

فعالية الاتصال الرقمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي
لدى مستخدمي التطبيقات الرقمية
دراسة تحليلية لآراء عينة من طلبة المدرسة الوطنية العليا للصحافة
وعلوم الإعلام مستخدمي تطبيق (Progres WebEtu) في الفترة
الممتدة من 10 فيفري إلى 20 مارس 2024

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في الصحافة وعلوم الإعلام

تخصص: اتصال مؤسساتي

دفعه: 2020-2019

إشراف الأستاذ

د. بوحوالي محمد

إعداد الطالبة

حطاب كوثر غزلان

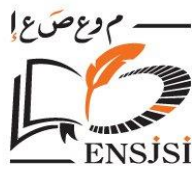
أعضاء لجنة المناقشة

الرئيس: أ.د/ ليلى بوسجرة

المشرف: د/ محمد بوحوالي

المناقش أ. فيروز بحامد

السنة الجامعية: 2024/2023



**High National School of journalism and Media
Science**

Class: Journalism and Media

**The Effectiveness Of Digital Communication For
The Ministry Of Higher Education and Scientific
Research among users of digital applications
an analytical study of the opinions of a sample of
students from the National School of Journalism and
Media Sciences using the application (Progres Webetu)
from february 10th to March 20th,2024**

**Dissertation Among the Requirements for Obtaining Degree in
Media and Communication Sciences**

Speciality: Institutional Communication

Promotion: 2019/2020

By the student:

Hattab Kawthar Ghizlene

Supervision,P:

Mohamed Bouhouali

Jury Members:

Chairman: p.r Lilia Boucedjra

Admin: D.r Mohamed Bouhaouali

Debater: M. Fairouz Bahamed

School Year : 2023-2024

شكر وتقدير

بعد أن انتهينا من إجراء هذا البحث العلمي، فمن واجب الاحترام والتقدير أن نتقدم بجزيل الشكر إلى

الأستاذ الفاضل "محمد بوحوالي" لتفضله الإشراف على هذا العمل، ولما قدمه من ملاحظات وتوجيهات

صائبة كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذه المذكرة، إلى جانب أنه لم يبخلنا بالدعم والمساندة.

بأسمى عبارات الشكر الخالصة إلى الأساتذة "رياض بن عربية"، "محمد الأمين بن شراد"، "قؤاد زواوي"،

"أحمد فلاق"، "زكريا بن صغير"، "سيف الدين بطسي"، "محمد الأمين بودن"، لتقديمهم لنا يد المساعدة ولم

يبخلوا بأية معلومة يمكن أن تفيدنا في بحثنا العلمي هذا... فلهم جزيل الشكر وعظيم الامتنان.



الإهداء

ما ضاع جهد الأمس في يوم وسدى والله يجزي الحسن بالإحسان.. وأقول من فرط الطموح أنا لها
ظللت أسعى خلفها في همة حتى عانقت غاياتي ونلتها..

فالحمد لله الذي أنعم وأكرم وأتم والحمد لله الذي أوصلني لما أنا عليه اليوم ومنحني الفرصة لأتقدم
لوالدائي الكريمين وأعبر عن امتناني العظيم لهما لطالما النجاح هذا كله والنجاح الذي سيأتي في القادم
بإذن الله فهو لهما وما أنا إلا وسيلة سخرها الله عز وجل وملأها بقطرات النجاح لأروي بها عطشهما
الذي صبرا عليه طيلة هذه السنين..

أهدي تخرجي هذا وثمار جهدي إلى من أبصرت بها حياتي وفخري بذاتي، إلى من مهدت لي خطوات
السير على طريق العلم بنور لا ينطفئ، إلى من خلق في روحي الشغف والطموح والعزيمة والإرادة

إلى القلب الحنون من كانت دعواتها تحيطني في كل حين والتي كانت ولا زالت بجانبني

أمي وصديقتي الصدوقة الأولى

إلى الأيادي الطاهرة التي كدت وتعبت وجرححت لتزِيل من طريقي أشواك السقوط والفشل، إلى من أحمل

اسمه بكل فخر والدي الحبيب

إلى صديقي والأحب بعد والداي إلى قلبي، إلى سندي، إلى أخي الكبير وليد سيف الإسلام، ومن ثم إلى
صغيراي العزيزين ونبض القلب وفرحة البيت، أخوأي الصغيرين إسرائ وأيمن بارك الله في أعمارهما

فما كنت لأفعل هذا لولا أن وفقني الله، فالحمد لله على التمام والكمال

اللهم انفعني بما علمتني وزدني علما واجعلني مباركة أينما كنت

ملخص:

سارعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مؤخرا إلى إطلاق العديد من الأراضيات الرقمية في إطار تفعيل الاتصال الرقمي، والتي من شأنها أن تساعد أعضاء المؤسسة الجامعية عموما والطلاب خصوصا في تسيير الحياة الطلابية ومتابعتها من خلال الاطلاع على المعلومات والبيانات الخاصة به بسهولة وأريحية دون الحاجة للتنقل، وذلك من خلال توظيف التطبيقات الرقمية تماشيا مع رقمنة القطاع، بهدف توفير خدمات راقية في إطار تفاعلي رقمي بين مؤسسات التعليم العالي والطلبة الجامعيين بدلا من تقديم الخدمة بالطريقة الكلاسيكية القائمة على الورق.

يهدف هذا البحث إلى معرفة مدى مساهمة التطبيق الرقمي فضاء الطالب Webetu للهاتف الذي أطلقته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تحقيق فعالية الاتصال الرقمي مع الطلبة المستخدمين له، بفحص انفعالات مستخدمي التطبيق محل الدراسة ونظرتهم له وتوقعاتهم منه، وتحديد ما يجابههم من معوقات قد تعيق فعالية استخدامهم له وتقديم بعض التوصيات للوزارة الوصية للعمل على إصلاح التطبيق وتطويره بما يتوافق وما يريده الطلبة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج المسحي، ونظرا للطبيعة المختلطة لدراستنا اعتمدنا على أدوات بحثية كمية وكيفية: الملاحظة بالمشاركة، المقابلة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات والمعلومات ولمسح آراء الجمهور المدروس ألا وهو طلبة المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام والاتصال. وتوصلنا إلى عدد من النتائج نورد أهمها فيما يلي:

تطبيق (webetu) يساهم بشكل كبير في تحقيق فعالية الاتصال الرقمي لدى الطلبة الجامعيين، من خلال تحقيقه لمستوى مقبول من الرضا العام من قبلهم ومساهمته في تلبية حاجاتهم وسد إشباتهم بسرعة، إلى جانب أنه بدد العراقيل الإدارية التي كانت تجابههم في ظل النهج الكلاسيكي القائم على

الورق، لكن ثمة حاجة ملحة لمعالجة المشاكل التقنية الموجودة لدى الطلبة على مستوى التطبيق محل الدراسة والخدمات التي اقترحوا إضافتها لزيادة مستوى الرضا العام، وبالتالي توسيع دائرة الفعالية وتعزيز فعالية الاتصال الرقمي بين مختلف أعضاء التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الرقمي، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، التطبيقات الرقمية، المستخدمين.

Abstract :

Lately, the ministry of higher education has hurried to launch many digital platforms in the framework to activating digital communication, which should generally help members of the university faculty and especially students in managing and following their academic life by easily looking up their personal information and data without the need to move, and that is achieved by utilising digital application in line with the digitalisation of the sector, with the goal to provide high-end services in a digital interactive framework between institutes in the ministry of higher education and university students, instead of offering those services in the classical way which relies on paper.

This goal of this study will be to find out just how much the digital student space application « Webetu » available on mobile devices which was launched by the ministry of higher education has contributed to achieving efficient digital communication with the students who use it, and that will be done by checking the application users's reactions (who this study concerns) and their view as well as their expectations of it, and to find out what obstacles could undermine the efficiency of its use by students, and also to provide some recommendations to the ministry in charge to work on fixing and developing the application in accordance with what students want.

In order to achieve the goals of this study we used the survey method, and due to the mixed nature of our study we relied on quantitative and qualitative research tools : observation with participation, interview, and the questionnaire as data and information collection tools and to survey the opinions of the studied masse who are the students of the higher national school of journalism and information sciences. And we reached a number of conclusions, the most important of which are :

The application « Webetu » contributes in a big way in achieving efficient digital communication for university students, through it's ability to achieve an acceptable level of public satisfaction from students and it's contribution in

fulfilling their needs and wants quickly, also many students are against the beurocratic obstacles which they were forced to deal with back in the classical system based on paper, but there is an urgent need to fix the technical issues which students deal with on the app under study and services which they have suggested to be added in order to increase public satisfaction, and this expanding the circle of efficiency and bolstering the effectiveness of digital communication between the different members of higher education.

Key words : digital communication, ministry of higher education and scientific research, digital applications, users.

قائمة المحتويات

الغصن	الصفحة
الشكر والتقدير	أ
الإهداء	ب
الملخص باللغة العربية	ت
الملخص باللغة الأجنبية	ث
فهرس الجداول	ج
فهرس الأشكال	ح
الفصل الأول: التأسيس المنهجي للدراسة	
مقدمة	1
I. إشكالية الدراسة.	3
II. تساؤلات الدراسة.	5
III. فرضيات الدراسة.	5
IV. أسباب اختيار الموضوع.	6
V. أهمية الدراسة.	7
VI. أهداف الدراسة.	7
VII. تحديد مفاهيم البحث ومكوناتها الإجرائية.	8
VIII. الدراسات السابقة.	10
IX. منهج الدراسة.	17
X. أدوات جمع المعطيات.	18
XI. مجتمع وعينة الدراسة.	22
XII. الحدود المكانية والزمانية للدراسة.	23
الفصل الثاني: المقرب النظري للدراسة	

24	أ. مفهوم نظرية انتشار المبتكرات.
25	إ. فرضية نظرية انتشار المبتكرات.
26	إ. الانتقادات الموجهة لنظرية انتشار المبتكرات.
	الفصل الثالث: الخلفية النظرية للاتصال الرقمي وفعاليته.
29	تمهيد
30	المبحث الأول: ماهية الاتصال الرقمي.
30	1.1- مفهوم الاتصال الرقمي.
32	2.1- مستويات الاتصال الرقمي وخصائصه.
37	3.1- أدوات الاتصال الرقمي وعناصره.
40	4.1- وظائف الاتصال الرقمي وأهدافه.
42	5.1- مزايا ومعوقات الاتصال الرقمي.
45	المبحث الثاني: فعالية الاتصال الرقمي في المؤسسة.
45	1.2- مفهوم فعالية الاتصال الرقمي.
46	2.2- شروط الاتصال الرقمي الفعال.
49	3.2- مبادئ الاتصال الرقمي الفعال.
	الفصل الرابع: الخلفية النظرية للتطبيقات الرقمية.
51	تمهيد
52	المبحث الأول: ماهية التطبيقات الرقمية.
52	1.1- مفهوم التطبيقات الرقمية.
54	2.1- أشكال التطبيقات الرقمية.
55	3.1- أنواع التطبيقات الرقمية ومصادرها.
65	المبحث الثاني: إدارة التطبيقات الرقمية.
65	1.2- متطلبات التعامل مع التطبيقات الرقمية.
67	2.2- طرق حفظ التطبيقات الرقمية.

69	3.2- تحديات استخدام التطبيقات الرقمية.
	الفصل الخامس: الخلفية النظرية للمستخدمين.
73	تمهيد
74	المبحث الأول: أساسيات حول المستخدم.
74	1.1- مفهوم المستخدم.
75	2.1- أنماط المستخدمين.
78	3.1- طرق التعامل مع المستخدمين.
80	المبحث الثاني: مؤشرات فعالية العلاقة مع المستخدمين.
80	1.2- رضا المستخدمين.
81	2.2- ولاء المستخدمين.
83	3.2- القيمة المدركة للمستخدمين.
	الإطار التطبيقي للدراسة.
85	تمهيد
87	I. الهيكل التنظيمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في ظل رقمنة القطاع.
90	II. تطبيق Webetu الرقمي ومؤسسه.
90	III. كيفية عمل تطبيق Webetu.
92	IV. الخدمات التي يقدمها تطبيق Webetu.
93	V. تفرغ البيانات.
151	VI. اختبار الفرضيات.
154	VII. نتائج عامة.
159	خاتمة
160	قائمة المصادر والمراجع
173	ملاحق الدراسة

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول
01	يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والقابلة للتحليل
02	توزيع أفراد العينة حسب الجنس
03	توزيع أفراد العينة حسب العمر
04	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الجامعي
05	نتائج ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستمارة
06	يوضح نتائج الصدق الذاتي
07	يوضح درجة استخدام تطبيق (webetu) خلال فترة الدراسة
08	يوضح سبب ندرة استخدام الطلبة لتطبيق (webetu)
09	عدد مرات استخدام تطبيق (webetu)
10	وقت بدء استخدام تطبيق (webetu)
11	يوضح كيفية تصفح التطبيق
12	تقييم التطبيق من حيث التصميم الفني والتقني
13	تقييم واجهة التطبيق من حيث سهولة الاستخدام
14	يوضح رأي العينة في سير عمل التطبيق من حيث أنه يعزز الأمن المعلوماتي
15	مدى تلبية التطبيق لاحتياجات مستخدميه
16	فعالية وسرعة التطبيق من الناحية التقنية
17	سبب الولوع إلى التطبيق
18	مواجهة الصعوبات عند استخدام الطريقة التقليدية
19	يوضح صعوبات استخدام الطريقة التقليدية
20	مساهمة التطبيق في سد حاجات مستخدميه
21	كيفية مساهمة التطبيق في سد حاجيات مستخدميه حسب رأي الطالب
22	اختصار التطبيق للجهد والوقت
23	مساهمة التطبيق في تعزيز التواصل والتفاعل بين مستخدميه وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة بالمؤسسة الجامعية أو الأساتذة)
24	أسباب الاعتقاد أن التطبيق لا يساهم في تعزيز التواصل والتفاعل بين مستخدميه (الطلبة) وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة بالمؤسسة الجامعية أو الأساتذة)

25	أسباب الاعتقاد أن التطبيق يساهم في تعزيز التواصل والتفاعل بين مستخدمييه (الطلبة) وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة بالمؤسسة الجامعية أو الأساتذة)
26	رضا الطالب عن خدمات التطبيق عموما وتشجيع الغير على استخدامه
27	مواجهة صعوبات في تسجيل الدخول إلى التطبيق
28	فترة مواجهة صعوبة في تسجيل الدخول إلى التطبيق
29	كيفية حل المشكل في حالة وجوده
30	أجال حل المشاكل المقدمة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي
31	مواجهة الصعوبات في فهم وظيفة بعض الخدمات المتاحة داخل التطبيق
32	يوضح الخدمة التي يعاني منها الطالب صعوبات
33	المشاكل التي يواجهها الطلبة المستخدمين عند استخدامهم للتطبيق
34	نوع هاتف الطالب في حالة ما إن لم يعمل التطبيق على جهازه
35	الرد على الاستفسارات أو تسوية الوضعية على مستوى إدارة المؤسسة الجامعية
36	الميزات أو الخدمات التي يريد المستخدم أن تضاف إلى التطبيق

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل
01	مكونات التفاعلية
02	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس
03	دائرو نسبية توضح توزيع أفراد العين حسب العمر
04	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الجامعي
05	أعمدة بيانية توضح درجة استخدام تطبيق (webetu) خلال فترة الدراسة
06	أعمدة بيانية توضح سبب ندرة استخدام الطلبة لتطبيق (webetu)
07	أعمدة بيانية توضح عدد مرات استخدام تطبيق (webetu)
08	أعمدة بيانية نوضح وقت بدء استخدام تطبيق (webetu)
09	أعمدة بيانية توضح كيفية تصفح تطبيق (webetu)
10	أعمدة بيانية توضح تقييم التطبيق من حيث التصميم الفني والتقني
11	أعمدة بيانية توضح تقييم واجهة التطبيق من حيث سهولة الاستخدام
12	أعمدة بيانية توضح رأي العينة في سير عمل التطبيق من حيث أنه يعزز الأمن المعلوماتي
13	أعمدة بيانية توضح مدى تلبية التطبيق لاحتياجات مستخدميه
14	أعمدة بيانية توضح فعالية وسرعة التطبيق من الناحية التقنية
15	أعمدة بيانية توضح سبب الولوع إلى التطبيق
16	أعمدة بيانية توضح مواجهة الصعوبات عند استخدام الطريقة التقليدية
17	أعمدة بيانية توضح صعوبات استخدام الطريقة التقليدية
18	أعمدة بيانية توضح مساهمة التطبيق في سد حاجات مستخدميه
19	أعمدة بيانية توضح كيفية مساهمة التطبيق في سد حاجات مستخدميه حسب رأي الطالب
20	عمود بياني يوضح اختصار التطبيق للجهد والوقت
21	أعمدة بيانية توضح مساهمة التطبيق في تعزيز التواصل والتفاعل بين مستخدمي التطبيق وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة بالمؤسسة الجامعية أو الأساتذة)
22	أعمدة بيانية توضح أسباب الاعتقاد أن التطبيق لا يساهم في تعزيز التواصل والتفاعل بين مستخدميه وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة بالمؤسسة الجامعية أو الأساتذة)
23	أعمدة بيانية توضح أسباب الاعتقاد أن التطبيق يساهم في تعزيز التواصل والتفاعل بين مستخدميه وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة بالمؤسسة الجامعية أو الأساتذة)

أعمدة بيانية توضح رضا الطالب عن خدمات التطبيق عموماً وتشجيع الغير على استخدامه	24
أعمدة بيانية توضح مواجهة صعوبات في تسجيل الدخول إلى التطبيق	25
أعمدة بيانية توضح فترة مواجهة صعوبة تسجيل الدخول إلى التطبيق	26
أعمدة بيانية توضح كيفية حل المشكل في حالة وجوده	27
أعمدة بيانية توضح أجال حل المشاكل المقدمة للوزارة الوصية	28
أعمدة بيانية توضح مواجهة الصعوبات في فهم وظيفة بعض الخدمات المتاحة داخل التطبيق	29
أعمدة بيانية توضح الخدمة التي يعاني منها الطالب صعوبات	30
أعمدة بيانية توضح المشاكل التي يواجهها الطلبة المستخدمين أثناء استخدامهم للتطبيق	31
أعمدة بيانية توضح نوع هاتف الطالب في حالة ما إن لم يعمل التطبيق على جهازه	32
أعمدة بيانية توضح الرد على الاستفسارات أو تسوية الوضعية على مستوى إدارة المؤسسة الجامعية	33
أعمدة بيانية توضح الميزات أو الخدمات التي يريد الطالب المستخدم أن تضاف إلى التطبيق	34

الإطار المنهجي للدراسة

مقدمة:

يشهد العالم ثورة حقيقية في تكنولوجيات الإعلام والاتصال خاصة المتعلقة باستخدامات الإنترنت في مختلف مجالات الحياة، فمؤخرا شرعت المؤسسات الإدارية تعمل على إيجاد بدائل أفضل لتتيج فرص أكثر وبشكل أكثر مرونة في تقديم خدماتها عبي الإنترنت للوصول إلى نجاعة وفعالية أكبر في الأداء الإداري ربحا للوقت والجهد وتقريبا للإدارة من المواطن وتسهيلا للتعاملات الإدارية على اختلاف أنواعها، فتطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمليات الإدارية نتج عنه العديد من المفاهيم الجديدة والطرق والأساليب الحديثة في تقديم الخدمات الإدارية، وبروز مصطلح جديد ألا وهو الإدارة الالكترونية أو الإدارة عن بعد، القائمة على الحاسوب والهواتف الذكية والتطبيقات الرقمية واستخدام الإنترنت في مختلف التعاملات الإدارية، وكذا بروز مفهوم جديد في الاتصال هو الاتصال الرقمي الذي يعنى به ذلك الاتصال الذي يتم عم بعد بين طرفين أو أكثر من خلال تبادل الرسائل بالاعتماد على النظم الرقمية ووسائلها الرقمية، وكلها مصطلحات ظهرت في الآونة الأخيرة وهذا للاندماج الحاصل بين تكنولوجيا المعلومات والعمليات الإدارية المختلفة.

وفي الجزائر اتجهت جهود السلطات العليا في البلاد لتجسيد الإدارة الالكترونية كواقع وحتمية تكنولوجية فرضتها التطورات الحاصلة ومواكبة التغيرات الحاصلة، حيث تمثلت البداية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية عبر رقمنة الحالة المدنية والوثائق التعريفية، وكذا وزارة العدل التي هي الأخرى اتجهت نحو رقمنة قطاع العدالة لتسهيل وتقريب الإدارة من المواطن وتخفيف أعباء التنقل عليه، وكذا وزارة التربية الوطنية.

المقدمة

وبدورها اتجهت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تماشيا مع سياسة الدولة الرامية إلى تجسيد الإدارة الالكترونية كواقع وحتمية تكنولوجية من خلال إطلاق مجموعة من الخدمات الالكترونية المتوفرة على المنصات والتطبيقات الرقمية بهدف تقريب المؤسسة الجامعية وخدماتها من الطالب وتحقيق النجاعة المطلوبة في تلك الخدمات المقدمة للطلبة بيداغوجيا وإداريا، ومن بين هذه التطبيقات الرقمية المعتمدة من قبل الوزارة الوصية كان تطبيق بوابة الطالب أو كما يعرف عند الطلبة بتطبيق (webetu) والذي هو موضوع دراستنا هاته.

من خلال دراستنا هذه نحاول معرفة مدى مساهمة التطبيق الرقمي (webetu) لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تحقيق فعالية الاتصال الرقمي لدى الطلبة المستخدمين، ومن أجل ذلك قمنا بتقسيم دراستنا إلى إطار منهجي شرحنا من خلاله أطر الدراسة والمنهج المتبع من خلالها، وإطار نظري تناولنا فيه مداخل مفاهيمية في ثلاثة فصول حول الاتصال الرقمي وفعاليته، والتطبيقات الرقمية، والمستخدمين. وأخيرا قمنا بتطبيق مخرجات دراستنا المنهجية والنظرية على دراسة تحليلية لآراء عينة من طلبة المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام والاتصال مستخدمين التطبيق محل الدراسة بالجزائر العاصمة.

أولاً/ إشكالية البحث:

يعتبر الاتصال آلية ضرورية من ضروريات الحياة الإنسانية، والتي وجدت منذ القدم، بدء بالإشارات والعلامات، ومن ثمة اختراع اللغة والكتابة، لتزداد الحاجة إلى الاتصال أكثر فأكثر خاصة مع الثورة الرقمية وما صاحبها من تغيرات أدت بدورها إلى إحداث تغيير عميق في أنماط ووسائل الاتصال، وظهر ذلك بشكل جلي مع بروز شبكات الإنترنت، والقدرة على تخزين المعلومات واستعادتها في أي وقت بغية تحقيق منجزات هائلة في علاقة الإنسان مع الطبيعة وفي علاقاته داخل المجتمعات الإنسانية¹. كل ذلك أسهم في بروز نمط حديث من أنماط الاتصال والمتمثل في الاتصال الرقمي.

الاتصال الرقمي يقوم على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تساعد على سرعة وكفاءة أداء خدمات متعددة مثل خدمات الإدارة، التجارة، الصحة والتعليم²، لتلبية ما يرغب فيه مستخدميها سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات.

وعلى ضوء ذلك سارعت العديد من المؤسسات العالمية عموماً والجزائرية خصوصاً إلى مواكبة السلوكيات الاتصالية المستحدثة وفق ما تفرضه حتمية مشروع التحول الرقمي، وإعادة النظر في الاستراتيجية الاتصالية الخاصة بها، ووضع استراتيجية موحدة وشاملة بما يتوافق والرقمنة التي أصبحت كمنطلق من المنطلقات الأساسية لتحقيق أهدافها المؤسسية والمتمثلة في: استقطاب الجمهور الذي أصبح يمثل جزء مهم في نجاح نشاط المؤسسة واستمرارها، وتحقيق الاتصال الفعال معه من خلال تثمين النشاط التشاركي له، وتلبية ما يحتاج إليه وما يرغب في تعديله.

في ضوء التطور المتسارع في تقنية المعلومات والاتصالات والاستخدام المتزايد للشبكة العنكبوتية في

¹ فريال مهنا، علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية، ط1، دار الفكر المعاصر، بيروت، لبنان، 2002، ص245.

² ياس خضير البياتي، الاتصال الرقمي أمم صاعدة أمم ناشئة، ط1، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص11.

الوسط الطلابي، ظهرت الحاجة الملحة إلى إعادة النظر في منظومة التعليم العالي لتتوافق هي الأخرى والتغيرات التي فرضتها البيئة الرقمية والانتقال من المدخل الكلاسيكي القائم على الورق إلى المدخل الابتكاري¹ القائم على تفعيل الاتصال الرقمي باستخدام وسائل الاتصال الرقمية المستحدثة والتي وصلت الآن إلى ما يسمى بـ"التطبيقات الرقمية"، خاصة تلك التي تعمل على الهواتف الذكية والتي حظت بأهمية جد بالغة لاسيما مع ظهور نوع جديد من الجمهور المتلقي والذي يتجسد في مستخدمي التطبيقات وما يمكنها إحداثه من تأثيرات عليهم.

فلا يخفى على أحد أن الهواتف الذكية أضحت إحدى الأجهزة الأكثر رواجاً واستخداماً في عدة مجالات بما فيها مجال البحث العلمي، في المقابل لا يمكن الاستغناء عنها² نظراً لإمكانية نقلها في أي مكان وسهولة التعامل بها وما توفره للمستخدمين من إمكانيات تشمل: التصفح والإبحار في الشبكة، وتحميل مختلف التطبيقات والاستفادة من خدماتها³.

وفي هذا السياق فإن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بطابعها المؤسسي سعت ولازالت تسعى إلى تطبيق مشروع التحول الرقمي، في ظل الاستراتيجيات التي أقرها وزير التعليم العالي والبحث العلمي السيد "كمال بداري" والتي شملت تخصيص منصات وتطبيقات رقمية، يهدف من خلالها إلى تحسين وتوفير أرقى الخدمات لصالح الأسرة الجامعية على وجه العموم والطلبة على وجه الخصوص، أبرزها تطبيق بوابة الطالب WebEtu للهواتف الذكية التابع لمنصة بروغرس، والمخصص للطلبة الجامعي الجزائري

¹ خواثة سامية، الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2021، ص 63.

² عائشة عفاف صحة، استعمال الطلبة للهواتف الذكية في العملية التعليمية بين الاستعمال الرسمي وغير الرسمي، مجلة (Ex Professo)، م. 5، ع. 2 (نوفمبر 2020)، ص 42.

³ المرجع نفسه، ص 46.

للاطلاع على البيانات والمعلومات المتعلقة بحياته الجامعية بكل سهولة ودون الحاجة إلى التنقل، كل هذا يصب في إطار الاتصال الرقمي وتعزيز فعاليته بين الطلبة وممثلي المؤسسة الجامعية التي ينتمون إليها. وهذا يقودنا إلى طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى مساهمة التطبيق الرقمي Progres Webetu لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تحقيق فعالية الاتصال الرقمي لدى الطلبة المستخدمين؟

ويتفرع سؤالنا الرئيسي إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ماهي أنماط استخدامات المستخدمين لتطبيق Progres Webetu؟
- ✓ هل ساهم التطبيق الرقمي Progres Webetu في تحقيق رضا الطلبة المستخدمين؟
- ✓ ماهي الإشباكات المحققة لدى الطلبة من استخدامهم لهذا التطبيق؟
- ✓ ماهي أهم العوائق التي يواجهها الطلبة المستخدمون تجاه استخدام هذا التطبيق الرقمي؟

فرضيات البحث:

- ✓ يستخدم عدد كبير من الطلبة تطبيق (webetu) بشكل متكرر وعند الحاجة منذ ظهوره، من خلال حظوته بتقبل واسع في البيئة الجامعية.
- ✓ الخدمات التي يقدمها تطبيق (webetu) لا ترقى لمستوى تطلعات الطلبة بتحقيق مستوى غير مقبول من الرضا العام من قبلهم.
- ✓ تعتبر الإشباكات المحققة للطلبة من استخدامهم لتطبيق (webetu) وسده لحاجاتهم عاملا من شأنه أن يساهم في تعزيز فعالية الاتصال الرقمي لديهم.

✓ تعتبر المشاكل التقنية التي يجابها الطلبة عند استخدامهم لتطبيق (webetu) عائقا يقلل من فعالية الاتصال الرقمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

أسباب اختيار الموضوع:

ذاتية:

- الفضول والاهتمام بالاتصال الرقمي ومدى إسهامه في ظل البيئة الرقمية وما تشهده من تطورات في البيئة التعليمية.
- موضوع الدراسة يصب في الأساس في مجال تخصصي وهذا ما يدفعني لدراسته.
- خلال دراستي لمقياس استراتيجيات الاتصال العام الفارط، وتخطيطنا لمؤسسة محتملة نريد إنشاءها مستقبلا، كانت لكل طالب منا فكرة وضع تطبيق رقمي لمؤسسته، اعتقادا منا أن التطبيق الرقمي من الممكن أن يسهم في نقل المعلومة بفعالية إلى الجمهور المستهدف.

موضوعية:

- حداثة الموضوع مقارنة بالوسائل التقليدية المعتمدة في ربط الاتصال المؤسساتي باعتماده على كل ما هو ورقي وغيرها من الأساليب المتعارف عليها.
- إبراز أهمية الاتصال الرقمي وما يمكن أن يتيح من فرص في تطوير المؤسسات الجزائرية وتحسين خدماتها المقدمة وتعزيز تجربة الجمهور.
- محاولة التعرف على واقع الاتصال الرقمي الفعال في المؤسسة الجزائرية من منظور استخدام تكنولوجيا التطبيقات الرقمية.

- الانجذاب لمعالجة الموضوع من زوايا وأبعاد أخرى مكملية لدراسات سابقة درست الاتصال الرقمي للمؤسسة من منظور المواقع الالكترونية والشبكات الاجتماعية، دون التطرق للتطبيقات الرقمية.

ثانيا/ أهمية البحث وأهدافه:

1/ أهمية البحث:

يعتبر التطبيق الرقمي مصدر من مصادر المعلومات واسع الانتشار، ويمكن الاطلاع عليه في أي وقت ومكان وعلى ما يقدمه بطريقة آنية، فهو وسيلة اتصال بين المؤسسة والفرد المتعامل معها، وتزيد أهمية هذا البحث من حيث الموضوع محل الدراسة والذي يتجلى في مدى مساهمة التطبيق الرقمي في تحقيق فعالية الاتصال الرقمي للمؤسسة مع جمهورها. وكمثال على المؤسسات التي سارعت مؤخرا كي تنشط أكثر في الفضاء الرقمي نجد وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، والتي أطلقت العديد من الأرضيات الرقمية، وكانت البداية مع تطبيق فضاء الطالب Progres WebEtu قصد تسهيل عمليات التواصل ونقل المعلومات للطلبة، ولا تزال تدخل عليه العديد من التحديثات لتحقيق ذلك الغرض.

2/ أهداف البحث:

يهدف البحث إلى إضفاء قيمة معرفية وأهمية وجوده في حقل العلوم هو ما يمكننا من إنشاء موضوع دراسة علمية وتحديد النقاط الأساسية التي لابد من تناولها فيه والمنهج الذي سنتخذه للوصول الى حقائق ونتائج هادفة، ومن الأهداف التي جعلتنا نختار هذه الدراسة العلمية ما يلي:

✓ الوقوف على دور التطبيقات الرقمية المعتمدة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تحقيق الاتصال الفعال مع الطلبة المستخدمين.

✓ تقييم فعالية التطبيقات الرقمية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تلبية حاجات الطلبة المستخدمين.

✓ الكشف عن مساهمة التعديلات التي يتم إدخالها على التطبيقات الرقمية في تعزيز فعالية وراحة تجربة الطالب المستخدم.

ثالثاً/ تحديد مفاهيم البحث ومكوناته الإجرائية:

1/ الاتصال الرقمي:

الاتصال لغة: الاتصال على المستوى اللغوي هو كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يجمع معنيين أساسيين: أولهما، الربط بين كائنين أو شخصين، فالربط يعني إيجاد علاقة معينة تربط بين الطرفين، "قوصل الشيء بالشيء وصلًا وجمعه ضد فصله"، وثانيهما الوصول إلى هدف محدد أو تحقيق غاية معينة¹

والاتصال Communication كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية communis وتعني المشاركة في الرأي أو الحديث أو المشورة، بمعنى أن الاتصال هو الاشتراك في المعلومات أو تبادل تلك المعلومات والمشاعر والاتجاهات²

رقمي لغة: صفة لكل ما تستخدم فيه منطق رقمي³.

اصطلاحاً: هو تلك العملية الاجتماعية، التي يتم فيها الاتصال من بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في

بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها، من خلال النظم الرقمية ووسائلها، لتحقيق أهداف معينة⁴.

التعريف الإجرائي: يعنى بالاتصال الرقمي ذلك الاتصال الذي يتم بين طرفين أو عدة أطراف عن بعد

¹ عماد فاروق محمد صالح، الاتصال الإنساني في الخدمة الاجتماعية، ط1، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، 2010، ص 18.

² الدكتور غازي فرحان أبو زيتون، اتصالات الاعمال: مفاهيم ومهارات الاتصال الشفوي والكتابي، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص22.

³ شوقي ضيف، معجم الحاسبات، ط3، مجمع اللغة العربية، القاهرة، 2003، ص91.

¹ محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2007، ص 26.

² إبراهيم البعيز، تقنيات الاتصالات والمعلومات في دول الخليج، منتدى التنمية الخليجي للنشر والتوزيع، الخليج العربي، ص 106.

بهدف نقل وتلقي المعلومات والبيانات بشكل رقمي بين الأنظمة الرقمية من خلال استخدام تكنولوجيات وتقنيات الاتصال الرقمية الحديثة.

2/ مفهوم المستخدمين:

اصطلاحاً: يمثل المستخدمين النقطة المحورية لجميع أنشطة المعلومات على جميع المستويات، فمفهوم المستخدم هو مفهوم واسع قد يشمل منتجي وعملاء المعلومات، وفي الأدبيات المتخصصة في علم المكتبات وعلم المعلومات تم استخدام عدة مصطلحات للدلالة على المستخدمين مثل: زبون، عميل، عضو، قارئ،... كل هذا للدلالة على مفهوم المستخدم¹

فهم مختلف الأفراد أو الكيانات أو العملاء الذين يتعاملون مع المؤسسة لتلبية احتياجاتهم التجارية أو التعليمية أو المؤسسية، بحيث يتطلب التفاعل مع متعاملي المؤسسة تحديد احتياجاتهم الفريدة وتقديم حلول مخصصة لتلبية تلك الاحتياجات.

التعريف الإجرائي: يعنى بهم مجموعة الأفراد الذين يستخدمون جهازاً معيناً أو خدمة معينة بغية الاستفادة مما تقدمه هذه الأجهزة أو الخدمات، غير أن هذا المفهوم نجده واسع الاستخدام، مثلاً بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية التي تقدم منتجات، في هذه الحالة الأشخاص المستخدمين لتلك المنتجات والمستفيدين منها يطلق عليهم "عملاء"، وبالنسبة للحوسبة فإن الأشخاص الذين يستخدمون الأجهزة الالكترونية للاستفادة من خدماتها ومحتوياتها عبر التطبيقات الرقمية يطلق عليهم "مستخدمين". المقصود من كل هذا هو أن مفهوم "المستخدمين" يعبر عنه بالعديد من المصطلحات كما ارتأينا سابقاً.

3/ التطبيقات الرقمية:

لغة: هي برامج تمكن المستخدم من إنجاز مهام محددة². والبرنامج هو عبارة عن مجموعة من الأوامر

¹ Satyanarayana, R. User Studies, Library science, Mahatma Gandhi University, 2017, p39

² حمزة وئيل، مصطلحات الكمبيوتر والإنترنت، ص04.

والتعليمات التي يتم كتابتها بترتيب معين وبأسلوب يسمح بتحويلها إلى لغة الآلة من خلال برنامج الترجمة بهدف أن تؤدي نتيجة أو نتائج محددة¹.

اصطلاحاً: برنامج كمبيوتر مصمم ليعمل على الهواتف الذكية، وأجهزة الكمبيوتر اللوحي وغيرها من الأجهزة النقالة، وهي مصطلح جديد على عالم التقنية، وهو يصف بشكل خاص تلك البرمجيات التي يقدمها مطورو الويب²

أو هي مجموعة برامج تعمل على أحد الهواتف الذكية بالاعتماد على أحد المزايا التي تقدمها هذه الهواتف بحيث تقدم خدمة معينة لمستخدميها، وتعتمد بالغالb على الاتصال بالإنترنت الذي توفره هذه الهواتف³

التعريف الإجرائي: هي نوع من البرمجيات التي تم تصميمها لتعمل على الهاتف من خلال ربطها بخدمة الإنترنت، والتي تمكن الأفراد المتعاملين بها أو المستخدمين لها من القيام بمهام متنوعة حسب ما يحتاجون إليه بكل سهولة وأريحية، حيث يمكن تنزيلها من متاجر التطبيقات الالكترونية بشكل مجاني أو مقابل دفع رسوم في حال تعين ذلك.

رابعاً/ الدراسات السابقة:

- دراسة نورة إغالون (2020) بعنوان: الاتصال الرقمي ودوره في التنمية السياحية في الجزائر- دراسة وصفية تحليلية للمواقع الالكترونية للمؤسسات السياحية-الديوان الوطني للسياحة والديوان الوطني الجزائري للسياحة خلال فترة 2016-2018، الدراسة عبارة عن رسالة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال.

¹ محمد محمد الهادي، المعجم الشارح لمصطلحات الكمبيوتر، دار الميرخ للنشر، الرياض، ص313.

² Esmond.B. 2013. **Green Light Classrooms: Teaching Techniques That Accelerate Learning.** Éric Digest.

³ مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، استخدام تطبيقات الهواتف الذكية من قبل طالبات كلية علوم الحاسب والمعلومات، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، م.9، ع.1 (أفريل 2016)، ص 77.

الإطار المنهجي للدراسة

ملخص الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع المؤسسات السياحية في الجزائر، من خلال دراسة مدى توافرها على مواقع الكترونية ومعرفة مدى تفاعلها مع زبائنهم عبر تلك المواقع، إضافة إلى توضيح مختلف خصائص وبنية العملية الاتصالية على الويب، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، معتمدة في ذلك على مقابلة مع مسؤولي مؤسسات السياحة الجزائرية لفهم وضع الاتصال الرقمي وما يقدمه من خدمات لمؤسساتهم، إلى جانب التحليل السيميولوجي لصفحة الاستقبال الخاصة بالمواقع والمنشورات التي تصاحبها لفهم التصميم والهوية البصرية، ووجهت إلى عينة من مجتمع الدراسة المتمثل في كل المؤسسات الجزائرية التي تنشط في مجال السياحة والتي لديها مواقع الكترونية، بالاختيار القسدي لمؤسستي الديوان الوطني للسياحة (ont) والديوان الوطني الجزائري للسياحة (onat).

نتائج الدراسة:

✓ ثورة الاتصالات والمعلومات فرضت على مؤسسة الديوان الوطني للسياحة ont ومؤسسة الديوان الوطني الجزائري للسياحة onat أن تعيد النظر في الاستراتيجية الاتصالية وتواكب التغيرات الحاصلة وتعطي أهمية كبيرة للاتصال الرقمي كنوع اتصالي جديد الذي يساهم في ترويج المنتج السياحي الجزائري وتحقيق رواج بالنسبة للمؤسسة وبالنسبة للسائح.

✓ لا يحتوي كل من موقع الديوان الوطني للسياحة على تطبيق على الهاتف، فلا يولي أي اهتمام للتواجد على شاشات الهاتف بتوافره على تطبيق خاص بهم، بغض النظر عن تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي.

التعليق على الدراسة:

شكلت هذه الدراسة إسهاما كبيرا في دراستنا، كونها أسهمت في إبراز دور الاتصال الرقمي في تحقيق

مستوى أعلى من الفعالية مع الزبائن، باعتباره نمط اتصالي مستحدث تم التركيز عليه في دراستنا، وفي الوقت عينه، أوضحت هذه الدراسة الحلقة الفارغة المتعلقة بالاتصال الرقمي في المؤسسات السياحية عينة الدراسة، وظهر ذلك جليا في أنه رغم امتلاك تلك المؤسسات على صفحات خاصة بها على مواقع التواصل الاجتماعي وكذا على مواقع إلكترونية، ورغم ما تلعبه هذه الأخيرة في تحقيق فعالية العملية الاتصالية، إلا أنه يبقى جانب آخر مهم لو تم توافره بتلك المؤسسات لكانت قد حققت مستوى أعلى من الفعالية يفوق ذلك الذي رأيناه في ضوء المواقع الإلكترونية.

- دراسة سامية خبيزي (2016) بعنوان: التغيير التنظيمي وفعالية الاتصال في المؤسسة - دراسة وصفية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، الدراسة عبارة عن رسالة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال.

ملخص الدراسة: تهدف هذه الدراسة للبحث في علاقة التأثير بين التغيير التنظيمي والفعالية الاتصالية الناتجة عنه، باعتبارها متغيرا تابعا تتحقق بفعل تأثير عدد من المتغيرات المستقلة والتي تتجلى في مجالات التغيير التنظيمي المتجسدة في المورد البشري، الهيكل التنظيمي والتكنولوجيا المستخدمة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي لمسح مجموعة من الإطارات العاملة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مستندة في ذلك على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات.

نتائج الدراسة: من أهم ما تمخض عن هذه الدراسة:

- ✓ توجد علاقة دالة إحصائية بين عناصر التغيير التكنولوجي (تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والاتصال الإلكتروني) وتحقيق فعالية المرسل بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية المبحوثة..
- ✓ توجد علاقة دالة إحصائية بين عناصر التغيير التكنولوجي (تكنولوجيا المعلومات والاتصال،

والاتصال الالكتروني) وتحقيق فعالية الرسالة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية المبحوثة.

✓ توجد علاقة دالة إحصائية بين عناصر التغير التكنولوجي (تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والاتصال

الالكتروني) وتحقيق فعالية الوسيلة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية المبحوثة.

التعليق على الدراسة:

تمت الاستفادة من هذه الدراسة من خلال التعرف على العلاقة بين عناصر التغير التكنولوجي وتحقيق فعالية كل من المرسل، الرسالة والوسيلة، وبما أنه في دراستنا ما يهمنا هو الوسيلة فإن هذه الدراسة كشفت لنا أن التغيرات التي تدخلها المؤسسة على مستوى التكنولوجيات المستخدمة من خلال اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والاتصال الرقمي من شأنها أن تؤدي إلى تحقيق فعالية الوسيلة بتحقيق فهم أفضل وتسهيل عملية نقل وتلقي المعلومات، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقق مستويات أفضل من التفاعلية، وكل هذا يقود إلى تحقيق الفعالية الاتصالية.

ما يعاب على هذه الدراسة أنها درست العلاقة بين عناصر التغير التنظيمي وتحقيق فعالية المرسل، الوسيلة والرسالة دون التطرق إلى عنصر المتلقي كعنصر مهم في تحديد فعالية الوسيلة المعتمدة، وحتى تكون الدراسة ملمة بجميع عناصر عملية الاتصال.

• دراسة (رزوق مولود ومولاي علي الزهرة، 2022) بعنوان: التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية

الاتصالية للمؤسسات - دراسة ميدانية بمؤسسة ستار براندس، الدراسة عبارة عن مقال علمي

منشور في المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 09، العدد 02، سنة 2022.

ملخص الدراسة: تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على دور ومدى مساهمة التحول الرقمي من خلال اعتماد الرقمنة ووسائل وتقنيات الاتصال الرقمية في تحقيق الاتصال الفعال بالمؤسسة محل الدراسة، ولأجل ذلك استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لوصف التحول الرقمي وتحليل الدور الذي يلعبه

في تحسين عملية الاتصال بالمؤسسة الاقتصادية ستار براندس، وتم إجراء هذه الدراسة بالاعتماد على أداة الاستبيان موزعة على مجموعة من العاملين في كل من المديرية التجارية والتسويق، مديرية الموارد البشرية، ومديرية الإعلام الآلي من خلال عينة قصدية مكونة من 40 مفردة.

نتائج الدراسة:

- ✓ استخدام الوسائل الرقمية يسهم من فعالية الاتصالات بين العاملين من خلال الحصول على المعلومات وتبادلها دون قيود الزمكانية بسرعة وبأقل جهد.
- ✓ حرص المؤسسة على تأطير ومرافقة العاملين من خلال استعمال التقنيات الرقمية.
- ✓ تظهر فعالية الاتصال النازل باستخدام وسائل الاتصال الرقمية من خلال سرعة وفعالية وصول المعلومات التي تصدرها المؤسسة للعاملين بواسطة التقنيات الرقمية.

التعليق على الدراسة:

يمكن القول أن هذه الدراسة تقترب من دراستنا في الجانب المتعلق بتناولها لما تمتاز به وسائل الاتصال الرقمي في تسهيل تداول المعلومات بشكل فعال والتي تعد جزء من دراستنا، لكن هذه الدراسة كانت محصورة في الجمهور الداخلي للمؤسسة، دون دراسة الجمهور الخارجي لها.

• دراسة (عقوني لخضر وبلخيري فاطنة، 2021) بعنوان: مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية

الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا covid 19 - تطبيق بريدي موب Baridi Mob لبريد

الجزائر نموذجا، الدراسة عبارة عن مقال علمي منشور في مجلة إدارة الأعمال والدراسات

الاقتصادية، مجلد 07، عدد 02، سنة 2021.

ملخص الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة التطبيقات الالكترونية (بريدي

موب) BaridiMob لمؤسسة بريد الجزائر في الوقاية من جائحة كورونا من خلال معرفة علاقة الأثر بين استعمال هذه التطبيقات والالتزام بإجراءات الوقاية من الوباء، بالاستناد على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة، واعتمد الباحثان في ذلك على العينة العشوائية من موظفي وزبائن مؤسسة بريد الجزائر الذين يستخدمون التطبيقات الالكترونية لهذه المؤسسة، حيث تم توزيع 100 استبيان إلكتروني، وقد تم استعادة جميع الاستبانات والإجابة عنها.

نتائج الدراسة:

- ✓ توجد علاقة تأثير موجبة بين المتغير المستقل BaridiMob وبعد الالتزام بإجراءات الوقاية والبقاء بالمنازل لدى مستعملي تطبيق يريدي موب بالجلفة.
- ✓ توجد علاقة تأثير موجبة بين المتغير المستقل BaridiMob وبعد الحد من الاكتظاظ داخل المكاتب لدى مستعملي تطبيق يريدي موب بالجلفة.
- ✓ توجد علاقة تأثير موجبة بين المتغير المستقل BaridiMob وبعد الوقاية من انتشار الفيروس لدى مستعملي تطبيق يريدي موب بالجلفة.
- ✓ شجع استخدام التطبيقات الالكترونية مؤسسة بريد الجزائر على تبني هذا النوع من الوسائل الرقمية لما حققه من نتائج إيجابية وطرحه للزبائن بشكل أنجع ومستمر.

التعليق على الدراسة:

هذه الدراسة تخص الشطر الثاني من عنوان الدراسة، وهو التطبيقات الرقمية، حيث ساهمت في توضيح الأثر الإيجابي والدور الفعال لاستخدام هذا النوع من التطبيقات في تسهيل تعاملات المؤسسات مع جمهورها الخارجي واستمرارها بالشكل المرغوب فيه.

- دراسة (صفاء محمد محمد حسين، 2021) بعنوان: استخدام التطبيقات الالكترونية في الاتصال

التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي - دراسة تطبيقية، الدراسة عبارة عن مقال

علمي منشور في المجلة العلمية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، عدد 09، سنة 2021.

ملخص الدراسة: ترمي هذه الدراسة إلى التعرف على أحد المعطيات المهمة والمتمثلة في التطبيقات

الالكترونية واستخدامها في الاتصال التنظيمي، ومدى انعكاس ذلك على الرضا الوظيفي داخل المؤسسة

في مصر، من خلال التعرف على دور تلك التطبيقات في الاتصال التنظيمي ومدى قدرتها على إجراء

معاملات المستخدمين بسرعة وسهولة، بالإضافة إلى معرفة العلاقة التي تربطها بحالة الرضا الوظيفي.

ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة منهج المسح ثنائي الاتجاه، من خلال القيام بمسح لمجموعة مؤسسات

عينة الدراسة التي تستخدم هذا النوع من التطبيقات، وكذا مسح لاتجاهات العاملين داخل تلك المؤسسات

لمعرفة مدى تحقق الرضا الوظيفي لديهم. الدراسة شملت عينة عمدية لـ 360 موظف بالمؤسسات -عينة

الدراسة- وتم جمع البيانات بالاعتماد على استمارة استبيان ومقابلة مقننة.

نتائج الدراسة: من بين ما خلصت إليه الباحثة نجد:

✓ استخدام التطبيقات الالكترونية يعمل على تسهيل التواصل وسرعته بين العاملين، ويمنح القدرة على

المتابعة الانية للمتغيرات، إضافة إلى أنه يوفر الجهد والوقت والتكلفة.

✓ من أبرز المجالات التي يتم تكوين العاملين فيها داخل المؤسسات هو استخدام التطبيقات الالكترونية

في التواصل داخل الهيكل التنظيمي، ثم مجالات استخدام الانترنت بشكل عام في الاتصال

التنظيمي.

✓ الاعتماد على التطبيقات الالكترونية يرفع من حالة الرضا الوظيفي داخل المؤسسات ويعزز من

سمعتها.

التعليق على الدراسة:

هذه الدراسة تتوافق مع دراستنا في إشارتها إلى تأثير استخدام التطبيقات الرقمية على حالة الرضا، هذه الأخيرة التي تعد بعدا من الأبعاد التي سنرتئها في دراستنا لاحقا، لكن ما يعاب على هذه الدراسة أنها أولت اهتماما بدراسة الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة، دون دراسة حالة الرضا لدى جمهورها الخارجي والذي يعتبر من الأساسيات التي يجب أن تكثر لها أيضا.

خامسا/ منهج البحث: فالمنهج هو عبارة عن مجموعة من الخطوات والإجراءات العلمية المنظمة والمضبوطة التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للمشكلة البحثية التي قد تتطلب اتباع منهج واحد أو أكثر من ذلك حسب طبيعة الدراسة للوصول إلى النتائج العلمية التي تسمح بدورها للباحث بتحقيق الأهداف التي يسعى إليها واختبار الفروض التي يريدها وكذا الإجابة عن التساؤلات المطروحة¹. وبما أن بحثنا حول مدى مساهمة التطبيق الرقمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تحقيق فعالية الاتصال الرقمي لدى المستخدمين، اعتمدنا في بحثنا على:

المنهج المسحي: هو الطريقة العلمية التي تعرف الباحث على الظاهرة موضوع الدراسة، من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي، ووفق الظروف الطبيعية لها، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات المحققة لها².

كما عرف بأنه: طريقة لجمع المعلومات والبيانات جمعا شاملا ودقيقا³. وفي بعض المرات يستخدم المنهج المسحي مرادفا للمنهج الوصفي باعتباره: المنهج الذي يقوم على الوصف المجرد الكمي للبيانات التي تحقق هدف الدراسة، من خلال العمل على توثيق الوقائع الجارية التي تخص الظاهرة موضوع الدراسة عن طريق الوصف التصويري لها¹.

¹ مسعود حسين النائب، البحث العلمي: قواعده - إجراءاته - مناهجه، ط1، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2018، ص ص 221، 222.

² أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص ص 286، 287.

³ أحمد بن مرسل، الأسس العلمية لبحوث الإعلام والاتصال، ط1، الورسم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 96.

شملت هذه الدراسة مسح الرأي العام الذي يقوم في أساسه على معرفة مجموعة الآراء، الأفكار، الاتجاهات، الدوافع،... التي تشكل الاتجاه الذي قد تشترك أو تختلف بخصوصه جماعات داخل الإطار العام للمجتمع المبحوث². وعليه يفرض علينا بحثنا الاعتماد على المنهج المسحي من خلال القيام بدراسة تحليلية لآراء عينة من الطلبة المستخدمين للتطبيق الرقمي فضاء الطالب Progres WebEtu لمعرفة إذا ساهم هذا التطبيق الرقمي المقدم من قبل وزارة التعليم العالي في تحقيق الفعالية الاتصالية مع الطلبة الجامعيين.

سادسا/ أدوات جمع المعطيات: فالأداة هي الوسيلة التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات والمعطيات والمعلومات حول المشكلة البحثية التي هو بصدد دراستها، فهي تمثل نقطة التلاقي بين كل من البناء المفاهيمي لمشكلة البحث من جهة والواقع المراد دراسته من جهة أخرى³. وخلال بحثنا اعتمدنا على ثلاث أدوات هي:

1/ الملاحظة: هي إحدى الأدوات التي تكتسي أهمية بالغة في جمع المعلومات، وما هو شائع أن العلم يبدأ بالملاحظة، حيث يرى دي غرو De Groat أن الهدف من استخدام هذه الأداة يتمثل في جمع البيانات التي يعجز الباحث عن الحصول عليها خلال المقابلة⁴. وبذلك تكون الملاحظة هي الأداة الأكثر عمقا من الأدوات الأخرى في جمع معلومات شاملة ودقيقة وغير متوقعة⁵.

تعتمد هذه الأداة على ملاحظة الباحث لظاهرة من الظواهر من خلال الإدراك الحسي سواء أكان ذلك

¹ نفس المرجع السابق، المكان نفسه.

² المرجع السابق، ص 99.

³ موريس أنجريس، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص 234.

⁴ كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط4، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 130.

⁵ السعيد مبروك إبراهيم، البحث العلمي ودوره في التنمية في العالم الرقمي، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2015، ص 105.

بالحواس المجردة أو باعتماد الوسائل الالكترونية، ومن ثمة يسجل كل ما لاحظته ويجمعه بغية استخلاص المؤشرات منه¹.

ولقد عمدنا استخدام الملاحظة بالمشاركة ل:

✓ معرفتي الجيدة لهذا المجتمع (الطلبة) كوني جزءا منه (طالبة) ، وفي هذا السياق أكد الانثروبولوجي إيف وينكين أنه يمكن إجراء البحث عند عتبة البيت، كون الباحث جزء من المجتمع المبحوث لا يؤثر على مصداقية البحث "فالمسافات التي يجب الحفاظ عليها لأغراض استكشافية بين الباحث وموضوع بحثه ليست مكانية ولا اجتماعية: أنها مبنية نظريا"²

✓ باعتباري طالبة ضمن طلبة المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام، هذه المدرسة التي تتواجد بقرب وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وبناء على هذا فإن طلبة المدرسة في حال ما إن وجدت لديهم أية استفسارات سيتجهون إما لإدارة تلك المدرسة أو مباشرة إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بحكم قربها لهم. وأنا كطالبة بالمدرسة وتعايشت مع طلبتها لاحظت عملية استخدام الطلبة للتطبيق وما يعيق تلك العملية.

✓ الهدف من اعتماد الملاحظة بالمشاركة هو: تحديد المشاكل أو العوائق التي واجهت الطلبة منذ لحظة استخدام التطبيق، وتسهيل الضوء على طبيعة تلك المشاكل، الى جانب تحديد ما إن كانت تلك الأخيرة من مسؤولية الوزارة أم الجامعة أم كليهما.

اعتماد الملاحظة بالمشاركة سيكون بالمدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام، في فترات مختلفة (فترة بداية السنة الجامعية 30 سبتمبر، فترة امتحانات السداسي الأول، والفترة ما بعد الامتحانات).

¹ محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992، ص35.

² إيف وينكين، ترجمة خالد عمراني، أنثروبولوجيا التواصل من النظرية إلى ميدان البحث، ط1، هيئة البحرين للثقافة والآثار، المنامة، 2018، ص15.

2/ الاستبيان: يعتبر من بين الأدوات الشائعة الاستخدام، يضم مجموعة من الأسئلة المكتوبة المعدة للحصول على معلومات وآراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين¹. فهو يعتمد على استنتاج الأشخاص المستهدفين بالبحث من خلال مجموعة من الأسئلة التي يتم تحضيرها وتحكيمها كما يلزم وتوزيعها، ومن ثم جمعها بغية الحصول على إجابات قد تعطي الباحث المعلومات التي تلزمه لدراسته، وهو ما يجعله يعمم أحكامه من خلال النتائج المتوصل إليها على أشخاص آخرين لم يشتركوا في عملية الاستنتاج الاستبائي².

وتعد الاستبانة ثالث أداة بحثية في العلوم الاجتماعية والإنسانية بعد الملاحظة والمقابلة³، حيث تتعدد أنواعها بين الاستبانة الورقية وكذا الاستبانة الإلكترونية التي يتم إعدادها وتوزيعها إلكترونياً عبر مواقع التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني⁴.

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الاستبيان الإلكتروني، والذي تم تصميمه بواسطة أداة انشاء النماذج على الانترنت Google forms، والتي يسرت علينا وضع الأسئلة وتوزيعها على المبحوثين بطريقة آنية، إلى جانب سرعة الحصول على النتائج، مما يسرع عملية جمع المعلومات والبيانات، على عكس الاستبيان التقليدي الذي يتطلب جهد ووقت كبير في التوزيع والاسترجاع، إضافة إلى التكاليف الملزمة لطباعته.

حيث تتضمن استمارة الاستبيان في دراستنا خمسة محاور رئيسية مكونة من 29 سؤالاً، وتتجلى عناصر هذه المحاور فيما يلي:

¹ لطيفة بهلول وآخرون، أساليب ومناهج البحث العلمي باتباع منهجية (IMRED)، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020، ص81.

² سعد سلمان المشعداني، منهجية البحث العلمي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص170.

³ عدلان زروق، أدوات جمع بيانات البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال (الملاحظة، المقابلة، الاستبيان وتحليل المحتوى)، مركز البحوث والدراسات حول الجزائر والعالم، الجزائر، 2020، ص64.

⁴ المرجع نفسه، ص70.

المحور الأول: يتضمن (03) أسئلة متعلقة بالبيانات السوسيو مترية من الجنس، السن والمستوى الجامعي.

المحور الثاني: يتضمن (05) أسئلة تتمحور حول عادات وأنماط استخدام طلبة المدرسة للتطبيق الرقمي Progres WebEtu.

المحور الثالث: يتضمن (05) أسئلة تتمحور حول مدى رضا الطلبة المستخدمين لتطبيق فضاء الطالب Progres WebEtu عن الخدمات التي يقدمها.

المحور الرابع: يتضمن (07) أسئلة تتمحور حول الإشباعات المحققة لدى الطلبة من استخدام التطبيق الرقمي Progres WebEtu.

المحور الخامس: يتضمن (09) أسئلة تتمحور حول المشاكل التي يواجهها الطلبة عند استخدام تطبيق Progres WebEtu.

3/ المقابلة: هي عبارة عن محادثة بين الباحث وشخص أو مجموعة من الأشخاص، قصد الوصول إلى معلومات تعكس حقيقة معينة أو موقف معين¹.

وثمة من يراها على أنها أداة رئيسية من أدوات جمع البيانات والمعلومات في شكل تفاعل حوارى بين الباحث والمبحوث².

كما تعد المقابلة من أكثر أدوات جمع المعلومات والبيانات صدقا، فهي تتيح للباحث فرصة التعرف على انفعالات الطرف المبحوث، وكذلك اتجاهاته وميوله، فمن المقابلات ما يرمي إلى زيادة تبصير الباحث بالمشكلة التي يتصدى لدراستها، حيث تعرفه على جوانب جديدة لدراسته أو تعرفه على الفرضيات والاستجابات البديلة لعناصر الدراسة¹.

¹ محمد سرحان علي المحمودي، *مناهج البحث العلمي*، ط3، دار الكتب الوطنية، اليمن، 2019، ص141.

² خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي، *منهجية البحث العلمي*، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص97.

وفي دراستنا هذه سيتم إجراء مقابلة مع السيد مقران باحمد مؤسس تطبيق webetu progres قصد الحصول على معلومات أكثر تخص هذا التطبيق الرقمي المقدم من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

سابعا/ مجتمع وعينة البحث:

1. مجتمع البحث: يعرف على أنه:

مجتمع البحث هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي.²
مجموع العناصر أو الأفراد التي ينصب عليهم الاهتمام في دراسة معينة، وبمعنى آخر هو جميع العناصر التي تتعلق بها مشكلة البحث.³

بما أن دراستنا تستهدف أساسا طلبة المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام، فإن مجتمع بحثنا يتمثل في طلبة هذه المدرسة، إلى جانب مجموعة من المبررات المنهجية والتي نذكر منها ما يلي:

1/ تقع المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام بالقرب من مقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (كلاهما يتواجد بشارع دودو مختار - حيدرة)، مما يجعلها مكانا مناسباً لدراسة مدى فعالية التطبيق الرقمي Webetu، خاصة بعدما لاحظنا أن العديد من طلبة هذه المدرسة عند مجابتهم لأي مشكل داخل التطبيق والذي قد يعيق فعالية استخدامهم له، ولا يتمكنون من حل ذلك المشكل على مستوى المدرسة، فإنهم يتوجهون مباشرة إلى مقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بحكم قرب المسافة ولبلوغ فعالية التطبيق المرغوبة.

¹ سعد سلمان المشهداني، مرجع سبق ذكره ، ص158.

² المرجع نفسه، ص 85.

³ متولى النقيب، *مهارات البحث عن المعلومات*، ط1، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص106.

إن اختيارنا لهذا المجتمع البحثي جاء استنادا إلى الطبيعة المختلطة لدراستنا والتي تعتمد على أدوات بحثية كمية وكيفية (الملاحظة بالمشاركة، استمارة الاستبيان، والمقابلة)، وهو ما يتطلب من ناحية أولى معاشية فعلية لواقع استخدام الطلبة لتطبيق Webetu وملاحظة سلوكياتهم وردود أفعالهم المعلنة والكامنة نحو هذا التطبيق، ومن ناحية ثانية تحتاج دراستنا لفحص انفعالات مستخدمي التطبيق محل الدراسة ونظرتهم له وتوقعاتهم منه من خلال صحيفة الاستبيان التي تتيح فهم اتجاهات وراء الجمهور المدروس. وعليه فإن اختيارنا لهذا المجتمع البحثي جاء مراعى لطبيعة الدراسة التي تتطلب جمهورا محدودا يمكن من خلاله للباحث التمكن من استخدام أدوات البحث بفعالية.

عينة البحث:

تعرف العينة بأنها: "مجموعة من وحدات المعاينة تخضع للدراسة التحليلية أو الميدانية، ويجب أن تكون ممثلة تمثيلا صادقا ومتكافئا مع المجتمع الأصلي، ويمكن تعميم نتائجها عليه"¹ وفي دراستنا هذه سنعتمد على العينة العشوائية، لأنها النوع الذي يحقق أكبر قدر من التمثيل لمجتمع البحث، خاصة وأن هذا المجتمع متجانس في خصائصه العامة (كلهم طلبة). لذا تتجلى عينتنا في 100 طالب من المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام لكل الاطوار، وكذا المدير الفرعي لمديرية الشبكات وتطوير الرقمنة السيد "مقران باحمد" من خلال إجراء مقابلة معه باعتباره مؤسس التطبيق الوزاري "فضاء الطالب".

الحدود المكانية والزمانية للبحث:

سيتم إجراء هذه الدراسة في الجزائر العاصمة، خلال الفترة الممتدة بين 10 فيفري و20 مارس 2024 سنقوم خلالها بجمع المراجع والمصادر اللازمة من خلال الملاحظة والتنقل من أجل إجراء المقابلات

¹ سمير محمد حسين، تحليل المضمون تعريفاته، مفاهيمه، محدداته، واستخداماته الأساسية، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 1996، ص117

العلمية وتوزيع الاستبانات على مستوى المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام وتحليلها.

ثامنا/ المقاربة النظرية للبحث:

نظرية انتشار المبتكرات:

تعد هذه النظرية من بين النظريات السائدة الاستخدام والمفسرة لانتشار وسائط الاتصال الجديدة وتبنيها¹. حيث بدأت البحوث حول انتشار الابتكارات في الولايات المتحدة، من قبل علماء اجتماع ينتمون للمدرسة التجريبية، وفي أواخر الخمسينات أجريت دراسات الانتشار من قبل علماء أوروبيين، ثم خلال ستينات القرن الماضي اتسعت دائرة البحوث حول الانتشار في أمريكا اللاتينية وأفريقيا وآسيا باتباع النموذج الكلاسيكي للانتشار².

وبالرغم من أن بحوث الانتشار بدأت في دول العالم النامي بعد وقت طويل، مقارنة بالولايات المتحدة وغيرها من الدول الأخرى المتقدمة، إلا أنها بدأت تلحق بسرعة، وقد أجريت اليوم حوالي 30 بالمائة من جميع دراسات الانتشار في كل من أمريكا اللاتينية، أفريقيا وآسيا³.

ولقد تأثرت هذه النظرية بنظرية تدفق المعلومات على مرحلتين، لذا يصف روجرز وشوميكر عملية تدفق المعلومات الخاصة بانتشار الابتكارات، والتي تكون بالشكل التالي⁴:

1. المصدر: يمثل المخترعين والعلماء، وعوامل التغيير الاجتماعي، وقادة الرأي.
2. الرسالة: تتجلى في المستحدث أو الابتكار الجديد.
3. الوسيلة: تتجلى في قنوات وسائل الإعلام وقنوات وسائل الاتصال الشخصي.

¹ حميدة خامت، كمال رزوق، المقاربات النظرية والأساليب المنهجية في دراسة وسائط الاتصال الجديدة: محاولة بحث في الإشكالات واقتراح للبدائل، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، م.3، ع.2 (يناير 2021)، ص36.

² Everett M. Rogers. *Diffusion Of Innovations*, third edition, The Free Press, A Division of Macmillan Publishing Co., Inc New York, London, p 118.

³ IBID, p119.

⁴ منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2018، ص ص291، 292.

4. المتلقي: يتمثل في مجموع أعضاء الجمهور في النظام الاجتماعي.

5. الأثر: والذي يكون من خلال تغيير الأفكار والسلوك والاتجاهات.

فرضية النظرية:

يقوم مفهوم انتشار المبتكر على أساس موضوع معين أو فكرة معينة يتم إدراكها من قبل الفرد وتقبلها على أنها جديدة، وهو ما عبر عنه روجرز من خلال أن الفكرة المستحدثة هي أساس التغير الاجتماعي الذي يتعرض للقبول أو الرفض¹.

حيث أن عملية الاتصال وفق هذه النظرية تمر بثلاث مراحل مهمة والتي أوضحها روجرز في²:

1. مرحلة الابتكار: من خلال ابتكار أو تطوير فكرة جديدة.

2. مرحلة الانتشار: من خلال إيصال تلك الفكرة الجديدة إلى أعضاء النظام الاجتماعي عبر قنوات

محددة.

3. النتائج: وهي مجموع التغيرات الحاصلة داخل النظام الاجتماعي كنتاج لانتشار الأفكار الجديدة.

ولتحقيق انتشار المعلومات ينبغي أن تحدث عملية تبني الأفكار الجديدة التي عرفها روجرز بأنها

العملية العقلية التي يمر بها الفرد من وقت سماعه بالمستحدث إلى غاية تبنيه له، والتي تقوم على

خمس مراحل رئيسية مرتبة على النحو التالي³:

1. مرحلة المعرفة: وهي المرحلة التي يتعرف فيها الفرد على الابتكار للمرة الأولى، وتشكل هذه المرحلة

نقطة انطلاق للمراحل الأخرى التي تليها.

2. مرحلة الاقناع (الاهتمام) : بحيث تنشأ لدى الفرد دافعية في التعرف على الابتكار واستكشافه من

¹ رضا عبد الواحد أمين، الصحافة الإلكترونية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص48.

² منال هلال المزاهرة، مرجع سبق ذكره، ص ص 293،294.

³ سمير فاروق حسنين عفيفي، الإعلام المعاصر: بين تداول المعرفة ونقل خبرات الفن التشكيلي، مجلة بحوث في التربية الفنية والفنون، م.21، ع1 (يناير 2021)، ص40.

خلال جمع المزيد من المعلومات عنه.

3. مرحلة القرار: بعد أن يقوم الفرد بجمع المعلومات بشأن الابتكار أو الفكرة المستحدثة، يقوم بوزن وتقييم ما تجمع لديه في ضوء موقفه وسلوكه وتوقعاته المستقبلية، لينتهي به الأمر باتخاذ قرار حول قبول ذلك المستحدث بإخضاعه للتجريب أو رفضه.

4. مرحلة التجريب: وفيها يشرع الفرد في تجريب المستحدث على نطاق ضيق، لتحديد الفائدة التي يمكن أن تسخرها له، والتي إذا ما اقتنع بها سيتبناها ويقوم بتطبيقها على النطاق الواسع، وإذا لم يقتنع بها فإنه يرفضها.

5. مرحلة التبني: وتتمثل في تبني الفرد للمستحدث بعد اقتناعه بفائدتها، غير أن هذه المرحلة تتسم بالثبات النسبي.

كما تم التأكيد على الأهمية البالغة للاتصال وعنصر الوقت في عملية تبني المستحدث، وتقتض هذه النظرية أن وسائل الاتصال أكثر فعالية في التعريف بالمستحدث مقابل فاعلية قادة الرأي على وجه الخصوص والاتصال الشخصي على وجه العموم في تشكيل المواقف حول هذا المستحدث¹.

الانتقادات الموجهة لنظرية انتشار المبتكرات:

تعرضت هذه النظرية إلى عدد من الانتقادات والتي خصت مراحل تبني الأفكار الجديدة من خلال ما أثبتته الأبحاث العلمية أن مراحل تبني المبتكرات ليست محددة أو منفصلة عن بعضها البعض، بل أنها كثيرا ما تكون متداخلة مع بعضها البعض، وأن هذه المراحل ليست بالضرورة متتالية كما ذكر روجرز، بل يمكن للفرد أن يقفز مباشرة إلى مرحلة التبني الكامل دون أن يمر بباقي المراحل².

ولدراسة مدى مساهمة التطبيق الرقمي Progres WebEtu لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في

¹ بسام عبد الرحمن المشاقبة، *نظريات الاتصال*، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص187.

² منال هلال المزاهرة، مرجع سبق ذكره، ص305.

تحقيق فعالية الاتصال الرقمي لدى الطلبة المستخدمين له ارتأينا اعتماد هذه النظرية ودراسة التطبيق الرقمي كأحد المستحدثات الأساسية التي انتشرت مؤخراً، والتي يتم اعتمادها كوسيلة من وسائل الاتصال الرقمي.

كما يمكن تطبيق مراحل انتشار الابتكار كما وضعها روجرز كاتار لتحليل التطبيق الرقمي الوزاري موضوع الدراسة، بدء بمرحلة المعرفة التي يتعرف فيها الطلبة لأول مرة على التطبيق الرقمي الذي أصدرته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ومن ثمة تنشأ لديهم دافعية لاستكشاف الهدف من وجود هذا التطبيق والخدمات التي يقدمها، ثم يقومون بتقييم خدمات التطبيق مع احتياجاتهم ليرروا ما إن كانت تتوافق معها وتسخر لهم الاستفادة منها أم لا، ليتخذوا القرار بقبول ذلك التطبيق بإخضاعه للتجريب الشخصي أو رفضه. وفي الأخير يصلون إلى مرحلة "تبني الابتكار" أي التطبيق في اللحظة التي يعون فيها الطلبة أنه يلبي ما يحتاجون إليه وأنه لابد عليهم من استخدامه لمتابعة حياتهم الطلابية عبر ذلك التطبيق دون غيره.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول:

الاتصال الرقمي وفعاليته

تمهيد:

بعد الاندماج بين تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال وفق ما أفرزته الثورة الرقمية في العصر الحالي، نشأت شبكات اتصالية رقمية أدت بدورها إلى تطوير مفهوم الاتصال وأدواته بشكل جذري، بحيث أنه في الثمانينات من القرن الماضي تم التوصل إلى إمكانية تقديم الإشارات التماثلية في شكل إشارات رقمية، وتحويل البيانات التماثلية إلى الرقمية وبذلك ظهر مفهوم "الاتصال الرقمي"، وبناء على ذلك شرعت معظم الدول والمؤسسات سواء السياحية، التعليمية، الإعلامية... في الاهتمام بهذا الشكل من الاتصال والاستفادة من مزاياه المتعددة، لما يتيح لها من التعريف بخدماتها ومنتجاتها، إلى جانب تحسين أدائها وخططها وتحقيق أهدافها بشكل فعال. لذا أصبح من الضروري على تلك المؤسسات توفيرها على التقنيات الرقمية ، نظرا لما تتسم به من الدقة والمرونة ونقل المعلومات إلى الأفراد والجماعات في شكل نصوص وملفات صوتية وصور وفيديوهات، وبسرعة فائقة، خاصة وأن هذا الشكل من الاتصالات أضحى من ضروريات نظم المعلومات لاستمرار دورتها وتدفعها، إلى جانب القدرة على خلق الاتصال الفعال بين الأطراف المشاركة في العملية الاتصالية. وعليه سنسلط الضوء في هذا الفصل على ماهية الاتصال الرقمي وفعاليته في المؤسسة.

المبحث الأول: ماهية الاتصال الرقمي

تمهيد: يشكل مفهوم الاتصال الرقمي أحد المنطلقات الأساسية في عصرنا الحالي، فهو يهدف إلى تبادل المعلومات والبيانات بين الأفراد والمؤسسات باستخدام مجموعة من الأدوات والتقنيات الرقمية، دون أية قيود زمنية أو مكانية، مما يعزز من فعاليته وتحقيق الأهداف المرجوة . ورغم ذلك يمكن أن يواجه بعض العوائق التي قد تقف أمام تطبيقه الفعال مثل القضايا المتعلقة بالأمن والخصوصية. لذا من المهم أن نتناول في هذا المبحث مفهومه، مستوياته، خصائصه، أدواته، وظائفه وأهدافه، مزاياه ومعيقاته.

أولاً/ مفهوم الاتصال الرقمي:

فالاتصال هو عملية يتم من خلالها نقل أو تبادل معلومات، مفاهيم، أفكار ومشاعر بين طرفين أو أكثر من أجل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف محددة لكل منهما، بحيث يتحقق الهدف عندما يفهم المتلقي المعنى الذي أراد له المرسل أن يفهمه من الرسالة ويستجيب له بشكل إيجابي¹

وتشير كلمة "رقمي" Digital إلى الحالتين: التشغيل والإيقاف on/off حيث يتم تمثيل المعلومات في شكل سلسلة من إشارات تشغيل وإيقاف، ويعبر كل شيء سواء أكانت حروفاً أو رموزاً أو أرقاماً أو رسوماً أو أصوات بأشكال الأرقام 0 و 1، فالواحد يعبر عن التشغيل On والصفر يعبر عن الإيقاف Off، ويطلق على كل زوج من الأرقام مسمى Bit ومعناه حرف، ومجموعة الرموز يطلق عليها Bits وكل Bit يحوي ثمانية رموز.²

وفي هذا السياق، نفهم أن مصطلح رقمي يعنى به تحويل المعلومات والبيانات في شكل نبضات كهربائية وصياغتها في شكل رموز رقمية من خلال استخدام الأسلوب الرقمي.

¹ نفس المرجع السابق، ص 23.

² حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط 4، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2005، ص 146.

عند تحويل المادة المرسله إلى تيار منفصل متماثل من النبضات الكهربائية، يتم تقطيعها إلى قطع صغيرة وترقيمها بحيث تأخذ كل عينة رقما محددا، وتسمى هذه العملية ويعرف هذا الإجراء بالترقيم، ذلك أنه عند بداية خط الإرسال لأي بيانات يتم الاستناد على أداة يطلق عليها لتحويل Aïd Con venter تلك البيانات من صورتها التناظرية إلى صورتها الرقمية، هذه البيانات تبث كود مستمر من البيانات وتحولها إلى إشارات رقمية، كما أنه يوجد في جهة الاستقبال الآلة المستقبلية لها بتحويل تلك الإشارات الرقمية إلى إشارات تناظرية تحاكي واقع البيانات المرسله، بحيث تسمى هذه الأداة O.A Con¹ venter

وعليه فإن الاتصال الرقمي يعنى به القدرة على خلق الاتصال الفعال من خلال توظيف الوسائل الرقمية المختلفة مثل مواقع الويب أو التطبيقات أو غيرها، وهو ما يؤكد الاهتمام بالمستحدثات الرقمية وخصائصها في تقنيات الوسائل وتأثيراتها باعتبارها التطور المعاصر والحديث لتكنولوجيا الاتصال² فمفهوم الاتصال الرقمي هو أساسا ذلك الاتصال الذي يتم عن طريق الكمبيوتر Computer Mediated Communication، أو الاتصال القائم عليه Computer Based Communication فكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملي الاتصال³

كما يستخدم هذا المصطلح لوصف الاتصال المدعوم بالحاسوب و الانترنت والشبكات الاجتماعية ، والأدوات الرقمية التي تمكن من التسجيل والبث، وكذا الأجهزة اللوحية والهواتف الذكية والتطبيقات الرقمية، فهو شبيه بمنظومة اجتماعية تسمح بالاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث وتلقي الرسائل من خلال وسائل النظم الرقمية⁴

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005، ص246.

² محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2007، ص ص24، 25..

³ المرجع نفسه، ص25.

⁴ إبراهيم البعيز، تقنيات الاتصالات والمعلومات في دول الخليج، ط 1، منتدى التنمية الخليجي للنشر والتوزيع، البحرين، 2017، ص 106.

فيما يرى Behnaam Aazhang أنه الاتصال الذي يقوم على أساس نقل المعلومات من المصدر إلى الجهة المتلقية باستخدام التكنولوجيا الرقمية، حيث يتم تحويل المعلومات والبيانات إلى جهاز الاستقبال باستخدام الرقمين 0 و 1، ومثل هذا النظام يتطلب المزج بين المعلومات والعديد من الوسائط المادية¹ في هذا التعريف، تم التركيز على عملية تبادل المعلومات ضمن هذا النمط من أنماط الاتصال، والتي تكون في شكل عملية متمثلة في الترميز والإرسال والتلقي.

من خلال التعاريف السابقة الذكر يمكن القول أن **الاتصال الرقمي** هو ذلك الاتصال الذي يتم بين طرفين أو عدة أطراف عن بعد بهدف نقل وتلقي المعلومات والبيانات بشكل رقمي بين الأنظمة الرقمية من خلال استخدام تكنولوجيات وتقنيات الاتصال المستحدثة.

فالالاتصال في شكله التقليدي يوصف بأنه عملية تربط عناصرها علاقة من نوع معين ببعضها البعض، غير أن الاتصال الرقمي يضيف على ذلك أن العلاقات ليست فقط بين عناصر العملية الاتصالية ولكنها بين عناصر النظم الرقمية التي تعمل على استقرار الاتصال، خاصة وأنها تتسم بكونها لا تحدث تشويشا. وعادة ما يكون هنالك خلط بين كل من الاتصال الرقمي والاتصال التماثلي بالرغم من وجود عدة فروقات، من بينها: أن الاتصال الرقمي ينقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية، التي تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية، على عكس الاتصال التماثلي الذي يضعف كلما طالت المسافة التي يقطعها².

ثانيا/ مستويات الاتصال الرقمي وخصائصه:

¹ Behnaam Aazhang, **Digital Communication Systems**, Rice University, Houston, Texas, 2010, p p09-10

² اغالون نورة، **الاتصال الرقمي ودوره في التنمية السياحية في الجزائر: دراسة وصفية تحليلية للمواقع الالكترونية للمؤسسات السياحية الديوان الوطني للسياحة والديوان الوطني الجزائري للسياحة خلال فترة 2016-2018**، أطروحة دكتوراه، (جامعة الجزائر: كلية علوم الإعلام والاتصال، 2020/2021) ، ص 63.

1. مستويات الاتصال الرقمي: حددها محمد عبد الحميد¹ كما يلي:

➤ الاتصال بالحاسب وبرامجه:

بمعنى أن جهاز الحاسب بما يحتويه من برامج يكون طرفاً في العملية الاتصالية، مادامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي تتسم بالتفاعلية، وتوفر للمتلقى المعلومات التي يريدها في الوقت والمكان الذي يحدده ويتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها، هذا الأخير الذي يكون الهدف منه لأغراض متعددة مثل: التعليم أو التسلية والترفيه أو البحث في قواعد البيانات.

➤ الاتصال بقواعد البيانات:

في هذه الحالة تعتبر الحواسيب كأجهزة طرفية لقواعد البيانات التي تخزن على حاسب رئيسي Server يتصل بعدد من الحواسيب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل المؤسسة، ومن ثم تتيح لكل مسؤول أو مستخدم الدخول إلى قواعد البيانات والاستفادة منها من خلال الاتصال الكابلي بين تلك الحواسيب والحاسب الرئيسي، كما في الأحوال الخاصة بالدخول على المكتبات المحلية التي تصنع موادها ومصادرها على الحاسب الرئيسي ليكون قابلاً للاستفادة منه، من خلال الاتصال الطرفي أو الحواسيب الطرفية .

➤ الاتصال المباشر من خلال الشبكات:

يعتمد على الشبكات في الاتصال بالآخرين، لذلك يعتبر كارت الترميز الرقمي Modem مع أجهزة التليفون ضرورة لتحويل الإشارات الصوتية أو المصورة أو الرسائل المكتوبة إلى رموز رقمية عند الإرسال Modulator ثم إعادة الترميز الرقمي إلى الرموز اللغوية المكتوبة أو المسموعة أو الإشارات المصورة Demodulator كما يمكن الاتصال من خلال الحوار المباشر بتبادل الرسائل على الشاشة Message أو الصوت Voice ، بحيث أن عملية التبادل لا تقف عند الرموز المكتوبة فقط بل يمكن تبادل الصور

¹ محمد عبد المجيد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص 121، 122 .

والرسوم أيضا.

➤ الاتصال بمواقع الوسائل الاعلامية:

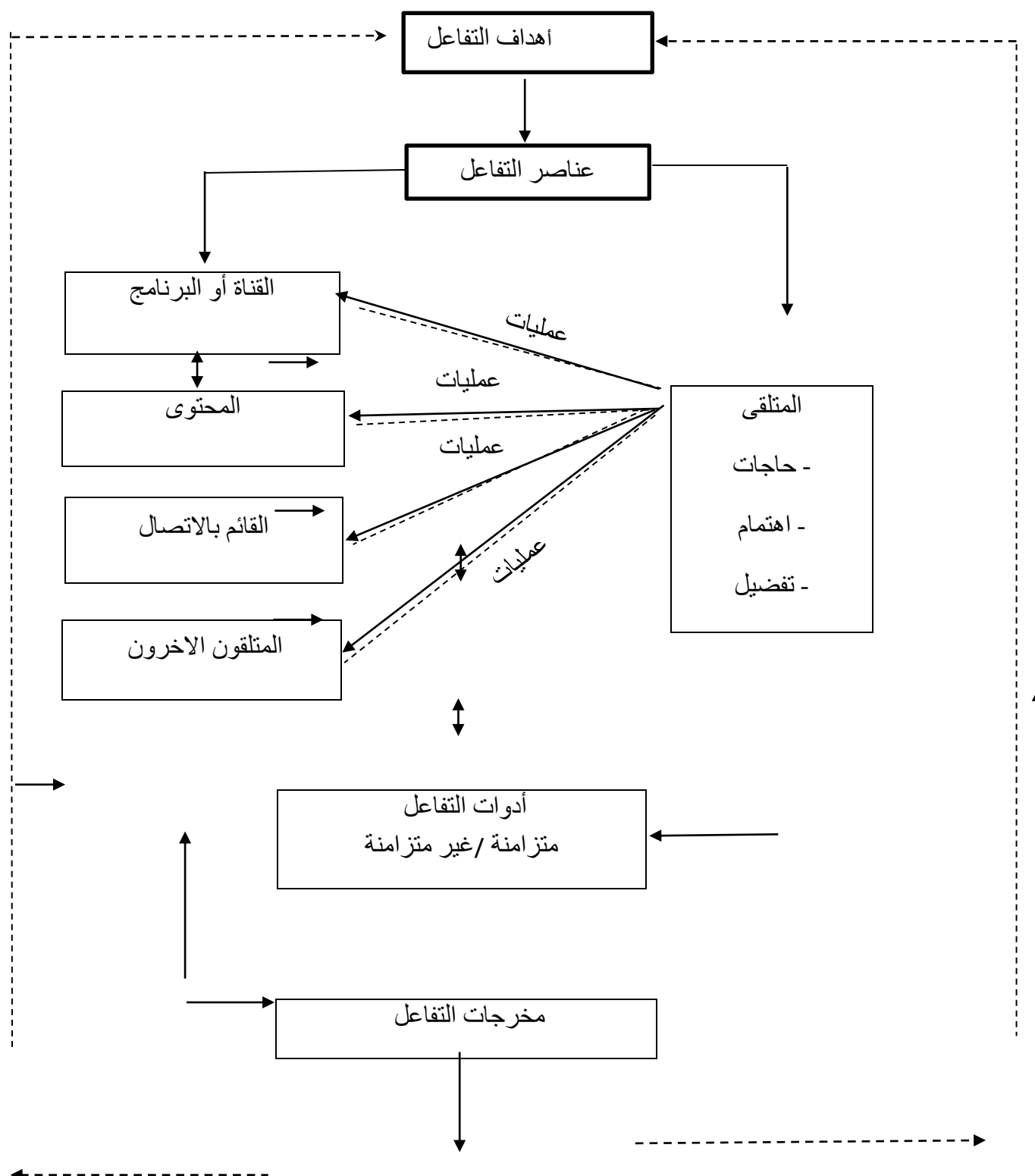
إذ سعت وسائل الإعلام إلى استئجار مواقع Sites دائمة لها على الشبكة لجذب المزيد من الجمهور المتلقي إلى المواد الإعلامية التي تعرضها على تلك المواقع، من خلال خدمة النص الفائق Hyper Text التي بدأتها شبكة الويب والتي أتاحت التجول المتعاقب والمرتبط للنصوص ذات العلاقة ببعضها البعض، إلى جانب ما تتميز به من مزايا ترتبط بتكنولوجيا الاتصال الرقمي وأهمها التفاعلية. كما أن الاعتراف بالإنترنت بين المستخدمين كوسيط مناسب لعالمية الاتصال، هو ما دفع بوسائل الإعلام لاستخدام هذا الوسيط للوصول إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور المتلقي المستخدم للشبكة، قصد تحقيق وظائف هذه الوسائل.

2. خصائص الاتصال الرقمي:

التفاعلية: والتي تعني الانتقال من الاتصال الخطي أو أحادي الاتجاه من المرسل إلى المتلقي، إلى الاتصال في اتجاهين، بحيث يتبادل أطراف العملية الاتصالية الأدوار ويكون لكل طرف القدرة على التأثير في الطرف الآخر، وفي هذه الحالة يصبح المتلقي مشاركا في عملية الاتصال. فالاتصالات الرقمية كسرت حواجز التصنيف الثابتة بين الاتصالات الصاعدة والنازلة من خلال تنظيم تدفق دائم وتفاعلي¹ أي أن يتبادل كلا من القائم بالاتصال والمتلقي الأدوار وتسمى هذه الممارسة بتثنائية الاتجاه، بحيث يصبح المتلقي كما ذكرنا مشاركا ومؤثرا ومتفاعلا في هذه العملية الاتصالية. فالتفاعلية في نظم المعلومات الرقمية تعطي للمستخدم (المتلقي) تأثيرا يمتد إلى السيطرة على المخرجات، وذلك بفضل توافر الكثير من الطرق في البرامج للاقترب من المعلومات، وأصبح هذا بمثابة مطلب في

¹ LIBAERT Thierry et WESPHALEN Marie-Hélène. (2012). Communicator. Toute la communication d'entreprise. Paris. Dunod. 6^e édition. P182

كل أو معظم برامج الاتصال الرقمي¹



الشكل رقم (01) : مكونات التفاعلية

¹ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، مرجع سبق ذكره، ص 109

التنوع: مع تطور وتعدد المستحدثات الرقمية في الاتصال، أدى ذلك إلى تنوع كبير في عملية الاتصال بما في ذلك تنوع في أشكال الاتصال والتي تشمل الاتصال الشخصي بالبريد الإلكتروني أو الاتصال بالجماعات الصغيرة عن طريق المؤتمرات،... كذلك الاتصال الجماهيري، كل هذا من خلال وسيلة رقمية واحدة، ويكمن التنوع الآخر في المحتوى الذي يتم اختياره على مختلف المواقع المنتشرة على شبكة الإنترنت.¹

التكامل: شبكة الانترنت تجمع بين أنظمة الاتصال وأشكالها ووسائلها الرقمية ومحتواها في منظومة واحدة متكاملة، تمنح للمتلقي العديد من الخيارات، بل وتجعله أثناء تعرضه لمواد معينة أن يختار ما يراه مطلوباً لتخزينها، أو طباعتها، أو تسجيلها، أو حتى إرسالها.²

الفردية والتجزئة: في هذه الحالة نتحدث عما يسمى بالفردانية والخصوصية، إذ أنه في ظل الاتصال الرقمي أصبح الفرد يتعامل بوسيلة واحدة دون الحاجة إلى المشاركة الجماعية.³

تعدد المواقع التي تقدم المعلومات والأفكار والآراء ذات الطابع الخاص بما يتوافق مع حاجات كل الفئات، خاصة وأن برامج الاتصال الرقمي وبروتوكولاته أعطت لأطراف عملية الاتصال حرية أوسع في الاختيار، وهو ما يرفع من قيمة الفردية ويحافظ على سرية الاتصال وخصوصياته، وتحكم أطراف هذه العملية في معالجة وعرض البيانات والمعلومات ويسخر الاستفادة منها بما لا يتعارض والحقوق القانونية للملكية الفكرية وضوابط استخدام البيانات والمعلومات.⁴

تجاوز وحدة الزمان والمكان: في الاتصال الرقمي ليس لزاماً على أطراف عملية الاتصال أن يتواجدوا بمكان واحد حتى يحدث بينهم الاتصال، نظراً لتطور الأجهزة الرقمية وتحولها إلى أجهزة قادرة على

¹ انظر محمد عبد الحميد، *نظريات الإعلام واتجاهات التأثير*، مرجع سبق ذكره ، ص110.

² نفس المرجع السابق، ص 111.

³ اغالون نورة، مرجع سبق ذكره، ص77.

⁴ محمد عبد المجيد، *الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت*، مرجع سبق ذكره، ص34.

توفير الاتصال كالأجهزة المحمولة رغم تباعد المسافات بين تلك الأطراف، خاصة وأن هذه الأجهزة يسهل نقلها كالهاتف المحمول الذي يوفر خدمات عن بعد.

تجاوز الحدود الثقافية: توفر إمكانيات الاتصال وانخفاض تكلفتها سمحت بتجاوز الحدود الجغرافية، مما جعل الاتصال يتميز بطابع العالمية أو الكونية، وسقوط الحواجز الثقافية بين أطراف عملية الاتصال سواء على المستوى الثنائي أو الجمعي، أو على المستوى الجماهيري والثقافي¹

الاستغراق في عملية الاتصال: لعل من أبرز ما شجع مستخدمي أجهزة الحاسب وبرامجه على الاستغراق في استخدامها لفترات طويلة، حتى أكثر من الفترات التي يقضيها في القراءة أو الاستماع أو المشاهدة هو انخفاض تكلفة الاتصال، إلى جانب التطورات التي تمس برامج النصوص الفائقة والتي تدفع بالمستخدم إلى التجول بين ما تتضمنه من معلومات وأفكار واستكشافها، ولأغراض مختلفة تتراوح بين اكتساب المعلومات والترفيه.²

ثالثاً/ أدوات الاتصال الرقمي وعناصره:

1. أدوات الاتصال الرقمي:

مواقع الويب: يتم تعريفها كمجموعة من الصفحات والنصوص والوثائق الرقمية ومقاطع الفيديو المترابطة وفق هيكل منسق وتفاعلي، يتم تحميلها في حاسوب من خلال الخادم *serveur*³. أو هي عبارة عن مجموعة من الصفحات المترابطة مع بعضها البعض، تحتوي على نصوص، ملفات صوتية أو فيديو بهدف تقديم خدمات للمستخدم، وهذا بعد أن تتم الاستضافة الالكترونية التي تجعل ذلك الموقع مستضافاً على سيرفر معين من إحدى الشركات المستضافة، ويمكن الولوج إليها عبر الانترنت.

¹ محمد العوض وداعة الله، *مواقع التواصل الاجتماعي وقضايا الشباب الجامعي*، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020، ص33.

² المرجع نفسه، المكان نفسه.

³ Sofia Hadibi, Samir Berkani, Hamid Fecht : *La stratégie de communication digitale sur les réseaux sociaux*, Revue internationale de la performance économique, volume : 04, 2021, p83.

تطبيقات الهاتف: هي برامج الحوسبة الرقمية متعددة الاستخدامات، تقدم العديد من خدمات الوسائط المتعددة (النص والصورة، الفيديو) في شتى المجالات، يتم تحميلها من متجر التطبيقات الإلكتروني سواء بشكل مجاني أو مقابل دفع رسوم.¹

كما تعرف على أساس أنها برامج تصممها الشركات المصنعة للهواتف أو الشركات المقدمة لخدمة الهاتف، أو شركات مختصة في صناعة التطبيقات، حيث يقوم المستخدمون بتنزيلها على هواتفهم من متاجر وشركات الهواتف العالمية وفقا لنظام تشغيل الهاتف، وهي تقدم مجموعة من الخدمات لتلبية احتياجاتهم.²

الشبكات الاجتماعية: مصطلح يستخدم للإشارة إلى المواقع الإلكترونية المستخدمة للاتصال بالغير والتفاعل معهم، وغالبا ما يتم ذلك بشكل غير رسمي، بالاستناد التام إلى شبكة الإنترنت³ ويمكن تعريفها على أنها منصات تمكن مستخدمي الإنترنت من عملية الاتصال وذلك من خلال إنشاء حسابات شخصية تمكن كل طرف منهم من الوصول إلى الآخر بواسطة الرسائل والردشة فيما بينهم. وقد عرفت بأنها مواقع على الإنترنت التي ظهرت مع الجيل الثاني للويب باسم (Web 2) تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة افتراضية تجمعهم وفق مجموعات اهتمام أو الشبكات التي ينتمون إليها سواء كانت جامعة أو شركة أو بلد أو غيره، من خلال ما توفره من خدمات التواصل المباشر مثل: إرسال الرسائل، واستعراض الملفات الشخصية للآخرين والوصول إلى المعلومات المتاحة للعرض.⁴

¹ سارة محيد، تطبيقات الهواتف الذكية في المجال الاقتصادي، 20022، ص 39، متوفر على الرابط التالي:

https://books.google.com/books/about/_html?hl=fr&id=DBV-DwAAQBAJ#v=onepage&q=smartphone%20applications%20in%20the%20economic%20sphere&f=false

² شهد طارق حميص، واقع تصميم واجهات المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية، رسالة ماجستير (جامعة الشرق الأوسط-عمان: كلية العمارة والتصميم، 2017)، ص 23.

³ عبد الرحمن بن براهيم الشاعر، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 19.

⁴ حسين محمود هتيمي، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 82.

المدونات Blogs: وهي مشتقة من web log، وهي تطبيق من تطبيقات الإنترنت، يعمل من خلال نظام لإدارة المحتوى، وهو عبارة عن صفحة ويب على الإنترنت تظهر عليها تدوينات (مداخلات) مرتبة ترتيباً زمنياً تصاعدياً بدءاً من الأحدث¹.

2. عناصر الاتصال الرقمي:

المرسل: وهو الشخص الذي يقوم بإرسال الرسالة عبر الوسيط الرقمي لطرف أو مجموعة من الأطراف، حيث تكون لديه مجموعة من الأهداف قبل أن يقوم بعملية الإرسال، أبرزها: نجاحه في تبليغ الرسالة التي يريد أن تصل إلى المتلقي، وما يترتب عنها من نتائج تتعلق ببسر وسهولة التوصيل وبأقل جهد ممكن وبأوفر المعلومات الممكنة².

الرسالة: النص الفائق: هو نوع من التكنولوجيا غير الخطية سواء في التخزين أو التنظيم أو تصفح المعلومات، فهو يوفر طرق جيدة للتواصل بين الكمبيوتر والمستخدمين بما يتوافق مع احتياجاتهم³. يتكون النص الفائق من عقد لتخزين المعلومات والروابط، إذ أن العقدة تعتبر وحدة بيانات تتعلق بموضوع نظام النص الفائق، بينما تشير الروابط إلى العلاقة بين المعلومات، كونها تحمل هذه الأخيرة وتسهل انتقالها من عقدة إلى أخرى⁴.

