



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة
التعليم العالي

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي

تحت إشراف الدكتور:

بوبكر نعرورة

من إعداد الطالبين:

محمد ناجي

الحسين قاسمي

لجنة المناقشة

رئيسا

مشرفا ومقررا

مناقش

مناقش

أستاذ محاضر "أ"

أستاذ محاضر "ب"

أستاذ مساعد "أ"

أستاذ مساعد "أ"

د/ فوزي محريق

د/ بوبكر نعرورة

أ/ عبد الجليل شليق

أ/ عبد الرزاق حواس



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة
التعليم العالي

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي

تحت إشراف الدكتور:

بوبكر نعرورة

من إعداد الطالبين:

محمد ناجي

الحسين قاسمي

لجنة المناقشة

رئيسا

مشرفا ومقررا

مناقش

مناقش

أستاذ محاضر "أ"

أستاذ محاضر "ب"

أستاذ مساعد "أ"

أستاذ مساعد "أ"

د/ فوزي محريق

د/ بوبكر نعرورة

أ/ عبد الجليل شليق

أ/ عبد الرزاق حواس

عمر بن الخطاب

إهداء

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع :

إلى من علمتني مبادئ الكلام مكارم الأخلاق ، وكانت لي شمساً
منيرة في ظلام الحياة "أمي العزيزة "

أطال الله في عمرها.

إلى ربيح الحياة وقارب النجاة و خلد الذكريات "والدي العزيز" حفظه
الله.

إلى الذين تجمعني معهم الابتسامة الحلوة في فضاء المحبة والإخاء،
إخوتي الألفاء وأختي .

إلى نور البيت "فاطمة و جوري".

إلى كل الأهل والأقارب وجميع الأصدقاء.

إلى كل من مد لي يد العون من قريب أو بعيد.

وإلى جميع الزملاء -دفعة 2016 " اقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات

وإلى كل الأساتذة الأفاضل

..الحسين..

إهداء

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله ورعاهما

إلى جميع الأهل والأقارب

إلى كل من ساعدنا من قريب ومن بعيد في تحمل مشقة العلم

وتحطّي صحابه.

إلى كل الأساتذة الذين أمدونا بنور العلم وخصّ بالذكر

أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

إلى كل عمال جامعة "حمة لحضر"

إلى كل طلبة ماستر اقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات - دفعة

ماي 2016 إلى كل هؤلاء نهدّي هذا الجهد.

.. همد ناجي ..

شكر وتقدير

الحمد لله الذي سدد خطانا لهذا العمل وأثماننا عليه
نتقدم بجزيل الشكر و خالص التقدير إلى كل من ساعدنا
في إنجاز هذه المذكرة و خاصة: لأستاذ المشرف:
الدكتور بوبكر ضرورية للجهود المبذولة منه ونصائحه القيمة و
إرشاداته وانتقاداته البناءة والشكر موصول أيضا للأستاذ:
عبد الرزاق حواسي على إرشاداته المقدمة .
إلى كل من ساعدنا على إنجاز هذه المذكرة مع بعب أو
قريب.
إلى كل إدارات وعمال وطلبة الكلية على الدراسة على تعاونهم
و حسن استقبالهم

الملخص:

إن الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو تقديم إطار يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومفاهيم الجودة باعتبارها مدخل إداري حديث خاصة جودة الخدمات من خلال تعريفها وإبراز أهميتها في خدمة التعليم العالي و التعرف على مؤشرات و طرق قياسها، وكذا محاولة التعرف على الدور التكنولوجي الحديثة في الرفع من جودة المخرجات وتحسين كفاءة وفعالية جودة التعليم العالي، ومن خلال الدراسة الميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد حمه لخضر حاولنا تقييم مستوى تكنولوجيا المعلومات المعتمدة بالكلية وكذا مستوى جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الطلبة وهذا من أجل إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة وقد اعتمدنا في ذلك على الاستبيان والذي وزع على مجموعة من طلبة الكلية ومن ثم تمت عملية تحليل النتائج وذلك بالاعتماد على حساب وتحليل عدد من المؤشرات الإحصائية أهمها ما يلي: التكرارات، المتوسط الحسابي، تحليل التباين الأحادي، من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي "spss" وكذا برنامج "MINITAP".

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الجودة، جودة الخدمة، التعليم العالي.

The role of information and communication technology to improve the quality of higher education.

Abstract:

The basic objective of addressing this issue is to provide the framework determined and defined the various concepts of information and communication technology and concepts of quality as the entrance of modern management for the quality of services through the definition and highlighting their importance in the service of the higher education and identify their indicators and ways to measure, as well as an attempt to identify the role of modern technology in raising the quality of outputs and improving the efficiency and effectiveness of the quality of higher education and through the study in the field in the Faculty of economic and commercial management sciences at the University of ALshahid hamma lakhdar" tried to assess the level of information technology adopted the College, as well as the level of quality of services from the point of view of the students and to highlight the impact of information technology on the quality of service we have adopted in the questionnaire which was distributed on a group of college students and then the process of analysis of the The results by relying on the expense of the analysis of a number of statistical indicators, the most important of which is the following: Occurrences, arithmetic average, the variance analysis the unilateral disengagement plan, through reliance on the statistical program "spss" as well as the program "MINITAP".

Keywords: information technology, quality, quality of service, higher education.

الفهارس

فهرس المحتويات

الإهداء

الشكر

الملخص

الفهارس.....IV- I

مقدمةأ-د

1 الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

2 تمهيد

3 المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

3 المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا

3 الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا

4 الفرع الثاني: خصائص التكنولوجيا

4 الفرع الثالث: مراحل تطور التكنولوجيا

5 المطلب الثاني: مفهوم المعلومات و الاتصال

5 الفرع الأول: المعلومات أنواعها وخصائصها

7 الفرع الثاني: مفهوم الاتصال

10 المطلب الثالث: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

12 المبحث الثاني : مكونات و استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وآثارها

12 المطلب الأول : مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

14 المطلب الثاني: استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

16 المطلب الثالث: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال

18 خلاصة الفصل

19 الفصل الثاني: الإطار العام لجودة خدمة التعليم العالي

20 تمهيد

21 المبحث الأول: أساسيات حول الجودة

21 المطلب الأول: مفهوم الجودة و تطورها التاريخي

21 الفرع الأول: تعريف الجودة

22 الفرع الثاني: التطور التاريخي للجودة

23 المطلب الثاني: أبعاد جودة

24 المطلب الثالث: أهداف الجودة

26 المبحث الثاني : ماهية جودة خدمة التعليم العالي

26 المطلب الأول: تعريف جودة خدمة التعليم العالي

27 المطلب الثاني: أهمية و أسباب تطبيق الجودة في خدمة التعليم العالي

27 الفرع الأول: أسباب تطبيق الجودة في خدمة التعليم العالي

28.....	الفرع الثاني: أهمية تطبيق الجودة في خدمة التعليم العالي
29.....	المطلب الثالث: معايير وطرق قياس جودة الخدمة
29.....	الفرع الأول: معايير قياس جودة الخدمة
30.....	الفرع الثاني: قياس جودة الخدمة
33.....	خلاصة الفصل
34.....	الفصل الثالث: تتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة
35.....	تمهيد
36.....	المبحث الأول: نظرة عامة حول كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
36.....	المطلب الأول: التعريف بالكلية
38.....	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للكلية
40.....	المطلب الثالث إحصائيات الكلية لموسم الجامعي 2016/2015
43.....	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية
43.....	المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية
44.....	المطلب الثاني: مصادر البيانات والأساليب الإحصائية
47.....	المطلب الثالث: صدق وثبات الأداة
49.....	المبحث الثالث : التحليل الإحصائي لنتائج واختيار الفرضيات
49.....	المطلب الأول: تحليل البيانات الخاصة بالسمات الشخصية لأفراد العينة (السيكو مترية)
53.....	المطلب الثاني: تحليل مجالات الدراسة المطلب
70.....	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
78.....	خلاصة الفصل
79.....	خاتمة
82.....	قائمة المراجع
86.....	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	15
02	عدد طلبة أولى "ل. م. د"	40
03	عدد طلبة قسم العلوم الاقتصادية وتوزيعهم حسب التخصصات	40
04	عدد طلبة قسم العلوم التجارية وتوزيعهم حسب التخصصات	41
05	عدد طلبة قسم علوم التسيير وتوزيعهم حسب التخصصات	41
06	عدد طلبة قسم العلوم المالية والمحاسبية وتوزيعهم حسب التخصصات	42
07	عدد الأساتذة حسب الرتبة	42
08	عدد الاستثمارات الموزعة والمستردة وكذا الصالح منها للتحليل	43
09	محاور الدراسة وأرقام العبارات الملائمة	45
10	درجات سلم ليكارت الخماسي	45
11	طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي	46
12	معاملات الثبات لمحاور الاستبيان	48
13	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	49
14	توزيع أفراد العينة حسب المرحلة التعليمية	50
15	توزيع أفراد العينة حسب الصفة	51
16	توزيع أفراد العينة حسب التخصص	52
17	تحليل ومناقشة عبارات محور المعدات والتجهيزات	53
18	تحليل ومناقشة عبارات محور البرمجيات	55
19	تحليل ومناقشة عبارات محور الاتصال	57
20	تحليل ومناقشة عبارات محور الاعتمادية	59
21	تحليل ومناقشة عبارات محور الاستجابة	61
22	تحليل ومناقشة عبارات محور الكفاءة	63
23	تحليل ومناقشة عبارات محور المصدقية	64
24	تحليل ومناقشة عبارات محور الأمان	66
25	تحليل ومناقشة عبارات محور المظهر والجوانب الملموسة	68
26	نتائج تحليل التباين الاحادي بين اجابات الباحثين حول حول تبني جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية	71-70
27	نتائج تحليل التباين الاحادي بين اجابات الباحثين حول حول تبني جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للصفة.	72-71
28	نتائج تحليل التباين الاحادي بين اجابات الباحثين حول تبني جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للتخصص.	73-72
29	اختبار T للعينة الواحدة (One sample T-test)	73
30	معامل ارتباط سبيرمان بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمة التعليم العالي	76
31	يمثل معامل الارتباط الخطي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمة التعليم العالي	76
32	اختبار ANOVA ^b لاستخراج معامل التحديد F	76
33	معاملات ^a Coefficients لاستخراج معادلة الانحدار الخطي	77

فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	العلاقة بين المعلومات و المعرفة	06
02	نمذج شانون للاتصال	09
03	نمذج فينر للاتصال	10
04	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	13
05	المهكل التنظيمي للكلية	39
06	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	49
07	توزيع أفراد العينة حسب المرحلة التعليمية	50
08	توزيع أفراد العينة حسب الصفة	51
09	توزيع أفراد العينة حسب التخصص	52

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
01	الاستبيان	87
02	قائمة المحكمون	92
03	مخرجات "SPSS"	94

مقدمة

مقدمة:

لقد شهد العالم في هذا العصر تحولات وتطورات هائلة وسريعة جعلت من تكنولوجيا المعلومات الحديثة وإدارتها و شبكات الاتصالات، والتقنيات الجديدة مفاتيح رئيسية ومداخل منهجية لعصر المعلوماتية والمعارف الشاملة التي تتيح فرص استجابة المنظمات لتحسين وتحديث مواردها من خلال تطبيق نظم تساهم في تحقيق أدائها المتميز وتعزيز ميزتها التنافسية واستمرارية بقائها ونجاحها في ميادين العمل.

وتعد الجودة من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين المؤسسات الإنتاجية اليابانية من جهة والأمريكية والأوروبية من جهة أخرى، ونظرا للنجاح الذي حققته مفاهيم الجودة في التنظيمات الاقتصادية والصناعية والتجارية والتكنولوجية في الدول المتقدمة، ظهر اهتمام المؤسسات العلمية والتعليمية بتطبيق مناهج الجودة في مجال التعليم بشكل عام و التعليم العالي بشكل خاص للحصول على نوعية أفضل من التعليم وتخرج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع ، وأصبح عدد المؤسسات التي تتبع نظام الجودة في تزايد في العديد من الدول.

ومن المعروف أن التعليم العالي في بعض الدول يعاني من غلبة الكم على الكيف ومن عجز فادح عن مواجهة متطلبات عصر جديد وبالأخص من جانب ثورة المعلومات التي غيرت أساليب الإنتاج وأنماطه، ونظرا لأن عالمنا المعاصر يموج بالتحديات لتحسين جودة التعليم العالي ، لذلك كان لزاما وضع فلسفة جديدة لتطوير التعليم العالي تهدف إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإعادة النظر في النظام التعليمي برمته وتكييفه ليتوافق مع عصر المعلومات وذلك لعدة أسباب لعل من أهمها: التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والطلب الاجتماعي المتزايد على التعليم ، والحاجة إلى توظيف الموارد المتاحة وتحقيق التنمية المستدامة والتغير في نمط الحياة، ومن هنا بات الهدف الأكبر للنظم التعليمية ليس تقديم تعليم لكل مواطن بل التأكد على أن خدمة التعليم يجب أن تقدم بجودة عالية، و انطلاقا مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل

الدراسة عند مستوى قيمة معنوية 5%؟

من خلال التساؤل الرئيسي المطروح سابقا يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

* هل توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير تعزى للمرحلة التعليمية و الصفة والتخصص؟

- * ما مدى رضا الطلبة على جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة؟
- * هل توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة ؟

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسة الأولى:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تعزى للمرحلة التعليمية و الصفة والتخصص عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية الرئيسة الثانية:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.

الفرضية الرئيسة الثالثة:

H0: لا توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة وتحسين جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية عند مستوى معنوية 5%.

مبررات اختيار الموضوع

يرجع اختيار هذا الموضوع للأسباب التالية:

- * بحكم التخصص العلمي المدروس، والرغبة في التعرف و التعمق في هذا الموضوع.
- * ابراز أهمية جودة الخدمة وكيفية تحسينها خاصة في قطاع التعليم العالي.
- * محاولة التقريب بين وجهة نظر الطلبة في الخدمة المقدمة و الجهة المسؤولة عن تقديمها على مستوى الكلية.
- * التعرف على علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمة التعليم العالي.

أهداف الدراسة :

يهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة خدمة التعليم العالي المقدمة على مستوى كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة "الشهيد حمة لخضر" وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة على مستوى الكلية، وتهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- * التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناتها وآثارها.

* تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة خدمة التعليم العالي ومعايير وأساليب قياسها.

* التعرف على وجهة نظر الطلبة حول جودة الخدمة المقدمة في الكلية.

أهمية الدراسة:

ويستمد هذا البحث أهميته من أهمية خدمة التعليم العالي والدور الذي تلعبه في المجتمع في مجال إنتاج المعرفة و كذا المساهمة في إمداد مختلف القطاعات بالرأسمال البشري الكفاء والمساعدة على تسيير مختلف المنظمات، لذا هذه الدراسة تبين أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرفح من جودة الخدمات المقدمة على مستوى هذا القطاع.

الدراسات السابقة

توجد عدة دراسات تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات في مختلف المجالات من بينها: * دراسة ميدانية "البشار عباس" و "أحمد كاظم" بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة الفندقية" هذه الدراسة تمت على مجموعة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء العراق سنة 2006 ونشرت في مجلة أهل البيت العدد الرابع وكانت ضمن المؤتمر العلمي الثالث لجامعة أهل البيت، وكان هدفها دراسة مكونات تكنولوجيا المعلومات ومدى استخدامها وأثرها على جودة الخدمة الفندقية في المنطقة ومن أهم نتائجها ضرورة تطوير البنية التكنولوجية لفنادق المنطقة للأثر الكبير الذي تحدثه على جودة الخدمات المقدمة .

* رسالة ماستر ل "سميحة بلحسن" بعنوان "تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون" هذه الدراسة طبقت على وكالة الاتصالات موبيليس بورقلة سنة 2012، الهدف منها تحديد مفاهيم جودة الخدمة وكذا أساليب قياسها والتعرف على رأي زبائن موبيليس حول جودة الخدمات المقدمة، ومن ثم تقديم بعض الاقتراحات التي تساعد على تحسين وتطوير جودة الخدمات بالوكالة مثل: ضرورة توفير تجهيزات حديثة بالمؤسسة، استخدام ديكورات و تصاميم بسيطة وجميلة لتحسين المظهر، حسن معاملة الزبائن، وضع استراتيجية تسويقية بالاعتماد على معايير الجودة... .

* دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الكوفة تحت عنوان "تحسين جودة خدمة التعليم العالي باستخدام نموذج QFD" أجريت سنة 2009 من إعداد ليث علي حكيم وآخرون الهدف من هذه الدراسة تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD وذلك باعتباره احد القطاعات الهامة التي تعمل على بناء المجتمع المتقدم ومواكبة التطورات التي تحدث في مجالات المعرفة و التكنولوجيا ، وتتمثل أهم نتائج هذه

الدراسة في زيادة ضرورة الاهتمام بعملية دراسة السوق التعليمية وتكثيف الجهود البحثية وبحوث تربوية بهدف تحقيق التمايز في مجال خدمة التعليم الجامعي.

الإطار الزمني والمكاني

الإطار المكاني: يتمثل الإطار المكاني للدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، من خلال أخذ عينة من الطلبة على اختلاف جنسيتهم ومستوياتهم.

الإطار الزمني: أجريت الدراسة الميدانية في هذه المذكرة خلال الموسم الجامعي 2016/2015 .

المنهج والأدوات المستخدمة

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الوصف النظري للموضوع والشرح والتحليل لمختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة، ثم تأتي الدراسة الميدانية و التي اعتمدنا فيها على الاستبيان كأداة للبحث وذلك لجمع البيانات المطلوبة للإتمام هذه الدراسة ومن ثم تحليلها بالاعتماد على البرامج الإحصائية مثل: "spss" إصدار 20 و "Minitab" إصدار 16.

صعوبات البحث

لم تكن هناك صعوبات كبيرة فقط بعض الصعوبات في الدراسة التطبيقية بداية من توزيع وجمع الاستبيان الورقي وانتهاء ببعض الصعوبات في التعامل مع البرامج الإحصائية "spss" و "Minitab" .

هيكل الدراسة :

قسم هذا البحث إلى جزئين، جزء نظري وآخر ميداني (دراسة حالة).

الجانب النظري ينقسم إلى فصلين جاء محتواه كالآتي :

الفصل الأول: وجاء بعنوان الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطرقنا فيه إلى مفهوم التكنولوجيا

ومفهوم المعلومات والاتصال وتعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناتها واستعمالاتها وآثارها.

الفصل الثاني : جاء بعنوان الإطار العام لجودة خدمة التعليم العالي وضم مفاهيم أساسية حول الجودة وأبعادها

وأهدافها، وتطرق فيه إلى ماهية جودة خدمة التعليم العالي من خلال تعريفها و التعرف على أهميتها وأسباب

تطبيقها في خدمة التعليم العالي كما تم التطرق لمعايير وطرق قياس جودة الخدمة.

الفصل الثالث: تضمنت الدراسة الميدانية التي قمنا بها وجاءت فيه التعريف بالكلية محل الدراسة وشرح إجراءات

الدراسة الميدانية وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، ومن ثم تحليل نتائج الاستمارة واختبار الفرضيات.

الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

يشهد العالم اليوم تطورات مذهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك من خلال ثورة المعلومات و الصناعات الالكترونية بما تتضمنه من أجهزة الحاسوب والاتصالات وشبكات الاتصال بمختلف أنواعها والتي ربطت العالم بشبكات معلوماتية بالغة التطور، سهلت انتقال المعلومات في مختلف المجالات بين دول العالم وقربت المسافات وتخطت الأزمان، حيث أدى هذا التطور إلى انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل سريع جدا والتي استطاعت أن تغزو جميع الميادين بهدف تلبية حاجات المستفيدين وتسهيل أداء الأعمال بأكثر كفاءة وفعالية، وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من رموز التقدم العلمي والتكنولوجي في هذا العصر، فقد غزت الحياة العصرية واتسعت دائرة استخدامها خاصة وقد أثبتت أن لها القدرة على مواجهة مشاكل المجتمعات التي كانت تعتبر في ما مضى مستعصية الحل والتغلب عليها بفعالية وكفاءة أكبر وهذا نظرا للخصائص التي تتضمنها هذه التكنولوجيا. و في هذا الفصل سيتم التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل مفصل، من خلال:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني: مكونات واستعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

شهدت التكنولوجيا خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة و كان لها تأثيرات مباشرة على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية مما جعل التنمية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة لهذه التكنولوجيا.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا

مصطلح التكنولوجيا من أكثر الألفاظ تداولاً في عصرنا الحالي، غير أنه بقدر ما يزداد شيوع استخدامه يزداد الغموض واللبس فيه، فموضوع التكنولوجيا لا يزال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق له من طرف المختصين.

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا

كلمة التكنولوجيا (technology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (technique) في حين يرى آخرون اختلافاً واضحاً بينهما، ويرجع أصل الكلمة إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (techno) وتعني التشغيل الصناعي، والثاني (logy) أي العلم والمنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل، وتعرف التكنولوجيا بأنها: التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلاً عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.¹ وهناك من يرى أن التكنولوجيا ماهي إلا تطوير للعملية الانتاجية و الأساليب المستخدمة لتخفيض تكاليف الانتاج و تطوير أساليب العمل، وآخرون يرون أنها الأساليب و العمليات الفنية التي تستخدمها المنظمة لتغير المدخلات إلى مخرجات تتمثل في السلع و الخدمات.²

وتعرف بأنها "عبارة عن أفكار تتعلق بتطبيقات علمية في مجال الصناعة و يترتب عليها تقدم واضح في مستوى الفن الصناعي، وذلك بالقياس إلى الحالة السابقة لاكتشاف الفكرة، وهذا تعريف آخر على أنها التطبيق العملي للاكتشافات والاختراعات العلمية المختلفة التي يتم التوصل إليها من خلال البحث العلمي".³

¹ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المنهاج للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ط 1، 2008، ص: 22.

² محمد الصرقي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية-مصر، ط 1، 2009، ص: 14.

³ محمد آدم، التكنولوجيا والاقتصاد في خدمة الإنسان والتنمية، <http://annabaa.org/nba44/taknolngi.htm> تاريخ الاطلاع (2016/04/13).

الفرع الثاني: خصائص التكنولوجيا

تتمثل خصائص التكنولوجيا في الآتي:¹

- * التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.
- * التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
- * التكنولوجيا عملية تمس حياة الانسان.
- * التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات و عمليات و مخرجات.
- * التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
- * التكنولوجيا تهدف للوصول إلى حل المشكلات.
- * التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة و التعديل و التحسين.

الفرع الثالث: مراحل تطور التكنولوجيا

مرت التكنولوجيا، مثل غيرها من جوانب المعرفة الانسانية عبر مراحل تاريخية امتدت لمدة طويلة من الزمن و أهمها:²

- * مرحلة الصناعات اليدوية.
- * مرحلة الآلية أو المكننة.
- * مرحلة الانتاج الواسع.
- * مرحلة التحكم الآلي أو الأتمتة.
- * مرحلة التحكم الذاتي.

ولا زالت جميع أنواع التكنولوجيا أعلاه مستخدمة في مختلف المجتمعات الانسانية، رغم التطورات التي شملت المراحل الأولى منها كما أن استخدام الحاسوب والتقنيات الحديثة أثر كبير في عمل المنظمات المعاصرة، إذ دخل وبشكل مكثف ومتزايد في الأداء الفني و الاداري في المنظمات حسب مستويات استخدامها للتكنولوجيا.

¹ فريدة بوعلي - حكيمة فوضيل، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر 2014، ص: 4-5.

² غسان قاسم اللامي، مرجع سبق ذكره، ص: 29.

المطلب الثاني: مفهوم المعلومات والاتصال

إن الاتصال والمعلومات مصطلحان مختلفان، إلا أنهما يعتمدان على بعضهما البعض وحيث يكون الاتصال إدراكاً، فإن المعلومات تكون منطقاً، كما أن المعلومات في نفس الوقت تستلزم اتصالاً، وعادة ما ترسل المعلومات برموز خاصة بها، ولكي تستقبل هذه المعلومات وبغض النظر عن استخدامها يجب أن يكون الرمز معروفاً ومفهوماً لدى المتلقي، وهذا بوجود اتصال مسبقاً.

الفرع الأول: المعلومات أنواعها وخصائصها

أصبحت المجتمعات تعتمد بالدرجة الأولى على المد المعلوماتي (البيانات والمعطيات)، لاسيما بعد اتساع دائرة المعرفة و البحث في شتى الميادين، و ظهور الأجهزة الالكترونية المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات من حيث طرق تجميعها و معالجتها و حفظها و استرجاعها بالسرعة و الوقت المناسبين، و بذلك أصبحت المعلومات وسيلة ذات أهمية بالغة في المساعدة على اتخاذ القرارات و المتابعة و التنظيم، من أجل الوصول إلى الهدف المنشود.

1- تعريف المعلومات

تعرف المعلومات على أنها " ما يمثل أو ما يرمز إلى الحقائق و الآراء والمعرفة المحسوسة أو المدركة، في صورة مقروءة أو مسموعة، أو مرئية أو حسية أو ذوقية".¹

ويعرف مصطلح المعلومات على أنه " المعرفة التي تنتج عن عمليات معالجة البيانات وتساعد متخذي القرارات في أي منظمة على اتخاذ القرارات اللازمة لهم من خلال الاعتماد على الطرق التحليلية و الاستنتاجية بشكل أكبر من الاعتماد على طريقة التخمين أو الحكم الحدسي، و التي تضطر الإدارة إلى اللجوء إليها في غياب المعلومات حيث أن المعلومات تزيد المعرفة".²

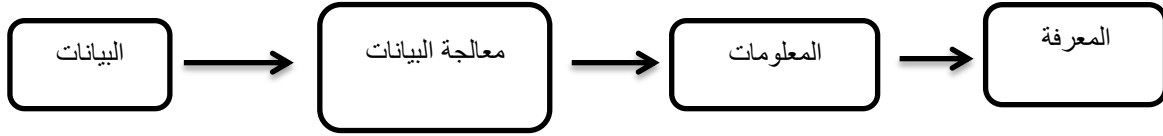
وتعرف المعلومات أيضاً على أنها " عبارة عن الأرقام و الأصوات و الصور المرتبطة بالعالم الواقعي، وهي كذلك المادة الخام التي تجمع بناءً على ما يحصل من أفعال و أحداث بطريقة تسجيلية و بالتالي تعتبر الحاضنة الأساسية لمعطيات أرقى تنبثق عنها المعالجة بشتى ألوانها و أشكالها".³

¹ سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ط:3، 2006، ص:22.

² علاء عبد الرزاق السالمي، نظم المعلومات الإدارية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة- مصر، 2003، ص:8.

³ سلمة عليوات- فاطمة شلوش، "نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار في المؤسسة"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر، 2015، ص:3.

الشكل رقم (01): العلاقة بين المعلومات و المعرفة



المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، نظم المعلومات الإدارية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة- مصر، 2003، ص:8.

يوضح الشكل السابق عملية تشكل المعرفة انطلاقاً من البيانات الخام التي يتم معالجتها لتحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام في مختلف عمليات اتخاذ القرار ومن تجميع المعلومات لتشكيل المعرفة.

2- أنواع المعلومات: يمكن تصنيف المعلومات إلى:¹

* معلومات إنجازه: وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار لإنجاز عمل أو مشروع، مثل: اتخاذ قرار يتعلق بتعيين موظف أو شراء جهاز... إلخ.

* معلومات إنمائية: وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات و توسيع المدارك في مجال العمل و الحياة، مثل: المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية.

* معلومات تعليمية: و هي المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل: الجامعات والمعاهد.

* معلومات إنتاجية: وهي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية و في تطوير وسائل الإنتاج و استثمار الموارد الطبيعية و الامكانيات بشكل أفضل، مثل: المعلومات اللازمة لإنتاج سلعة معينة.

3- خصائص المعلومات: حتى تكون المعلومات ذات قيمة وفائدة فلا بد ان تتوفر على مجموعة من الخصائص

أهمها:²

* الدقة: بمعنى أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من الأخطاء، فالمعلومات تكون صحيحة عندما يتم إدخال بيانات صحيحة إلى نظام المعلومات وتكون دقيقة عندما تقيس المتغيرات التي تلي حاجة المستفيد بدقة متناهية.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص:9.

² سلمة عليوات- فاطمة شلوش، مرجع سبق ذكره، ص:6-7.

* التوقيت: ويعني توفير المعلومات في الوقت المناسب و بالسرعة المطلوبة، إذ لا قيمة للمعلومة ما لم تصل في وقت الحاجة إليها أي عند ظهور مشكلات تحتاج إلى اتخاذ قرارات سريعة بشأنها.. واستخدام التكنولوجيا يكفل ذلك.

* الوضوح: أي أن تكون المعلومات خالية من الغموض، بحيث تحقق الفهم المباشر من قبل مستعملها فوضوح المعلومات يجعلها أكثر فائدة في المجال المطلوب منها.

* المرونة: وهي قدرة المعلومة على التكيف مع الاحتياجات المتغيرة لكافة المستخدمين، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين وفي تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من تلك التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد، اضافة إلى هذا لا تكون قابلة للتطوير و التحديث.

* الشمول: وهي أن تكون المعلومات كاملة، بحيث تغطي جميع جوانب المشكلة أو الظاهرة محل الدراسة، مع تقديم بدائل الحلول الممكنة لها حتى تتمكن الإدارة من تأدية وظائفها المختلفة.

* أن تكون اقتصادية: وهنا الأمر يتعلق بالتكاليف التي تتحملها المؤسسة في سبيل الحصول على المعلومات، من أجهزة وعمالة كما أن توفيرها بالخصائص المذكورة يتطلب كذلك تكاليف بمستوى أكبر لذا لا بد أن تكون الفائدة المرجوة من وراء المعلومات أكبر من مما ينفق في سبيل الحصول عليها.

الفرع الثاني: مفهوم الاتصال

يعتبر الاتصال أساس العلاقات التي تقام بين البشر اليوم مثلما كان في السابق، إذ لا يمكن تصور تنظيم، بدون اتصال، بحيث هذا الأخير لا يتوقف على كفاءة أفراد، وإنما أيضا على التفاعل الاجتماعي بينهم في إطار قواعد وتقييم ومعايير معينة.

1- تعريف الاتصال

كغيره من المصطلحات فإن الاتصال وضعت له العديد من التعاريف المختلفة حسب رؤية وزمان الخلفية العلمية لأصحابها ونذكر من هذه التعاريف:

الاتصال هو " تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار، أو الآراء أو الأحاسيس، مما يتطلب عرضا واستقبالا يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف، بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني".¹

¹ ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004، ص: 14.

ويعرف الاتصال بأنه "عملية إنتاج ونقل وتبادل المعلومات و الأفكار و الآراء و المشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه و إحداث استجابة".¹

ويجد من يعرفه على أنه "أحد ركائز التوجيه، حيث ينطوي على تدفق المعلومات و التعليمات و التوجيهات و الأوامر و القرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع، بغرض الإبلاغ، أو التأثير، أو إحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة مسبقاً".²

و كامتداد لمصطلح الاتصال نجد الاتصالات البعيدة والتي تعبر "عن الأساليب المستخدمة في إرسال البيانات و المعلومات واستلامها، أي نقلها من مسافات بعيدة، بمساعدة وسائل الاتصال و النظم الحاسوبية من معدات و برمجيات و إجراءات وقواعد ناظمة لهذا النوع من التبادل للبيانات و المعلومات".³

أيضاً الاتصال "هو مجموعة رسائل المعلومات أي جميع الإشارات التي تنبعث من المنظمة تجاه جمهورها المستهدف".⁴

2- مستلزمات الاتصال: للاتصال مستلزمات أو شروط لكي يكون فعالاً و مؤثراً من أبرزها الآتي:⁵

* توافر وسيلة مقبولة لتبادل المعاني و البيانات و المعلومات من المرسل إلى المستلم، فمن خلال هذه الوسيلة تتم عملية الاتصال وبالتالي فإن كفاءة الوسيلة تحدد كفاءة الاتصال.

