع الأول: التعريف بالإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بغرداية
45	الفرع الثاني: الخدمات المقدمة من طرف الإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بغرداية
46	الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للإقامة
46	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية ومناقشة نتائج الدراسة
47	المطلب الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
47	الفرع الأول: طريقة الدراسة
47	الفرع الثاني: أداة الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
50	المطلب الثاني: تحليل النتائج العامة لدراسة
50	الفرع الأول: مناقشة فرضيات الدراسة
53	الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بخصائص مستجوبي الدراسة
57	المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة
57	الفرع الأول: المنصات الرقمية Progress
64	الفرع الثاني: جودة الخدمات الجامعية
66	المطلب الرابع: مناقشة نتائج الدراسة
74	خلاصة الفصل
76	الخاتمة
81	المصادر و المراجع
86	الملاحق

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01-01	الفرق بين الدراسات السابقة والدارسات الحالية	36
01-02	مقياس ليكارت الخماسي	49
02-02	مقياس تحليل إجابات الإستبيان	50
03-02	إختبار الثبات الإستبيان	51
04-02	قيمة معامل الارتباط بين المتغير التابع و المستقل	52
05-02	مستجوبي الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	53
06-02	مستجوبي الدراسة حسب متغير العمر	54
07-02	مستجوبي الدراسة حسب متغير عدد السنوات التي قضيتها في الإقامة	55
08-02	مستجوبي الدراسة حسب متغير عدد أيام المبيت في الإقامة أسبوعيا	56
09-02	النتائج المتعلقة بإتجاه المستجوبين حول فقرات بعد الموقع الإلكتروني	58

59	النتائج المتعلقة بإتجاه المستجوبين حول فقرات بعد الخصوصية	10-02
60	النتائج المتعلقة بإتجاه المستجوبين حول فقرات بعد الإستجابة	11-02
61	النتائج المتعلقة بإتجاه المستجوبين حول فقرات بعد الأمان	12-02
63	النتائج المتعلقة بإتجاه المستجوبين حول فقرات بعد التفاعل	13-02
64	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور المنصات الرقمية Progress	14-02
65	النتائج المتعلقة بإتجاه المستجوبين حول فقرات محور جودة الخدمات الجامعية	15-02
67	يوضح تحليل الإنحدار البسيط لأثر المنصات الرقمية Progress في تحسين جودة الخدمات الجامعية	16-02
69	يوضح تحليل معامل الإرتباط الخطي بين المنصات الرقمية و بعد الموقع الإلكتروني	17-02
70	يوضح تحليل معامل الإرتباط الخطيين المنصات الرقمية Progress و بعد الخصوصية	18-02
71	يوضح تحليل معامل الإرتباط الخطيين المنصات الرقمية Progress وبعد الإستجابة	19-02
72	يوضح تحليل معامل الإرتباط الخطيين المنصات الرقمية Progress وبعد الأمان	20-02
73	يوضح تحليل معامل الإرتباط الخطيين المنصات الرقمية Progress وبعد التفاعل	21-02

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
21	تعريف للجودة	(01-1)
26	نموذج الفجوة	(01-1)
28	التطور نحو الخدمات الرقمية	(03-1)
43	شكل يوضح أطوار نظام Progrès	(01-2)
46	الهيكل التنظيمي للإقامة	(02-2)
55	التوزيع التكراري للأفراد(مستجوبي) الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	(03-2)
54	التوزيع التكراري للأفراد(مستجوبي) الدراسة حسب متغير العمر	(04-2)
55	التوزيع التكراري للأفراد(مستجوبي) الدراسة حسب متغير عدد سنوات التي قضيتها في الإقامة	(05-2)
56	التوزيع التكراري للأفراد(مستجوبي) الدراسة حسب متغير عدد أيام المبيت في الإقامة أسبوعيا	(06-2)

الرقم	عنوان الملاحق
01	ملحق لمنصة Progress
02	هيكل التنظيمي للإقامة
03	إستمارة الإستبيان
04	قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان
05	الإستبيان النهائي
06	معامل الثبات محور الإستبيان (ألفاكرونيباخ)
07	إختبار الإرتباط لمحاور الإستبيان
08	جداول التكرار المطلقة و النسبية للمتغيرات الوظيفية
09	جدول إتجاهات إجابات المستجوبين حسب محور المنصات الرقمية
10	جدول إتجاهات إجابات المستجوبين حسب محور جودة الخدمات الجامعية
11	نتائج إختبار نتائج الفرضية الرئيسية
12	نتائج إختبار نتائج الفرضية الأولى
13	نتائج إختبار نتائج الفرضية الثانية
14	نتائج إختبار نتائج الفرضية الثالث
15	نتائج إختبار نتائج الفرضية الرابع
16	نتائج إختبار نتائج الفرضية الخامس

حقائق

توطئة:

أصبحت عصرنة الإدارة من الأولويات التي تطمح لها الدول خاصة في الوطن العربي لما شهدته تكنولوجيا المعلومات من انتشار و أخذ أبعاد أعمق اذ ترى ان عصرنة إدارتها تكمن في التوجه نحو التكنولوجيا الإدارية و التطلع إلى أنظمة إدارية رقمية إلكترونية و التحول نحو تطبيق إدارة عصرية رقمية لما ينتج عنه من سرعة في أداء المهام والخدمات الإدارية و هو ما تسعى اليه كل المؤسسات و المنظمات على اختلاف نشاطاتها لرفع كفاءتها في تقديم خدماتها.

ويعتبر قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من أهم القطاعات التي سارعت الجزائر إلى عصرنة إدارتها وخدماتها، معتمدة على أحدث التطورات في مجال المعلومات والاتصال فتبنت مؤسسات التعليم العالي فكرة المنصات الرقمية وهي التي ينطلق منها إستخدام التكنولوجيا الحديثة وشبكة الأنترنت. ويتجاوز مفهوم المنصة الرقمية مفهوم ميكنة اقسام العمل الداخلية للجامعة و الإقامة الجامعية بل مفهوم تكامل البيانات و المعلومات بين الأقسام و التوجه الدقيق لسياسات و خطط عمل الجامعة الجزائرية لتحقيق أهدافها و توفير المرونة اللازمة لاستجابة للمتغيرات باستمرار داخليا و خارجيا.

أولا: الإشكالية

ما هو أثر المنصة الرقمية PROGRESS في تحسين جودة الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بجامعة غرداية؟

- لتبسيط هذه الإشكالية قمنا بطرح التساؤلات التالية:
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الموقع الإلكتروني في الإقامة الجامعية بغرداية عند مستوى المعنوية 0.5 ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الخصوصية في الإقامة الجامعية بغرداية عند مستوى المعنوية 0.5؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الإستجابة في الإقامة الجامعية بغرداية عند مستوى المعنوية 0.05 ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الأمان في الإقامة الجامعية بغرداية عند مستوى المعنوية 0.5؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية Progress و بعد التفاعل في الإقامة الجامعية بغرداية عند مستوى المعنوية 0.5؟.

ثانيا: الفرضيات

يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة إلى إثبات صحة مجموعة من الفرضيات و المتمثلة في:

الفرضية الرئيسية :

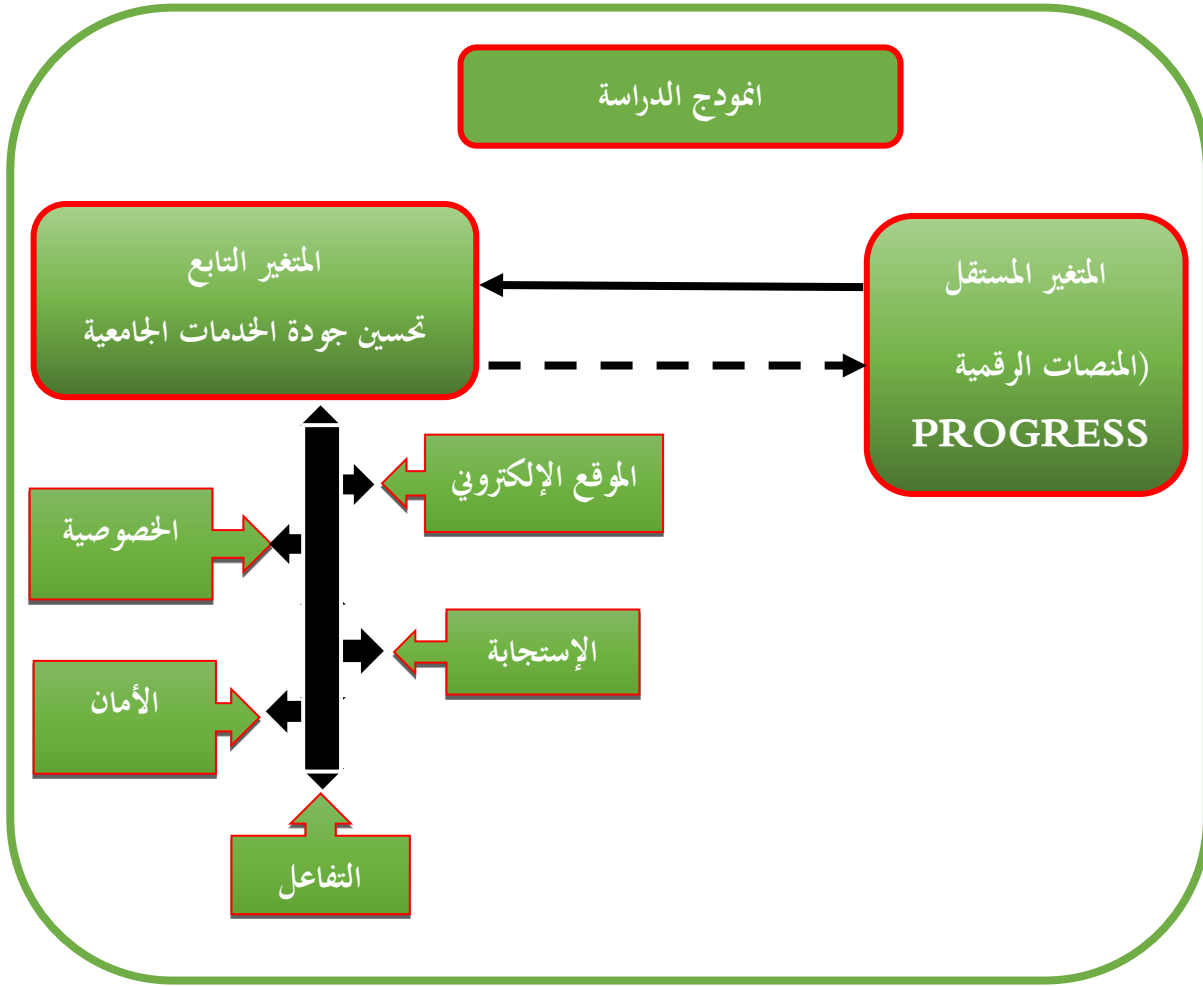
هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (بين المنصات الرقمية PROGRESS و تحسين جودة الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بجامعة غرداية.

الفرضيات الفرعية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.5$) ب بين المنصة الرقمية PROGRESS وبعد الموقع الإلكتروني في الإقامة الجامعية بولاية غرداية؟
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.5$) بين المنصات الرقمية PROGRESS بعد الخصوصية في الإقامة الجامعية بولاية غرداية؟
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.5$) بين المنصات الرقمية PROGRESS بعد الإستجابة في الإقامة الجامعية بولاية غرداية؟
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.5$) بين المنصات الرقمية PROGRESS بعد الأمان في الإقامة الجامعية بولاية غرداية؟
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.5$) بين المنصات الرقمية PROGRESS بعد التفاعل في الإقامة الجامعية بولاية غرداية؟

ثالثا: اهداف الدراسة

- توضيح مفهوم المنصات الرقمية و مختلف ابعادها.
- معرفة أثر تطبيق المنصة الرقمية في تحسين جودة الخدمات الجامعية.
- التعرف على المنصة الرقمية التي تعتمد عليها الجامعة الجزائرية.
- اقتراح حلول المناسبة التي تفيد في تبني تطبيق المنصة الرقمية.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة

رابعاً: أسباب اختياري لموضوع الدراسة

تعدد أسباب ودوافع اختيار دراستي أذكر من بينها:

- نظراً لكوني طالب مقيم داخل الإقامة الجامعية.

- ميولي الشخصي لمواكبة التطور التكنولوجي.

- الإطلاع على مستوى تطبيق في PROGRESS تسيير وتنظيم الخدمات الجامعية.

- الأهمية البالغة لتطبيق المنصات الرقمية في تحسين جودة حياة الطالب الجامعي.

خامساً: أهمية الدراسة

- جاءت هذه الدراسة لتعرفنا بالمنصات الرقمية و تأثيرها على جودة الخدمات الجامعية كونه موضوع جديد

و شيق.

- إضافة إنتاج علمي جديد إلى رصيد البحث الأكاديمي كون هذه الدراسات قليلة نسبياً .
- التحول الحتمي للجامعة الجزائرية تدريجياً نحو رقمنة القطاع كليا.
- إستخدام المنصة الرقمية PROGRESS على جميع مستويات الهيكل الجامعي.

سادساً: حدود الدراسة

لهذه الدراسة مجموعة من الحدود نذكر منها:

حدود موضوعية: تناولت الدراسة المنصات الرقمية و أبعادها و مدى تأثير جودة الخدمات الجامعية بها.
حدود الزمانية: بدأت بجمع المراجع بتاريخ 11 مارس 2024، ومن ثم قمت بضبط الإشكالية الرئيسية و الأسئلة الفرعية و الفرضيات بتاريخ 12 ماي 2024، ثم قمنا بإعداد الإستبانة و إرسالها للتحكيم ثم توزيعها إلكترونياً والتي كانت في شهر ماي.

حدود المكانية: شملت الدراسة الإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور في ولاية غرداية.

الحدود البشرية: شملت الدراسة الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بجامعة غرداية.

سابعاً: منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ملائمته مع طبيعة موضوع الدراسة اما ادوات جمع المعلومات والبيانات فتنوعت بين الجانب النظري الذي تم بناؤه بالإعتماد على المقالات وطنية وأجنبية ومذكرات، بينما الجانب التطبيقي تم جمع البيانات بواسطة الإستبانة الإلكترونية وإستعمال برنامج Excel ، و برنامج SPSS ، لتحليل البيانات الإستبانة والوصول إلى نتائج الدراسة بالإستعانة بالأساليب الإحصائية التالية: التوزيعات التكرارية والنسبية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري و معامل الارتباط بيرسون" بالإضافة إلى إختبار معامل ألفا كرونباخ و أسلوب الإنحدار الخطي البسيط.

ثامناً: مصادر الدراسة

تم الإعتماد على جملة من المصادر المتعلقة بالدراسة منها:

1 - **المصادر الثانوية** تتمثل في الإطلاع على المقالات العربية والأجنبية في مجالات علمية متخصصة ومذكرات ماستر نظراً لقلّة المراجع التي تناولت متغيرات دراستنا سابقاً.

2- **المصادر الأولية** تمثل البيانات التي تم جمعها من خلال الإستبانة الموجهة إلى المستجوبين والتي تضمنت مجموعة من الأسئلة حول ابعاد المنصات الرقمية و جودة الخدمات الجامعية ، وكذلك المعلومات التي حصلنا عليها من إدارة الإقامة بولاية غرداية.

تاسعاً: هيكل الدراسة

بغية معالجة الإشكالية المطروحة التي قمنا من خلالها بتقسيم الدراسة إلى فصلين تم تخصيص الفصل الأول لدراسة الجانب النظري للدراسة من خلال المبحث الأول والذي تناولنا فيه الأدبيات النظرية لمنصات الرقمية وجودة الخدمات الجامعية بالإضافة إلى المبحث الثاني و الذي تناولنا فيه مجموعة من بعض الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية والتي عاجلت موضوع البحث وكذلك مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة. أما الفصل الثاني وهو ما يمثل الجانب الميداني, حيث تطرقنا في المبحث الأول الطريقة و أدوات الدراسة و في المبحث الثاني قمنا بعرض و مناقشة للنتائج.

عاشرا: صعوبات الدراسة

- عدم وجود دراسة سابقة تتناول المتغيرين مع بعضهما سواء عربية أو أجنبية.
- تجاوب مستجوبي الدراسة مع الإستبانة كان ضعيفا إلى حد ما.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية و الدراسات
السابقة للمنصات الرقمية و جودة
الخدمات الجامعية

تمهيد:

تواجه الجامعات اليوم تحديات متزايدة في تلبية احتياجات الطلاب المتطورة وتقديم خدمات تعليمية عالية الجودة.

وتعدّ المنصات الرقمية من الأدوات القوية التي يمكن أن تُساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الجامعية من خلال توفير فرص جديدة للتواصل والتعلم والتفاعل.

وعليه سنتناول في هذا الفصل الإطار النظري للمنصات الرقمية وجودة الخدمات الجامعية حيث اننا نتطرق في هذا الفصل لمبحثين يتناول الأول مدخل مفاهيمي للمنصات الرقمية ومدخل مفاهيمي لجودة الخدمات الجامعية ، أما المبحث الثاني فيتناول الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمنصات الرقمية و جودة الخدمات الجامعية.

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للمنصات الرقمية

المنصات الرقمية هي بيئات رقمية تتيح التفاعل والتواصل بين مجموعة من المستخدمين، وتوفر لهم خدمات وأدوات لتحقيق أهداف محددة. تُبنى هذه المنصات على تقنيات الإنترنت، وتتميز بقدرتها على ربط الأفراد والمؤسسات والمحتوى بشكلٍ تفاعلي وديناميكي.

الفرع الأول: المنصات الرقمية تعريفها و أهميتها:

أولاً: تعريف المنصات الرقمية :

تعرف المنصات الرقمية على أنها أجهزة أو برامج تستخدم تطبيق أو خدمة ما تعمل وفق نظام التشغيل وتنسيق البرامج التي تستخدم مجموعة من التعليمات لمعالج معين.¹
تعد المنصات الرقمية من التطبيقات التكنولوجية الحديثة بواسطتها يتم نقل المحتوى باستخدام وسائل اتصال متنوعة لتوصيل محتوى أو معلومة وتم إتاحة المحتوى في أي وقت وفي أي مكان دون تقييد.²

و يمكن تعريفها أيضا على انها نظام تعليم رقمي يقوم على مبدأ التعلم المدمج، وهو مبدأ يرتكز على الدمج بين التعلم في صف مع المعلم والتعلم عن طريق الأنترنت فيمكن للمعلم أو المدرب استخدامها لتسهيل عملية التعليم التي يقوم بها في الصف بشكل أفضل و ذلك باستخدام تقنيات التعليم المتوفرة في المنصة.³

كما انها بيئة تعليمية تفاعلية توظف تقنية الويب وتجمع بين مميزات أنظمة إدارة المحتوى الرقمية وبين شبكات التواصل الاجتماعي في الفيس بوك وتويتر تمكن المعلمين من نشر الدروس والأهداف ووضع الواجبات وتوزيع الأدوار وتقسيم الطلاب إلى مجموعات عمل وتساعد على تبادل الأفكار بين المعلمين والطلاب، ومشاركة المحتوى وتطبيق الأنشطة التعليمية من خلال تقنيات متعددة ، كما أنها تمكن المعلمين من اجراء الاختبارات الإلكترونية ومشاركة المحتوى العلمي وتتيح لأولياء

¹ صالح الدين جلال، و خالد مريشيش. (2021). استخدامات طلبة الاعلام الرياضي السمي بصري للمنصات الرقمية ودورها في تحسين العملية البيداغوجية. مجلة روافد لدراسات والأبحاث في علوم الرياضة، المجلد رقم 1، العدد رقم 2، 23_46

² هاني جودة مصباح أبو خريص؛ متطلبات توظيف المنصات الرقمية في التعليم؛ مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية؛ 2017؛ العدد 20 ص 10

³ الباوي، ماجدة إبراهيم : وغازي، أحمد باسل، أثر استخدام المنصة التعليمية Google Classroom في تحصيل طلبة قسم الحاسبات المادة Image Processing واتجاهاتهم نحو التعليم الإلكتروني. المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية. المجلد رقم 2، العدد2، (2019)

الأمر التواصل مع المعلمين والاطلاع على نتائج أبحاثهم، مما يساعد على تحقيق مخرجات تعليمية ذات جودة عالية.¹

ثانيا: أهمية المنصات الرقمية

- المنصات الرقمية بأهمية كبيرة يمكن تلخيصها في النقاط التالية:
- توفير فضاء لتنظيم المؤتمرات عن بعد وإتاحة فرص للمناقشة وتبادل الآراء والمعارف عن طريق عرض المحتوى الرقمي؛
 - تعدد المنصات الرقمية في التعليم من الوسائل المهمة بالعملية التعليمية حيث تسهم في زيادة قدرتها على مواكبة التطور التكنولوجي السريع، وبناء مجتمعات التعلم ذات الاهتمامات عالية، وتحديد مسار أنشطة التعلم المستقبلية، وفتح أطر الحوار والمناقشة بين الأقران، والمعلمين حيث تسمح بتصفح شبكة الإنترنت في أي وقت أو مكان حول العالم؟
 - تعتبر مصادر مفتوحة لنشر المعرفة من خلال انتهاج أساليب البيانات المفتوحة والمتاحة للجميع سواء معرفة فنية أو معرفية³؛
 - أزال الحواجز، والعوائق أمام التواصل الاجتماعي، وتعزيز التفاعلات الاجتماعية؛
 - تمكن المؤسسات أو المنظمات من الوصول إلى جمهور عريض؛
 - انخفاض الإحتياجات و التكاليف من الموارد، و سهولة الإستخدام والمرونة، وتحسين الإتساق في توصيل المحتوى⁴؛

الفرع الثاني: خصائص المنصات الرقمية

تتلخص مميزات المنصات في النقاط التالية:⁵

- **التفاعلية:** تتيح المنصات الالكترونية بيئة تعلم تفاعلية بين المعلمين والمتعلمين حول المحتوى التعليمي من خلال تسخير أساليب تقنية للتفاعل سواء تزامنيا أو بعديا.

¹ صلاح الدين جلال ، مريشيش خالد، مرجه سبق ذكره 2021، ص 23-46

²البابوي، ماجدة إبراهيم، وغازي، أحمد باسل، مرجه سبق ذكره، 2019

³Alexandre ZAPOLSKY, e. a. **Les plateformes digitales au cœur de la transformation des organisations.** Livre blanc paris. (2017, juin)

⁴سوسن زربي، أحلام مخالفة، عقون عرجونة ، دور المنصات الرقمية التعليمية في تطوير العمل الصحفي، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة قلمة، 2017، 89

⁵أحمد مساعد ربح منهل محمد العنزي ، فاعلية برنامج تدريبي قائم على منصات التعلم الإلكتروني التفاعلية في تنمية مهارات تطبيقات الواقع المعزز لدى معلمي المرحلة المتوسطة بالكويت. مجلة كلية التربية جامعة الاسكندرية 2021. 31، 1

- **المرونة:** تسمح المنصات الرقمية للمتعلم فرصة العودة للمحتويات التدريبية في أي زمان ومكان من جهة، ومن جهة أخرى تنوع في محتوياتها الرقمية المواكبة للموضوعات العصرية.
- **التعلم الذاتي:** يتحقق لدى أوساط المتدربين من خلال إمكانية العودة للمحتويات الرقمية والمعطيات التدريبية، بإتاحة حرية اختيار الزمان والمكان والقضاء على الفروق الفردية.
- **التنوع في عرض المحتوى:** تسعى المنصات لعرض محتويات رقمية غنية باستخدام عدة طرائق للعرض التي تعزز إثارة القدرات العقلية لدى المتعلم والمتدرب من أجل الإبداع في أساليب التفكير وتنمية المهارات
- **التواصل:** الاتصال بين المتعلمين أو المعلم من خلال استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة.
- **تخفيض التكلفة:** بفتح مقاعد لاستيعاب أعداد كبيرة لإتاحة التعلم للجميع بأقل جهد وتكلفة.
- **سهولة تعدد طرق تقييم وتطوير المتعلم:** تستخدم المنصات الرقمية طرق متنوعة لتقييم المنضمين العملية التدريبية باستخدام عملية الاختبارات القصيرة الإلكترونية، والدورات التدريبية لتطوير المهارات في إطار المجموعات التي تتوج هذه الأخيرة بشهادات محفزة.

الفرع الثالث : أبعاد المنصة الرقمية

تقدم المنصة الرقمية العديد من الخدمات والمعلومات وعادة ما تشمل أبعاد المنصة الرقمية على¹ :

- **الأبعاد التقنية:** وتشمل الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات والاتصالات اللاسلكية والشبكات والخوادم والتخزين السحابي وغيرها من التقنيات الحديثة التي تمكن تشغيل المنصة الرقمية وجعلها متاحة للمستخدمين.

- **الإبعاد الاقتصادية :** وتشمل الشركات والأعمال التجارية التي تعمل على المنصة الرقمية، والتي تعمل على توفير الخدمات والمنتجات والحلول المتاحة للمستخدمين على المنصة، وتشمل أيضا العمليات التجارية المختلفة مثل التسويق والإعلان والمبيعات والتوزيع والتسليم والدفع الإلكتروني.

- **الأبعاد الاجتماعية:** وتشمل المجتمعات والمجموعات التي تستخدم المنصة الرقمية والعلاقات الاجتماعية بينهم، بما في ذلك الاتصالات والتواصل والتفاعل وتبادل المعلومات والخبرات والتجارب.

¹Thijs.L.Brozkhuisen, **Digital platform openness: drivers, dimensions and outcomes**, journal of business research, 2019, p3.

- الأبعاد القانونية : وتشمل القوانين واللوائح والسياسات التي يتم تطبيقها على المنصة الرقمية والتي تحدد المسؤوليات، والحقوق والواجبات للمستخدمين والشركات التي تعمل على المنصة.
- الأبعاد الثقافية: وتشمل القيم، والمعتقدات والتقاليد والعادات التي تؤثر على استخدام المنصة الرقمية و التفاعل بين المستخدمين على المنصة.

الفرع الرابع: مزايا و معوقات استخدام المنصات الرقمية.