الوسيلة: حيث أشار مارشال ماكلوهان إلى أن محتوى الرسالة ليس هو المهم، بل المهم هو طبيعة الأداة التي تتولى عملية النقل والتوصيل، نظراً لما لها من دخل كبير في تحديد نوع الرسالة المراد إيصالها والأثر الذي تتركه لدى المتلقين¹. وفي عملية الاتصال الرقمي فإن الوسائل المستخدمة في ذلك هي نفسها

¹ عصام منصور. المدونات الالكترونية مصدر جديد للمعلومات، مجلة دراسات المعلومات، ع.5 (ماي 2009)، ص.95.

² نصيف فهمي منقريوس، الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجية المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2010، ص.24.

³ وسام محمد أحمد، الوسائط المتعددة في الصحافة "تصميمها وانتاجها"، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2018، ص.57.

⁴ المرجع السابق، المكان نفسه.

الأدوات السالفة الذكر تضاف إليها رسائل البريد الإلكتروني التي تستخدم بشكل خاص في الترويج من خلال إرسال المعلومات المتعلقة بمنتج معين أو خدمة معينة إلى الأطراف المعنية عبر البريد الإلكتروني الخاص بهم.

المتلقي: في ظل التحول الرقمي برزت شروط جديدة ينبغي توافرها في المتلقي مثل: إجادته التعامل مع الجهاز الرقمي ومعرفة لغته، وامتلاك مهارات التصفح والبحث، والقدرة على الإبحار في الانترنت². كما يمكن لهذا المستخدم استعادة الرسالة في الوقت الذي يبتغيه، لأنها تكون محفوظة على الشبكة.

التفاعلية: يشير هذا المفهوم في الاتصال الرقمي إلى الانتصار الكبير للمعلوماتية، بحيث أصبح بإمكان الآلة الاستجابة للمستخدمين وتحقيق رغباتهم، حيث يتأثر شكل التفاعل بنوع الوسيط وشكل الواجهة وطريقة تصميم البرنامج³.

رابعاً/ وظائف الاتصال الرقمي وأهدافه:

1. وظائف الاتصال الرقمي: من بينها:

- تجاوز صعوبات وقيود العزلة، فكما ذكرنا سابقاً أن الفرد يستغرق فترات طويلة وهو أمام شاشات الهواتف والحواسيب وبرامجها المتعددة أي يكون في حالة اتصال في الواقع الافتراضي، بعيداً عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي.

وبالتالي تجاوز قيود العزلة إلى الاتصال بالآخرين عبر تلك البرامج يرسم أطراف الاتصال، هذا الأخير الذي يكون من خلال المحادثات ، الحوارات... مع أطراف الاتصال، حيث يعرف بعضهم بعضاً، بداية

¹ آسا بريغز وبيتر بورك، ترجمة مصطفى محمد قاسم، *التاريخ الاجتماعي للوسائط من غتبرغ إلى الانترنت*، عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 2005، ص24.

² عمر زرقاوي عبد الحميد، *العصر الرقمي وثورة الوسيط الإلكتروني: قراءة في تحولات أطراف المنظومة الإبداعية*، مجلة المخبر، م.1، ع.1 (جوان 2009)، ص120.

³ فضيلة تومي، *تكنولوجيا الاتصال -التفاعلية- وعلاقتها بالبحث العلمي في الجامعة الجزائرية*، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص: الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي (مارس 2011)، ص494.

من تكوين علاقات صداقة جديدة مع الآخرين إلى التعرف على الثقافات والتجول خلالها بما يلبي حاجة الفرد إلى الاتصال بتلك الثقافات أفرادها¹.

- إنشاء ما يسمى بـ "المجتمعات الافتراضية" قصد تحقيق أهداف قد لا تكون حاضرة بالأساس في المجتمعات الواقعية الحقيقية مثل: تحرير الجنس والنوع، الدعوة إلى الديمقراطية...²
- الفورية: ألغى الاتصال الرقمي الحواجز الزمنية والمكانية وأصبح يتم بشكل فوري بغض النظر عن مكان القائم بالاتصال والمتلقي، وبذلك أتاح القدرة على تلقي المعلومات والأخبار وهي لاتزال ساخنة³.
- التسويق الرقمي: والذي يشمل في الاتصال الرقمي عملية استخدام تطبيقات التجارة الالكترونية والشبكات الاجتماعية للترويج للمنتجات والخدمات المعروضة والوصول إلى أكبر قدر ممكن من الجمهور المتلقي وزيادة الوعي بالعلامة التجارية من خلال التسويق بالمحتوى على تلك الوسائل الرقمية وبالتالي زيادة المبيعات.
- التسلية والترفيه: خاصة مع بروز تطبيقات الألعاب الالكترونية والتي أصبحت تستقطب العديد من المستخدمين من مختلف الفئات العمرية وتحفزهم على الاستمرار في استخدامها قصد التسلية والاستمتاع.

2. أهداف الاتصال الرقمي:

- ✓ حفظ الوثائق والمعلومات وتسهيل الاتاحة إليها مباشرة وبسرعة فائقة من خلال عمليات الأرشفة، والقدرة على استرجاعها بكل سهولة من خلال تعدد نقاط الوصول للوثيقة المحفوظة (بالرقم،

¹ محمد عبد المجيد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، مرجع سبق ذكره، ص51.

² المرجع نفسه، المكان نفسه.

³ وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي، الإعلام الجديد تحولات اتصالية ورؤى معاصرة، ط1، دار الكتاب الجامعي، العين، الإمارات، 2017، ص39.

الموضوع، اسم المرسل أو المتلقي، كلمات مفتاحية للوثيقة،...¹.

- ✓ تحويل المعلومات من صيغة كتابية إلى صيغة رقمية، من خلال تغيير نظام المعلومات إلى ترميز رقمي يمكن فهمه بسهولة من قبل الحواسيب، مع القدرة على الاسترجاع بسهولة.
- ✓ تحقيق لا مركزية في تخزين المعلومات، بحيث يتم تخزينها في مواقع متعددة، مما يساهم في تعزيز إمكانية الوصول إليها والاستفادة منها من مختلف المناطق وتجاوز القيود الإقليمية.
- ✓ دقة الية عالية، من خلال تطوير أنظمة رقمية لمراقبة التغيرات على مستوى القناة بشكل دقيق ومستمر.

- ✓ الوصول إلى الملفات من بعد / إدارة الجلسات التفاعلية / الطباعة من بعد / نسخ الملفات / إدارة الشبكات /...².

خامسا/ مزايا الاتصال الرقمي ومعوقاته:

1. مزايا الاتصال الرقمي: يتيح اعتماد نظام الاتصال الرقمي العديد من المزايا التي تسخر

للمستخدمين الاستفادة منها، نذكر منها:³

- يتسم الاتصال الرقمي بتشكيل الشبكة الرقمية من بداية الإرسال حتى نقطة الاستقبال دون تشويش وفق نظام متكامل يسمح بتوجيه المحتوى الأصلي والتحكم في عملية الإرسال، مع فك تشفير الرسائل على مراحل مختلفة، مما يجعله نظاما فعالا وخاليا من الضوضاء.
- يتميز الاتصال الرقمي بالنشاط والفعالية، مما يجعله محميا كوحدة عالية الجودة، بالإضافة إلى أنه ينقل المعلومات على مسافات بعيدة عبر استخدام وصلات الألياف الضوئية، التي بدورها تحافظ على

¹ أحمد بن عبد الله الغرابي، الأرشيف الإلكتروني في المملكة العربية السعودية دراسة لواقع الوزارات والمؤسسات شبه الحكومية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008، ص 99-101.

² محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، مرجع سبق ذكره، ص 20.

³ حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط5، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009، ص 151-153.

قوة الاتصال من بدايته إلى نهايته.

- تسهيل عقد مؤتمرات الفيديو وتحسين جودتها.
- يبرز الاتصال الرقمي تحقيق مستوى مرموق من التأمين للاتصالات، إذ تم استخدامه في السابق لأغراض عسكرية ونقل البيانات السرية للحكومات، ثم أصبح متاحا على نطاق واسع. ونضيف إلى ذلك:

- ضمان الراحة للمستخدم، من خلال توفير الجهد والوقت والتكلفة، كون الاتصال الرقمي فتح أفقا لأقصى سرعة في نقل المعلومات، كذلك عزز التخزين ونقل المعلومات من خلال توفير كم هائل من السعة المطلوبة.
- استكشاف الأخطاء وتصحيحها: التمثيل الرقمي للإشارات يقدم إشارات مزودة بمعلومات تعمل على تصحيح الأخطاء الموجودة عن طريق إزالتها باستخدام عدد إضافي من البتات.¹

2. معوقات الاتصال الرقمي:

- توسيع الهوة أو الفجوة المعرفية بين الأفراد الذين يمتلكون ويستخدمون التكنولوجيا الحديثة ومن يفتقرون إليها أو لا يتقنون استخدامها.
- انتهاك الخصوصية أو ما يدعى بالتجسس الرقمي، مما يؤدي إلى تراجع الثقة في وسائل الاتصال الرقمي والتردد في استخدامها، إضافة إلى مخاطر سرقة بيانات المستخدم الشخصية أو بيعها.²
- الاعتماد المتزايد على وسائل الاتصال الرقمي، من شأنه أن ينقص من الاتصال الاجتماعي الفعلي ومن التفاعل وجها لوجه.

¹ نيكولاس نيجروبونت، ترجمة سمير إبراهيم شهاب، *التكنولوجيا الرقمية: ثورة جديدة في نظم الحاسبات والاتصالات*، ط1، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، 1998، ص28.

² بوعمامة عبد الرحمان، شنيبي حسين، *التحول الرقمي لمنظمات الأعمال الجزائرية: الفرص والتحديات*، مجلة دراسات اقتصادية، م23، ع1، (جوان 2023)، ص57.

- نقص الكفاءة لدى التقنيين في التعامل مع التقنيات الرقمية.
- غياب الخبرة في أرشفة المعلومات والبيانات إلكترونياً، مما يؤدي إلى تضييعها.

المبحث الثاني: فعالية اتصال المؤسسة في بيئة العمل الرقمية

تمهيد: إن التحول الرقمي والانتقال من المعاملات التقليدية إلى المعاملات الرقمية أسهم في تحقيق فعالية العملية الاتصالية متعددة الاتجاهات بالمؤسسة (فعالية الاتصالات النازلة والأفقية) ، بالاعتماد على الرقمنة والتقنيات الرقمية،... التي ليس فقط تزيد من فعالية الاتصال، بل يمكن أن تمتد إلى أبعد من ذلك لتزيد من مستوى فعالية أداء المؤسسة. وعليه سنتعرف في هذا المبحث على مفهوم الاتصال الرقمي الفعال، شروطه ومبادئه.

أولاً/ مفهوم فعالية الاتصال الرقمي:

ينظر الى الفعالية على أنها: قدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح، أو زيادة عدد المتعاملين معها، ودرجة رضا هؤلاء عن الخدمات المقدمة لهم¹.

أي أن الفعالية تمثل السبيل الذي يمكن من خلاله للإدارة تحقيق أهدافها ونتائجها المبتغاة بأمانة. يمكن ذلك من خلال تحقيق المزيد من الأهداف، أو تقليل الوقت اللازم للإنجاز بالاعتماد على وسائل اتصالية أكثر تقنية وتتميز بالسرعة الفائقة، أو خفض التكاليف والجهد. هذا يتطلب روح الإبداع والتجديد المستمر، والتوازن بين أهداف المؤسسة وتوقعات الجمهور وكل ذلك من شأنه أن يعزز في الأخير من الصورة الذهنية للمؤسسة والحفاظ على سمعتها الرقمية.

فالمؤسسة الناجحة تحتاج إلى فريق ملتزم ومتحمس، ومشاركتها الفعالة في تطوير المجتمع تتوقف على تحديد استراتيجية فعالة للعملية الاتصالية.

وعليه فإن فعالية عملية الاتصال تتجلى في نجاح القائم بالاتصال في إيصال الرسالة إلى المتلقي باستخدام وسائل الاتصال الرقمية، وتظهر الفعالية من خلال استجابة المتلقي بفهم الرسالة بطريقة واضحة

¹ دعاء رضا رياض محمد، التأسيس النظري لمفهوم الكفاءة والفعالية وتحليل طبيعة العلاقة بينهما، مجلة البحوث الإدارية، م.32، ع.3 (جويلية 2015)، ص542.

وصحيحة دون الرجوع إلى الاتصال المباشر¹.

غير أن تقييم الاستراتيجية الاتصالية الفعالة يتطلب إجراءين اثنين لا ثالث لهما:

➤ الإجراء الأول يراعي مدى الجودة التي يتمكن منها نظام الاتصال من مقابلة المطالب الرسمية للمؤسسة.

➤ يظهر النهج الثاني الأمكنية الكامنة في أنظمة الاتصال لتحقيق الحوافز غير الرسمية، ويتعلق ذلك بقدرة الاتصال على تجسيد ثقافة وقيم المؤسسة. كما يسهم الاتصال غير الرسمي بشكل فعال في تنفيذ التغييرات المرتبطة بمصلحة الأعضاء، وهو ما قد يثير توترا مع مصلحة المؤسسة نفسها، خصوصا إذا تم تفضيل استجابة المؤسسة لتطلعات الجماعات التي تعتبر مصدرا للقوة والضغط والتأثير.

الاتصال الرقمي الفعال هو الذي يقوم على التفاعل الإيجابي بين طرفي الاتصال، بحيث يستطيع المرسل التعبير عن أفكاره بوضوح عبر الوسائل الرقمية المتعددة، وفي نفس الوقت تصل الرسالة إلى المتلقي ويفهمها بنفس الطريقة التي يقصدها المرسل دون حذف أو تغيير أو إضافة أوتشويه، ويمكن من هذا الاتصال تعديل السلوك وإحداث التغييرات وتحقيق الأهداف²

وعليه فإن الاتصال الرقمي الفعال يتمثل في عملية تبادل المعلومات والأفكار والبيانات بين الأفراد والمؤسسات بالاعتماد على الرقمنة واستخدام تقنيات الاتصال الرقمية التي تساهم في تحقيق الفعالية الاتصالية، باعتبارها تضمن عملية النقل المعلوماتي بشكل أسرع وأكثر كفاءة ومرونة.

ثانيا/ شروط الاتصال الفعال:

¹ رزوق مولود، مولاي علي الزهرة، التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الاتصالية للمؤسسات - دراسة ميدانية بمؤسسة ستار براندس، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، م.9، ع.2 (جوان 2022)، ص472.

² هشام أبو القمير، مهارات الاتصال *Communication Skills*، ط1، الجامعة السعودية الالكترونية، المملكة العربية السعودية، 2012، ص 233.

في دراسة قام بها ألبرت هل (A. Hull) والتي شملت أكثر من (380) منظمة في بلدان الاتحاد الأوروبي، و(2638) فرداً، وجد أن الاتصال الفعال تحكمه مجموعة من الشروط اللازمة لنجاحه، أبرزها ما يلي:¹

- الحاجة إلى وسيلة فعالة ومقبولة لتبادل المعلومات بين المرسل والمتلقي، فالوسيلة المستخدمة تعتبر المحرك الأساسي لعملية الاتصال، ومن ثم فإن كفاءة هذه الوسيلة تحدد نجاح الاتصال نفسه. وفي البيئة الرقمية تتمثل الوسيلة الاتصالية في القناة الرقمية (الموقع الإلكتروني أو التطبيق الرقمي) التي تسمح بإرسال ملفات رقمية بسرعة فائقة إلى الطرف المتلقي.
- يجب أن تكون الوسيلة المستخدمة ملائمة وفعالة، ذلك أن الوسائل غير الملائمة أو غير الفعالة قد تعوق عملية الاتصال وتحد من فعاليتها. مثلاً: الاتصال عبر الانترنت قد لا يكون فعالاً لأولئك الذين ليس لديهم وصول إلى الانترنت أو لا يمتلكون المهارات اللازمة لاستخدامه.
- ضرورة وجود لغة مشتركة ومفهومة بين المرسل والمتلقي. فالتواصل الفعال يتطلب منا تبادل المعاني بوضوح ودقة، وهذا لا يمكن تحقيقه إذا تم استخدام لغة غير مفهومة أو غير متفق عليها بين الأطراف.
- الالتزام بنظام أو مجموعة من القواعد الأخلاقية المحددة للعملية الاتصالية، ذلك أن الإهمال في الالتزام بتلك القواعد من شأنه أن يؤدي إلى تشويه صورة الاتصال وإثارة الاضطراب للأطراف المشاركة كما قد يحدث في بعض حالات الاتصال المخالف للقيم والتقاليد المجتمعية، كثيراً ما نتضايق من اتصال هاتفي من جهة أو شخص لا نعرفه أو يسعى لمضايقة الآخرين باتصالات هاتفية بعيدة عن أخلاقنا وعاداتنا وتقاليدينا. وهذا النوع من الاتصال يحدث خارج نظام الاتصال السليم.

¹ بشير العلق، *الاتصال في المنظمات العامة: بين النظرية والممارسة*، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 03،04.

- الوضوح في التعبير عن الأفكار من قبل المرسل وتحكمه في التكنولوجيات الحديثة .
- استعداد المتلقي لتلقي الرسالة أو الاتصال.
- قدرة المتلقي على فهم واستيعاب الرسالة والتفاعل معها، وفي بيئة العمل الرقمية يتم التفاعل مع الرسالة المتلقاة من خلال التعليقات، عمليات التقييم، مشاركة المحتوى،...
- عدم وجود عمليات تشويش تعترض مسار الرسالة أو الاتصال.
- فعالية الاتصال وكفاءته تحقق عبر استخدام أدنى التكاليف وأقل استخدام للموارد، وبأفضل وسائل الاتصال.

تعتبر التكنولوجيا وما تشهده من تطورات في مختلف المجالات، وبالأخص في مجالات الاتصال، عنصراً حاسماً لنجاح العديد من المؤسسات. حتى أن الاتصال الفعال، الذي يشمل الاتصال الرقمي لا يمكن أن يغفل فرص استفادته من التطورات التكنولوجية، لما تلعبه من دور أساسي في تحسين وتسهيل عمليات التواصل، لذلك¹:

- يجب اقتناء آخر المبتكرات في هذا المجال وحسن الاستفادة منها.
- الاستخدام المكثف للوسائل السمعية والبصرية في الإيضاح وشرح المعلومات ونقلها.
- النظرة الموضوعية للجانب التكنولوجي من حيث رفع كفاءة المنظمة في جميع المجالات ومنها المجال الاتصالي.

¹ صالح بن نوار، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، م.15، ع.2 (ديسمبر 2004)، ص 127.

ثالثاً/ مبادئ الاتصال الفعال:¹

لماذا: ضرورة البحث عن الهدف من الاتصال، إذ لا يمكن أن يكون الاتصال فعالاً إلا إذا كنا مدركين تماماً لغايته، كما يجب أن يكون واضحاً، ذلك أن التحديد الواضح للأهداف يعزز الفعالية في العملية الاتصالية.

ماذا: تحديد المضمون الأفضل للرسالة الاتصالية، مع التركيز على أفكار ذات تأثير كبير وتعبير يتناسب والهدف المحدد. إذ أن إنشاء محتوى جذاب يستهدف احتياجات واهتمامات الجمهور المتلقي، وهو ما يزيد من جاذبية الاتصال الرقمي وفعاليته.

من: تحديد الجمهور المتلقي بدقة من خلال التعرف على خصائصهم، مصالحهم، توقعاتهم، نظام علاقاتهم، والضغوط التي يجابهونها. وبالتالي فإن معرفة هذه التفاصيل تعزز فعالية التواصل.

كيف: البحث عن الوسيلة التي تناسب كل من المرسل والمتلقي والرسالة، والتي تكون خالية من المشوشات، أي اختيار الأفضل والأنسب من بين قنوات الاتصال لإجراء العملية الاتصالية، هذه الأخيرة ليس بالضرورة أن تقتصر على قناة اتصالية واحدة، بل يمكن أن تحتاج لاستخدام عدة قنوات في الوقت عينه.

وفيما يخص الاتصال الرقمي، علينا اختيار وسائل -هذا النمط من- الاتصال المناسبة لعناصر العملية الاتصالية السالفة الذكر والتي تتوافق والتطورات التكنولوجية، قد تكون مثلاً: وسائل التواصل الاجتماعي، المواقع الإلكترونية، التطبيقات الرقمية،...

متى: ضرورة اختيار الوقت المناسب للاتصال والذي يتناسب مع المتلقي، أي لا بد من الأخذ بعين

الاعتبار مسألة التوقيت، لأنه بعدما نقوم بتحديد الهدف والجمهور سنصل إلى العنصر الحاسم لنجاح

¹ مصطفى حجازي، *الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية*، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1990، ص ص 171-176.

الاتصال ألا وهو كيف ومتى نقوم بالعملية.

فالموظف الماهر في بناء العلاقات يدرك كيف يحدد الوقت المناسب لطلباته من رئيسه، يعتمد ذلك على فهم الحالة العاطفية والمزاجية للطرف الآخر، مع مراعاة مصالحه وحاجاته، والانتظار للحظة المناسبة التي تعكس ارتفاع درجة الانفتاح والقبول، مما يضمن نجاح الاتصال، وقد يكون من أكبر معوقات الناس العاجزين عن الاتصال الفعال هو عدم تقديرهم لمسألة التوقيت المناسب.

أين: أهمية اختيار المكان المناسب للاتصال وخاصة بالنسبة للمتلقى من حيث الموقع الجغرافي والتجهيزات المناسبة لعملية الاتصال. تجدر الإشارة في هذا السياق إلى ضرورة تحسين التجهيزات الرقمية لتجنب المشاكل التقنية المحتملة الحدوث لدى أحد أطراف العملية الاتصالية، وبالتالي تعزيز فعالية الاتصال الرقمي.

إرجاع الأثر: يقصد به الاستجابة للرسالة المتلقاة، من خلال اتخاذ موقف معين سواء كان ذلك بشكل إيجابي أو سلبي، مما يسهم في توجيه الخطوات اللاحقة من حيث تعديل محتويات تلك الرسالة.

الفصل الثاني:

الخلفية النظرية للتطبيقات

الرقمية

تمهيد:

بعد تفشي جائحة كوفيد 19، ظهرت عدة تأثيرات سلبية على الشركات هي تلك التي تمثلت في عدم القدرة على زيارة العملاء، انخفاض كبير في أداء المبيعات وعدم القدرة على استئناف الإنتاج¹، وهذا بعد أن اتخذت العديد من الدول لإجراءات احترازية شملت حظر التجوال وتشجيع التباعد الاجتماعي. في مقابل صعود تأثيرات إيجابية أخرى والمتمثلة في تبني التحول الرقمي وتطوير الأعمال والخدمات على الأنترنت بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا الرقمية وتطبيقاتها الذكية.

إذ لوحظ في تلك الفترة تضاعف عدد ساعات وقت الذروة لاستخدام خدمات وتطبيقات الأنترنت لتصل إلى 15 ساعة يوميا، حيث بلغت نسبة استخدام تطبيق تيك توك 94 بالمائة، وزاد استخدام الألعاب الالكترونية بنسبة 96 بالمائة، ويوتيوب بنسبة 41 بالمائة².

فقد ساهمت التكنولوجيا الرقمية إيجابا في التخفيف من حدة الفيروس من خلال الاعتماد على التطبيقات الرقمية في مجال الرعاية الصحية، التعليم عن بعد، التجارة الالكترونية والدفع الالكتروني،... وبعد أن أظهرت التطبيقات الرقمية فعاليتها في تجاوز الأزمة الصحية وضمان استمرارية التعليم، وتحفيز الاقتصاد وتعزيز التواصل الفعال مع الأفراد، انصب اهتمام العديد من المؤسسات على الاستثمار في هذا النوع من التطبيقات التي أصبحت تشكل أحد أهم المراكز لنجاحها سواء بالنسبة للمؤسسات الناشئة التي ظهرت مؤخرا أو المؤسسات الأخرى التي سارعت أيضا إلى تحديث استراتيجيتها الاتصالية في إطار السعي إلى المنافسة والتميز والاستمرارية. وعليه سنتناول في هذا الفصل ماهية التطبيقات الرقمية وإدارتها.

¹ عادل عبد الصادق، *الرقمنة والأوبئة: التحديات والفرص في ضوء جائحة كوفيد 19*، الطبعة الثانية، المركز العربي لأبحاث الفضاء

الالكتروني، القاهرة، 2021، ص 27.

² المرجع نفسه، ص 39.

المبحث الأول: ماهية التطبيقات الرقمية

تمهيد: في سياق تطور التكنولوجيا الحديثة، يشكل مصطلح "التطبيقات الرقمية" مفهوما جديدا في عالم التقنية، بعدما كانت تسمى بـ "البرامج"، والتي تم تطويرها لتعمل على مجموعة من الأجهزة الرقمية المتمثلة في الهواتف الذكية، الأجهزة اللوحية والحواسيب، وقوة تلك التطبيقات تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، الواقع المعزز والواقع الافتراضي، وهي تشتمل على عدة أنواع وذلك بهدف تقديم خدمات للمستخدمين بأعلى فعالية وبأقل جهد ووقت. لذا سنتناول في هذا المبحث مفهوم التطبيقات الرقمية، أشكالها، أنواعها ومصادرها.

أولا/ مفهوم التطبيقات الرقمية:

مع تطور المكون المادي Hardware وانتشار أجيال الانترنت بين المستخدمين، أصبح الوصول إلى الانترنت أكثر سهولة وسرعة عبر مختلف الأجهزة الرقمية، بما فيها تلك التي يمكن ارتدائها مثل نظارة جوجل و ساعة سامسونج، واليوم يتم الاعتماد على التطبيقات أكثر من صفحة الويب، لذا أصبح كل موقع يقدم تطبيقا رقميا خاصا به يتسم بالتخصص في نقل المعلومات قصد تسهيل وصول المستخدمين إليه.¹

فالتطبيق Application هو برنامج مصمم لأداء مهام معينة، يشتغل على أجهزة الهواتف المحمولة التي تعمل بنظام التشغيل iOS أو Android، حيث بدأت شركة ابل التطبيقات مع إطلاقها لجهاز Iphone عام 2007.²

يعرفها إيزموند " برنامج كمبيوتر مصمم ليعمل على الهواتف الذكية، وأجهزة الكمبيوتر اللوحي وغيرها

¹ عبد العزيز بركات، حروب مواقع التواصل الاجتماعي، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2016، ص 49.

² سرفيناز أحمد حافظ، استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في المكتبات العربية: دراسة تحليلية للنجاح الفكري العربي، مجلة بحوث في علم

المكتبات والمعلومات، م. 23، ع. 23 (سبتمبر 2019)، ص 127.

من الأجهزة النقلة، وهي مصطلح جديد على عالم التقنية، وهو يصف بشكل خاص تلك البرمجيات التي يقدمها مطورو الويب¹

وثمة من يعرفها على أنها نوع من البرمجيات التي تشتغل على الأجهزة النقلة، من خلال ربطها بخدمة الانترنت، ويمكن أن تكون محملة مسبقا على تلك الأجهزة، أو يمكن تحميلها من مخازن التطبيق أو الإنترنت²

كما عرف الفاضل التطبيقات الرقمية بأنها: برامج حاسوبية يمكن الوصول إليها واستخدامها من خلال متصفح الويب، أو عبر شبكة مثل الإنترنت أو الإنترنت، وتبرمج تطبيقات الويب بواسطة لغات برمجة وصفية مدعومة من قبل متصفحات الويب الحديثة³.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التطبيقات الرقمية بأنها: نوع من البرمجيات التي تم تصميمها لتعمل على أجهزة الحوسبة اللاسلكية ذات الحجم الصغير، بما فيها الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، من خلال ربطها بخدمة الإنترنت، والتي تمكن مستخدميها من الاستفادة من خدماتها وأداء العديد من المهام المطلوبة بسهولة وأريحية، ويمكن الحصول عليها من خلال تحميلها من متجر التطبيقات الالكتروني المتوفر على الجهاز.

¹ هند منصور عبد الرحمان القحطاني، دور التطبيقات الرقمية عبر الأجهزة اللوحية في تنمية مهارات مادة العلوم لدى طالبات المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المعلمات، مجلة كلية التربية، م.38، ع.1 (يناير 2022)، ص 137.

² الاء الجسيري وآخرون، أثر تطبيقات الهاتف النقال في مواقع التواصل الاجتماعي على تعلم وتعليم القرآن الكريم لطالبات جامعة طيبة، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، م.11، ع.1 (مارس 2015)، ص 15.

³ الفاضل محمد محمود، تكنولوجيا التعليم والتعلم في المؤسسات الإدارية والتربوية، مكتبة العبيكان، الرياض، 2016، ص 42.

ثانيا/ أشكال التطبيقات الرقمية:

1. تطبيقات الويب:

هناك من يعرفها على أنها التطبيقات التي يتم الوصول إليها عبر متصفح الويب وتم تطويرها من خلال استخدام لغات برمجية تدعم المتصفح وتخلق التفاعل مع كل ما يقوم به المستخدم على الويب مثل: HTML و JavaScript، وتشمل العديد من التطبيقات مثل البريد الإلكتروني¹ الذي يمثل خدمة البريد عبر الويب المقدمة من طرف جوجل.

فلغة البرمجة JavaScript تتألف من جزء جد مهم والذي يعتبر الأكثر استخداما من قبل مطوري الويب ألا وهو: جهة الزبون (المستخدم) التي تحوي مجموعة من الأغراض التي تدعم التفاعل مع المستخدم². وبالتالي تعتمد تطبيقات الويب بشكل جوهري على خوادم الويب، وهي تفتح للمستخدمين باب التفاعل مع محتوى يعرض خدمات متعددة، غير ان استخدامها يتطلب ان تكون في وضع الاتصال بالإنترنت، ويمكن الوصول إليها من أي مكان عبر متصفح الويب.

2. تطبيقات الهاتف الذكي:

هي برامج الحوسبة الرقمية متعددة الاستخدامات، تقدم العديد من خدمات الوسائط المتعددة (النص، الصورة والفيديو) في شتى المجالات، يتم تحميلها من متاجر التطبيقات الالكترونية سواء بشكل مجاني أو مقابل دفع رسوم³. وهذا النوع من البرامج يكون مصمما للعمل على الهاتف، الذي يتجلى جوهر خدمته

¹ Sabah Al Fedaghi : **Developing Web Applications**, Kuwait University, International Journal of Software Engineering and Its Applications, vol. 5 No. 2, 2011, p57

² باسل الخطيب، تصميم وتطوير تطبيقات الويب، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018، ص80.

³ سارة محيدب، مرجع سبق ذكره، ص39.

في الكفاءة التي تعني السرعة مع الدقة والموثوقية.¹

وبالتالي فإن تطبيقات الهواتف الذكية هي تلك التطبيقات التي تتوفر في الهواتف الذكية حسب نظام التشغيل الذي يعمل به ذلك الهاتف والذي يختلف من جهاز إلى آخر، وهي تقدم خدمات تفيد المستخدم في مختلف المجالات: تعليمية، رياضية وغيرها، ويتم الحصول عليها من إحدى متاجر التطبيقات الالكترونية والتي سنعرضها لاحقاً.

ثالثاً/ أنواع التطبيقات الرقمية ومصادرها:

1. أنواع التطبيقات الرقمية:

✓ تطبيقات التواصل الاجتماعي:

يمكن تعريفها عموماً بأنها تلك المنصات والخدمات والتطبيقات الرقمية التي تم بناؤها لتبادل المحتوى والاتصال الشخصي.²

ومن خلال هذا التعريف نجد أن وسائل التواصل الاجتماعي تتعدد تسميتها في الأدبيات الأكاديمية، فهناك من يسميها بـ "مواقع" أو "منصات" أو "برامج" أو حتى "تطبيقات"، وعلى الرغم من أن كل مفهوم من المفاهيم السالفة يختلف عن الآخر، إلا أن جميعها يشترك في تقديم الخدمات التفاعلية. بحيث تعتبر تطبيقات التواصل الاجتماعي من أشهر التطبيقات التي جعلت من الهواتف موضة العصر الذي نعيشه³، والتي يتم استخدامها لعدة أسباب منها: التواصل مع الآخرين، الاطلاع على آخر الأخبار والأحداث التي

¹ Herbert Laws Webb : **The Development Of The Telephone In Europe**, Electrical Press limited, London, 2008, p49.

² Tanner Mirrlees : **Social Media**, May 2020, Ontario Tech University, p178.

³ مسفرة بنت دخيل الله الخنمعي، **تطبيقات الهواتف الذكية من قبل طالبات كلية علوم الحاسب والمعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية: دراسة وصفية**، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، م.9، ع.1 (أفريل 2016)، ص79.

تجري في العالم، إجراء بحوث علمية، التعرف على الآراء بخصوص موضوع محدد،...¹

حسب بويد والسون 2007 Ellison, Boyd: هي منصات التواصل الشبكي التي تسمح بإنشاء ملفات "بروفيل"، تقيم من خلال ترابط المحتويات التي يقدمها كل من مستخدم الموقع وأصدقائه، وبيانات النظام التقني، كما أنها تجمع النصوص والصور ومقاطع الفيديو حول الأماكن والأشخاص أو العلاقات التي يقيمها المشتركون على مواقع الشبكات الاجتماعية²

وفي هذا السياق، نجد من بين تطبيقات التواصل الاجتماعي الشائعة الاستخدام في الوقت الحالي، نأخذ على سبيل المثال لا الحصر: فيسبوك Facebook، تويتر Twitter، انستغرام Instagram، يوتيوب Youtube، بلوغز Blogs، فليكر Flickr، لينكد ان LinkedIn، فيمو Vimeo...³ فمثلا فيسبوك: هو تطبيق يقدم خدمة الشبكات الاجتماعية من خلال مشاركة الصور ومقاطع الفيديو والملفات وغيرها الكثير⁴.

✓ التطبيقات الخدمية المخصصة:

هي أنواع التطبيقات الخاصة والمصممة لصالح شركة معينة لتوفر خدمات معينة مثل: تطبيقات البنوك التي يمكن للمستخدم من خلالها إتمام كافة الإجراءات المالية ومعرفة رصيده المالي، تطبيقات النقل، أيضا تطبيقات الشركات السياحية التي تمكن من عمل حجوزات مباشرة، إلى جانب خدمة الدفع

¹ المرجع نفسه، ص 85.

² بشرى جميل الراوي، *تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي: أدوات بحثية*، مجلة الجامعة العراقية، م.ج 2، ع. 47 (جوان 2020)، ص 333.

³ شينا كايسر، ترجمة شركة بانغلوس، *وسائل التواصل الاجتماعي: دليل عملي للهيئات المعنية بالإدارة الانتخابية*، المؤسسة الدولية للديمقراطية والانتخابات، 2014، ص 11.

⁴ منال البلقاسي، *الحوسبة السحابية: التعليم الإلكتروني ومفاهيم الحوسبة-مستقبل زكاء الأعمال-التطبيقات التعليمية-أمن المعلومات*، د.ط، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2018، ص 45.

الالكتروني¹، إضافة إلى تطبيقات المؤسسات الجامعية التي تمكن الطلبة من الاتصال بها والاستفادة من خدماتها.

✓ تطبيقات التجارة الالكترونية:

وهي مجموعة التطبيقات المصممة لتسهيل عمليات البيع والشراء عبر الفضاء الرقمي أي الانترنت، من خلال عرض متنوع للمنتجات والخدمات بما يتوافق وحاجات الجمهور المستهدف، مع توفير وسائل دفع امنة، إلى جانب إتاحة فرصة البحث والتصفح في تلك المنتجات والخدمات المعروضة، وكل هذا يصب في توفير التفاعل بين البائع والمشتري (المستخدم) وتيسير العملية الشرائية. وبالنسبة للمؤسسات فسيخلق ذلك تسويق أكثر فعالية وفرصة اكبر لجني الأرباح من خلال تدفق المعلومات².

ومن بين تطبيقات التجارة الالكترونية السائدة في الجزائر: تطبيق جوميا للتسوق عبر الأنترنت JUMIA، تطبيق علي اكسبرس AliExpress، تطبيق SHEIN، تطبيق نمشي NAMSHI،...

✓ التطبيقات الفنية:

مثل تطبيق الوصف Audiobox.fm: وهو تطبيق يقدم خدمة الموسيقى مع قدرة التخزين من الإنترنت، وغيرها من التطبيقات التي تقدم خدمات فنية مثل التصميم،...³

✓ تطبيقات الألعاب:

يعنى بها تلك التطبيقات التي يتم تنزيلها على الهواتف الذكية والتي تهدف إلى توفير تجارب ترفيهية

¹ لخضر عقوني، فاطنة بلخير، التطبيقات الالكترونية ودورها في تحقيق جودة الخدمة- دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة، مجلة دفاتر اقتصادية، م.13، ع.1 (ماي 2022)، ص.624.

² ياس خضير البياتي، الاتصال الرقمي: أمم صاعدة وناشئة، ط1، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص.127.

³ منال البلقاسي، مرجع سبق ذكره، ص.45.

للمستخدمين، وقد انتشرت مؤخرا بشكل واسع، بل واستهدفت مختلف فئات المجتمع، من أطفال ومراهقين، حتى أنها أصبحت تضم الملايين من المستخدمين.

كما أنه ينظر إليها على أنها سوق مربحة تبلغ 152 مليار دولار سنويا تم تصنيفها من حيث الربحية في المرتبة الحادية عشر عالميا والأولى في أمريكا اللاتينية¹، لذا يتوجه أغلب منتجي الألعاب الرقمية إلى الاستثمار في هذا النوع من التطبيقات.

من بين أهم الشركات المنتجة للألعاب الالكترونية نجد ما يلي²:

○ شركة CAPCOM اليابانية: من بين أهم الألعاب التي أنتجتها: لعبة Street Fighter والتي تعد

لعبة القتال الثانية عالميا بعد Mortal Kombat- Midway

○ شركة Ubisoft الفرنسية: من بين أهم الألعاب التي أنتجتها نجد:

Might and Magic : Clash of Heroes / I Am Alive

○ شركة Electronic Arts الأمريكية: من بين أهم ما أنتجت نجد:

To life/ Battlestations : Midway

ومن بين تطبيقات ألعاب الفيديو المتاحة على شبكة الإنترنت حديثا، والمنتشرة بشكل رهيب في مختلف

أنحاء العالم ولا سيما في الجزائر نجد: تطبيق الباجي Pubg.

✓ التطبيقات التعليمية:

¹ شريهان محمود أبو الحسن، سمية عبد الراضي أحمد، المخاطر السيبرانية للألعاب الالكترونية القتالية وانعكاسها على التجنيد الالكتروني للشباب: لعبة بابجي نموذجا، مجلة البحوث الإعلامية، م.57، ع.3 (أفريل 2021)، ص1241.

² صلاح الدين رأفت، الألعاب الالكترونية واثارها على الأطفال، قسم الدراسات الإعلامية، مركز أبواب الإعلام للنشر، د. ب، 2015، ص ص 40-45.

وهي تلك التطبيقات التي تساعد على العملية التعليمية، وتتيح للمستخدمين معرفة واكتساب مهارات ومعلومات جديدة، وتشمل محتوى تعليمي متنوع قد يكون مثلاً في شكل: دروس أو محاضرات، واجبات،... لتسهيل وتحسين عملية التعلم.

أو هي عبارة عن تطبيقات للتعلم عن بعد باستخدام مجموعة متنوعة من الوسائل والتقنيات لتوصيل المعلومات اللازمة للطلبة بأقل جهد ووقت وبأكبر قدر ممكن من الفائدة.

وتجدر الإشارة إلى أن التعليم عن بعد ليس نفسه التعليم الإلكتروني، حيث يتمثل الأول في التعليم الافتراضي وهو التعليم المفيد من مواقع بعيدة لا يحدها مكان ولا زمان بواسطة الإنترنت والتقنيات، أما الثاني فيعتبر أحد أساليب التعليم لإيصال المعلومة بواسطة التقنيات الحديثة¹.

ومن بين منصات التدريس الافتراضية الأكثر شهرة: مودل Moodle وهي عبارة عن برنامج تطبيقي مجاني على الإنترنت، يوفر بيئة شاملة للتعلم، من خلال متابعة الطلبة وتوجيههم، وإضافة مصادر التعلم مثل: بناء الاختبارات على الانترنت وتصحيحها،... مما يعزز التواصل والتفاعل بين الطلبة والأساتذة². وهناك أيضاً تطبيقات تعليمية أخرى مدعومة بالذكاء الاصطناعي مثل تطبيق: Duolingo وهو تطبيق رقمي لتعليم اللغات أو تحسينها، بحيث يعطي للفرد جملة ويعلمه نطقها في لغات متنوعة من خلال عدة جلسات وحسب المدة الزمنية التي تناسب ذلك المستخدم.

2. مصادر التطبيقات الرقمية:

مع تطور الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، نشأت العديد من الأسواق الرقمية، مهمتها الأساسية هي إتاحة

¹ منال البلقاسي، مرجع سبق ذكره ، ص ص 76،77.

² عمار بن عيشي، بشير بن عيشي، يزيد تفرات، واقع استخدام منصة التعليم الإلكتروني المودل (Moodle) في ظل جائحة (Covid19) وأثره على اتجاهات طلبة الجامعات الجزائرية من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة بسكرة، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، م.4، ع.1 (يناير 2021)، ص333.

تطبيقات مختلفة موجهة للتنزيل المجاني أو المدفوع، ومن بين هذه الأسواق وأشهرها نجد:

- **متجر جوجل بلاي Google Play:** هو أكبر متجر لتطبيقات الأندرويد على الويب، تم إطلاقه في

أكتوبر 2008 تحت اسم أندرويد ماركيت، يوفر لعملائه عدة تطبيقات، وعند قيامك بنشر تطبيق

على هذا المتجر، فإنك تقدمه لأكثر من مليار مستخدم أندرويد نشط، في أكثر من 190 دولة حول

العالم¹. وهذه التطبيقات يتم تنزيلها على أجهزة الهواتف والأجهزة اللوحية التي تعمل بنظام Android

ومن الأسباب المهمة لتوزيع التطبيق باستخدام نظام Android ومتجر Google Play²:

- ✓ الشعبية: بحيث أكثر من مليار شخص يستخدم Android عالميا، مع تفعيل 1.5 مليون جهاز يوميا.

- ✓ القوة: 95 بالمائة من أجهزة Android مجهزة بنظام Android 4.0

- ✓ صيغ جديدة: Android Wear و Android TV يقدمان فرصا إضافية لجذب المستخدمين وتسليتهم.

- ✓ خلال الستة أشهر الأولى من عام 2015، مع 180 مليون مستخدم جديد، Google Play Jeux يظل أسرع شبكة نموا لألعاب الهواتف المحمولة.

- ✓ حجم التنزيلات: إذ تم تحميل أكثر من 50 مليار تطبيقا على جوجل بلاي Google Play كما يقدم هذا المتجر جملة من الوظائف، والتي من شأنها أن تساعد المستخدمين في إيجاد التطبيقات والحصول عليها، ويتمثل بعضها فيما يلي³:

- يقدم متجر Google Play اقتراحات للتطبيقات ذات الصلة بالمستخدم، من خلال استخدام اهتمامات ذلك المستخدم وأنماط الاستخدام.

¹ La clé du succès sur Google Play, 2^e édition, books.google.com. P10.

² IBID, p10-11.

³ Kevin Pitch, Google Workspace Guide : Unlock Every Google App-Elevate Efficiency with Exclusive Tips, Time-Savers & Step-by-Step Screenshots for Quick Mastery, Kindle Edition, 2023.

- يمكن للمستخدم البحث عن التطبيقات بناء على الكلمات الرئيسية.
 - يتيح خاصية الاطلاع على تقييمات المستخدمين الآخرين وآرائهم قبل تنزيل التطبيق المرغوب فيه.
 - يتيح خاصية رؤية لقطات شاشة للتطبيقات قبل تنزيلها.
 - وصف التطبيقات يتيح للمستخدمين فرصة الحصول على معلومات شاملة حول التطبيق قبل تنزيله.
 - عمليات الشراء داخل التطبيق تشير إلى إمكانية الحصول على ميزات إضافية أو محتوى داخل بعض التطبيقات التي يمكن أن يحصل عليها المستخدم من خلال عمليات مالية.
- متجر تطبيقات آبل:

متجر آبل للتطبيقات Apple's App Store والذي يخدم مستخدمي الأجهزة التي تعمل بنظام تشغيل iOS مثل آيفون وآيباد، وهو المتجر الثاني الأكبر من حيث عدد التطبيقات المتوفرة¹ هذا المتجر عبارة عن تطبيق مدمج في النظام، يكون متوفرًا عند شراء المستخدم لجهاز آيباد برو، والمطلوب هو إيجاد أيقونة التطبيق والنقر عليها وسوف تنقله إلى متجر تطبيقات آبل للتحميل².

وفي منتصف عام 2011، ظهر ما يفوق 400000 تطبيق نشط في متجر التطبيقات لأجهزة iPhone، وبلغت الكتب والألعاب والترفيه حوالي 40 في المائة من إجمالي المتجر³.

رابعاً/ مزايا التطبيقات الرقمية⁴:

1/ زيادة الزيارات للمؤسسة: تستقطب متاجر التطبيقات الالكترونية سواء متجر آبل للتطبيقات أو جوجل

¹ ريان ل. شاف، استخدام الألعاب الرقمية كأدوات للتقييم والتعليم، ترجمة الطبعة الأولى، دار الكتاب التربوي للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2019، ص20.

² جيم وود، ترجمة صلاح الدين علي، دليل استخدام جهاز آيباد برو للمبتدئين: كتيب ارشادي شامل لمستخدمي آيباد برو، تاكتيم للنشر Tektime، الطبعة العربية، 2021، ص11.

³ Tyson McCann : The Art of the App Store : The Business of Apple Development, 1st Edition, 2012, p31.

⁴ ريم عمر شريتح، الإعلان الالكتروني: مفاهيم واستراتيجيات معاصرة، دار التربية الحديثة، عمان، 2017، ص ص483-485.

بلاي ملايين الزيارات يوميا، وتوفر التطبيقات الخاصة بالمؤسسات على الهواتف يسهم في زيادة الزيارات للموقع الخاص بكل مؤسسة على الإنترنت، وتحسين ترتيبها في نتائج محركات البحث.

2/ تعزيز الصورة الذهنية الخاصة بالمؤسسة: من أهم ما تمتاز به التطبيقات المحمولة على الهواتف هو تعزيز الصورة الذهنية أو العلامة التجارية للمؤسسة لدى الفرد المستفيد من منتجاتها، خاصة بعدما أصبح الفرد يقضي ساعات طويلة أمام شاشة الهاتف يتنقل بين المنصات والمواقع والشبكات والتطبيقات، لذا فالمؤسسة أصبحت مجبرة لا مخرية للولوج إلى العالم الرقمي وإدارة صورتها الذهنية على وسيلة من الوسائل الرقمية السالفة¹، غير أن عدم وجود تطبيق لها يمكن أن يخلق في ذهن المستخدم فكرة توهي له بأن المؤسسة لا تبالي بتطوير منتجاتها بما يتوافق والحدثاء، وهو ما يمكن أن يؤثر بالسلب على نشاطها.

3/ إضافة مصدر جديد للربح: يمكن لصاحب المؤسسة الاستفادة من تطوير تطبيقه في الربح منه مباشرة، من خلال مثلا توفر التطبيق مقابل رسوم على متاجر التطبيقات، أو من خلال توفير بعض الميزات داخل التطبيق بمقابل مبلغ مالي.

4/ الحصول على إحصائيات تفصيلية عن مستخدمي التطبيق: إذ يتيح التطبيق للمؤسسة جمع بيانات أكثر تفصيلا عن الأفراد المستفيدين من خدماتها ومنتجاتها عبره، من حيث أنه يساعدها في تحديد المناطق الجغرافية الأكثر ربحية، وتحديد معلومات ديمغرافية عن مستخدمي التطبيق، والتعرف على احتياجاتهم. كل هذا سيساعد المؤسسة في تحسين ما تقدمه لتلبية كما يرغب به المستخدم بشكل أكثر فعالية.