* ملائمة وسيلة الاتصال، حيث أن وسائل الاتصال غير الملائمة أو العاجزة أو الضعيفة قد تؤثر بالسلب على عملية الاتصال و تفقد معناها و مغزاها. فالاتصال الإلكتروني عبر الأنترنت مثلاً قد لا يكون فعالاً أو مؤثراً بالنسبة لأناس لا يملكون وصولاً للأنترنت، و لا يعرفون كيفية استخدامه، أو لا يرغبون أصلاً باستخدامه.

* توافر لغة اتصال مقبولة ومفهومة من قبل المرسل و المستلم، فمن شروط الاتصال الفعال أن تكون المعاني المتبادلة مفهومة وواضحة، و إلا ما جدوى إرسال رسالة باللغة الصينية إلى شخص عربي لا يجيد اللغة الصينية، و ليس لديه أحد يتحدث الصينية، كما أنه قد لا يرغب بأن يستلم رسالة باللغة الصينية أصلاً.

* أن يحكم الاتصال نظام أو قواعد أو مدونة أخلاقيات، لأن الافتقار إلى مثل هذا النظام قد يفسد عملية الاتصال، ويربك الجهات المستهدفة به. فنحن كثيراً ما نشكو و نتضايق من اتصال هاتفي من جهة أو شخص

¹ زيد منير عبودي، فن الإدارة بالاتصال، دار دجلة، عمان - الأردن، ط:1، 2008، ص: 23.

² بشير العلاق، نظريات الاتصال، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010، ص: 14.

³ سليم الحسنية، مرجع سبق ذكره، ص: 141.

⁴ Mc. Belaid, concepts clés le marketing, pages bleus internationales, p: 70.

⁵ بشير العلاق، مرجع سبق ذكره، ص: 16, 17..

لا نعرفه، أو من أشخاص مشاغبين.

* أن يكون البادئ بالاتصال أو المرسل قادر على التعبير عن أفكاره بوضوح.

* أن يكون المستقبل قادرا على فهم و استيعاب الرسالة و التفاعل معها.

* ضرورة عدم وجود أي عملية تشويش قد تعترض مسار الرسالة أو الاتصال.

* أن يكون الاتصال كفؤا، ويحصل هذا عندما يتم الاتصال بأدنى التكاليف وأقل استخدام للموارد و بأفضل

وسائل الاتصال.

3- نماذج الاتصال

توجد العديد من نماذج الاتصال من أشهرها:¹

* **نموذج شانون "shannon"**: من النماذج الأولى للاتصال نجد هذا النموذج الذي قدمه شانون سنة 1949

وبنى نظرية حول المعلومات و نموذجه يتكون من العناصر: مرسل ومستقبل، قناة ورمز و رسالة، وهو خطي

بسيط كما في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): نموذج شانون للاتصال



المصدر: ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004، ص: 17.

يوضح الشكل عملية الاتصال بين المرسل و المستقبل في شكلها البسيط دون وجود معلومات مرتدة من

المستقبل إلى المرسل.

* **نموذج فينر "wiener"**: في نفس الفترة قام فينر بتعديل النموذج الخطي لشانون بإضافة عناصر الضبط و

التغذية، وهي ارتداد المعلومات عن الدراسة وتعتبر رسالة جديدة معاكسة للأولى، وقد أعطيت في هذا النموذج

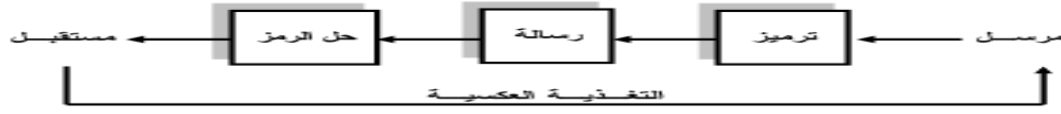
من وجهة نظر المعرفة الأهمية لتأثير المعلومات ولعملية التعديل في متابعة عملية ما، بإصدار رسالة تنتج ردود فعل

المستقبل التي تعمل آثارها العائدة على التأثير في المرسل، الذي يعدل رسالته انطلاقا من تلك المعلومات المرتدة

كما يوضح الشكل:

¹ ناصر دادي عدون، مرجع سبق ذكره، ص: 17.

الشكل رقم (03): نموذج فينر للاتصال



المصدر: ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار الحمديّة العامة، الجزائر، 2004، ص: 17.

من خلال الشكل السابق يمكن أن نلاحظ التعديل الذي أدخله "فينر" على نموذج "شانون" ألا وهو التغذية العكسية أي ارتداد المعلومات من المستقبل إلى المرسل أو ما يعرف بأثر الرسالة.

4- أنواع الاتصال

تتمثل أنواع الاتصال في الآتي:¹

* الاتصال الشفهي المباشر اللفظي، يعتبر الاتصال شفهيًا إذا أرسلت الألفاظ عبر الهواء مباشرة، ويغلب عليها أنها مباشرة مثل: الهاتف الشخصي.

* الاتصال الكتابي غير المباشر لفظي، و هو الاتصال عبر تدوين الألفاظ و الكلمات بالأبجدية أو الرموز أو الأرقام مثل: الخطابات، التعليمات، القرارات، الدراسات.

* الاتصال المرئي غير المباشر وغير اللفظي، و الذي تحظى العين بتركيز عالي وكبير منه، فهو مشاهد، وعادة ما يكون بالإعلان أو لتوضيح الأفكار والصور مثل: الرموز، الرسوم البيانية.

* الاتصال بلغة الجسم مباشرة وغير اللفظي، وهي كل التعابير التي يحماها الجسم، أو أعضاؤه خلال عملية الكلام أو ردود الفعل الصامتة مثل: العين. الجلسة، حركة الأيدي.

ويجب الانتباه إلى أن عملية الاتصال يجب أن تحتوي على كل طرق الاتصال وأشكال الاتصال المختلفة.

المطلب الثالث: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يرتكز جوهر تكنولوجيا المعلومات في استخدام الحاسبات الإلكترونية، والاتصالات عن بعد لخلق وتشكيل و توزيع التنوير و الترفيه، ويشكل تقني أكثر هي حصاد الوسائل الموظفة لكي تجمع بشكل منظم وتعالج و تخزن و تعرض و تبادل المعلومات دعما للأنشطة الفكرية للإنسان.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها: "حياة، معالجة، تخزين، وبث المعلومات ملفوظة، مصورة، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية، و مبني على أساس الإلكترونيات

¹ زيد منير عبودي، مرجع سبق ذكره، ص: 24.

الدقيقة".¹

و هي " هو مصطلح شامل يتضمن أي جهاز اتصال أو تطبيق وتشمل: الإذاعة والتلفزيون و الهواتف الخلوية والكمبيوتر و شبكة الأجهزة والبرامج وأنظمة الأقمار الصناعية، فضلا عن مختلف الخدمات والتطبيقات المرتبطة بها، مثل مؤتمرات الفيديو و الدراسة عن بعد. وغالبا ما تحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سياق معين مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم ، والرعاية الصحية ، أو المكتبات".²

أيضا تعرف " هي جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة لتشغيل، نقل، وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية و وسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".³

و يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها " عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات و العمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج التقنية و البرامج الجاهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب، وعناصر أخرى ذات علاقة".⁴

¹ محمد الصرقي، مرجع سبق ذكره، 2009، ص:19.

² مارغريت روز، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في: <http://searchcio.techtarget.com/definition/ICT-information-and-communications-technology-or-technologies>، تاريخ الاطلاع: (2016/04/12).

³ منية غريب، "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز رأس المال البشري باعتباره موردا استراتيجيا لتحقيق الميزة التنافسية"، مجلة علوم الانسان والمجتمع، ع 15، جوان 2015، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص:33.

⁴ لمين علوطي، " أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص:48.

المبحث الثاني : مكونات واستعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها

أضحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال رمزا من رموز التقدم العلمي والتكنولوجي لهذا العصر، فقد سيطرت تقنياتها ووسائلها بمختلف أنواعها على الحياة العصرية و اتسعت دائرة استخدامها، خاصة وقد أصبح لها قدرة حتمية هائلة في التأثير و مواجهة و اقتحام مشاكل المجتمع و تقديم حلول غير تقليدية لتغلب عليها بأقل جهد وفي أسرع وقت ممكن.

المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جناحين أساسيين ، هما الحوسبة والاتصال حيث تم ميلاد وتطور كل منهما بمعزل عن الآخر وفرضت الحاجة إلى دمجهما¹ من أجل تحقيق معالجة للبيانات و تبادلها، و سنتعرف عليهما من خلال ما يلي:

الفرع الأول: نظم الحوسبة: تضم النظم الآلية لجمع المعلومات، معالجتها، تخزينها و استرجاعها في الوقت المناسب، و هذا لوحده لا يحقق ميزة النقل، التبادل و الوصول إليها في أي وقت و من أي مكان و هي ميزة يحققها الجناح الثاني، ويضم الجزء الأول العناصر التالية:

* الأجهزة: (hardware)

و تشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في إدخال البيانات و معالجتها، لتصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات، وتضم الحاسب و كل ملحقاته، الأقراص، الهاتف، الصراف الآلي... إلخ.

* البرمجيات: (software)

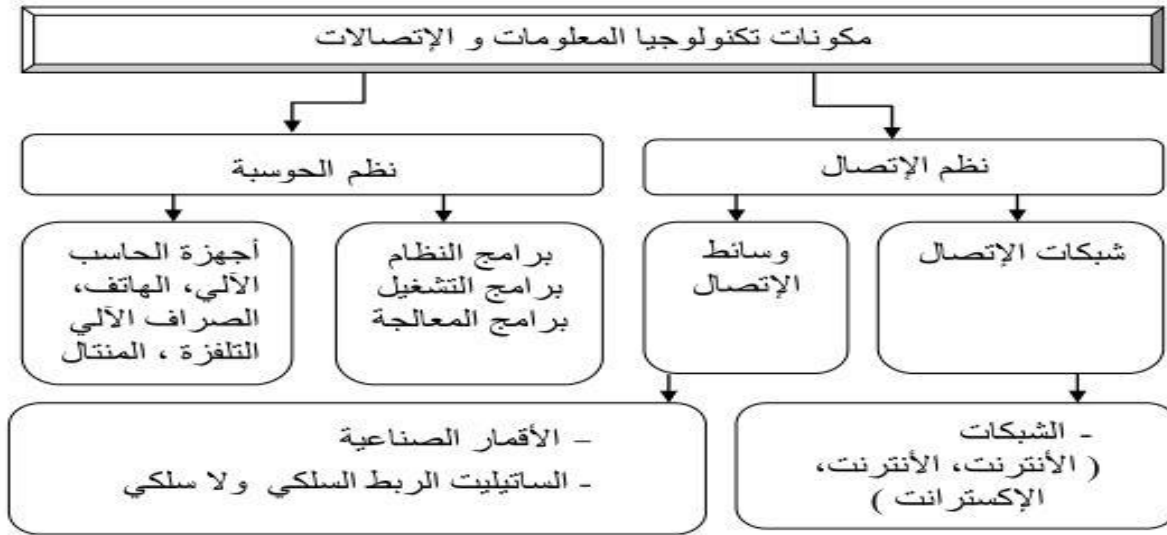
هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر، بهدف إنجاز مهمة معينة، فهي بذلك تعتبر مكمل لجهاز الكمبيوتر، تتمثل في برامج النظام و كذا مختلف البرامج التشغيلية، بالإضافة إلى برامج المعالجة و التطبيق التي يختلف باختلاف الهدف المنشود، و يتم تخزينها كمجموعة من الملفات في الذاكرة.

¹ سمح ميهوب، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2014، ص 5-6.

الفرع الثاني: نظم الاتصال:

إن أهم التطورات الكبرى في هذا المجال هو اقتراب تكنولوجيا المعلومات بسرعة فائقة من الاتصال لذا أصبحت تعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و بالتالي فهي توفر بالإضافة إلى خدمات الجناح الأول عامل الربط أو الاتصال بين الافراد، المؤسسات و الهيئات زمانا و مكانا، من خلال ما يعرف بالشبكات، و تتمثل وسائط الاتصال في التلكس، الربط السلكي و اللاسلكي، الأقمار الصناعية، الأنترنت، الأنترنت، الإكسترانت، و حتى يتسنى لنا الفهم الجيد لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (04): مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: سماح ميهوب، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2014، ص:6.

يبين الشكل عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و التي تتكون من كل الأجهزة و البرامج الخاصة بتخزين و معالجة البيانات، وكذا أدوات الاتصال بمختلف أنواعها المتطورة منها و التقليدية، بالإضافة إلى احتوائها على شبكات محلية و عالمية تساعد على نقل المعلومات.

المطلب الثاني: استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الثورة العلمية المتمثلة فيما يسمى بالتكنولوجيا الحديثة أثرت كثيرا في حياة الانسان واصبحت مقياسا للتقدم الذي وصلت إليه العقول البشرية الفذة، حيث لا يكاد يمر يوم إلا ونسمع فيه عن اختراع آلة تكنولوجية متطورة أو أكثر تطورا وذكاء من سابقتها، بل أصبح كل فرد لا يستطيع ان يستغني عن استخدام التكنولوجيا سواء في حياته العلمية او حياته العملية لأنه سوف يفقد الكثير بفقدان ادوات واشكال التكنولوجيا المختلفة، من كمبيوتر وهواتف نقالة وحواשב وانترنت .. الخ سهلت التقارب بين البشر وألغت الحدود المصطنعة بين البلدان، بل قدمت حلول كثيرة واختصرت المسافات ومكنت الانسان من انجاز الكثير من المشاريع التي كانت فيما مضى مستحيلة وارشدت الانسان الى الكثير من الاختراعات والمعارف والعلوم، كما انها سمحت للإنسان باستغلال الوقت وتقليل التكاليف وانجاز الاعمال والمهام بسرعة فائقة والحصول على معلومات هائلة ومتعددة في اوقات قياسية¹.

وتعددت استعمالات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث مست و شملت جميع المجالات، وهو ما دفعنا إلى التعرض و التطرق إلى أهم تطبيقاتها والتي يمكن إيجازها في الآتي:²

* الآلات الموجهة رقميا: هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين ارتبطت نهائيا بالإلكترونيات.

* الآلية: مع تطور الإلكترونيات وظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان عن أدائها بنفس الكفاءة.

* التصميم المساعد من خلال الحاسوب: لقد استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسات حيث أصبح بإمكان رؤية النموذج المجسم قبل أن ينجز، هذه التقنية سمحت بما يعرف باقتصاد التصميمات، إذ يتم انجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن و بأقل التكاليف.

* الذكاء الاصطناعي: استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فها هو الحاسوب يقرأ و يتعرف على الأشياء بل و يستطيع أن يتحدث و يعطي لكل مشكلة حل، و لم يكن الإنسان ليتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة لو لا تطور البرمجيات، مما يسمح بظهور الأنظمة الخبيرة.

* التعليم الافتراضي: حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كإحدى البنى الأساسية و كأداة لدعم التعليم

¹ هشام البوسعيدى، "التكنولوجيا الحديثة وحياتنا الشخصية"، في: http://www.diwanalarab.com/spip.php?page=article&id_article=16464، تاريخ الاطلاع: 2016/14/12.

² فريدة بوعلي، حكيمة فوضيل، مرجع سبق ذكره، ص ص: 55-56.

الاقتصادي، وعملت على تسهيل النفاذ إلى وتكلفة معقولة، كما أفادت المناطق المعزولة في توصيل التعليم لها.

* الإعلام الإلكتروني: الإعلام الذي يعتمد على وسائط الاتصال التكنولوجية في اتصال و تزويد الجماهير

بالأخبار و المعلومات، فهو يشترك مع الإعلام العام في المبادئ و الأهداف العامة.

* الصحة و الطب: تم توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الصحة و التطبيق عن بعد، بهدف

الرفع من المستوى الصحي لسكان الأرياف و المناطق النائية، مما يقلل نفقات العلاج و السفر، و كذا التبادل

المعرفي بين المراكز الصحية المنتشرة في العالم.

* المجال العسكري: حيث كان لها دور كبير في توصيل الرسائل بشكل سري بين القيادة و الميدان، و كذا أغراض

التجسس، كما بواسطتها التحكم في الصواريخ الموجهة بالحاسوب و القنابل الذكية، و غيرها مما أثر على أداء

الجنود في المعركة.