اولا- مزايا استخدام المنصات الرقمية:

- تعد المنصات الرقمية بمثابة بيانات تعليمية وطريقة سهلة و آمنة تستخدم لتبادل الأفكار ، والمشاركة في المحتوى التعليمي¹.
- التعبير عن الذات حيث أن وسائل التواصل الاجتماعي تعكس رأي صاحبها وتعبر عن رغباته واهتماماته وأفكاره وطموحاته.
- سرعة تداول المعلومات والاحداث في نفس الوقت غير جميع أنحاء العالم، حيث تقوم بنقل وبث فوري وسريع لكل ما يحدث كون المعلومات والصورة أصبحت بين أيدي المواطن الذي ينقلها عن جهاز هاتفه الموصول بالنترنت بسهولة متناهية ليتغلب في أحيان كثيرة على وسائل الإعلام التقليدية².
- فتح مجال الحرية أكثر في بث أو ارسال أي محتوى مكتوب أو مسموع أو مرئي.
- ومن مميزاته القوية تقديم عدد من الخيارات أمام المستخدم ينتقي منها ما يناسب احتياجاته، وتوفير أدوات تفاعلية متنوعة، ومن أبرز الأدوات التي تقدمها البلاك بورد.

ثانيا-معوقات استخدام المنصات الرقمية: وتتمثل في³:

- عزوف الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على استخدام المنصات الرقمية.
- نقص الوعي الثقافي للتعلم عبر المنصات الالكترونية وعدم الاقتناع بصلاحيات الشهادات الممنوحة.
- تفضيل الكتب المطبوعة والبحوث الورقية على التعلم عن بعد؛
- ضعف البنية التحتية التي تتطلب توفير الأجهزة الذكية والمتطورة التي قد لا يمتلكها كل طالب.

¹ الباوي، ماجدة إبراهيم : وغازي، أحمد ياسل مرجع سبق ذكره2019

² عبد الرحمان محمد الغامدي، أحمد بن إبراهيم فلاتة، أثر اختلاف لبيهم الإلكتروني هبر المنصات الرقمية في تحصيل لدي الطلاب المرحلة الثانوية، بحوث عربية في مجالات التربية النوعية،البحث الربع، العدد 30، ج1، 2023.

³ فتيحة بارة، سمية بخاري، تحديات و رهانات تطبيق منصات الرقمية بمؤسسة التعليم العالي، مجلة درلاسات في الإقتصاد و إدارة الأعمال، المجلد 05، 02- ديسمبر 2022 ص 680.

- عدم قبول المجتمع لتعلم المجتمع عبر المنصات الالكترونية.
- صعوبة تقييم الطلبة عبر المنصات الالكترونية وعدم الإحساس بالأمان عند استخدامها.
- عدم توفر الحوافز التي تشجع على استثمار المنصات الالكترونية في التعلم.

المطلب الثاني: مدخل مفاهيمي الجودة الخدمات الجامعية.

الفرع الأول: قطاع الخدمات الجامعية التعريف النشأة والتطور

لقد مر قطاع الخدمات الجامعية في الجزائر منذ الاستقلال بعدة مراحل.

تعريف و نشأة و تطور مؤسسة الديوان الوطني للخدمات الجامعية

نشأته: أنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية بموجب مرسوم تنفيذي 84-95 والمؤرخ في 22 مارس 1996 المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 03/312 المؤرخ في 03/09/2003 - يقوم الديوان في اطار الاحكام التشريعية والتنظيمية وفي ظل الصلاحيات المخولة له بتطبيق السياسة الوطنية في مجال الخدمات الجامعية في المنح والسهر على تحسين الدائم للأوضاع المادية والمعنوية للطلبة المسجلين بصفة نظامية في المؤسسات التعليمية العالي وذلك بالتنسيق مع هذه المؤسسات¹.
تعريف²: هو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تتمتع باستقلالية المالية مع مصلحة اللامركزية المحلية والقاعدية تتكون من 04 أربع مديريات و 11 مديرية فرعية على المستوى المركزي و 66 مديرية خدمات جامعية على المستوى المحلي و 441 اقامة جامعية على المستوى القاعدي تابعة لقانون الوظيفة العمومية.

مراحل تطور مؤسسة الديوان الوطني للخدمات الجامعية:

اولا: مرحلة المركز الوطني لخدمات الجامعية والمدرسية³ (Conus)

بدأت هذه المرحلة منذ الاستقلال كانت الخدمات المقدمة للطلاب مسيرة من طرف المركز الوطني للخدمات الجامعية والمدرسية الى غاية 1967 ثم تبته بإصدار أمر رقم 44-67 مؤرخ في 17/03/1967 وكان تحت وصاية وزارة التربية الوطنية حيث امتازت هذه المرحلة بقلّة عدد الطلبة ودمج الاطعام تحت وصاية وزارة التربية.

¹ خميسي بوزيدة، "حوكمة الخدمات العامة في ظل النموذج التسيري المعتمدة"، جامعة قاصدي مرباح، ورقة، الصفحة 40

² المرجع السابق ص 40

³ المرجع السابق ص 40

ثانيا : مرحلة مركز الخدمات الجامعية والمدرسية (Conus) . تم انشاء مركز الخدمات الجامعية والمدرسية تبعا للأمر رقم 05-71 المؤرخ في 04 فيفري 1971 وأصبح مؤسسة ذات طابع اداري تتمتع بالاستقلالية المالية وبموجب المرسوم رقم 52-71 تم انشاء مركز الخدمات الجامعية والمدرسية الجزائرية بوهران بغرب الجزائر وكان تحت وصاية وزارة التربية الوطنية والجامعات و امتازت هذه المرحلة الثانية بزيادة عدد الطلبة وفتح فرعين جديدين في كل من وهران وقسنطينة وامتازت أيضا بالاستقلالية المالية في التسيير لأول مرة رغم بقاءها تحت وصاية وزارة التربية والجامعات.¹

ثالثا : مرحلة مركز الخدمات الاجتماعية والجامعية.(Conus)

أنشأ مركز الخدمات الاجتماعية والجامعية بموجب المرسوم الرئاسي رقم 314-86 المؤرخ في 23 سبتمبر 1986 بالنسبة للولايات الكبرى أما الولايات الصغرى والتي لا يتجاوز عدد الطلبة بها 2000 طالب ثم ادمج تسييرها للمؤسسة البيداغوجية بنفس الولاية وكانت تسمى قسم الخدمات الاجتماعية الجامعية تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.²

رابعا: مرحلة الديوان الوطني للخدمات الجامعية . بعد مرور حوالي تسع (09) سنوات تقريبا ثم اعادة النظر في اصلاح منظومة الخدمات الجامعية بالنسبة للأهمية الكبيرة التي تكمنها في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي . حيث تم انشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية.³

الفرع الثاني: مفاهيم حول جودة الخدمات الجامعية:

لقد أصبحت الجودة حاليا من أكثر القضايا التي توليها كل المؤسسات (صناعية كانت أم خدمية) إهتماما كبيرا، ويمكن القول أيضا في كثير من بلدان العالم ولاسيما المتقدمة منها أصبح الإهتمام بجودة الخدمات يكافئ أو يفوق الإهتمام بجودة السلع. وتعتبر الخدمات الجامعية من المواضيع الضرورية التي تستدعي إهتماما كبيرا من الباحثين لما لهذا الموضوع من أهمية في تطوير أداء المؤسسة الجامعية. وتعد المدن الجامعية واحدة من القطاعات الرئيسية للخدمات الطلابية. إذ تقدم خدمات مختلفة للطلبة كالإطعام والإيواء والنقل.

4أولا: مفاهيم حول الخدمة الجامعية

تسهر مديريات الخدمات الجامعية في الجزائر على التحسين الدائم لظروف معيشة الطالب من خلال مجموعة من الخدمات تسمى "الخدمات الجامعية". سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف عليها.

¹ ، المرجع السابق ص40

² المرجع السابق ص41

³ المرجع السابق ص41

⁴ هاني حمد الضمر ،تسويق الخدمات، دار وائل للنشر و التوزيع،عمان،2008، ص63

1- مفهوم الخدمة :

أ. تعريف الخدمة :

هي نشاط أو منفعة يسديها الطرف الآخر وتتسم أساسا بأنها غير ملموسة ولا يترتب عنها أي نوع من أنواع الملكية، ويعرف البعض الخدمة على أنها ذلك النشاط الغير ملموس الذي يقدم للمنتفع ويهدف إلى إشباع حاجاته ورغباته¹.

كما عرفتھا الجمعية التسويقية الأمريكية بأنها²: " النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة " إلا أن هذا التعريف لم يميز بصورة كافية الفرق بين السلعة والخدمة

كما يعرفه (Gronroos) على أنه³: " نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة لكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل."

كوتلر (kotler) هو الآخر قال في الخدمة بأنها⁴: " نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف الآخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون مرتبط."

أما (Binter) و (zeitand) فقد عرفا الخدمة بأنها:

- عبارة عن أفعال أو عمليات أو إنجازات .
- هي كل الأنشطة التي تكون مخرجاتها ليست منتجات مادية وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنجازها وإنتاجها، وتقدم قيمة مضافة كالراحة، الصحة والتسليية، وهي بشكل أساسي غير ملموسة.⁵

¹ نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة ، دارالحامد للنشر و التوزيع ، ص139.

² نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، المصدر نفسه ص139

³ رجي مصطفى عليان ، أسس التسويق المعاصر ، دارر صفاء للنشر و التوزيع، ص20

⁴ المرجع السابق ، ص20.

⁵ المرجع السابق ، ص20.

مما سبق نستنتج أن الخدمة هي عبارة عن منافع أو أنشطة تكون غالبا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية تستهلك عموما في نفس وقت انتاجها، غير أنه يمكن أن تكون مرتبطة بمنتج مادي ملموس.

ب. خصائص الخدمة: تتجلى خصائص الخدمة في العناصر التالية:

(1) غير ملموسة : أي أن الخدمة لا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو شمها أو سماعها قبل شرائها، فالمريض الذي يجري جراحة تجميل مثلا، لا يمكنه معرفة النتيجة قبل شراء تلك الخدمة، ومن هنا فإن مشتري الخدمة يقوم بعملية الشراء بصفة أساسية اعتمادا على الثقة التي يضعها في مقدمي الخدمة. ولهذا فإنه يصعب معاينة أو فحص أو تجربة الخدمة قبل شرائها، وأن المستفيد من الخدمة لن يكون قادر على إصدار قرارات أو إبداء رأي إستنادا إلى تقييم محسوس من خلال حواس البصر، الشم والتذوق قبل شرائه للخدمة¹.

(2) غير قابلة للتجزئة : الخدمة لا يمكن فصلها عن المصدر الذي يقدمها، فالعلاج مثلا يتطلب قيام الطبيب بالكشف عن المريض وتشخيص المرض ثم اعطاء العلاج والدواء المناسب له، وعدم القابلية للتجزئة تضطر العميل أو الزبون على الإتصال المباشر الشخصي أثناء تأدية الخدمة، كما تعني أن منتج الخدمة وبائعها هما نفس الشخص مما يجعل الإتصال المباشر بالعميل ممكنا².

(3) عدم التجانس : من الصعب إيجاد معايير نمطية للإنتاج في حالة الخدمات على الرغم من إستعمال أنظمة موحدة لحجوزات السفر على الطائرة مثلا، أو إعطاء سعر التأمين على الحياة، فكل نوع من أنواع الخدمات لها طرق مختلفة في كيفية قياسها، وعلى الرغم من محاولة العديد من مؤسسات الخدمات وضع معايير لمستوى مخرجاتها إلا أنه من الصعب عليها التأكد والإطمئنان من تقديم مستوى الخدمة نفسها المخرجاتها، وكذلك من وجهة نظر المستهلك فإنه من الصعب عليه أن يحكم على الخدمة قبل عملية الشراء، وقد أصبح من الواضح لنا أن العميل ليس فقط هدف مقدم الخدمة، لكنه يقوم بدور المشارك في عملية إنتاج الخدمة، فالعميل جزء رئيسي من هذه العملية الكلية، وهذا يجعل عملية توحيد المعايير أو مقاييس مخرجات الخدمات أمرا صعبا للغاية³.

(4) عدم القابلية للتخزين : نظرا لأن الخدمة هي أداء أو جهد وليس شيئا ماديا ملموسا فإنه يستحيل تخزينها لخلق ما يعرف بالمنفعة الزمنية كما هو الحال في السلع المادية، وبعبارة أخرى فإنه

¹ فريد كورتل ، أمال كحيلة، الجودة وأنظمة الإيزو ، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012، ص63

² المصدر نفسه

³ زيجي مصطفى عليان مرجع سبق ذكره، ص27.

لا يمكن تخزين الخدمة في وقت لا يوجد طلب عليها في حين يمكن بالطبع تخزين المعدات والأجهزة المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة. وفي حال زيادة الطلب على الخدمة في وقت معين بالمقارنة بما يمكن إنتاجه وتقديمه منها، فإن النتيجة الحتمية ستكون الإنتظار، وربما عدم القدرة على أداء الخدمة بشكل جيد¹.

(5) عدم القابلية للتملك : إن عدم إنتقال الملكية يمثل خاصية تتميز بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية فبالنسبة للسلع المادية يمكن للمشتري أن يستخدم السلعة بشكل كامل ويستطيع خزنها وبيعها لاحقا أما بالنسبة للخدمة فالزبون قادر فقط على الحصول على الخدمة واستخدامها شخصا لوقت محدد في كثير من الأحيان، مثل تأجير غرف الفندق أو السفر على الطائرة، وأن ما يدفعه المستفيد يكون اعتياديا لقاء المنفعة المباشرة التي يحصل عليها من الخدمة التي قدمت له .²

2- مفهوم الخدمة الجامعية :

تشير الحياة الطلابية في المعنى الواسع إلى مجموع أنشطة الطلبة خارج التكوين الفعلي منذ أول اتصال لهم بالجامعة وإلى غاية التخرج منها، وضمن هذا المفهوم تندرج الخدمات الجامعية التي تعتبر مجموعة من المساعدات التي تمنحها الدولة للطلبة والموجهة نحو تحسين ظروف حياتهم الجامعية.

أ. تعريف الخدمة الجامعية :

تعرف الخدمة الجامعية على أنها مجموع المساعدات المقدمة من طرف الدولة، والموجهة نحو تحسين ظروف حياة وعمل الطلبة الجامعيين.³

أو هي كل ما تقدمه الجامعة للطلبة الجامعيين من خدمات كخدمات الإرشاد والتسجيل في الخدمات المكتبية والخدمات العلمية التدريسية، وخدمات الإيواء والإطعام.... وغيرها.

وتتمثل هذه المساعدات أساسا في الأشكال التالية : مساعدات نقدية مباشرة وتتمثل في المنحة الدراسية، ومساعدات غير مباشرة كالإطعام والنقل والإيواء، إضافة الى النشاطات الرياضية والثقافية.⁴

¹ صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة البريد و المواصلات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص ادارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008، ص22.

² محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار المسيرة لنشر و التوزيع، عمان، 2010 ص 41.

³ محمد أمين، عبد الفتاح صالح خليفات، درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، مجلة المنارة، المجلد 19، العدد 1، 2013، ص 261.

⁴ قادري حليلة، جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة -دراسة ميدانية على عينة من الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية -، مجلة -El-

من التعريفات السابقة نستنتج أن الخدمات الجامعية هي مجموعة من المساعدات تقدمها الدولة للطلبة الجامعيين منها ما هي مالية أو أخرى غير مباشرة كالنقل والإيواء وغيرها، وتهدف هذه الخدمات إلى تخفيف الأعباء المالية لعائلات الطلبة الجامعيين من خلال المنحة المالية الدراسية المقدمة وأيضا تقديم خدمات (النقل، الإطعام والإيواء) بأسعار رمزية.

ب. خصائص الخدمة الجامعية: تتميز الخدمات الجامعية كغيرها من الخدمات بعدة خصائص تتمثل فيما يلي¹:

✓ تتميز الخدمات الجامعية في معظمها بأنها غير ملموسة مما يصعب على العملاء أن يحددوا مدى جودتها نظرا لصعوبة معاينة أو تجربة الخدمة قبل الحصول عليها ولصعوبة لمسها أو رؤيتها أو تذوقها لكن ليست كل الخدمات الجامعية غير ملموسة، حيث أن بعضها يتسم بخصائص مادية ملموسة كالمباني، المكتبات الكتب والمنحة .

✓ التباين الشديد للمستفيدين من الخدمات الجامعية، بمعنى أن المستفيدين من الخدمات الجامعية يوجد بينهم إختلافات عديدة.

✓ عدم نمطية الخدمات الجامعية أي صعوبة تمييز وتوحيد الخدمة، حيث تختلف الخدمة من شخص لآخر، وبالنسبة لنفس الشخص من وقت لآخر، مما يؤدي إلى صعوبة التحكم والرقابة على الخدمات الجامعية وصعوبة التنبؤ بجودتها .

✓ الخدمات الجامعية ذات طبيعة فئائية ولا يمكن أن يتم التوقع بالنحو الذي ستكون عليه الخدمة قبل تقديمها، فالخدمات الجامعية يمكن وصفها فقط ولا يمكن قياسها أو فحصها قبل إستهلاكها ولهذا يتم الحصول على الخدمات الجامعية بناء على توقعات المستفيدين منها (الطلبة) بأنها سوف تقدم لهم المنافع والإشباع المرغوبة.

ت. أشكال الخدمات الجامعية : تأخذ الخدمات الجامعية شكلين من المساعدات الموجهة نحو الطلبة الجامعيين، هما² :

✓ **1-المساعدات المباشرة (المنحة):** هي عبارة عن مخصص مالي تقدمه الدولة للطلبة المسجلين في مؤسسات التعليم العالي، حيث يحدد المبلغ المالي للمنحة بالنظر إلى الدخل السنوي للأولياء.

✓ **2-المساعدات الغير مباشرة :** يمكن تقسيمها إلى النقاط التالية:

¹ منير سرور و آخرون، تسويق الخدمات الجامعية مدخل لتحسين التعليم الجامعي، ضمن متطلبات مادة قاعة البحث، تخصص الدراسات السياحية، كلية السياحة و الفنادق، جامعة المنوفية، محافظة المنوفية، 2012 ص 33 34.

² صاوشي صونية، حوكمة الخدمات الجامعية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد و تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، 2015 ص ص 38 39

الفصل الأول الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة للمنصات الرقمية و جودة الخدمات الجامعية

- ✓ الإيواء : هو تكفل مديرية الخدمات الجامعية بتقديم غرف للطلبة المسجلين في إحدى مؤسسات التعليم العالي بصفة نظامية.
- ✓ الاطعام : هي عبارة عن تقديم وجبات غذائية للطلبة سواء المقيمين (مطعم الإقامة) ، أو الغير مقيمين (المطعم الجامعي)، وهذا مقابل تذكرة الإطعام والتي توفرها مديرية الخدمات الجامعية مقابل مبلغ رمزي وبشرط إظهار بطاقة الطالب أو بطاقة الإقامة عند الدخول.
- ✓ النقل: من خلال توفير حافلات لنقل الطلبة سواء من مكان إقامتهم أو من الإقامة الجامعية نحو الجامعات والعكس مقابل اشتراك سنوي رمزي يدفعه الطالب.
- ✓ الأنشطة الثقافية، العلمية والرياضية: من خلال فتح فضاء على مستوى الإقامة الجامعية لممارسة هذه الأنشطة.
- ✓ الرعاية الصحية: حيث يتم متابعة الوضعية الصحية للطلبة وتقديم الإسعافات الأولية لهم من خلال وحدة الطب الوقائي.

الفرع الثالث: ماهية جودة الخدمة الجامعية

يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم الغامضة بحيث يختلف مفهومها من مجال لآخر لما تمتلكه من خصائص، ومن هذا المنطلق نجد أن جودة الخدمة أيضا تتحلى بالصعوبة في ضبط مفاهيمها، مقارنة مع الجودة في السلع ومن ضمن الخدمات الحديثة والتي تلقى إهتماما كبيرا نجد الخدمات الجامعية، بحيث أنه في مجال الخدمات الجامعية يجب ضبط مفاهيم الجودة بغرض محاولة التحسين الدائم للخدمات المقدمة للطلبة بصفتهن عنصر هام جدا لأي كيان. في هذا الفرع سنتطرق لأهم المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة الجامعية.

1- مفهوم الجودة : من الملاحظ أنه لم يتم التوقف على مفهوم واحد وواضح للجودة فقد اختلفت المفاهيم وتعددت بخصوصها، فكان كل باحث يحاول إبراز سمة من سمات الجودة فيتمحور المفهوم الخاص به حول تلك السمة.

أ. تعريف الجودة :

عرف الأخصائي الأمريكي في الإحصاء والإدارة، جوزيف جوران الجودة على أنها: " الملائمة للإستخدام، أي أن يكون مستخدم السلعة أو الخدمة قادرا على الإعتماد عليها في تحقيق ما ينبغي منها.

كما تعرفها الجمعية الفرنسية للمعايير بأنها: " مجموعة الخصائص والمميزات المنتوج أو خدمة والتي تعطيه القدرة على تلبية الإحتياجات المعبر عنها أو الضمنية"، بمعنى آخر فإن الجودة هي عبارة عن مقياس مدى تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم المعلنة والضمنية¹.

تعرف الجودة أيضا على أنها قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات ورغبات العميل أو هي مجموعة من الصفات والمعايير التي يجب توفرها في المنتج أو الخدمة بما يتطابق ويلبي حاجات ورغبات الزبون².

كما عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي بأنها: " أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى مع الإعتماد على تقييم المستهلك في معرفة مدى تحسين الأداء"³.
مما سبق يمكن القول بأن الجودة قياس مدى إشباع حاجات ورغبات الزبون المعلنة أو الضمنية أيضا هي تطابق المنتج أو الخدمة مع متطلبات ورغبات الزبون.

2-جودة الخدمة:

من الملاحظ في السنوات الأخيرة زيادة كبيرة في ظهور وتطور المؤسسات الخدمية، مما أدى إلى ظهور منافسة بين هذه المؤسسات، الأمر الذي يؤدي بها إلى البحث عن التميز بين المؤسسات المنافسة، ومع تطور مفهوم الجودة زاد إدراك هذه المؤسسات لأهمية ودور الجودة في تحقيق ميزة تنافسية، الأمر الذي جعل مفهوم الجودة حتميا في مجال الخدمات لبقاء المؤسسة وضمان إستمرارها .

أ. تعريف جودة الخدمة : ليس من السهل تعريف جودة الخدمة بطريقة دقيقة فكل فرد يحاول الكتابة عنها أو ممارستها يجد أنه من الصعب أن يصل إلى تعبير علمي عنها يتفق مع الآخرون، حيث أن غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة تقول بأنها: " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة".

عرف كل من (kotler & keiler)جودة الخدمة بأنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة و متوقعات الزبون لهذه الخدمة"، كما عرفت بأنها: "تلك الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون

¹فريد كورتل ، آمال كحيلية، مرجع سبق ذكره، ص 13

²عبد الله أحمد العولقي، العلاقة بين تطبيق نظام ضمان الجودة و الاعتماد الأكاديمي و تحسين مستوى رضا الطالب عن الخدمة الجامعية، المجلة العربية للإدارة، مجلد 40، صنعاء، 2020، ص 2 .

³فادية جباري، أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء، مجلة الحقيقة، العدد، 43 جامعة ابي بكر بمقاييد، تلمسان، 2018، ص 665.

الفصل الأول الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة للمنصات الرقمية و جودة الخدمات الجامعية

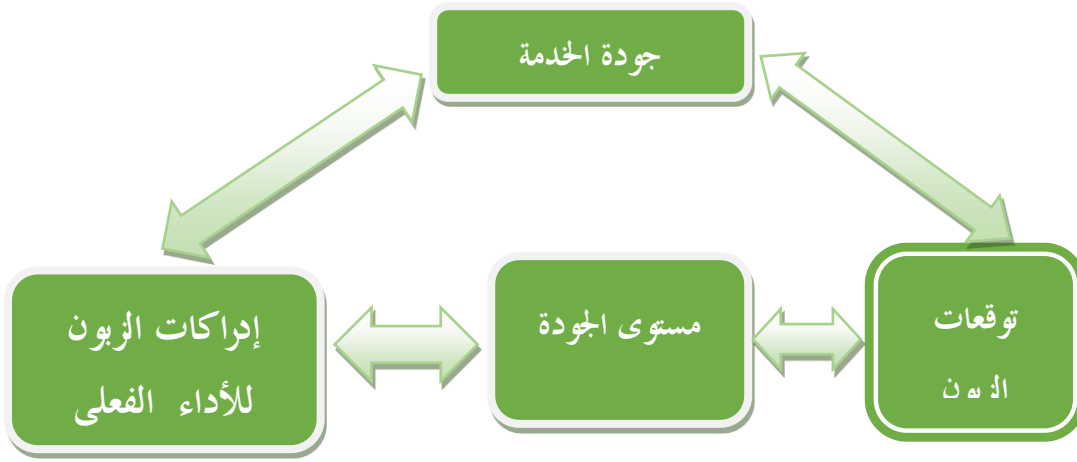
أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها¹.

عرفها بعض المختصين في المجال بأنها : التركيز على الإحتياجات والمتطلبات، وتوضيح كيفية تسليمها بشكل جيد بناء على توقعات الزبائن، وجودة الخدمة المدركة هي الإتجاه الذي يحدد وجهة نظر الزبون العالمي تجاه الخدمة، ووجهة النظر هذه ناتجة عن مقارنة توقعات زبائن الخدمة مع ادراكاتهم عن الأداء الفعلي للخدمة².

كما تعرف جودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون أو الفرق بين توقعات الزبائن وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة، ويتضح من خلال هذا التعريف أنه يركز على الجودة من منظور الزبون.

من التعاريف السابقة يمكننا القول بأن جودة الخدمة هي مدى تطابق توقعات الزبون والأداء الفعلي للخدمة المقدمة لهم، كما يمكننا تعريفها من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1-01): تعريفى للجودة.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على: الميحاوي قاسم نايف، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، 2006 ص90.

¹خثير محمد ومرلبي أسماء، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة. مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال، 03(04)، 2017، ص32.

²فادية جباري، مرجع سبق ذكره، ص672

ب- أهمية جودة الخدمة:

يمكننا الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة في ما يلي¹ :

- ✓ **نمو مجال الخدمة:** لقد إزداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات.
- ✓ **إزدياد المنافسة :** إن زيادة عدد المؤسسات الخدمية يؤدي إلى زيادة المنافسة، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية جديدة.
- ✓ **فهم الزبون:** إن الزبائن يريدون معاملة جيدة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر مقبول ومعقول دون توفير المعاملة الحسنة، والفهم الأكبر للزبائن.
- ✓ **المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة:** أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل جذب زبائن جدد، لكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين ولتحقيق ذلك لابد من الإهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

3- جودة الخدمة الجامعية:

أ. **تعريف جودة الخدمة الجامعية:** عرفت جودة الخدمة الجامعية على أنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والإرتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية، الجسمية، النفسية، الإجتماعية والثقافية، وهي تعني أيضا مقدرة مجموع خصائص ومميزات التعليم والمنهج التعليمي على تلبية متطلبات الطلاب.