5/ تحسين التواصل مع المستخدمين: كل مؤسسة تحتاج إلى وسيلة تسمح للمتعاملين معها بالتواصل

¹ سعد الدين سماري، عذراء عيواج، إدارة الصورة الذهنية للمؤسسة على موقع الواب، مجلة الإعلام والمجتمع، م. 6، ع. 2 (ديسمبر 2022)، ص609.

معها بسهولة، حيث يمكن أن تكون ميزة الدعم أو المراسلة وغيرها من الميزات المطورة داخل التطبيق أمراً حاسماً في تحسين العملية الاتصالية.

6/ الوجود المستمر مع المستخدمين: أهم شيء بالنسبة لأي مؤسسة هم العملاء أو الزبائن أو المستهلكين أو المتعاملين، ومعظمهم من مستخدمي الهواتف الذكية وتطبيقاتها، لذا ستحاول تلك المؤسسة الاستفادة من ذلك.

7/ زيادة التفاعل مع المستخدمين: فالتطبيق يفتح للمؤسسة العديد من خطوط الاتصال بينها وبين المتعاملين معها، وهو ما يساهم في تسهيل الترويج لما تقدمه، من خلال إصدار إشعارات أو تنبيهات للمستخدم عبر التطبيق في الإعلان لعروضها.

خامساً/ مؤشرات قياس مدى نجاح التطبيقات الرقمية:

1/ تكلفة الحصول على مستخدمين: والذي يعني مقدار ما ستدفعه المؤسسة من تطوير وترويج للتطبيق في سبيل الحصول على مستخدم جديد¹.

2/ نسبة المستخدمين المفعّلين لحسابات خاصة بهم على التطبيق: تشير هذه النسبة إلى عدد الأفراد الذين قاموا بتحميل التطبيق والتسجيل عليه وتفعيل الاشتراك ليصلهم كل جديد بخصوص ما تقدمه، خاصة أن التحميل يعتبر أحد المؤشرات الرئيسية التي تشير إلى إقبال المستخدمين في استخدام التطبيق².

3/ نسبة المستخدمين النشطين على التطبيق: هذه النسبة تشير إلى عدد الأفراد الذين يستخدمون

¹ ريم عمر شريته، مرجع سبق ذكره، ص 490.

² محمد خالد يوسف شنبور، عصام علي خان، مازن إبراهيم الشمrani، **تقييم تطبيقات ضيوف الرحمن على الأجهزة الذكية**، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، السعودية، 2021، ص 05.

التطبيق يوميا أو بشكل مكثف وفعال، وهذا يعتمد على طبيعة التطبيق وما يليه للمستخدمين من احتياجات.

4/ مشاركة التطبيق مع الآخرين: من خلال إرساله إلى أصدقائهم وأفراد عائلاتهم وإلى كل شخص يعرفونه، وتحفيزهم على استخدامه، وكل ذلك في إطار ما يعرف بالمشاركة عبر المجتمع الافتراضي الذي يسمح بالتبادل المجاني لما يريد تداوله المشاركون فيما بينهم¹، وعليه سيساعد هذا المؤشر على قياس مدى مساهمة مستخدمي التطبيق في مشاركته.

5/ إلغاء التطبيق: يسمح هذا المؤشر للمؤسسة بمعرفة نسبة المستخدمين الذين حذفوا التطبيق من أجهزتهم والبحث عن الدافع الحقيقي لاتخاذهم هذا الإجراء الذي أفقد تلك المؤسسة جزء من جمهورها، قد يكون ذلك بسبب وجود مشاكل تقنية في التطبيق، أو أنه يستهلك مساحة واسعة من الجهاز دون تلبية ما يريده المستخدم.

6/ تقييم التطبيق: يعتبر أحد المؤشرات التي تساعد مطور التطبيق خصوصا والمؤسسة عموما في التعرف على مدى رضا المستخدمين عن ذلك التطبيق من خلال التعليقات المتروكة، وتساعد كذلك في معرفة ما يجب تحسينه بناء على الملاحظات التي يقدمونها.

¹ زينب معوض الباهي، *المواطنة والمشاركة عبر المجتمعات الافتراضية*، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع.1، (أفريل 2015)، ص127.

المبحث الثاني: إدارة التطبيقات الرقمية

في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت التطبيقات الرقمية تلعب دورا هاما في تسهيل عمليات الاتصال وتحسين تجربة المستخدم. والمستخدم بدوره يتعين عليه القيام بمجموعة من الخطوات أو المهام التقنية لاستخدام هذه التطبيقات بفعالية، إلا أنها من ناحية أخرى تواجه تحديات متعددة تعيق تحقيق أقصى نفع منها. وهذا المبحث سيستكمل باستعراض متطلبات التعامل مع التطبيقات الرقمية، طرق حفظها وتحديات استخدامها.

أولا/ متطلبات وتجهيزات التعامل مع التطبيقات الرقمية:

1/ يتعين على المستخدم تحميل التطبيق الرقمي من متجر Apple Store او متجر Google Play، أين سيجد مجموعة واسعة من التطبيقات الرقمية للاختيار بينها للشراء والتحميل أو تنزيلها مجانا.

2/ ثمة فئات للتطبيقات مصطفة بجوار بعضها البعض في الصف العلوي من متجر التطبيقات، فإذا كان المستخدم يعرف وغير متأكد من التطبيق المحدد، يمكنه النقر فوق فئة معينة لاستكشاف قوائم الخيارات المتاحة¹.

3/ بالنسبة للتطبيقات التي تتطلب شراء ميزة في التطبيق، على المستخدم الضغط على زر السعر، ومن ثم يكتب كلمة مرور متجر التطبيقات عندما يجد التطبيق المرغوب في شرائه.

4/ عند تنزيله للتطبيق فإنه يتعين عليه إدخال بعض البيانات على الجهاز الذي تتصل به كالاسم، رقم الهاتف، عنوان البريد الإلكتروني،... ويجب التأكيد على هويته من خلال كتابة كلمة خاصة، تشمل على عدد من الرموز أو الحروف المخصصة له أساسا، والتي يطلق عليها كلمة المرور (Password).¹

¹ جيم وود، ترجمة صلاح الدين علي، مرجع سبق ذكره.

5/ تحديث التطبيقات الرقمية: بحيث سيتم إعلام المستخدم في حالة تحديث التطبيق، حتى يكون على دراية بالخدمات المضافة، وأغلب التحديثات تكون مجانية، لكن في حال ما إن تعين عليه دفع مقابل لها، سيتم إعلامه بذلك أيضا.

6/ إزالة التطبيقات: في حال ما إن قام المستخدم بإزالة أحد التطبيقات التي اشتراها وأراد استعادته، عليه تنزيل التطبيق مجددا، بالانتقال إلى متجر التطبيقات على جهازه، ثم إلى التحديثات، وبعدها النقر على التطبيقات المشتراة ليظهر له خيارين، أحدهما يتيح له رؤية التطبيقات التي اشتراها والآخر يسمح له برؤية التطبيقات غير المثبتة على جهازه، وبالتالي يختار خيار التطبيقات غير الموجودة على جهازه².

7/ يمكن للمستخدم تفعيل الخصوصية، وذلك باعتبار أن التطبيقات الرقمية تمتاز بتخصيص محتواها وفقا لرغبات المستخدم، من خلال مثلا تشغيل تطبيق الخرائط GPS أو إيقافه من قبل المستخدم في إطار حماية بياناته الشخصية.

هذا ما يطلق عليه بـ"الخصوصية المعلوماتية"، وهو مفهوم برز ببروز الإنترنت وتقنيات الاتصال الرقمية، والذي يتضمن مجموع القواعد التي تحكم عملية إدارة البيانات الخاصة بالشخص المستخدم، وهنا تجدر الإشارة إلى أن الوسائل التقنية قد تتصدر قائمة الأسباب الرئيسية لاختراق خصوصية تلك البيانات³.

¹ عامر إبراهيم قنديلجي وآخرون، *تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها*، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص494.

² جيم وود، ترجمة صلاح الدين علي، مرجع سبق ذكره.

³ ليلي بن برغوث، *الخصوصية المعلوماتية على مواقع التواصل الاجتماعي في ظل التوجه الحتمي نحو المتاهة الافتراضية التحديات، الانتهاكات، الانعكاسات*، مجلة الإعلام والمجتمع، م.5، ع.2 (ديسمبر 2021)، ص262.

ثانيا/ طرق حفظ التطبيقات الرقمية:

1/ مستكشف الملفات¹: حفظ التطبيق على الذاكرة الداخلية للهاتف أو بطاقة الذاكرة الخارجية، ويمكن للمستخدم تثبيته فيما بعد دون الحاجة إلى تنزيله من متجر جوجل بلاي وتحويله إلى ملف APK. يمكن كذلك وضعه على Google Drive أو إرساله إلى هاتف آخر.

كما يحتاج المستخدم تطبيق إدارة الملفات أو مستكشف الملفات ES File Explorer، والذي هو عبارة عن أداة تدير الكل في واحد، من صور، ملفات، تطبيقات،... بعمليات نسخ تلك الملفات المراد أو نقلها أو إعادة تسميتها أو مشاركتها من وإلى أي من مخازنك، ففي الواجهة الرئيسية لتطبيق ES File Explorer نختار "تطبيقات" Apps، ستظهر لك جميع التطبيقات المثبتة على هاتفك الأندرويد، سواء التطبيقات التي قمت بتحميلها، وكذا التطبيقات التي تأتي مثبتة مع النظام، ومن ثم نضغط على التطبيق الرقمي الذي نريد حفظه ضغطة مطولة، ففي الأسفل ستظهر لنا "نسخ احتياطي"، كما يمكن تحديد أكثر من تطبيق دفعة واحدة، وبالتالي فإن هذا التطبيق سيعمل نسخ احتياطي لجميع التطبيقات المختارة من قبل المستخدم على شكل ملفات APK، بعدها سنجد تلك الملفات (التطبيقات) بالضغط على "تطبيقات المستخدم" من الأعلى، ثم نختار "تطبيقات منسوخة احتياطيا"، وفيها ستظهر جميع التطبيقات التي قمنا بحفظها. ويمكن أن تجد تلك التطبيقات بطريقة أخرى بعد أن تقوم بنسخها، بحيث تعود إلى الواجهة الرئيسية للتطبيق، ثم تقوم بالتمرير إلى اليسار حتى تظهر لك تلك المجلدات، فتبحث عن مجلد اسمه Backapps، وعند فتحه ستجد ملف آخر باسم Apps، فتجد التطبيقات التي قمت بحفظها على شكل ملفات APK.

¹ فيديو بعنوان: حفظ التطبيقات المثبتة على هاتفك الأندرويد واستخراجها بصيغة APK، اطلع عليه بتاريخ 04 فيفري 2024، على الساعة

2/ الحوسبة السحابية:

" الحوسبة السحابية *Cloud Computing* أو الحوسبة في السحابة *the Computing in cloud* هي تقنية حديثة، تحقق مفاهيم الحوسبة خارج الموقع، و/أو تقنية المعلومات عن بعد، و/أو البنية التحتية القائمة على السحابة، و/أو الحوسبة بناء على الطلب، و/أو الحوسبة المستقلة، و/أو مشاركة موارد الشبكة، و/أو التخزين عن بعد،..."¹

من خلال هذا التعريف نفهم أن الحوسبة السحابية تتيح العديد من الخدمات التي تساعد على استخدام موارد الحوسبة والتخزين بشكل مرن عبر الانترنت، كل ذلك يصب في إطار تسهيل الوصول إليها بأقل جهد وبسرعة فائقة.

حيث أنها توفر خاصية الحفظ والنسخ الاحتياطي والذي يخدم كل من المستخدمين والمبرمجين، إلى جانب أنها تتيح للمستخدم الدخول إلى ملفاته وتطبيقاته من خلال السحابة، دون الحاجة لتوفر التطبيق في جهازه، وبالتالي تقل المخاطر الأمنية².

فاستنتاج البيانات يكون باستخدام خدمات السحابة مثل Google Drive للنسخ الاحتياطية واسترجاع التطبيقات وضمان توفر البيانات وعدم ضياعها.

علاوة على ذلك، فعند استخدام الحوسبة السحابية تكون كلفة الاشتراك بالبرمجيات التي يحتاجها المستخدم أوفر من كلفة شراء برمجيات كاملة ولا يتم استخدام إلا جزء منها فقط.

¹ نجلاء أحمد ياسين، الحوسبة السحابية للمكتبات حلول وتطبيقات، الطبعة الأولى، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014، ص 14.
² أسماء السيد محمد وآخرون، تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومستقبل تكنولوجيا التعليم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2020، ص152.

وفي إطار الحفاظ على البيانات وعدم ضياعها في حال ما إن حدثت أي مشكلة برمجية على خدمة تتواجد بالسيرفر سيتم نقلها مباشرة إلى غيرها من السيرفرات كبديل عنه، وهذا ما يكسب أنظمة السحابة صبغة الموثوقية.

ووفق تقرير صادر عن جوجل، ثمة إقبال متزايد على منظومة الحوسبة السحابية في القطاعات التعليمية¹ لما توفره للمؤسسة التعليمية من مزايا²:

- ✓ المرونة في تقديم البرمجيات بين أيدي الطلاب في أي زمان ومكان وسهولة الحصول على البيانات والخدمات المتاحة عليها.
- ✓ قدرتها على مساعدة الجامعات على تخزين كميات موسعة من المعلومات والبيانات وتوفير مستودع رقمي للطلبة داخل الجامعة لتخزين الملاحظات والمشاريع.

ثالثا/ تحديات استخدام التطبيقات الرقمية:

1/ تحديات الخصوصية: ثمة بعض التطبيقات التي تمثل انتهاك لخصوصية المستخدم، حيث أنه أثناء تحميله لها يتعين عليه إدخال بعض البيانات الشخصية لإنشاء الحساب الخاص به، من بين تلك البيانات مثلا عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف، وذلك لأغراض متنوعة كالتسويق، الذي يقوم فيه المستخدم بالسداد من خلال بياناته التي يمكن نشرها أبعد بكثير من نطاق سيطرة الفرد في أقل من ثانية³، وبعدها تصل لذلك المستخدم إشعارات من تلك التطبيقات عبر بريده الإلكتروني دون موافقة واضحة منه، أو

¹ منال البلقاسي، الحوسبة السحابية: التعليم الإلكتروني ومفاهيم الحوسبة-مستقبل زكاء الأعمال-التطبيقات التعليمية- أمن المعلومات، د. ط، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2018، ص214.

² المرجع نفسه، ص223.

³ توبي مندل وآخرون، ترجمة سيدا (الوكالة السويدية للتعاون الانتمائي الدولي)، دراسة استقصائية عالمية حول خصوصية الإنترنت وحرية التعبير، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)، 2013، ص22.

توظيفها مثلاً في عرض خوارزميات الريلز والإشهارات والحملات، وبالتالي فإن هذا يمثل انتهاكاً للخصوصية الرقمي. في المقابل نجد تطبيقات عند تحميلها لا تتطلب تسجيل مثل تلك البيانات الشخصية.

كما يعد تطبيق الفاييبوك من أكثر التطبيقات تجميعاً لبيانات المستخدمين، بحيث يتطلب تحميله السماح بالوصول إلى 21 بيان يتعلق بالمستخدم مثل: معلومات التطبيقات الخاصة بالمستخدم، هوية الجهاز، إعدادات الصوت، كاميرا الجهاز، الملفات المخزنة بما فيها الصور، المكالمات الهاتفية، نظام المزامنة، بيانات الهوية، الموقع الحالي،...¹

واتضح في تطبيقات الهواتف الذكية الأكثر تجميعاً للمعلومات والبيانات الشخصية الخاصة بالمستخدمين بالدرجة الأولى: تطبيقات التواصل الاجتماعي بنسبة بلغت 95.8 بالمائة، تليها تطبيقات البنوك بنسبة بلغت 37.5 بالمائة، وفيما يخص التطبيقات التعليمية فقد تبين أنها تجمع معلومات تخص المستخدم خاصة الملفات، الصور والوسائط، أما التطبيقات الصحفية الإخبارية وتطبيقات التجارة الإلكترونية فجاءت في المراتب المتأخرة²، بسبب خشية مطوري هذه التطبيقات من عزوف المستخدمين عن استخدامها في حالة معرفتهم بأنها تجمع معلومات شخصية عنهم، إلا أنه تبين أن 50 بالمائة من تطبيقات التجارة الإلكترونية تشتمل على إعلانات دعائية³.

2/ ضعف الإنترنت: والذي يعتبر من بين أكبر التحديات التي قد تواجه استخدام التطبيقات الرقمية، خاصة في المناطق التي يمكن أن يكون فيها ازدحام في شبكة الإنترنت، أو حتى المناطق التي تمتلك

¹ حسام الدين محمد رفعت أبو سريع، تطبيقات الهواتف الذكية والخصوصية المعلوماتية: دراسة تحليلية مقارنة، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، م.7، ع.3 (سبتمبر 2020)، ص206.

² المرجع نفسه، ص214.

³ نفس المرجع السابق، ص217.

بنية تحتية ضعيفة، وهذا من شأنه أن يؤثر على عملية الولوج إلى التطبيق ورؤية ما هو متاح عليه من معلومات، بيانات،... أو التعاملات الرقمية عموماً، وفي حال انقطاع الانترنت لفترة محددة يمكن أن يسبب ذلك خسائر للمؤسسة.

3/ ضعف التواصل وجه لوجه (الاتصال المباشر) : بحيث أن الاتصال عبر التطبيقات الرقمية لا يقدم نفس تجربة الاتصال التي يمكن الحصول عليها في العالم الحقيقي، لأنه بالرغم مما تتيحه تلك التطبيقات من ميزات للمستخدم للتواصل مع الطرف الآخر، غير أنها في بعض الأحيان تجعله أمام عائق صعوبة التعامل مع ما تعرضه نظراً لنقص الثقة وخشيته من التعرض للاحتيال خاصة فيما يتعلق بالتجارة الالكترونية، باعتبار أن الثقة مرتكزا أساسيا ينعكس إيجاباً على الاقتصاد الرقمي بشكل خاص، والمعاملات الرقمية بشكل عام¹.

4/ الزمن: عدم مقدرة المستخدم على التحكم في زمن الاستخدام، ما يسمى بالاستغراق والانغماس، والذي يصبح فيه الزمن في حالة عجالة من حيث إدراك المستخدم له. هذا من جهة، ومن جهة أخرى، هناك ما يسمى بضيق الوقت المخصص لإنجاز المهام المطلوبة داخل التطبيق، كما هو الحال بالنسبة للتطبيقات التعليمية فيما يخص إنجاز الامتحانات على الإنترنت في وقت محدد، وهذا التحدي يعزز من تحفيز المستخدمين على السرعة في الإنجاز.

5/ نقص الوعي بالتطبيقات الرقمية: ثمة بعض الأشخاص الغير مستعدين لتبني ثقافة التطبيقات الرقمية، ولديهم تردد بشأن استخدامها، ولا زالوا يفضلون المعاملات الورقية والاتصال المباشر، وفي هذا السياق

¹ نبيل خادم، أحلام مقدم، دور بناء الثقة في تطوير المعاملات الرقمية (فرنسا نموذجاً)، مجلة الفكر القانوني والسياسي، م.5، ع.1 (ماي 2021)، ص 142.

أشارت إحدى الإحصائيات التي أصدرتها منظمة اليونسكو إلى أن نسبة الأمية المعلوماتية في الوطن العربي تفوق 98 بالمائة، الأمر الذي دفع بالعديد من الباحثين والأكاديميين في مجال المعلومات إلى

الوقوف على الوضع الراهن في مؤسسات التعليم العالي خاصة لتعمل على تعزيز الوعي المعلوماتي¹.

6/ تحدي متعلق بالتطوير المستمر للتطبيق: وهذا يأتي كنتاج لتطور الاحتياجات لدى المستخدمين وتوقعاتهم، لأنه بمجرد ما يجد المستخدم أن تطبيقاً محدداً قد استجاب لاحتياجاته الحالية، تنشأ لديه احتياجات جديدة يرغب في تلبيتها، مما يفرض ضرورة ملحة على مطوري التطبيقات بالسعي الدائم لتلبية تلك التطلعات.

¹ أحمد نافع مداحدة، قياس مستوى الوعي المعلوماتي في الجامعات الحكومية الأردنية: دراسة تطبيقية، المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات، م.22، ع.43 (جوان 2018)، ص364.

الفصل الثالث:

الخلفية النظرية للمستخدمين

تمهيد:

مع ظهور التكنولوجيا الحديثة وبالأخص الوسائط الجديدة، ظهرت تسمية خاصة بالجمهور الذي يستخدم هذا النوع من الوسائل الاتصالية، وذلك بناء على قدرته على التواجد في كل مكان، وهو ما أدى إلى إطلاق مصطلح "المستخدمين" على كل من يستخدم الأجهزة الالكترونية والتكنولوجية. ومع ظهور المواقع الالكترونية والتطبيقات الرقمية، أصبح المستخدم يعتبر محورا أساسيا في تحديد نجاح ذلك الموقع أو التطبيق، حتى أنه ظهر ما يعرف بتجربة المستخدم على تلك التطبيقات فيما يتعلق بعالم التصميم وتطوير الواجهات الرقمية، دراسة وفهم المستخدم، وتطبيق طرق فعالة للتعامل معه، مما يسهم في زيادة مستوى الرضا والولاء لديه، إلى جانب خلق قيمة فعالة له، وهذا بعد أن لوحظ في دراسة قام بها الباحث Debarun والتي اهتمت ببحث رضا الفرد المستخدم تجاه تطبيقات المطاعم في الهند، أين تم التوصل إلى وجود علاقة ايجابية بين التسوق عبر التطبيقات الرقمية ورضا مستخدمي تلك التطبيقات¹. وعليه سنتعرف في هذا الفصل على مفهوم المستخدم، أنماطه، طرق التعامل معه، ومؤشرات فعالية العلاقة معه.

¹ محمد أحمد أمين الغرابوي، أثر التفاعل مع تطبيقات الهاتف المحمول على القيمة المدركة لعملاء تطبيقات توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية، مجلة التجارة والتمويل، م.42، ع.2 (جوان 2022)، ص 178.

المبحث الأول: أساسيات حول المستخدمين

تمهيد: في عالم تطوير البرمجيات، أصبح مفهوم "المستخدم" من المحاور الأساسية الواجب أخذها بعين الاعتبار من قبل المطورين عند تأسيس أي تطبيق رقمي، وذلك بتوجيه الاهتمام نحو توفير تجربة فعالة للمستخدم، تراعي العديد من المعايير المتعلقة بدراسة احتياجات ورغبات المستخدم وتلبيتها، ووضع تصميم أكثر جاذبية للواجهة الرقمية، وغيرها الكثير. كل هذه ستساهم في تحديد عادات وأنماط استخدام المستخدمين للتطبيق لرؤية مدى فعاليته. لذا سنتعرف في هذا المبحث على مفهوم المستخدم، أنماط الاستخدام، وطرق التعامل معه.

أولاً/ مفهوم المستخدم:

اصطلاحاً: يمثل المستخدمين النقطة المحورية لجميع أنشطة المعلومات على جميع المستويات، فمفهوم المستخدم هو مفهوم واسع قد يشمل منتجي وعملاء المعلومات، وفي الأدبيات المتخصصة في علم المكتبات وعلم المعلومات تم استخدام عدة مصطلحات للدلالة على المستخدمين مثل: زبون، عميل، عضو، قارئ،... كل هذا للدلالة على مفهوم المستخدم¹

المستخدمون يعنى بهم مجموعة الأفراد الذين يستخدمون جهازا ما للاستفادة مما يسخره من منتجات أو حتى خدمات تلبي ما يحتاج إليه ذلك المستخدم وما يتطلع إليه، وبذلك فهو يعتبر كجمهور أساسي ومهم بالنسبة للجهة المقدمة لتلك المنتجات أو الخدمات.

يندرج ضمن مفهوم المستخدم عدة مفاهيم منها²:

¹ Satyanarayana, R. User Studies, Library science, Mahatma Gandhi University, 2017, p39

² علي قسايسية، المنطلقات النظرية والمنهجية لدراسات التلقي - دراسة نقدية تحليلية لأبحاث الجمهور في الجزائر، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية، قسم علوم الإعلام والاتصال، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، 2006/2007، ص49.

- ❖ الجمهور الإلكتروني: وهم الأفراد الذين يعتمدون على الإلكترونيات في حياتهم اليومية، سواء على الصعيد التجاري أو الانتخابي، ويستخدمون وسائل الإعلام التقليدية، ويسمى أيضا بالجمهور المشبك.
- ❖ جمهور الويب: وهم الأفراد الذين يستخدمون ويتابعون المواقع الإلكترونية، حيث يشمل الجمهور على الخط مجموع الأفراد الذين يستخدمون محتويات الوسائط الجديدة مباشرة (تزامنيا) ، بينما الجمهور خارج الخط فهم الذين يستخدمون تلك المحتويات بشكل لا تزامني.

مستخدمو التطبيقات الرقمية يمكن إدراجهم ضمن جمهور الويب، كونهم يتابعون المحتوى الرقمي عبر تطبيقات الويب ومختلف التطبيقات الرقمية، ويشمل ذلك الأفراد المستخدمين لتطبيقات الهواتف الذكية والمنصات الرقمية لتلبية حاجاتهم للتواصل الاجتماعي، أو التسوق، أو التعلم،...
فالمستخدم هو ذلك الإنسان الرقمي الذي يتميز باستخدامه للكمبيوتر والانترنت بكفاءة عالية ويطبق هذه التكنولوجيا في جل تعاملاته اليومية¹.

ثانيا/ أنماط المستخدمين:

إن دراسة عادات وأنماط استخدام المستخدمين للتطبيقات الرقمية يعتبر من المنطلقات الأساسية لمعرفة وتفسير اتجاهات المستخدمين نحو التطبيقات وفي الوقت عينه معرفة آثارها عليهم. فدراسة عادات وأنماط الاستخدام للتطبيقات الرقمية تكون من عدة زوايا أساسية، من حيث:

- درجة تصفح التطبيق الرقمي، وقد يكون ذلك: دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا.
- مدة الاستخدام: وهي المدة التي يستغرقها الفرد داخل التطبيق وعدد الساعات التي يستخدمه فيها يوميا أو أسبوعيا، وتجدر الإشارة إلى أن الوقت المستغرق في استخدام مثل هذا النوع من الوسائل الرقمية

¹ هاجر لعروسي، خديجة بوخلفة، ملامح الهوية الرقمية للمستخدم الإلكتروني في الجزائر: دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، مجلة الحوار الثقافي، م.11، ع.3 (مارس 2023)، ص134.

من شأنه أن يكشف عن مدى اندماج ذلك الفرد في الوسط الرقمي¹.

- تصفح التطبيق الرقمي: إن كان منذ نشأته أو حديثا، لأنه في بعض الأحيان نجد عدد من المستخدمين الذين بدأوا في تصفح ذلك التطبيق منذ نشأته قليل بالمقارنة مع أولئك الذين قاموا بالتصفح مؤخرا، وقد يعود ذلك إلى التحديثات التقنية التي تضاف إلى التطبيق والشهرة التي يكتسبها.
- كيفية تصفح التطبيق إن كانت بشكل: منتظم، أو عشوائي، أو حسب الظروف،...
- أسباب تصفح المستخدمين للتطبيق: قد يرتبط ذلك بالرغبة في الحصول على معلومات حول المنتجات والخدمات، أو الترفيه، أو التواصل مع أفراد آخرين،...
- أسباب تفضيل المستخدمين للتطبيق: وقد يرجع سبب ذلك إلى لأنه تلبية لاحتياجاتهم المعرفية، أو الإعجاب بالتصميم الفني للتطبيق، أو تقنهم فيه وفي القائمين عليه،...
- أسباب عدم تصفح المستخدمين للتطبيق: قد يعود ذلك إلى عدم الاهتمام به، أو عدم الاستفادة مما يقدمه، أو عدم الثقة به، أو بسبب ضيق الوقت،...

كما تجدر الإشارة إلى أن درجة تصفح التطبيقات الرقمية تقود إلى فهم المزيد من المعلومات سواء فيما يتعلق بالتطبيق في حد ذاته أو بمستخدميه:

1/ مستخدمو التطبيقات باستمرار: وهم الأفراد الذين يستخدمون التطبيقات المنزلة بانتظام وبشكل متكرر في حياتهم اليومية، وذلك من خلال التشغيل المكثف للتطبيق، والمدة التي يقضيها داخله، ومتابعته لجميع الأنشطة التي تحدث داخل ذلك التطبيق. ومستخدمو هذا النمط يمكن أن نصفهم بالمستخدمين النشطين، نظرا لكونهم يتفاعلون مع التطبيقات، مثلا تطبيقات التواصل الاجتماعي، يكون ذلك من خلال مشاركة

¹ نور الهدى عبادة، الطلبة الجامعيون الجزائريون وموقع الفيسبوك "دراسة في عادات وأنماط استخدام عينة من طلبة كلية علوم الإعلام والاتصال بجامعة الجزائر3"، مجلة التغير الاجتماعي، م.3، ع.1 (فيفري 2018)، ص.255.

المحتوى، الإعجاب بالمنشورات، التعليقات المتروكة،... وفي حالة تطبيقات الألعاب الالكترونية يكون ذلك من خلال التنافس مع الآخرين. وفيما يخص تطبيقات التجارة الالكترونية فيكون ذلك من خلال تصفح المنتجات المعروضة، تصحبها عملية الشراء والدفع الالكتروني.

2/ مستخدمو التطبيقات أحيانا: وهم الأفراد الذين يستخدمون التطبيقات الرقمية في فترات متقطعة ومختلفة حسب الحاجة والظروف التي يرتبطون بها، ذلك أنه قد تكون لديهم نشاطات أو ارتباطات حياتية أخرى تشغلهم عن الاستخدام الدائم.

3/ مستخدمو التطبيقات بشكل نادر والذين لا يستخدمونها أساسا: وهم الأفراد الذين يستخدمون التطبيقات الرقمية بشكل نادر وفي حالات محددة جدا، وتجدهم يفضلون الاعتماد على الوسائل التقليدية كالزيارة الشخصية بدلا من طلب المنتج أو الخدمة عن بعد، أو ربما لعدم توافر الانترنت بشكل كبير، أو بسبب مشاكل الخصوصية والأمان على الإنترنت، أو عدم ثقتهم بالعالم الرقمي الذي يعتبر أحد أهم الأسباب التي تحول دون استثمار الإمكانيات الكامنة للإنترنت¹.

¹ رضا حسين قنديل، أثر مشاريع التحول الرقمي في تحسين بطاقة أداء الثقة الرقمية بالتطبيق على وزارة التربية والتعليم الفني المصرية، المجلة العربية للإدارة، م. 45، ع. 1 (مارس 2025)، ص 08.

ثالثا/ طريقة التعامل مع المستخدمين¹:

1/ دراسة المستخدمين: تتمثل في جمع المعلومات التي تسمح بفهم المستخدمين، وهي تنقسم إلى:

➤ دراسة شخصية: كلمة "شخصي" تعني أن الأمر يتعلق بأمر معين أو انطباع معين، والمقصود هنا

شعور المستخدم الذي ينتج عن الشيء المقدم له والتوقعات التي يخلقها.

➤ دراسة موضوعية: تتمثل في جمع المعلومات الموضوعية من خلال القياسات والإحصاءات، مثلا:

المدة التي أمضاها المستخدم ضمن الموقع أو التطبيق، عدد المستخدمين الذين قاموا بزيارة الموقع أو

تنزيل التطبيق،... حيث يفترض أن تكون المعلومات التي تحتاجها مستقاة من الأبحاث والبيانات

التي جمعتها لمعرفة وفهم توقعات المستخدمين، دوافعهم، سلوكهم، سبب استخدامهم للموقع أو

التطبيق، الأمر الذي يزعجهم فيه،...

2/ التصميم: من حيث تصميم واجهة الاستخدام، وضرورة الاستجابة، هذه الأخيرة تكون من خلال

الحرص على أنه بإمكان التطبيق المقدم أن يتلاءم مع مختلف الأجهزة التي قد يرغب مستخدمو تطبيقك

باستخدامها، لأنه ثمة بعض التطبيقات التي تدعم بضعة أنواع من الهواتف فقط. ومن بين بعض أنماط

التصميم نذكر ما يلي:

➤ Good UI: وهي قائمة ممتازة من الأفكار البسيطة والموضحة بالرسوم، والتي يمكن استخدامها

عند التصميم.

¹ محمد فواز عرابي، مدخل إلى تجربة المستخدم، 2016، ص 18 - 46. متوفر على الرابط التالي: https://www.noor-book.com/book/internal_download/fc3d7fcb07ee6fce6e89f41f540e825b3d35fd3/1/a108fea10842a3c834c84be08eb5bcb9

➤ Mobile Patterns: وهي قائمة تضم مجموعة من التصاميم، وتقدم فكرة عما هو سائد في تصاميم الهواتف الذكية.

3/ هندسة المعلومات: فيها نجد "قصص المستخدمين" (User Stories) والتي يعنى بها إحدى الطرق التي يمكن للمستخدم أو يسلكها ضمن الموقع أو التطبيق، بحيث أن الهدف منها هو شرح مسير الاستخدام بشكل بسيط وفعال. وضمن بعض أنواع هندسة المعلومات نجد:

➤ الفئات: والتي تعني تقسيم المعلومات والمحتوى إلى فئات أو تصنيفات مختلفة، الغرض منها هو جعل تلك المعلومات أكثر تنظيماً وفهماً لما يريده المستخدم.

➤ المهام: تنظيم المعلومات في الموقع أو التطبيق وتوزيعها بحسب الأهداف التي يريد المستخدمون إنجازها لكي يتسنى لهم الوصول إلى تلك المعلومات بسهولة.

4/ الرسوم التخطيطية: تشير إلى مستندات تقنية مكونة من خطوط ومستطيلات وأسماء وبعض الألوان التي تستخدم في تصميم واجهة المستخدم، الهدف منها هو تحسين تجربة المستخدم وتوضيح البيانات والمعلومات بشكل فعال.

وبالتالي فإن الفرد المستهدف ينتظر من المؤسسة كل هاته الأمور إلى جانب الخدمة الجيدة التي توفر له سبل الراحة، والسرعة في أن تقضى له تلك الخدمة المقدمة، والحل لإشكالاته التي ستجابهه فيما بعد أثناء استفادته من تلك الخدمة، إضافة إلى الاتصال الفعال الذي يتحقق من خلال إجراء كل ما سلف¹.

¹ إبراهيم الفقي، فن خدمة العملاء وكيفية المحافظة عليهم، ط 1، مؤسسة بداية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص ص54، 55.

المبحث الثاني: مؤشرات فعالية العلاقة مع المستخدمين.

تمهيد:

لوحظ أنه ثمة دراسات جد نادرة حول مؤشرات فعالية العلاقة مع المستخدمين، فبعضها ركزت على متغير رضا المستخدم، والأخرى تناولت القيمة المدركة لديه، وبعض من الأبحاث الأخرى دفعت بالباحثين لإعطاء اقتراحات مستقبلية لدراسة متغير ثالث مهم ألا وهو ولاء المستخدم، لكن هذا الأخير يمكن دراسته فقط في حالة ما إن كانت الوسيلة الرقمية المعتمدة سواء كانت موقعا إلكترونيا أو تطبيقا رقميا لديها بديل أو مجموعة بدائل، لكن كل مؤشر من تلك المؤشرات تمت دراسته بشكل منفصل (كل واحد على حدة) في سياق الخدمة الالكترونية، لذلك ظهرت لدينا الحاجة لدراسة تركز على بعض هذه المؤشرات وليس جميعها لفهم مدى تأثيرها المشترك على تجربة المستخدم من خلال استخدامه للتطبيق محل الدراسة باعتباره تطبيق برز حديثا وليست له أية بدائل أخرى. وهو ما سيتناوله هذا المبحث بالتطرق إلى رضا المستخدم والقيمة المدركة لديه في البيئة الرقمية.

أولا/ رضا المستخدمين:

مفهوم الرضا: هو ذلك الشعور الذي يوحى للشخص السرور أو عدم السرور الذي ينتج عند مقارنة أداء

المنتج الملاحظ مع توقعات الشخص¹.

وقد عرف أنه ذلك الشعور الذي يوحى للشخص السعادة أو الخيبة الناتجة عن تجميع جميع المكاسب

التي يأمل الشخص في الحصول عليها من خلال التفاعل مع نظام المعلومات¹.

¹ Kotler Philip, Kevin Keller, Delphine Manceau, Bernard Dubois : **Marketing Management**, Pearson éducation, 13^{ème} édition, France, 2009, p92.

فمفهوم الرضا يعتبر واحدا من القياسات المستخدمة من قبل الشركات بالنسبة لرؤيتها ومهمتها الأولية. شهدت الفترة منذ الثمانينات مساحة بحثية واسعة لتطوير أدوات قياسية متعلقة برضا المستخدم منذ تحول الحوسبة في المنظمات من معالجة البيانات إلى حوسبة المستخدم النهائي، مع الإشارة إلى أداة Doll وتوركزاده Torkzadeh لقياس رضا المستخدم عام 1988 على الحواسيب، والمتضمنة لخمس مكونات: المحتوى، الدقة، التنسيق، سهولة الاستخدام والانتظام.²

الرضا الإلكتروني: يمكن أن يعني هذا المفهوم مجموع المنافع أو المكاسب المحصل عليها من الاستهلاك، وهنا يهتم بجودة المنتج أو الخدمة الناتجة عن مقارنة الجودة المرغوبة وجودة المنتج أو الخدمة كما يدركها الزبون.³

وعليه يمكن تعريف الرضا الإلكتروني للمستخدم بأنه: مدى رضا ذلك المستخدم عن المنتجات أو الخدمات المقدمة له عبر الانترنت من قبل موقع الكتروني أو تطبيق رقمي أو منصات رقمية، بحيث يتأثر رضا المستخدم بعدة عوامل كسهولة الاستخدام، جودة المنتج أو الخدمة وتجربة المستخدم هذه ستسمح له في الأخير بتقييم فعالية القناة المستخدمة وكذا تحديد مدى رضاه عن ذلك الموقع أو التطبيق. وأظهرت العديد من الدراسات أن الرضا يعزز الولاء، وأنه يتأثر بعدة عوامل كما رأينا سالفا، ومن المهم أن يكون موقع الويب أو التطبيق الرقمي مصمما بشكل جيد وأن يقدم معلومات كافية ومناسبة لزيادة مستوى الرضا لدى المستخدم.

ثانيا/ ولاء المستخدمين:

¹ مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، *جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين "دراسة حالة على برنامج برق بلس - غزة"*، رسالة ماجستير (الجامعة الإسلامية - غزة: كلية التجارة، 2017)، ص13.

² Lixiao and Subhasish Dasgupta : **Measurement of User Satisfaction with Web-Based Information**, 1149.

³ Kotler, Philip, DuBois, Bernard : **Marketing Management**, 10^{ème} édition, Paris, 2000, p42.

وفقاً لـ Shah و Kumar (2004) فإن الهدف الرئيسي لأي شركة هو الربحية، وأحد الطرق لتحقيق ذلك هو كسب العملاء المخلصين والحفاظ عليهم، وأن الولاء السلوكي والولاء الاتجاهي هما نوعان للولاء، بحيث أن الأول يساهم في تحقيق الربحية مباشرة، والآخر يساعد الشركة في بناء حاجز خروج لعملائها، وهذا صحيح بشكل خاص في الحالات التعاقدية ذات التكاليف المنخفضة للتبديل¹.

فالولاء على الإنترنت يتم فهمه من خلال سلوك المستخدم تجاه الموقع أو التطبيق على الإنترنت، وكذلك من خلال موقفه منه. فلو نحاول فهم سلوك المستخدم تجاه التطبيق الرقمي يمكن أن يكون ذلك مثلاً من خلال عدد المرات التي يستخدم فيها التطبيق، مدة الجلسات، تحليل التقييمات وردود الفعل التي يتم تركها على متجر التطبيقات وقياس مدى تلبية التطبيق لاحتياجات وتوقعات ذلك المستخدم، فإن نجحت القناة الرقمية في تلبية كافة إشبعاته سيتولد لديه ولاء تجاهها في حالة ما إن كانت ثمة بدائل أخرى تقدم نفس المنتج أو الخدمة.

كما يعتبر ولاء المستخدم عاملاً جدياً مهم لنجاح المواقع والتطبيقات واستمراريتها في البيئة الرقمية، ويشمل ذلك عدة عوامل، نذكر منها ما يلي:

- الثقة: والتي تعرف في إطار المعاملات الرقمية بأنها علاقة بين كيانيين تقوم على اعتقاد شخصي للكيان الأول بقدرة الثاني على أداء خدمة معينة بطريقة متوقعة ومهنية، والامتناع عن أي سلوك خبيث أو غير متوقع أثناء القيام بهذه الخدمة².

فالثقة على شبكة الأنترنت تشمل ثقة المستخدم في جودة المحتوى والخدمات المقدمة له.

¹ Sara Gustavsson, Erica Lundgren : **Customer Loyalty**, Lulea University of Technology, Department of Business Administration and Social Sciences Division of Industrial marketing and e-commerce, 2005, p08.

² نبيل خادم، أحلام مقدم، *دور بناء الثقة في تطوير المعاملات الرقمية (فرنسا أنموذجاً)*، مجلة الفكر القانوني والسياسي، م.5، ع.1 (ماي 2021)، ص143.

- الرضا: من خلال إحساس المستخدم بالرضا عن استخدامه للموقع أو التطبيق.
- الاستخدام المتكرر: والمتمثل في تكرار زيارة المستخدم للموقع بشكل منتظم أو تكراره لاستخدام التطبيق دون البحث عن بدائل أخرى والاستمرارية في استخدامه.

كما توصل Chun-Der Chen من خلال دراسة قام بها عام 2015 إلى أن المعلومات، والبحث عن الراحة، والترفيه والتفاعل الاجتماعي هي أهم دوافع استخدام تطبيقات الهاتف، كما أن الولاء السلوكي للمنتج والشركة يمثل قوة دافعة كبيرة للمستخدم لاستخدام تلك التطبيقات، والذي يرتبط إيجاباً بمدى جودة العلاقة بين المستخدم والشركة وإمكانية التواصل والمشاركة والتفاعل¹.

ثالثاً/ القيمة المدركة للمستخدمين:

يعتبر Zeithaml من أوائل الباحثين الذين عرفوا القيمة المدركة على أساس أنها التقييم الشامل للمنتج بناءً على المكسب التي يحصل عليها، من خلال المقارنة بين ذلك المكسب مقابل التضحيات والتكاليف التي يصطبر عليها في سبيل حصوله على المنتج².

وفيما يتعلق بالقيمة المدركة للمستخدمين في بيئة الأعمال الرقمية تم استخدام ثلاثة أبعاد والمتمثلة في³:

القيمة الوظيفية: في مجال بيئة الأعمال الرقمية فهي تعرف على أنها قدرة القناة الرقمية (الموقع الإلكتروني أو التطبيق الرقمي) على إشباع حاجات المستخدم الأساسية والتي كانت وراء تصفحه، كتوافر

¹ مصطفى علي سيد عبد النبي، *الاتجاهات الحديثة لنظرية الاستخدامات والإشباع*، المجلة المصرية للدراسات المتخصصة، م.7، ع.23 (جويلية 2019)، ص.60.

² Zeithaml, V.A., (1988), « Consumer perceptions of price, quality and value : a means-end model and synthesis of evidence », J. Mark. Vol. 52, No. 3, pp. 2-22.

³ محمد أحمد أمين الغرباوي، *أثر التفاعل مع تطبيقات الهاتف المحمول على القيمة المدركة لعملاء تطبيقات توصيل الطعام بالملكة العربية السعودية*، مجلة التجارة والتمويل، م.42، ع.2 (جوان 2022)، ص 173، 174.

البيانات والمعلومات، جودة التصميم، سهولة التصفح والحصول على المعلومات، وتوفير تغذية راجعة سريعة على استفساراته.

القيمة العاطفية: في بيئة الأعمال الرقمية تعرف على أنها قدرة القناة الرقمية (الموقع الإلكتروني أو التطبيق الرقمي) على إثارة مشاعر إيجابية لدى المستخدمين خلال تجربتهم في التصفح والاستخدام، مثل الشعور بالمتعة والسرور من خلال استخدام ألوان وتصاميم جذابة، والمتعة في التعامل السهل مع المعلومات وتصنيفها.

القيمة الاجتماعية: تعرف المنفعة الاجتماعية على أنها قدرة القناة الرقمية (الموقع الإلكتروني أو التطبيق الرقمي) على تلبية الحاجات المرتبطة بالتقدير والقبول الاجتماعي للمستخدم عند استخدامه لتلك القناة، مثل بناء علاقات طويلة الأمد، والتعامل معه باحترام والاهتمام بكافة استفساراته والرد عليها، والعدالة في المعلومات المقدمة له، إلى جانب قبول الأصدقاء والأقارب للقناة، وذلك بنصح هؤلاء وتشجيعهم للتعامل مع ذلك الموقع أو التطبيق.

كما أكد العديد من الباحثين على العلاقة الموجودة بين كل من القيمة المدركة للخدمة ورضا المستخدم عن تلك الخدمة، بحيث يجدر على كل مؤسسة كخطوة استباقية أن تستكشف تطلعات وتوقعات المستخدمين المتعلقة بالمنتج أو الخدمة التي تقدمها، وللقيام بذلك تجد نفسها ملزمة بتحسين أداء منتجاتها أو خدماتها حتى يتم إدراكها بصورة جيدة مما يؤثر إيجاباً على قيمتها المدركة، وعلى هذا الأساس يبرز مستوى الرضا لدى الفرد المستخدم¹.

¹ سيدي محمد بن أشنهو، دراسة المكونات المؤثرة على ولاء الزبون بالعلامة *Djezzy*: دراسة إمبريقية باستعمال نموذج المعادلات المهيكلية، أطروحة دكتوراه، (جامعة أبي بكر بلقايد- تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، 2010/2009)، ص135.

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

تتبنى الجزائر سياسة تعليمية مفتوحة لجميع فئات المجتمع، من خلال تبني ديمقراطية التعليم منذ بداية استقلالها، مع التركيز على مجانية التعليم وتوفير مختلف الخدمات الطلابية منها السكن والنقل والمنح، وتلبية حاجيات ومتطلبات الطلبة في إطار التأطير والتدعيم البيداغوجي¹.

غداة الاستقلال كانت تتواجد بالجزائر جامعة وحيدة ألا وهي جامعة الجزائر المؤسسة عام 1908 والتي كانت موجهة لخدمة الاحتياجات الاستعمارية، إلى جانب جامعتين هما جامعة وهران 1966 وجامعة قسنطينة 1967، غير أن النظام البيداغوجي آنذاك كان مطابقا للنظام الاستعماري الفرنسي، وخلال تلك الفترة كان التعليم العالي تابعا لوزارة التربية الوطنية، إلى غاية إنشاء وزارة التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1970، الذي يمثل تاريخا مفصليا في قمة هرم النظام التعليمي²، وكان من أبرز مهامها هو إصلاح وتطوير التعليم العالي³ بما يتوافق وتلبية احتياجات الشعب الجزائري، وبناء على ذلك أخذت الجهة الوصية تبذل العديد من الجهود قصد تكثيف عدد المؤسسات الجامعية عبر كامل التراب الوطني بعد أن بدأ عدد الطلبة في الارتفاع، حيث بلغت حاليا مائة وخمسة عشر (115) مؤسسة جامعية جزائرية مع

¹ اعمال المؤتمر الاقليمي العربي حول التعليم العالي. نحو فضاء عربي للتعليم العالي: التحديات العالمية والمسؤوليات المجتمعية، منظمة الامم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، القاهرة، 2009، ص306.

² طالبي صلاح الدين وآخرون. التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر (1962-2014)، المجلة الجزائرية للمالية العامة، عدد04- ديسمبر 2014، جامعة الجيلالي اليااس- سيدي بلعباس، الجزائر، ص ص153،154.

³ اعمال المؤتمر الاقليمي العربي حول التعليم العالي. (م. س. ذ)، ص307.

الإطار التطبيقي للدراسة:

تعداد طلابي يناهز مليون وستمئة ألف طالبا¹، معتمدة في ذلك على نظام الليسانس والماستر والدكتوراه (ل. م. د) ، إضافة إلى ضبطها للقواعد العامة المتعلقة بالتعليم العالي².