وتوجد تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات يمكن ايضاحها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الميدان	التطبيقات	أمثلة	أمثلة عن التسيير
الحساب	- الحساب العلمي -التصميمات	- علم الذرة، البحث - مكاتب الدراسات	- بحوث العمليات - المساعدة في اتخاذ القرارات
التعليم	- التعليم المساعد من طرف الحاسوب - الألعاب الإلكترونية	- علم الفضاء	- الألعاب الاستراتيجية
التوثيق	- المعلومات القانونية	- قواعد المعطيات	- تسيير براءات الاختراع - قواعد المعطيات الاقتصادية
التحدث	- التعرف على الأصوات	- الرجل الآلي الموجه	- التسويق الإلكتروني
الصورة	- المركبات الأوتوماتيكية - تحرك العين - إنشاء صورة أوتوماتيكية	- الإشهار - الرسوم المتحركة	- المخططات الخاصة بإنجاز التقارير

المصدر: فريدة بوعلـي - حكيمة فوضيل، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة

أكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر، 2014، ص:57.

يوضح الجدول بعض تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ميادين مختلفة كالتعليم والتوثيق وأمثلة عن تلك

الاستعمالات مثل: قواعد البيانات في مجال التوثيق.

المطلب الثالث: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال

انعكست التكنولوجيا الحديثة على المؤسسات بكافة أشكالها ومجالاتها، و أنتجت أوضاعاً و ممارسات جديدة أثرت على كفاءة وفعالية هذه المؤسسات، وأهم تلك الآثار التالي:¹

* اختفاء المسافات وتضاؤل تأثيرها في حركة الأعمال، و انعدام تأثيرها في العالم بوسائل الاتصال الحديثة.
* تضاؤل أهمية المكان في نشاط المؤسسات، إذ يكفي أن تتحقق للمؤسسة أياً كان موقعها آليات الاتصال حتى يمكنها أداء عملياتها بنفس الكفاءة.

* عدم أهمية الحجم الكبير في تحديد كفاءة أو قدرة المؤسسات، إذ تستطيع المؤسسة الصغيرة أداء الخدمات بنفس الكفاءة المؤسسة الكبيرة باستخدام تقنيات المعلومات و الاتصال، وفي حقيقة الأمر كثير من أهم وأنجح المؤسسات المعاصرة لا يزيد حجمها عن بضعة أفراد مع بنية تحتية تقنية متطورة.
* سرعة وكفاءة التواصل بين المؤسسات و العاملين فيها و العملاء و الموردين، بغض النظر عن المسافات و اختلاف التوقيت.

* القدرة على تعديل المنتجات و الخدمات بحسب طلب الزبائن و المستخدمين.
* زيادة القدرة على الحركة و الانتقال باستثمار التقنيات المحمولة.
* الميل للتركيز على الشرائح المتخصصة في الأسواق نتيجة قدرة الحاسبات على فحص و تحليل و تصنيف المعلومات عن تركيب الأسواق و بيان مميزات الشرائح المختلفة.
* التطور إلى أنماط الإدارة المرنة و هياكل التنظيم المتكيفة، وظهور المؤسسات التي تربطها تقنيات الاتصالات أكثر من القواعد و النظم الجامدة.

* تداخل البيت والمكتب كأماكن للعمل نتيجة ازدياد أعداد البشر الذين يعملون من منازلهم مستثمرين إمكانيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتاحة للجميع.
* تتمكن التقنيات من تخليق مواد جديدة و تتغلب على نقص الخامات و الموارد الطبيعية، ومن ثم يكون الإنسان هو المورد النادر الحقيقي.

* التحول من أنماط و أساليب الرقابة الخارجية على البشر إلى أنماط الرقابة الذاتية.
* ارتفاع معدلات رواتب و دخول العاملين ذوي المعرفة، و تقارب مستوياتهم في أسواق العمل المختلفة، و انخفاض مستويات الرواتب للعاملين العاديين الذين يعملون في الأعمال الروتينية، و بالتالي إعادة توزيع الرواتب.

¹ لمين علوطي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 53-54.

* انخفاض وقت العمل للفرد، وزيادة أوقات الفراغ، في نفس الوقت الذي يستمر العمل بالمؤسسات على مدار الساعة.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل يتحتم التنويه على أنه أصبح من الضروري أو من البديهي في هذا العصر بالنسبة للمنظمات بمختلف أنواعها ونشاطاتها، أن تواكب التقدم الحاصل وتطلع على كل ما يستحدث من فكر و إبداع ، وذلك حتى يتسنى لهذه المنظمات مسايرة المستجدات والتماشي مع التغيرات والتطورات المتسارعة في مختلف المجالات حتى تتمكن من التكيف مع المحيط الذي تنشط فيه، وباعتبار أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال شكلت محيطا جديدا للمنظمات ومنحتها إمكانيات هامة كي تصبح أكثر كفاءة وفعالية في إنجاز مهامها، الأمر الذي أدى إلى ضرورة تبني هذه التكنولوجيا، و محاولة الاستفادة من تطبيقاتها فهي وسيلة هامة من وسائل المعرفة الحديثة التي تسهم بفعالية لا مثيل لها في اتخاذ القرار الصحيح، كما تساعد في هندسة العمليات، وإعادة تنظيم الهياكل، وتحسن القدرة على الاتصال والتواصل لعدم وجود حواجز مكانية أو زمنية، إلى جانب رفع مستوى الأداء وإتاحة مرونة أكثر في التعامل مع المعلومات والبيانات، فالمنظمات التي توظف التكنولوجيا بأفضل طريقة ستكون أقدر على البقاء والاستمرار والنمو في ظل المنافسة التي تشهدها أسواق السلع والخدمات.

ويمكن استنتاج أن تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات يجب أن يتماشى ومتطلباتها وقدراتها، فهي وسيلة تسهل أداء الأعمال وليست غاية، و قبل التفكير في تبني التكنولوجيا ينبغي دراسة الحاجات الحقيقية وأن تكون استراتيجية المنظمة وثقافتها مستعدة لتغيير التكنولوجي مع إعطاء بعد للموارد المعرفية التي تعد أساس خلق القيمة المضافة، فقيمة المنظمات اليوم أصبحت تقاس بما تمتلك من موارد غير مادية المتمثلة في المعارف و المعلومات والقدرة على التحكم بها، حيث يجب استغلالها بشكل فعال فالمنظمات أصبحت مجبرة على هذا التحول نحو مرحلة جديدة تتسم بالسرعة والجودة والإبداع .

الفصل الثاني

الإطار العام لجودة خدمة التعليم العالي

تمهيد:

ازداد اهتمام مؤسسات التعليم العالي في الآونة الأخيرة بجودة العملية التعليمية من خلال مخرجاتها، فهذه المؤسسات تواجه تحديات كبيرة وخاصة في ظل النمو السريع في مجالات المعرفة، والثورة التكنولوجية والمعلوماتية، وتغير متطلبات سوق العمل، وبناء عليه فقد أصبح لزاماً على مؤسسات التعليم العالي كالجوامع والمعاهد العليا أن تعمل على الاهتمام بنظم الجودة وتطبيق مفاهيمها ومرتكزاتها سواء في مدخلات العملية التعليمية أو نشاطاتها أو مخرجاتها.

فجودة التعليم العالي تتطلب التطوير المستمر ورفع مستوى المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية ولأجل الوصول إلى جودة التعليم العالي فإنه يجب أن يكون هنالك نوعاً من تضافر الجهود والتعاون ما بين الهيئات التدريسية و الادارية والطلبة والخارجين والمجتمع، ولتعمق أكثر في هذا الموضوع قسم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: أساسيات حول الجودة

المبحث الثاني: ماهية جودة خدمة التعليم العالي

المبحث الأول: أساسيات حول الجودة

أصبح للجودة أهمية خاصة في الآونة الأخيرة على الصعيد المحلي و الدولي، إذ تعتبر إحدى المفاهيم الإدارية الحديثة و مدخل للتغيير وتطوير المنظمات الهادف إلى تحسين الأداء والمحافظة على الاستمرارية، وذلك بمواجهة التحديات الشديدة وكسب رضا العملاء.

المطلب الأول: مفهوم الجودة و تطورها التاريخي

لقد أصبحت الجودة في هذا العصر تحقق تميزا استراتيجيا للمنظمات وذلك من خلال الميزة التنافسية التي تمنحها في مجال نشاط المنظمات على اختلافها، ولتعرف على المقصود بالجودة سنتعرض لبعض التعاريف المختلفة لها، وكذا أبعادها والهدف من اعتمادها داخل المنظمة.

الفرع الأول: تعريف الجودة

إن الجودة يفترض أن تكون نظاما متكاملا و متصلا يهدف إلى تحقيق حد تنافسي و الاحتفاظ به بشكل مستمر، والجودة في اللغة تشير إلى الشيء الجيد من جاد الشيء فهو أجود .

أما اصطلاحا: فتعرف على أنها " القدرة على التميز الانتاجي في منتج يتميز عن غيره من المنتجات بمواصفات فريدة" ¹

ويرجع مفهوم الجودة (QUALITY) إلى الكلمة اللاتينية (QUALITIES) و التي تعني طبيعة الشخص أو الشيء، وكانت قديما الدقة و الإتقان... ولقد تغير مفهوم الجودة مع تطور علم الإدارة، وظهور الشركات الكبرى و زيادة حدة المنافسة، حيث أصبح للجودة أبعاد جديدة و متشعبة. ²

وتعرف الجودة أيضا: " أنها انتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء بالاحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا و السعادة لديهم. ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة و إيجاد صفة التميز فيها". ³ وتعرفها منظمة المعايير الدولية (ISO) أنها: مجموعة من السمات أو الخصائص لمنتج أو خدمة معينة والتي تظهر مقدرتها على تلبية الحاجات الضمنية والصريحة. ⁴

وتعرف جودة السلعة أو الخدمة بأنها "مجموعة الجوانب والخصائص المحددة من طرف الزبون، والتي تشبع حاجاته

¹ عادل محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ط1، 2013، ص: 14.

² فلة العيهار، " دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة"، مذكرة ماجستير في علوم التسويق، جامعة الجزائر، 2005، ص: 2.

³ محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان-الأردن، ط7، 2014، ص: 20.

⁴ خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ط1، 2012، ص: 143.

مقابل سعر معطى".¹

الفرع الثاني: التطور التاريخي للجودة

مرت الجودة بمفهومها الحديث بمراحل تاريخية وقد تبلورت عبرها وكانت الفكرة يابانية الأصل وذلك بداية القرن العشرين وبعدها انتشرت الفكرة في شمال أمريكا وكذلك الدول الغربية، وقد شمل تطبيقها على كامل القطاعات الاقتصادية و الخدمية إلى أن أصبحت موضوع العصر، ويمكن تقسيم مراحل تطور الجودة كالتالي:²

1- مرحلة ضبط الجودة:

امتدت هذه المرحلة ما بين (1920/1890) و تميزت بأن المسؤولية تقع على مشرفين متخصصين بضبط الجودة ومتابعة قياسها و التحقق منها على المنتجات التي تقوم المؤسسات بإنتاجها.

2- مرحلة الضبط الإحصائي للجودة:

امتدت هذه المرحلة ما بين (1940/1920) و اتسمت باستخدام وظيفة التفتيش و مقارنة النتائج بالمتطلبات المتعددة لتحديد درجة التطابق بين المنتج و المواصفات المطلوبة للجودة.

3- مرحلة ظهور منظمات متخصصة بالجودة:

امتدت هذه المرحلة ما بين (1960/1940) و تميزت بعدة تغيرات في بيئة الصناعات و خاصة بعد فترة الكساد الاقتصادية الرأسمالية مما أدى إلى ظهور منظمات متخصصة بضبط الجودة، و ظهور حلقات الجودة في اليابان عام 1956.

4- مرحلة تحسين الجودة:

امتدت هذه المرحلة ما بين (1980/1960) و تميزت بتطوير مفهوم حلقات الجودة في اليابان إلى جانب مفاهيم أخرى كتوكيد الجودة حيث تعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات و الإجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في المؤسسات الصناعية.

5- مرحلة إدارة الجودة:

امتدت هذه المرحلة ما بين (2000/1980) حيث توسعت فكرة مشاركة العاملين كافة في المنظمة للسيطرة على الجودة وأطلق على هذا التطور في هذه المرحلة اسم إدارة الجودة الشاملة والذي يعرف بأنه "الاتفاق على هيكل عمل موثق للمنظمة ككل بصورة إجراءات فنية وإدارية فعالة ومتكاملة لتوجيه الأعمال المتناسقة للأفراد، و

¹ GUY LAUDOYER, LA CERTIFICATION ISO 9000, ED D'ORGANISATION, 3EM ED , PARIS,2000, P 56.

² سميحة بلحسن، "تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012، ص ص:4-5.

المكائن، والمعلومات الخاصة بالمنظمة والمصنع بأفضل وأكثر الطرق عملية لضمان رضا الزبون عن الجودة و الكلف الاقتصادية لها" ... و شهدت التسعينات توسع متزايد في استعمال هذه الفلسفة الجديدة واهتمام متزايد بحاجات المستهلك، ولا مهرب من حقيقة أن الزبون هو المحدد لمستوى الجودة وعلى الصناعة أن تتكيف لتلبية حاجات المستهلك.¹

6- مرحلة القرن 21:

وهي المرحلة المستقبلية التي تشير إليها الأبحاث العلمية في هذا الميدان، بأنها ستكون مرحلة الاهتمام بالزبون من خلال تقديم و إنتاج كل ما يرغب به الزبون من حيث سهولة و سرعة الحصول على المنتج عند الطلب.

المطلب الثاني: أبعاد الجودة

يمكن إيجاز أبعاد الجودة فيما يخص السلعة والخدمة ما يلي:

الفرع الأول: أبعاد جودة السلعة:²

- 1- الأداء: أي " خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة) أو السرعة بالنسبة للماكينة).
- 2- المظهر: خصائص المنتج الثانوية و تمثل الصفات المضافة إلى المنتج كجهاز التحكم عن بعد) أو الأمان في الاستعمال).
- 3- المطابقة: الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة أو معايير الصناعة.
- 4- الاعتمادية: مدى ثبات الأداء بمرور الوقت أو بمعنى آخر متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل.
- 5- الصلاحية: العمر التشغيلي المتوقع (حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق).
- 6- الخدمات المقومة: حل المشكلات و الاهتمام بالشكاوى بالإضافة إلى مدى سهولة التصحيح (ويمكن قياس هذه الخدمات على أساس سرعة وكفاءة التصحيح).
- 7- الاستجابة: مدى تجاوب البائع مع العميل لطف كياسة البائع في التعامل مع العميل.
- 8- الجمالية: احساس الانسان بالخصائص المفضلة لديه كالتشطيبات النهائية الخارجية (في مبنى أو شقة).
- 9- السمعة: الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج، كأن يحمل العميل فكرة أن المنتج الذي يشتريه من أفضل المنتجات في السوق.

¹ محمود حسين الوادي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ط1، 2012، ص:31.

² محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص:21-22.

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة:¹

- 1- الاتصالات وتتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع رغباته ومتطلباته سواء تحدث أو صمت تعتبر أيضا وسيلة للتعبير.
- 2- الفهم والإدراك ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل أو ضجر بهدف فهم حاجات العميل الخفية.
- 3- التوقيت ويتمثل في محاولة تحقيق رغبة العميل في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريد.
- 4- الثقة في أداء الخدمة وهذه الثقة إنما تتأثر من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم الخدمة.
- 5- المضمون الذاتي للخدمة ويتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع الزبائن بها.
- 6- المطابقة أي التجانس بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة أي تحقيق الخدمة درجة الإشباع التي يتطلع إليها العميل.
- 7- الاستمرارية وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.
- 8- الأدوات حيث قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب، وهنا يتوقع العميل بأن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة.

المطلب الثالث: فوائد وأهداف الجودة

الفرع الأول: فوائد الجودة

إن الهدف الرئيسي للجودة يشمل ثلاث فوائد رئيسية مهمة وهي:²

- 1- خفض التكاليف: إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.
- 2- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل: فالإجراءات التي وضعت من قبل المؤسسة لإنجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثيرة من الأحيان مما أثر تأثيرا سلبيا على العميل.
- 3- تحقيق الجودة وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء: إن عدم الإهتمام بالجودة

¹ محمد الصرقي، الإدارة الرائدة، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان -الأردن، ط1، 2003، ص:278.

² أماني إسماعيل، أهداف الجودة الشاملة وفوائدها، في: <http://www.gafrd.org/posts/496420>، تاريخ الاطلاع (2016 /04/12).

يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكوى المستفيدين من هذه الخدمات .

الفرع الثاني: أهداف الجودة

و يمكن حصر أهم أهداف الجودة في الآتي:¹

- 1- التأكيد على الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته... .
- 2- تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات و العاملين بالمنشأة.
- 3- ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة و القائمة على الفاعلية و الفعالية تحت شعارها الدائم، أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة.
- 4- تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية و التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج و الاجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات و الارتقاء بمستويات العاملين.
- 5- الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين و الموظفين في المنظمات من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة، وتنفيذ برامج التدريب المقننة و المستمرة و التأهيل الجيد، مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام (مدخلات- العمليات- المخرجات).
- 6- اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة في العاملين، و في مستوى الجودة التي حققتها، المنظمة، و العمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائما في موقعها الحقيقي.
- 7- الوقوف على المشكلات الهامة في الميدان، ودراسة هذه المشكلات و تحليلها بالأساليب و الطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها و متابعة تنفيذها في المدارس التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الإيجابيات والعمل على تلافي السلبيات.

¹ أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2014، ص:30.

المبحث الثاني: ماهية جودة خدمة التعليم العالي

لقد تزايد الاهتمام بالخدمات في الوقت الحالي بشكل كبير و ظاهر، وذلك لانتشار و اتساع استعمال الخدمات مثل: الخدمات المقدمة مع السلع، خدمات الهاتف، خدمات التعليم، الصحة، التأمين... وغيرها من الخدمات، و كالسلعة فجودة الخدمة تلعب دورا مهما في التسويق و التنافسية و تحقيق رضا المستفيد منها، حيث أنه زاد إدراك المنظمات الخدمية لأهمية تطبيق الجودة و نظمها و متطلباتها حتى تحقق التميز في الأداء و اكتساب الميزة التنافسية.

المطلب الأول: تعريف جودة خدمة التعليم العالي

سنبدأ بتعريف جودة الخدمة والتي تباينت تعاريفها، فهناك من ينظر إليها من جانب الإدارة التنفيذية على أنها "مدى ملائمة المنتج المادي لغرض استخدامه والخدمة غير المادية لغرض الاستفادة منها"، أما وجهة النظر الأخرى فعرفت من حيث نظرة مصمم المنتج أو مقدم الخدمة على أنها "مدى إمكانية ملائمة المنتج للتصميم و الخدمة للإجراءات و التعليمات، أو مدى ملائمتها لقناعة مقدم الخدمة".¹

وتعرف بأنها "مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون وإشباع حاجاته ورغباته".²

وتعرف كذلك "تقييم مدى توافق الخدمة المقدمة للتوقعات العميل، فمشغلي خدمة الأعمال التجارية في كثير من الأحيان يقيمون جودة الخدمة المقدمة لعملائهم من أجل تحسينها، ولتحديد المشاكل بسرعة، والوصول إلى رضا العميل".³

ويقصد بجودة الخدمة أيضا "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضى المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى نوعية خدماتها".⁴

أما عن جودة الخدمة التعليمية فلمفهومها معنيان مترابطان أحدهما واقعي و الآخر حسي فالجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات و معايير حقيقية متعارف عليها مثل: معدلات الترفع و الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات تكلفة التعليم، أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي

¹ عادل محمد عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص: 87.

² سوسن شاكر مجيد، محمود الزبادات، إدارة الجودة الشاملة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط2، 2015، ص: 18.

³ قاموس الأعمال الإلكتروني، في: <http://www.businessdictionary.com/definition/service-quality.html> تاريخ الاطلاع: (2016/03/22).

⁴ مأمون الدرداكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2001، ص: 143.

الخدمة كالطلاب وأولياءهم ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية¹ وتعرف جودة خدمة التعليم العالي " بأنها مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب و تزويده بالمعرفة و المهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسة الجامعية وإعداده في صورة خريج جامعية متميز قادر على تحقيق أهدافه و أهداف المشغلين و المجتمع التنموية"²

وهي أيضا " العملية التي يمكن من خلالها رفع مستوى المعلمين و النظام والكلية، في ضوء توقعات الطلاب من خلال عملية متقنة لحل المشكلات ويستطيع المعلمون والطلاب تطوير التعليم".³ وتعرف كذلك " على أساس أنها مجموعة من المواصفات التي تسعى إدارة الجامعة إلى توفيرها، بحيث تصبح مخرجات الجامعة قادرة على سد احتياجات منظمة المجتمع الحالية والمستقبلية، وتكون قابلة للقياس باعتماد مؤشرات رقابية يتم إعدادها بصيغ علمية حديثة".⁴

المطلب الثاني: أسباب وأهمية تطبيق الجودة في خدمة التعليم العالي

إن أهمية الجودة في التعليم العالي تبرز كونها منهج للتغيير أبعد من كونها نظاماً يتبع أساليب مدونة بشكل إجراءات وقرارات لذلك فهي تنظر إلى ما يقدم من خدمات بحيث تؤلف الجودة المحصلة النهائية لجهود العاملين وتسهم في تحسين الروح المعنوية وتنمية روح الفريق والإحساس بالفخر والاعتزاز .

الفرع الأول: أسباب تطبيق الجودة في التعليم العالي

توجد العديد من الأسباب التي تبين ضرورة تطبيق الجودة على مؤسسات التعليم العالي أهمها:⁵

- 1- حدوث زيادة هائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي في مختلف أنحاء العالم و خاصة في الدول النامية.

- 2- تزايد القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد.

¹ محمد أمين بربري، "أسس تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية"، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الخامس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسنية بن بوعلي، الجزائر، نوفمبر 2010، ص:2.

² أمينة دربال، "إدارة الجودة الشاملة و تطبيقاتها في مؤسسات التعليم العالي"، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الوطني إدارة الجودة الشاملة و تنمية أداء المؤسسات، جامعة الطاهر مولاي، الجزائر، ديسمبر 2010.

³ مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي و الخدمي، دار جرير، عمان، 2006، ص:37.

⁴ حنان رزق الله، "أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010، ص:113.

⁵ سوسن شاكر مجيد، محمود الزبادات، مرجع سبق ذكره، ص ص:189-190.

- 3- ازدياد المطالبات من جانب المنظمات المهنية والثقافية والإنسانية والهيئات المجتمعية و الدولية بتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين عامة وللمتعلمين في مختلف المستويات خاصة.
- 4- ازدياد التنافس بين المؤسسات الجامعية على استقطاب الطلاب و على الحصول على دعم مالي من الحكومات أو الشركات أو الوكالات الدولية المانحة.
- 5- ارتباط كثير من الدول العالم باتفاقيات التجارة الإقليمية والدولية والمجالس المهنية ومنظمات التعليم العالي الدولية.. .
- 6- ظهور الحاجة في المجتمع الجامعي إلى التكامل والانسجام بين مستوياته المختلفة.
- 7- ظهور ملامح الضعف في إنتاجية العاملين بالجامعات والحاجة إلى نظام جيد للمحاسبة على الإنتاجية.
- 8- غموض الأهداف لدى العاملين في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي بشكل عام.
- 9- تدني مستوى خريجي التعليم العالي و ضعف أدائهم في المراحل التعليمية التالية كأثر من أثار ضعف المحتوى العلمي المقدم لهم.

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة في التعليم العالي

تبرز أهمية الجودة في التعليم العالي في الآتي:

- 1- ضبط و تطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية والارتقاء بمستوى الطلاب في جميع المجالات.
- 2- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة.
- 3- الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع والوصول إلى رضاهم وفق النظام العام للمؤسسة التعليمية.
- 4- الترابط والتكامل بين جميع القائمين بالتدريس والإداريين في المؤسسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق.
- 5- تطبيق نظام الجودة بمنح المؤسسة التعليمية الاحترام والتقدير المحلي الاعتراف الدولي.
- 6- مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب ومراجعة المنتج التعليمي غير المباشر.
- 7- اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة وتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.¹
- 8- تطوير مهارات وقدرات العاملين.
- 9- توفير أدوات تقويم عادلة وموضوعية لتقويم أداء العاملين.

¹ مصطفى محمد السايح، "الجودة- جودة التعليم- إدارة الجودة الشاملة (رؤية حول المفهوم والأهمية) "، مجلة عالم الجودة، العدد الأول، السنة الأولى، إصدار مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات وأنظمة الجودة، أوت 2010، ص:26.

10- الارتقاء بمستوى الطلبة في الجوانب العلمية والانسانية والسلوكية.

11- تغيير السلوك الثقافي بين الموظفين.¹

المطلب الثالث: معايير وطرق قياس جودة الخدمة

إن قياس جودة الخدمات أصعب بكثير من المنتجات نظراً للطبيعة غير الملموسة للخدمة وفورية انتاجها واستهلاكها، و لقياس جودة الخدمة يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، من خلال تحديد الفجوة (او التطابق) بين هذه التوقعات والادراكات وذلك باستخدام معايير ممثلة لمظاهر جودة الخدمة

الفرع الأول: معايير قياس جودة الخدمة

تهدف عملية قياس الجودة في الخدمات إلى تحقيق التميز في أداء الأنشطة المتعلقة بتقديم الخدمة و إلى ملاءمة و تعددية مفهوم الجودة الفعلية المدركة من قبل المستفيدين لذلك يجب أن تراعي المعايير وجهة نظر العميل أو المستفيد:²

- 1- **الاعتمادية:** وتعني قدرة مقدم الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، من حيث الالتزام بالوقت والأداء أو بمعنى آخر مدى ثبات الأداء بمرور الوقت وتقديم الخدمة التي تم الاتفاق عليها بين الشركة والعميل بدقة واعتمادية عالية ومن ذلك ندرة الأعطال.
- 2- **إمكانية الوصول:** وذلك من حيث كون الخدمة متوفرة في المكان والزمان اللذين يريد هما العميل، وقرب وسهولة الاتصال بالهاتف ومناسبة ساعات العمل، وتوفر العدد الكافي من منافذ الخدمة.
- 3- **الأمان:** وهذا المعيار يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، وعدم وجود أية مخاطر أو شكوك مرتبطة بالخدمة، وتشمل السلامة من الأخطار الجسمية والأمن المالي والسرية في التعاملات، مثل الطبيب الذي يقوم بإجراء العملية دون إلحاق الضرر بالمريض.
- 4- **المصداقية:** وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها المنظمة لعملائها مما ينتج عنه الثقة المطلقة بمقدم الخدمة والاعتماد عليه و التسليم الكامل له، وهل مقدم الخدمة أهل للثقة ويلتزم بوعوده؟ مثل المحامي الذي يحافظ على أسرار موكله والثقة فيه للدفاع عن القضية.
- 5- **تفهم حاجات العملاء:** و يشير هذا المعيار إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات

¹ مهدي السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص: 54-55.

² أحمد يوسف دودين، مرجع سبق ذكره، ص: 65-67.

العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية، وبذل الجهد لفهم رغبات العملاء واحتياجاتهم وطلباتهم وتعديل الخدمة لتناسب أذواق ورغبات العملاء واحتياجاتهم و طلباتهم و تعديل الخدمة لتناسب أذواق ورغبات مختلف العملاء بالإضافة لتقدير مشاعر العملاء و التعاطف مع مشكلاتهم.

6- الاستجابة: وتعني القدرة على التعامل مع متطلبات وشكاوى العملاء بسرعة وكفاءة ومن ذلك سرعة الاستجابة لإصلاح أي عطل، و التجاوب مع العميل واستخدام اللطف و الكياسة في التعامل معه وحل مشاكله المتعددة.

7- الكفاءة: وتعني امتلاك العاملين في تقديم الخدمة للمهارات والمعرفة والمعلومات الضرورية لتأدية الخدمة بكفاءة، فالعميل دائما يلجأ لمثل هذه المعايير عند طلب الخدمة ، مثل الشهادات العلمية و مصدرها والخبرات العملية فغالبا ما يفضل العملاء تلقي الخدمات من أشخاص ذوي مستويات تعليمية عالية ومن مصادر معتمدة.

8- المظهر أو الجوانب الملموسة: ويشير هذا المعيار إلى المظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة مثل المعدات و مظهر الأفراد مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال، وكذلك المباني، والأجهزة، الديكور، الإضاءة، صالات الاستقبال... الخ، وتشكل المحسوسات أهمية كبرى في الشركات الخدمية ذات الاتصال الكبير بالعملاء.

9- الاتصالات: وهذا يشمل الاتصال الدائم بالعملاء لتعريفهم بالخدمة وكذلك إعطاء معلومات تفصيلية عند وجود أي تأخير في تقديم خدمة ما، وشرح خصائص تقديم الخدمة للعميل حول الأضرار التي يمكن أن تلحق به إذا لم يلتزم بما هو مطلوب منه أو عن كيفية تجنب أي مشكلة قد تحدث بصورة واضحة وبلغة سهلة.

10- اللطافة واللباقة: وتعني توافر صفات اللبابة و التأدب ودمائة الخلق في شخص مقدم الخدمة، وكذلك الكياسة و المودة و الصداقة مع العملاء حتى يبنى مع العميل علاقة جيدة تتسم بالصدقة والود و الاحترام. هذه النقاط هي معايير شاملة لكن هذا لا يعني بالضرورة تطبيقها على كافة المرافق الخدمية دون استثناء ذلك أن قسما من هذه النقاط قد يستبعد أو يطبق بحدود معينة و بخاصة أن ارتياد مركز الخدمة قد يرتبط بالحاجة أو الرغبة أو الاثنين معا عند المرتاد، ويقع هذا الارتياح بين عنصري الخيار و عدم الخيار، فالفنادق غير المستشفيات.¹

الفرع الثاني: قياس جودة الخدمات

يمكن التفرقة بين خمس طرق شائعة لقياس جودة الخدمات من منظور العميل هي:²

¹ عادل محمد عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص: 123.

² توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، دار الفكر العربي، مصر، 2003، ص ص: 45-72.

1- مقاييس عدد الشكاوي: إن أحد الطرق السهلة و البسيطة لقياس الجودة الخدمات هو حصر عدد الشكاوي خلال فترة معينة و تصنيفها حسب نوع الشكاوي، و تتميز هذه الطريقة بالسهولة في إعطاء مؤشر نحو إدراك العملاء للخدمة المقدمة لهم وعلى الرغم من ذلك هناك بعض الانتقادات التي توجه إلى هذه الطريقة مثل: أنه ليس بالضرورة أن يكون العملاء على علم بالكيفية التي تقدم بها الشكاوي، أيضا أن عدد العملاء الذين سيتقدمون بالشكاوي والأغلبية سيترددون، هذه الطريقة لا تفرق بين أهمية الشكاوي المختلفة للعملاء و لا أهميتها لأداء المنظمة الخدمية في السوق... إلخ.

2- مقاييس الرضا: وتعتبر من أكثر الطرق استخداما لقياس اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة وذلك باستخدام مقياس "ليكرت" المكون من سبعة نقاط لقياس درجة أهمية عناصر الخدمة من وجهة نظر العملاء، وغالبا ما يتم توجيه الأسئلة التي تقيس الأهمية بعد حصول العملاء على الخدمة وذلك من خلال قائمة استبيان، بطاقات تدوين الملاحظات أو المقابلات الشخصية، وتتميز هذه الطريقة في كونها تمد المؤسسات الخدمية بمعلومات هامة تتعلق بشعور العملاء وجوانب القوة والضعف في الخدمة ومن خلالها يمكن للمؤسسة الخدمية أن تبني الاستراتيجية التسويقية التي تتلاءم مع احتياجات السوق. ولم تسلم هذه الطريقة من بعض الانتقادات منها: أن العملاء الذين يتم استقصاؤهم قد لا تعكس آراؤهم وجهة نظر الأفراد الذين لم يشملهم البحث، و أن هذا المقياس لا يمد المنشأة بمعلومات وافية يمكن الاعتماد عليها في مقارنة مستوى الخدمة بغيرها في نفس الصناعة.