ومنه يمكننا القول بأن جودة الخدمة الجامعية هي مدى تطابق الخدمات المقدمة مع توقعات الطلبة الجامعيين والتي تهدف في الأساس إلى تلبية حاجات ورغبات الطلبة والإرتقاء بمستواهم سواءا علميا، إجتماعيا، ثقافيا، نفسيا.

ب. **أهمية جودة الخدمة الجامعية :** لجودة الخدمة الجامعية أهمية كبيرة تتلخص فيما يلي:

¹الدراذكة مأمون سليمان ، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، عمان: دار صفاء، 2005، ص.194.

- ✓ الجودة هي جزء أساسي لإرضاء الطالب فالجودة تقود إلى الرضا العالي للطلبة، والرضا المتعاقب للطلاب يقوده إلى الولاء للجامعة¹.
- ✓ الجامعات التي تقدم خدماتها بجودة عالية تعتبر جامعات راجحة.
- ✓ جودة الخدمة الجامعية تساعد في توقع حاجات ورغبات الطالب مستقبلا².

الفرع الرابع: قياس جودة الخدمات

يعتبر قياس جودة الخدمات من أصعب الأمور في مجال الخدمات، حيث تقع الكثير من الجدالات في البحوث والدراسات حول الطريقة المناسبة للقياس من خلال الأبعاد والعناصر المعبرة عن جودة الخدمات، حيث ظهرت الكثير من نماذج القياس والتي تعتمد في قياسها على مجموعة من العوامل سنحاول في هذا المطلب تبيان أهم المعايير والنماذج الخاصة بقياس جودة الخدمات.

1. أبعاد جودة الخدمة : حتى تقوم المؤسسة بتقديم خدماتها بطريقة تتناسب وتتلائم مع توقعات العميل، لابد عليها من معرفة أهم الأبعاد التي يبني عليها زبائنها توقعاتهم للحكم على جودة خدماتها، ولم يتم الإتفاق بين الباحثين في المجال حول ماهية أبعاد جودة الخدمة، حيث كان هناك تنوع وتباين من باحث للآخر، نحاول تصنيفها حسب التصنيفات التالية:

أ- **التصنيف الأول:** حيث يرى بعض الباحثين وعلى رأسهم ليثينان (Lethinen) أن الجودة في مجالات الخدمات تتجسد في ثلاث أبعاد أساسية وهي³:

- ✓ **الجودة المادية:** وهي التي تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة، والتي تتضمن الجوانب المادية للخدمة كالتجهيزات والمباني.
- ✓ **جودة المنظمة:** وهي التي تتعلق بصورة منظمة الخدمة والإنطباع الذهني عنها (الصورة الذهنية للمؤسسة).
- ✓ **الجودة التفاعلية:** وهي الجودة الناتجة عن التفاعل بين مقدمي الخدمة والزبائن، والتفاعل بين الزبائن فيما بينهم.

¹ سعد، خالدة سلمان، تأثير الرؤية الاستراتيجية في ضمانات وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفيات المتخصصة، دراسة استطلاعية في مستشفى الجراحات التخصصية مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد_ جامعة بغداد، بغداد، 2009.

² الربيعي ، امير عاصي، العلاقة بين الجودة والأخلاقيات ومعايير الأداء واثرها في جودة الأداء، دراسة تطبيقية، بغداد، 2008.

³ المحاوي نايف قاسم ، المرجع سبق ذكر

ب-التصنيف الثاني : تقدم مجموعة من الباحثين بهذا التصنيف الذي يبرز أن أبعاد جودة الخدمات محصورة في خمسة أبعاد

(الإعتماضية، الإستجابة الملموسية، الأمان والتعاطف) نوضحها في النقاط التالية:

✓ **الإعتماضية:** تشير إلى قدرة مقدم الخدمة على أداء أو إنجاز الخدمة بالشكل الجيد والدقيق وبشكل يعتمد عليه، فالزبون ينظر إلى مقدم الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة وبنجاح عالي يمكن الوثوق به أو الإعتماد عليه¹.

✓ **الإستجابة:** هي القدرة على تلبية الإحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن من خلال المرونة في الإجراءات و وسائل تقديم الخدمة، فمثلا هو مدى إستعداد المؤسسة لتقديم المساعدة لزبون ما أو إيجاد حل لمشكلة تواجهه.

✓ **الملموسية:** غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية، مثلا المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الإتصال التابعة لمقدم الخدمة.

✓ **التعاطف:** تعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الإحترام والأدب، وأن يتسم بالمعاملة الحسنة والودية مع الزبائن ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والإحترام والود بين مقدم الخدمة والزبون².

✓ **الأمان:** تلعب هذه الخاصية دورا كبيرا وفعالا في جذب الزبائن لطلب الخدمة لأن توفر عنصر الأمان والثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستخدم، إن الحاجة للأمان تمثل أحد الحاجات الأساسية التي يبحث عنها المستخدم من الخدمة، فمثلا خضوع الزبون لعملية جراحية تعتمد بشكل كبير على مدى الأمان والثقة بالطبيب الجراح وعلى مدى العناية التي سوف يجدها منه، ومن الطاقم المرافق له، لذلك يقوم الزبون أو المستخدم بجمع المعلومات اللازمة من أجل حصوله على مستوى الثقة والأمان المطلوبة قبل قيامه بالعملية³.

2-قياس جودة الخدمة:

بالرغم من التطور الهائل الذي حدث على المقاييس المستخدمة في مجال جودة السلع، فإنه لا تزال عملية قياس جودة الخدمات في غاية التعقيد والصعوبة وهذا راجع بالأساس إلى خصائص الخدمات وفي مقدمتها النمطية في طبيعة الخدمات، هذا ما يؤدي إلى ظهور صعوبات كبيرة في وضع معايير

¹محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص93.

²المحايوي قاسم نايف، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمميات و تطبيقات، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، 2006 ص ص94،95.

³محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 98-100 .

الفصل الأول الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة للمنصات الرقمية و جودة الخدمات الجامعية

لقياس جودة الخدمات وتعميمها على كل المنظمات الخدمية، بل يجب على كل منظمة خدمية البحث في المقاييس التي تناسب قطاعها من أجل قياس جودة خدماتها.

● **قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن:** من الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات من منظور الزبون نجد ما يلي¹:

✓ **مقياس عدد الشكاوي:** تمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياساً هاماً يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى أو ما يقدم لهم من خدمات لا تتناسب مع إدراكهم لها والمستوى الذي ييغون الحصول عليه.

هذا المقياس يمكن المؤسسات الخدمية من إتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب حدوث المشاكل وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات لزبائنهم .

✓ **مقياس الرضا :** هو أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف لمنظمات الخدمة طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها، وبشكل عام يمكن هذه المؤسسات من تبني استراتيجية للجودة تتلائم مع احتياجات الزبائن، وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدم لهم من خدمات.

✓ **مقياس الفجوة (SERVQUAL) :** في هذا المقياس لا بد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة، هذان المفهومان هما:

- **توقعات الزبون:** هي المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خبرات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة، والتي إلى حد ما تصاغ في شروط ما يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة أو سوف يحصل عليها.

- **إدراكات الزبون:** هي النقطة التي يدرك بها الزبون الخدمة فعلياً كما قدمت له.

هذا ويقوم مقياس الفجوة على معادلة أساسية ذات طرفين هما الإدراكات والتوقعات، معبر عنها كالتالي:

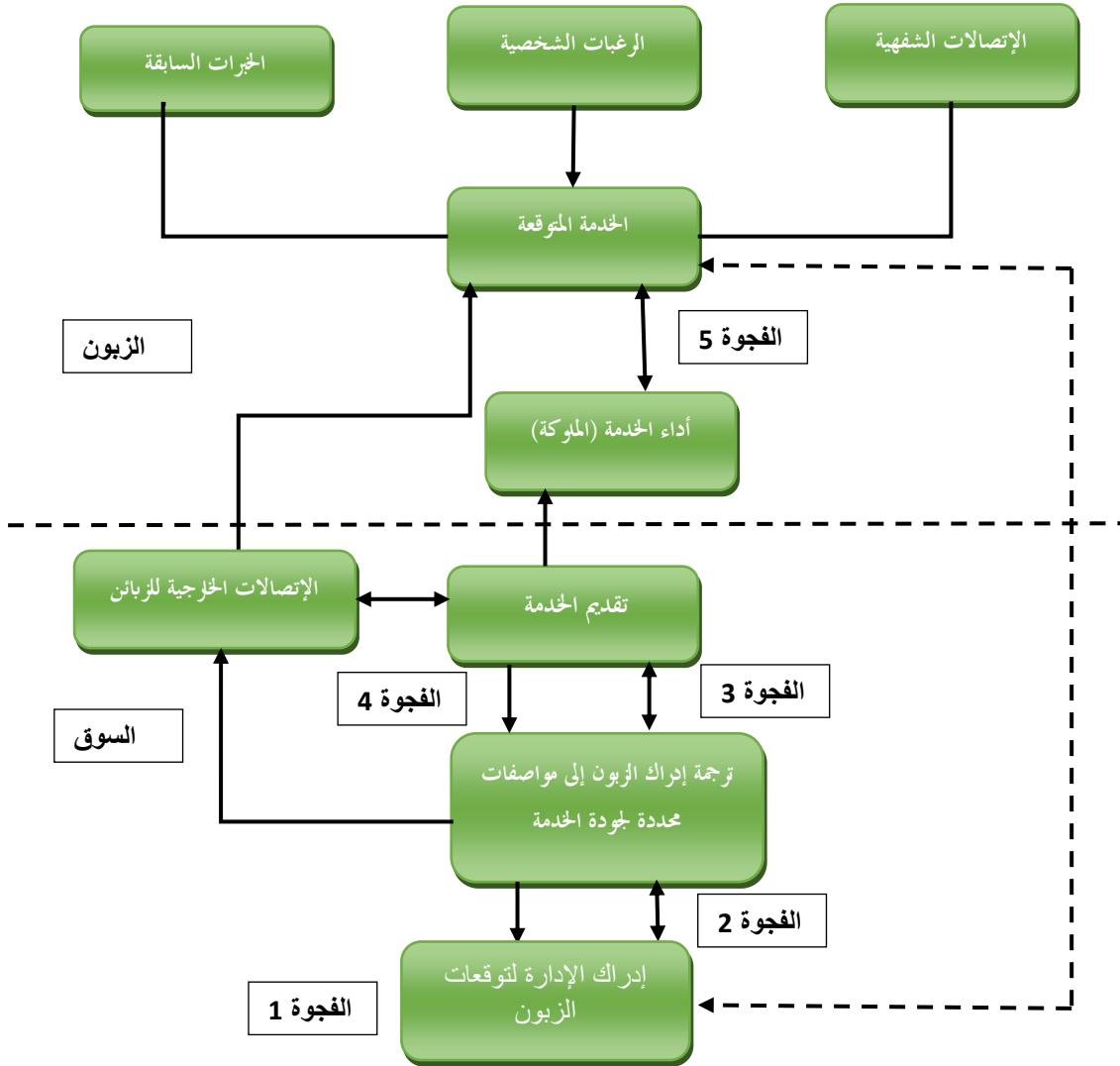
$$\text{جودة الخدمة} = \text{التوقعات} - \text{الإدراكات}$$

¹الخواوي قاسم نايف، مرجع سبق ذكره، ص 98-100.

وذلك لقياس خمس فجوات هامة تتعلق بكل من مؤسسة الخدمة الزبون، أو بالإثنين معا وتتلخص هذه الفجوات كالتالي:

- الفجوة الأولى:** تنتج عن الإختلاف بين ما يرغبه الزبائن وما تعتقده الإدارة أنه رغبة الزبائن؛
- الفجوة الثانية:** تنتج عن الإختلاف بين ما تعتقده الإدارة أنها رغبة الزبون وبين ما تقوم المنظمة بأدائها من الناحية الفعلية.
- الفجوة الثالثة:** تظهر بسبب الإختلاف بين المواصفات المحددة للجودة وبين مستوى الأداء الفعلي.
- الفجوة الرابعة:** تنتج عن الإختلاف بين الخدمة المؤداة وما يتم الترويج له بخصوص الخدمة؛
- الفجوة الخامسة:** هي نتاج واحد أو أكثر من الفجوات الأربعة السابقة وتمثل الفروق بين الخدمة المدركة والخدمة الفعلية

الشكل رقم (1-02): نموذج الفجوات



المصدر: المبحاوي قاسم نايف، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات و تطبيقات، دار الشروق لمنشر والتوزيع، عمان،

2006، ص101

✓ مقياس الأداء الفعلي¹ (SERVPERF) : جاء هذا النموذج نتيجة الإنتقادات التي وجهها كلا من (Taylor and Cronin) لنموذج الفجوات، حيث يعتبر هذا النموذج أسلوباً معدلاً من نموذج الفجوات حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، وذكر أن جودة الخدمة تحدد الأداء بدلاً من طرح الأداء من التوقعات، أي أن: **جودة الخدمة = الأداء الفعلي** حيث أن هذا المقياس يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة للأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات (الملموسية الإعتمادية، الإستجابة، التعاطف والأمان)، وتعتمد فكرة العالمين في رفضهما لمقياس الفجوة على أنه لا توجد موضوعية في قياس الفجوة بين إدراك العملاء وتوقعاتهم، بالإضافة إلى الصعوبة والتعقيد في العمليات الحسابية التي يتضمنها القياس في ظل هذا النموذج، فهو لا يركز فقط على نتائج الخدمة بل أيضاً على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدم الخدمة والزبون، وهذا ما يزيد صعوبة تطبيقه، بينما نموذج الأداء الفعلي فهو يمتاز بالبساطة من حيث القياس والتحليل، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويرى بعض الباحثين أن مقياس الأداء الفعلي أفضل من مقياس الفجوة كونه قادر على إعطاء تفسير أفضل للنتائج والفروق بين المجموعات، وهذا ما يفسر الإهتمام الكبير له في قياس جودة الخدمات .

على الرغم من الاختلاف بين النموذجين إلا أن كلا النموذجين يعتمد على نفس الأبعاد ولهما نفس أسلوب القياس والمتمثل في مقياس ليكرت الخماسي .

• **مقياس القيمة:** تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة الخدمات للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات، فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة، فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن، وبالتالي زاد إقبالهم على طلب هذه الخدمات والعكس صحيح، وبالتالي فإنه من واجب المنظمة الخدمية اتخاذ الخطوات الكفيلة من أجل زيادة المنفعة المدركة لخدماتها بالشكل الذي يؤدي إلى تخفيض سعر الحصول على الخدمة، ولا شك أن وجود مثل هذا المقياس سوف يدفع منظمات الخدمة إلى تركيز جهودها نحو تقديم خدمة متميزة للزبائن وبأقل تكلفة.

• **قياس الجودة المهنية:** يرى الكثير من الباحثين أن تقييم جودة الخدمة من منظور الزبون يمثل جزءاً من برنامج الجودة، وعلى ذلك قياس الجودة المهنية تتناول قدرة منظمات الخدمات على الوفاء

¹نسرين صالح محمد صالح الدين، تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي، جامعة عين شمس، مصر، ص 27-28

بخدماتها المتنوعة من خلال الإستخدام الأمثل لمواردها المتاحة، وفي إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين أنواع المقاييس التالية:

- قياس الجودة بدلالة المدخلات : تعتبر المدخلات أو الموارد جوهر الخدمة وجودتها ؛
- قياس الجودة بدلالة العمليات : يركز على جودة العمليات أو المراحل المختلفة لتقديم الخدمة المطلوبة.
- قياس الجودة بدلالة المخرجات: ينظر للنتائج على أنها الإنجاز أو عدم الإنجاز للنتائج النهائية من الخدمة التي يسعى إليها الزبون، أي أنه يتعلق بالنتائج النهائية.¹
- قياس الجودة من المنظور الشامل: يتم خلال هذا المدخل معالجة شاملة لقياس جودة الخدمة وتقييمها من وجهة نظر الزبون، ومن وجهة نظر مقدم الخدمة أو المؤسسة.²

الفرع الخامس: جودة الخدمة الرقمية ومقاييسها وخصائصها :

وضع الباحثون عدة تعاريف ومفاهيم حول جودة الخدمات الرقمية كل حسب منظوره أو حسب نوع الخدمة الرقمية المدروسة أو حتى حسب عينة الدراسة، وسوف نحاول فيما يلي إدراج بعض التعاريف حول جودة الخدمات الرقمية.

- 1 - تعرف جودة الخدمات الرقمية على أنها "عملية تقييم العملاء للخدمات المقدمة لهم من خلال التفاعل مع الخدمة"³
- 2 - أيضا تعرف على أنها "عملية تقييم العميل لكفاءة الخدمة المقدمة من خلال الموقع الالكتروني"⁴.
- 3-زايثامل وبرسرمان وبري سنة 2002: " حيث عرفوا جودة الخدمة الرقمية بأنها درجة تسهيل موقع ويب العمليات التخزين الشراء والتسليم للمنتجات أو الخدمات".
- 4-هناك من يعرفها على أنها "الشكل الأخير وربما الأرقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة"⁵.

¹المهاوي قاسم نايف، مرجع سبق ذكره، ص 105-107

²فادية جباري، مرجع سبق ذكره، ص 677.

³إيمان سمير عودة، العلاقة التآثرية بين جودة الخدمات الالكترونية وسمعة الجامعات - دراسة على عينة من الجامعات الخاصة الأردنية، رسالة

ماجستير، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2012، ص 29

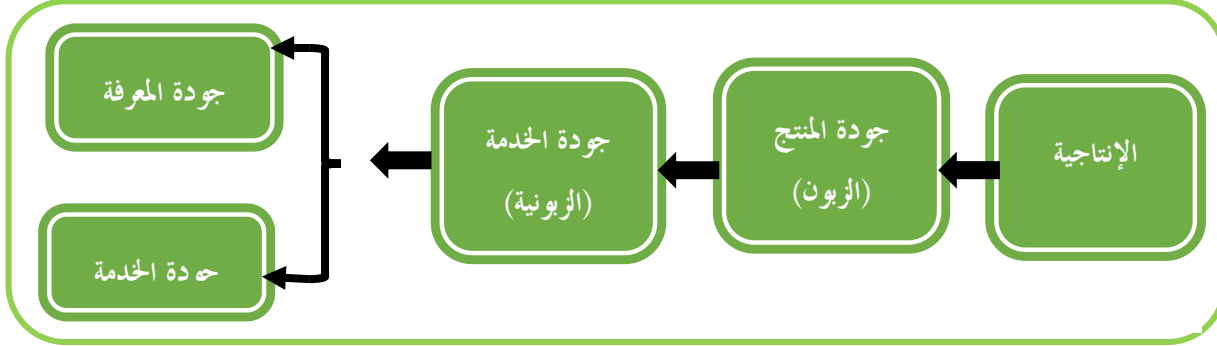
⁴إيمان سمير عودة، المصدر نفسه، 2012، ص 29

⁵صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن،

2016، ص 31.

ويظهر ذلك جليا في الشكل الموالي والذي يبين المراحل التي مرت بها الجودة حتى وصلت إلى المستوى التي هي عليه الآن كجودة للخدمات الرقمية كما يلي:

الشكل رقم (1-03): التطور نحو الخدمات الرقمية.



المصدر : نجم عبود نجم، الجودة الإلكترونية - مراجعة و أبعاد التطور - ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الأول "إدامة التميز والتنافسية في مؤسسات العام و الخاص، عمان الأردن، 2008 .

ثانيا : مقاييسها

إن مفهوم جودة الخدمة عامة والخدمة الرقمية خاصة مازال حديث العهد وموضع جدل بين الباحثين في مجال تسويق الخدمات، حيث تنسب أول محاولة لقياس جودة الخدمة إلى باراسورامان وآخرين 6 parasuraman et al حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير "Servqual" لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس الجودة الخدمة والذي استحوذ على قبول وتأييد معظم الباحثين بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه عمليا للوصول إلى الفجوة ما بين توقعات العملاء الجودة الخدمة وإدراكا تم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها.¹

تحدثت أدبيات التسويق الخدمي عن أعمال مهمة ومعتبرة في قياس جودة الخدمة الرقمية منها ما هو في النطاق الأنجلوسكسوني ومنها ما هو في النطاق الفرنكفوني. ومن بين المقاييس نذكر:

- مقياس SITEQUAL: المطور من قبل Yoo et Donthu.²

¹Catherine Viot, "Le e-Marketing à l'heure du web2.0", Edition l'extenso éditions, Paris 2009 p72

²² -"Yoo B. et Donthu N. "Developing a scale to measure the perceived quality of Internet shopping sites (SITEQUAL) (2001), Quarterly Journal of Electronic Commerce, vol.2, n° 1, pp.3147.

- مقياس IRSQ: المطور من قبل Swinder et al¹.
- مقياس ETAIQ : المطور من قبل Wolfinbarger et Gilly.
- مقياس Webqual : المطور من قبل Barnes et Vidgen.
- أما في النطاق الفرنكوفوني فقد حدد بروسيل، صاحب مقياس جودة الخدمة الرقمية² Netqual وهو السلم الذي تحاول تطبيقه في الدراسة الميدانية، فالسلم الفرنسي يتضمن خمس أبعاد هي سهولة الاستخدام الاستكشاف، البحث عن المعلومات، جدوى البائع (احترام الالتزامات) تصميم الموقع (القدرة على الإبداع التفاعلية)، الأمن والسرية، الثقة واحترام الحياة الشخصية وجودة المعلومة (الدقة الجدوى التفصيل).
- ما يمكن استخلاصه من الدراسات السابقة حول قياس جودة الخدمة الإلكترونية انه لا يمكن دراسته بعيدا عن دراسة سلوك الزبون الموقع الويب هذا من جهة ومن جهة أخرى مقياس جودة الخدمة التقليدية المعروف SERVQUAL حاول الكثير من الباحثين تكيفه مع مواقع الويب إلا أن اختلاف البيئة وأبعادها الافتراضية والتفاعلية وسرية المعلومات يحول دون ذلك.
- من خلال ما سبق يمكننا استخلاص أن أبعاد جودة الخدمة المقدمة عبر الموقع الإلكتروني من وجهة نظر الزبائن كثيرة ومتنوعة حسب المدارس الفكرية من جهة وحسب طبيعة الموقع إن كان يقدم خدمة أو منتج.

ثالثاً: خصائصها

من أهم خصائص جودة الخدمة الإلكترونية الموقع الإلكتروني ما يلي³:

- 1 - سهولة الاستخدام: سهولة تصفح الموقع وتقديم الطلبات واكتمال الوصول للتعليمات.
- 2-الموثوقية: إحدى المزايا المهمة لموقع الانترنت وهي إمكانية الوصول إليه على مدار الساعة 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع وهو المعيار الذي يتوقعه زبائن الانترنت.

¹ Swinder J., Trocchia P.J et Gwinner K.P., "Consumer perceptions of Internet retail service quality", International Journal of Service Industry Management, (2002), vol.13, n°5, p.412.

² BRESSOLES Géror, DURRIEU François : " une typologie prédictive de la satisfaction en ligne ", Actes du XXII^e Congrès AFM-11 & 12 Mai 2006- NANTES

³ النعيمي، محمد عبد العال، رواتب صويص تحقيق الدقة في إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات six sigma ، ط 1 ، إثراء للنشر والتوزيع،

عمان، 2008،

ص 36-37

- 3- سرعة تحميل الصفحة: المقصود بوقت التحميل ذلك الوقت الذي تستغرقه صفحات الموقع بما في ذلك الصور والرسومات والحركات حتى يتم تحميلها وهذا يعتمد على حجم الملفات وحجم الصور المستخدمة وعدد السيرفرات التي يجب أن تكون موصولة وكذلك على سرعة المودم.
- 4- وقت إتمام العملية: يجب أن يكون الزبون قادرا على إتمام المعاملات على الانترنت في وقت ملائم فبعض المواقع تحافظ على وقت الزبون من خلال بناء الموقع الإلكتروني لما يفضله الزبون والمشتريات والطلبات السابقة.
- 5 -جمالية الموقع الإلكتروني: هل تبدو الرسومات ممتعة؟ وهل تبدو الصفحة متناسقة وتمثل في الشكل والمظهر العام للموقع ومدى جاذبيته للزبائن.
- 6 -الخصوصية والأمن: هل يشعر المستخدم بالأمن على المعلومات؟ وهل ستبقى المعلومات الشخصية خاصة؟
- 7 -موثوقية: المعاملات بعد أن يتم إجراء التعامل عبر الانترنت ويحين وقت إرسال المنتج للزبون فإن عملية الإرسال يجب أن تكون في موعدها وأن يبقى المنتج محتفظا بجودته عند الاستلام ويجب أن تكون كذلك عملية الدفع آمنة وخالية من الأخطاء.
- 8 -سرعة تغير القواعد الحاكمة: إذ تستطيع المؤسسات من خلال تقديم خدماتها الكترونيا من مواكبة التطور السريع في قطاع الخدمات والقيام بتقديم خدمات سريعة وبسرعة عالية من خلال الخدمات الإلكترونية.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

المطلب الأول: دراسة العربية:

الفرع الأول: المنصات الرقمية:

-الدراسة الأولى: دراسة أ.عبد الرحمان محمد الغامدي و د.أحمد بن إبراهيم فلاته جامعة الملك عبد العزيز المملكة السعودية- كلية الدراسات العليا التربوية، الموسومة بعنوان: أثر اختلاف الدعم الإلكتروني عبر المنصات الرقمية في تنمية التحصيل لدى طلاب المرحلة الثانوية، بحث لعينة من طلاب الصف الاول ثانوي قسم العلوم الطبيعية- دراسة منشورة بمجلة بحوث عربية في مجالات التربية النوعية، العدد 30 ج1، 2023.

هدف هذا البحث إلى التعرف على أثر اختلاف الدعم الإلكتروني (معلم - اقران) عبر المنصات الرقمية في تنمية التحصيل لدى طلاب المرحلة الثانوية ، وقد تم تقديم فرضية رئيسية ، انطلق منها

الباحث إلى تحليل و تفسير لتشخيص علاقة الإرتباط و التأثير بين أبعاد متغيرات الدراسة من خلال البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية (SPSS) .

أوضحت النتائج أن هناك فرق دال إحصائياً عند مستوي (0,01) بين متوسطات درجات مجموعات البحث في التطبيق البعدي لاختبار التحصيل لصالح المجموعة التجريبية التي درست بنمط دعم المعلم مما يعنى ارتفاع مستوى تحصيل طلاب مجموعة دعم المعلم.