وفي إطار مواصلة قطاع التعليم العالي مجهوداته الرامية إلى تطوير القطاع بما يتوافق والرقمنة، قام وزير التعليم العالي والبحث العلمي كمال بداري بالعديد من الإجراءات الهادفة إلى التخلص من النهج الكلاسيكي المبني على الورق، والاستثمار في مجال التكنولوجيا الحديثة الذي سيسهم في تعزيز النظام المعلوماتي الموسوم بـ "بروغرس"³

وبذلك شرعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تنويع وتجسيد المخطط الرقمي للتعليم العالي، من خلال جعل كل آخر يوم إثنين من كل شهر يوما لإطلاق المنصات الرقمية البالغ عددها 42 فيما يتعلق بالحياة البيداغوجية والبحثية و 04 فيما يتعلق بالحياة الطلابية في مجال الخدمات الجامعية، كان ذلك من خلال تحسين منصة النقل بتفعيلها لتطبيق⁴ MyBus، وفي إطار تحسين خدمات الطالب أطلقت منصة بروغرس التي تحوي جملة من الخدمات فيما يخص إجراءات الإيواء والمنحة، إلى جانب تفعيلها لتطبيق Progres WebEtu الذي يرمي إلى تسهيل وصول الطالب إلى المعلومات والبيانات التي تخصه، وتعزيز التواصل بينه وبين المؤسسة الجامعية التي ينتمي إليها.

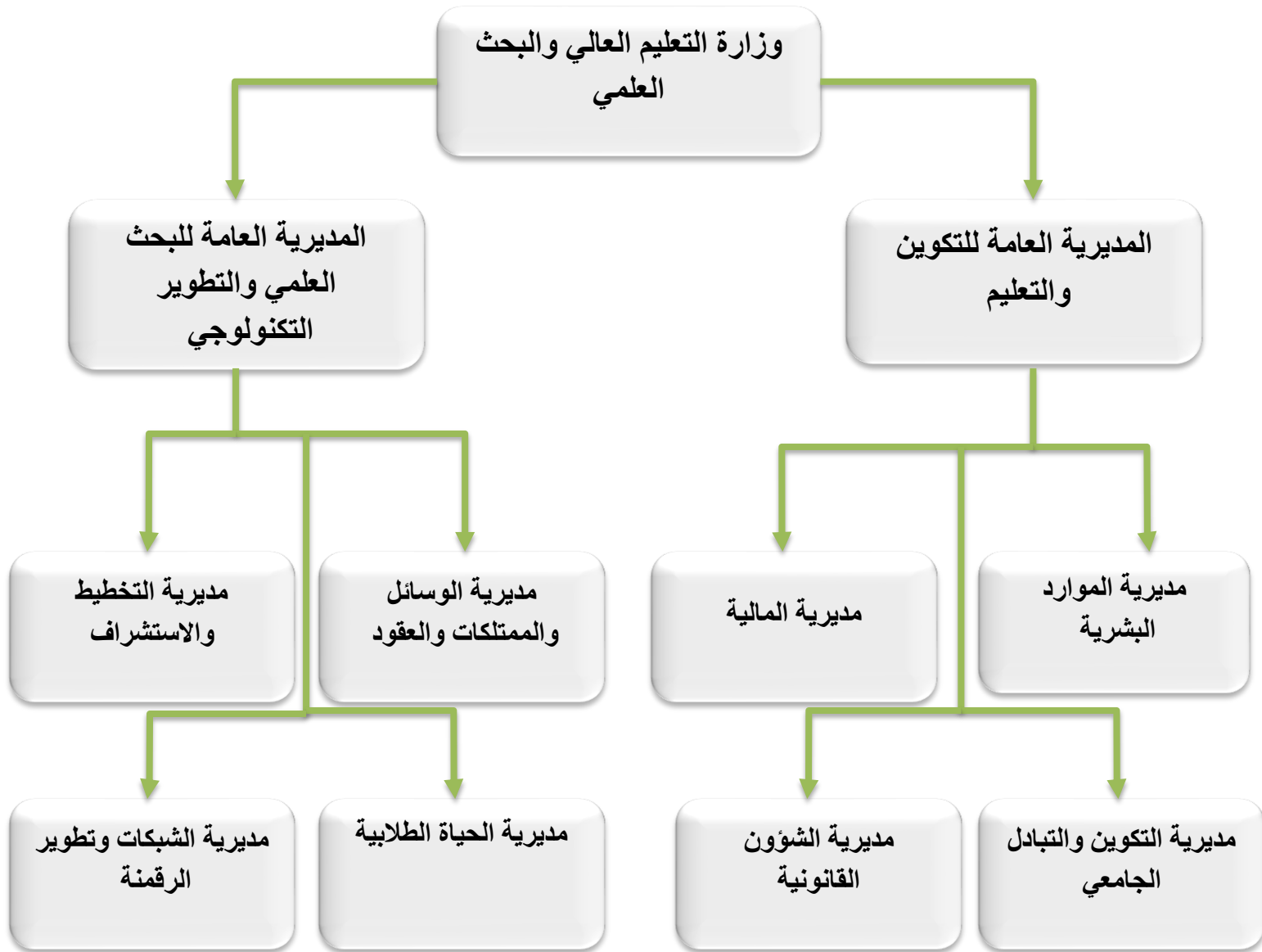
¹ مقران باحمد. المدير للأمن المعلوماتي، مقابلة أجرتها الطالبة يوم 2024/02/19 على الساعة 10:54 بمقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر العاصمة، الجزائر.

² المؤتمر الثامن عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي. نظام التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر الوضع الراهن والاتفاق المستقبلية، الجزائر، 26، 27 و 28 ديسمبر 2021، ص ص 02-06.

³ نفس المرجع السابق، ص ص 11، 12.

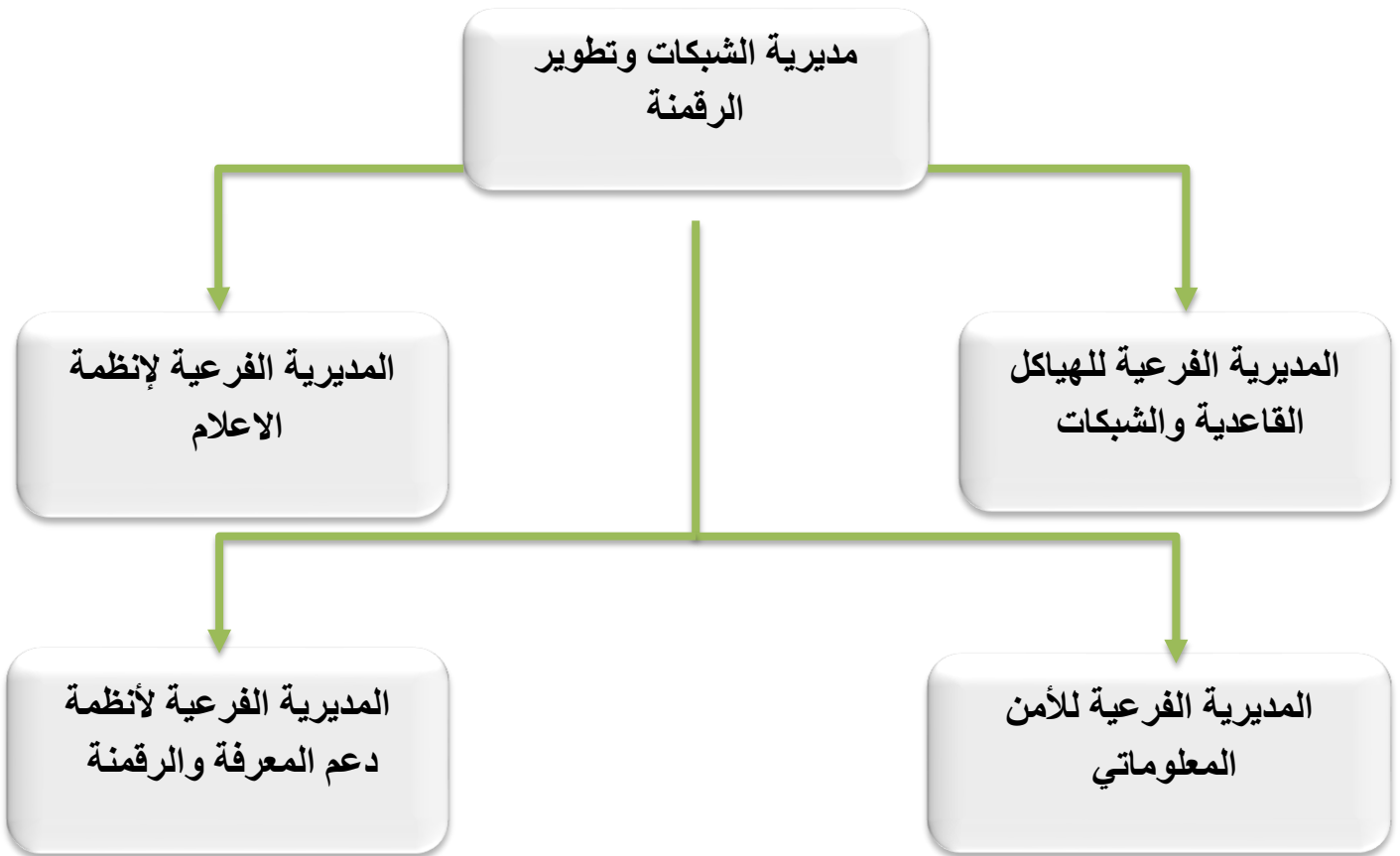
⁴ مقران باحمد، مرجع سبق ذكره.

الهيكل التنظيمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي¹:



¹ موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تم الاطلاع عليه يوم 2024/02/18. رابط الموقع: <https://www.mesrs.dz/index.php/textes-juridiques-ar/evolution-organisation-ar>

مديرية الشبكات وتطوير الرقمنة¹:



من خلال الهيكل التنظيمي أعلاه، يتضح أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي قد خصصت بنية تنظيمية متكاملة، تتجسد في مديرية برمتها تهتم بالرقمنة وتطويرها، والمسماة بـ "مديرية الشبكات وتطوير الرقمنة"، وهذا يعكس التركيز البارز على هذا الجانب (الرقمنة) داخل الوزارة واعتباره من ضمن الأولويات في أنشطتها.

¹ موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تم الاطلاع عليه يوم 2024/02/18. رابط الموقع: [/https://www.mesrs.dz/index.php/textes-juridiques-ar/evolution-organisation-ar](https://www.mesrs.dz/index.php/textes-juridiques-ar/evolution-organisation-ar)

الإطار التطبيقي للدراسة:

هذه المديرية كانت موجودة مسبقا على مستوى الوزارة لكن باسم اخر والمتمثل في "مديرية الشبكات وأنظمة الاعلام والاتصال الجامعية، وفي عام 2021 تم تحديث الهيكل التنظيمي الخاص بالوزارة من خلال الإبقاء على نفس المديرية بتغيير الاسم فقط الى ماهي عليه حاليا "مديرية الشبكات وتطوير الرقمنة".

وتلك المديرية تعمل على توجيه جهودها من خلال المديریات الفرعية الأربعة المنبثقة منها، والتي تتمثل في ما يلي:

✓ المدير الفرعي للأمن المعلوماتي: "باحمد مقران" وهو نفسه مؤسس تطبيق فضاء الطالب (Webetu) كونه مهندس دولة في الإعلام الآلي، مطور برمجيات ومهتم بالأمن المعلوماتي.

✓ المدير الفرعي لأنظمة الإعلام: "بلخوجة ياسين" والذي يختص بالجانب التقني فقط سواء بالنسبة للتطبيق الرقمي من حيث تحميل التطبيق وولوج المستخدم إليه أو لتسيير المنشورات على مواقع التواصل الاجتماعي من الناحية التقنية فقط، لأن متابعتها من حيث المحتوى المنشور والتعليقات،... تعود إلى المكلف بالإعلام .

✓ المدير الفرعي لأنظمة دعم المعرفة والرقمنة: "العقون محمد"

✓ المدير الفرعي للهياكل القاعدية والشبكات: لم يشغل منصبه بعد.

وبالنسبة لعدد موظفي هذه المديرية هو 25 موظفا من مدير و4 مدراء فرعيين، و15 مهندس دولة في الإعلام الآلي، وحاجب، مكلف بالدراسات وكاتبتين.

الإطار التطبيقي للدراسة:

وهو عدد قليل نوعا ما لكن حسب ما صرح به المدير الفرعي للأمن المعلوماتي السيد مقران باحمد فإن الوزارة تخمن في تنصيب المزيد من الموظفين بهذه المديرية، وأنه من السهل ذلك لكن من الصعب عليهم الاستمرار في ممارسة الوظيفة إن وجدوا ما هو أحسن بسبب نقص الراتب الشهري. وهذا يشير إلى اهتمام الوزارة بتعزيز الاتصال الرقمي في مجال التعليم العالي والبحث العلمي.

أولا/ التعريف بتطبيق Progres WebEtu:

بوابة طلابية متنقلة تجمع بين الخدمات الرئيسية المتاحة للطلاب المسجلين في إحدى الجامعات الجزائرية، وهي مساحة مخصصة تدمج الأدوات الأساسية للحياة اليومية للطلاب وتتضمن معلومات مفيدة وذات صلة بالحياة الطلابية.

تطبيق بوابة الطالب هو تطبيق رسمي خاص بالطالب الجامعي الجزائري، يعمل على الهواتف المحمولة، تم إطلاقه من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر في جوان 2022. وتم تأسيسه تحديدا من قبل السيد مقران باحمد رئيس مكتب بمديرية الشبكات وتطوير الرقمنة، حيث صرح أن التطبيق الرقمي للطالب الجامعي تم تطويره استكمالا لمسعى رقمنة كل العمليات الخدماتية والبيداغوجية للطلبة الجامعيين في النظام المعلوماتي المدمج¹.

ثانيا/ كيفية عمل التطبيق:

1/ تسجيل الدخول: بعد ما يتم تحميل التطبيق من متجر Google Play، تظهر للمستخدم واجهة بوابة الطالب عند الولوج إليه، والتي تتطلب منه تسجيل بعض البيانات المتمثلة في اسم المستخدم وكلمة المرور للحصول على حسابه. حيث أن:

¹ مقران باحمد. المدير الفرعي للأمن المعلوماتي، مقابلة أجرتها الطالبة يوم 2024/02/19 على الساعة 10:54 بمقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر العاصمة، الجزائر.

الإطار التطبيقي للدراسة:

✓ اسم المستخدم: سنة الحصول على البكالوريا ورقم تسجيل البكالوريا، وكتابته تكون بدء من اليسار

نحو اليمين على الشكل التالي: 201937012410

2019: تمثل سنة الحصول على البكالوريا.

37012410: يمثل رقم التسجيل.

✓ كلمة المرور: من خلال كتابة الرقم السري الموجود على كشف نقاط البكالوريا، وفي بعض الأحيان

تكون كلمة المرور من خلال إدراج تاريخ الميلاد كاملا دون أية فواصل، على الشكل التالي:

18072001

2/ واجهة الاستخدام: عند تسجيل الدخول ستظهر للمستخدم (الطالب) الصفحة الرئيسية للتطبيق، ترافقها

من الصفحات المختلفة والتي سيتم عرضها في الفقرات اللاحقة:

الصفحة الأولى: وهي الصفحة الرئيسية للتطبيق، عليها صورة الطالب، وتحتوي على مجموعة من

الخانات والتي توفر بدورها العديد من الخدمات، وتشمل:

1. التبرئة الالكترونية: تعنى بتجديد الإقامة الجامعية وإجراءات التحويل والتي يتم فتحها فقط مع بداية

السنة الجامعية وفي نهايتها.

2. الجدول الزمني للامتحانات: والذي يعرض تاريخ وتوقيت إجراء امتحان كل مقياس من المقاييس التي

يدرسها الطالب.

3. المجموعة والفوج: تظهر للطالب السداسي الذي يدرس فيه، والمجموعة، والفوج أو التخصص الذي

ينتمي إليه.

4. التقييم المستمر: يعرض العلامات الخاصة بالأعمال الموجهة لكل مقياس.

الإطار التطبيقي للدراسة:

5. علامات الامتحان: تعرض العلامات الخاصة بالمحاضرات.
 6. كشف النقاط: فيها يجد الطالب العلامة الكلية لكل مقياس بالجمع بين النقطة المحصل عليها في الأعمال الموجهة والنقطة المحصل عليها في المحاضرة، مع ظهور المعدل الخاص بكلا السداسيين لكل عام درسه الطالب.
 7. التسجيلات: ترصد وضعية التسجيل الخاصة بالطالب خلال كل سنة جامعية.
- الصفحة الثانية:** تظهر بطاقة الطالب الرقمية، وعند قلبها مباشرة تظهر بطاقة الإقامة الجامعية الرقمية، من خلال رمز الاستجابة السريع QR
- الصفحة الثالثة:** تتجلى في صفحة "أخبار"، تعرض المستجدات، وهي مقسمة إلى محاور للمهتمين بالرقمنة.
- الصفحة الرابعة:** تتجلى في "حسابي" أي حساب المستخدم والتي تتضمن الاسم الكامل للطالب، تاريخ ومكان ميلاده، الجامعة التي يدرس فيها، ولغة الاستخدام التي يريدها بين اللغة العربية أو الانجليزية فقط، إلى جانب خانة أخرى مخصصة لتسجيل الخروج من التطبيق.
- ثالثا/ الخدمات المتاحة عبر تطبيق فضاء الطالب:** من خلال المعلومات السالفة الذكر، نجد من أهم الخدمات التي يقدمها هذا التطبيق¹:
- ✓ استشارة المجموعات والأقسام: هذه الخاصية تمكن الطالب من معرفة المجموعة أو الفوج الذي ينتمي إليه.
 - ✓ الاطلاع على نتائج الامتحانات والأعمال الموجهة بطريقة انية.

¹ مقرر باحمد. المدير الفرعي للأمن المعلوماتي، مقابلة أجرتها الطالبة يوم 2024/02/19 على الساعة 10:54 بمقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر العاصمة، الجزائر.

الإطار التطبيقي للدراسة:

- ✓ الاطلاع على كشوف النقاط الخاصة بالطالب خلال كل السنوات التي درسها.
- ✓ وضعية التسجيل الخاصة به منذ لحظة تسجيله بالجامعة.
- ✓ نقاط البكالوريا الخاصة به.
- ✓ بطاقة طالب وبطاقة إقامة جامعية رقميتين من خلال كود QR.
- ✓ الاطلاع على مختلف المستندات في موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- ✓ تقديم الطعن عبر الخط: تفعيل هذه الخاصية يتيح للطالب وضع طعن في حال ما إن وجد خلل عند صب علامة الامتحان، وذلك من خلال النقر المزدوج على المقياس، لنظهر خانة مخصصة لكتابة سبب الطعن بالاختيار بين خيارين فقط، إما اختيار "عدم ظهور العلامة" أو "خطأ في رصد العلامة"، ثم النقر على "واصل" والتأكيد على ذلك. وهذا الطعن سيتم معالجته من قبل أستاذ المقياس، هذا الأخير يمكنه قبول الطعن بتعديل العلامة للطالب وبالتالي ستظهر له العلامة المعدلة، كما يمكنه رفضه بالإبقاء على العلامة كما هي، وتظهر للطالب علامة X بالأحمر بجانب العلامة والتي تعني أن الطعن مرفوض.

المبحث الثاني: تفريغ البيانات

1.1 المطلب الأول: طرق جمع البيانات:

لقد اعتمدنا في تفريغ الاستبيان وتحليل المعلومات المجمعة على برنامج الحزمة الإحصائية أو ما يدعى بالبرنامج الإحصائي الوصفي "SPSS" وبمساعدة "EXCEL" وباستعمال الأساليب الإحصائية التالية:

- تبويب البيانات: بعد تفريغ البيانات قمنا بحساب قيم التكرار والنسب المئوية حسب توزيع إجابات أفراد العينة لكل سؤال وعرضها في جداول وأشكال بيانية تكرارية.

الإطار التطبيقي للدراسة:

- مقياس الثبات: استعملنا معامل ألفا كرونباخ وهو أداة لقياس الاتساق الداخلي للاستبيان وفقراته.
- مقياس التشتت: باعتبار أن مقاييس النزعة المركزية غير كافية وحدها لإعطاء خلاصة عن البيانات لقد تم استعمال الانحراف المعياري وهو أحد مقاييس التشتت لمعرفة مدى تشتت وتباعد القيم عن وسطها الحسابي.

1.2 المطلب الثاني: أدوات معالجة البيانات

(1) مجتمع وعينة الدراسة.

استهدفنا في دراستنا طلبة المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام والاتصال بمختلف مستوياتهم ومؤهلاتهم العلمية، حيث أخذنا عينة عشوائية. وقمنا بتكوين استبيان إلكتروني، وتم الإجابة على 100 استمارة إلكترونية 91 فقط منها مقبولة، وقد تم إقصاء بعض الإجابات بسبب عدم تمامها فكانت النتيجة كالتالي:

الجدول رقم (01): يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والقابلة للتحليل

الاستمارات	العدد	النسبة %
الإجابات	100	% 100
الغير صالحة	9	% 9
القابلة للتحليل	91	% 91

المصدر: من إعداد الطالبة

(2) متغيرات الدراسة

من خلال إشكالية البحث ووفق الدراسة التطبيقية تتحدد لنا متغيرات الدراسة. "تطبيق Progres

WebEtu" وتأثيره على "تلبية حاجيات الطلبة مستخدميه".

(3) منهج الدراسة:

لغرض معرفة ميدان الدراسة ولجمع البيانات والمعلومات الكافية اعتمدنا في دراستنا على المنهج

الوصفي التحليلي في دراسة أثر الاتصال الرقمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي لدى الطلبة

مستخدمي التطبيق حالة طلبة المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام. بالاعتماد على

الاستبيان كآلي:

● بناء الاستبانة:

لقد تم إعداد الاستبيان بشكل يخدم أهداف الدراسة وفق الفرضيات المقترحة حيث تضمن أولا

المعلومات الشخصية للعينة وذلك للتعرف على خصائصها، ثم تطرقنا إلى أسئلة حول موضوع البحث

ومتغيرات الإشكالية.

ولقد تم تقسيم الاستبانة كالتالي:

✓ المعلومات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الجامعي).

وقمنا بتقسيمها إلى أربع محاور.

✓ المحور الأول: عادات وأنماط استخدام الطلبة للتطبيق الرقمي WebEtu.

✓ المحور الثاني: مدى رضا الطلبة المستخدمين لتطبيق فضاء الطالب عن الخدمات التي

يقدمها

✓ المحور الثالث: الإشباعات المحققة من استخدام تطبيق WebEtu .

✓ المحور الرابع: المشاكل التي يواجهها الطلبة عند استخدام تطبيق WebEtu .

2 المبحث الثالث: النتائج والمناقشة

2.1 المطلب الأول: تحليل نتائج الدراسة

إن أي دراسة علمية لابد أن تعتمد في جمع وتصنيف وتحليل البيانات على مجموعة من الأدوات وهذا بغية الوصول إلى حقائق علمية صحيحة للمشكلة محل الدراسة.

الفرع الأول: تحليل النتائج الخاصة بأفراد العينة

توزعت أفراد العينة حسب المعلومات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الجامعي) وفق التوزيع الموضح بالتكرار والنسبة المئوية لكل صنف في الجدول:

(1) الجنس:

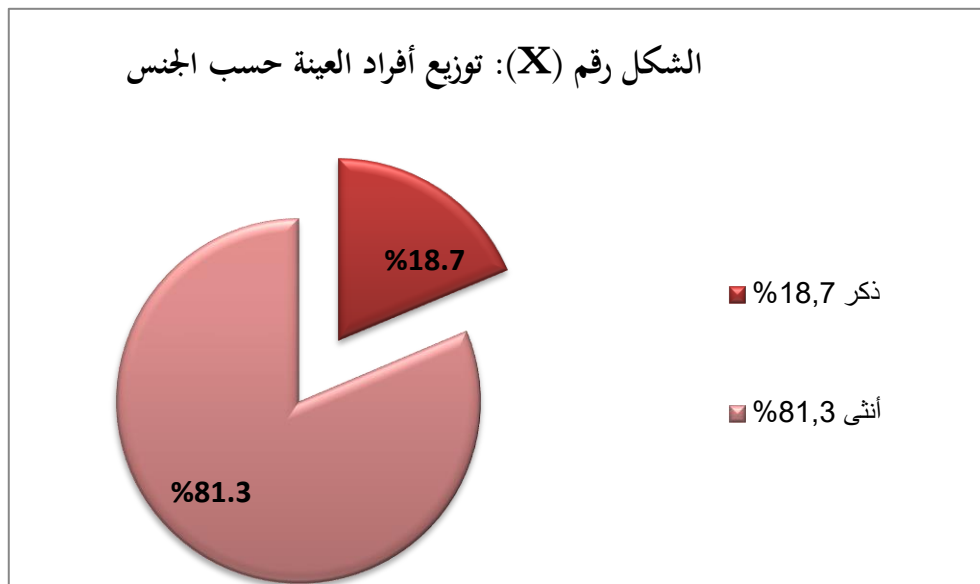
الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرار	الصنف	الجنس
18.7	17	ذكر	
81.3	74	أنثى	
100.0	100	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج (SPSS)

الإطار التطبيقي للدراسة:

من خلال توزيع أفراد العينة حسب الجنس تم الحصول على التوزيع الموضح في الجدول السابق والممثل بيانيا في الشكل رقم 02:



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: نلاحظ أن النسبة الأكبر لأفراد العينة حسب الجنس هي لنسبة الإناث ب: 81.3%، أما نسبة الذكور كانت 18.7%، وذلك لأن فئة الإناث هي التي تغطي في المؤسسة الجامعية (المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام).

2)العمر:

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب العمر

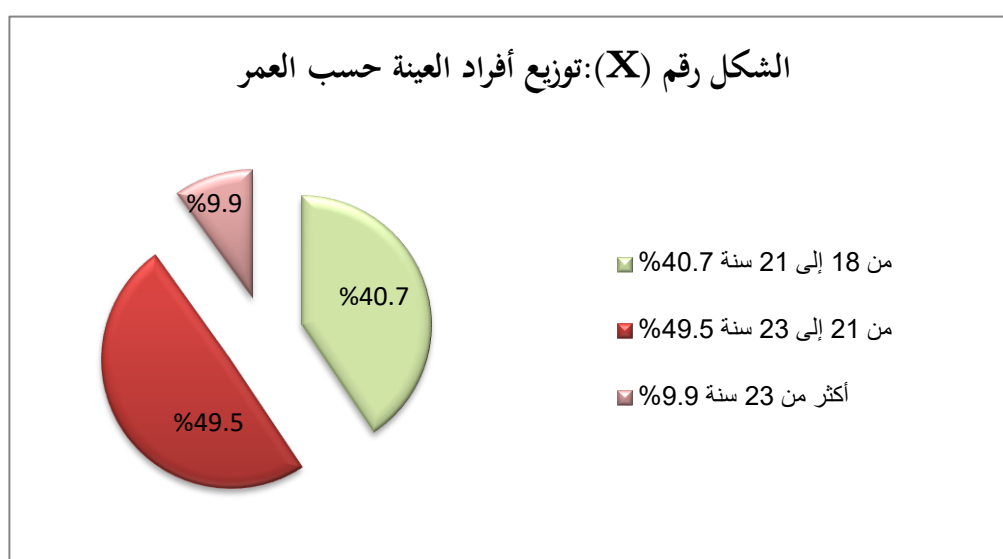
النسبة المئوية (%)	التكرار	الصنف	
40.7	37	من 18 إلى 21 سنة	

الإطار التطبيقي للدراسة:

49.5	45	من 21 إلى 23 سنة	العمر
9.9	9	أكثر من 23 سنة	
100,0	91	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج (SPSS)

من خلال توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية تم الحصول على التوزيع الموضح في الجدول



السابق والممثل بياناً في الشكل الموالي رقم (03):

الإطار التطبيقي للدراسة:

المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بال-EXCEL

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن العينة بنسب أعمار مختلفة وأكبرها هي من 21 إلى 23 سنة بنسبة 49.5% ثم تليها فئة من 18 إلى 21 سنة بنسبة 4.7% وبالتالي العينة أغلبها شباب في السن نظرا بأنهم الأكثر اطلاعا على التكنولوجيا الحديثة بما أن الاستبيان الالكتروني والبرنامج تحديث التطور.

(3) المستوى الجامعي:

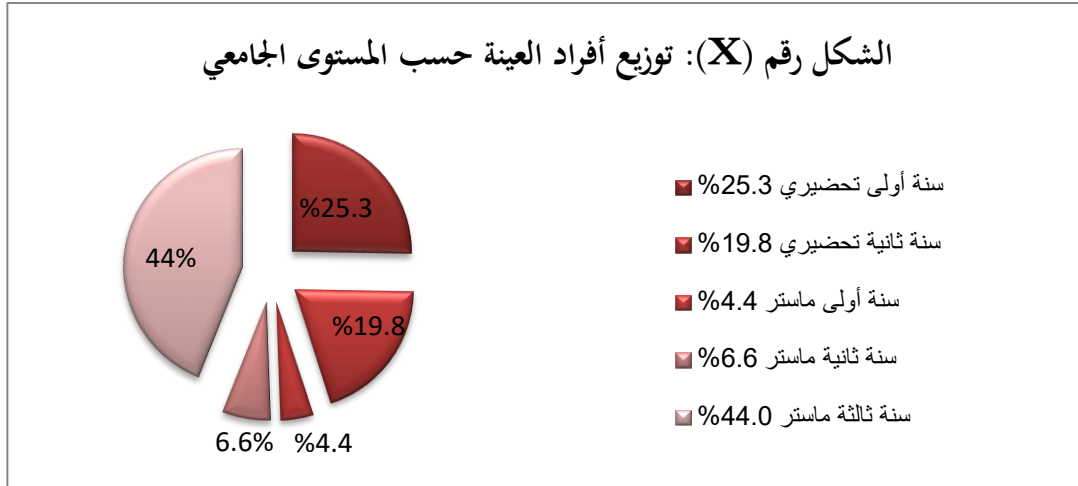
الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الجامعي

النسبة المئوية (%)	التكرار	الصنف	المستوى الدراسي
25.3	23	سنة أولى تحضير	
19.8	18	سنة ثانية تحضير	
4.4	4	سنة أولى ماستر	
6.6	6	سنة ثانية ماستر	
44.0	40	سنة ثالثة ماستر	
100,0	91	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج (SPSS)

الإطار التطبيقي للدراسة:

من خلال توزيع أفراد العينة حسب المستوى الجامعي تم الحصول على التوزيع الموضح في الجدول السابق والممثل بيانيا في الشكل رقم (04):



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال الجدول والشكل لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى الجامعي أن النسبة الأكبر هي المستوى "سنة ثالثة ماستر" بنسبة 44% على الرغم من أن السنة الجامعية الجارية تعتبر السنة الأخيرة بالنسبة لمعظم الطلبة، غير أنهم يحرصون على استخدام التطبيق محل الدراسة، ثم نسبة 25.3% لدرجة "سنة أولى تحضيرية" ثم درجة "سنة ثانية تحضيرية" بنسبة 19.8%، وبالتالي لدينا مستوى علمي جيد يجمع مختلف أطوار التعليم الجامعي وهذا يوضح أن البرنامج معروف لدى مختلف الأطوار.

الفرع الثاني: قياس ثبات وصدق أداة الدراسة:

يقصد بثبات أداة الدراسة (الاستبيان) الدرجة التي تحقق نفس النتائج في حالة تكرار الاختبار أي أن نتحصل على النتائج إذا أعيد توزيع الاستبيان على نفس العينة في نفس الظروف وفي أوقات مختلفة، أو بمعنى آخر أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات، وقد استخدمنا اختبار (GroubachAlpha) لقياس مدى تناسق

الإطار التطبيقي للدراسة:

عبارات الاستبيان وانسجامها، حيث يعتبر المعامل مقبول إذا كانت نسبة تقترب من 60% وكلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كان ثبات الاستبيان أقوى.

ونتائج الاختبار موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (05): نتائج ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستمارة

المحاور	معامل الثبات
• المحور الأول: عادات وأنماط استخدام الطلبة للتطبيق الرقمي WebEtu	0.622
• المحور الثاني: مدى رضا الطلبة المستخدمين لتطبيق فضاء الطالب عن الخدمات التي يقدمها	0.612
• المحور الثالث: الإشباعات المحققة من استخدام تطبيق WebEtu	0.441
• المحور الرابع: المشاكل التي يواجهها الطلبة عند استخدام تطبيق WebEtu	0.369
جميع المحاور	0.642

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج IBM SPSS

Statistics 26.0

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ جيدة لجميع فقرات

الاستبيان وألفا كرونباخ الكلية قدرت بـ 0.642 وهو معامل ثبات جيد، وعليه نكون قد تأكدنا من ثبات أداة

الإطار التطبيقي للدراسة:

الدراسة، وهذه النتائج تؤكد صحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل الإجابات على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

الصدق: عرف كامبل وستانلي صدق أداة الدراسة بأنه قدرة الأدوات المستخدمة في البحث العلمي على قياس المقصود من قياسه، وبناء على ذلك خضعت الاستبانة للتحكيم من قبل مجموعة من الأساتذة المحكمين في مجال تخصصنا (علوم الإعلام والاتصال) البالغ عددهم (05) محكمين (الملحق رقم 04) بالإضافة إلى الأستاذ المشرف على البحث، سعياً منا إلى اكتشاف مواضع الخلل وكذا تقصي مدى توافق الأسئلة المطروحة في كل محور من محاور الاستبانة من حيث الصياغة اللغوية والتناسق والتسلسل المنطقي مع الفرضيات التي وضعناها والتي نسعى لاختبارها، وفي العموم أسفرت ملاحظات الأساتذة المحكمين على حذف سؤال واحد فقط لا يخدم موضوع الدراسة، وإضافة بعض العبارات المهمة والتي لم ننته إليها عند وضع استمارة الاستبانة في نسختها الأولية، كما أبقينا على العبارات التي حظت بنسبة اتفاق عال من قبلهم.

حساب معامل صدق الاستبانة:

الصدق الظاهري (صدق الأساتذة المحكمين): وفقاً لمعادلة لوشي والتي تتمثل فيما يلي:

ص.م = ن - و - ن/2 / ن/2، بحيث أن (ص.م: يمثل صدق المحكمين، ن.و: يمثل عدد المحكمين الذين اعتبروا أن العبارة تنتهي إلى بعدها أو عدد من أجابوا بأهمية البند، ن: فيمثل العدد الإجمالي للمحكمين)، وفي هذا السياق تجدر الإشارة إلى أنه حتى تكون العبارة صادقة يجب أن تكون أكبر من 0.5.

وعليه فإنه عند تطبيقنا لمعادلة لوشي لصدق الاستبانة، تبين من خلال النتائج أن بنود الاستبانة صادقة، حيث أن ص.م = 0.8، وهذا يعود إلى وضوح مؤشرات البنود وقياسها للظاهرة المدروسة مباشرة، وبما أن

الإطار التطبيقي للدراسة:

القيمة المتحصل عليها 0.8 وهي أكبر من 0.5، فإن ذلك يؤكد بأن البنود التي تم وضعها صادقة وتصلح لقياس ما أعدت لأجله.

الصدق الذاتي: للتأكد من مدى صدق الاستبانة أكثر تم حساب الصدق الذاتي الذي يكون من خلال احتساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وتجسد ذلك في الجدول الظاهر أدناه:

المعادلة	معامل الثبات	النتيجة
الصدق الذاتي = معامل الثبات $\sqrt{}$	0.642	0.8

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج ال Spss

من خلال الجدول الموضح أعلاه، تبين أن معامل الذاتي يقدر بـ **0.8**، ومنه فإن القياس جيد، وأن كلا الطريقتين السالفتين تدل على درجة صدق مقبولة للاستبانة.

الإطار التطبيقي للدراسة:

الفرع الثاني: عرض وتحليل فقرات المحور الأول لاستبانة الدراسة

المحور الأول: عادات وأنماط استخدام الطلبة للتطبيق الرقمي WebEtu

العبارة 01: خلال فترة دراستك هل تستخدم تطبيق بوابة الطالب.

الجدول رقم (07): استخدام تطبيق بوابة الطالب خلال فترة الدراسة

النسب %	التكرار	
30.8	28	دائما
54.9	50	أحيانا
14.3	13	نادرا
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (05): استخدام تطبيق بوابة الطالب خلال فترة الدراسة.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بال EXCEL

الإطار التطبيقي للدراسة:

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: أن أكبر نسبة لـ «أحيانا» قدرت بـ 54.9% ثم درجة «دائما» بنسبة 30.8% وأخيرا درجة «نادرا» بنسبة 14.3%، ومنه نستنتج أن أفراد العينة يؤكدون على استخدام تطبيق بوابة الطالب خلال فترة الدراسة عند الحاجة، وبناء على ذلك صرح السيد باحمد مقران أن التطبيق محل الدراسة يستخدم من قبل عدد كبير من الطلبة من مختلف الأقطار الجامعية (الطور الأول الخاص بأقسام التحضيرية والطور الثاني لأقسام الماستر) خاصة وأنه أصبح لزاما على كل طالب أن يكون لديه حسابا خاصا به على ذلك التطبيق وينغمس فيه لمتابعة جميع المعلومات ذات الصلة بالحياة الجامعية، وبذلك أكد أن عدد تحميلات التطبيق قدر بأكثر من مليون تحميلا، وعدد الاستخدامات أكثر من 600 ألف استخدام آني¹.

❖ إذا كانت الإجابة "نادرا"، لماذا؟

الجدول رقم (08): سبب ندرة استخدام التطبيق.

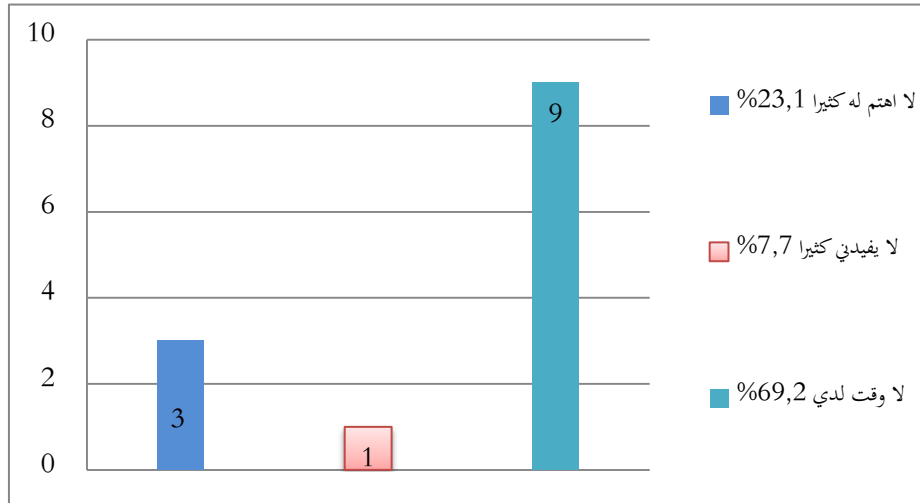
النسب %	التكرار	
23.1	3	لا أهتم له كثيرا
7.7	1	لا يفيدني كثيرا
69.2	9	لا وقت لدي
100,0	13	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

¹ مقران باحمد. المدير الفرعي للأمن المعلوماتي، مقابلة أجرتها الطالبة يوم 2024/02/19 على الساعة 10:54 بمقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر العاصمة، الجزائر.

الإطار التطبيقي للدراسة:

الشكل رقم (06): سبب ندرة استخدام التطبيق.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن نسبة "لا يفيدني كثيرا" قدرت ب 7.7% التي تمثل السبب الرئيسي الذي يتجلى بدوره في عدم الاهتمام الكبير بتطبيق Webetu، تلتها نسبة "لا أهتم له كثيرا" قدرت ب 23.1%، قد يكون ذلك بسبب نقص الوعي لدى الطالب بما يقدمه هذا التطبيق الرقمي أو عدم تعوده على هذا النوع من التطبيقات الجامعية، ثم نسبة "لا وقت لدي" ب: 69.2% ربما لانشغالهم بالتزامات أخرى سواء كانت شخصية أو حتى أكاديمية كما هو الحال بالنسبة لطلبة السنة الثالثة ماستر المنشغلين بإعداد مذكرات تخرجهم، بينما باقي الطلبة المبحوثين لم يبرروا قلة استعمالهم لتطبيق بوابة الطالب وهذا يوضح السؤال الذي سبقه أن العدد الأكبر يستعمل التطبيق.

العبارة 02: ما هو عدد المرات التي تستخدم فيها هذا التطبيق؟

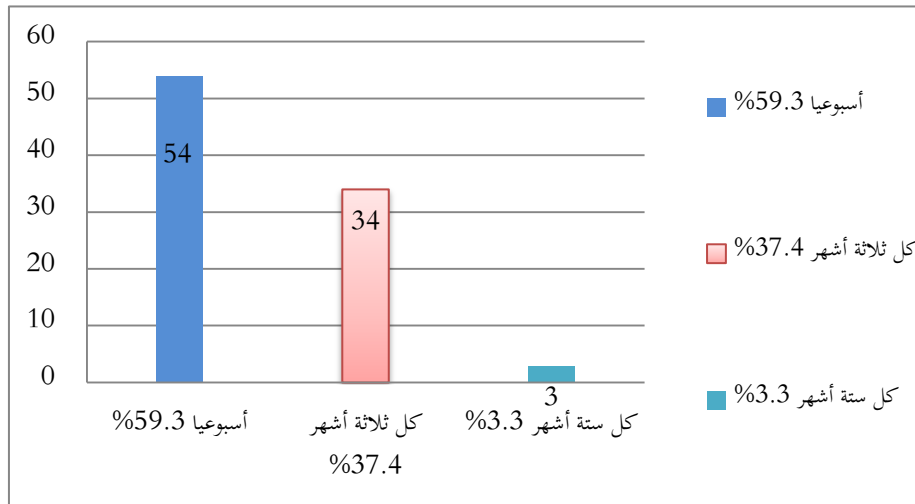
الإطار التطبيقي للدراسة:

الجدول رقم (09): عدد مرات استخدام التطبيق.

النسب %	التكرار	
59.3	54	أسبوعيا
37.4	34	كل ثلاثة أشهر
3.3	3	كل ستة أشهر
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (07): عدد مرات استخدام التطبيق.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ "أسبوعيا" قدرت بـ 59.3% والتي تشير إلى الطلبة الذين يستخدمون التطبيق محل الدراسة بشكل منتظم، مما يعني أن عملية الاستخدام لا تكون حصرا في فترة الامتحانات فقط، بل يمكن أن تكون في فترات أخرى لتلبية حاجات أخرى تختلف عن الاطلاع على العلامات، ثم تلتها نسبة "كل ثلاث أشهر" قدرت بـ 37.4%

الإطار التطبيقي للدراسة:

والتي توضح أنهم يستخدمونه خلال فترة الاطلاع على نتائج الامتحانات والتقييمات الخاصة بالسداسي، أما النسبة القليلة فتعود إلى 3.3% من الطلبة الذين يستخدمونه كل ستة أشهر أي خلال فترة نهاية السداسيين أو السنة الجامعية. ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة يؤكدون على استخدام التطبيق أسبوعياً.

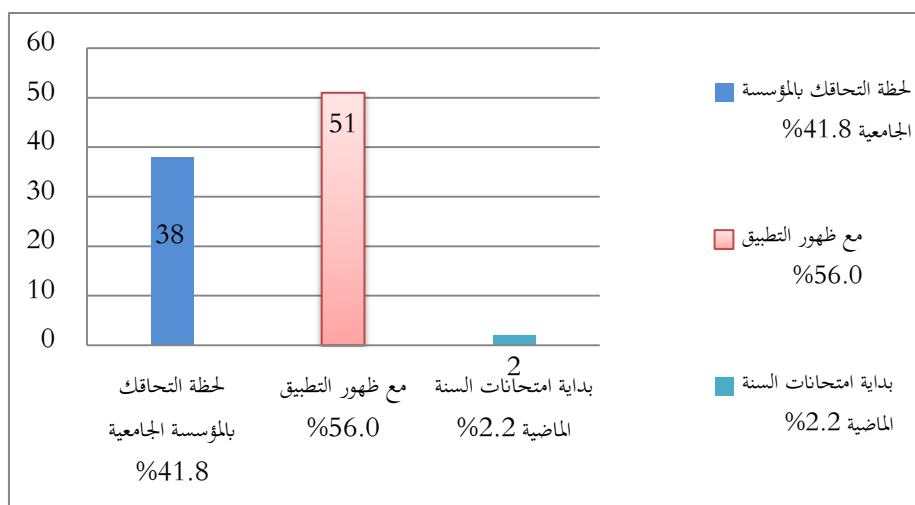
العبارة 03: منذ متى بدأت في استخدام التطبيق؟

الجدول رقم (10): وقت بداية استخدام التطبيق.

النسب %	التكرار	
41.8	38	لحظة التحاقك بالمؤسسة الجامعية
56.0	51	مع ظهور التطبيق
2.2	2	بداية امتحانات السنة الماضية
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (08): وقت بداية استخدام التطبيق.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بال EXCEL

الإطار التطبيقي للدراسة:

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ"مع ظهور التطبيق" قدرت ب 56%، وهذا يعكس انتشار تطبيق Webetu بين الطلبة وتبنيه استخدامه بسرعة لحظة إطلاقه.

كما قدرت نسبة "لحظة التحاقك بالمؤسسة الجامعية" قدرت ب 41.8%، بحيث تمثل هذه النسبة طلبة السنة أولى تحضيرى الجدد الذين انضموا إلى المدرسة خلال شهر سبتمبر من العام الفارط، ومن الممكن أن يكونوا قد شرعوا في استخدامه بمجرد بدء تجربتهم الجامعية حتى لا يفوتوا أي شيء، مما يعني أن هذه الفئة من الطلبة أولت التطبيق أهمية معتبرة وتبنته مباشرة لحظة التحاقها بالتعليم العالي.

غير أن 2.2% من الطلبة بدأوا في استخدام التطبيق محل الدراسة في فترة بداية امتحانات العام الفارط الذي أطلق فيه هذا التطبيق، قد يكون ذلك بدافع الاطلاع على علامات الامتحان الخاصة بالأعمال الموجهة كون الإعلان عنها يسبق بداية امتحانات المحاضرات، أو من أجل الاطلاع على الجدول الزمني للامتحانات. ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة يؤكدون على استخدام البرنامج مع ظهور التطبيق مباشرة.

العبارة 04: كيف تتصفح هذا التطبيق؟

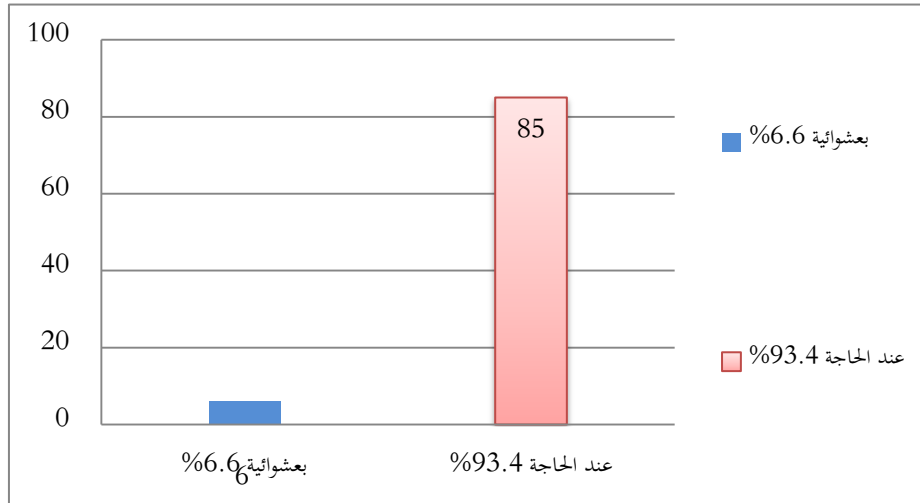
الجدول رقم (11): كيفية تصفح التطبيق.

النسب %	التكرار	
6.6	6	بعشوائية
93.4	85	عند الحاجة
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الإطار التطبيقي للدراسة:

الشكل رقم (09): يبين كيفية تصفح التطبيق.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ "عند الحاجة" قدرت بـ 93.4%، وهذا يعكس الاستخدام الاستراتيجي للتطبيق الرقمي محل الدراسة بغية تلبية حاجة من الحاجات التي يحتاجون إليها في وقت معين، وهذا يعكس توافر التطبيق على خدمات التي من شأنها أن تلبي ما يحتاج إليه الطالب، أما بالنسبة للطلبة الذين يطلعون عليه عشوائياً فقد يرجع ذلك إلى فضولهم الشخصي في استكشاف أو ترقب أو معرفة أمر معين داخل ذلك التطبيق. ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة يؤكدون على استخدام البرنامج عند الحاجة لذلك.