3- مقياس الفجوة: ينسب هذا المقياس إلى "براسيرمان" (Parasuraman) و يعتمد على مقارنة توقعات العملاء بشأن الخدمة وإدراكهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل ومن ثم يتم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات و الإدراكات ويمكن التعبير عنه بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = التوقعات - الأداء. ولقد أوضح "براسيرمان" و زملاؤه في دراستهم أن الفجوة بين توقعات العملاء و بين إدراك الإدارة لهذه التوقعات تتكون في حقيقتها من خمس فجوات هي الفجوة بين توقعات العملاء و إدراك الإدارة لتلك التوقعات، الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات العميل و المواصفات الفعلية المحددة للجودة، الفجوة بين المواصفات المحددة للجودة وأداء الخدمة في الواقع، الفجوة بين مستوى الخدمة المقدمة وبين وعود المنظمة التي تقدمها، الفجوة بين إدراك العملاء لمستوى الأداء الفعلي للخدمة و توقعاتهم تجاه جودة هذه الخدمة.

4- مقياس الأداء الفعلي للخدمة: نتيجة للانتقادات التي وجهت لمقياس الفجوة لجأت بعض الدراسات الأخرى إلى استخدام مقياس الأداء الفعلي و الذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن الجودة الخدمة يمكن الحكم عليها بشكل مباشر من خلال اتجاهات العملاء.. ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:

جودة الخدمة = الأداء.

5- مقياس العميل الموجه بالقيمة: من أجل المنافسة بفاعلية وتحقيق ميزة تنافسية في السوق ظهرت الحاجة الى تطوير مقاييس جديدة لقياس جودة الخدمات.. ويعتبر مقياس التكلفة أو مقياس القيمة من منظور العميل أحد هذه المقاييس حيث نجد أن القيمة التي تقدمها المؤسسة الخدمية لعملائها تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانب العميل والتمن الذي يجب أن يدفعه للحصول على هذه الخدمات، فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل يمكن أن نستنتج أن مفهوم الجودة عرف تطورات عبر الزمن قبل أن نصل إلى مفهومها الحديث ومدى الأهمية و الدور الذي تلعبه بالنسبة للمنظمات من خلال الفوائد التي تعود عليها من خلال اعتماد نظم و مفاهيم الجودة في انجاز و القيام بمختلف النشاطات والمهام المختلفة، وعندما بدأ الاهتمام بقطاع الخدمات و النمو الكبير و المتسارع في هذا القطاع و نظرا للأهمية البالغة التي أصبح يمثلها داخل المنظومة الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية... إلخ، كان لزاما وضع ثقافة تنظيمية تهدف إلى التحسين المستمر للخدمات وتخفيض التكاليف وإدخال تغييرات على أداء الموظفين بهدف تحقيق أداء الخدمة بشكل صحيح و فعال و أكثر كفاءة وكل ذلك يتحقق من خلال تحقيق مفاهيم الجودة في الخدمات وبالأخص جودة خدمة التعليم العالي و بالتالي زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء وكذا الوفاء بمتطلبات الطلاب و المجتمع والوصول إلى رضاهم وفق النظام العام للمؤسسة التعليمية .

الفصل الثالث

التتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال
في الكلية محل الدراسة

تمهيد:

بعد معالجة موضوع هذه الدراسة من الجانب النظري، سيخصص هذا الفصل للجانب التطبيقي والذي ما هو إلا تجسيد لما تطرقنا إليه في الجانب النظري من الدراسة وتحليل مدى ارتباطه بالواقع، وستكون كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي هي المؤسسة محل الدراسة التطبيقية، وفي هذا الفصل سيتم التطرق فيه في البداية إلى نظرة عامة حول الكلية محل الدراسة، ومن ثم استعراض خطوات الدراسة الميدانية وتحليل النتائج واختبار الفرضيات وذلك من خلال ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: نظرة عامة حول كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية.

المبحث الثالث : التحليل الاحصائي لنتائج واختيار الفرضيات.

المبحث الأول: نظرة عامة حول كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

سنحاول في هذا المبحث التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير التابعة لجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، وكذا التعرف على هيكلها التنظيمي، و معرفة الإحصائيات المتعلقة بالكلية للموسم الجامعي 2015/2016.

لمطلب الأول: التعريف بالكلية

أنشأت الكلية كملحقة للمعهد الوطني للتجارة بالوادي بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 جوان 1995 حيث انطلقت الدراسة لأول مرة خلال الموسم الجامعي 1995/1996 والتي تعتبر أول نواة جامعية بولاية الوادي كان مقرها بثانوية تكسبت والتي ظلت لموسمين حتى تم تحويلها إلى مركز الشهداء سنة 1998 والتي يدرس بها شعبة العلوم التجارية بتخصصين:

- إدارة أعمال بداية من الموسم الجامعي 1997/1998

- تجارة دولية بداية من الموسم الجامعي 1999/2000

ومنذ التأسيس مرت الكلية بالعديد من المراحل بداية كملحقة للمعهد الوطني للتجارة بالوادي ثم معهد تابع للمركز الجامعي بالوادي من سنة 2001 إلى غاية جوان 2012 ومن ثم كلية تابعة لجامعة الوادي منذ سنة 2012 والتي غير اسمها إلى جامعة الشهيد حمة لخضر في 23 أكتوبر 2014 .
وتسعى الكلية منذ تأسيسها لتكون مركزاً للتميز في مجالاتها التخصصية بخطى ثابتة نحو التألق وتتضمن على الأقسام الأكاديمية الآتية:

قسم العلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبية.¹

¹ تاريخ الاطلاع: 2016/04/15 http://www.univ-eloued.dz/index.php/2012-07-10-10-32-21/2012-07-11-10-00-36

الفصل الثالث التبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

هذا ولقد جمعت هذه الأقسام في كلية واحدة، تأكيداً لأهمية التفاعل بين مجالاتها التخصصية، ودعماً لتقليص الهوة بين مثالية الفكر و واقعية التطبيق. وتعكس مثل هذه الاستراتيجية الرغبة الأكيدة للكلية في السير على النهج الحديث، النهج الذي يعنى بالبرامج الأكاديمية ذات القواعد العريضة، والتخصصات المتداخلة، هذا بالإضافة إلى حرص الكلية على التأهيل المناسب لطلابها ليفلحوا في مساعيهم الوظيفية، وقبولهم بعد ذلك للدراسات العليا في مختلف الجامعات المرموقة عالمياً.

والكلية دائبة على تحفيز الأساتذة المحدين في عملهم المتفانين في أداء الرسالة؛ و ذلك بدعمهم بما أوتيت من فرص تكوين أو رسكلة أو مشاركة في ملتقيات وطنية أو دولية وغيرها، لأنها جادة في التزامها بجودة التدريس و تحديثه في كل حين، وينشط الأساتذة المنتسبون للكلية، بالإضافة إلى رسالتهم التعليمية، في إنتاج ونشر بحوث علمية عالية الجودة، و المشاركة في مختلف التظاهرات العلمية .

ولم تغفل الكلية دورها في خدمة الطالب و تنشئته و بناء شخصيته المتميزة من خلال مشاركتها الفعالة في مشاريع الأنشطة الثقافية و الرياضية و العلمية المختلفة التي تستهدف نماء الإنسان والمجتمع.

كما سبق ذكره تحتوي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير على أربعة أقسام رئيسية هي: قسم العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية، قسم علوم التسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبية، إضافة الى مجال "ل م د" يعنى به تسيير سنة أولى جذع مشترك.

* التخصصات المفتوحة بالكلية:

أ- قسم العلوم الاقتصادية: اقتصاد بنكي، ماستر بنوك، ماستر اقتصاد عمومي و تسيير المؤسسات، ماستر اقتصاد قياسي نقدي و مالي.

ب- قسم العلوم التجارية: تسويق، تجارة دولية، ماستر تجارة دولية.

ج- قسم علوم التسيير: إدارة أعمال، إدارة الموارد البشرية.

د- قسم العلوم المالية والمحاسبية: مالية المؤسسة، محاسبة و جباية، ماستر تدقيق، ماستر محاسبة.

هـ- دكتوراه: تدقيق محاسبي.¹

تاريخ الاطلاع: 2016/04/15 10-02-00-11-07-2012/10-32-21-10-07-2012 http://www.univ-eloued.dz/index.php

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للكلية

يعتبر الهيكل التنظيمي من أهم محاور التنظيم داخل أي منظمة، لأنه يسمح بمعرفة مختلف المستويات الإدارية بها. ومن هذا المنطلق، تم إعداد الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ليمثل أداة تساعد على ضمان حسن التنظيم و التسيير بصورة عامة، كما يمثل الهيكل التنظيمي مرجعا أساسيا لمعرفة مختلف الهياكل و المستويات الإدارية بالكلية، و يأتي الهيكل التنظيمي للكلية كآلي¹:

* عميد الكلية يأتي على رأس الهيكل التنظيمي للكلية والذي يندرج تحته خمسة مكاتب رئيسية كإيلي:

* نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية يندرج تحته:

- مصلحة التكوين فيما بعد التدرج.

- مصلحة متابعة أنشطة البحث.

- مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية.

* نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المتعلقة بالطلبة يندرج تحته:

- مصلحة التدريس.

- مصلحة الإحصائيات والتوجيه.

- مصلحة التعليم والتقييم.

* الأمين العام يندرج تحته المصالح التالية:

- مصلحة المستخدمين.

- مصلحة الميزانية والمحاسبة.

- مصلحة الوسائل والصيانة.

- مصلحة النشاطات العلمية والثقافية والرياضية.

- الأمن الداخلي.

* أقسام الكلية يأتي على رأسها رئيس القسم ويندرج تحته ما يلي:

- مساعد رئيس القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج.

- مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج و البحث العلمي.

- مسؤول فريق ميدان التكوين.

¹ تاريخ الاطلاع: 2016/04/15 <http://www.univ-eloued.dz/index.php/2012-07-10-10-32-21/2012-07-11-10-02-43>

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

- مسؤول فريق شعبة التكوين.

- مسؤول فريق الاختصاص.

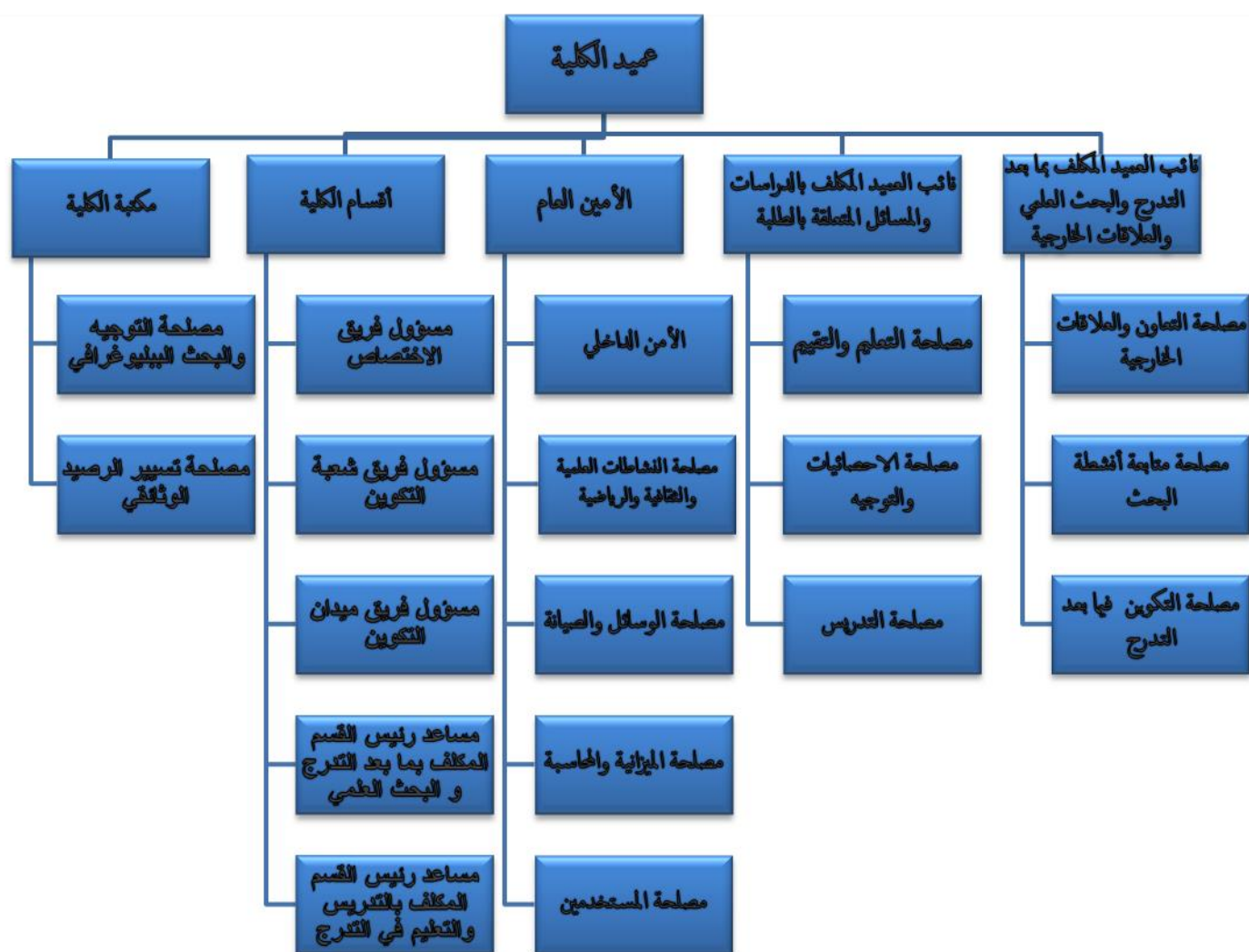
* مكتبة الكلية يندرج تحتها:

- مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي.

- مصلحة التوجيه والبحث الببليوغرافي.

و الشكل الموالي يبين بشكل أوضح الهيكل التنظيمي للكلية

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي للكلية



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معلومات تاريخ الاطلاع: 2016/04/15 2012-07-11-10-02-43 2012-07-10-10-32-21 2012-07-10-10-32-21 <http://www.univ-eloued.dz/index.php>

المطلب الثالث: إحصائيات الكلية لموسم الجامعي 2016/2015

في ما يلي سنعرض بعض الإحصائيات الخاصة بالأساتذة والطلبة للموسم الجامعي 2016/2015

* إحصائيات الطلبة حسب السنة و التخصصات:

أ- أولى "ل. م. د"

جدول رقم (2): عدد طلبة أولى "ل. م. د"

أولى "ل. م. د"	
عدد الطلبة	641

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق من الكلية.

الجدول يبين عدد طلبة أولى "ل. م. د" والذين يمثلون أكبر عدد طلبة بين جميع الأقسام.

ب- قسم العلوم الاقتصادية

جدول رقم (3): عدد طلبة قسم العلوم الاقتصادية وتوزيعهم حسب التخصصات

قسم العلوم الاقتصادية		
الرقم	السنة والتخصص	العدد
1	ثانية علوم اقتصادية	109
2	ثالثة اقتصاد بنكي	120
3	أولى ماستر بنوك	88
4	ثانية ماستر بنوك	31
5	أولى ماستر اقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات	89
6	ثانية ماستر اقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات	30
7	أولى ماستر اقتصاد قياسي نقدي ومالي	43
	المجموع	510

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق من الكلية.

الجدول يبين عدد طلبة قسم العلوم الاقتصادية وتوزيعهم حسب التخصصات حيث يحظى تخصص ثانية اقتصاد بنكي بأكثر عدد من الطلبة حيث يقدر عددهم بـ 120 طالب، ومن بعده يأتي تخصص ثانية علوم اقتصادية بـ 109 طالب، وأقل عدد من الطلبة في هذا الموسم قدر بـ 30 طالب في تخصص ثانية ماستر اقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات .

ج- قسم العلوم التجارية

جدول رقم (4): عدد طلبة قسم العلوم التجارية وتوزيعهم حسب التخصصات

قسم العلوم التجارية		
الرقم	السنة والتخصص	العدد
1	سنة ثانية علوم تجارية	53
2	سنة ثالثة تسويق	26
3	سنة ثالثة تجارة دولية	62
4	أولى ماستر تجارة دولية	130
5	ثانية ماستر تجارة دولية	31
المجموع		302

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق من الكلية.

الجدول يبين عدد طلبة قسم العلوم التجارية وتوزيعهم حسب التخصصات حيث يحظى تخصص أولى ماستر تجارة دولية بأكثر عدد من الطلبة حيث يقدر عددهم بـ 130 طالب، ومن بعده يأتي تخصص سنة ثالثة تجارة دولية بـ 62 طالب، وأقل عدد من الطلبة في هذا الموسم قدر بـ 31 طالب في تخصص ثانية ماستر تجارة دولية .