-أما اهم ما توصل اليه الباحث هو أهمية وضع خطة لاستخدام أنماط الدعم المختلفة في المراحل التعليمية لتدريس مختلف المقررات.

-أهمية تدريب المعلمين على استخدام وتوظيف أنماط الدعم عبر منصات التعلم الرقمية.

-التدريب على توظيف الدعم الإلكتروني في المقررات التعليمية لزيادة معدلات التحصيل والانخراط في التعلم.

-الدراسة الثانية: دراسة د. ماجدة إبراهيم الباي و المدرس المساعد احمد باسل غازي جامعة

بغداد، العراق - كلية التربية للعلوم الصرفة، الموسومة بعنوان: أثر استخدام المنصة التعليمية

Google Classroom في تحصيل طلبة قسم الحاسبات مادة image

processing و اتجاهاتهم نحو التعليم الإلكتروني، دراسة نشرت في المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية ، المجلد 2، العدد2، 2019.

يهدف البحث إلى التعرف على أثر استخدام المنصة التعليمية Google Classroom في تحصيل طلبة قسم الحاسبات المادة Image Processing واتجاهاتهم نحو التعليم الإلكتروني، ولتحقيق أهدافه صيغة الفرضيتين.

وقد طبقت تجربة البحث في العام الدراسي (2017/2018)، على مدى عام دراسي كامل بواقع يوم واحد أسبوعياً، حيث تم فيها تدريس المجموعة التجريبية المؤلفة من (47) طالباً باستعمال المنصة التعليمية والمجموعة الضابطة المؤلفة من (48) طالباً بالطريقة التقليدية. بعد تجهيز مستلزمات التجربة، والتأكد من السلامة الداخلية والخارجية لها، وبناء أداتين هما اختبار التحصيل، ومقياس الاتجاه نحو التعليم الإلكتروني وتم التأكد من خصائصها السيكومترية. بعد الانتهاء من تدريس المادة العلمية وتطبيق الاختبار ثم معالجة البيانات إحصائياً بواسطة برنامج الحقيبة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) ، والتي اظهرت الأثر الإيجابي لاستخدام اللعبة التعليمية (google

(Classroom) في تحصيل المجموعة التجريبية واتجاهاتهم نحو التعليم الإلكتروني بالمقارنة مع الطريقة التقليدية.

- من اهم التوصيات التي قدمها الباحثان ضرورة اهتمام القيادات التربوية بإدخال أسلوب التعليم الإلكتروني في جميع مراحل التعليم خاصة التعليم الجامعي.
 - بناء وتطوير البنى التحتية للاتصال والمعلومات عن طريق توفير وسائل المعلوماتية من حواسيب والكترونيات وبرمجيات والخبراء في مجال التعامل مع المعلومات.
- الفرع الثاني: تحسين جودة الخدمات الجامعية:**

-الدراسة الأولى: دراسة م.م.حيدر سامي عبد الوهاب و م.م.أحمد رعد ناظم , سنة (2017) بعنوان: **اثر جودة الخدمة على مستوى طلب الخدمة الجامعية ،بحث تطبيقي في كلية دجلة الجامعة الأهلية.**

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمة الجامعية على مستوى طلبها، وتوضيح أهمية تحسين جودة الخدمة الجامعية في تحقيق أهداف المنظمه التعليمية. واعتمدت هذه الدراسة على استعمال المنهج التطبيقي، كانت الإستبانة الأداة الرئيسية التي إعتمدت عليها الدراسة ثم توزيع عدد من الإستبانات و قد تم إختيار العينات بشكل عشوائي قوامها 100 مفردة من طالبي الخدمة متمثلة بطلاب المرحلة الأولى و الثانية و الثالثة و الرابعة في الكلية ومن مختلف الأقسام، و قد كان الإستبيان مغلق ليتمكن الباحثان من الحصول على إجابات دقيقة و محددة، و ثم إسترجاع كامل الإستبيانات و بإجابات محددة.

ومن اهم ما توصل اليه الباحثان:

- الجوانب الملموسة مهمة لدى طلب الخدمة لكونها تساهم في تشكيل إنطباع لدى طالب الخدمة عن مدى الإهتمام بطالبي الخدمة.
- لا بدى من إهتمام الكلية بتوجيه موظفيها نحو إنجاز معاملات الطلبة ب أسرع وقت لأن ذلك من شأنه أن يؤسس سمعة جيدة للكلية.
- ضرورة الأهتمام بكافة عناصر الجودة التي تضمن رضا طالبي الخدمة الجامعية عن الخدمة المقدمة لهم .

- ترك الأثر الحسن في نفس طالب الخدمة يدفعه للترويج لها و بالتالي زيادة طلب الخدمة.

-الدراسة الثانية:

دراسة سهيلة كحال شيماء بوخملة (2019) بعنوان : **أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطالب الجامعي دراسة ميدانية على عينة من طلبة القطب الجامعي تاسوست جامعة جيجل.**

الفصل الأول الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة للمنصات الرقمية و جودة الخدمات الجامعية

هدفت الدراسة الى إبراز العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة التعليمية متمثلة في خمسة أبعاد (جودة هيئة التدريس، جودة الطلبة، جودة البرنامج الدراسي، جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية) ورضا الطلبة. تم الإعتماد في هذه الدراسة على توزيع 100 استمارة على طلبة القطب الجامعي تاسوست، وقد توصلت الدراسة الى:

- أن مستوى جودة الخدمات كان بدراجه موافقة متوسطة على أبعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة.
- وجود علاقة طردية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة.
- كما بينت النتائج أن بعد جودة العلية التدريسة وبعده التجهيزات والتسهيلات العلمية هي الأبعاد التي تؤثر على رضا الطلبة، في حين كل من بعد جودة هيئة التدريس بعد جودة الطلبة، وبعده البرنامج الدراسي هي أبعاد لا تؤثر على رضا طلبة القطب الجامعي تاسوست

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية:

الفرع الأول: المنصات الرقمية:

الدراسة الأولى:

(Christophe Michaut et Marine Roche)

دراسة بعنوان : تأثير الاستخدامات الرقمية للطلاب على النجاح الجامعي.

L'influence des usages "numériques des étudiants sur la réussite universitaire

Revue internationale de pédagogies de l'enseignement supérieure.

نشرت بمجلة العدد 33 بتاريخ 06 مارس 2017.

- تم الاعتماد خلال الدراسة على استبيان وجه للطلبة الكترونيا دون تحديد نوع الاستبيان ولا المنهج المستخدم.
- يمثل مجتمع البحث طلبة جامعة عمومية فرنسية، أما عينة البحث تم اختيار 525 طالب من بين 4725 طالب الذين أرسلت لهم رسائل الكترونية وتم الإجابة عنها للمشاركة في الدراسة، ووزعت كما يلي: 135 طالب من ميدان الصحة 321 طالب من ميدان علوم وتقنيات، و 69 طالب من تخصص علوم التربية. و من أهم نتائج الدراسة:

-نتائج النموذج الأول أظهرت أن النقاط المحصلة من طرف الطلبة مرتبطة ارتباطا ضعيفا.
-التأثيرات تختلف حسب طبيعة الاستعمال، فمثلا إرسال رسالة نصية أو اللعب من خلال جهاز الكمبيوتر أو الهاتف أثناء المحاضرة له نتائج سلبية على نتائج السداسي.
-تدوين الملاحظات على الكمبيوتر أو المشاركة في مجموعة العمل الرقمية أو الاستخدام المنتظم للخدمات الرقمية التي تقدمها الجامعة ليس لها تأثير كبير على معدل الفصل الدراسي .
-الوقت الذي يقضيه الطلبة في تصفح الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي لا يرتبط بنجاحهم من عدمه.

-استخدام الانترنت للهو والمرح دون استغلالها للدراسة له تأثيرات سلبية على التحصيل العلمي للطلبة.

الدراسة الثانية:

دراسة (Asher A.Shaikh) و (SahebeNikooherafinaher) عنوان الدراسة "آثار الرقمنة على التعلم الطلاب" تجربة بعد ظهور جائحة COVID -19 رسالة ماجستير في الداخل: الأعمال الرقمية، جامعة جونكوبينغ الدولية السويدية.
اختاروا الواقعية النقدية في دراستهم لأنهم حاولوا جذب تفكير الطلاب الواقعية النقدية هي النموذج المناسب تماما وتركز عليها فهم الواقع الاجتماعي بدلاً من وصفه ويساعدهم في الوصول إلى طريقة عملية، فيما يتعلق بنظرية المعرفة، اختاروا البنية الاجتماعية، لأن الفكرة "الواقع" يتم تعريفها من قبل الناس وليس من خلال العوامل الموضوعية والخارجية. يمثل مجتمع البحث طلاب من جامعة سويدية، أما عينة البحث فتمثل أصدقاء يدرسون عن طريق التعليم عن بعد.
من اهم النتائج التي خلصت لها الدراسة:

-من خلال المنصات الرقمية توفر الوظائف والأدوات للتعلم والسياقات التعليمية.
-المنصات الرقمية تسمح لجميع المشاركين بالتفاعل والتواصل مع بعضهم البعض.
-الرقمنة يمكن أن تلعب دورًا مهمًا للغاية في التنشئة الاجتماعية، والصحة الاجتماعية والشخصية للطلاب حيث بمساعدة التقنيات الرقمية، يتم تحسين الاتصال مما يساعد الطالب في كل ذلك عوامل.

الفرع الثاني: جودة الخدمات الجامعية

الدراسة الاولى:

دراسة (Firdaus Abdullah:2006) بعنوان: " قياس جودة الخدمة في التعليم العالمي " أداء التعليم العالي HEDPERF مقابل الخدمات الفعلية SERVPERF قامت الباحثة

في هذه الدراسة باختبار الكفاءة النسبية لمقياسي HEDPERF ، SERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي ، حيث أن الباحثة كانت قد قامت بدراسة مسبقة في 2005م قدمت فيها مقياساً جديداً لجودة الخدمة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي بماليزيا (جامعات حكومية ، خاصة ، معاهد) ، يعتمد بشكل أساسي على تطوير نموذج الأداء الفعلي لـSERVPERF ليصلح للتطبيق لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، وقد أطلقت عليه HEDPERF وهو يشير إلى الأحرف الأولى للمقياس المبني على الأداء فقط في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي (Higher Education) (PERFORMANCE-only) والذي يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمة التعليمية داخل هذا القطاع.

وقد توصلت النتائج إلى تفوق مقياس HEDPERF على مقياس SERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي في ماليزيا ، لما له من قدرة تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي ، فضلاً على تمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات .

وقد بررت الباحثة أن سبب تفضيلها للاتجاه المبني على الأداء فقط ، أن خدمات التعليم العالي يستخدمها الفرد لأول مرة ، وبالتالي فإن التوقعات في مجال الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة تكون غير دقيقة ، كما أن الجودة مدركة وتعتمد على إدراك العميل لأداء الجودة فقط ، وهذا يعني أن التوقعات ليست جزءاً من الجودة المدركة ، فضلاً على تأكيد العديد من الدراسات السابقة على أن التقدير المستمر للعميل لما يقدم له من خدمات يعتمد تدريجياً على الأداء ، الأمر الذي يدفعها إلى تفضيل المدخل المبني على الأداء فقط عند قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي.

الدراسة الثانية:

دراسة (HishamuddinFitri Abu Hasan and Others:2008) بعنوان: "

جودة الخدمة ورضا الطلاب دراسة حالة مؤسسات التعليم العالي الخاصة " وهدفت إلى

فحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة وجودة الخدمة الشاملة

(الملموسية ، والاستجابة ، والأمان ، والضمان ، والتعاطف) ، ورضا الطلاب ، كما ركزت الدراسة أيضاً على دراسة العوامل الحاسمة في أبعاد جودة الخدمة ، وقد أجريت هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الاستبيان على 200 طالب حاصل على درجة البكالوريوس من مؤسسات التعليم العالي الخاصة ، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة بعناصرها الخمسة (الملموسية ، والاستجابة ، والموثوقية ، والضمان ، والتعاطف) لديها علاقة قوية مع رضا الطلاب ، كما بينت الدراسة على أنه وبالرغم من أهمية الأبعاد الخمسة في رضا الطلاب عن جودة الخدمات إلا أن ذلك لا

الفصل الأول الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة للمنصات الرقمية و جودة الخدمات الجامعية

يعنى أن كل الأبعاد نالت درجة كبيرة إنما نال بُعد التعاطف المرتبط ارتباطاً مباشراً وبشكل كبير في مجاملة الطلاب مما عزز من رضا الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الجامعات الخاصة والمؤسسات العاملة في مجال التعليم العالي .

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

ما أن الدراسة الحالية لم يسبق لها أن قدمت من قبل أي أن المتغيرات ليست نفسها المتواجدة في الدراسات السابقة و بالتالي ستتم المقارنة على النحو التالي:

الجدول (01) مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

بيئة الدراسة	متغيرات الدراسة	مجتمع وعينة الدراسة	الأهداف	الموضوعات	الدراسات السابقة	المنصات الرقمية
جريت الدراسات السابقة على جامعات جزائرية و عراقية و سويدية و كليات خاصة في ماليزيا و مدارس الأهلية بمحافظة جدة .	تعددت المتغيرات التي تم قياسها في الدراسات السابقة العربية منها أو الأجنبية لكن لا توجد دراسة سابقة تحتوي على المتغيرين معا.	ركزة معظم الدراسات السابقة على قطاع التعليم العالي (طلاب الجامعات) وطلاب المرحلة الثانويه. وطلاب المرحلة الأولى و الثانية و الثالثة.	تنوعت الإلتجاهات البحثية للدراسات و التي هدفت إلى توضيح أثر المنصات الرقمية و مدى تأثيرها على التحصيل لدى الطلبة	ركزت غالبية الدراسات على التعرف على المنصات الرقمية وأنواعها و إستراتيجياتها و دورها في تنمية التحصيل لدى الطلبة ، بالإضافة إلى المميزات و أثر التدريس باستعمال المنصات الرقمية.	الدراسات السابقة	المنصات الرقمية

الفصل الأول الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة للمنصات الرقمية و جودة الخدمات الجامعية

			تنوعت الجهات البحثية للدارسات والتي هدفت إلى إبراز العلاقة بين أبعاد الجودة و تحسين جودة الخدمة و اهم مقاييس جودة الخدمة	ركزة غالبية الدارسات على مفهوم وأبعاد و مقاييس جودة الخدمات، بالأضافة أهمية تطبيق نظام الجودة و العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الطلبة	جودة الخدمات الجامعية	
الإقامة الجامعية -ذكور- بولاية غرداية	اما الدراسة الحالية قد لجأت لدراسة و تحديد العلاقة بين المنصات الرقمية و جودة الخدمة من التطرق الأبعاد	بينما الدراسة الحالية تركز على موظفي الإدارة بالإقامة الجامعية بغرداية و الطلاب المقيمين .	في حين أن الدراسة الحالية تهدف الي تشخيص واقع المنصة الرقمية PROGR على ESS مستوى الإقامة الجامعية و كذا الكشف عن مساهماته في تطوير الإقامة	في حين الدراسة الحالية تركز على أثر المنصة الرقمية PROGRES S في تحسين جودة الخدمة الجامعية	الدراسة الحالية	

الفصل الأول الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة للمنصات الرقمية و جودة الخدمات الجامعية

	جودة الخدمة و المنصات الرقمية.		الجامعية و محاولة تعزيز الفكرة لد الطلاب و الموظفين.			
--	---	--	---	--	--	--

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى مفاهيم حول المنصات الرقمية وجودة الخدمات الجامعية وكذا الأثر الذي أحدثته الرقمنة على جودة الخدمة إضافة إلى التطرق لأهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا حيث يمكننا القول أن المنصات الرقمية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت في الوقت الحالي والتي حققت انتشار واسعاً بين مختلف الأفراد و المنظمات و ساهمت في تحسين طريقة تقديم الخدمات بما تتميز به من خصائص حيث أصبح التوجه إليها ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها.

كما تبين لنا أن المنصات الرقمية تبرز كأدوات أساسية لتلبية متطلبات الخدمة الحديثة. و ذلك لما تؤديه من دور في تحسين الخدمة المقدمة و ما تحققه من ميزة تنافسية في مجال نشاطاته.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية للإقامة الجامعية

- ذكور - بولاية نجرادة

تمهيد:

بعدها وضعنا في الفصل الأول إطارًا نظريًا لفهم المنصات الرقمية من خلال مختلف أبعادها وخصائصها و بالإضافة إلى مفاهيم حول جودة الخدمة وأبعادها وجودة الخدمات الجامعية وجودة الخدمات الرقمية، وكذا الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، سنحاول في هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية على ما تم دراسته نظريًا على مستجوبين من الإقامة الجامعية - ذكور - بولاية غرداية ، وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول:

نتناول في المبحث تعريف بمنصة PROGRESS و مجالات تطبيقها و إستخدام الطلبة لها بالإضافة إلى التعرف على الإقامة الجامعية 1000 سرير - ذكور - بولاية غرداية .

المبحث الثاني :

الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية ، حيث يتم التطرق فيه إلى الإطار المنهجي للدراسة ويشمل منهج ومجتمع الدراسة ، أداة الدراسة والأدوات الإحصائية المستخدمة، صدق وثبات أداة الدراسة ، يتم استعراض وتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها من خلال وصف خصائص مجتمع وعينة الدراسة، عرض نتائج الدراسة وتحليلها، وفي الأخير إختبار الفرضيات وتفسير نتائجها.

المبحث الأول: تقديم منصة PROGRESS و الإقامة الجامعية 1000 سرير -ذكور- ولاية غرداية

المطلب الأول: منصة PROGRESS

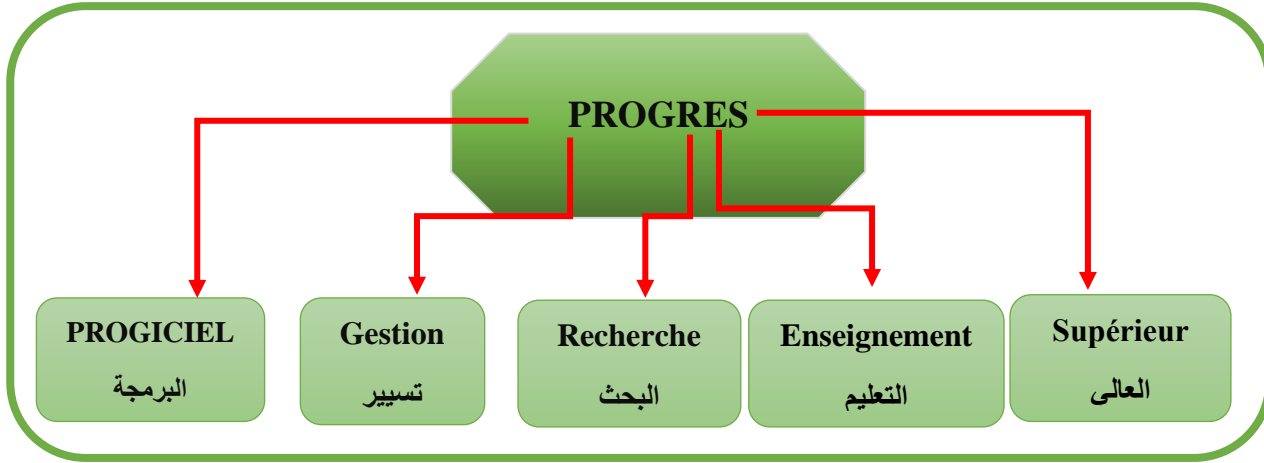
الفرع الأول: تعريف منصة PROGRESS

بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي، قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتحويل القطاع بمختلف مؤسساته إلى الرقمنة للتكيف مع الامتيازات التي توفرها تكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث بدأ مشروع المنصة الرقمية سنة ٢٠١٢ أين تم دراسة وظائف التعليم العالي ثم استنتاجها وتدوينها بدقة ، بعدها بعامين تم تصميم البرنامج المعلوماتي، حيث سلم سنة ٢٠١٦ ، وبصفة عامة تم استعماله في تسجيلات الطلبة الجدد حاملي شهادات البكالوريا ، ثم بعض الخدمات الجامعية كالنقل، الإيواء، المنح التحويلات، وحتى الطلبة الأجانب حيث مكنهم التسجيل بأنفسهم من موقع سكنهم، ليتوسع بعد ذلك الماستر و الدكتوراه.

تعتبر هذه المنصة نظام معلوماتي يمكن من خلالها تسيير شامل لكل شؤون الجامعة يتمثل في:

- تسجيل الطلبة الجدد وتوجيههم وتحويلهم.
- منح الطالب حساب يتبعه طيلة مساره الدراسي و يطلعه كل أموره البيداغوجية.
- حفظ شامل لمسار الطالب الدراسي.

الشكل رقم (2-01): شكل يوضح أطوار نظام PROGRESS



المصدر : مقطع فيديو، نظام PROGRES في صلب التحول الرقمي لقطاع التعليم العالي، تم لإطلاع عبر اليوتيوب.

<https://youtu.be/T-8bMNxg9MM?si=HJmQwH10DHpfDERz>

الفرع الثاني: مجالات تطبيق المنصة الرقمية PROGRESS :

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على إدخال الرقمنة في مجالاتها وقطاعاتها من أجل تسهيل العملية الإدارية والتواصل بين الإدارات الجامعية والطلبة وكذا تحسين جودة الخدمات المقدمة للأسرة الجامعية من طاقم إداري، أساتذة وطلبة جامعيين، وهنا سنحاول ذكر أهم المجالات التي تهتم بها الأرضية الرقمية PROGRESS :

1. فضاء خاص بالطاقم الإداري:

يسمح هذا الفضاء للمستخدم الإداري بمتابعة تسجيلات الطلبة الجدد، أيضا تحديد تسجيل الطلبة القدامى تقديم الشهادات تسيير الحياة الطلابية الخدماتية والبيداغوجية، كما يسمح بمتابعة مسار الطالب في تحصيله الدراسي، ويهتم أيضا بشؤون الأساتذة والموظفين.

2. فضاء خاص بالأساتذة: للأستاذ الجامعي فضاء خاص به في الأرضية الرقمية PROGRESS ،

يسهل عليه مهمة تتبع مساره المهني ومجموع الترقيات الممنوحة له من جهة، وتقييم وتسجيل الطلبة وتسجيل علاماتهم في الأرضية وكذا تتبع المنهاج الدراسي المتبع من جهة أخرى.¹

3. فضاء خاص بالطالب الجامعي:

تحتوي على بوابة الطالب المتمثلة في الولوج إلى حسابه الشخصي على PROGRESS الذي يسهل عليه عملية التسجيل عن بعد في جميع الخدمات المقدمة في الجامعة المنتمي إليها من تسجيلات بيداغوجية وتسجيلات خدمتية (النقل الإطعام، الإيواء)، وكذا متابعة سير عمله في مساره الدراسي، أيضا وجود أيقونة خاصة بمعادلة الشهادات التي تهتم بانشغالات الطلبة حول معادلة شهادتهم الأجنبية أو الوطنية.

الفرع الثالث: استخدام الطالب للمنصة الرقمية PROGRESS :

- على الطالب الجامعي تحويل جميع ملفاته إلى صيغة (PDF) بعد اختيار الجامعة.
- أن يمتلك الطالب حساب بريدي الكتروني. ملاً معلوماته الشخصية غير الموقع.
- اختيار التخصص المراد دراسته.
- ملاً البيانات المتعلقة بالخدمات من نقل وإيواء وإطعام.

وهكذا يكون الطالب الجامعي الجديد مسجل إلى غاية فترة التأكيد التسجيلات التي تفتح المجال للطالب في تغيير تخصصه أو أن يكون قد أخطأ في عملية تسجيله الأولى، ثم ينتظر الطالب إلى الدخول الجامعي ليكمل بقية الإجراءات الإدارية على مستوى مديرية الخدمات الجامعية وكذا على مستوى الأقسام البيداغوجية إلى أن يتم تسلمه بطاقة الطالب وشهادات التسجيل التي تثبت انتماءه للمؤسسة الجامعية التي سيتلقى تكوينه فيها على مراحل ثلاث وهي مرحلة الليسانس مرحلة الماستر، ومرحلة الدكتوراه (تكون على أساس المسابقة).²

¹ بوحوالي ك & مسعودي. أثر مقاومة التغيير على إدارة التغيير التنظيمي في الجامعة الجزائرية - دراسة حالة - مقاومة تطبيق منصة progres في جامعة مولود معمري الجزائر تيزي وزو كلية الحقوق و العلوم السياسية. (2018/2019)

² بوحوالي و مسعودي مرجع سابق 2018/2019، ص 61

المطلب الثاني: الإقامة الجامعية 1000 سريري - ذكور - ولاية غرداية

الفرع الأول : التعريف بالإقامة الجامعية 1000 سرير- ذكور- بولاية غرداية

الإقامة الجامعية 1000 سرير- ذكور- بولاية غرداية هي مؤسسة خدمتية تم إنشاؤها بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 18/06/2019 ، وافتتحت أبوابها في الموسم الجامعي 2010/2011، وهي إحدى الإقامات التابعة لمديرية الخدمات الجامعية لولاية غرداية.

تقع الإقامة الجامعية 1000 سرير- ذكور- في منطقة "العلوم" بالمخرج الجنوبي لغرداية بمحاذاة الجامعة. ويضم هذا المرفق الذي رصد له غلاف مالي يفوق 1.7 مليار دينار 12 جناحا بمجموع 500 غرفة بعدد 1000 سرير، وهو مجهز بكافة الوسائل الضرورية (فضاء ويفي وقاعة مطالعة ونادي)، ومطعم (500 مقعد) وقاعة رياضة.

الفرع الثاني: الخدمات المقدمة من طرف الإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بولاية غرداية

تقدم الإقامة الجامعية خدمات عديدة ومتنوعة نذكر منها:

خدمة الإيواء : تعتبر خدمة الإيواء من الخدمات الأساسية للإقامة الجامعية، حيث تتوفر على 12 جناح بقدرة استيعاب تقدر بحوالي 1000 سرير ، وتقدم مختلف تجهيزات الغرف كالأفرشة والكراسي.

خدمة الإطعام: تحتوي الإقامة على مطعم يقدم خدماته للطلبة المقيمين، حيث يقدم الوجبات الرئيسية اليومية الثلاثة مقابل مبلغ رمزي من خلال تذاكر المطعم، حيث تقدر طاقة استيعابه ب 500 طالب.

خدمات النقل: خدمات النقل تابعة أساسا لمديرية الخدمات الجامعية، إلا أن هناك حافلات مخصصة للطلبة المقيمين بالإقامة بغرض نقلهم إلى جامعة غرداية جميع الأقطاب ، حيث خصصت للإقامة حوالي 3 حافلات.