العبارة 05: كيف تقيم التطبيق من حيث التصميم الفني والتقني له؟

الجدول رقم (12): تقييم التطبيق من حيث التصميم الفني والتقني.

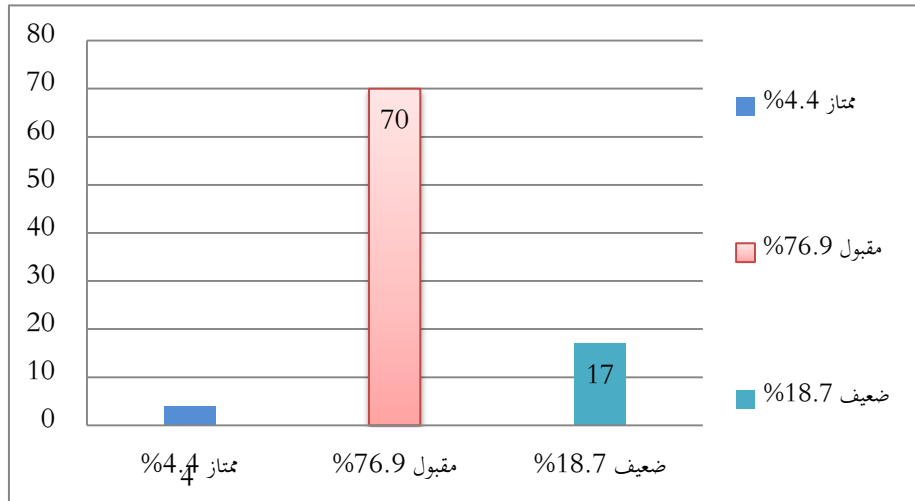
النسب %	التكرار	
4.4	4	ممتاز
76.9	70	مقبول

الإطار التطبيقي للدراسة:

ضعيف	17	18.7
المجموع	91	100,0

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (10): تقييم التطبيق من التصميم الفني والتقني.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ "مقبول" قدرت بـ 76.9%، بمعنى أن معظم الطلبة يرون أن تطبيق Webetu يحتوي على مستوى مقبول من حيث التصميم الفني والتقني له، بينما 18.7% فقط يرون أن تصميمه ضعيف، مما يوحي ببعض الجوانب على التطبيق والتي قد تحتاج إلى تطوير أكثر.

وبالتالي حتى وإن كان أغلب أفراد العينة يؤكدون على أن التطبيق ممتاز بتصميم فني وتقني مقبول، بل وممتاز حسب 4.4% منهم، لكن المجال يبقى مفتوحا لتحسين بعض الجوانب التصميمية على هذا التطبيق لزيادة الرضا العام عند الطلبة.

العبارة 06: كيف تقيم واجهة التطبيق من حيث سهولة الاستخدام؟

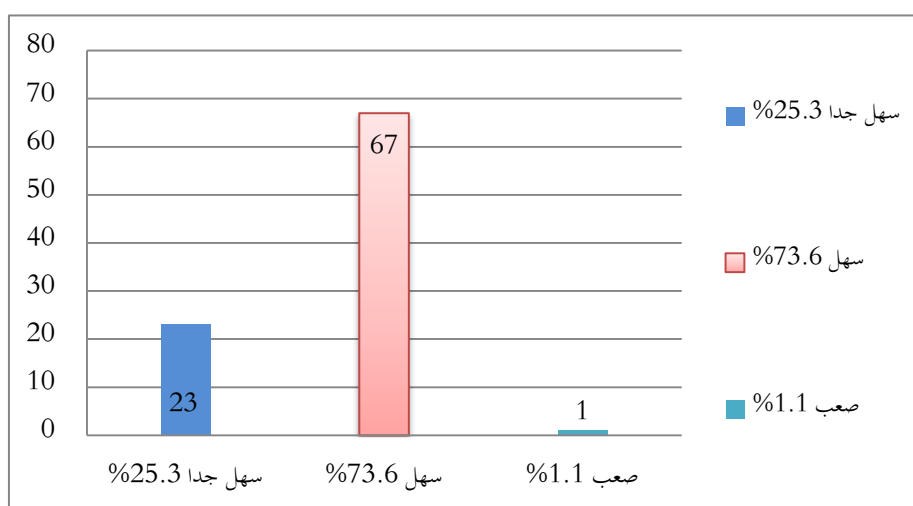
الإطار التطبيقي للدراسة:

الجدول رقم (13):تقييم واجهة التطبيق من حيث سهولة الاستخدام.

النسب %	التكرار	
25.3	23	سهل جدا
73.6	67	سهل
1.1	1	صعب
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (11):تقييم واجهة التطبيق من حيث سهولة الاستخدام.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بال EXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ"سهل" قدرت بـ 73.9% بينما 25.3% يرونها "سهل جدا"، أي أن 99.9% من الطلبة يرون أن واجهة تطبيق بوابة الطالب (Webetu) تتسم بسهولة الاستخدام، ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة يقيمون أن تصميم واجهة التطبيق تم بشكل يسهل على الطلبة استخدامه بفعالية وبسلاسة.

الإطار التطبيقي للدراسة:

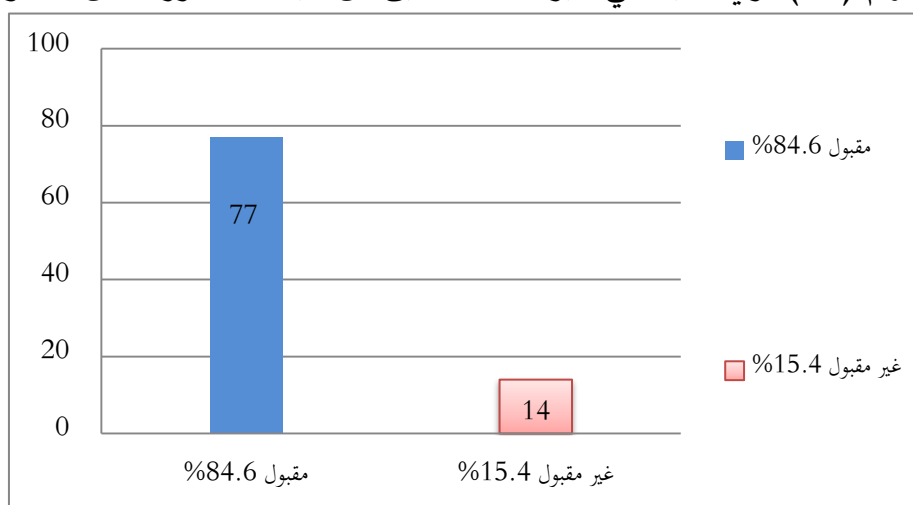
العبارة 07: ما رأيك في سير عمل التطبيق من حيث أنه يعزز الأمن المعلوماتي ولا يتطلب تسجيل البيانات الشخصية كعنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف؟

الجدول رقم (14): رأي العينة في سير عمل التطبيق من حيث أنه يعزز الأمن المعلوماتي.

النسب %	التكرار	
84.6	77	مقبول
15.4	14	غير مقبول
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (12): رأي العينة في سير عمل التطبيق من حيث أنه يعزز الأمن المعلوماتي.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ "مقبول" قدرت بـ 84.6% كون التطبيق محل الدراسة لا تستلزم عملية الدخول إليه تسجيل البيانات الشخصية للطالب والمشاركة لعنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف أو حسابه على موقع من مواقع التواصل الاجتماعي، لأنه في حالة ما إن حدث خلل في بيان من البيانات الشخصية السالفة الذكر، فإن ذلك قد يعيق بدوره

الإطار التطبيقي للدراسة:

سهوله دخوله لذلك التطبيق، غير أن هذا الأخير تجنب كل تلك المشاكل وجعل عملية الولوج إليه تكون فقط من خلال تسجيل بيانات الطالب الموجودة على شهادة البكالوريا الخاصة به في مكان اسم المستخدم والرقم السري التي يتطلبها التطبيق.

بينما 15.4% يرونه "غير مقبول"، قد يكون ذلك بسبب رغبتهم ربما في تغيير الرقم السري كما يرغبون وفي الوقت الذي يبتغونه لتعزيز خصوصية حساباتهم أكثر، لأنه ثمة طلبة تعرضوا لسرقة هوياتهم على التطبيق في حالات لم يتمكنوا فيها من الولوج إلى التطبيق لرؤية ما يحتاجون إليه، وهو ما جعلهم يلجؤون إلى استخدام أجهزة هواتف أخرى لأشخاص آخرين ويكتبون بيانات التطبيق اللازمة وغير القابلة للتغيير، وبالتالي يمكن مراعاة هذا الأمر في إطار تحسين سياسات الخصوصية حتى وإن كان أغلب أفراد العينة يرون أن التطبيق مقبول من حيث أنه يعزز الأمن المعلوماتي.

العبارة 08: هل ترى أن هذا التطبيق يولي اهتماما كافيا لتلبية احتياجاتك؟

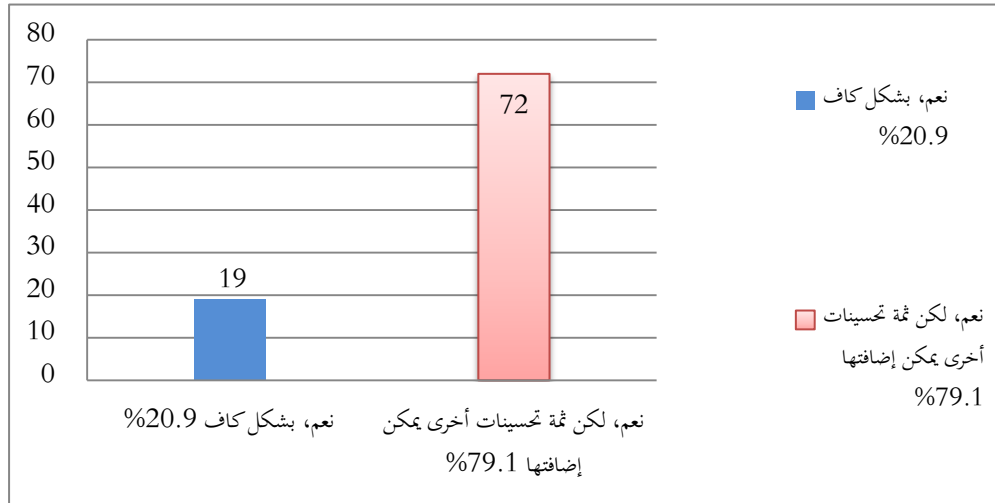
الجدول رقم (15): مدى تلبية التطبيق لاحتياجات مستخدميه.

النسب %	التكرار	
20.9	19	نعم، بشكل كاف
79.1	72	نعم، لكن ثمة تحسينات أخرى يمكن إضافتها
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الإطار التطبيقي للدراسة:

الشكل رقم (13): يبين تلبية التطبيق لاحتياجات مستخدميه.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ "نعم، لكن ثمة تحسينات أخرى يمكن إضافتها" قدرت بـ 79.1%، والتي تمثل الطلبة الذين أشاروا إلى أن هذا التطبيق الرقمي فعلا يلبي احتياجاتهم، غير أنهم أشاروا في الوقت عينه إلى حاجته إلى المزيد من التحسينات لتطويره بما يضمن استجابة أوسع لاحتياجاتهم، واهتمام ورضا واسعين بينهم.

بينما 20.9% أجابوا بـ "نعم، بشكل كاف"، أي أن النسخة الحالية من التطبيق محل الدراسة كافية لتلبية ما يحتاج إليه الطلبة دون أية إضافات أخرى، وهذا يعكس قناعة هذه الفئة من الطلبة بفعالية التطبيق كما هو عليه في الوقت الحالي. ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة يرون أن التطبيق يولي اهتماما كافيا لتلبية احتياجاتك لكن ثمة تحسينات أخرى يمكن إضافتها.

العبارة 09: هل تجد أن التطبيق من الناحية التقنية يعمل بشكل فعال وسريع؟

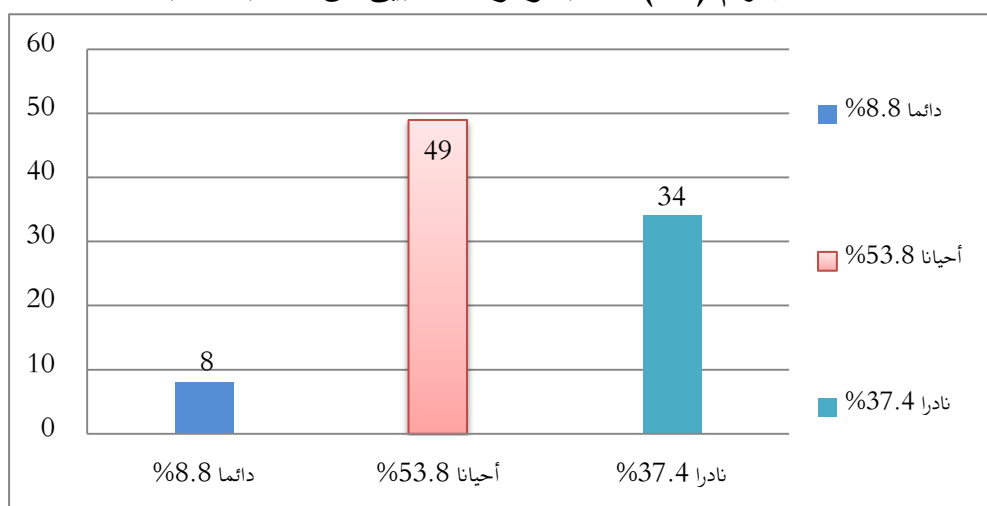
الجدول رقم (16): فعالية وسرعة التطبيق من الناحية التقنية.

الإطار التطبيقي للدراسة:

النسب %	التكرار	
8.8	8	دائما
53.8	49	أحيانا
37.4	34	نادرا
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (14): فعالية وسرعة التطبيق من الناحية التقنية.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ "أحيانا" قدرت بـ 53.8% من الطلبة الذين يرون أن تطبيق بوابة الطالب يعمل بشكل فعال وسريع، بينما 37.4% منهم لدرجة "نادرا"، وعليه يعبر تزايد نسبة الطلبة التي أقرت أن التطبيق أحيانا أو نادرا ما يعمل بشكل فعال وبسرعة عن وجود تحديات ومشاكل شخصية كضعف الإنترنت لدى الطالب، أو حتى مشاكل تقنية قد تواجه الطلبة عند استخدامهم للتطبيق، مما يتعين على مطور هذا البرنامج بذل المزيد من الجهود لتحسين الأداء التقني له وضمان استجابته الفعالة والسريعة باستمرار.

الإطار التطبيقي للدراسة:

وأخيرا درجة "دائما" بنسبة 8.8%، أي أن نسبة صغيرة من العينة أكدت أن تطبيق Webetu يعمل بشكل فعال وسريع دائما، وهذا بدوره يعني أنه ليست لديهم أية مشاكل عند الاستخدام. ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة يرون أن التطبيق من الناحية التقنية يعمل بشكل فعال وسريع لكن أحيانا.

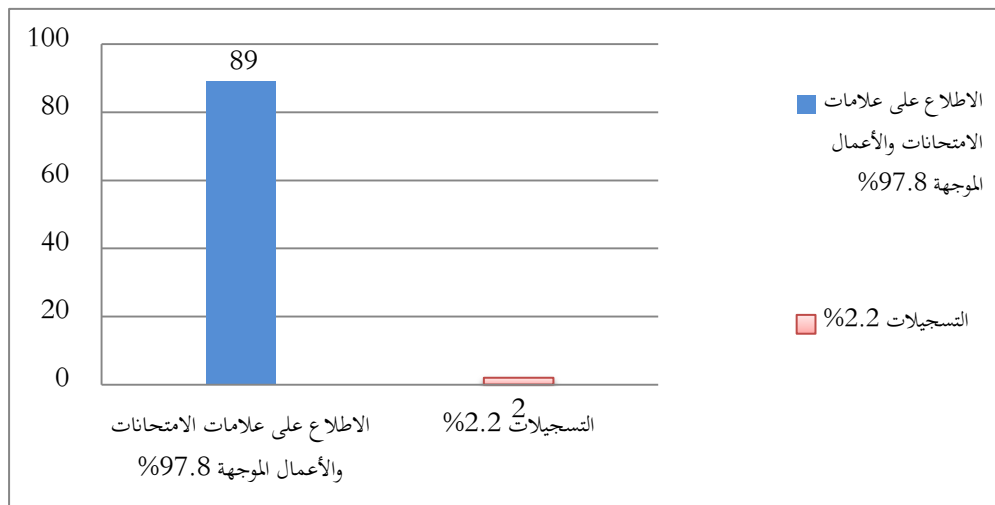
العبارة 10: ما هو أكثر شيء تبحث عنه في هذا التطبيق؟

الجدول رقم (17): سبب الولوع إلى التطبيق

النسب %	التكرار	
97.8	89	الاطلاع على علامات الامتحانات والأعمال الموجهة
2.2	2	التسجيلات
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (15): سبب الولوع إلى التطبيق.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بال EXCEL

الإطار التطبيقي للدراسة:

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة قدرت ب 97.8%، والتي تمثل أن معظم الطلبة يستخدمون تطبيق بوابة الطالب بالدرجة الأولى للاطلاع على علامات امتحانات المحاضرات والأعمال الموجهة، خاصة بعد رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي كليا وتشبيط المؤسسات الجامعية عن الإعلان الورقي لعلامات الطلبة، وهذا يدفع بالطالب حتما إلى استخدام التطبيق محل الدراسة.

في المقابل أظهرت الإحصائيات أن نسبة قليلة جدا من الطلبة والتي تتجلى في 2.2% فقط منهم يهتمون أكثر بالجانب المتعلق بالتسجيلات الخاصة بهم من السنة الجامعية، ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة يبحثون في التطبيق على الاطلاع على علامات الامتحانات والأعمال الموجهة.

العبارة 11: هل كنت تواجه صعوبات معينة عند استخدام الطريقة التقليدية القائمة على الورق مثل التسجيل اليدوي أو بعد المسافة لتقديم طعن حول رصد العلامة .

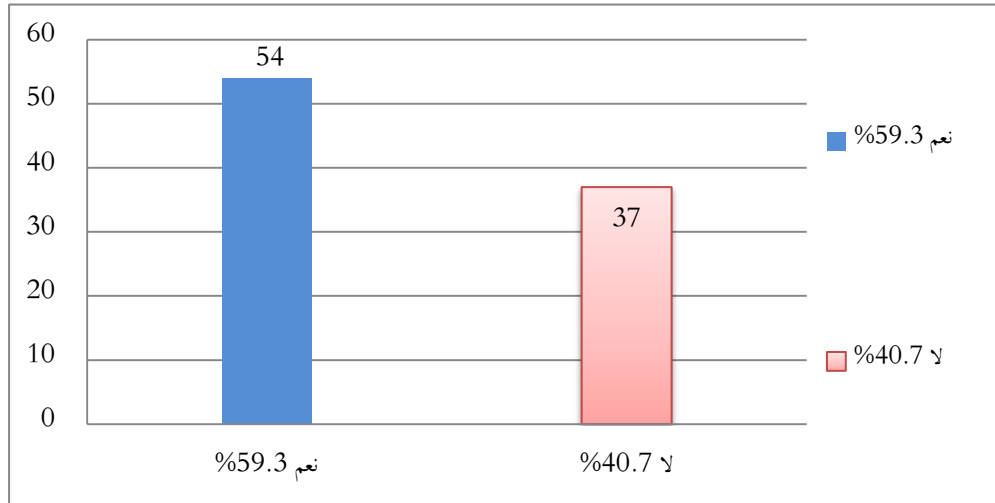
الجدول رقم (18): مواجهة الصعوبات عند استخدام الطريقة التقليدية.

النسب %	التكرار	
59.3	54	نعم
40.7	37	لا
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الإطار التطبيقي للدراسة:

الشكل رقم (16): مواجهة الصعوبات عند استخدام الطريقة التقليدية.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني أعلاه: تبين لنا أن أكبر نسبة من المبحوثين والتي قدرت بـ 59.3% كانوا يواجهون صعوبات أو عراقيل إدارية في ظل النهج التقليدي القائم على كل ما هو ورقي، لما له من استهلاك كبير للجهد والوقت، كما تبين أن نسبة 40.7% من المبحوثين لدرجة "لا" أوضحوا أنه لم تكن لديهم أية صعوبات سالفا.

وبالتالي فإن التطبيق الرقمي محل الدراسة تمكن من تخفيف بعض الأعباء (الوقت، التنقل، الشكوى) على هذه الفئة من المبحوثين الذين كانت لديهم إشكالات سابقا.

❖ إذا كانت الإجابة بـ "نعم" يرجى توضيح تلك الصعوبة أو الصعوبات

الجدول رقم (19): صعوبات استخدام الطريقة التقليدية.

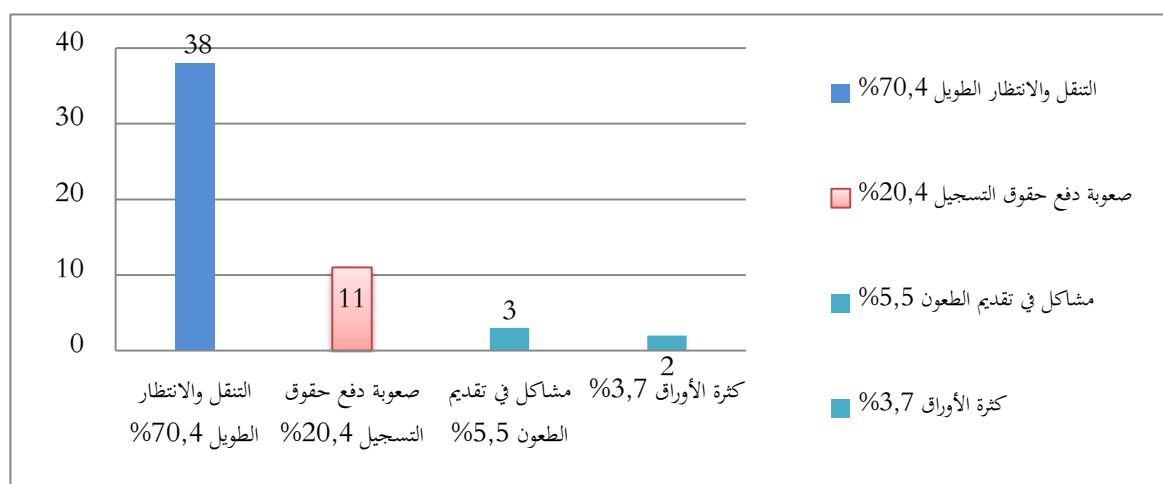
النسب %	التكرار	
70.4	38	التنقل والانتظار الطويل

الإطار التطبيقي للدراسة:

صعوبة دفع حقوق التسجيل	11	20.4
مشاكل في تقديم الطعون	3	5.5
كثرة الأوراق	2	3.7
المجموع	54	100,0

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (17): صعوبات استخدام الطريقة التقليدية.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: تبين أنه من أبرز الصعوبات التي كانت تواجه المبحوثين سالفًا هي صعوبة التنقل والانتظار الطويل بنسبة 70.4%، خاصة وأنه ثمة طلبة ليسوا من نفس الولاية التي تتواجد فيها المؤسسة الجامعية التي ينتمون إليها. بينما 20.4% منهم بينوا أنه كانت لديهم تتجلى في دفع حقوق التسجيل، لأنه في بعض الأحيان لا يحضر الطالب معه جميع الأوراق اللازمة للدفع، مما يجعل الجهة المعنية والمتكفلة بتسوية هذا الوضع تقوم بإرجاعه لاستخراج أوراق أخرى ربما يصعب عليهم استخراجها بسهولة وفي الوقت المطلوب لاستكمال الملف المطلوب للتسجيل أو حتى رفض ملفه.

الإطار التطبيقي للدراسة:

كما أن 5.5% من المبحوثين أكدوا أنه كان لديهم إشكال بخصوص تقديم طعن حول رصد العلامة، ونحن نعلم جيدا أن الفترة التي يجوز فيها للطالب تقديم طعنه تكون محدودة للغاية (48 ساعة)، وكما ذكرنا سالفًا أنه ثمة من الطلبة الذين ينحدرون من ولايات أخرى، وبالتالي فإن هذا الأمر يأخذ منهم وقتًا للتنقل إلى مكان المؤسسة الجامعية وهو لا يعلم ما إن كانت الإدارة مفتوحة أو إن كان الأستاذ المعني بالأمر سيجده أم لا، غير أن تطبيق Webetu الرقمي بنقرة زر فقط يتمكن الطالب من تقديم طعنه وإجراء ما يريده في وقت جد وجيز وهو جالس في مكانه.

بينما أقل نسبة فتعود إلى 3.7% من المبحوثين الذين أقروا أنهم كانوا يجابهون مشكلة كثرة الأوراق، مما يشير إلى أن رقمنة القطاع وجعله صفر ورقة أسهمت في تخلص هذه الفئة من هذا الإشكال. ومنه نستنتج أن أفراد العينة يواجهون صعوبة في استخدام الطريقة التقليدية القائمة على الورق مثل التسجيل اليدوي أو بعد المسافة لتقديم طعن حول رصد العلامة وخاصة صعوبة التنقل إلى الإدارة والانتظار الطويل.

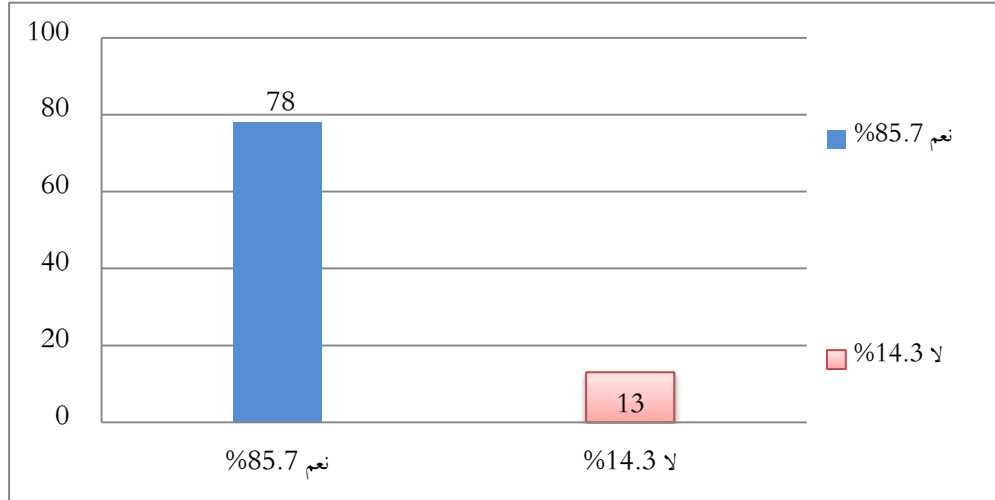
العبارة 12: هل يساهم هذا التطبيق في سد تلك الحاجات؟

الجدول رقم (20): مساهمة هذا التطبيق في سد حاجات مستعمليه.

النسب %	التكرار	
32.1	25	الاطلاع على النقاط دون التنقل
3.9	3	نقص الورق
6.4	5	وصول الطعون بسرعة دون عناء البحث عن الأستاذ
5.1	4	تقليل الأخطاء
52.6	41	يختصر الوقت والجهد
100,0	78	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (18): مساهمة هذا التطبيق في سد حاجات مستعمليه.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بال-EXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ "نعم" قدرت بـ 85.7% من المبحوثين الذين يرون أن تطبيق Webetu فعلا يساهم في سد حاجاتهم، في حين أن نسبة 14.3% فقط منهم لدرجة "لا"، والجدير بالذكر أن هذا التفاوت في تقدير الطلبة لفعالية ذلك التطبيق في سد حاجاتهم يعود إلى عدة عوامل قد تتجلى في تجربة الاستخدام الشخصية الخاصة بكل طالب، معظمهم كانت تجربته جيدة مع التطبيق محل الدراسة لذا يرون أنه يسد ما يحتاجونه، وما تبقى من الفئة المبحوثة كانت قد تأثرت تجربتها بعدة مشاكل مثل جودة الاتصال بالإنترنت أو أجهزة الهواتف المستخدمة التي قد لا تتوافق مع نظام استخدام التطبيق محل الدراسة وهو ما سنراه لاحقا، وهذا سيؤثر سلبا على تجربة استخدام هذه الفئة من المبحوثين وبالتالي في تقييمهم لما يقدمه.

❖ إذا كانت الإجابة بـ "نعم" برر إجابتك

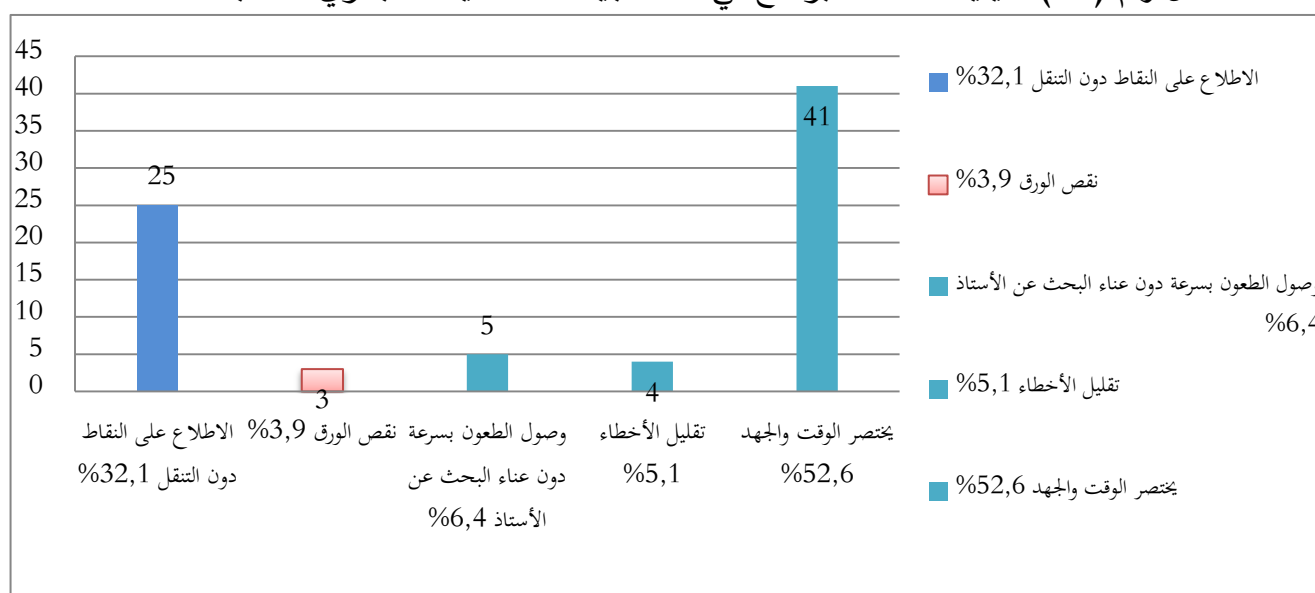
الجدول رقم (21): كيفية مساهمة البرنامج في سد حاجيات مستعمليه حسب رأي الطالب.

الإطار التطبيقي للدراسة:

النسب %	التكرار	
32.1	25	الاطلاع على النقاط دون التنقل
3.9	3	نقص الورق
6.4	5	وصول الطعون بسرعة دون عناء البحث عن الأستاذ
5.1	4	تقليل الأخطاء
52.6	41	يختصر الوقت والجهد
100,0	78	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (19): كيفية مساهمة البرنامج في سد حاجيات مستعمليه حسب رأي الطالب.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني الذي يوضح ردود الطلبة في تبرير

مساهمة تطبيق بوابة الطالب في سد حاجاتهم: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ "يختصر الوقت والجهد" قدرت بـ

48.4% من الفئة التي أقرت أن تطبيق (Webetu) يساهم في سد حاجات الطلبة ببرو ذلك بأن هذا

التطبيق يساهم في تخفيف الجهد والوقت ثم نسبة 29.7% منهم يوضحون أن الفائدة الأكبر في

الإطار التطبيقي للدراسة:

استخدامهم لذلك البرنامج تكمن في قدرته على توفير العلامات وجعلها متاحة للطلاب لحظة صبحها كما أظهر 7.7% منهم اعتقادهم بأن التطبيق محل الدراسة يقلل احتمالية الخطأ في ما يخص البيانات والمعلومات الموجودة داخله، مما يعكس الثقة في دقة تلك المعلومات المقدمة، لكن من جهة أخرى ومن خلال مقابلتنا العلمية التي أجريناها مع السيدة "فاطمة الزهراء الخنساء" المسؤولة عن تلقي ما يواجهه الطلبة من مشاكل داخل التطبيق ومعالجتها، أقرت أن من بين تلك المشاكل والتي قد تؤثر على فعالية استخدام الطالب له هي: وجود خلل في إحدى بياناته، مما يجعله يتوجه إلى غاية مقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتسوية هذا الوضع¹، وفي بعض الأحيان يكون ثمة أخطاء في الجدول الزمني للامتحانات الذي يوضع من قبل موظفي إدارة المؤسسة الجامعية على التطبيق قصد توجيه الطالب، وبالتالي فإن ذلك يدل على التطبيق لا يتوافر على دقة كاملة في ما يقدمه للطلاب.

وفيما يتعلق بالجوانب الإدارية، أشار 6.6% من الطلبة التي تنتمي للفئة التي ترى أن التطبيق محل الدراسة يسد حاجات الطلبة إلى أن التطبيق يسهل عملية إجرائهم للطعون، مما يساهم في تسريع عملية التواصل بالأستاذ المعني وحل المشكل الأكاديمي. وأخيرا درجة "نقص الورق" بنسبة 3.3% منهم أعادوا التأكيد على الفائدة التي سخرها ذلك التطبيق في تقليل استخدام الورق، وهذا يرتبط بالجانب البيئي وتوجه القطاع ليس فقط للرقمنة وإنما كذلك نحو الاستدامة. ومنه نستنتج أن أفراد العينة ترى أن التطبيق يساهم في عدة مكتسبات لمستعمليه ولعل أهمها هي اختصار الوقت والجهد والإطلاع على النقاط دون التنقل وأيضا وصول الطعون بسرعة دون عناء البحث عن الأستاذ وتقليل الأخطاء ونقص في الأوراق.

العبارة 13: هل ترى أن هذا التطبيق يختصر عليك الجهد والوقت؟

¹ فاطمة الزهراء الخنساء الكرية. رئيس مكتب بمديرية الرقمنة وتطوير الشبكات، مقابلة أجرتها الطالبة يوم 2024/03/14 على الساعة 11:14 بمقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر العاصمة، الجزائر.

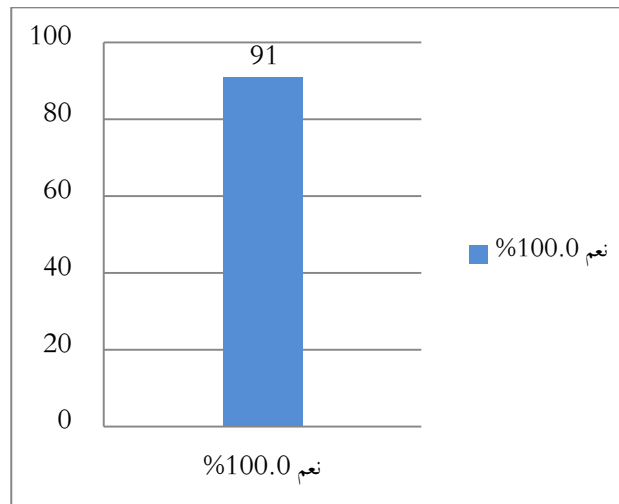
الإطار التطبيقي للدراسة:

الجدول رقم (22): اختصار التطبيق للجهد والوقت.

النسب %	التكرار	
100.0	91	نعم
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (20): يوضح اختصار التطبيق للجهد والوقت



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بال-EXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ "نعم" قدرت بـ 100%، ومنه نستنتج أن كل أفراد العينة يتفقون على أن هذا التطبيق يختصر الجهد والوقت على مستعمليه وهذا ما يؤكد السؤال الذي سبقه.

العبارة 14: هل ترى أن هذا التطبيق يعزز التواصل والتفاعل بينك وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة أو الأساتذة)

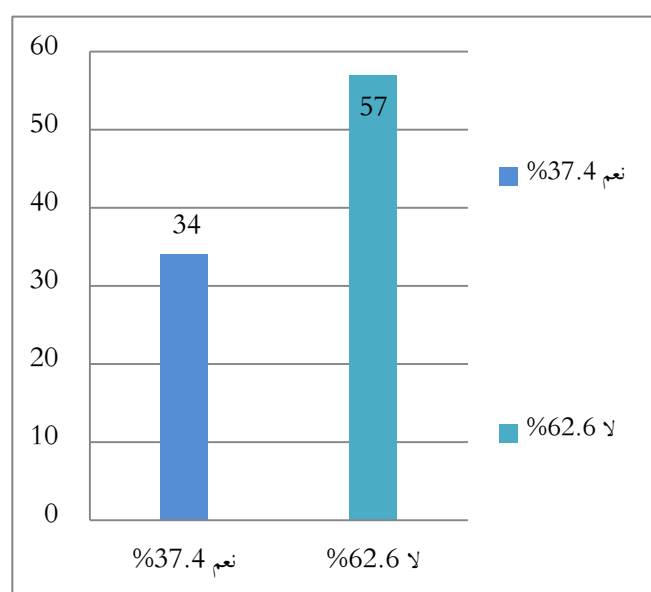
الإطار التطبيقي للدراسة:

الجدول رقم (23): مساهمة التطبيق في تعزيز التواصل والتفاعل بين مستعملي البرنامج وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة أو الأساتذة).

النسب %	التكرار	
37.4	34	نعم
62.6	57	لا
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (21): مساهمة التطبيق في تعزيز التواصل والتفاعل بين مستعملي البرنامج وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة والأساتذة)



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن 37.4% فقط من الطلبة المبحوثين يجدون أن تطبيق Webetu يعزز التواصل والتفاعل بينهم وبين الجهات المعنية في المؤسسة الجامعية، ويمكن أن يكون ذلك قد تجسد جليا بعد إضافة ميزة أخرى أساسية داخل ذلك البرنامج خلال

الإطار التطبيقي للدراسة:

شهر فيفري من العام الجاري ألا وهي ميزة تقديم الطعن التي توفر للطالب فرصة لطرح انشغاله بخصوص خلل في رصد أو عدم ظهور العلامة والذي يصل مباشرة إلى الأستاذ صاحب المقياس، أو يصل إلى موظفي الإدارة الذين سيقومون بدورهم بإعلام ذلك الأستاذ عن الطعن المقدم من قبل الطالب وسببه وتلقوا إجابات على طعونهم المقدمة. كما أضافت هذه الفئة أن التطبيق الرقمي محل الدراسة اختصر المسافات والوقت وسهل إجراء المعاملات الطلابية، وبذلك لن تتردد في استخدامه، لأنه يسهل حياة الطالب الجامعي من جهة، ومن جهة أخرى يساعد موظفي الإدارة والأساتذة ويجعل التواصل بينهم سهلاً.

بينما 62.6% من الطلبة عينة الدراسة أجابوا بأن ذلك التطبيق الرقمي لا يعزز التواصل والتفاعل بينهم وبين الجهات المعنية، لأنه لا يحتوي في الأساس على ميزات تتيح عملية التواصل كخدمة الرسائل وغيرها، بل هو موجه خصوصاً للاطلاع على العلامات والتسجيلات الخاصة بالسنة الجامعية وغيرها كما ارتأينا سالفاً. ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة يرون أن هذا التطبيق لا يعزز التواصل والتفاعل بين مستعمليه وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة أو الأساتذة)، بما أنه عن بعد (لا يوجد اتصال مباشر) ومن وراء شاشات هواتف ولكن هناك عدد معتبر يرون أنه عبر تقديم الطعن بسرعة والرد عليه من قبل الأستاذ إما بقبوله من خلال تعديل العلامة أو حتى رفضه من خلال وضع علامة (X) باللون الأحمر التي تدل على أن الأستاذ تلقى الطعن الخاص بالطالب ولم يجد أي خلل في عملية تصحيح ورقة الامتحان والإبقاء على نفس العلامة، وبالتالي فإن هذا في حد ذاته فيه تعزيز للتواصل السريع دون الانتظار والتواصل أيضاً مع الأساتذة بطريقة سهلة.

❖ إذا كانت الإجابة ب "لا" برر إجابتك

الجدول رقم (24): أسباب الاعتقاد أن التطبيق لا يساهم في تعزيز التواصل والتفاعل بين مستعملي البرنامج وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة أو الأساتذة).

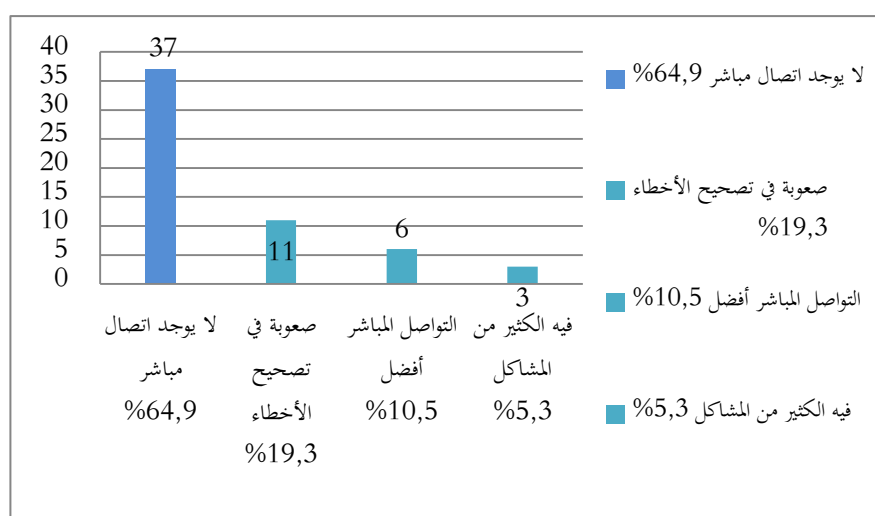
الإطار التطبيقي للدراسة:

النسب %	التكرار	
64.9	37	لا يوجد اتصال مباشر
19.3	11	صعوبة في تصحيح الأخطاء
10.5	6	التواصل المباشر أفضل
5.3	3	فيه الكثير من المشاكل
100,0	57	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (22): أسباب الاعتقاد أن التطبيق لا يساهم في تعزيز التواصل والتفاعل بين مستعملي

البرنامج وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة أو الأساتذة).



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: تبين أن الطلبة الذين أشاروا إلى عدم

تعزيز التطبيق محل الدراسة للتواصل والتفاعل بينهم وبين الجهات المعنية (الأساتذة وموظفي الإدارة)

كان أكثر من الذين أجابوا عن ذلك بالإثبات، وعند تبريرهم لذلك أظهرت النتائج أن 64.9% منهم يرى

الإطار التطبيقي للدراسة:

أن السبب وراء ذلك يعود إلى غياب ميزة اتصال فعلية في التطبيق تسمح لهم بالتواصل مباشرة مع الأساتذة في البيئة الرقمية كما هو الحال في منصة Moodle، وأنه لا يتضمن أي تحديث يسمح لهم بالمراسلة. تلي ذلك نسبة 19.3% من الطلبة الذين يرون أن التطبيق محل الدراسة لا يعزز التواصل والتفاعل، تجلّى تبريرهم في وجود صعوبة في تصحيح الأخطاء ولا سيما تلك المتعلقة بالعلامات، تارة لأنه عند تقديم طعن عبر الخط حول عدم ظهور العلامة ثم إعادة تقديمه شخصيا، يتم التصريح من قبل الأستاذ المعني أنه تلقى الطعن وقام بإعادة صب العلامة لكن ومع ذلك فإنها لا تظهر على التطبيق، وتارة أخرى تجد طلبة قد قدموا طعونهم عبر الخط لكنها لم تصل أساسا إلى الأستاذ المتلقي، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الإنترنت، في حين ثمة أساتذة يتلقون الطعون لكنهم لا يقومون بالرد على الطالب لا بقبول ذلك الطعن ولا برفضه، أي أنه لا يقوم بالاستجابة لما أرسله الطالب.

بينما 10.5% من هذه الفئة أكدت أن التواصل المباشر أفضل، ويعني بذلك أن الاتصال الشخصي وجها لوجه في العالم الواقعي (الحضور الشخصي إلى مقر المؤسسة الجامعية والاتصال بالجهة المعنية) أفضل بكثير من الاتصال في العالم الافتراضي (عن بعد). وأخيرا 5.3% أيضا منهم أجابوا أن التطبيق يحوي العديد من المشاكل، مما يشير إلى أن هناك مشاكل تقنية قد تتجلى مثلا في أن التطبيق لا يعمل على بعض الهواتف، بحيث أنه يسمح للطلب بالولوج إليه لكنه لا يتمكن من الاطلاع على أي شيء مما يقدمه التطبيق سوى صفحته الأولى والمتمثلة في الواجهة الرئيسية.

وعلى حسب رأي أفراد العينة فإن تطبيق (Webetu) لا يحوي ميزات تواصلية تفاعلية بين المستخدمين، وبالتالي فإن هذه النتائج الظاهرة تعزز أهمية التخمين في حلول من شأنها تعزيز التواصل بشكل أفضل في البيئة الرقمية يتوافق مع تطلعات الطلبة المستخدمين.

❖ إذا كانت الإجابة ب "نعم" برر إجابتك

الإطار التطبيقي للدراسة:

الجدول رقم (25): أسباب الاعتقاد أن التطبيق يساهم في تعزيز التواصل والتفاعل بين مستعملي

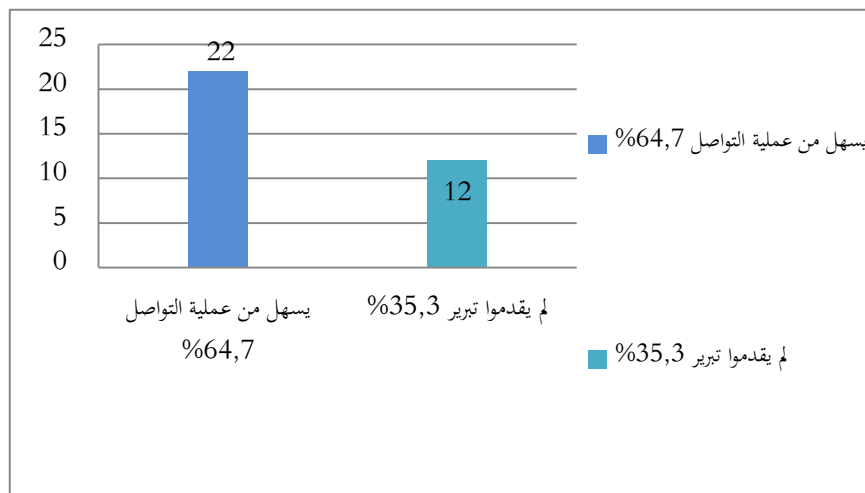
البرنامج وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة أو الأساتذة).

النسب %	التكرار	
64.7	22	يسهل من عملية التواصل
35.3	12	لم يقدموا تبرير
100,0	34	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (23): أسباب الاعتقاد أن التطبيق يساهم في تعزيز التواصل والتفاعل بين مستعملي البرنامج

وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة أو الأساتذة).