د- قسم علوم التسيير

جدول رقم (5): عدد طلبة قسم علوم التسيير وتوزيعهم حسب التخصصات

قسم علوم التسيير		
الرقم	السنة والتخصص	العدد
1	سنة ثانية علوم التسيير	75
2	سنة ثالثة إدارة أعمال	39
3	سنة ثالثة إدارة موارد بشرية	29
المجموع		137

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق من الكلية.

الجدول يبين عدد طلبة قسم علوم التسيير وتوزيعهم حسب التخصصات وهو أقل الأقسام من حيث التخصصات و عدد الطلبة حيث يشكل سنة ثانية علوم التسيير بأكثر عدد من الطلبة حيث يقدر عددهم بـ 75 طالب، وأقل عدد من الطلبة في هذا الموسم قدر بـ 29 طالب في تخصص سنة ثالثة إدارة موارد بشرية.

هـ- قسم العلوم المالية والمحاسبية

جدول رقم (6): عدد طلبة قسم العلوم المالية والمحاسبية وتوزيعهم حسب التخصصات

قسم العلوم المالية والمحاسبية		
الرقم	السنة والتخصص	العدد
1	سنة ثانية محاسبة	125
2	سنة ثالثة مالية المؤسسة	101
3	سنة ثالثة محاسبة وجباية	102
4	سنة أولى ماستر تدقيق محاسبي	125
5	سنة ثانية ماستر تدقيق محاسبي	42
6	أولى ماستر محاسبة	80
7	دكتوراه محاسبة وتدقيق	06
المجموع		581

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق من الكلية.

الجدول يبين عدد طلبة قسم العلوم المالية والمحاسبية وتوزيعهم حسب التخصصات و هو القسم الذي به أكبر عدد طلبة في التخصصات و المقدّر بـ 581 طالب، حيث يحظى تخصصي سنة ثانية محاسبة و سنة أولى ماستر تدقيق بأكبر عدد من الطلبة حيث يقدر عددهم بـ 125 طالب، وأقل عدد من الطلبة في هذا الموسم قدر بـ 06 طلبة في تخصص دكتوراه محاسبة وتدقيق، وهو القسم الوحيد بالكلية الذي يضم تخصص دكتوراه .

* إحصائيات خاصة بالأساتذة:

جدول رقم (7): عدد الأساتذة حسب الرتبة

الرقم	الرتبة	المجموع
1	أستاذ محاضر "أ"	05
2	أستاذ محاضر "ب"	27
3	أستاذ مساعد "أ"	69
4	أستاذ مساعد "ب"	17
المجموع		118

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق من الكلية.

الجدول يوضح عدد الأساتذة حسب رتبة كل أستاذ حيث نجد أن رتبة أستاذ مساعد "أ" هي الغالبة بـ 69 أستاذ ومن بعدها رتبة أستاذ محاضر "ب" بـ 27 أستاذ، و نجد 05 أساتذة فقط برتبة أستاذ محاضر "أ".

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سوف نتناول كل من منهجية الدراسة الميدانية وكذا مصادر البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة، بالإضافة إلى صدق وثبات الأداة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية

* مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة في هذا البحث من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد حمزة لخضر بالوادي.

* عينة الدراسة:

تمثلت في عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، حيث مست الدراسة أكثر من 230 طالب وتم تخصيص الدراسة على جميع مستويات طلبة بالكلية. ولقد تم الاعتماد على الاستمارة الإلكترونية بشكل أساسي مع القيام بتوزيع مجموعة من الاستمارات الورقية بلغ عددها 40 استمارة على الطلبة ، وتم استرجاع 37 منها و تم استبعاد 03 استمارات غير مسترجعة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (8): عدد الاستمارات الموزعة والمستردة وكذا الصالح منها للتحليل

العينة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المستردة	الاستمارات المستبعدة	الاستمارات الصالحة للتحليل
عدد استمارات الطلبة	233	230	03	230

المصدر: من إعداد الطالبين.

المطلب الثاني: مصادر البيانات والأساليب الإحصائية

* مصادر البيانات:

أ- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب المتعلقة بالموضوع تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستمارة كأداة رئيسية والتي صممت خصيصا لهذا الغرض.

ب- المصادر الثانوية: وتم فيها الاعتماد على مختلف المراجع باللغة العربية والأجنبية من كتب ورسائل جامعية، ومجلات علمية محكمة، بالإضافة إلى بعض المواقع الموجودة على شبكة الانترنت، وتم الاعتماد على البيانات الثانوية خصوصا في الفصول النظرية من هذه الدراسة.

* أدوات الدراسة:

أ- الاستمارة (الاستبيان): قام الطالبين بإعداد استمارة لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي ، حيث وجهت لطلبة الكلية قصد تقييم واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعتمدة بها وكذا مستوى جودة خدمة التعليم العالي المقدمة على مستوى الكلية من وجهة نظرهم، و قسمت كل الاستمارة إلى عدة محاور كالاتي:

- الجزء الأول: جزء خاص بالمعلومات الشخصية ويحتوي هذا الجزء على معلومات متعلقة بالمستقيمين، ومن بين هذه المعلومات: الجنس، المرحلة التعليمية،...

- الجزء الثاني متعلق بتقييم مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال و مستوى جودة الخدمة بالكلية و الذي قسم إلى قسمين على هذا الأساس يضم كل قسم مجموعة من المحاور، وكل محور يتكون من عدة عبارات.

الفصل الثالث التبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

ويمكن توضيح محاور الاستبيان و عدد العبارات لكل قسم في الجدول التالي:

* الاستبيان:

الجدول رقم(9): محاور الدراسة وأرقام العبارات الملائمة

الأقسام	رقم المحور	المحور	عدد العبارات الملائمة للمحور
مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية	01	من حيث المعدات والتجهيزات	6
	02	من حيث البرمجيات	5
	03	من حيث الاتصالات	6
	الرقم	المحور	العبارات الملائمة للمحور
تقييم مستوى جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية	01	من حيث الاعتمادية	5
	02	من حيث الاستجابة للحاجات	5
	03	من حيث الكفاءة	3
	04	من حيث المصداقية	5
	05	من حيث الأمان	5
	06	من حيث المظهر والجوانب الملموسة	5

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على استمارة البحث.

وللاطلاع على آراء وتوجهات المستقيمين اعتمد الطالبين على مقياس ليكارت الخماسي لكل عبارات الاستمارة، فبعد الحصول على مجموع الاستمارات تم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة من 01 إلى 05 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(10): درجات سلم ليكارت الخماسي

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبين.

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي الدنيا والعليا كما يلي: حساب المدى: $4=1-5$

طول الخلية: $0.8=5/4$ / الحد الأعلى للخلية = طول الخلية + أقل قيمة في المقياس

وبالتالي يصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الفصل الثالث التبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

الجدول رقم(11): طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي.

المتوسط الحسابي	المستوى
من 1 إلى 1.79	معارض بشدة
من 1.80 إلى 2.59	معارض
من 2.60 إلى 3.39	محايد
من 3.40 إلى 4.19	موافق
من 4.20 إلى 5.00	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على المعلومات السابقة

* الأساليب الاحصائية:

بعد جمعنا للاستمارات الصالحة للدراسة، قمنا بتشفير عباراتها بالطرق المناسبة، بعد ذلك قمنا بمعالجة هذه البيانات بطريقة إلكترونية، من خلال الاعتماد على برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical package for social sciences" الذي يرمز له اختصاراً برمز spss إصدار 20، وكذا برنامج Minitab إصدار 16.

وذلك بالاعتماد على حساب وتحليل عدد من المؤشرات الاحصائية أهمها ما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية.
- معيار ألفا كرو نباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- تحليل التباين الأحادي "One Way ANOVA".
- اختبار متوسطات العينة بواسطة التوزيع الطبيعي "One sample T-test".
- معامل الارتباط سييرمان.
- اختبار ANOVA^b لاستخراج معامل التحديد F.
- معامل الارتباط الخطي.

المطلب الثالث: صدق وثبات الأداة

* صدق الأداة: تم التحقق من صدق الاستمارة كما يلي:

أ- تحكيم الاستبيان:

بعد إعداد الطالب للاستمارة، تم عرضها على عدد من الأساتذة مختصين في علم الاقتصاد والإحصاء بغية تحكيمها¹، بعد وصول الردود قمنا بإجراء التصحيحات والتعديلات التي أرشدنا إليها المحكمين.

ب- العينة الاستطلاعية:

تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، وبعد استرداد الاستبيانات تم التعرف على اتجاهات وآراء أفرادها وعلى ادراك وفهم مجتمع الدراسة للعبارات الموجودة في الاستمارة، ودرجة الوضوح والسهولة فيها.

* فحص ثبات الاداة:

يقصد بثبات المقياس دقته واتساقه فيما يقيسه من معلومات وسلوك عن اتجاهات المستقضي، ويمكن التحقق من ثبات واتساق المقياس من خلال تكرار تطبيق المقياس نفسه على نفس المستقصون وهو ما يعرف بطريقة إعادة الاختبار "Test Retest".

واقترح كرونباخ "cronbach" معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين مفردات المقياس وأطلق عليها معامل ألفا "Coefficient Alpha" لاختبار ثبات أو تجانس أو اتساقه الداخلي، حيث أن معامل الفاكرونباخ كلما كان (0.7) فأكثر دل على الثبات والاتساق الداخلي للمقياس المستخدم².

لقد قام الطالبين بإجراء قياس معاملات الثبات على محاور الاستبيان وهذا باستخدام طريقة الفاكرونباخ، والجدول التالي يوضح معاملات الفاكرونباخ لمحاور الاستمارة.

¹ انظر الملحق رقم (02)، قائمة المحكمين للاستمارة.

² جولي بالانت، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، ترجمة خالد العمري، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط2، المجيزة، مصر، 2009، ص111.

الفصل الثالث التتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

الجدول رقم (12): معاملات الثبات لمحاوَر الاستبيان.

الرقم	المحاوَر	عدد العبارات	معامل الفاكرونباخ
01	من حيث المعدات والتجهيزات	6	0.746
02	من حيث البرمجيات	5	0.810
03	من حيث الاتصالات	6	0.929
04	من حيث الاعتمادية	5	0.921
05	من حيث الاستجابة للحاجات	5	0.935
06	من حيث الكفاءة	3	0.835
07	من حيث المصداقية	5	0.887
08	من حيث الأمان	5	0.747
09	من حيث المظهر والجوانب الملموسة	5	0.850
	المعامل الكلي	45	0.972

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنه بلغت قيمة معامل الثبات الكلي 0.972 وهي قيمة أكبر من 0.7 وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات عالية وهذا ما يجعله يفي بأغراض الدراسة، كما يتضح كذلك أن معامل الثبات لجميع محاور الاستمارة أكثر من 0.7.

المبحث الثالث : التحليل الاحصائي لنتائج واختيار الفرضيات

سنحاول في بداية هذا المبحث تحليل البيانات الخاصة بالسمات الشخصية لأفراد العينة، ثم بعد ذلك تحليل مجالات الدراسة واختبار الفرضيات.

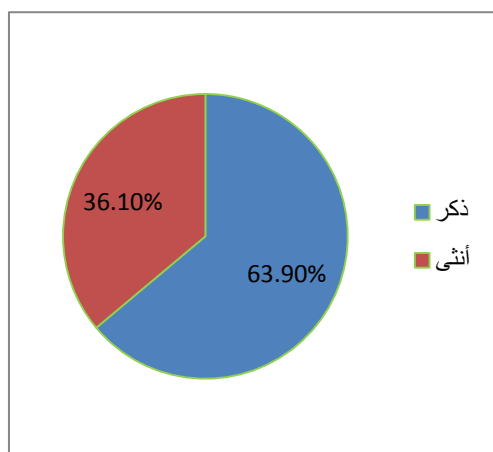
المطلب الأول: تحليل البيانات الخاصة بالسمات الشخصية لأفراد العينة (السيكو مترية)

1- الجنس:

تتوزع عينة الدراسة من حيث الجنس، كما هي موضحة في الجدول التالي:

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	147	63.9%
أنثى	83	36.1%
المجموع	230	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

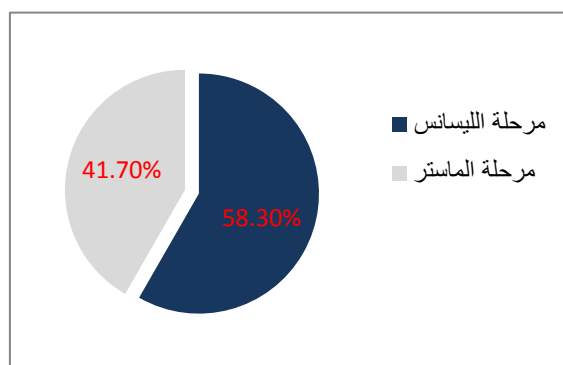
يوضح الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، حيث نجد أن عدد الذكور بلغ (147) فرداً و بنسبة (63.9%) من إجمالي أفراد الدراسة، في حين كان عدد الإناث (83) فرداً بنسبة (36.1%) من المجموع و الرسم البياني يبين ذلك بشكل أوضح، ويمكن ملاحظة أن جنس الذكور يمثل الأغلبية بنسبة معتبرة و هذا قد يكون راجع إلى كون أصحاب هذا البحث من نفس الجنس لذا كان التعامل و اللقاء أسهل و الاستجابة أعلى، حيث أن هذه النتائج لا تعني بضرورة أن يكون جنس الذكور يمثل الأغلبية من طلبة الكلية محل الدراسة.

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

2- المرحلة التعليمية:

المهدف من دراسة هذا المتغير هو معرفة المرحلة التعليمية لأفراد العينة، إما مرحلة الليسانس أو الماجستير، وكان توزيع أفراد العينة من حيث المرحلة التعليمية كما هو موضح في الجدول التالي:

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب المرحلة التعليمية



الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب المرحلة التعليمية

المرحلة التعليمية	التكرار	النسبة المئوية (%)
مرحلة الليسانس	134	58.3%
مرحلة الماجستير	96	41.7%
المجموع	230	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss.

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss.

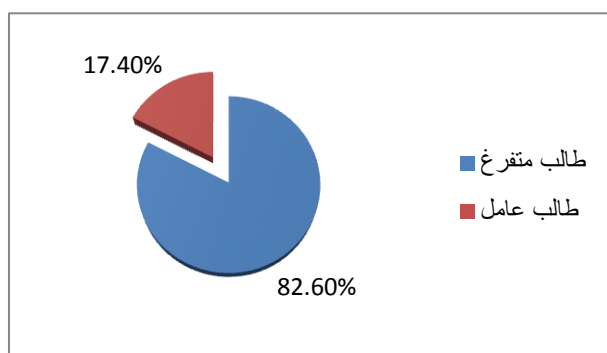
يوضح الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المرحلة التعليمية، حيث نجد أن عدد الأفراد الذين هم في مرحلة الليسانس بلغ (134) طالباً و بنسبة (58.3%) من إجمالي أفراد الدراسة، في حين كان عدد أفراد مرحلة الماجستير (96) طالباً بنسبة (41.7%) من المجموع و الرسم البياني يبين ذلك بشكل أوضح، ويمكن ملاحظة أن أفراد العينة من مرحلة الليسانس يمثل الأغلبية بشكل نسبي، قد يكون ذلك راجع إلى كون هذه الفئة تشكل العدد الأكبر من طلبة الكلية مقارنة بمن هم في مرحلة الماجستير، وعلى الرغم من كون عدد العينة من طلبة مرحلة الماجستير أقل لكن مقارنة بالعدد الإجمالي لمن هم هذه المرحلة يعتبر العدد مناسب جداً .

3- الصفة:

المهدف من دراسة هذا المتغير هو معرفة صفة أفراد العينة، إما طالب متفرغ لدراسة أو طالب عامل، وكان توزيع أفراد العينة من حيث الصفة كما هو موضح في الجدول التالي:

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الصفة

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب الصفة



الصفة	التكرار	النسبة المئوية %
طالب متفرغ	190	82.6%
طالب عامل	40	17.4%
المجموع	230	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss.