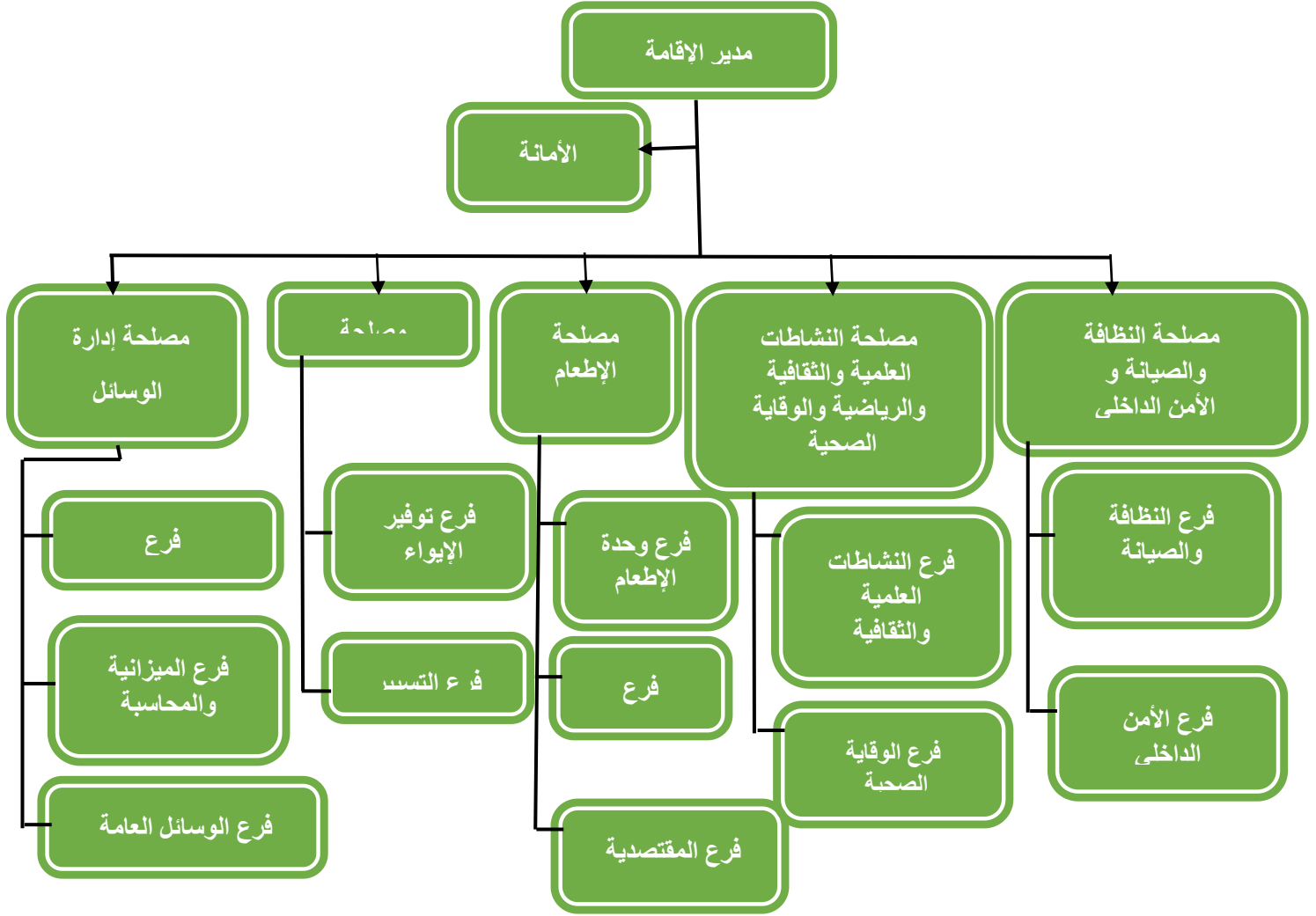
خدمات الرعاية الصحية: تسهر الإقامة على تقديم جملة من الخدمات الصحية من خلال العيادة التابعة لها وضعت تحت تصرف طبيب عام ومجموعة من الممرضين المساعدين.

خدمات النشاطات الثقافية والرياضية: تحتوي الإقامة على هياكل ثقافية ورياضية مختلفة تحت تصرف الطلبة، كقاعة النشاطات، قاعة رياضة مكتبة وقاعة أنترنت، كما تعمل الإقامة على تنظيم رحلات سياحية ومسابقات علمية ثقافية ورياضية مختلفة.

كما توجد عدة خدمات تقدمها الإقامة للطلبة كخدمات الصيانة والأمن الداخلي والنظافة وغيره.

الفرع الثالث : الهيكل التنظيمي للإقامة

الشكل رقم (2-02) الهيكل التنظيمي للإقامة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على وثائق محصلة من إدارة الإقامة

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية ومناقشة نتائج الدراسة

تبقى نتائج أي دراسة مرهونة بالخطوات الإجرائية التي يتخذها الباحث في دراسته الميدانية، وفي هذا المبحث سنتطرق لهذه الإجراءات من خلال تحديد منهج ومجتمع الدراسة، أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة صدق وثبات أداة البحث، وهذا ضمن المطلب الأول، أما في المطلب الثاني فسننتقل إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة:

سنقوم من خلال هذا المطلب عرض منهج الدراسة المستخدم، ومجتمع الدراسة وعينتها، والأدوات المستخدمة في الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات والمعالجة الإحصائية المستخدمة وفحص صدق أداة الدراسة وثباتها.

الفرع الأول: طريقة الدراسة:**أولا: منهج الدراسة الميدانية:**

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة الجوانب النظرية من الدراسة، أما الجانب الميداني من الدراسة فقد استخدمنا أسلوب الدراسة الميدانية والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر و ممارسات موجودة متاحة للدراسة و القياس كما هي دون تدخل الطالب أو الباحث في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ثم يجلها، حيث تهدف هذه الدراسة إلى دراسة " أبعاد المنصة الرقمية PROGRESS في الإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بولاية غرداية ، والدور الذي تساهم به في تحسين جودة الخدمات " من خلال جمع البيانات عن طريق أداة الاستبيان التي تم تصميمها لهذا الغرض.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة:

أ. مجتمع الدراسة: الطلبة المقيمين الإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بولاية غرداية.

ب. إختيار العينة: قمنا بالمسح بالعينة للمجتمع حيث يبلغ حجم مجتمع الدراسة 78 طالب مقيم من مختلف الولايات و البلديات، حيث تم توزيعها إلكترونيا عبر الصفحة الرسمية للإقامة على الفيسبوك حرصا منا على التنوع بما يضمن مصداقية أكبر للدراسة.

الفرع الثاني: أداة الدراسة ومصادر الحصول على المعلومة**أولا: أداة الدراسة:**

تم الإعتماد في جمع المعلومات على إستمارة الإستبيان الإلكترونية كأداة لإستقصاء و جمع آراء و إجابات الطلبة حتى يتسنى لنا إبراز وجهات نظرهم حول الإطار العام الذي يحكم مجمل الأبعاد المرتبطة بالدور الذي تؤديه منصة PROGRES في تحسين جودة الخدمات الجامعية.

ثانيا: إعداد إستمارة الاستبيان:

لمعالجة الجوانب التحليلية للموضوع فقد تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث وقد تم تصميمه خصيصا لهذا الغرض إعتقادا على بعض الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع دراستنا وقد شملت إستمارة الإستبيان على عدد من العبارات التي تعكس أهداف الدراسة و أسئلتها، بناء على فرضيات الدراسة ومتغيراتها التابعة جودة الخدمات الجامعية ومتغيراتها المستقلة المنصات الرقمية PROGRESS، للإجابة عنها من قبل المبحوثين، ولقد قسم هذا الإستبيان إلى جزئين رئيسيين (أنظر الملحق رقم 05) كما يلي:

الجزء الأول: البيانات الشخصية وتشمل المتغيرات التالية: (المستوى التعليمي، العمر، عدد السنوات التي قضيتها في الإقامة، عدد أيام المبيت في الإقامة أسبوعياً).

الجزء الثاني: يتضمن 28 فقرة تخص متغيرات الدراسة مقسمة على النحو التالي:

المنصات الرقمية Progress (متغير مستقل): يتضمن (08) فقرة تقيس مدى ابعاد جودة الرقمية لمنصة PROGRESS.

جودة الخدمات الجامعية (متغير تابع): يتضمن (21) فقرات تقيس فيها وذلك من خلال مدى تحسن جود الخدمات الجامعية:

- بعد الموقع الإلكتروني (04) فقرات
- بعد الخصوصية (03) فقرات
- بعد الإستجابة (07) فقرات
- بعد الأمان (04) فقرات.
- بعد التفاعل (03) فقرات؛ حيث كانت معظم الأسئلة لها أجوبة محددة ومغلقة من أجل تسهيل المعالجة الإحصائية لها.

ثالثا: إجراءات الدراسة الميدانية:

1- الأساليب و البرامج الإحصائية المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان :

الغرض تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على إشكالياتها فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS V 26. وهذا نظرا لملائمته لمثل هذه الدراسة ، ومحاولة الحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان وإستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التوزيعات التكرارية والنسبية: تم إعتقاد هذين المؤشرين في كافة عبارات الإستبيان، المعرفة توجه إجابات المستجوبين بالنسبة إلى إجمالي الأفراد لكل متغير؛
- الوسط الحسابي: يعتبر من مقاييس النزعة المركزية الأوسع إستخداما ويتم إستخدام الوسط الحسابي لإجابات مستجوبي الدراسة عن المتغير الواحد في الإستبيان لأنه يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند المستجوبين.
- الإنحراف المعياري: مقياس من مقاييس التشتت التي تستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات المستجوبين حول وسطها الحسابي.
- معامل الارتباط "بيرسون": المعرفة نوعية وإتجاه العلاقة التي تربط محاور الدراسة.
- إختبار معامل ألفا كرونباخ: لقياس ثبات فقرات الإستبيان.
- أسلوب الإنحدار الخطي البسيط: لدراسة وتحليل أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
- 2-درجات الموافقة على إجابات الإستبيان : وقد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارت الخماسي الذي يحتل خمسة إجابات، و هذا من أجل إبراز آراء المستجوبين في مختلف الأسئلة الموجودة في الإستبيان لأجل تسهيل ترميز مختلف الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-1) : مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موفق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

3-مقاييس التحليل:

- يستخدم هذا المقياس لتحديد طبيعة كل سؤال عند التحليل مرتفع أو منخفض عن طريق تحديد الفئة التي يقع فيها قيمة المتوسط الحسابي، ويتم حساب ذلك من خلال:
- حدود الفئات والتي تتم عن طريق حساب المدى المقياس ليكارت المستخدم (الرباعي)

$$\text{المدى} = \text{القيمة الكبرى} - \text{القيمة الصغرى} = 5 - 1 = 4$$

■ طول الفئة وهو عبارة عن المسافة المحسوبة بين درجة إجابة وأخرى والذي يحسب كالآتي:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{عدد الأوزان}}{5} = 0.80$$

بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) مقياس ترتيبي والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الخيارات ، نقوم بحساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) ،

ولحساب مجال المتوسط الحسابي حسب درجات الإجابات يتم إضافة طول الفئة للمجال الأول و يتم ذلك في كل مرة وصولاً إلى آخر مجال ، والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم(2-2) : مقياس تحليل إجابات الإستبيان

مستوى الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
موافق بشدة	[1.76-1]
موافق	[2.59-1.80]
محايد	[3.39-2.60]
غير موافق	[4.19-3.40]
غير موافق بشدة	[5.00-4.20]

المصدر : بناء على مقياس ليكارت الخماسي

المطلب الثاني : تحليل النتائج العامة لدراسة:

سيتم مناقشة وتحليل نتائج الدراسة من خلال الفرضيات التي تم صياغتها في بداية الدراسة للفصول إلى إثباتها أو رفضها.

الفرع الأول: مناقشة فرضيات الدراسة:

أولاً-الصدق الظاهري :

قبل عرض وتوزيع استمارة الإستبيان تم طرحه على مجموعة من الأساتذة من جامعة غرداية متخصصين في العلوم الاقتصادية والتجارية (أنظر الملحق رقم 03) من أجل التأكد من صحة العبارات، طريقة صياغتها ، كذلك منهجية وشكل الاستبيان، وبعد الأخذ بعين الاعتبار مختلف النصائح و التوصيات قمنا بإعداد الشكل النهائي للإستبيان.

ثانيا-قياس معامل الثبات و الصدق:

يقصد بثبات الاستبيان أنه يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط أي الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير إذا تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، لذلك قمنا باستخدام معامل الثبات الذي يسمى "الفاكرونباخ" للحكم على ثبات أسئلة الاستبيان والتأكد من مصداقية المستجوبين، وكذلك من أجل قياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض وموثوقية النتائج، وعند تطبيق هذا التعامل يجب أن تكون قيمته أكثر من 0.60 حتى تستطيع الحكم الموثوقية العالم (أنظر الملحق رقم 05) ، والجدول التالي بين لنا اختبار ثبات وصدق الإستبيان.

الجدول رقم(2-3) : يوضح إختبار الثبات لمحور الإستبيان

المتغيرات	عدد الأسئلة	قيمة معامل الثبات	معامل الصدق *
بعد الموقع الإلكتروني	04	0.824	0.908
بعد الخصوصية	03	0.860	0.927
بعد الإستجابة	07	0.843	0.918
بعد الأمان	04	0.879	0.938
بعد التفاعل	03	0.854	0.924
محور جودة الخدمات الجامعية	21	0.949	0.974
محور المنصة الرقمية (PROGRESS)	08	0.884	0.940
المحور الكلي للإستبيان	29	0.958	0.978

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال الجدول الموضح أعلاه الإختبار معامل الثبات (آلفا كرونباخ) ومعامل الصدق لكل بعد من أبعاد الدراسة بالإضافة إلى كل المحاور المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث تلاحظ أن معامل الثبات الكلي للإستبيان مرتفع وموجب حيث بلغ (0.958)، كما كانت معاملات الثبات للمحاور (جودة الخدمات الجامعية) و(المنصة الرقمية PROGRESS) بنسبة (0.949) و (0.884) على التوالي والتي كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول المعامل الثبات.

كما تراوحت معاملات الثبات للأبعاد المتعلقة بمحور المنصة الرقمية PROGRESS ما بين (-0.824-0.879) ، وهذا ما يدل أن الإستبيان صالح للتطبيق على مستجوبي الدراسة أي يمكن الإعتماد عليه في الدراسة الميدانية، حيث أن إستمارة إستبيان الدراسة لو تم إعادة توزيعها على نفس المجتمع في فترة لاحقة سيتم الحصول على نفس النتائج المتحصل عليها حاليا.

كما كانت نتائج معامل الصدق كلها مرتفعة جدا وخاصة بالمحور الكلي للإستبيان والذي بلغ (0.978) وهذا ما يعني أن إستبيان الدراسة يقيس ما وضع لأجله، وبذلك فقد تم التأكد من صدق وثبات فقرات الإستبيان.

ثالثا - دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة :

ويتم ذلك من خلال الارتباط الذي هو الكشف عن قوة أو درجة العلاقة بين المتغيرين (جودة الخدمات الجامعية و 5 المنصة الرقمية PROGRESS) ، ونستعمل في ذلك معامل الارتباط بيرسون (Pearson) في العينة محل الدراسة لإختبار:

الفرضية الصفرية H0: لا توجد علاقة بين المنصة الرقمية PROGRESS و جودة الخدمات على مستجوبي الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة بين المنصة الرقمية PROGRESS و جودة الخدمات الجامعية على مستجوبي الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)

وللتحقق من صحة هذه الفرضية بإختبار الارتباط بطريقة بيرسون الجدول التالي يوضح لنا ذلك

الجدول رقم (2-4) : يوضح قيمة معامل الارتباط بين المتغير التابع و المستقل

المتغيرات	حجم العينة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	النتيجة
المنصة الرقمية (PROGRESS)	78	0.763	0.000	0.01	وجود ارتباط
جودة الخدمات الجامعية					

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول الموضح أعلاه لقيمة معامل الارتباط بين المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات الجامعية) والمتغير المستقل (المنصة الرقمية PROGRESS) نلاحظ مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية الإحصائية 0.01 والتي ميزت بعلامة ** (مخرجات برنامج SPSS) للدلالة على أنها دالة إحصائية (أنظر الملحق رقم 06) عند ذلك المستوى ، كما نلاحظ وجود علاقة طردية بين هذين المتغيرين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.763 ، هذا ما يمكن القول عنه بشكل عام توجد علاقة طردية (موجبة) قوية بين المحور المشكل لأبعاد جودة الخدمات الجامعية ومحور المنصة الرقمية PROGRESS بإقامة الجامعة محل الدراسة ، وقد تعود القيمة المتبقية إلى عوامل أخرى ، وبهذا نقبل بالفرضية البحثية التي تنص على وجود علاقة بين المتغيرين.

الفرع الثاني : النتائج المتعلقة بخصائص مستجوبي الدراسة

لقد تمت دراسة خصائص المستجوبين حسب البيانات و المتغيرات الوظيفية أنظر الملحق 07 كالتالي:

1-متغير المستوى التعليمي : يوضح الجدول التالي نتائج عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

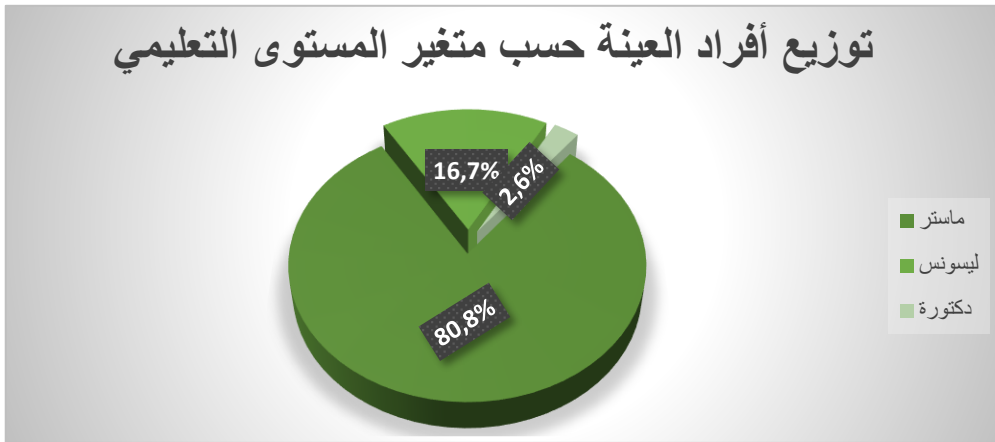
الجدول رقم (2-5) :مستجوبي الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ليسانس	63	80.8%
ماستر	13	16.7%
دكتورة	2	2.6%
المجموع	78	100%

من المصدر:إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين لنا التكرارات المطلقة والنسبية للمستجوبين المدروسة وذلك حسب متغير المستوى التعليمي حيث نلاحظ أن أغلب أفراد مستجوبي الدراسة كانوا طلبة طور ليسانس بنسبة تمثل 80.8% أي ما يعادل 63 طالب من إجمالي المستجوبين ، في حين أن نسبة طلبة طور الماستر بلغت 16.7% أي ما يعادل 13 طالب ، أما بالنسبة لطلبة الدكتوراه فهم يمثلون الأقلية بنسبة 2.6% أي ما يعادل طالبان ، وهذا يدل على أنه أغلبية الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور محل الدراسة طلاب طور ليسانس و يعود هذا إلى أن طلبة ليسانس في ازدياد كبير مقارنة مع الأطوار الأخرى. الشكل الموالي يوضح لنا نتائج ذلك:

الشكل رقم (2-03): التوزيع التكراري لأفراد (مستجوبي) الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V . Excel. 13

2-متغير العمر:

يوضح الجدول التالي مستجوبي الدراسة حسب متغير العمر:

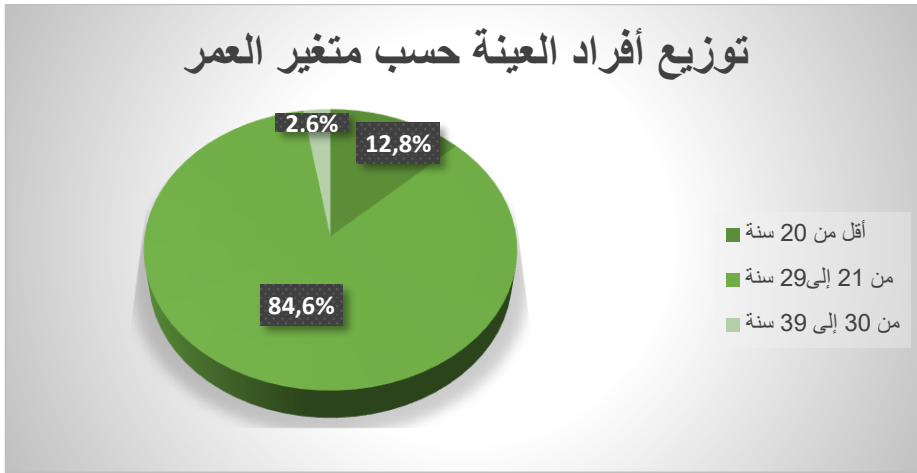
الجدول رقم (2-6) : مستجوبي الدراسة حسب متغير العمر

الفترة العمرية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 20 سنة	10	12.8%
من 21 إلى 29 سنة	66	84.6%
من 30 إلى 39 سنة	2	2.6%
المجموع	78	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا مستجوبي الدراسة حسب متغير السن، وهي مقسمة إلى عدة فئات عمرية، حيث نلاحظ أن الفئة العمرية التي شهدت أكثر تكرار هي الفئة الثانية حيث بلغت نسبة تكرارها 84.6% أي ما يمثل 66 طالب، أما الفئة التي تليها هي الفئة الأولى التي بلغت نسبة 12.8% وهو ما يمثل 10 طلاب، ثم تليها الفئة الثالثة بسنبة 2.6%، ومنه يمكن القول بأنه بصفة عامة أن الفئة العمرية لغالبية الطلبة المقيمين هيا [21-29]. يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2-04): التوزيع التكراري لأفراد (مستجوبي) الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج .SPSS.V26 Excel.13

3- متغير عدد السنوات التي قضيتها في الإقامة:

يوضح الجدول التالي نتائج عينة الدراسة حسب متغير عدد السنوات التي قضيتها في الإقامة:

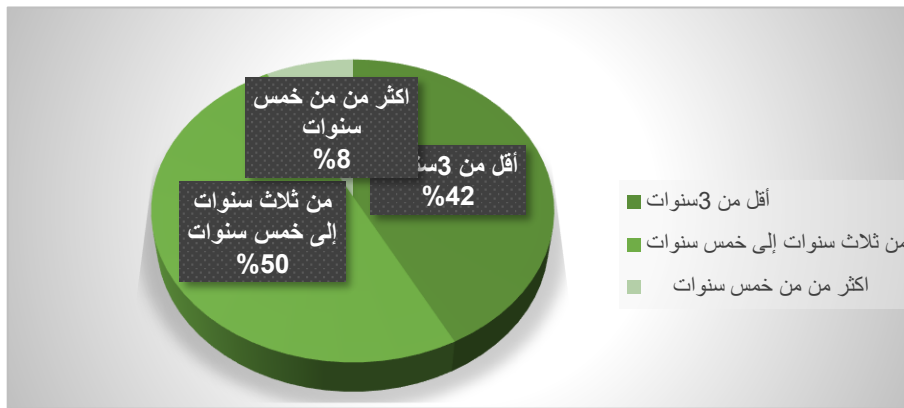
الجدول رقم (2-7): مستجوبي الدراسة حسب متغير عدد السنوات التي قضيتها في الإقامة:

المتغيرات	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 3 سنوات	33	42.3%
من ثلاث سنوات إلى خمس سنوات	39	50%
أكثر من من خمس سنوات	6	7.7%
المجموع	78	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج .SPSS.V26

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن 39 طالب كانت مدة إقامتهم في الإقامة الجامعية تتراوح بين 3 و 5 سنوات بنسبة قدرها 50%، أما النسبة التي تليها فكانت للطلبة الذين كانت مدة إقامتهم أقل من 3 سنوات حيث بلغ عددهم 33 طالب أي ما نسبته 42.3%، بينما بلغ عدد الطلبة الذين كانت مدة إقامتهم في الإقامة أكثر من 5 سنوات، 6 طالب بنسبة 7.7% من مجموع أفراد عينة الدراسة. وهذا ما يمكننا من الإطمئنان إلى أن مستجوبي الدراسة سيجيبون على الأسئلة بشكل دقيق أكثر كونهم عاشو النظام القديم و النظام الحديث و بالتالي الحصول على نتائج معبرة أكثر للواقع، بالإضافة إلى ان الإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بغردية حديثة الاستخدام لمنصة PROGRESS ، و الشكل التالي يوضح لنا ذلك:

الشكل رقم (2-05): التوزيع التكراري لأفراد (مستجوبي) الدراسة حسب متغير عدد السنوات التي قضيتها في الإقامة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج Excel.13 SPSS.V26.