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن 64.7% من الطلبة يؤكّدون

أن هذا التطبيق يعزز التفاعل بين مستعمليه وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة أو الأساتذة)، من

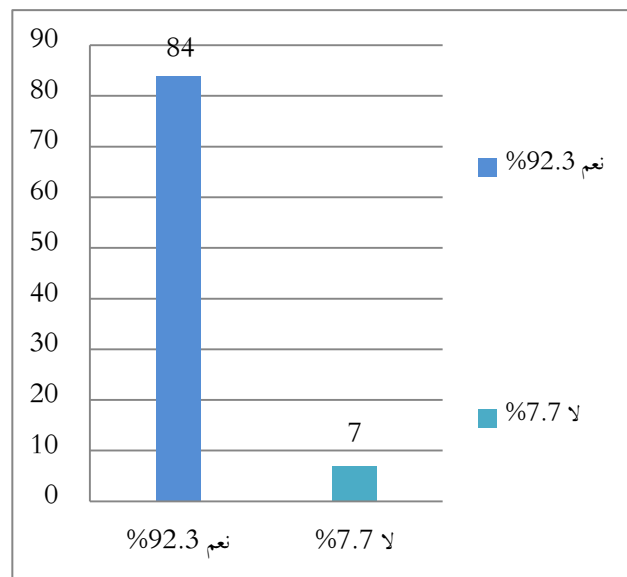
الإطار التطبيقي للدراسة:

خلال تسهيله لعملية التواصل الرقمي، ويتجلى ذلك خصوصا في خدمة تقديم الطعن الذي يصل مباشرة إلى الأستاذ المعني أو إلى أعضاء الإدارة والاستجابة التي تكون إما بقبول ذلك الطعن أو رفضه.

العبارة 15: إذا كنت راض عن خدمات التطبيق عموما هل بإمكانك أن توصي الطلبة باستخدام.

الجدول رقم (26): رضا الطالب عن خدمات التطبيق وتشجيع الغير على استخدامه.

النسب %	التكرار	
92.3	84	نعم
7.7	7	لا
100,0	91	المجموع



المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (24): رضا الطالب عن خدمات التطبيق وتشجيع الغير على استخدامه

المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بال-EXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن 92.3% من الطلبة عينة

الإطار التطبيقي للدراسة:

الدراسة عبروا عن رضاهم عن خدمات تطبيق بوابة الطالب، بينما أجاب 7.7% منهم عكس ذلك.

تشير النسبة العالية من الرضا (92.3%) إلى أن ذلك التطبيق الرقمي يقدم خدمات مرضية وتلبي احتياجات المبحوثين بشكل فعال، وهذا يدل على جودة تلك الخدمات والتي ترقى لتطلعاتهم كونها تلقت تقديراً كبيراً من قبلهم. ومع ذلك يجب على مطور التطبيق الرقمي (Webetu) مراعاة النسبة القليلة المتبقية (7.7%) من الطلبة الغير راضين عما يقدمه التطبيق ولا يوصون باستخدامه، قد يكون ذلك بسبب ما يواجهونه من مشاكل تقنية داخله والذي يعيق فعالية استخدامهم له، مما يتعين استكشاف هذه الجوانب لتطوير وتحسين جودة الخدمات وزيادة مستوى الرضا العام لدى الطلبة المستخدمين.

عموماً نستنتج أن أغلب أفراد العينة راضون عن خدمات تطبيق بوابة التطبيق عموماً وبإمكانهم أن يوصون ويشجعون باقي الطلبة باستخدامه.

العبارة 16: هل واجهت صعوبات في تسجيل الدخول إلى هذا التطبيق؟

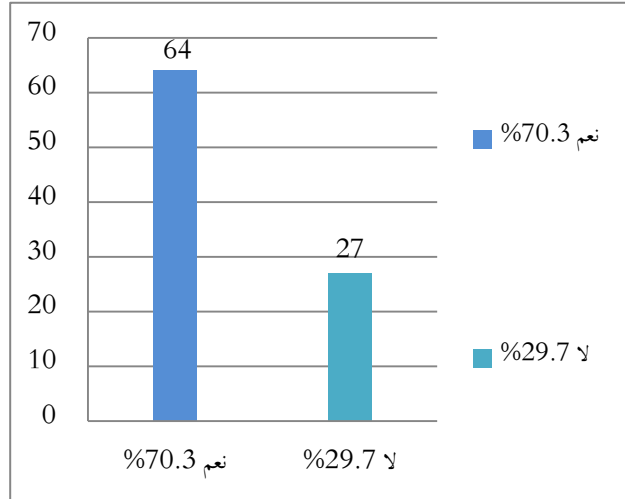
الجدول رقم (27): مواجهة صعوبات في تسجيل الدخول إلى هذا التطبيق.

النسب %	التكرار	
70.3	64	نعم
29.7	27	لا
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الإطار التطبيقي للدراسة:

الشكل رقم (25):مواجهة صعوبات في تسجيل الدخول إلى هذا التطبيق.



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: تبين أن معظم الطلبة المبحوثين والذين قدرت نسبتهم ب 70.3% فعلا واجهوا صعوبات في تسجيل الدخول إلى تطبيق (Webetu)، بينما أشارت نسبة 29.7% منهم إلى أنها لم تواجه أية صعوبة بخصوص ذلك.

يمكن تفسير تلك النسبة العالية من الطلبة الذين واجهوا صعوبات في تسجيل الدخول بأن هناك إشكالات تقنية أو إن صح القول تحديات تتعلق بعملية الولوج إلى ذلك التطبيق الرقمي، قد يكون ذلك كما ذكرنا فارقا بسبب ارتباط تلك العملية بأجهزة الهواتف المستخدمة أو الاتصال بالإنترنت، أو عدم تنزيل الطالب للتحديث الأخير للتطبيق، وفي هذا السياق فإن الجدير بالذكر أن من بين هؤلاء ثمة من تمكن فيما بعد من حل ذلك الإشكال التقني والولوج إلى التطبيق مجل الدراسة واستخدامه بشكل عادي مثل باقي الطلبة، في حين ثمة منهم لحد الساعة لم يتمكنوا من التخلص من هذه الصعوبة، مما يمنعهم من استخدام التطبيق ومتابعة حياتهم الجامعية بسهولة وبفعالية.

الإطار التطبيقي للدراسة:

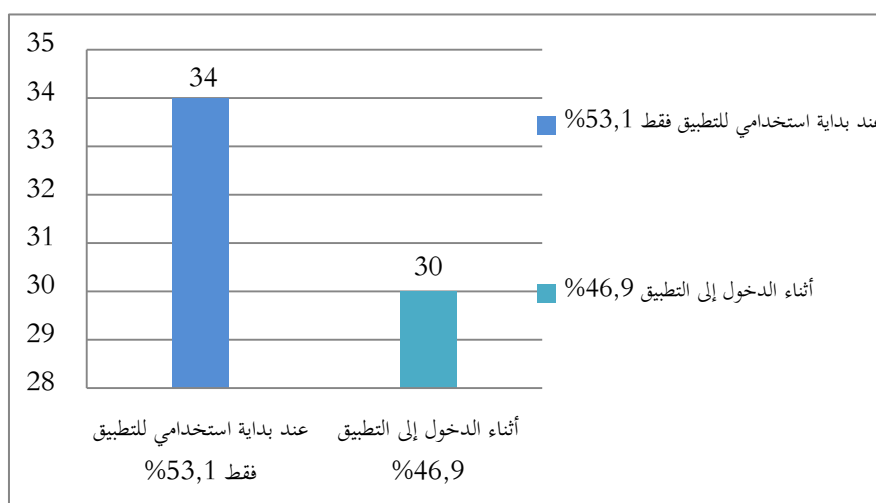
ومنه نخلص إلى أن أغلب أفراد العينة يواجهون صعوبات في تسجيل الدخول إلى هذا التطبيق، وهذا عادي لأنه كثير التحديث وبرمجته غريبة عليهم ولا يزالون يتأقلمون معه ويسعون لتسوية الإشكالات التقنية، وأيضا هناك العديد منهم لا يجدون أي صعوبة ربما لعلمهم باستخدام هذا النوع من البرامج وإطلاعهم على التكنولوجيات الحديثة.

❖ إذا كانت الإجابة ب"نعم" فمتى يكون ذلك؟

الجدول رقم (28): أسباب صعوبة تسجيل الدخول للتطبيق

النسب %	التكرار	
53.1	34	عند بداية استخدامي للتطبيق فقط
46.9	30	أثناء الدخول إلى التطبيق
100,0	64	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS



الشكل رقم (26): أسباب صعوبة تسجيل الدخول للتطبيق.

المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

الإطار التطبيقي للدراسة:

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: يظهر أن نسبة 53.1% من الطلبة الذين واجهوا صعوبة في تسجيل الدخول إلى تطبيق (Webetu) قد واجهوا تلك الصعوبة عند بداية استخدامهم للتطبيق فقط، وهذا الوضع يمكن تفسيره من منظورين حسب ملاحظتنا لمجتمع البحث، فالمنظور الأول يتجلى في مرحلة التعرف الأولى للطلبة على التطبيق، بحيث تكون هذه الفئة غير ملمة بشكل كاف بما يحويه ذلك التطبيق وبالإجراءات اللازمة لتسوية عملية التسجيل بشكل صحيح. أما المنظور الثاني قد يمكن تفسيره بضعف الإنترنت من جهة نظرا للاستخدام أو التحميل المكثف للتطبيق من قبل كم هائل من الطلبة (يتجاوز عدد الطالبة 1.600.000 طالب وطنيا) لأنه ثمة أكثر من مليون تحميل وعدد الاستخدامات يوميا أكثر من 600 ألف استخدام اني، هذا من جهة، ومن جهة أخرى يمكن تفسير ذلك بعدم إعادة تحميل التطبيق بعد التحديث الأخير له، كما هو الحال بالنسبة لبعض الطلبة خاصة عندما أجرت الوزارة الوصية تحديث على التطبيق محل الدراسة بحذفها للغة الفرنسية ووضع اللغة الإنجليزية محلها بجانب اللغة العربية، وفي هذا الحالة فإن أولئك الطلبة بطبيعة الحال لن يتمكنوا من الدخول إلى التطبيق إلا بعد حصولهم على التحديث الأخير.

بينما أجاب 46.9% أنهم واجهوا تلك الصعوبة أثناء دخولهم إلى التطبيق محل الدراسة، بحيث تظهر لديهم فقط واجهة التطبيق وعند النقر على وظيفة من الوظائف الظاهرة عليها مثلا للاطلاع على العلامات أو غيرها فإنهم لا يتمكنون من ذلك قد يكون كما ذكرنا بسبب ضعف الإنترنت وبالتالي سيستغرق هذا المشكل فقط بعض الوقت وبعدها يتمكن الطالب من استخدام التطبيق عادي، أو ربما بسبب مشكل على مستوى الواجهة مما يتعين على مطور التطبيق تطويرها بشكل أنجع، لكن إذا كان سبب تلك الصعوبة هو نظام الهاتف المعمول به فلن يتمكن من ذلك إلا بعد تغييره لجهاز اخر.

الإطار التطبيقي للدراسة:

يتضح من خلال ما سبق أن واجهة التطبيق ومتابعة الطالب لكل تحديث يطرأ عليه، وكذا حرص مطور التطبيق عند تصميمه ووضعه على متجر (Play Store) أن يتوافق مع مختلف أجهزة الهواتف، كل هذه تعتبر من بين أهم العوامل التي من شأنها أن تؤثر تجربة استخدام الطالب للتطبيق سواء بالإيجاب أو بالسلب، وبالتالي فهي تؤثر على فعاليته.

العبارة 17: في حالة ما إن كان لديك مشكل عموماً، هل تم حل المشكل الخاص بك على مستوى مصالح الوزارة أم تم توجيهك إلى المؤسسة الجامعية التي تنتمي إليها؟

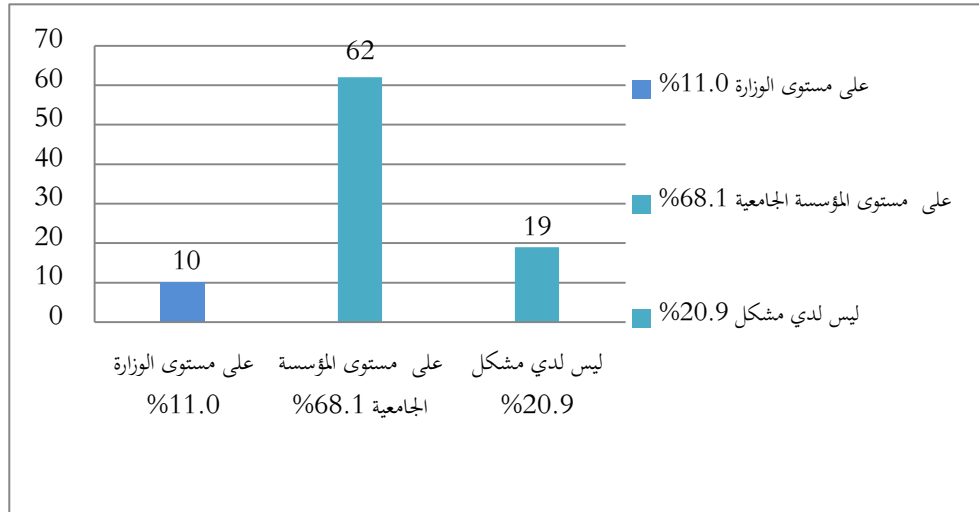
الجدول رقم (29): كيفية حل المشكل في حالة وجوده.

النسب %	التكرار	
11.0	10	على مستوى الوزارة
68.1	62	على مستوى المؤسسة الجامعية
20.9	19	ليس لدي مشكل
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS.

الإطار التطبيقي للدراسة:

الشكل رقم (27): كيفية حل المشكل في حالة وجوده



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بال-EXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ "على مستوى المؤسسة الجامعية" قدرت بـ 68.1% والتي تضم الطلبة الذين أبلغوا أن تسوية وضعياتهم وحل ما لديهم من مشاكل على التطبيق محل الدراسة تم على مستوى المؤسسة الجامعية التي ينتمون إليها (المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام) وتحديدًا على مستوى الإدارة التي تضم موظفين مختصين في مجال التكنولوجيا الحديثة، وهو ما يعكس جهود الموظفين إداري المؤسسات الجامعية في تقديم الدعم وتسوية وضعيات طلبتها لتحقيق فعالية الاستخدام المرغوب فيها، وفي حال ما إن تعذر عليها الأمر فإنها تتصل بنفسها بالوزارة الوصية أو يتجه الطلبة المعنيين بأنفسهم إلى الوزارة. غير أن نسبة 20.9% لدرجة "ليس لدي مشكل" ونسبة 11% لدرجة على مستوى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وتحديدًا مديرية الرقمنة وتطوير الشبكات، أين ثمة مكتب تديره السيدة الكرية فاطمة الزهراء الخنساء، والتي صرحت أنه ثمة العديد من الطلبة الذين توافدوا إليها لمعالجة عدة مشاكل تقنية أبرزها: سرقة هوية أو حساب الطالب، عدم حصول بعض الطلبة على حساباتهم على التطبيق، عدم ظهور العلامات، عدم ظهور بطاقة الطالب الجامعية رغم قيامه بإجراءات الدفع اللازمة، خلط في البيانات الخاصة بالطالب خاصة عند قيامه بعملية

الإطار التطبيقي للدراسة:

التحويل من مؤسسة جامعية إلى أخرى أو من إقامة جامعية إلى أخرى بالنسبة للطلبة المقيمين¹،... وفيما سبق ذكره تبرز الجهود المبذولة من قبل كل من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وكذا المؤسسات الجامعية بهدف معالجة مشاكل الطلبة من خلال التعاون فيما بين الكيانيين.

العبارة 18: هل ترى أن حل المشاكل المقدمة للوزارة الوصية يتم في أجال مقبولة؟

الجدول رقم (30): آجال حل المشاكل المقدمة للوزارة الوصية.

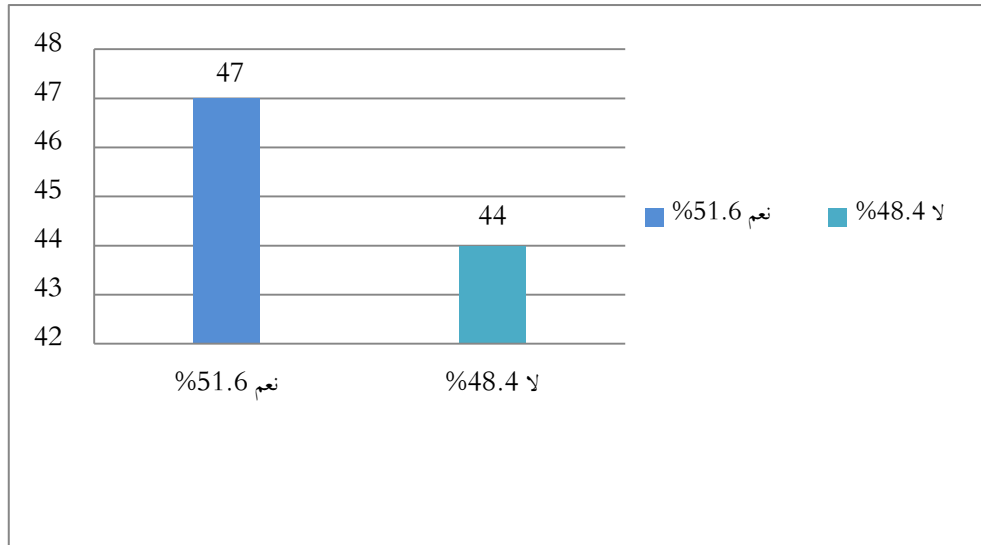
النسب %	التكرار	
51.6	47	نعم
48.4	44	لا
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (28): آجال حل المشاكل المقدمة للوزارة الوصية.

¹ فاطمة الزهراء الخنساء الكرية. رئيس مكتب بمديرية الرقمنة وتطوير الشبكات، مقابلة أجرتها الطالبة يوم 2024/03/14 على الساعة 11:14 بمقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر العاصمة، الجزائر.

الإطار التطبيقي للدراسة:



المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بال-EXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ "نعم" قدرت بـ 51.6% من الطلبة المبحوثين الذين يعتبرون أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تستجيب لتسوية وضعيات الطلبة الذين يتقدمون إليها بشكل فوري وبسرعة لدرجة أن كل طالب بعد تسوية وضعيته لا يغادر مقر الوزارة إلا وهو راض. ونسبة 48.4% لدرجة "لا"، لأنه في حالات معينة قد يكون ضغط كبير على المكتب المكلف بذلك على مستوى الوزارة نظرا للعدد الكبير للطلبة الذين يتوافدون في كل مرة للإبلاغ عن إشكال تقني في الحساب الخاص به على التطبيق خاصة مع بداية إطلاق التطبيق (Webetu) مما يجعلها تستغرق بعض الوقت للاستجابة لاستفسارات الطالب، مع العلم أن تسوية وضعيات الطالب الخاصة بتطبيق بوابة الطالب هو من مسؤولية المؤسسة الجامعية التي ينتمي إليها بالدرجة الأولى، لكن مصالح الوزارة الوصية أضحت تغض النظر عن ذلك الأمر في سبيل تحقيق فعالية الاستخدام على التطبيق، ورغبتها في تقديم صورة إيجابية عن أدائها وأنه يستحيل عليها أن ترفض الاستجابة لأي طالب يأتيها سواء كان من قريب أو من بعيد، وفي سبيل أيضا تعزيز اليات التواصل والتفاعل بين الوزارة والطلبة. ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة يرون أن حل المشاكل المقدمة للوزارة

الإطار التطبيقي للدراسة:

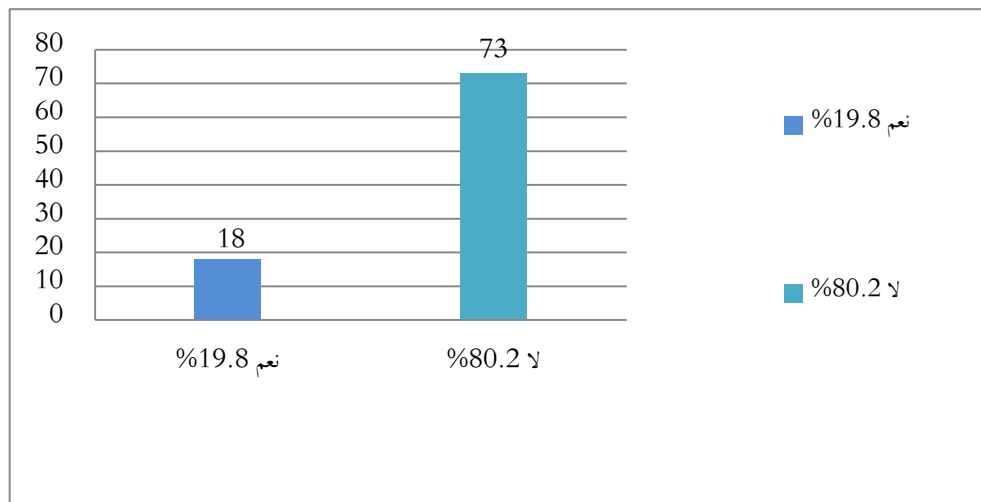
الوصية يتم في أجال مقبولة.

العبارة 19: هل تواجه أية صعوبة في فهم وظيفة بعض الخدمات المتاحة داخل التطبيق؟

الجدول رقم (31):مواجهة الصعوبات في فهم وظيفة بعض الخدمات المتاحة داخل التطبيق.

النسب %	التكرار	
19.8	18	نعم
80.2	73	لا
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS



الشكل رقم (29): مواجهة الصعوبات في فهم وظيفة بعض الخدمات المتاحة داخل التطبيق.

المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة لـ "لا" قدرت بـ

80.2% من ردود الطلاب الذين يرون أنهم لا يواجهون أية صعوبة في فهم بعض الوظائف الموضوعة

الإطار التطبيقي للدراسة:

على تطبيق (Webetu)، وهذا يشير إلى أن التطبيق الرقمي محل الدراسة جد واضح وبسيط، أو قد تم توفير العديد من الشروحات على مواقع التواصل الاجتماعي لتوضيح وظائف ذلك التطبيق وكيفية العمل بها. بينما نسبة قليلة من الطلبة - أفراد العينة - قدرت ب 19.8% لدرجة "نعم"، مما يشير إلى وجود فجوة في وضوح شروحات تطبيق (Webetu) بالشكل الكافي خاصة إذا تعلق الأمر ببعض الوظائف التي هي موجودة فعليا على التطبيق لكنها لازالت لحد الساعة مغلقة أو غير مفعلة من قبل الوزارة الوصية هذا من جهة، ومن جهة أخرى يمكن تفسير ذلك بعدم تمكن بعض الطلبة من التقنية، خاصة الطلبة الجدد المتراوحة أعمارهم بين 18 و 19 سنة أو غير المعتادين على استخدام هذا النوع من التطبيقات الجامعية الرقمي وهو ما يمكن تسميته بـ "الأمية الرقمية" لأنه حتى وإن كنا في عصر رقمي إلا أنه ثمة أفراد يجهلون استخدام مثل هذه التقنيات الرقمية. ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة لا يواجهون أية صعوبة في فهم وظيفة بعض الخدمات المتاحة داخل التطبيق.

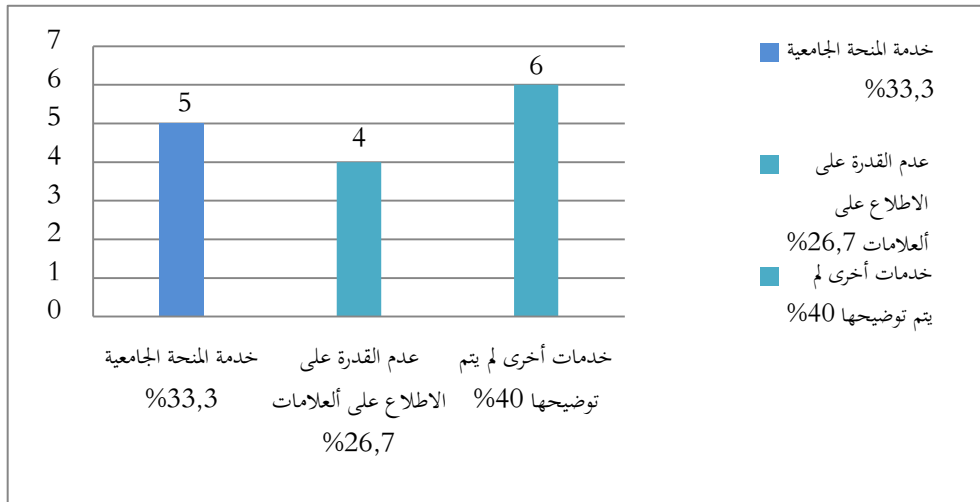
❖ إذا كانت الإجابة بـ "نعم" يرجى توضيح تلك الخدمة أو الخدمات.

الجدول رقم (32): الخدمة التي يعاني منها الطالب من الصعوبات

النسب %	التكرار	
33.3	5	خدمة المنحة الجامعية
26.7	4	عدم القدرة على الاطلاع على العلامات
40	6	خدمات أخرى لم يتم توضيحها
100,0	15	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الإطار التطبيقي للدراسة:



الشكل رقم (30): الخدمة التي يعاني منها الطالب من الصعوبات.

المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: يظهر أن 33.3% من الطلبة الذين يواجهون صعوبة في فهم وظيفة بعض الخدمات المتاحة على تطبيق (Webetu) ربطوا تلك الصعوبة بخدمة المنحة الجامعية، والتي هي في الأصل غير متوفرة على التطبيق محل الدراسة، بل هي تابعة للمنصة التي يتبع إليها ذلك التطبيق ألا وهي منصة (Progres)، وهذا يشير إلى عدم فهم بعض الطلبة للتطبيق الذي يستخدمونه تماماً، وهذا يحث على ضرورة توعية المستخدمين بشكل أفضل وأكثر تفصيلاً عن وظائف التطبيق وما يتيح من خدمات بهدف أن تكون دائرة الاستفادة من تلك الخدمات أوسع، وبالتالي تصاحبها فعالية أكبر. ثم نسبة 26.7% لدرجة "عدم القدرة على الاطلاع على الأعلامات"، وهذه الخدمة تمثل صعوبة معتبرة عند بعض الطلبة الذين لم يفهموا ما الفائدة من هذه الخدمة إن كانت غير قابلة للعمل لكل الطلبة، وبما أن أكثر شيء يبحث عنه الطالب في هذا التطبيق كان الاطلاع على علامات الامتحانات (حسب الجدول رقم ...) فإن ذلك الإشكال يقف كعائق أساسي أمام تلبية إشباغات

الإطار التطبيقي للدراسة:

الطلبة التي المتلقة بهذا الأمر، بل وتقف عائقا أمام استخدام الطالب للتطبيق ككل، مما سيؤثر سلبا على فعالية التطبيق محل الدراسة.

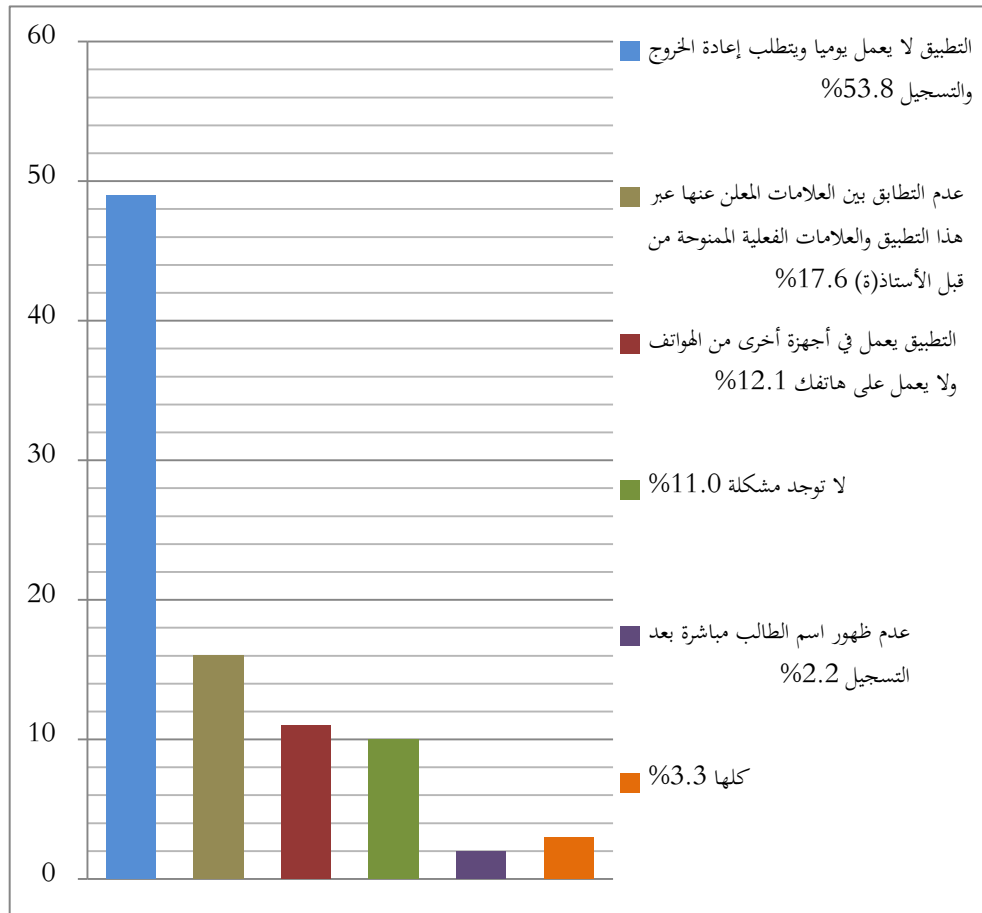
العبارة 20: ما هي المشاكل التي تواجهها عند استخدامك للتطبيق ؟

الجدول رقم (33): المشاكل التي يواجهها المستخدمين عند استخدامهم للتطبيق.

النسب %	التكرار	
53.8	49	التطبيق لا يعمل يوميا ويتطلب إعادة الخروج والتسجيل
17.6	16	عدم التطابق بين العلامات المعلن عنها عبر هذا التطبيق والعلامات الفعلية الممنوحة من قبل الأستاذة)
12.1	11	التطبيق يعمل في أجهزة أخرى من الهواتف ولا يعمل على هاتفك
11.0	10	لا توجد مشكلة
2.2	2	عدم ظهور اسم الطالب مباشرة بعد التسجيل
3.3	3	كلها
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الإطار التطبيقي للدراسة:



الشكل رقم (31): المشاكل التي يواجهها المستخدمون عند استخدامهم للتطبيق.

المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن نسبة 53.8% من الطلبة عينة الدراسة الذين يواجهون مشكلة تتمثل في عدم عمل تطبيق (Webetu) يوميا، الأمر الذي يستلزم على الطالب الخروج وإعادة التسجيل بشكل متكرر. ونسبة 17.6% منهم يرون أنه لا يوجد تطابق بين العلامات المعلن عنها عبر التطبيق محل الدراسة والعلامات الفعلية التي يكون قد منحها الأستاذ، لأنه في بعض الأحيان تظهر لدى الطالب علامة معينة وعند فوات وقت معين تتغير تلك العلامة تلقائياً، مما يجعل الطالب يتردد في استخدام ذلك التطبيق، بل وتقل ثقته في العلامات الموضوعة عبره.

كما أن 12.1% من الطلبة المبحوثين أشاروا إلى عدم عمل التطبيق على هواتفهم، نظرا لعدم توافق

الإطار التطبيقي للدراسة:

التطبيق محل الدراسة مع أنظمة بعض الهواتف، ذلك أن مطور التطبيق عندما يصل إلى المرحلة التي يجدر عليه فيها وضع التطبيق على إحدى المتاجر الالكترونية لتوزيعه وجعله قابلا للتحميل، فإن ذلك المتجر الالكتروني يتوفر على مجموعة من الشروط، من بينها أنها تخبر ذلك المبرمج بعدم توافق تطبيقه مع بعض الأجهزة، وهو ما حدث فعلا لبعض الطلبة.

و 11% لدرجة "لا توجد مشكلة" ونسبة 2.2% لدرجة "عدم ظهور بيانات الطالب مباشرة بعد التسجيل"، حتى وإن انتظر الطالب 48 ساعة كما وضحت الوزارة الوصية، ذلك أنه عند إجراء الطالب أية تحويلات جامعية، في هذه الحالة عند إدخال بيانات الطالب الخاصة بالمؤسسة الجامعية التي انتقل إليها يحدث خلط على مستوى برمجة المعلومات والبيانات داخل التطبيق، هذا الأخير يصعب عليه ما إن يحتفظ ببيانات المؤسسة الجامعية الأولى أم المؤسسة الجامعية التي قام بإجراء التحويل إليها، وبالتالي يصعب ظهور بيانات الطالب في الوقت المحدد وبالشكل الصائب. بينما نسبة 3.3% ترى أن كل هذه المشاكل تواجههم عند استخدام هذا التطبيق وهذا عادي لحدائته وعدم اطلاعهم على برمجته جيدا ونظرا بأنه لا يزال في إطار التطور.

العبارة 21: في حالة ما إن لم يعمل التطبيق على جهازك، اذكر نوع هاتفك؟

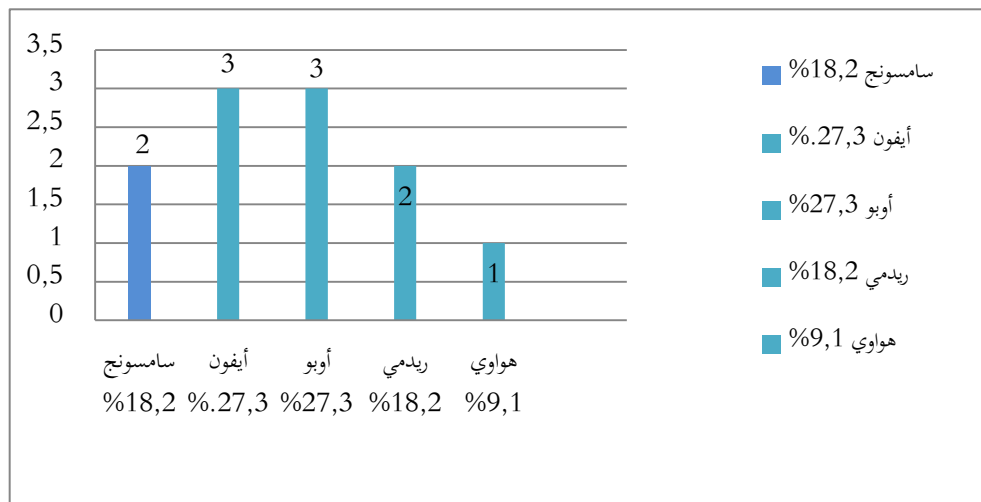
الجدول رقم (34): نوع هاتف الطالب في حالة ما إن لم يعمل التطبيق على جهازه.

النسب %	التكرار	
18.2	2	سامسونج
27.3	3	أيفون
27.3	3	أوبو

الإطار التطبيقي للدراسة:

ريدمي	2	18.2
هواوي	1	9.1
المجموع	11	100

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS



الشكل رقم (32): نوع هاتف الطالب في حالة ما إن لم يعمل التطبيق على جهازه.

المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن أكبر نسبة كانت لكل من هاتفي "أوبو" و"أيفون" بنسبة 27.3% لكل منهما، يليه هاتف "سامسونج" و"ريديمي" بنسبة 18.2% لكل منهما وأخيرا هاتف "هواوي" بنسبة 9.1%، وبالتالي تقريبا جل أنواع الهواتف لا يتوافق نظام تشغيل تطبيق (Webetu) وهذا يوضح أن مختلف الطلبة مستخدمي هذه الهواتف لا يستخدمون من الخدمات التي يقدمها التطبيق محل الدراسة، مما يخلق لديهم شعور عدم الرضا عن ذلك التطبيق، وهو ما يقلل من فعالية تطبيق بوابة الطالب. ومنه فإنه يتعين على مطور هذا التطبيق أن يجد حلا في القريب

الإطار التطبيقي للدراسة:

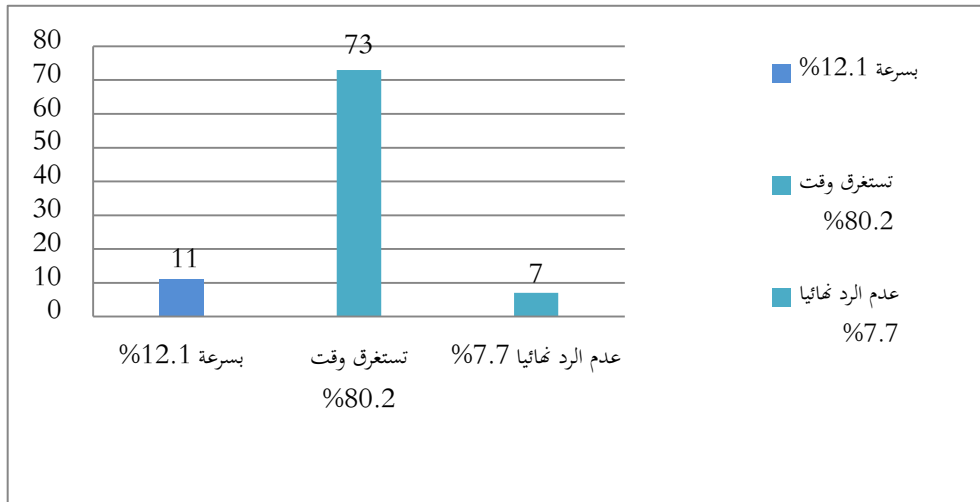
العاجل بخصوص هذا الإشكال التقني ليتمكن كل طالب جامعي -دون أي استثناء- من متابعة حياته الجامعية بسهولة دون وضع الطالب تحت موقف البحث عن أجهزة أخرى في كل مرة ومشاركة بياناته مع أشخاص آخرين، لأن ذلك قد يعرضه لمشكلة أخرى ألا وهي سرقة هويته أو حسابه على التطبيق، كل هذا في سبيل إجراء ما يحتاج إليه، هذا الأمر الذي كان من المفروض تسويته لحظة إدراكه.

العبارة 22: عند تقديم متطلباتك لدى إدارة المؤسسة الجامعية في حالات معينة مثل تصحيح بياناتك أو في حالة تقديم طعن أو استفسارات أخرى هل يتم الرد على استفساراتك أو تسوية وضعياتك؟

الجدول رقم (35): الرد على الاستفسارات أو تسوية الوضعية.

النسب %	التكرار	
12.1	11	بسرعة
80.2	73	تستغرق وقت
7.7	7	عدم الرد نهائيا
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS



الشكل رقم (33): الرد على الاستفسارات أو تسوية الوضعية.

المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أن معظم الطلبة المبحوثين والذين بلغت نسبتهم 80.2% أكدوا أن إدارة المؤسسة الجامعية (المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام والاتصال) تستغرق وقت في الاستجابة لاستفسارات الطلبة المتعلقة بالتطبيق محل الدراسة، قد يكون ذلك بسبب كثرة الاستفسارات لأنه من غير الممكن أن ترد على استفسارات جميع الطلبة في ظرف وجيز، وأيضاً يتعلق ذلك بطبيعة الاستفسار المقدم.

ثم نسبة 12.1% من الطلبة أقرّوا أن الوضع يتم تسويته بسرعة، قد يكون ذلك في حالات معينة كتفعيل البطاقة الجامعية للطلاب التي تتم في بضع دقائق فقط، بينما 7.7% أوضحوا أن الإدارة لا ترد نهائياً على استفساراتهم، يمكن تفسير ذلك بتعذرها على تسوية بعض الوضعيات التي قد تجهل حلها مثلما هو الحال بالنسبة للهواتف التي لا تتوافق مع التطبيق، وتسوية هذا الوضع يرجع بالدرجة الأولى إلى مطور ذلك التطبيق، لكن الطلبة لا يدركون ذلك وقد يشعرون وكأن إدارة المدرسة لا تولي اهتماماً كافياً، وبالتالي يولد لديهم الشعور بعدم الرضا، مما يقلل من فعالية الاتصال الرقمي والثقة في التطبيق والمؤسسة

الإطار التطبيقي للدراسة:

الجامعية عموماً، لذا يتعين محاولة تسريع عملية استجابة إدارة المؤسسة الجامعية للاستفسارات المقدمة من قبل الطلبة فيما يتعلق بالتطبيق، لأنه يتعين على كل مؤسسة جامعية تسوية وضعيات جميع طلبتها إلا إذا فعلاً تعذر عليها الأمر بخصوص وضعية تجهلها، ففي هذه الحالة يمكنها أن تتواصل مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتتولى ذلك، كل هذا في سبيل المساهمة في تعزيز فعالية استخدام التطبيق وبناء علاقة أفضل مع الطلبة المستخدمين.

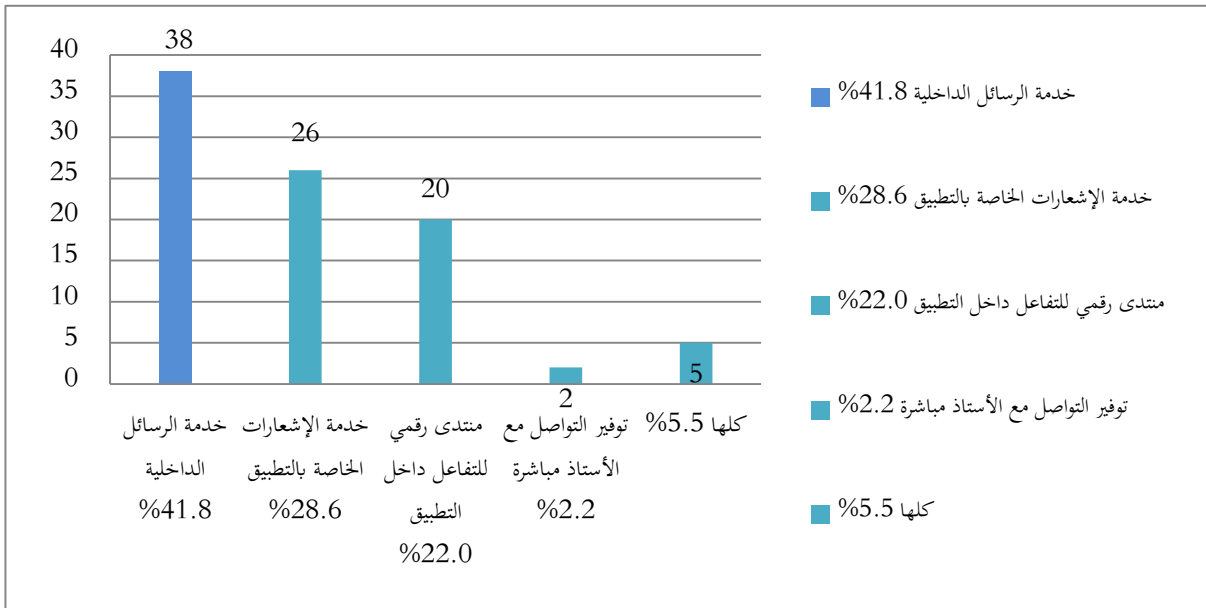
العبارة 23: في رأيك ما هي الميزات أو الخدمات التي تريد أن تضاف إلى هذا التطبيق؟

الجدول رقم (36): الميزات أو الخدمات التي يريد المستخدم أن تضاف إلى هذا التطبيق.

النسب %	التكرار	
41.8	38	خدمة الرسائل الداخلية
28.6	26	خدمة الإشعارات الخاصة بالتطبيق
22.0	20	منتدى رقمي للتفاعل داخل التطبيق
2.2	2	توفير التواصل مع الأستاذ مباشرة
5.5	5	كلها
100,0	91	المجموع

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الإطار التطبيقي للدراسة:



الشكل رقم (34): الميزات أو الخدمات التي يريد المستخدم أن تضاف إلى هذا التطبيق.

المصدر: نتائج (SPSS) بالاستعانة بالEXCEL

التحليل: من خلال التوزيع الموضح في الجدول والشكل البياني: نلاحظ أنه ثمة اهتمام كبير من قبل الطلبة المبحوثين لإضافة ميزات جديدة إلى تطبيق (Webetu)، بحيث أشار 41.8% منهم إلى رغبتهم في إضافة خدمة الرسائل الداخلية، والتي من شأنها أن تسهم في تعزيز التواصل في البيئة الرقمية بين الطلاب مع بعضهم البعض، وبينهم وبين المؤسسة الجامعية التي ينتمون إليها، تليها نسبة 28.6% منهم الذين عبروا عن رغبتهم في إضافة خدمة الإشعارات داخل التطبيق محل الدراسة من أجل أن يكون الطالب على علم واطلاع بكل ما يظهر على التطبيق وبشكل فوري.

كما أن 22% من الطلبة المبحوثين أوضحوا أهمية وجود منتدى رقمي للتفاعل وتبادل الخبرات فيما بينهم، ونسبة 5.5% لدرجة "كلها" أي أنهم يرون في كل تلك الميزات المقترحة أنها مهمة دون تفضيل، وأخيرا نسبة 2.2% منهم أشاروا لدرجة "توفير التواصل مع الأستاذ مباشرة"، قد يكون هذا مثلا من خلال توفر حسابات كل من الطلبة والأساتذة على ذات التطبيق، وهو ما يجعله يوفر تواصلًا فعالًا بين

الطلبة والأساتذة على حد سواء. وبالتالي فإن كل تلك الخدمات المقترحة يرى الطلبة أنها ترقى لتطلعاتهم وتسهم في تحقيق فعالية الاتصال الرقمي عموماً وفعالية تطبيق بوابة الطالب خصوصاً.

2.2 المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشتها

من خلال تحليل معطيات محاور الاستبيان الإلكتروني ونتائج عباراته يمكننا نفي أو تأكيد فرضياتنا الموضوعية سابقاً كالتالي:

الفرضية الأولى:

❖ يستخدم عدد كبير من الطلبة تطبيق (webetu) بشكل متكرر وعند الحاجة منذ ظهوره، من خلال حظوته بتقبل واسع في البيئة الجامعية.

حسب النتائج التي تم التوصل إليها يمكننا تأييد صحة هذه الفرضية، بحيث اتضح أن نسبة مرتفعة من الطلبة تستخدم تطبيق بوابة الطالب، في الوقت الذي أصبح فيه لزاماً كل طالب جامعي امتلاك حساب خاص به على هذا التطبيق الرقمي محل الدراسة، وبطبيعة الحال سيظهر الاعتماد الكبير على ذلك التطبيق من قبل الطلبة في البيئة الجامعية، واستخدامهم له بانتظام وعند الحاجة منذ ظهوره أو إطلاقه من قبل الوزارة الوصية والتنويه عن ضرورة استخدامه، وعليه انتشر ذلك التطبيق بسرعة وحظي في الوقت الراهن بتقبل واسع بين الطلبة الجامعيين.

الفرضية الثانية:

❖ الخدمات التي يقدمها تطبيق (webetu) لا ترقى لمستوى تطلعات الطلبة بتحقيق التطبيق لمستوى أدنى من الرضا العام من قبلهم.

وحسب النتائج التي تم التوصل إليها سابقاً فإننا ننفي صدق هذه الفرضية، لأنه رغم وجود نسبة صغيرة من الطلبة الذين يرون أن التطبيق محل الدراسة ضعيف في بعض الجوانب، إلا أن معظم الطلبة قيموا

الإطار التطبيقي للدراسة:

ذلك المستحدث (تطبيق بوابة الطالب) بشكل مقبول.

من جهة أخرى كما ارتأينا سالفا أن تصميم واجهة التطبيق وعملها يكتسي أهمية جد بالغة في تعزيز تجربة المستخدم وبناء الفعالية المطلوبة معه، لذا فإن 79% من الطلبة قيموا واجهة التطبيق بأنها تتسم بسهولة الاستخدام، إضافة إلى أن 88% منهم يرون أن هذا التطبيق يحافظ على الأمن المعلوماتي، مما يعكس ثقة الطلبة في الجانب الأمني المتعلق بالتطبيق.

والجدير بالذكر أن 94% من الطلبة مستعدون لتوصية زملائهم في قطاع التعليم العالي باستخدام تطبيق بوابة الطالب، وهذا يعكس رضاهم العام عن خدمات التطبيق وتجربتهم الإيجابية في استخدامه، وبالتالي يمكن القول أن الخدمات المقدمة من قبل التطبيق محل الدراسة ترقى لمستوى تطلعات معظم الطلبة وتحقق مستوى مقبول من الرضا، ومع ذلك، فإذا تمكنت الوزارة الوصية من تحسين بعض الجوانب التقنية للتطبيق بعدما تبين أنه لا تزال هناك مساحة لتطويره وتحسينه فيما يتعلق بسرعة وفعالية العمل داخله، عندها من الممكن أن يرتفع رضاهم وكذا معدل توصياتهم للآخرين بالاستخدام وبالتالي يمكن أن يساهم في تعزيز فعالية التطبيق معهم كمستخدمين، وفي فعالية تحقيق فعالية الاتصال الرقمي ككل.

الفرضية الثالثة:

❖ تعتبر الإشباعات المحققة للطلبة من استخدامهم لتطبيق (Webetu) وسده لحاجاتهم عاملا من

شأنه أن يساهم في تعزيز فعالية الاتصال الرقمي لديهم.