4-متغير عدد أيام المبيت في الإقامة أسبوعيا:

يوضح الجدول التالي نتائج نتائج عينة الدراسة حسب متغير عدد السنوات التي قضيتها في الإقامة:

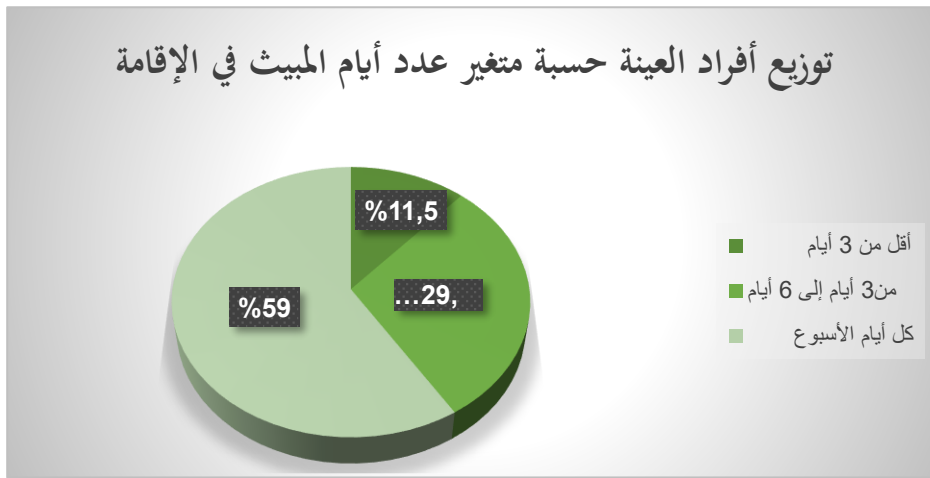
الجدول رقم (2-8) : مستجوبي الدراسة حسب متغير عدد أيام المبيت في الإقامة أسبوعيا

المتغيرات	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 3 أيام	9	11.5%
من 3 أيام إلى 6 أيام	23	29.5%
كل أيام الأسبوع	46	59%
المجموع	78	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلب الطلبة يقضون كل أيام الأسبوع في الإقامة حيث بلغ عددهم 46 طالب بنسبة 59% من إجمالي أفراد العينة، ثم تأتي مجموعة من الطلبة يقضون من 3 أيام إلى 6 أيام في الإقامة قدر عددهم ب 23 طالب وهم يمثلون 29.5% من مجموع أفراد عينة الدراسة، أما عدد الطلبة الذين يبيتون أقل من 3 أيام فقدر عددهم ب 9 طلاب ويمثلون 11.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة. والشكل التالي يوضح لنا أكثر نتائج ذلك:

الشكل رقم (2-06): التوزيع التكراري لأفراد (مستجوبي) الدراسة حسب متغير عدد أيام المبيت في الإقامة أسبوعياً



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج Excel.13 SPSS.V26

المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة:

سيتم التطرق من خلال هذا الفرع إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى إجابات المستجوبين حول فقرات الاستبيان (أنظر الملحق رقم 06 و 07).

الفرع الأول: المنصة الرقمية PROGRESS

1- النتائج المتعلقة بالبعد الأول : الموقع الإلكتروني

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة البعد الأول من المحور الأول من الاستبيان :

الجدول رقم (2-9) : النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات بعد الموقع الإلكتروني

1 - بعد الموقع الإلكتروني					
الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الترتيب
01	تم تصميم منصة PROGRESS بطريقة تجعله سهل الاستخدام.	2.42	1.12	منخفض	1
02	يُساعد التصميم المنطقي لمنصة PROGRESS المستخدمين على إيجاد المعلومات بسرعة وسهولة.	2.21	0.99	منخفض	2
03	تعتبر ألوان وخطوط منصة PROGRESS اختياراً موفقاً ينسجم مع هوية المنصة.	2.01	0.89	منخفض	3
04	منصة PROGRESS تتمتع بتصميم مُثير للاهتمام و مُحفز على الاستخدام.	2.00	0.77	منخفض	4
-	المجموع العام لبعء الموقع الإلكتروني	2.16	0.77	منخفض	-

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26.

يتضح من خلال الجدول أعلاه آراء أفراد (مستجوبين) الدراسة حول البعد الأول (الموقع الإلكتروني) من محور جودة الخدمات الجامعية (أنظر الملحق رقم (07) ، حيث نلاحظ أن فقرات هذا البعد كانت مستوى الإجابة عليها سلبية من حيث الردود ، وقد بلغ المجموع العام لهذا البعد على متوسط حسابي يقدر بـ 2.16 وهو يوافق درجة إجابات منخفضة ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري الكلية لذات البعد 0.77 ، في حين تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين فقرات هذا البعد ما بين (2.00-2.42) والذي كان من نصيب الفقرة رقم (03) و الفقرة رقم (01) على الترتيب ، أما الانحراف المعياري فقد تراوحت قيمته بين فقرات هذا البعد ما بين (0.77-1.12) ، والذي كان من نصيب الفقرة رقم (01) والفقرة رقم (03) على الترتيب ، و على العموم لم تحظى واجهة المنصة برضا الطلاب، وتشير البيانات إلى وجود بعض التحديات التي تواجه الطلاب في استخدام منصة PROGRESS ، مما يُؤثر سلباً على تجربة

الطلبة للمنصة PROGRESS. أيضا وجود صعوبات في استخدامها وتصفحها. واجه الطلاب صعوبة في العثور على المعلومات التي يبحثون عنها على المنصة، مما يؤدي إلى إحباطهم وإضاعة وقتهم.

النتائج المتعلقة بالبعد الثاني : بعد الخصوصية

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة البعد الثاني من المحور الأول من الاستبيان :

الجدول رقم (2-10) :النتائج المتعلقة بإتجاه آراء المستجوبين حول فقرات بعد الخصوصية

2 - بعد الخصوصية					
الترتيب	مستوى الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
3	منخفض	0.91	2.10	أشعر بالأمان عند استخدام بياناتي الشخصية على منصة PROGRESS	01
2	منخفض	1.00	2.19	تُحافظ منصة PROGRESS على خصوصيتي بشكل دقيق.	02
1	منخفض	1.00	2.24	يمكن الاطلاع على سياسة الخصوصية على منصة PROGRESS ببساطة	03
-	منخفض	0.85	2.18	المجموع العام لبعـد الخصوصية	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26.

يبين لنا الجدول أعلاه آراء أفراد (مستجوبي) الدراسة حول البعد الثاني الخصوصية من المحور الأول ، حيث نلاحظ أن جميع فقرات هذا البعد شهدت آراء منخفضة (أنظر الملحق رقم (09) وذلك بحصولها على درجات منخفضة، حيث بلغ المتوسط حسابي العام لهذا البعد على قيمة تساوي 2.18 وهو يوافق درجة منخفض وفق مقياس التحليل ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري الكلية لذات البعد 0.85، في حين تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين الفقرات ما بين (2.10-2.24) والذي كان من نصيب الفقرة رقم (03) و الفقرة رقم (1) على الترتيب ، أما الانحراف المعياري فقد تراوحت قيمته بين فقرات هذا البعد ما بين (0.91-1) ، والذي كان من نصيب الفقرة رقم (01) والفقرة رقم (03) على الترتيب تشير البيانات إلى وجود قلق متزايد بين الطلبة بشأن مسألة الخصوصية على منصة PROGRESS. يعتقد العديد

من الطلبة أن المنصة لا توفر حماية كافية لبياناتهم الشخصية، مما يثير مخاوف جدية، و يؤثر على جودة الخدمات الجامعية سلباً.

النتائج المتعلقة بالبعد الثالث: بعد الإستجاب

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة البعد الثالث من المحور الأول من الاستبيان :

الجدول رقم (2-11) :النتائج المتعلقة بإتجاه آراء المستجوبين حول فقرات بعد الإستجابة

3 - بعد الإستجابة					
الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الترتيب
01	أداء منصة PROGRESS مُرضٍ للغاية من ناحية سرعة الاستجابة.	2.86	1.32	مرتفع إلى حد ما	1
02	تتميز منصة PROGRESS بدقة عالية في المعلومات التي تقدمها.	2.85	1.20	مرتفع إلى حد ما	2
03	ساهمت منصة PROGRESS في تجويد عملية توزيع الوجبات في مطعم الإقامة الجامعية	2.47	1.11	منخفض	3
04	المنصة الرقمية PROGRESS سهلة الاستخدام و مناسبة للاحتياجات الطلبة المقيمين	2.37	1.11	منخفض	4
05	ساهمة المنصة الرقمية PROGRESS في تبسيط إجراءات التسجيل في الإقامة و النقل و الإيواء لطلبة الجدد	1.97	0.90	منخفض	7
06	يمكن نظام PROGRESS من الوصول لأي معلومة تخص الطالب و استرجاعها بكل سهولة	2.06	0.90	منخفض	6

07	المنصة الرقمية PROGRESS توفر المزيد من الاستجابة مقارنة بالأدوات التقليدية لتحسين من جودة الخدمات	2.12	0.90	منخفض	5
المجموع العام لبعء الإستجابة		2.35	0.80	منخفض	-

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26

بين لنا الجدول أعلاه آراء أفراد (مستجوبي) الدراسة حول البعد الثالث بعد الإستجابة من المحور الأول ، حيث نلاحظ أن أغلبية فقرات هذا البعد شهدت آراء سالبة (أنظر الملحق رقم 09) وذلك بحصولها على درجات منخفضة ، عدا الفقرة الأولى حايت شهدت آراء موجبة إلى حد ما و ذلك بحصولها على درجة مرتفع إلى حد ما، حيث بلغ المتوسط حسابي العام لهذا البعد على قيمة تساوي 2.35 وهو يوافق درجة منخفض وفق مقياس التحليل ، كما بلغت قيمة الإنحراف المعياري الكلية لذات البعد 0.77، في حين تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين الفقرات ما بين (2.21-2.85) والذي كان من نصيب الفقرة رقم (07) و الفقرة رقم (01) على الترتيب ، أما الإنحراف المعياري فقد تراوحت قيمته بين فقرات هذا البعد ما بين

(1.32-0.90) ، والذي كان من نصيب الفقرة رقم (06) والفقرة رقم (01) على الترتيب ، وعليه يمكن القول أن هناك آراء مرتفعة إلى حد ما من حيث سرعة إستجابة يمكن الوصول إلى معلومات الطالب بكل سهولة، أما بالنسبة لأغلبية الآراء تصنف الاستجابة بطيئة على منصة PROGRESS ويعد هذا مصدراً رئيسياً لإحباط الطلاب و تحدياً كبيراً سيعيق تجربة المستخدم الإيجابية و الفعالة، و يعود هذا النقص إلى ضعف الموارد البشرية أو التقنية اللازمة لتقديم استجابة سريعة و فعالة لطلاب المقيمين .

النتائج المتعلقة بالبعد الرابع: بعد الأمان:

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة البعد الرابع من المحور الأول من الاستبيان :

الجدول رقم (2-12) :النتائج المتعلقة بإتجاه آراء المستجوبين حول فقرات بعد الأمان

4 - بعد الأمان					
الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الترتيب
01	يمكن نظام PROGRESS الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسهولة	2.19	0.90	منخفض	3
02	يؤمن نظام PROGRESS القدرة على عدم سرقة البيانات	2.28	1.02	منخفض	2
03	يؤمن نظام PROGRESS القدرة على عدم التلاعب بالبيانات المخزنة	2.28	0.92	منخفض	2
04	منصة PROGRESS تستخدم تقنيات حديثة لحماية أمان بياناتي	2.32	1.00	منخفض	1
-	المجموع العام لبعد الأمان	2.27	0.82	منخفض	-

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26

يتضح من خلال الجدول أعلاه آراء أفراد (مستجوبي) الدراسة حول البعد الرابع (الأمان) من الأول (أنظر الملحق رقم 09) ، حيث نلاحظ أن فقرات هذا البعد كانت مستوى الإجابة عليها سلبية من حيث الردود ، وقد بلغ المجموع العام لهذا البعد على متوسط حسابي يقدر بـ 2.16 وهو يوافق درجة إجابات منخفضة ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري الكلية لذات البعد 0.77 ، في حين تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين فقرات هذا البعد ما بين (2.00-2.42) والذي كان من نصيب الفقرة رقم (03) و الفقرة رقم (01) على الترتيب ، أما الانحراف المعياري فقد تراوحت قيمته بين فقرات هذا البعد ما بين (0.90 - 1.02) ، والذي كان من نصيب الفقرة رقم (01) والفقرة رقم (03) على الترتيب، وهذا ما يعبر عن الإتجاه العام لأراء المستجوبين المدروسة كان بصفة عامة منخفض اتجاه جميع العبارات التي تحتوي هذا البعد، على العموم يمكن القول أنه توجد انظمة حماية و مع ذلك دائما توجد مخاطر الإختراق و القرصنة أي أن منصة PROGRESS غير آمنة و يمكن إختراقها.

النتائج المتعلقة بالبعد الخامس : بعد التفاعل

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة البعد الخامس من المحور الأول من الاستبيان :

الجدول رقم (2-13) : النتائج المتعلقة بإتجاه آراء المستجوبين حول فقرات بعد التفاعل

1 - بعد التفاعل					
الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الإجابة	الترتيب
01	توفر منصة PROGRESS رد ألي تلقائي عن استفسار.	2.38	1.14	منخفض	2
02	توفر منصة PROGRESS عملية الاتصال بين الطالب والادارة الى ان يتحصل الطالب على مقرر السكن.	2.31	1.02	منخفض	3
03	هناك تفاعل بين مختلف مستويات الموظفين مع المنصة الرقمية " PROGRESS " بالإقامة الجامعية.	2.41	0.99	منخفض	1
المجموع العام لبعء التفاعل		2.37	0.93	منخفض	-

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26.

يبين لنا الجدول أعلاه آراء أفراد (مستجوبي) الدراسة حول البعد الخامس التفاعل من المحور الأول ، حيث نلاحظ أن جميع فقرات هذا البعد شهدت آراء منخفضة (أنظر الملحق رقم (07) وذلك بحصولها على درجات منخفضة، حيث بلغ المتوسط حسابي العام لهذا البعد على قيمة تساوي 2.37 وهو يوافق درجة منخفض وفق مقياس التحليل ، كما بلغت قيمة الإنحراف المعياري الكلية لذات البعد 0.93، في حين تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين الفقرات ما بين (2.31-2.41) والذي كان من نصيب الفقرة رقم (02) و الفقرة رقم (03) على الترتيب ، أما الإنحراف المعياري فقد تراوحت قيمته بين فقرات هذا البعد ما بين (0.99-1.14) ، والذي كان من نصيب الفقرة رقم (03) والفقرة رقم (01) على الترتيب ، وهذا ما يعبر عن الإتجاه العام لآراء المستجوبين المدروسة كان بصفة عامة منخفض تجاه جميع العبارات التي تحتوي هذا البعد وذلك يعود إلى عدم تلقى الطلاب ردودًا كافية على مشاكلهم واستفساراتهم المتعلقة بالمشاكل

التقنية التي تواجههم أثناء استخدام منصة PROGRESS مما يؤدي إلى نقص التواصل وانخفاض مستوى الإنتاجية وتأخير إنجاز المهام وبالتالي شعور الطلاب بالإحباط وعدم الرضا عن المنصة.

الجدول رقم (2-14) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور جودة الخدمات الجامعية

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه الإجابات	الترتيب
بعد الموقع الإلكتروني	2.16	0.77	منخفض	5
بعد الخصوصية	2.18	0.85	منخفض	4
بعد الإستجابة	2.35	0.80	منخفض	2
بعد الأمان	2.27	0.82	منخفض	3
بعد التفاعل	2.37	0.93	منخفض	1
محور جودة الخدمات الجامعية	2.28	0.72	منخفض	-

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26.

الجدول الموضح أعلاه يوضح لنا ترتيب الأبعاد المختلفة المحور محور جودة الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية محل الدراسة ، نلاحظ أن بعد التفاعل حصل على أكبر متوسط حسابي بقيمة تساوي 2.37 و على إنحراف معياري بقيمة تساوي 0.93 ، ثم يليه بعد الإستجابة فقد تحصلا على متوسط حسابي بقيمة بلغت 2.35 و بإنحراف معياري يساوي 0.80. وأن البعد الثالث تمثل في بعد الأمان حيث حقق متوسط حسابي بقيمة 2.27 و على إنحراف معياري يساوي 0.82، أما بعد الخصوصية حقق متوسط حسابي بقيمة تساوي 2.18 وعلى إنحراف معياري يساوي 0.85، أما بعد الموقع الإلكتروني فقد حقق أصغر قيمة لمتوسط الحسابي 2.16 و إنحراف معياري بقيمة 0.77، بينما بلغت القيمة الكلية محور جودة الخدمات الجامعية على متوسط حسابي بقيمة 2.28 بما يوافق درجة منخفض حسب مقياس التحليل، وبالتالي يمكن القول أن جميع الأبعاد شهدت آراء منخفضة و التي حصلت علي دراجة منخفض على سلم ليكرت ، و إن دل هذا فإنما يدل على عدم مطابقة منصة PROGRESS لمواصفات أبعاد جودة الخدمات الرقمية داخل الإدارة الجامعية لإدارة الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية و عدم رضا الطلاب على الخدمات المقدمة من قبل المنصة.

الفرع الثاني : محور المنصة الرقمية PROGRESS

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة المحور الثالث من الاستبيان :

الجدول رقم (2-15) :النتائج المتعلقة بإتجاه آراء المستجوبين حول فقرات محور المنصة الرقمية

PROGRESS

1- محور المنصة الرقمية Progress					
الترتيب	مستوى الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
3	منخفض	1.07	2.27	استخدام المنصة الرقمية "PROGRESS" في الإدارة الجامعية للإقامة الجامعية بغرداية شكل فرقا واضحا مقارنة بالإدارة التقليدية للجامعة.	01
4	منخفض	0.95	2.23	استخدام المنصة الرقمية "PROGRESS" يمنح موظفي الإدارة الإقامة الجامعية بغرداية القدرة على ابتكار طرق جديدة لتبسيط العمل الإداري وإنجازه بالسرعة المطلوبة.	02
5	منخفض	0.88	2.05	المنصة الرقمية "بPROGRESS" توفر مزايدا من الفعالية والكفاءة مقارنة بالأدوات التقليدية لتحسين الأداء الوظيفي.	03
8	منخفض	0.89	1.85	يجب تعميم المنصة الرقمية " PROGRESS " على جميع الأنظمة الإدارية	04
6	منخفض	0.91	1.95	استخدام المنصة الرقمية "PROGRESS" سيؤدي الى تحسين أداء الإدارة الجامعية بشكل عام.	05
7	منخفض	0.99	1.94	ما زالت بعض مهام و الإجراءات تتم وراقيا لقصور في استخدام منصة .PROGRESS	06

2	منخفض	1.17	2.31	مند اعتماد المنصة الرقمية " PROGRESS " بالإقامة الجامعية بغرداية هناك تحسين ملحوظ على أداء جميع الموظفين	07
1	مرتفع إلى حد ما	1.23	2.63	الموظفين في دارة الجامعة للإقامة الجامعية يتمتعون بالخبرة والمهارة اللازمة لأداء مهامهم بشكل جيد.	08
-	منخفض	0.76	2.15	المجموع العام محور المنصة الرقمية PROGRESS	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26

يبين لنا الجدول توجهات آراء أفراد (مستجوبي) الدراسة حول المحور الثالث (أنظر الملحق رقم 10) الذي يمثل المتغير المستقل من متغيرات الدراسة (المنصة الرقمية PROGRESS) ، حيث نلاحظ أن أغلبية فقرات هذا المحور شهدت مستويات متماثلة من عدم الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور على قيمة تساوي 2.15 وهو يوافق درجة إجابات منخفضة وفق مقياس التحليل ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري الكلية لذات البعد 0.76 في حين تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين الفقرات ما بين (1.85- 2.36) والذي كان من نصيب الفقرة رقم (06) و الفقرة رقم (08) على التوالي في المحور الثالث للإستبيان، أما الانحراف المعياري فقد تراوحت قيمته بين فقرات هذا المحور ما بين (0.88- 1.23) ، والذي كان من نصيب الفقرة رقم (03) والفقرة رقم (08) على التوالي في نفس المحور ، أما بخصوص الفقرة (01) فقد شهدت آراء موافقة إلى حد ما ، حيث بلغ قيمة المتوسط الحسابي لها (2.63) وهو يوافق درجة مرتفع إلى حد ما وفق مقياس التحليل ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري لذات الفقرة (1.23). وهذا ما يعبر عن الإتجاه العام لأراء المستجوبين المدروسة كان بصفة عامة منخفض اتجاه العبارات التي يحتويها محور المنصة الرقمية PROGRESS وذلك يرجع إلى أنها لا تزال بعض الأنظمة الإدارية غير مدججة في المنصة مما يآثر سلبا على جودة الخدمات ، مما يلزم المستخدمين بالاستمرار في استخدام الطرق الورقية، وهذا ما يعيق تبني التكنولوجيا الرقمية بشكل كامل، كما أن بعض الطلاب يعاني من مشكلات تقنية عند استخدام المنصة، مما يُثبط عزيمتهم ويؤدّي إلى تفضيلهم للأدوات الإدارية التقليدية التي اعتادوا عليها. على الرغم من الفوائد العديدة لمنصة PROGRESS في تحسين جودة الخدمات الجامعية، إلا أن هذه التحديات تُعيق تبنيها بشكل كامل من قبل جميع الطلاب.

المطلب الرابع: مناقشة نتائج الدراسة

الغرض إختبار فرضيات الدراسة التي تم صياغتها سابقا فقد تم إستخدام معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة قصد توضيح طبيعة العلاقة بين هاته المتغيرات بشكل مفصل كما سيتم توضيحه من خلال هذا المطلب.

إختبار الفرضية الرئيسية:

-تنص الفرضية الرئيسية من هذه الدراسة على أنه:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية **PROGRESS** و تحسين جودة الخدمات الجامعية بولاية غرداية.

الإختبار هذه الفرضية الرئيسية للدراسة فقد تم إستخدام إختبار الإنحدار البسيط لتحديد الأثر الذي يحدثه متغير المنصات الرقمية (بعد الموقع الإلكتروني، بعد الخصوصية، بعد الإستجابة، بعد الأمان، بعد التفاعل) على تحسين جودة الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور محل الدراسة والجدول التالي يبين نتائج الاختبار.

الجدول رقم (2-16) : يوضح تحليل الإنحدار البسيط لأثر المنصة الرقمية **PROGRESS** في تحسين جودة الخدمات الجامعية

المتغيرات	معامل الإنحدار β	قيمة T المحسوبة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة (F)
الثابت	0.419	2.088	0.521	0.726	84.799	0.000
المنصات الرقمية PROGRESS	0.779	9.209				

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26

تشير معطيات الجدول الموضح أعلاه تحليل الإنحدار الخطي البسيط (أنظر الملحق رقم 09) والتي تبين أثر المنصات الرقمية(المتغير المستقل) في تحسين جودة الخدمات الجامعية (متغير تابع) إلى أن إختبار المعنوية الإجمالي للنموذج يعطي مستوى دلالة (F) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى قيمة المعنوية الإحصائية

للمعتمدة (0.05)، وهذا يعني قبول معادلة الإنحدار لتفسير التغير الحاصل في إدارة الخدمات الجامعية ، وبالتالي نقبل الفرضية البحثية التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) المنصات في تحسين و تجويد المعاملات الإدارية لإدارة الجامعة بالإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور النهوض بولاية غرداية "، ويوضح الجدول أعلاه المتغيرين الرئيسيين الذي تم إدراجهما في معادلة الإنحدار المنصة الرقمية PROGRESS كمتغير مستقل و جودة الخدمات الجامعية (كمتغير تابع) والنموذج لم يستبعد المتغير التابع والطريقة المستخدمة في النموذج هي الإنحدار القياسي (Enter) ، كما نلاحظ أيضا أن العلاقة بين محور المتغير المستقل و المتغير التابع هي علاقة ارتباطية موجبة بينهما ، كما يقدر معامل الارتباط لنموذج الإنحدار ب 0.726 أي 73.00% وهي نسبة إرتباطية موجبة قوية بقدرة تفسيرية تساوي 0.521 ، أي أن محور المنصة الرقمية PROGRESS يفسر ما نسبته 52% من التغير الحاصل على جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة ، وهذا يعني أنه كلما تفاعلت أبعاد المنصة الرقمية PROGRESS فيما بينها ب (01) درجة كلما يتم تحسين جودة الخدمات الجامعية ب (0.52) وهي نسبة تفسيرية قوية إلى حدا ما مقبولة إحصائيا ، أما الجزء المتبقي من هاته النسبة والمقدر ب (0.44) فهو يعود إلى عوامل أخرى ضمنية، وبهذا يتم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة . كما يمكن تشكيل معادلة الإنحدار الخطي البسيط وفق النموذج التالي:

$$Y=0.779+0.419X$$

اي: المنصة الرقمية PROGRESS $Y-0.419+0.778$

الفرضية الفرعية الأولى:

والتي تنص على أنه : "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS وبعد الموقع الإلكتروني في الإقامة الجامعية بولاية غرداية" .

الإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل الإرتباط الخطي البسيط للتحقق من العلاقة بين هذين المتغيرين، وكما هو موضح من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (2-17) يوضح تحليل معامل الإرتباط الخطيين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الموقع الإلكتروني

المتغير	قيمة معامل الإرتباط R	العينة	مستوى الدلالة
المنصة الرقمية PROGRESS	0.795	78	0.000
بعد الموقع الإلكتروني			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26

تشير معطيات الجدول الموضح أعلاه تحليل معامل الإرتباط البسيط لبيرسون بين بعد الموقع الإلكتروني (متغير مستقل) ومحور المنصة الرقمية PROGRESS متغير تابع (أنظر الملحق رقم (10) إلى أن القيمة الإحصائية ل معامل الإرتباط بلغت 0.795 بمستوى دلالة إحصائية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المعتمدة (0.01) ، وهذا يعني قبول العلاقة الإرتباطية بين هذين المتغيرين ، وبالتالي نقبل الفرضية البحثية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الموقع الإلكتروني و المنصات الرقمية PROGRESS عند مستوى (0.01) ، وهذا ما يؤدي بالضرورة إلى رفض الفرضية الصفريّة (H0) ، كما نلاحظ أيضا أن العلاقة بين المتغيرين علاقة قوية ، وبهذا يُعدّ الاهتمام بتصميم منصة PROGRESS عنصراً أساسياً لضمان تجربة مستخدم مميزة، وذلك من خلال اختيار ألوان وخطوط تتناغم مع هوية المنصة، وتصميم منطقي يجعلها سهلة الاستخدام، ممّا يُساهم في رفع كفاءة المنصة وتحسين جودتها بشكل عام.

الفرضية الفرعية الثاني:

والتي تنص على أنه : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS وبعد الخصوصية في الإقامة الجامعية بولاية غرداية."

الإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل الارتباط الخطي البسيط للتحقق من العلاقة بين هذين المتغيرين، وكما هو موضح من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2-18) يوضح تحليل معامل الارتباط الخطي بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الخصوصية

المتغير	قيمة معامل الارتباط R	العينة	مستوى الدلالة
المنصة الرقمية PROGRESS	0.871	78	0.000
بعد الخصوصية			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26

تشير معطيات الجدول الموضح أعلاه تحليل معامل الارتباط البسيط لبيرسون بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الخصوصية (أنظر الملحق رقم 11) إلى أن القيمة الإحصائية ل معامل الارتباط بلغت 0.871 مستوى دلالة إحصائية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المعتمدة (0.01) ، وهذا يعني قبول العلاقة الارتباطية بين هذين المتغيرين، وبالتالي نقبل الفرضية البحثية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الخصوصية عند مستوى (α≤0.01) ، وهذا ما يؤدي بالضرورة إلى رفض الفرضية الصفرية (H0)، كما تلاحظ أيضا أن العلاقة بين المتغيرين علاقة قوية إلى حد ما ومنه يمكن بأن سياسة خصوصية واضحة ومبسطة تُعدّ ضرورية لضمان فهم المستخدمين لكيفية جمع بياناتهم واستخدامها، مما يُعزز ثقتهم ويُظهر التزام منصة PROGRESS بالممارسات الأخلاقية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

والتي تنص على أنه : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS وبعد الإستجابة في الإقامة الجامعية بولاية غرداية."

الإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل الارتباط الخطي البسيط للتحقق من العلاقة بين هذين المتغيرين، وكما هو موضح من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2-19) يوضح تحليل معامل الارتباط الخطيين المنصات الرقمية PROGRESS و بعد الإستجابة

المتغير	قيمة معامل الارتباط R	العينة	مستوى الدلالة
المنصة الرقمية PROGRESS	0.920	78	0.000
بعد الإستجابة			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26

تشير معطيات الجدول الموضح أعلاه تحليل معامل الارتباط البسيط لبيرسون بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الإستجابة(أنظر الملحق رقم 12) إلى أن القيمة الإحصائية لمعامل الارتباط بلغت 0.920 مستوى دلالة إحصائية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المعتمدة (0.01) ، وهذا يعني قبول العلاقة الارتباطية بين هذين المتغيرين، وبالتالي نقبل الفرضية البحثية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الإستجابة عند مستوى (α≤0.01) ، وهذا ما يؤدي بالضرورة إلى رفض الفرضية الصفرية (HD)، كما نلاحظ أيضا أن العلاقة بين المتغيرين علاقة قوية جداً، ومنه يمكن القول أن أهمية منصة PROGRESS تكمن في سرعة استجابتها، ودقة المعلومات التي تقدمها، وشملها لجميع المعاملات الإدارية، وحرصها على تحسين أدائها باستمرار. كل هذه الميزات تجعل من منصة PROGRESS متميزة تفوق الأدوات التقليدية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

والتي تنص على أنه : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS وبعد الأمان في الإقامة الجامعية بولاية غرداية."

الإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل الإرتباط الخطي البسيط للتحقق من العلاقة بين هذين المتغيرين، وكما هو موضح من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2-20) يوضح تحليل معامل الإرتباط الخطيين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الأمان

المتغير	قيمة معامل الإرتباط R	العينة	مستوى الدلالة
المنصة الرقمية PROGRESS	0.906	78	0.000
بعد الأمان			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26

تشير معطيات الجدول الموضح أعلاه تحليل معامل الإرتباط البسيط لبيرسون بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الأمان(أنظر الملحق رقم 13) إلى أن القيمة الإحصائية ل معامل الإرتباط بلغت 0.920 مستوى دلالة إحصائية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المعتمدة (0.01) ، وهذا يعني قبول العلاقة الارتباطية بين هذين المتغيرين، وبالتالي نقبل الفرضية البحثية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الأمان عند مستوى (α≤0.01) ، وهذا ما يؤدي بالضرورة إلى رفض الفرضية الصفرية (H0)، كما تلاحظ أيضا أن العلاقة بين المتغيرين علاقة قوية جداً، و هذا يعني ان أمن بيانات الطلبة على رأس أولويات منصة PROGRESS ، وذلك من خلال تأمينها ضد السرقة والتلاعب، وتسهيل الوصول إليها، واستخدام أحدث تقنيات الحماية، لضمان تقديم أفضل تجربة للمستخدمين.

الفرضية الفرعية الخامسة:

والتي تنص على أنه : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS وبعد التفاعل في الإقامة الجامعية بولاية غرداية."

الإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل الإرتباط الخطي البسيط للتحقق من العلاقة بين هذين المتغيرين، وكما هو موضح من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2-21) يوضح تحليل معامل الإرتباط الخطيين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد التفاعل

المتغير	قيمة معامل الإرتباط R	العينة	مستوى الدلالة
المنصات الرقمية PROGRESS	0.828	78	0.000
بعد التفاعل			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.V26

تشير معطيات الجدول الموضح أعلاه تحليل معامل الإرتباط البسيط لبيرسون بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد التفاعل(أنظر الملحق رقم 14) إلى أن القيمة الإحصائية ل معامل الإرتباط بلغت 0.828 مستوى دلالة إحصائية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المعتمدة (0.01) ، وهذا يعني قبول العلاقة الارتباطية بين هذين المتغيرين، وبالتالي نقبل الفرضية البحثية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد التفاعل عند مستوى (α≤0.01) ، وهذا ما يؤدي بالضرورة إلى رفض الفرضية الصفرية (HD)، كما نلاحظ أيضا أن العلاقة بين المتغيرين علاقة قوية ، يُعدّ تحسين التفاعل على منصة PROGRESS ضرورياً لضمان تجربة مستخدم إيجابية وفعالة من خلال التركيز على تعزيز التواصل الفعّال بين مختلف أصحاب المصلحة و قياس وتحليل التفاعل بانتظام ، وبالتالي ضمان استمرار تلبية احتياجات الطلبة المقيمين وتطوير المنصة بشكل مستمر.

خلاصة الفصل:

وكان لهذه الرحلة الميدانية دور مهم في تسليط الضوء وتوضيح المزيد عما تم مناقشته من الناحية النظرية، ولهذا الغرض حاولنا أن نتناول قدر الإمكان أهم المواضيع النظرية والمفاهيمية الأكاديمية في هذه الدراسة. كما ذكرنا في بداية هذا الفصل، تعريف بمنصة PROGRESS و مجالات تطبيقها وإستخدام الطلبة لها بالإضافة إلى التعرف على الإقامة الجامعية 1000 سرير - ذكور - بولاية غرداية محل الدراسة. ومن ثم تسليط الضوء على مجتمع وعينة الدراسة التي أخذت منه، بالإضافة إلى تسليط الضوء على الأساليب والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة.

حيث أتاحت لنا هذه الدراسة التعرف على الخصائص النوعية للمتغيرات الشخصية والعامية للمستجوبين، وفهم اتجاهاتهم وآرائهم حول فقرات المحاور التي كانت الأبعاد المكونة لمحوري المنصات الرقمية وتحسين جودة الخدمة الجامعية في الإقامة الجامعية 1000 سرير - ذكور - الواقع في ولاية غرداية محل الدراسة، ليتم التأكد بعدها من صحة وثبات الأسئلة الواردة في الاستبيان باستخدام الاختبارات المناسبة لتأكد من موافقتها مع أهداف الدراسة، وهو أمر إيجابي سمح لنا بمواصلة وإكمال هذه الدراسة، وهو أننا قمنا أيضاً باختبار فرضيات البحث التي اعتبرت أساس دراسة الحالة والتأكد من صحة افتراضاتنا قبل إجراء هذه الدراسة. ليتم بعدها التوصل إلى قبول الفرضيات ورفض غيرها وفهم السبب، مما يمكننا من رؤية وفهم موضوع البحث بما في ذلك جوانبه النظرية والتطبيقية إلى حد ما ويصبح واقعا. والتمكن من الوصول إلى حلول إشكالية الدراسة المطروحة في بداية الدراسة.

الختام

أولاً: الخاتمة

لقد أتاحت لنا هذه الدراسة معرفة الجوانب النظرية والتطبيقية حول تحسين جودة الخدمات الجامعية و أبعادها المتعددة من جهة و المنصات الرقمية من جهة أخرى، حيث أصبح وجود عنصر الجودة في الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة ضرورة تتطلبها التغيرات الحاصلة في مجال الخدمات، لذا أصبح الاهتمام بجودة الخدمة وتحقيق رضا الطالب محور اهتمام ديوان الخدمات الجامعية، حيث أن الجامعة الجزائرية قد أدركت ضرورة تبني نظام PROGRESS نظرا للدور الكبير الذي يؤديه باعتباره وسيلة لتحسين جودة الخدمات الجامعية البيداغوجية والمساندة (الإيواء، النقل، والإطعام) وتقديمها بتميز عالي، وبمساهمتها في تقليل الجهد والوقت من خلال التسيير الإلكتروني لمختلف العمليات والمهام.

كما تم في هذه الدراسة معرفة الدور الذي تؤديه أبعاد خدمات المنصات الرقمية (الموقع الإلكتروني، الخصوصية، الإستجابة، الأمان، التفاعل) في تحسين جودة الخدمات الجامعية في الإقامة الجامعية 1000 السرير - ذكور - الواقع في ولاية غرداية وهذا ما أدى إلى طرح الإشكالية الرئيسية من خلال معالجة هذا الموضوع على عدد من الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية، وذلك بهدف الوصول إلى إظهار و معرفة كيفية تحقيق أبعاد جودة الخدمات الرقمية لمنصة PROGRESS في تحسين جودة الخدمات الجامعية.

ومن خلال مناقشة ومراجعة الفصلين من هذه الدراسة للإجابة على أسئلتها الرئيسية وبعد تناول الموضوع بالإقامة الجامعية 1000 السرير - ذكور - الواقع في ولاية غرداية، تم الحصول على بعض النتائج وتقديم بعض الاقتراحات والتوصيات، نوضحها فيما يلي أقسام هذه الدراسة.

ثانياً: نتائج الدراسة

من خلال معالجة الموضوع بشقيه النظري و التطبيقي فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

أ-النتائج العامة:

- فيما يخص دور نظام تكنولوجيا المعلومات PROGRESS في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة فقد أبدت الأطراف المستخدمة للمنصة رأيها الإيجابي إلى حد ما حول المنصة، كما شجعت الرقمنة الخدمات الجامعية على المواكبة التطور وإمكانية المنافسة من خلال ربح والجهد أثناء القيام بمختلف الأنظمة الإدارية الوقت .

- كما أكد الباحثون على أن الأخطاء التي حصلت بعد استخدام المنصة لم تتعلق بها بل هي أخطاء نتجت لعدم فهم التعامل مع المنصة في حد ذاتها خاصة وأن المنصة في نسختها الأولية.
- لم تتحقق الجودة والتسهيلات المنشودة على مستوى مديرية الخدمات الجامعية في الخدمات المساندة (النقل، الإطعام، الإيواء).
- بالرغم من استخدام الرقمنة في الإدارة الجامعية مازلنا لم نصل إلى صفر ورقة.

ب- النتائج الميدانية:

- بالنسبة للفرضية الرئيسية : حيث تنص هذه الفرضية على أنه "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المنصات الرقمية PROGRESS و تحسين جودة الخدمات الجامعية بولاية غرداية"، وقد أظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية وجود دلالة إحصائية بـ (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المحددة بـ (0.05) ، مما يبين لنا بأن منصة PROGRESS تُعدّ أداة رقمية ذات إمكانيات كبيرة لتحسين جودة الخدمات الجامعية من خلال تحسين التواصل وتسهيل تقديم الخدمات و تعزيز التفاعل و تحسين كفاءة العمليات الإدارية . وبالتالي يتم قبول الفرضية الرئيسية.
- بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى : حيث نصت هذه الفرضية على أنه "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS وبعد الجوانب المادية (الموقع الإلكتروني) في الإقامة الجامعية بولاية غرداية". فقد تم التوصل من خلال نتائج إختبار هذه الفرضية بأنه توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة عند نسبة إرتباط تبلغ 79.5% وهي نسبة قوية إحصائياً وتدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين ، أي أنه كلما تم التركيز على الإهتمام بالموقع الإلكتروني كلما ساهم ذلك في رفع كفاءة المنصة وتحسين جودتها بشكل عام ، وبهذا يتم قبول الفرضية الأولى
- بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية : حيث نصت هذه الفرضية على أنه "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS وبعد الخصوصية في الإقامة الجامعية بولاية غرداية". قد أظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية وجود دلالة إحصائية بـ (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المحددة بـ (0.05) ، عند معامل إرتباط بين المتغيرين بنسبة 87.1% ، وهي نسبة إرتباطية قوية جداً إحصائياً ، مما يوضح لنا بأن الخصوصية تُعدّ حقاً أساسياً للطلاب، ويجب على الجامعات اتخاذ جميع الخطوات اللازمة لضمان بعد الخصوصية على منصة PROGRESS ، وبهذا يتم قبول الفرضية الثانية.

➤ بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الإستجابة في الإقامة الجامعية بولاية غرداية". وقد أظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية وجود دلالة إحصائية ب (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المحددة ب (0.05) ، عند معامل إرتباط بين المتغيرين بنسبة 92% ، وهي نسبة إرتباطية قوية جداً إحصائياً ، مما يوضح لنا أن سرعة الإستجابة عنصر هاماً لتحسين جودة الخدمات المقدمة على منصة PROGRESS في الإقامة الجامعية، تؤدي سرعة الإستجابة إلى تحسين رضا الطلاب عن تجربتهم مع المنصة، مما يعزز ثقتهم بها و يزيد من رغبتهم في إستخدامها، يتم قبول الفرضية الثالثة

➤ الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص على أنه "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد الأمان في الإقامة الجامعية بولاية غرداية". وقد أظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية وجود دلالة إحصائية ب (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المحددة ب (0.05) ، عند معامل إرتباط بين المتغيرين بنسبة 90.6% ، وهي نسبة إرتباطية قوية جداً إحصائياً ، مما يوضح لنا بأن بعد الأمان لخدمات منصة PROGRESS يلعب دوراً هاماً في تحسين جودة الخدمات الجامعية، وقد يؤدي ضعف الأمان إلى فقدان الثقة بين الطلاب و الإدارة ، مما قد يعيق التواصل الفعال و يؤثر سلباً على جودة الخدمات. وعليه يتم قبول الفرضية الرابعة.

➤ الفرضية الفرعية الخامسة: والتي تنص على أنه "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصة الرقمية PROGRESS و بعد التفاعل في الإقامة الجامعية بولاية غرداية". قد أظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية وجود دلالة إحصائية ب (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المحددة ب (0.05) ، عند معامل إرتباط بين المتغيرين بنسبة 82.8% ، وهي نسبة إرتباطية قوية جداً إحصائياً ، مما يوضح لنا أن بعد التفاعل يعد عنصراً هاماً لتحسين من جودة الخدمات الجامعية لأنه يساهم في بناء الثقة بين الطلاب و الإدارة و يؤمن حل سريع للمشكلات التي تواجه الطلبة، وعليه يتم قبول الفرضية الرابعة.

ثالثاً: التوصيات

و في ضوء النتائج المتوصل إليها خلال الدراسة فقد خلصت مجموعة من التوصيات و المتمثلة أساسا فيما يلي:

- تهيئة بيئة داعمة لتحفيز التحول الرقمي بهدف تحسين جودة الخدمات الجامعية.
- إشراك المستعملين لمنصة PROGRESS من الموظفين و أساتذة في عملية تطوير و تحسينها.
- إعادة النظر في لإستجابة منصة PROGRESS، عن طريق توفير معلومات لطلاب عند حدوث أي مشكلة.
- توسيع إستخدام منصة PROGRESS على كافة مجالات ووظائف الجامعة.
- أن تتوفر الإدارة على أجهزة تتماشى مع العصرية أجهزة رقمية، كاميرات حديثة، ماسح ضوئي، أجهزة ذات سرعة واسعة.
- لا بد من تهيئة بيئة عمل مناسبة للموظفين في إدارة الجامعة من أجل تحسين جودة الخدمات الجامعية.

المصادر و

المراجع

قائمة المصادر:

1-بالغة العربية

1- صالح الدين جلال، و خالد مريشيش، استخدامات طلبة الاعلام الرياضي السمعي بصري للمنصات الرقمية ودورها في تحسين العملية البيداغوجية. مجلة روافد لدراسات والأبحاث في علوم الرياضة، المجلد رقم 1، العدد رقم 2، (2021). ص 23_46

2- هاني جودة مصباح أبو خريص؛ متطلبات توظيف المنصات الرقمية في التعليم؛ مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية؛ 2017؛ العدد 20 ص 10.

3- الباوي، ماجدة إبراهيم : وغازي، أحمد باسل، أثر استخدام المنصة التعليمية Google Classroom في تحصيل طلبة قسم الحاسبات المادة Image Processing واتجاهاتهم نحو التعليم الإلكتروني. المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية. المجلد رقم 2، العدد2، (2019).

4- سوسن زربي، أحلام مخالفة، عقون عرجونة ، دور المنصات الرقمية التعليمية في تطوير العمل الصحفي، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قلمة ، 2017 ، 89.

5- أحمد مساعد ربح منهل محمد العنزي ، فاعلية برنامج تدريبي قائم على منصات التعلم الإلكتروني التفاعلية في تنمية مهارات تطبيقات الواقع المعزز لدى معلمي المرحلة المتوسطة بالكويت. مجلة كلية التربية جامعة الاسكندرية 2021. 31، 1.

6- عبد الرحمان محمد الغامدي، أحمد بن إبراهيم فلاته، أثر اختلاف لبداهم الإلكتروني هبر المنصات الرقمية في تحصيل لدي الطلاب المرحلة الثانوية، بحوث عربية في مجالات التربية النوعية، البحث الربع، العدد 30، ج1، 2023.

7 -فتيحة بارة، سمية بخاري، تحديات و رهانات تطبيق منصات الرقمية بمؤسست التعليم العالي، مجلة دراسات في الإقتصاد و إدارة الأعمال، المجلد 05، 02- ديسمبر 2022 ص 680.

- خميسي بوزيدة، "حوكمة الخدمات العامة في ظل النموذج التسييري المعتمدة"، جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة، الصفحة 40

8 -هاني حمد الضمر ،تسويق الخدمات، دار وائل للنشر و التوزيع،عمان 2008، ص63

- 9- نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة ، دارالحامد للنشر و التوزيع ، ص139.11
- 10-- رنجي مصطفى عليان ، أسس التسويق المعاصر ، دارر صفاء للنشر و التوزيع، ص20.
- 11- فريد كورتل ،، آمال كحيله، الجودة وأنظمة الإيزو ، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012، ص63.
- 12- صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة البريد و المواصلات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص ادارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008، ص22.
- 13 -محمد جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار المسيرة لنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص41.
- 14- محمد أمين، عبد الفتاح صالح خليفات، درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، مجلة المنارة، المجلد 19، العدد 1، 2013، ص261.
- 15-قادري حليلة، جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة -دراسة ميدانية على عينة من الطلبة
المقيمين بالأحياء الجامعية -، مجلة El-Khaldounia Journal of Human and Social Sciences 26-11-2019، ص142
- 16- منير سرور و آخرون، تسويق الخدمات الجامعية مدخل لتحسين التعليم الجامعي، ضمن متطلبات مادة قاعة البحث، تخصص الدراسات السياحية، كلية السياحة و الفنادق، جامعة المنوفية، محافظة المنوفية، 2012، ص33 34.
- 17 -صاوشي صونية، حوكمة الخدمات الجامعية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شياذة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص اقتصاد و تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، 2015، ص38 39.

- 18- عبد الله أحمد العولقي، العلاقة بين تطبيق نظام ضمان الجودة و الاعتماد الأكاديمي و تحسين مستوى رضا الطالب عن الخدمة الجامعية، المجمة العربية للإدارة، مجلد، 40 صنعاء، 2020 ص 2 .
- 19- فادية جباري، اهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء، مجلة الحقيقة، العدد، 43 جامعة ابي بكر بمقايد، تلمسان، 2018 ص 665.
- 20- خثير محمد ومرابي أمساء، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة. مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال، 03(04)، 2017، ص32
- 21 -الدرادكة مأمون سليمان ، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، (عمان: دار صفاء، 2005)، ص.194
- 22- سعد، خالدة سلمان، تأثير الرؤية الاستراتيجية في ضمانات وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفيات المتخصصة، دراسة استطلاعية في مستشفى الجراحات التخصصية مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والإقتصاد_ جامعة بغداد، بغداد، 2009.
- 23- الربيعي ، امير عاصي، العلاقة بين الجودة والأخاليات ومعايير الأداء واثرها في جودة الأداء، دراسة تطبيقية، بغداد، 2008.
- 24 -الميحايوي قاسم نايف، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمميات و تطبيقات، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، 2006 ص ص94،95.
- 25- نسرين صالح محمد صالح الدين، تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي، جامعة عين شمس، مصر، ص ص 27 28.
- 26- إيمان سمير عودة، العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الالكترونية وسمعة الجامعات - دراسة على عينة من الجامعات الخاصة الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2012 ص 29.
- 27 -صالح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016 ص 31 .
- 28-النعيمي، محمد عبد العال، رواتب صوبص six sigma تحقيق الدقة في إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ، ط 1 ، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 37-36.

2-بالغة الأجنبية:

1- Alexandre ZAPOLSKY, e. a. Les plateformes digitales au cœur de la transformation des organisations. Livre Blanc Paris. (2017, juin)

2-Thijs. Barkhuizen, Digital platform openness: drivers, dimensions and outcomes, journal of business research, 2019, p3

-3Catherine Viot, "Le e-Marketing à l'heure du web2.0", Edition l'extenso éditions, Paris 2009 p72

4-"Yoo B. et Donthu N. "Developing a scale to measure the perceived quality of Internet shopping sites (SITEQUAL) (2001), Quarterly Journal of Electronic Commerce, vol.2, n° 1, pp.3147.

-5Swinder J., Trocchia P.J et Gwinner K.P., "Consumer perceptions of Internet retail service quality", International Journal of Service Industry Management, (2002), vol.13, n°5, p.412.

-6BRESSOLES Gérory, DURRIEU François : " une typologie prédictive de la satisfaction en ligne ", Actes du XXII° Congrès AFM-11 & 12 Mai 2006- NANTES

مقطع فيديو (يوتيوب):

مقطع فيديو، نظام **PROGRS** في صلب التحول الرقمي لقطاع التعليم العالي، تم لإطلاع عبر اليوتيوب.

<https://youtu.be/T-8bMNxg9MM?si=HJmQwH10DHpfDErz>

الملاحق

الملحق رقم(01): منصة PROGRESS



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Programme de Gestion Intégré
Œuvres Universitaires



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

© a-onec.com

ETU Progiciel de Gestion Intégré
Portail Etudiant

نتائج تسجيلات: الإيواء - المنحة - النقل

متوفرة الآن

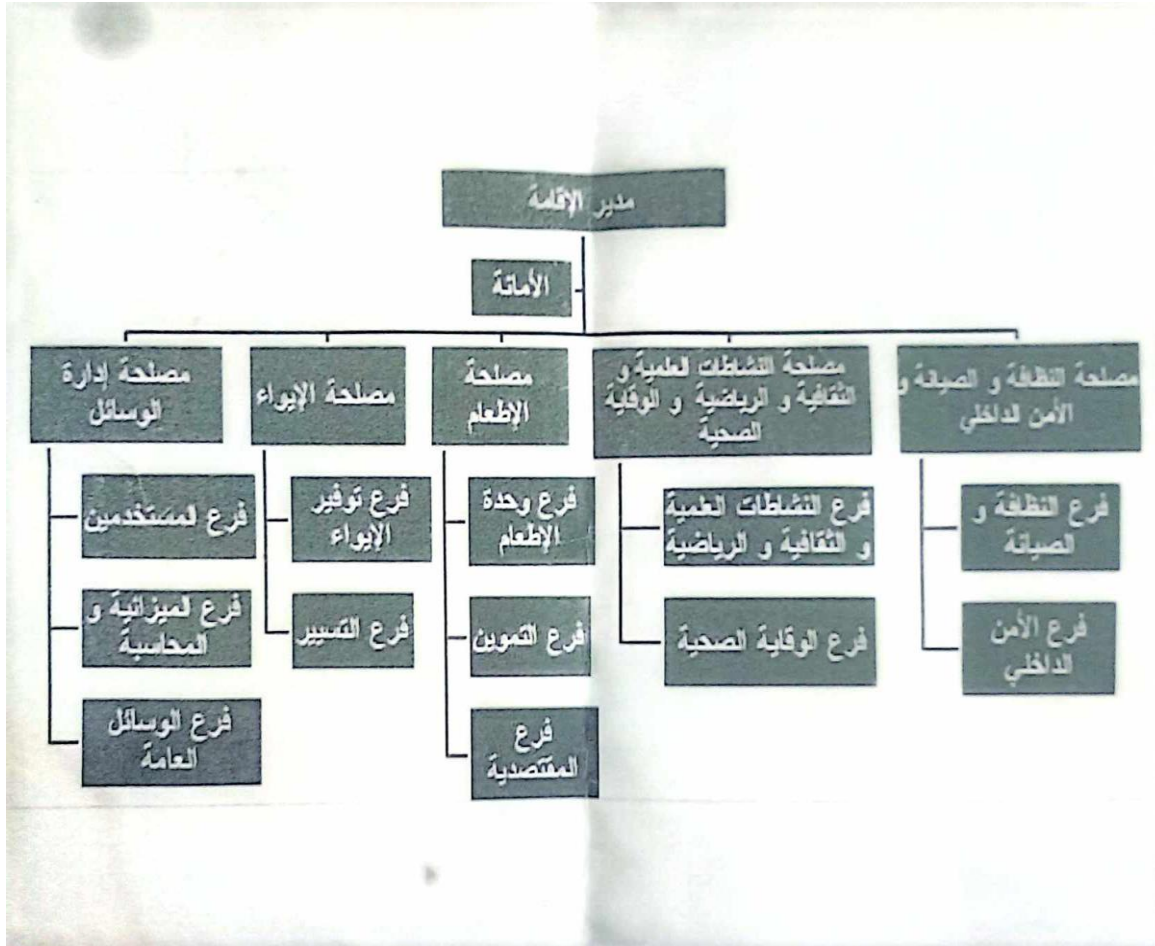
progres.mesrs.dz/webonou

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

تحميل تطبيق بروغرس
webetu progres apk



الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي للإقامة





الملحق رقم 03: إستمارة الإستبيان

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



الموضوع: طلب تحكيم استبانة

تحية طيبة وبعد..

سعادة الأستاذ الدكتور....

يسرني أن أضع بين يديك هذه الإستبانة، التي تهدف لجمع المعلومات الميدانية اللازمة، للبحث الذي أقوم بإعداده استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص: تسويق الخدمات، والموسوم موضوعه بالعنوان الآتي:

اثر المنصات الرقمية **PROGRESS** في تحسين جودة الخدمات الجامعية،

دراسة ميدانية للإقامة الجامعية بغرداية

من إعداد الطالب: إشراف الأستاذة:

كوريا أحمد ياسين

د. عبيدي فتيحة

وقد صممت هذه الإستبانة بناء على ما جاء في الدراسة النظرية التي قمنا بها، وذلك كي تغطي ثلاث محاور أساسية، بهدف محاولة الوصول إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ❖ توضيح مفهوم المنصات الرقمية و مختلف أبعادها.
 - ❖ معرفة ما إذا كان يتم تجسيد الفعلي لها داخل الإقامة أم لا.
 - ❖ التعرف على أثر المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات الجامعية.
- ونظراً لما تتمتعون به من كفاءة علمية وخبرة ميدانية في هذا المجال فقد تم اختياركم للقيام بتحكيم هذه الإستبانة، لذا نأمل من سعادتكم الإطلاع عليها، وإبراز رأيكم فيها حول الأمور الآتية، وذلك بوضع علامة (X) في المكان الذي ترونه مناسباً:
- ❖ تحديد مدى ملاءمة كل عبارة للمحور الذي تقع فيه أو عدم ذلك.

❖ مدى سلامة الصياغة الأسلوبية للعبارات ووضوحها.

❖ تدوين ما ترونه مناسباً من اقتراحات وتعديلات، أو حذف بعض العبارات مع الإشارة إليها.

وأحيطكم علماً أنني قد أرفقت مع استمارة التحكيم نموذجاً من الإستبانة كما سيتم توزيعها على منظمات الأعمال المبحوثة، حيث اعتمدنا فيها ترتيب العبارات ترتيباً عشوائياً، وأرفقت أيضاً نموذج الدراسة الذي اعتمدنا فيه على مقياس ليكرت الخماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً)، كما نرجو منكم سيدي/ سيدتي الفاضل (ة) ملأ استمارة المعلومات العامة الخاصة بكم، لأهمية ذلك عند إضافتكم إلى قائمة المحكمين للإستبانة.

أرجوا قبول خالص تحياتي وتقديري وأني أقدم لكم الشكر مسبقاً على كافة توجيهاتكم.

الطالب: كوريا أحمد ياسين

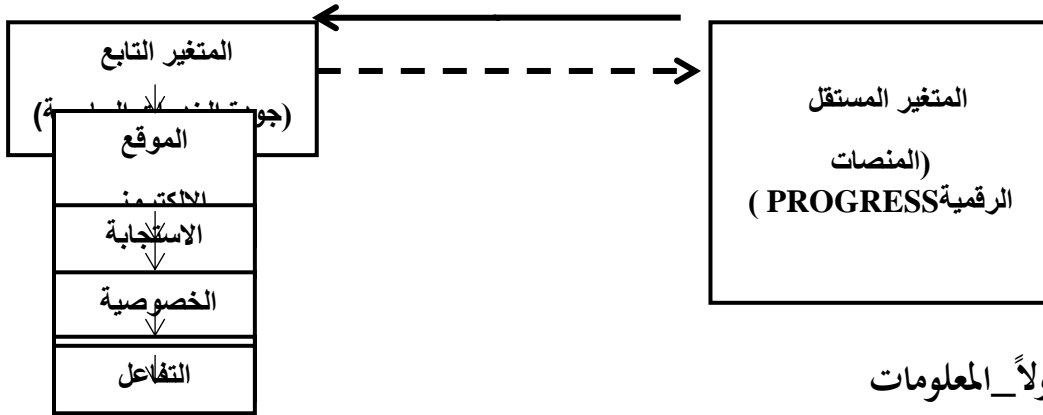
0670313143Tél :

ahmedkouria91@gmail.com:E-mail

معلومات عامة خاصة بالمحكمين

(1) الاسم:.....

نموذج الدراسة:



أولاً_المعلومات

وضع علامة (x) أمام الاختيار المناسب لك :

المحور الأول :محور البيانات الشخصية.

1-المستوى التعليمي :

- ليسانس ●
- ماجستير ●
- دكتوراة ●

2-العمر :

- أقل من 20 سنة ●
- 21-29 ●
- 31-39 ●
- 41-49 ●

3-عددالسنوات التي قضيتها في الإقامة :

- أقل من 3سنوات ●
- من ثلاث سنوات إلى خمس سنوات ●
- أكثر من من خمس سنوات ●

4-عدد أيام المبيت في الإقامة أسبوعيا :

- أقل من 3 أيام
- من 3 أيام إلى 6 أيام
- كل أيام الأسبوع

ثانياً_ محاور الدراسة :

جودة الخدمات الجامعية

البعد الأول: الموقع الإلكتروني

تعديلات مقترحة	مناسبة العبارة		وضوح العبارة		العبارة كما سترد في الإستبانة	
	لا	نعم	لا	نعم		
					تم تصميم منصة PROGRESS بطريقة تجعله سهل الاستخدام.	01
					يُساعد التصميم المنطقي لمنصة PROGRESS المستخدمين على إيجاد المعلومات بسرعة وسهولة.	02
					تعتبر ألوان وخطوط منصة PROGRESS اختياراً موفقاً ينسجم مع هوية المنصة.	03
					منصة PROGRESS تتمتع بتصميم مُثير للاهتمام و مُحفز على الاستخدام.	04

البعد الثاني : الخصوصية

تعديلات مقترحة	مناسبة العبارة		وضوح العبارة		العبارة كما سترد في الإستبانة	
	لا	نعم	لا	نعم		
					أشعر بالأمان عند استخدام بياناتي الشخصية على منصة PROGRESS	01
					تُحافظ منصة PROGRESS على خصوصيتي بشكل دقيق.	02
					يمكن الاطلاع على سياسة الخصوصية على منصة PROGRESS ببساطة	03

البعد الثالث: الإستجابة

الرقم	العبرة كما سترد في الإستبانة	وضوح العبرة		مناسبة العبرة		تعديلات مقترحة
		لا	نعم	لا	نعم	
01	أداء منصة PROGRESS مُرضٍ للغاية من ناحية سرعة الاستجابة.					
02	تتميز منصة PROGRESS بدقة عالية في المعلومات التي تقدمها.					
03	ساهمت منصة PROGRESS في تجويد عملية توزيع الوجبات في مطعم الإقامة الجامعية.					
04	المنصة الرقمية PROGRESS سهلة الاستخدام و مناسبة للاحتياجات الطلبة المقيمين.					
05	ساهمة المنصة الرقمية PROGRESS في تبسيط إجراءات التسجيل في الإقامة و النقل و الإيواء لطلبة الجدد.					
06	يمكن نظام PROGRESS من الوصول لأي معلومة تخص الطالب و استرجاعها بكل سهولة.					
07	المنصة الرقمية PROGRESS توفر المزيد من الاستجابة مقارنة بالأدوات التقليدية لتحسين من جودة الخدمات.					

البعد الرابع : الأمان

الرقم	العبرة كما سترد في الإستبانة	وضوح العبرة		مناسبة العبرة		تعديلات مقترحة
		لا	نعم	لا	نعم	
01	يمكن نظام PROGRESS الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسهولة.					
02	يؤمن نظام PROGRESS القدرة على عدم سرقة البيانات.					
03	يؤمن نظام PROGRESS القدرة على عدم التلاعب بالبيانات المخزنة.					
04	منصة PROGRESS تستخدم تقنيات حديثة لحماية أمان بياناتي.					

البعد الخامس : التفاعل

الرقم	وضوح العبرة	مناسبة العبرة

تعديلات مقترحة	لا	نعم	لا	نعم	العبرة كما سترد في الإستبانة	
					توفر منصة PROGRESS رد ألي تلقائي عن استفسار.	01
					توفر منصة البروغرس عملية الاتصال بين الطالب والادارة الى ان يتحصل الطالب على مقرر السكن.	02
					هناك تفاعل بين مختلف مستويات الموظفين مع المنصة الرقمية " PROGRESS " بالإقامة الجامعية.	03

المنصة الرقمية بروغرس progress :

تعديلات مقترحة	مناسبة العبرة		وضوح العبرة		العبرة كما سترد في الإستبانة	
	لا	نعم	لا	نعم		
					استخدام المنصة الرقمية " PROGRESS " في الإدارة للإقامة الجامعية بغداية شكل فرقا واضحا مقارنة بالإدارة التقليدية للجامعة.	01
					استخدام المنصة الرقمية " PROGRESS " بمنح موظفي الإدارة للإقامة الجامعية بغداية القدرة على ابتكار طرق جديدة لتبسيط العمل الإداري وإنجازة بالسرعة المطلوبة.	02
					المنصة الرقمية " PROGRESS " توفر مزايدا من الفعالية والكفاءة مقارنة بالادوات التقليدية لتحسين الأداء الوظيفي.	03
					يجب تعميم المنصة الرقمية " PROGRESS " على جميع الأنظمة الإدارية	04
					استخدام المنصة الرقمية " PROGRESS " سيؤدي الى تحسين أداء الإدارة الجامعية بشكل عام	05
					ما زالت بعض مهام و الإجراءات تتم وراقيا لقصور في استخدام منصة PROGRESS.	06
					مند اعتماد المنصة الرقمية " PROGRESS " بالاقامة الجامعية بغداية هناك تحسين ملحوظ على أداء جميع الموظفين.	07
					الموظفين في الادارة للإقامة الجامعية يتمتعون بالخبرة والمهارة اللازمة لأداء مهامهم بشكل جيد.	08

الملحق رقم (04): قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الأستاذ	الرقم
جامعة غرداية	د. بهاز لويزة	01
جامعة غرداية	د. تامر محمد بشير	02



الملحق رقم (05): الإستبيان النهائي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم تجارية
تخصص: تسويق خدمات
إستبيان البحث

في إطار انجاز مذكرة ماستر بعنوان أثر المنصات الرقمية **PROGRESS** في تحسين جودة الخدمات الجامعية،

دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بولاية غرداية

أتقدم اليكم زملائي الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية 1000 سرير ذكور بولاية غرداية، بوضع هذا الاستبيان بين أيديكم ونحيطكم علما بان كل ما تدلون به من معلومات سيتم التعامل معها بشكل موضوعي و في إطار علمي فقط، وعليه نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان
نشكركم

مسبقا على تعاونكم وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

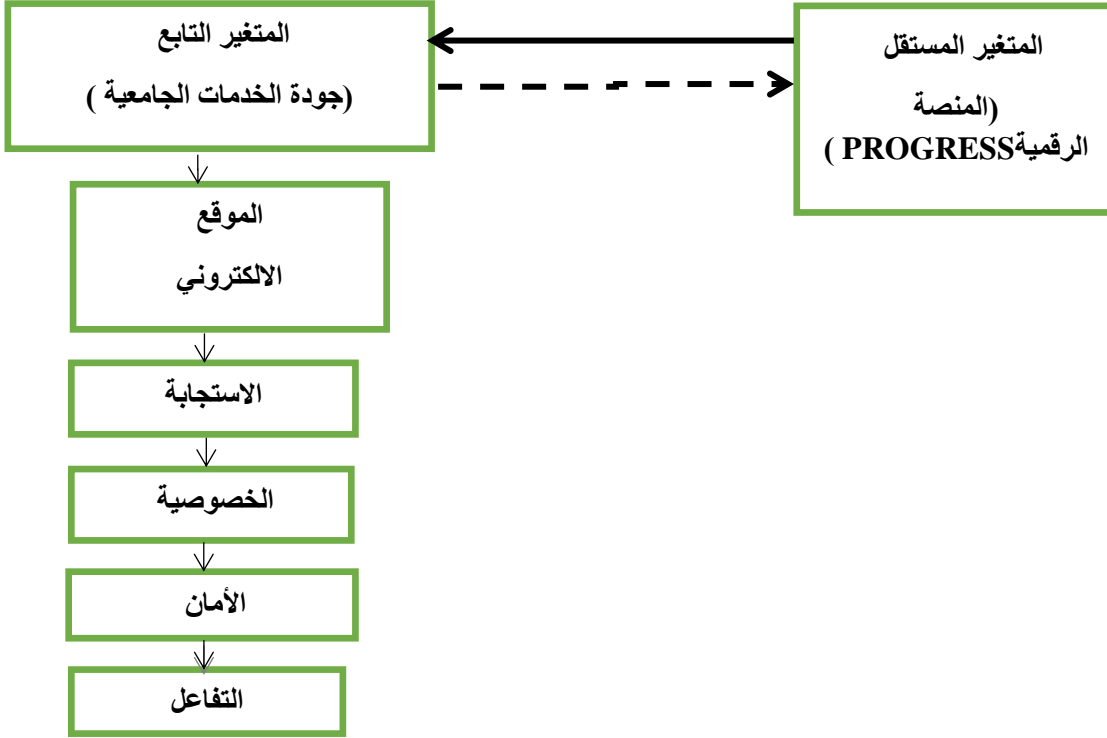
تعريف المنصات الرقمية:

المنصات الرقمية أو البوابات الإلكترونية هي عبارة عن بيئة رقمية تفاعلية توفر مساحة لربط مختلف الأطراف مثل الأفراد، والشركات، والمؤسسات، بهدف تسهيل تبادل المعلومات وتقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات وتعزيز التعاون وخلق فرص جديدة للتواصل والتفاعل..

الرجاء وضع في الخانة التي تعبر عن رأيكم بخصوص العبارات التالية حول المنصات الرقمية وأثرها في تحسين جودة الخدمات الجامعية بالإقامة الجامعية 1000 سرير - ذكور - بولاية غرداية.

السنة الجامعية: 2024/2023

نموذج الدراسي



وضع علامة (X) أمام الاختيار المناسب لك :

المحور الأول : محور البيانات الشخصية:

1-المستوى التعليمي :

.....

2-العمر :

- أقل من 20 سنة •
- 29-21 •
- 39-31 •
- 49-41 •

3-عددالسنوات التي قضيتها في الإقامة :

- أقل من 3 سنوات
- من ثلاث سنوات إلى خمس سنوات
- أكثر من خمس سنوات
- 4- عدد السنوات التي قضيتها في الإقامة :
- أقل من 3 أيام
- من 3 أيام إلى 6 أيام
- كل أيام الأسبوع

المحور الثاني: واقع جودة الخدمات الرقمية لمنصة " PROGRESS " بالإقامة الجامعية 100

سرير- ذكور -غرداية

الرقم	العبارات	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
بعد: الموقع الإلكتروني						
01	تم تصميم منصة PROGRESS بطريقة تجعله سهل الاستخدام					
02	ساعد التصميم المنطقي لمنصة PROGRESS المستخدمين على إيجاد المعلومات بسرعة وسهولة.					
03	تُعتبر ألوان وخطوط منصة PROGRESS اختياراً موفقاً ينسجم مع هوية المنصة.					
04	منصة PROGRESS تتمتع بتصميم مُثير للاهتمام و مُحفز على الاستخدام.					

بعد: الخصوصية						
						05 أشعر بالأمان عند استخدام بياناتي الشخصية على منصة PROGRESS.
						06 تُحافظ منصة PROGRESS على خصوصيتي بشكل دقيق.
						07 يمكن الاطلاع على سياسة الخصوصية على منصة PROGRESS ببساطة.
بعد: الاستجابة						
						08 أداء منصة PROGRESS مُرضٍ للغاية من ناحية سرعة الاستجابة.
						09 تميز منصة PROGRESS بدقة عالية في المعلومات التي تقدمها.
						11 المنصة الرقمية PROGRESS سهلة الاستخدام و مناسبة للاحتياجات الطلبة المقيمين
						12 ساهمة المنصة الرقمية PROGRESS في تبسيط إجراءات التسجيل في الإقامة و النقل و الإيواء لطلبة الجدد.
						13 يمكن نظام PROGRESS من الوصول لأي معلومة تخص الطالب و استرجاعها بكل سهولة .
						14 المنصة الرقمية PROGRESS توفر المزيد من الاستجابة مقارنة بالأدوات التقليدية لتحسين من جودة الخدمات .

						15	ساهمت منصة PROGRESS في تجويد عملية توزيع الوجبات في مطعم الإقامة الجامعية.
بعد: الامان							
						17	يمكن نظام PROGRESS الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسهولة .
						18	يؤمن نظام PROGRESS القدرة على عدم سرقة البيانات .
						19	يؤمن نظام PROGRESS القدرة على عدم التلاعب بالبيانات المخزنة
بعد: التفاعل							
						20	توفر منصة PROGRESS رد أي تلقائي عن الإستفسارات.
						21	توفر منصة PROGRESS عملية الاتصال بين الطالب والادارة الى ان يتحصل الطالب على مقرر السكن.
						22	هناك تفاعل بين مختلف مستويات الموظفين مع المنصة الرقمية " PROGRESS " بالإقامة الجامعية.

المحور الثالث: المنصة الرقمية "Progress":

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	موافق	محايد	موافق تماما
01	استخدام المنصة الرقمية " PROGRESS " في الإدارة للإقامة الجامعية بغرداية شكل فرقا واضحا مقارنة بالإدارة التقليدية للجامعة .				
02	استخدام المنصة الرقمية " PROGRESS " يمنح موظفي الإدارة الإقامة الجامعية بغرداية القدرة على ابتكار طرق جديدة لتبسيط العمل الإداري وإنجازة بالسرعة المطلوبة.				
03	المنصة الرقمية " PROGRESS " توفر مزيدا من الفعالية والكفاءة مقارنة بالادوات التقليدية لتحسين الأداء الوظيفي.				
04	يجب تعميم المنصة الرقمية " PROGRESS " على جميع الأنظمة الإدارية.				
05	استخدام المنصة الرقمية " PROGRESS " سيؤدي الى تحسين أداء الإدارة الجامعية بشكل عام .				
06	ما زالت بعض مهام و الإجراءات تتم وراقيا لقصور في استخدام منصة PROGRESS.				
07	منذ اعتماد المنصة الرقمية " PROGRESS " بالاقامة الجامعية بغرداية هناك تحسين ملحوظ على أداء جميع الموظفين.				

					الموظفين في دارة الجامعة للإقامة الجامعية يتمتعون بالخبرة والمهارة اللازمة لأداء مهامهم بشكل جيد.	08
--	--	--	--	--	---	----

الملحق رقم (06): إختبار معامل ثبات محاور الإستبيان (آلفا كرونباخ)

بعد الموقع الإلكتروني:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,824	4

بعد الخصوصية:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,860	3

بعد الإستجابة

Statistiques de

Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,843	7

بعد الأمان

Statistiques de

Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,879	4

بعد التفاعل

Statistiques de Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,854	3

محور جودة الخدمات الجامعية

Statistiques de Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,884	8

المحور الكلي للإستبيان

Statistiques de Fiabilité

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,958	29

الملحق رقم (07) : إختبار الإرتباط لمحاوَر الإِستبيان

Corrélations

		المحور_الأول	المحور_الثاني
المحور_الأول	Corrélacion de Pearson	1	,763**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	78	78
المحور_الثاني	Corrélacion de Pearson	,763**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	78	78

** . La corrélacion est signifiative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (08): جداول التكرارات المطلقة و النسبية للمتغيرات الشخصية و الوظيفية

Statistiques

		المستوى التعليمي	العمر	عدد السنوات التي قضيتها في الإقامة	عدد أيام المبيت في الإقامة أسبوعيا
N	Valide	78	78	78	78
	Manquant	0	0	0	0

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	ليسون	63	80,8	80,8	80,8
	س				
	ماستر	13	16,7	16,7	97,4
	دكتوراة	2	2,6	2,6	100,0
Total		78	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	أقل من 20 سنة	10	12,8	12,8	12,8
	21-29	66	84,6	84,6	97,4
	31-39	2	2,6	2,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

عدد السنوات التي قضيتها في الإقامة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	أقل من 3 سنوات	33	42,3	42,3	42,3
	من ثلاث سنوات إلى خمس سنوات	39	50,0	50,0	92,3
	أكثر من خمس سنوات	6	7,7	7,7	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

عدد أيام المبيت في الإقامة أسبوعيا

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	أقل من 3 أيام	9	11,5	11,5	11,5
	من 3 أيام إلى 6 أيام	23	29,5	29,5	41,0
	كل أيام الأسبوع	46	59,0	59,0	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

الملحق رقم (09) : جداول إجابات المستجوبين حسب محور المنصات الرقمية

بعد الموقع الإلكتروني

		تم تصميم منصة البروغرس بطريقة تجعله سهل الاستخدام	يُساعد التصميم المنطقي لمنصة البروغرس المستخدمين على إيجاد المعلومات بسرعة وسهولة	تعتبر ألوان وخطوط منصة البروغرس اختياراً موقفاً ينسجم مع هوية المنصة	منصة البروغرس تتمتع بتصميم مُثير للاهتمام و مُحفز على الاستخدام	X1
N	Valide	78	78	78	78	78
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		2,42	2,21	2,01	2,00	2,16
Ecart type		1,123	,985	,890	,773	,770

بعد الخصوصية:

		X2	أشعر بالأمان عند استخدام بياناتي الشخصية على منصة البروغرس	تُحافظ منصة البروغرس على خصوصيتي بشكل دقيق	يمكن الاطلاع على سياسة الخصوصية على منصة البروغرس ببساطة
N	Valide	78	78	78	78
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		2,18	2,10	2,19	2,24
Ecart type		,854	,906	,994	,996

بعد الإستجابة

		أداء منصة البروغرس مُرضٍ للغاية من ناحية سرعة الاستجابة.	تتميز منصة البروغرس بدقة عالية في المعلومات التي تقدمها.	ساهمت منصة البروغرس في تجويد عملية توزيع الوجبات في مطعم الإقامة الجامعية	المنصة الرقمية بروغرس سهلة الاستخدام و مناسبة للاحتياجات الطلبة المقيمين	ساهمة المنصة الرقمية بروغرس في تبسيط إجراءات التسجيل في الإقامة و النقل و الإيواء لطلبة الجدد	يمكن نظام البروغرس من الوصول لأي معلومة تخص الطالب و استرجاعها بكل سهولة	المنصة الرقمية بروغرس توفر المزيد من الاستجابة مقارنة بالأدوات التقليدية لتحسين من جودة الخدمات	X3
N	Valide	78	78	78	78	78	78	78	78
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,86	2,58	2,47	2,37	1,97	2,06	2,12	2,35
Ecart type		1,316	1,201	1,159	1,106	,897	,888	,897	,774

بعد الأمان

		يمكن نظام البروغرس الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسهولة	يؤمن نظام البروغرس القدرة على عدم سرقة البيانات	يؤمن نظام البروغرس القدرة على عدم التلاعب بالبيانات المخزنة	منصة البروغرس تستخدم تقنيات حديثة لحماية أمان بياناتي	X4
N	Valide	78	78	78	78	78
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		2,19	2,28	2,28	2,32	2,27
Ecart type		,898	1,018	,924	1,000	,824

بعد التفاعل

		توفر منصة البروغرس رد ألي تلقائي عن استفسار	توفر منصة البروغرس عملية الاتصال بين الطالب والادارة الى ان يتحصل الطالب على مقرر السكن	هناك تفاعل بين مختلف مستويات الموظفين مع المنصة الرقمية "بروغرس" بالإقامة الجامعية	X5
N	Valide	78	78	78	78
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		2,38	2,31	2,41	2,37
Ecart type		1,142	1,023	,999	,930

أبعاد مجور المنصات الرقمية

		X1	X2	X3	X4	X5	المحور_الأول
N	Valide	78	78	78	78	78	78
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,16	2,18	2,35	2,27	2,37	2,2759
Ecart type		,770	,854	,774	,824	,930	,71432

الملحق رقم (10) : جدول إجابات المستجوبين حسب محور جودة الخدمات الجامعية

	N		Moyenn e	Ecart type
	Valide	Manquant		
استخدام المنصة الرقمية "بروغرس" في الإدارة الجامعية للإقامة الجامعية بغرداية شكل فرقا واضحا مقارنة بالإدارة التقليدية للجامعة	78	0	2,27	1,077
استخدام المنصة الرقمية "بروغرس" يمنح موظفي الإدارة الإقامة الجامعية بغرداية القدرة على ابتكار طرق جديدة لتبسيط العمل الإداري	78	0	2,23	,952
المنصة الرقمية "بروغرس" توفر مزايدا من الفعالية والكفاءة مقارنة بالادوات التقليدية لتحسين الأداء الوظيفي	78	0	2,05	,881
يجب تعميم المنصة الرقمية "بروغرس" على جميع الأنظمة الإدارية	78	0	1,85	,898
استخدام المنصة الرقمية "بروغرس" سيؤدي الى تحسين أداء الإدارة الجامعية بشكل عام	78	0	1,95	,910
ما زالت بعض مهام و الإجراءات تتم وراقيا لقصور في استخدام منصة البرورغرس	78	0	1,94	,998
مند اعتماد المنصة الرقمية "بروغرس" بالإقامة الجامعية بغرداية هناك تحسين ملحوظ على أداء جميع الموظفين	78	0	2,31	1,177
الموظفين في دارة الجامعية للإقامة الجامعية يتمتعون بالخبرة والمهارة اللازمة لأداء مهامهم بشكل جيد	78	0	2,63	1,239
Y	78	0	2,15	,760

الملحق رقم (11) : نتائج إختبار الفرضية الرئيسية

R		,726 ^a
R-deux		,527
R-deux ajusté		,521
Erreur standard de l'estimation		,53226
Modifier les statistiques	Variation de R-deux	,527
	Variation de F	84,799
	ddl1	1
	ddl2	76
	Sig. Variation de F	,000
a. Prédicteurs : (Constante), X		
b. Variable dépendante : Y		

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	24,023	1	24,023	84,799	,000 ^b
	deStudent	21,531	76	,283		
	Total	45,554	77			
a. Variable dépendante : Y						
b. Prédicteurs : (Constante), X						

Coefficients

		Modèle	
		1	
		(Constante)	X
Coefficients non standardisés	B	,419	,779
	Erreur standard	,201	,085
Coefficients standardisés	Bêta		,726
t		2,088	9,209
Sig.		,040	,000
Intervalle de confiance à 95,0% pour B	Borne inférieure	,019	,611
	Borne supérieure	,820	,948
Statistiques de colinéarité	Tolérance		1,000
	VIF		1,000
a. Variable dépendante : Y			

الملحق رقم (12) : نتائج الفرضية الفرعية الأولى

Corrélations

		X	X1
X	Corrélation de Pearson	1	,795**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	78	78
X1	Corrélation de Pearson	,795**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	78	78
** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

الملحق رقم (13) : نتائج الفرضية الفرعية الثانية

Corrélations

		X	X2
X	Corrélation de Pearson	1	,871**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	78	78
X2	Corrélation de Pearson	,871**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	78	78

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (14) : نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

Corrélations

		X	X3
X	Corrélation de Pearson	1	,920**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	78	78
X3	Corrélation de Pearson	,920**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	78	78
** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

الملحق رقم (15) : نتائج الفرضية الفرعية الرابعة

Corrélations

		X	X4
X	Corrélation de Pearson	1	,906**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	78	78
X4	Corrélation de Pearson	,906**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	78	78
** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

الملحق رقم (16) : نتائج الفرضية الفرعية الخامسة

Corrélations

		X	X5
X	Corrélation de Pearson	1	,828**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	78	78
X5	Corrélation de Pearson	,828**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	78	78
** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			