حسب النتائج التي تم التوصل إليها فإن تطبيق (webetu) فعلا يساهم في سد حاجات طلبة المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام، لكن ثمة بعض الجوانب التي يمكن تطويرها بشكل أفضل وأنجع لزيادة رضا الطلبة ومنه لزيادة الفعالية الاتصالية معهم، لأنه من خلال النتائج اتضح أن 15% من الطلبة عينة الدراسة أكدوا أن تطبيق بوابة الطالب يشبع حاجاتهم بشكل كاف، لكن يجب الأخذ بعين الاعتبار النسبة المتبقية والتي تمثل الأغلبية والتي أقرت هي الأخرى أن التطبيق فعلا يلبي حاجاتهم لكن

الإطار التطبيقي للدراسة:

ثمة تحديثات أخرى وضحاها الطلبة والتي يمكن أن تجرى عليه مما يجعله يرقى لتطلعاتهم ويحثهم على استخدامه ويشعرون أن الوزارة الوصية تكثرث لما يريدونه وتعمل على توفيره مما يحقق فعالية الاتصال في البيئة الرقمية، وهذا يشير إلى أن التطبيق الرقمي محل الدراسة لم يفشل تماما في إشباع حاجات الطلبة المستخدمين له.

من جهة أخرى، أظهرت النتائج أن معظم الطلبة المبحوثين يستخدمون التطبيق ولأغراض متنوعة، وكان أكثر غرض يدفعهم للولوج إلى التطبيق محل الدراسة هو الاطلاع على علامات امتحانات المحاضرات والأعمال الموجهة، وأن هذا التطبيق يساهم في سد الفجوة التي كانوا يجابهونها قبل إطلاق هذا التطبيق (الوضعية التقليدية القائمة على كل ما هو ورقي)، هذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن ذلك التطبيق الرقمي (الابتكار المستحدث) قدم مساهمة فعالة في تحسين الوضع الفارط للطلبة وإحداث التغير الاجتماعي من خلال القضاء على كل ما هو ورقي وتبني الرقمنة.

الفرضية الرابعة:

❖ تعتبر المشاكل التقنية التي يجابهها الطلبة عند استخدامهم لتطبيق (webetu) عائقا يقلل من فعالية الاتصال الرقمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تأكيد الفرضية، ذلك أنه ثمة نسبة كبيرة من الطلبة عينة الدراسة واجهت العديد من الصعوبات سواء فيما يتعلق بالمرحلة الأولى التي تخص الولوج إلى التطبيق (عملية التسجيل) أو باستخدامه عموما، من خلال وجود صعوبة في فهم وظيفة بعض الخدمات المتاحة على التطبيق محل الدراسة، خاصة الخدمات الغير مفعلة مثل خدمة التبرئة الالكترونية، الخدمات الجامعية، النسبة المئوية للمقاييس،... وحسب ما صرح به المدير الفرعي للأمن المعلوماتي حاليا والذي هو نفسه مؤسس التطبيق محل الدراسة فإن هذه الخدمات السالفة الذكر يتم تفعيلها في أوقات محددة فقط

الإطار التطبيقي للدراسة:

مع بداية أو نهاية السنة الجامعية¹، لكن لازالت مبهمة من حيث كيفية العمل بها بالنسبة للطلبة. كما أن المشكل الجدير بالذكر يتجلى في نظام بعض الهواتف الذي لا يتوافق مع ذلك التطبيق، مما يحرمهم من استخدامه والاستفادة منه، ومن متابعة حياتهم الطلابية، هذه الأخيرة التي كانت أحد الأهداف الرئيسية التي وضع على أساسها ذلك التطبيق، وهو ما يؤثر سلبا على فعالية استخدام هذه الفئة من الطلبة وعلى فعالية تطبيق بوابة الطالب عموما.

وفي هذا السياق، يلاحظ أن هناك محاولات وجهود مبذولة لمعالجة وحل بعض من تلك المشاكل، والبعض الآخر لايزال قيد الدراسة والبحث عن معالجته، ويتضح ذلك من خلال التنسيق بين كل من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وكذا المؤسسة الجامعية اللتان تعملان على تسوية مختلف وضعيات الطلبة المتعلقة بتطبيق (webetu) في سبيل تعزيز فعاليته وتعزيز تجربة الطلبة كمستخدمين ومن ثم تعزيز فعالية الاتصال الرقمي، وكذا تعزيز فعالية الاتصال عموما بين كل من الطلبة وأعضاء المؤسسة الجامعية والوزارة الوصية.

ذلك أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالتعاون مع المؤسسة الجامعية تبذلان مجهودات عدة في سبيل حل المشاكل التقنية للطلبة وتسهيل عملية متابعة حياتهم الجامعية وتحقيق فعالية استخدام التطبيق المطلوبة، وهذا بالتطوير المستمر لهذا النوع من الوسائل الرقمية والاستعانة بخبراء كفاء في ميدان الرقمنة ومحاولة القضاء على الورق، وأيضا الوصول إلى الإدارة بسرعة دون التثقل والوقوف في الطابورات والسرعة والسهولة في نشر نتائج الامتحانات ومحو الفجوة بين الطالب والإدارة وبين الطالب والأستاذ والقضاء على المحسوبية بالرقمنة.

¹ مقرران يا محمد. المدير الفرعي للأمن المعلوماتي، مقابلة أجرتها الطالبة يوم 2024/02/19 على الساعة 10:54 بمقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر العاصمة، الجزائر.

نتائج عامة:

النتائج العامة للمقابلة:

- تم تأسيس تطبيق بوابة الطالب (Webetu) للهاتف كجزء أساسي من مسعى رقمنة العمليات الخدماتية والبيداغوجية للطلبة الجامعيين في النظام المعلوماتي المدمج (Progres)، مما يعكس التزام قطاع التعليم العالي بالانغماس في فضاء رقمي والعمل على تطويره أكثر فأكثر قصد تسهيل الوصول إلى المعلومات والاستفادة من الخدمات ذات الصلة بالحياة الطلابية.
- تطبيق (webetu) يحوي مجموعة من الخصائص أو الخدمات التي تسهم بدورها في زيادة فعالية الاستخدام لدى الطالب الجامعي مثل: إجراء التسجيلات الجامعية والاطلاع عليها، نتيجة وجدول التقييمات الخاص بسداسيات السنة الجامعية، الاطلاع على علامات امتحانات المحاضرات والأعمال الموجهة بطريقة آنية، إلى جانب أن ذلك التطبيق يحافظ على الأمن المعلوماتي ولا يستلزم على الطالب أن يسجل بياناته الشخصية.
- تطبيق بوابة الطالب يعزز التواصل فيما بين الطلبة وكل من الأساتذة وموظفي الإدارة بالمؤسسة الجامعية التي ينتمون إليها من خلال تفعيل خاصية التسجيلات وتقديم الطعون.
- بلغ عدد تحميلات التطبيق أكثر من مليون تحميلًا، وعدد الاستعمالات يوميا أكثر من 600 ألف استخدام آني، وهذه النتيجة إيجابية في إظهار تأثير التطبيق على أداء الطالب.
- ثمة عدد كبير من الطلبة الذين توافدوا إلى مقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتقديم استفساراتهم الخاصة بالتطبيق محل الدراسة خاصة مع بداية إطلاق ذلك التطبيق، لكن حاليا انخفضت تلك النسبة.

الإطار التطبيقي للدراسة:

➤ تتمثل طبيعة الاستفسارات المقدمة من قبل الطلبة بخصوص تطبيق بوابة الطالب في: عدم حصول بعض الطلبة على حساباتهم على التطبيق، قلة توافق التطبيق مع أنظمة التشغيل أو أجهزة الهواتف المختلفة للطلبة، عدم وضوح بعض التعليمات أو الوظائف داخل التطبيق، مشاكل في الاتصال بالإنترنت أو سرعة الاتصال، سرقة هوية الطالب، عدم ظهور العلامات، عدم ظهور بطاقة الطالب رغم قيامه بإجراءات الدفع اللازمة، إلى جانب عدم الظهور الكامل والصحيح والدقيق للبيانات الخاصة بالطالب.

➤ إن الرد على استفسارات الطلبة وتسوية وضعياتهم يتم بسرعة كبيرة ولا يمكن لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي أن ترفض تسوية وضع أي طالب كان، وتحرص على ألا يغادر المقر إلا وهو راض، كما أنها تستقبل الطلبة في فترات خارج أيام الاستقبال الرسمية في سبيل تحقيق فعالية استخدام التطبيق المرغوب فيها.

➤ تسوية وضعيات الطلبة الخاصة بالتطبيق تتدرج بشكل أساسي تحت مسؤولية المؤسسة الجامعية التي ينتمي إليها كل طالب، لكن في بعض الأحيان تجد الوزارة نفسها هي من تتكفل بذلك، لأنه ثمة بعض من المؤسسات الجامعية التي تلم بكل مشاكل طلبتها وتتواصل مع الوزارة لتسويتها.

➤ التقييمات والتعليقات المتروكة من قبل الطلبة على متجر (Play store) تؤخذ بعين الاعتبار من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تطوير التطبيق، وهذا بالتعاون والتنسيق مع ممثلي المؤسسات الجامعية.

➤ تقييم وزارة التعليم العالي والبحث العلمي فيما يتعلق بمدى تحقق أهداف الرقمنة في ظل هذا التطبيق، خاصة المتعلقة بالشفافية وتسريع الأداء ب:

- توفير الوصول السريع إلى المعلومات والبيانات.

الإطار التطبيقي للدراسة:

- تحسين تنظيم العمليات وتبسيطها من خلال الأتمتة.
- تعزيز التواصل والتفاعل بين الجهات المعنية.
- تقديم تحليلات دقيقة وفعالة لدعم اتخاذ القرارات.
- تحسين تجربة الطالب المستخدم وتقديم الخدمات بشكل أكثر كفاءة وسلاسة.
- تعزيز الشفافية والمساءلة من خلال إمكانية مشاركة البيانات والمعلومات بشكل شفاف وآمن.
- تعزيز الابتكار وتطوير الخدمات الجديدة التي تلبي احتياجات الطالب بشكل أفضل.

النتائج العامة للاستبانة:

- معظم الطلبة المبحوثين يستخدمون تطبيق (webetu) بفترات متقطعة (أحيانا) خلال فترة دراستهم.
- تعود ندرة استخدام الطلبة للتطبيق محل الدراسة إلى قيود الوقت التي تجابههم في ظل ارتباطهم بالتزامات أو أنشطة أخرى.
- تم استخدام معظم الطلبة المبحوثين لتطبيق (webetu) عند إطلاقه من قبل الوزارة الوصية، والبعض الآخر فشرع في استخدامه لحظة التحاقهم بالمؤسسة الجامعية (طلبة السنة أولى تحضيرية) وذلك لحاجة الطلبة إليه في توفير علامات امتحانات المحاضرات والأعمال الموجهة بطريقة آنية، وخلال مرحلة التسجيلات، هذا ما يفسر عدم استخدام التطبيق محل الدراسة بشكل يومي.
- يستخدم أفراد العينة تطبيق بوابة الطالب عند الحاجة، وهو ما يشير إلى أنهم يلجؤون إلى الاستفادة من الخدمات المتاحة فيه في أوقات محددة قصد تلبية ما يحتاجون إليه.
- أغلب الطلبة المبحوثين راضون عن التصميم الفني والتقني لتطبيق بوابة الطالب، وهو ما يشير إلى أن هذا التطبيق يتسم بجودة تصميم مقبولة وتلبي توقعات الطلبة.

الإطار التطبيقي للدراسة:

- يقيم الطلبة المبحوثين واجهة التطبيق محل الدراسة بأنها سهلة الاستخدام، مما يعني أنها توفر لهم تجربة استخدام سهلة ومريحة.
- يعزز تطبيق بوابة الطالب الأمن المعلوماتي ويحافظ على خصوصية البيانات والمعلومات للطلبة، لأنه لا يتطلب تسجيل أو إدخال البيانات الشخصية، هذا الأمر الذي قد يزعج المستخدمين في بعض الأحيان.
- أغلب أفراد العينة يواجهون صعوبات في تسجيل الدخول إلى تطبيق بوابة الطالب عند بداية تسجيل الدخول وأثناء الاستخدام، وهو ما يعيق فعالية استخدام التطبيق.
- أغلب أفراد العينة لا يواجهون أية صعوبة في فهم وظيفة بعض الخدمات المتاحة داخل تطبيق بوابة الطالب، إلا فئة قليلة منهم أوضحت عكس هذا، وبالتالي يمكن تفسير ذلك بعدم تمكن بعض الطلبة من التقنية خاصة الطلبة الجدد غير المعتادين على استخدام هذا النوع من التطبيقات والذين عادة ما تكون أعمارهم تتراوح بين 18 و19 سنة تجد البعض منهم غير متمكن من استخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل جيد وهو ما يمكن تسميته بالأمية الرقمية في وقت أصبح فيه من الضروري التمكن من التقنية، مما يعيق فهمهم لآلية العمل بالتطبيق محل الدراسة.
- تطبيق بوابة الطالب يبدد الصعوبات التقليدية التي كانت تعترض الطالب مثل التنقل والانتظار الطويل لدفع حقوق التسجيل وتقديم الطعون، وهو ما يختصر الوقت والجهد ويقلل من التعاملات الورقية وبالتالي قلة الأخطاء.
- تطبيق بوابة الطالب لا يعزز التواصل بين الطلبة المبحوثين وبين الجهات المعنية (الأساتذة وموظفي الإدارة بالمؤسسة الجامعية التي ينتمون إليها) لأنه لا يحتوي في الأساس على خصائص تقنية تسمح بالعملية الاتصالية عبر هذا الفضاء الرقمي.

الإطار التطبيقي للدراسة:

- تطبيق (webetu) يلبي احتياجات الطلبة المبحوثين، إلا أنه يحتاج إلى تحسينات إضافية كخدمة الإشعارات، الرسائل، خلق منتدى رقمي للتفاعل بين الطلبة والأستاذ داخل ذلك التطبيق، وعليه فإن كل هذه الخدمات تعزز فعالية العملية الاتصالية عبر هذا الفضاء الرقمي.
- بشكل عام الطلبة راضون على التطبيق محل الدراسة ويشجعون على استخدامه رغم وجود بعض المشاكل التي تعترضهم لاستخدامه والتي تتكفل بحلها كل من المؤسسة الجامعية ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتعزيز فعالية الاستخدام عبر ذلك التطبيق، وكذا تعزيز فعالية الاتصال عموماً لدى الطلبة.
- تتجلى أغلب المشاكل التي تجابه الطلبة والتي تعيق فعالية استخدامهم للتطبيق محل الدراسة في: عدم ظهور علامات الامتحان للطلّاب وفي بعض الأحيان تظهر له ثم تتغير تلقائياً، بيانات الطالب الموضوعة على التطبيق لا توجد بالشكل الكامل والصحيح والدقيق، مشكل تسجيل الدخول إليه، وكذا عدم تطابق نظام بعض هواتف الطلبة مع نظام التطبيق محل الدراسة.

خاتمة:

بعد تناول موضوع الاتصال الرقمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من منظور التطبيقات الرقمية وتأثيرها على الفعالية الاتصالية لدى الطلبة الجامعيين الجزائريين، وتحليل النتائج التي أفرزتها الدراسة الميدانية والتي بينت عن حقائق توافر الأطر النظرية الموجودة في بعض الجوانب وتتعارض معها في جوانب أخرى ولقد كان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو تقييم فعالية التطبيق الرقمي المعتمد من قبل الوزارة الوصية في تلبية حاجات الطلبة المستخدمين وتعزيز تجربتهم الجامعية وتحقيق الاتصال الفعال معهم، باعتبار أن التطبيقات الرقمية أضحت من أهم المراكز لنجاح المؤسسات بمختلف أنواعها، لذا حث قطاع التعليم العالي الجزائري على تبنيها لتقديم خدمات أكثر كفاءة وفاعلية للطلّاب وترقى لمستوى تطلّعاته، ونقل المعلومات والبيانات له بشكل مريح وبأكبر سرعة ممكنة وبأقل جهد ممكن، وهو ما يحقق الاتصال الفعال في البيئة الرقمية. وبعد عرض وتحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها ومن خلال قراءة الشواهد الإحصائية فيما يخص متغيرات الدراسة خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن إيجازها في مايلي:

التطبيق الرقمي (webetu) للهواتف المحمولة يساهم بشكل كبير في تحقيق الاتصال الرقمي الفعال لدى الطلبة الجامعيين المستخدمين، من خلال الدور الذي يلعبه في تسهيل الوصول إلى البيانات والمعلومات ذات الصلة بالحياة الطلابية والتي تهدف إلى متابعة الحياة الجامعية بسلاسة وأريحية، فعلى الرغم من استخدام التطبيق بشكل متقطع وخلال فترات مختلفة، إلا أن معظم الطلبة قد أثبتوا تواجدهم واستخدامهم للتطبيق، كذلك من خلال تحقيقه لمستوى مقبول من الرضا العام وتقييمهم الإيجابي له نظرا لقدرته على تلبية إشباعاتهم وسد حاجاتهم بشكل أكثر كفاءة وسرعة وبأقل جهد ووقت، وكذا تبيده ل

قائمة المراجع

لإشكالات والعراقيل الإدارية التي كانت تواجهه الطالب مسبقا في ظل مشكلة الأوراق المكدسة.

غير أنه تظهر بعض الإشكالات أو بالأحرى بعض التحديات التي تحول دون فعالية استخدام التطبيق الرقمي بالشكل الكامل، والتي تم أخذها بعين الاعتبار ومعالجتها من قبل الوزارة الوصية ومختلف المؤسسات الجامعية لتعزيز تجربة الطالب المستخدم وتشجيعه على الاستمرار في استخدامه خلال فترة الدراسة الجامعية، وعلاوة على ذلك يتبين أن التطبيق لا يساهم بشكل كاف في تعزيز التواصل والتفاعل بين الطالب والجهات التي يرغب في التواصل معها، وهو ما يشير إلى الحاجة الملحة إلى تطوير خصائص وخدمات اتصالية تزيد من التفاعل وتحسين التواصل وترفع من مستوى الشفافية والمساءلة داخل البيئة الجامعية.

وبالتالي فإن التوجه نحو الرقمنة أصبح أكثر من حتمية تفرضها التحولات التكنولوجية الجديدة، وتجسيدا لذلك أحدثت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي قفزة نوعية من خلال التوجه أكثر نحو التحول الرقمي كما لم نراه سابقا، أي ليس من منظور مواقع التواصل الاجتماعي أو مواقع الويب، بل من منظور التطبيقات الرقمية من خلال أول تطبيق رقمي جامعي مفعّل ألا وهو التطبيق الرقمي بوابة الطالب أو ما يعرف بتطبيق (webetu) والذي يعتبر إضافة إيجابية للبيئة الجامعية، لكن تلك النتائج التي طبقت عليها تبقى محدودة الإسقاط والتعميم وهذا يرجع لطبيعة مجتمع الدراسة وطبيعة الموضوع في حد ذاته، إلا أن هذه النتائج تبقى ذات أهمية باعتبار أن الموضوع جد مهم، ويحتاج للمزيد من الدراسات التي تكمّل النقائص والثغرات التي يمكن أن تكون في دراستنا الراهنة، كما نفتح باب البحث لاستكمال نتائج هذه الدراسة وتطبيقها في مجتمعات بحثية مغايرة من أجل صدق نتائجها.

الكتب باللغة العربية:

1. إبراهيم البعيز، تقنيات الاتصالات والمعلومات في دول الخليج، ط1، منتدى التنمية الخليجي للنشر والتوزيع، البحرين، 2017.
2. إبراهيم الفقي، فن خدمة العملاء وكيفية الحفاظ عليهم، ط1، مؤسسة بداية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010.
3. أحمد بن عبد الله الغرابي، الأرشفة الالكترونية في المملكة العربية السعودية دراسة لواقع الوزارات والمؤسسات شبه الحكومية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008.
4. اسا بريغز، بيتر بورك، ترجمة مصطفى محمد قاسم، التاريخ الاجتماعي للوسائط من غتبرغ إلى الإنترنت، عالم المعرفة، الكويت، 2005.
5. أسماء السيد محمد واخرون، تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومستقبل تكنولوجيا التعليم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2020.
6. إيف وينكين، ترجمة خالد عمراني، أنثروبولوجيا التواصل من النظرية إلى ميدان البحث، ط1، هيئة البحرين للثقافة والآثار، المنامة، 2018.
7. باسل الخطيب، تصميم وتطوير تطبيقات الويب، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018.
8. بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
9. بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة: بين النظرية والممارسة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
10. بن مرسللي أحمد، مناهج البحث العلمي في الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.

قائمة المراجع

11. بن مرسي أحمد، الأسس العلمية لبحوث الإعلام والاتصال، ط1، الورسم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
12. توبي مندل وآخرون، ترجمة سيدا (الوكالة السويدية للتعاون الانتمائي الدولي)، دراسة استقصائية عالمية حول خصوصية الإنترنت وحرية التعبير، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)، 2013.
13. جويل مارش، ترجمة محمد فواز عرابي، مدخل إلى تجربة المستخدم، أكاديمية حسوب، 2016.
14. جيم وود، ترجمة صلاح الدين علي، دليل استخدام جهاز ايباد برو للمبتدئين: كتيب إرشادي شامل لمستخدمي ايباد برو، تاكتيم للنشر، إيطاليا، 2021.
15. حجازي مصطفى، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1990.
16. حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط4، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009.
17. حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط5، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009.
18. حسين محمود هتمي، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
19. خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي، منهجية البحث العلمي، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
20. خواثرة سامية، الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2021.

قائمة المراجع

21. رضا عبد الواحد أمين، الصحافة الالكترونية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
22. ريان ل. شاف، ترجمة الطبعة الأولى، استخدام الألعاب الرقمية كأدوات للتقييم والتعليم، دار الكتاب التربوي للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2019.
23. زروق عدلان، أدوات جمع بيانات البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال (الملاحظة، المقابلة، الاستبيان وتحليل المحتوى)، مركز البحوث والدراسات حول الجزائر والعالم، الجزائر، 2020.
24. سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
25. السعيد مبروك إبراهيم، البحث العلمي ودوره في التنمية في العالم الرقمي، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2015.
26. سمير محمد حسين، تحليل المضمون - تعريفاته، مفاهيمه، محدداته، واستخداماته الأساسية، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 1996.
27. شينا كايسر، ترجمة شركة بانغلوس وحسان شمس، وسائل التواصل الاجتماعي: دليل عملي للهيئات المعنية بالإدارة الانتخابية، المؤسسة الدولية للديمقراطية والانتخابات، 2014.
28. صلاح الدين رأفت، الألعاب الالكترونية واثارها على الأطفال، مركز أبواب الإعلام للنشر، د. ب، 2015.
29. عادل عبد الصادق، الرقمنة والأوبئة: التحديات والفرص في ضوء جائحة كوفيد 19، ط 2، المركز العربي لأبحاث الفضاء الالكتروني، القاهرة، 2021.
30. عامر إبراهيم قنديلجي وآخرون، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

قائمة المراجع

31. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005.
32. عبد الرحمن بن براهيم الشاعر، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
33. عبد العزيز بركات، حروب مواقع التواصل الاجتماعي، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2016.
34. عماد فاروق محمد صالح، الاتصال الإنساني في الخدمة الاجتماعية، ط1، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، 2010.
35. غازي فرحان أبو زيتون، اتصالات الأعمال: مفاهيم ومهارات الاتصال الشفوي والكتابي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
36. الفاضل محمد محمود، تكنولوجيا التعليم والتعلم في المؤسسات الإدارية والتربوية، مكتبة العبيكان، الرياض، 2016.
37. كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط4، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
38. لطيفة بهلول واخرون، أساليب ومناهج البحث العلمي باتباع منهجية (IMRED)، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.
39. متولي النقيب، مهارات البحث عن المعلومات وإعداد البحوث في البيئة الرقمية، ط1، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
40. محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992.

قائمة المراجع

41. محمد العوض وداعة الله، مواقع التواصل الاجتماعي وقضايا الشباب الجامعي، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.
42. محمد خالد يوسف شمبور، عصام علي خان، مازن إبراهيم الشمراني، تقييم تطبيقات ضيوف الرحمن على الأجهزة الذكية، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، السعودية، 2021.
43. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب الوطنية، اليمن، 2019.
44. محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2007.
45. محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2007.
46. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004.
47. محيبد سارة،
48. مسعود حسين التائب، البحث العلمي: قواعده - إجراءاته - مناهجه، ط1، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2018.
49. منال البلقاسمي، الحوسبة السحابية: التعليم الإلكتروني ومفاهيم الحوسبة - مستقبل زكاء الأعمال - التطبيقات التعليمية - أمن المعلومات، د. ط، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية.
50. منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2018.
51. مورييس أنجريس، ترجمة صحراوي بوزيد، بوشرف كمال، سبعون سعيد، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004.
52. نجلاء أحمد ياسين، الحوسبة السحابية للمكتبات حلول وتطبيقات، ط1، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014.

قائمة المراجع

53. نصيف فهمي منقريوس، الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجية المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2010.
54. نيكولاس نيجروبونت، ترجمة سمير إبراهيم شهن، التكنولوجيا الرقمية: ثورة جديدة في نظم الحاسبات والاتصالات، ط1، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، 1998.
55. هشام أبو القمبز، مهارات الاتصال Communication Skills، ط1، الجامعة الإلكترونية السعودية، المملكة العربية السعودية، 2012.
56. وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي، الإعلام الجديد تحولات اتصالية ورؤى معاصرة، ط1، دار الكتاب الجامعي، الإمارات، 2017.
57. وسام محمد أحمد، الوسائط المتعددة في الصحافة "تصميمها وإنتاجها"، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2018.
58. ياس خضير البياتي، الاتصال الرقمي: أمم صاعدة وناشئة، ط1، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.

الكتب باللغة الأجنبية:

59. Herbert Laws Webb, The development Of The Telephone In Europe, Electrical Press Limited, London, 2008.
60. Tanner Mirrlees, Social Media, Ontario Tech University, 2020.

المعاجم:

61. محمد محمد الهادي، المعجم الشارح لمصطلحات الكمبيوتر، دار المريخ للنشر، الرياض، 1988.

المقالات العلمية:

62. بشرى جميل الراوي، تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي: أدوات بحثية، مجلة الجامعة العراقية، العدد 47، جامعة بغداد، العراق، 2020.
63. بن برغوث ليلي، الخصوصية المعلوماتية على مواقع التواصل الاجتماعي في ظل التوجه الحتمي نحو المتاهة الافتراضية التحديات، الانتهاكات، الانعكاسات، مجلة الإعلام والمجتمع، المجلد 5، العدد 2، جامعة محمد لمين دباغين- سطيف 2، الجزائر، 2021.
64. بن عيشي عمار، بن عيشي بشير، تفرات يزيد، واقع استخدام منصة التعليم الإلكتروني المودل (Moodle) في ظل جائحة (Covid 19) وأثره على اتجاهات طلبة الجامعات الجزائرية من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة بسكرة، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، المجلد 4، العدد 1، الجزائر، 2021.
65. بن نوار صالح، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 15، العدد 2، جامعة منتوري- قسنطينة، الجزائر، 2004.
66. بوعمامة عبد الرحمن، شنيني حسين، التحول الرقمي لمنظمات الأعمال الجزائرية الفرص والتحديات، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 23، العدد 1، جامعة غرداية، الجزائر، 2023.
67. تومي فضيلة، تكنولوجيا الاتصال -التفاعلية- وعلاقتها بالبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص: الحاسب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، الجزائر، 2011.

قائمة المراجع

68. الجسيري آلاء، أثر تطبيقات الهاتف النقال في مواقع التواصل الاجتماعي على تعلم وتعليم القرآن الكريم لطالبات جامعة طيبة، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 11، العدد 1، جامعة اليرموك، الأردن، 2015.
69. خادم نبيل، مقدم أحلام، دور بناء الثقة في تطوير المعاملات الرقمية (فرنسا أنموذجاً)، مجلة الفكر القانوني والسياسي، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2021.
70. خامت حميدة، رزوق كمال، المقاربات النظرية والأساليب المنهجية في دراسة وسائط الاتصال الجديدة: محاولة بحث في الإشكالات واقتراح للبدائل، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، المجلد 3، العدد 2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021.
71. رزوق مولود، مولاي علي الزهرة، التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الاتصالية للمؤسسات - دراسة ميدانية بمؤسسة ستار براندس، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 9، العدد 2، جامعة البليدة 2 لونيبي علي، الجزائر، 2022.
72. رضا حسين قنديل، أثر مشاريع التحول الرقمي في تحسين بطاقة أداء الثقة الرقمية بالتطبيق على وزارة التربية والتعليم الفني المصرية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 45، العدد 1، مصر، 2025.
73. رضا رياض محمد دعاء، التأصيل النظري لمفهوم الكفاءة والفعالية وتحليل طبيعة العلاقة بينهما، مجلة البحوث الإدارية، المجلد 32، العدد 3، جامعة القاهرة، مصر، 2015.
74. زرفاوي عمر عبد الحميد، العصر الرقمي وثورة الوسيط الإلكتروني: قراءة في تحولات أطراف المنظومة الإبداعية، مجلة المخبر، المجلد 1، العدد 1، جامعة تنبسة، الجزائر، 2009.

قائمة المراجع

75. سرفيناز أحمد حافظ، استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في المكتبات العربية: دراسة تحليلية للننتاج الفكري العربي، مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات، المجلد 23، العدد 23، جامعة القاهرة، مصر، 2019.
76. سماري سعد الدين، عيواج عذراء، إدارة الصورة الذهنية للمؤسسة على موقع الواب، مجلة الإعلام والمجتمع، المجلد 06، العدد 02، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2022.
77. شريهان محمود أبو الحسن، سمية عبد الراضي أحمد، المخاطر السيبرانية للألعاب الإلكترونية القتالية وانعكاساتها على التجنيد الإلكتروني للشباب: لعبة بابجي نموذجاً، مجلة البحوث الإعلامية، المجلد 57، العدد 3، جامعة جنوب الوادي، مصر، 2021.
78. صحة عائشة عفاف، استعمال الطلبة للهواتف الذكية في العملية التعليمية بين الاستعمال الرسمي وغير الرسمي، مجلة Ex Professo، المجلد 5، العدد 2، جامعة أبو القاسم الجزائر، 2020.
79. طالبي صلاح الدين وآخرون، التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر (1962-2014)، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 4، جامعة الجيلالي الياابس - سيدي بلعباس، الجزائر، 2014.
80. عفيفي سمير فاروق حسنين، الإعلام المعاصر: بين تداول المعرفة ونقل خبرات الفن التشكيلي، مجلة بحوث في التربية الفنية والفنون، العدد 1، جامعة حلوان، مصر، 2021.
81. عقوني لخضر، بلخيرى فاطنة، التطبيقات الإلكترونية ودورها في تحقيق جودة الخدمة - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 13، العدد 1، 2022.
82. الغرابوي محمد أحمد أمين، أثر التفاعل مع تطبيقات الهاتف المحمول على القيمة المدركة لعملاء تطبيقات توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية، مجلة التجارة والتمويل، المجلد 42، العدد 2، جامعة المنصورة، مصر، 2022.

قائمة المراجع

83. لعروسي هاجر، بوخلفة خديجة، ملاح الهوية الرقمية للمستخدم الإلكتروني في الجزائر: دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، مجلة الحوار الثقافي، المجلد 11، العدد 3، الجزائر، 2023.
84. مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، استخدام تطبيقات الهواتف الذكية من قبل طالبات كلية علوم الحاسب والمعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، المجلد 9، العدد 1، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 2016.
85. مصطفى علي سيد عبد النبي، حنان محمد اسماعيل يوسف، الاتجاهات الحديثة لنظرية الاستخدامات والإشباع، المجلة المصرية للدراسات المتخصصة، المجلد 7، العدد 23، جامعة عين الشمس، مصر، 2019.
86. منصور عصام، المدونات الإلكترونية مصدر جديد للمعلومات، مجلة دراسات المعلومات، العدد 5، قسم علوم المكتبات والمعلومات، كلية التربية الأساسية، الكويت، 2009.
87. هند منصور عبد الرحمن القحطاني، دور التطبيقات الرقمية عبر الأجهزة اللوحية في تنمية مهارات مادة العلوم لدى طالبات المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المعلمات، مجلة كلية التربية، المجلد 38، العدد 1، جامعة اسيوط، مصر، 2022.

المقالات باللغة الأجنبية:

88. Behnaam Aazhang, Digital Communication Systems, Rice University, Houston, Texas, 2010.

89. Sofia Hadibi, Samir Berkani, Hamid Fechit (2021), **La stratégie de communication digitale sur les réseaux sociaux**, Revue internationale de la performance économique, vol 04,.
90. Sabah Al Fedaghi (2011), **Developing Web Applications**, Kuwait University, International Journal of Software Engineering and Its Applications, vol 05, No 02.
91. Kevin Pitch, **Google Workspace Guide : Unlock Every Google App–Elevate Efficiency with Exclusive Tips Time–Savers & Step–by–Step Screenshots for Quick Mastery**, Kindle Edition, 2023.
92. Tyson Mc Cann, **The Art Of the App Store : The Business of Apple Development**, 1st Edition, 2012.
93. Satyanarayana, **User Studies**, Library science, Mahatma Ghandi University, 2017.
94. Kotler Philip, Kevin Keller, Delphine Manceau, Bernard Dubois, **Marketing Management**, Pearson éducation, 13^{ème} édition, France, 2009.
95. Lixiao and Subhasish Dasgubta (2002), **Measurement of User Satisfaction with Web–Based Information**, George Washington University.

96. Sara Gustavsson, Erica Lundgren, **Customer Loyalty**, Lulea University of Technology, Department of Business Administration and Social Sciences Division of Industrial Marketing and e-commerce, 2005.
97. Zeithaml, V.A, (1988), **Consumer perceptions of price, quality and value : a means-end model and synthesis of evidence**, Vol 52, No 03.

المذكرات والرسائل العلمية:

98. إغالون نورة، الاتصال الرقمي ودوره في التنمية السياحية في الجزائر: دراسة وصفية تحليلية للمواقع الإلكترونية للمؤسسات السياحية الديوان الوطني للسياحة والديوان الوطني الجزائري للسياحة خلال فترة 2016-2018، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إعلام ومجتمع، جامعة الجزائر، الجزائر، 2020.
99. بن أشنهو سيدي محمد، دراسة المكونات المؤثرة على ولاء الزبون بالعلامة Djezzy: دراسة إمبريقية باستعمال نموذج المعادلات المهيكلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان، الجزائر، 2010.
100. شهد طارق حميض، واقع تصميم واجهات المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2017.
101. قسايسية علي، المنطلقات النظرية والمنهجية لدراسات التلقي - دراسة نقدية تحليلية لأبحاث الجمهور في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006.

المؤتمرات:

قائمة المراجع

102. أعمال المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي. نحو فضاء عربي للتعليم العالي: التحديات

العالمية والمسؤوليات المجتمعية، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، القاهرة، 2009.

103. المؤتمر الثامن عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي.

نظام التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر الوضع الراهن والأفاق المستقبلية، الجزائر، 26، 27

و 28 ديسمبر 2021.

المقابلات:

104. باحمد مقران، المدير الفرعي للأمن المعلوماتي، مقابلة أجرتها الباحثة يوم 2024/02/19، على

الساعة العاشرة صباحا في مقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر العاصمة، الجزائر.

105. الكرية فاطمة الزهراء الخنساء، رئيس مكتب بمديرية الشبكات وتطوير الرقمنة، مقابلة أجرتها

الباحثة يوم 2024/03/14، على الساعة الحادية عشر صباحا في مقر وزارة التعليم العالي والبحث

العلمي بالجزائر العاصمة، الجزائر

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم (01): خاص باستمارة الاستبانة

المحور الأول: البيانات السوسيو مترية:

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. السن:

☐ من 18 سنة إلى أقل من 21 سنة ☐ من 21 سنة إلى 23 سنة ☐ أكثر من 23 سنة

3. المستوى الدراسي:

☐ سنة أولى تحضيري ☐ سنة ثانية تحضيري ☐ سنة أولى ماستر
☐ سنة ثانية ماستر ☐ سنة ثالثة ماستر

المحور الثاني: عادات وأنماط استخدام الطلبة للتطبيق الرقمي Progres WebEtu:

4. خلال فترة دراستك، هل تستخدم(ين) تطبيق فضاء الطالب:

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا

5. إذا كانت الإجابة ب"نادر"، لماذا؟

☐ لا أهتم له كثيرا ☐ لا يفيدني كثيرا ☐ لا وقت لدي

أسباب أخرى، اذكر(ي)ها.....

6. منذ متى بدأت في استخدام التطبيق؟

☐ لحظة التحاقك بالجامعة ☐ مع ظهور التطبيق ☐ ليس بعد

7. ماهي عدد المرات التي تستخدم(ين) فيها هذا التطبيق؟

☐ يوميا ☐ أسبوعيا ☐ شهريا ☐ كل ثلاثة أشهر

☐ كل ستة أشهر

الملاحق:

8. كيف تتصفح(ين) هذا التطبيق؟

- ☐ بعشوائية ☐ عند الحاجة

المحور الثالث: مدى رضا الطلبة المستخدمين لتطبيق WebEtu Progres عن الخدمات التي يقدمها

9. كيف تقيم(ين) التطبيق من حيث التصميم الفني والتقني له؟

- ☐ ممتاز ☐ مقبول ☐ ضعيف

10. كيف تقيم(ين) واجهة التطبيق من حيث سهولة الاستخدام؟

- ☐ سهل جدا ☐ سهل ☐ صعب

11. ما رأيك في سير عمل التطبيق، من حيث أنه يعزز الأمن المعلوماتي ولا يتطلب

تسجيل البيانات الشخصية كعنوان البريد الالكتروني أو رقم الهاتف؟

- ☐ مقبول ☐ غير مقبول

12. هل ترى(ين) أن التطبيق يولي اهتماما كافيا لتلبية احتياجات الطالب؟

- ☐ نعم، بشكل كاف ☐ نعم، لكن ثمة تحسينات أخرى يمكن إضافتها

13. هل تجد(ين) أن التطبيق من الناحية التقنية يعمل بشكل فعال وسريع؟

- ☐ دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا

المحور الرابع: الإشباعات المحققة من استخدام تطبيق Progres WebEtu

14. ما هي أكثر الأشياء التي تبحث عنها في هذا التطبيق؟

- ☐ الاطلاع على علامات الامتحانات والأعمال الموجهة

- ☐ الاطلاع على بطاقة الطالب وبطاقة الإقامة الجامعية

الملاحق:

☐ التسجيلات

☐ تقديم الطعن

..... أخرى، اذكر(ي)ها
15. هل كنت تواجه صعوبات معينة عند استخدام الطريقة التقليدية القائمة على الورق مثل

التسجيل اليدوي او بعد المسافة لتقديم طعن حول رصد العلامة ؟

☐ لا

☐ نعم

16. إذا كانت الإجابة ب"نعم" يرجى توضيح تلك الصعوبة أو الصعوبات

.....

17. هل يساهم تطبيق WebEtu في سد تلك الحاجات؟

☐ لا

☐ نعم

..... برر إجابتك

18. هل ترى (ين) أن هذا التطبيق يختصر عليك الجهد والوقت؟

☐ لا

☐ نعم

19. هل ترى (ين) أن التطبيق يعزز التواصل والتفاعل بينك وبين الجهات المعنية (موظفي الإدارة، أو الأساتذة) ؟

☐ لا

☐ نعم

..... إذا كانت الإجابة ب"نعم" برر إجابتك:

..... إذا كانت الإجابة ب "لا" برر إجابتك:

20. إذا كنت راض عن خدمات التطبيق عموماً، هل بإمكانك أن توصي الطلبة باستعماله؟

☐ لا

☐ نعم

الملاحق:

المحور الخامس: المشاكل التي يواجهها الطلبة عند استخدام تطبيق WebEtu :Progres

21. هل واجهت صعوبات في تسجيل الدخول إلى هذا التطبيق؟

☐ نعم ☐ لا

22. إذا كانت الإجابة ب"نعم": فمتى يكون ذلك؟

☐ عند بداية استخدامي للتطبيق فقط

☐ أثناء الدخول إلى التطبيق

23. هل تم حل المشكل الخاص بك على مستوى مصالح الوزارة أم تم توجيهك إلى المؤسسة الجامعية التي تنتمي إليها؟

☐ على مستوى الوزارة ☐ على مستوى المؤسسة الجامعية

24. هل ترى أن حل المشاكل المقترحة على مستوى الوزارة الوصية يتم في أجال مقبولة؟

☐ نعم ☐ لا

25. هل تواجه (ين) أية صعوبة في فهم وظيفة بعض الخدمات المتاحة داخل التطبيق؟

☐ نعم ☐ لا

26. إذا كانت الإجابة ب"نعم"، ماهي تلك الخدمة أو الخدمات؟

.....

27. ماهي المشاكل التي تواجهها عند استخدامك للتطبيق؟

☐ التطبيق لا يعمل يوميا، ويتطلب إعادة الخروج والتسجيل

عدم التطابق بين العلامات المعلن عنها عبر هذا التطبيق والعلامات الفعلية الممنوحة

☐ من قبل الأستاذ (ة)

☐ التطبيق يعمل في أجهزة أخرى من الهواتف ولا يعمل على هاتفك

الملاحق:

في حالة ما إن لم يعمل التطبيق على جهازك، اذكر (ي) نوع هاتفك.....

مشاكل أخرى، اذكر (ي)ها.....

28. عند تقديم متطلباتك لدى إدارة المدرسة في حالات معينة مثل تصحيح بياناتك

ومعلوماتك أو في حالة تقديم طعن أو استفسارات أخرى، هل يتم الرد على

استفساراتك أو تسوية وضعياتك؟

بسرعة ☐ تستغرق وقت ☐ عدم الرد نهائيا ☐

29. في رأيك، ماهي الميزات أو الخدمات التي تريد (ين)ها أن تضاف إلى هذا التطبيق؟

☐ خدمة الرسائل الداخلية

☐ خدمة الإشعارات الخاصة بالتطبيق

☐ منتدى للتفاعل داخل التطبيق

خدمات أخرى، اذكر (ي)ها.....

الملحق رقم (02): خاص باستمارة المقابلة

دليل المقابلة الاولى:

✓ تم إجراء هذه المقابلة مع المدير الفرعي للأمن المعلوماتي السيد "باحمد مقران" وهو نفسه مؤسس تطبيق WebEtu للهاتف، كان ذلك يوم الإثنين 19 فيفري 2024 على الساعة 10:54 بمقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لمدة 55 د، ويوم السبت 24 فيفري 2024 على الساعة 14:31 عبر البريد الالكتروني.

س1: خلفية مؤسس تطبيق Progres WebEtu

س2: اخبرنا عن تطبيق Progres WebEtu

س3: ماهي دوافع التوجه الرئيسية لإنشاء هذا التطبيق؟

س4: ماهي الخصائص التقنية التي يتميز بها التطبيق والتي من شأنها أن تسهم في زيادة فعالية الاستخدام لدى الطالب؟

س5: بعيدا عن الخصائص السالفة الذكر والمتوفرة على التطبيق، ماهي الاحتياجات التي يلبيها هذا التطبيق للطالب في المجال الاتصالي؟

س6: هل يراعي التطبيق خصوصية الطالب؟

س7: هل ثمة إحصائيات تظهر تأثير هذا التطبيق على أداء الطالب؟

س8: هل سبق وتلقيتم شكاوي أو استفسارات من قبل طلبة بخصوص مشاكل في التطبيق؟ وما هي طبيعتها إن وجدت؟

س9: هل تؤخذ التقييمات والتعليقات المتروكة من قبل الطلبة بعين الاعتبار في تطوير التطبيق؟

الملاحق:

س10: كيف يمكنكم تقييم مدى تحقق أهداف الرقمنة من خلال هذا التطبيق فيما يتعلق بالفعالية وتسريع الأداء؟

س11: هل ثمة أية تحديثات أخرى ستضاف إلى هذا التطبيق؟

دليل المقابلة الثانية:

تم إجراء هذه المقابلة مع رئيس مكتب بمديرية الشبكات وتطوير الرقمنة السيدة "الكرية فاطمة الزهراء الخنساء"، وهي المسؤولة عن تسوية وضعيات الطلبة المتعلقة باستخدام تطبيق فضاء الطالب، كان ذلك يوم الخميس 14 مارس 2024 على الساعة 11:14 بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي لمدة 15 د.

س1: ماهي النوعيات الرئيسية للاستفسارات التي يقدمها الطلبة إلى مصالحكم لحلها، والتي قد تؤثر سلبا على فعالية استخدامهم للتطبيق وتجعلهم غير راضين عنه؟

س2: هل لازالت هنالك زيادة في عدد الطلبة المتوافدين بالاستفسار في الوقت الحالي مقارنة بفترات سابقة؟

س3: هل تدرج مهمة تسوية وضعيات الطلبة ضمن مسؤوليتكم الأساسية؟

س4: كم تستغرق مدة الاستجابة للمطالب المقدمة من قبل الطلبة؟

س5: كيف تضمنون تلبية حاجيات الطالب وحل المشاكل التي تعيق استخدامه للتطبيق؟

الملاحق:

ملحق رقم (03): خاص باستمارة الملاحظة بالمشاركة

السلوكيات	فترة 30 سبتمبر 2023	فترة 01/15 2024 الى 2024/03/18	فترة ما بعد 2024/03/19
1. تزايد اعتماد الطلبة على التطبيق بعد تثبيت العرض الورقي للعلامات على مستوى الجامعة.		✓	
2. قدرة بعض الطلبة على الولوج إلى التطبيق بسهولة ورؤية المعلومات والبيانات الخاصة بهم والبعض الآخر يصعب عليه ذلك.	✓	✓	✓
3. بعض الطلبة لا يمتلكون حسابات خاصة بهم على التطبيق.	✓		
4. في بعض الأحيان يعرض التطبيق للطلاب علامات ثم تتغير تلقائياً.		✓	
5. تعذر بعض الطلبة من الاطلاع على بيانات محددة بعد 24 ساعة من التسجيل.	✓		
6. قلة توافق التطبيق مع أنظمة التشغيل أو الأجهزة المختلفة.	✓	✓	✓
7. ارتفاع نسبة استخدام الطلبة للتطبيق في فترة الإعلان عن العلامات.		✓	
8. الهدف الأولي من استخدام الطلبة للتطبيق هو الاطلاع على العلامات.		✓	

الملاحق:

✓			9. تراجع عدد كبير من الطلبة عن استخدام التطبيق بعد الإعلان عن نتائج السداسي والولوج إليه يكون شبه منعدم.
	✓		10. الطلبة الذين لا يعمل التطبيق على هواتفهم لا يستخدمون تطبيق Progres WebEtu ويلجؤون إلى زملائهم فقط لرؤية العلامة أو لتقديم طعن.
		✓	11. وجود خلل في بعض بيانات الطلبة المتوفرة على التطبيق.
	✓		12. تطبيق Progres WebEtu لا يشتغل يوميا.
		✓	13. تقدم الطلبة تارة إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وتارة أخرى إلى إدارة الجامعة للاستفسار حول المشكل الذي يعيق استخدامهم للتطبيق.
			14. المشاكل والاستفسارات المقدمة من قبل الطلبة ليست حصرا من مسؤولية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لوحدها.
			15. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تختص في معالجة المشاكل التقنية للطلاب مثل الحصول على حساب والولوج إليه.
	✓	✓	16. موظفي إدارة الجامعة لهم دور كبير في نظام المعلومات وتحديدًا في تفريغ البيانات والمعلومات المتاحة داخل التطبيق.

الملاحق:

	✓	✓	17. الخلل الموجود في البيانات والمعلومات الخاصة بالطالب هو من مسؤولية موظفي إدارة الجامعة.

الملاحق:

الملحق رقم (04) خاص بقائمة لأسماء الأساتذة المحكمين

اسم الأستاذ	الجامعة
رياض بن عربية	المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام
محمد الأمين بن شراد	المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام
فؤاد زواوي	المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام
أحمد فلاق	كلية علوم الإعلام والاتصال
زكريا بن صغير	المؤسسة العسكرية لعلوم الإعلام والاتصال (جامعة بسكرة)