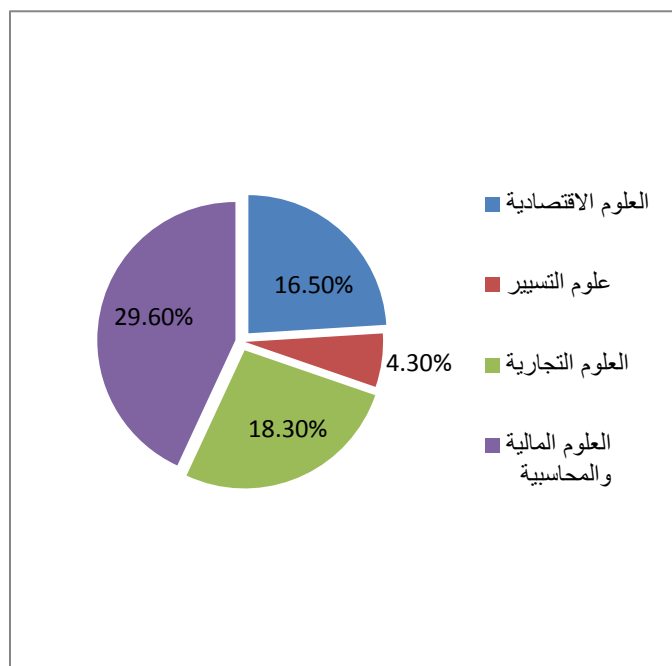
المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss.

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير صفة الطالب، حيث نجد أن عدد أفراد الطلبة المتفرغين لدراسة بلغ (190) فرداً و بنسبة (82.6%) من إجمالي أفراد الدراسة، في حين كان عدد أفراد الطلبة العاملين (40) فرداً بنسبة (17.4%) من المجموع و الرسم البياني يبين ذلك بشكل أوضح، ويمكن ملاحظة أن أفراد العينة من الطلبة المتفرغين لدراسة يمثل الأغلبية بنسبة مرتفعة وهم أيضاً من طلبة مرحلة الليسانس وهذا قد إلى كون هذه الفئة مازالت في مرحلة التكوين مقارنة بمن هم في مرحلة الماجستير والذين قد حصلوا على شهادة الليسانس و ربما انخرطوا في الحياة العملية، وعلى الرغم من ذلك يمكن القول أن النسبة العاملة من طلبة مرحلة الماجستير متوسطة مقارنة بالعدد الإجمالي لمن هم هذه المرحلة، كما نشير أن دخول عدد كبير من الطلبة العمال هذه السنة في الاتفاقيات المبرمة بين الجامعة والمؤسسات التابعة للقطاع العام والخاص.

4- التخصص:

الهدف من دراسة هذا المتغير هو معرفة التخصصات الدراسية لأفراد العينة، ومدى اختلاف درجة الاستجابة من قبل أفراد العينة باختلاف التخصص ، وكان توزيع أفراد العينة من حيث التخصص كما هو موضح في الجدول التالي:

الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب التخصص



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss.

الجدول رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب التخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية %
العلوم الاقتصادية	72	31.3%
علوم التسيير	38	16.5%
العلوم التجارية	10	4.3%
العلوم المالية والمحاسبية	42	18.3%
بجال "ل م د"	68	29.6%
المجموع	230	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss.

الجدول رقم (16) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير تخصص الطالب، حيث نجد أن تخصص العلوم الاقتصادية هو الغالب على أفراد العينة حيث بلغ عددهم (72) فرداً وبنسبة (31.3%) من إجمالي أفراد الدراسة، في حين كان عدد طلبة تخصص مجال "ل م د" (68) فرداً بنسبة (29.6%) من المجموع وجاء تخصص العلوم التجارية بأقل عدد حيث بلغ (10) أفراد بنسبة (4.3%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة والرسم البياني يبين ذلك بشكل أوضح، ويمكن ملاحظة أن أفراد العينة من طلبة تخصصي العلوم الاقتصادية ومجال "ل م د" يمثل الأغلبية بنسبة مرتفعة وهذا قد يكون راجع لكون التخصصين يمثلان العدد الأكبر من طلبة الكلية مقارنة بتخصصات الأخرى.

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

المطلب الثاني: تحليل مجالات الدراسة

سنحاول في هذا المطلب تحليل ومناقشة جميع الفقرات المشكلة لمحاور الاستبيان في كلا القسمين لتعرف على مستوى التكنولوجيا وجودة الخدمات المقدمة على مستوى الكلية ، حيث سيتم معالجة كل محور على حدى.

1- تحليل محاور تقييم مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال: هذا القسم يتشكل من 3 محاور موزعة الآتي:

أ- تحليل ومناقشة عبارات محور المعدات والتجهيزات:

يتشكل هذا المحور من ستة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم المعدات والتجهيزات التكنولوجية في الكلية من وجهة نظر الطلبة، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(17): تحليل ومناقشة عبارات محور المعدات والتجهيزات

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	محور المعدات والتجهيزات التكنولوجية
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
			نسبة	نسبة	نسبة	نسبة	نسبة	
05	0.931	2.56	4	123	24	55	24	تتوفر التجهيزات والمعدات التكنولوجية في الكلية بشكل مناسب.
			1.7	53.5	10.4	23.9	10.4	
01	0.592	4.43	106	120	00	4	00	يجب التوسع أكثر في استخدام التجهيزات والمعدات التكنولوجية.
			46.1	52.2	00	1.7	00	
03	1.130	2.67	3	77	27	88	35	مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعتمد داخل الكلية مناسب.
			1.3	33.5	11.7	38.3	15.2	
04	0.994	2.62	00	51	76	68	35	يتم تحديث التجهيزات والمعدات التكنولوجية بصفة دورية.
			00	22.2	33.0	29.6	15.2	
06	0.895	2.48	00	28	89	78	35	تتم الاستفادة من التجهيزات والمعدات التكنولوجية بشكل سهل.
			00	12.2	38.7	33.9	15.2	
02	0.965	2.69	00	46	102	46	36	التجهيزات والمعدات التكنولوجية متوفرة في أماكن مناسبة.
			00	20.0	44.3	20.0	15.7	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي للفقرات الستة المشكلة لمحور المعدات والتجهيزات التكنولوجية تتراوح مجالات المتوسطات الحسابية فيها ما بين (2.48 و 4.43)، ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

* العبارة الثانية من المحور " يجب التوسع أكثر في استخدام التجهيزات والمعدات التكنولوجية " جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي 4.43 وبانحراف معياري قدره 0.592، وهو ما يشير الى اتجاه رأي الطلبة إلى الموافقة بشدة على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالموافقة بشدة حسب سلم ليكارت الخماسي، حيث أن الأغلبية الساحقة من ترى ضرورة التوسع التكنولوجي وهذا عائد إلى وعي الطلبة بالآثار الإيجابية لهذا الأمر في الرفع من جودة الخدمات المقدمة داخل الكلية.

* احتلت العبارة السادسة من المحور " التجهيزات والمعدات التكنولوجية متوفرة في أماكن مناسبة " الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 2.69 وبانحراف معياري 0.965، وهو ما يشير الى اتجاه رأي الطلبة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، و قد يرجع ذلك إلى أن التجهيزات لا تتوفر بشكل الكافي من الأصل أو إلى أن هذه الفئة من الطلبة لم تتعامل من قبل بالتجهيزات.

* كان ترتيب العبارة الثالثة من المحور " مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعتمد داخل الكلية مناسب " الترتيب الثالث بمتوسط حسابي 2.67 وبانحراف معياري 1.130، وهو ما يشير إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، ومن أسباب ذلك أن التجهيزات لا تتوفر بشكل الكافي من الأساس أو إلى أن هذه الفئة من الطلبة لم تتعامل من قبل بالتجهيزات.

* احتلت العبارة الرابعة من المحور " يتم تحديث التجهيزات والمعدات التكنولوجية بصفة دورية " الترتيب الرابع بمتوسط حسابي 2.62 وبانحراف معياري 0.994، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي الطلبة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي ، وهذا الأمر كما سبق وأشرنا إليه قد يرجع إلى أن التجهيزات لا تتوفر بشكل الكافي في الأصل أو إلى أن هذه الفئة من الطلبة لم تتعامل من قبل بالتجهيزات المتوفرة أو ليس لديهم علم بوجود التحديثات.

* احتلت العبارة الأولى من المحور " تتوفر التجهيزات والمعدات التكنولوجية في الكلية بشكل مناسب " الترتيب الخامس بمتوسط حسابي 2.56 وبانحراف معياري 0.931، وهو ما يشير الى اتجاه رأي المستقصون إلى المعارضة على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالمعارض حسب سلم ليكارت الخماسي وهذا يفسر أيضا سبب نتائج الإجابات على ما سبق من عبارات وهو عدم توفر التجهيزات بشكل مناسب.

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

*احتلت العبارة الخامسة من المحور " تتم الاستفادة من التجهيزات والمعدات التكنولوجية بشكل سهل " الترتيب السادس بمتوسط حسابي 2.48 وبانحراف معياري 0.895، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي المستقصون إلى المعارضة على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالمعارض حسب سلم ليكارت الخماسي وهذا قد يرجع إلى نقص التجهيزات والمعدات وعدم تمكن الجميع من الاستفادة منها.

ب- تحليل ومناقشة عبارات محور البرمجيات:

يتشكل هذا المحور من خمسة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم مستوى البرمجيات في الكلية من وجهة نظر الطلبة، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(18): تحليل ومناقشة عبارات محور البرمجيات

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
			العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
			11	74	96	49	00
03	0.829	2.79	4.8	32.2	41.7	21.3	00
			11	74	96	49	00
05	1.032	2.41	26.5	19.6	39.6	14.3	00
			61	45	91	33	00
02	0.817	2.85	03	32.6	40.4	23.9	00
			07	75	93	55	00
04	0.869	2.60	10	35.7	38.7	15.7	00
			23	82	89	39	00
01	0.751	4.10	00	04	42	110	74
			00	1.7	18.3	47.8	32.2

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي للفقرات الخمسة المشكلة لمحور البرمجيات تتراوح مجالات المتوسطات الحسابية فيها ما بين (2.41 و 4.10)، ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

الفصل الثالث التبعية العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

* العبارة الخامسة من المحور " يجب التوسع أكثر في استخدام البرمجيات و الأنظمة الحديثة داخل الكلية" جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي 4.10 وبانحراف معياري قدره 0.751، وهو ما يشير الى اتجاه رأي الطلبة إلى الموافقة على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالموافقة حسب سلم ليكارت الخماسي، حيث أن الأغلبية الساحقة من ترى ضرورة التوسع في استخدام البرمجيات وهذا عائد إلى المعرفة التامة لدى الطلبة بالآثار الإيجابية لهذا الأمر في رفع كفاءة وفعالية أداء الأعمال.

* احتلت العبارة الثالثة من المحور " البرمجيات المتوفرة في الكلية سهلة الاستخدام" الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 2.85 وبانحراف معياري 0.817، وهو ما يشير الى اتجاه رأي الطلبة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، و قد يرجع ذلك إلى عدم دراية الطلبة بمحتوى العبارة أو إلى أن هذه الفئة من الطلبة لم تتعامل من قبل بالبرمجيات المعتمدة بالكلية.

* كان ترتيب العبارة الأولى من المحور " تتوفر الكلية على البرمجيات المناسبة لأداء الأعمال" الترتيب الثالث بمتوسط حسابي 2.79 وبانحراف معياري 0.829، وهو ما يشير إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، ومن أسباب ذلك عدم دراية الطلبة بمحتوى العبارة أو إلى أن هذه الفئة من الطلبة لم تتعامل من قبل بالبرمجيات المعتمدة بالكلية.

* احتلت العبارة الرابعة من المحور " الكلية تقوم بتحديث البرمجيات بشكل دوري" الترتيب الرابع بمتوسط حسابي 2.60 وبانحراف معياري 0.869، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي الطلبة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، وهذا راجع لعدم الدراية بمحتوى العبارة.

* احتلت العبارة الثانية من المحور " البرمجيات المتوفرة في الكلية ذات جودة عالية." الترتيب الخامس بمتوسط حسابي 2.41 وبانحراف معياري 1.032، وهو ما يشير الى اتجاه رأي المستقصون إلى المعارضة على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالمعارض حسب سلم ليكارت الخماسي وهذا قد يرجع لعدم حداثة البرمجيات أو لعدم توفر معلومات لدى الطلبة فيما يخص هذا المحتوى.

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

ج- تحليل ومناقشة عبارات محور الاتصال:

يتشكل هذا المحور من ستة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم مستوى الاتصالات في الكلية من وجهة نظر الطلبة،

وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (19): تحليل ومناقشة عبارات محور الاتصال

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور الاتصال				
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
			العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
03	0.973	2.75	15	6.5	98	42.6	47
			01	30	20.4	69	1
01	0.966	2.79	8	3.5	112	48.7	30
			00	34.8	13	80	00
02	1.040	2.78	23	10	37	16.08	81
			00	35.2	17.4	00	00
06	1.035	2.48	47	20.4	72	31.3	47
			00	20.4	27.8	00	00
05	0.919	2.48	36	15.7	79	34.3	32
			00	13.9	36.1	00	00
04	0.931	2.56	39	17	55	23.9	32
			00	13.9	45.2	00	00

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي للفقرات الستة المشكلة لمحور الاتصال تتراوح

مجالاً المتوسطات الحسابية فيها ما بين (2.48 و 2.79)، ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

* العبارة الثانية من المحور "تتوفر الكلية على شبكات الاتصال المناسبة" جاءت في الترتيب الأول بمتوسط

حسابي 2.79 وبانحراف معياري قدره 0.966، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي الطلبة إلى الحياد على محتوى هذه

العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة المحايد حسب سلم ليكرت الخماسي، مع الملاحظة أن

نسبة الرافضين مرتفعة جداً وهو ما يعبر عن ضعف الشبكات أو أن الطلبة لم يتعاملوا بشبكات الاتصال المتوفرة

داخل الكلية وربما عدم العلم بمحتوى العبارة وهذا أمر مستبعد.

الفصل الثالث التبّع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

* واحتلت العبارة الثالثة من المحور " تتم الاستجابة المتوقعة عند استخدام وسائل الاتصال " الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 2.78 وبانحراف معياري 1.040، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي الطلبة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، و يمكن ملاحظة الاختلاف في الإجابات و قد يرجع ذلك إلى أن الطلبة لم يسبق لهم التعامل من خلال الشبكات المتوفرة أو لعدم الدراية بمحتوى العبارة أو حتى لعدم وجود شبكات الاتصال من الأساس وهذا الأمر مستبعد نوعا ما في وقتنا هذا فقد أضحت ضرورة لدى جميع المؤسسات أن تتوفر على الشبكات المناسبة لإنجاز أعمالها.

* وكان ترتيب العبارة الأولى من المحور " وسائل الاتصال المعتمدة في الكلية متنوعة " الترتيب الثالث بمتوسط حسابي 2.75 وبانحراف معياري 0.973، وهو ما يشير إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، ومن أسباب ذلك عدم توفر الوسائل بشكل الكافي من الأساس أو أن الوسائل متوفرة لكنها غير مفعلة بالصورة التي يمكن أن يستفيد منها الطالب بالكلية و بالإمكان أن هذه الفئة من الطلبة لم تتعامل من قبل بوسائل الاتصال وتفضل الطرق التقليدية.

* احتلت العبارة السادسة من المحور " تتم صيانة شبكات الاتصال بشكل دوري " الترتيب الرابع بمتوسط حسابي 2.56 وبانحراف معياري 0.931، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي الطلبة إلى الرفض على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة الرفض حسب سلم ليكارت الخماسي، وهذا قد يرجع لعدم علم الطلبة بخلفيات هذا الأمر.

* احتلت العبارة الخامسة من المحور " يمكن استعمال شبكة (الإنترنت/الإنترنت) للاطلاع أو استخراج المعلومات الإدارية التي تحتاجها من الكلية " الترتيب الخامس بمتوسط حسابي 2.48 وبانحراف معياري 0.919، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي عينة الدراسة إلى المعارضة على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالمعارض حسب سلم ليكارت الخماسي وهذا يفسر أيضا سبب نتائج الإجابات على ما سبق من عبارات وهو عدم توفر شبكات الاتصال أو عدم دراية الطلبة بها أو أن تفعيلها ليس بشكل الكافي.

* احتلت العبارة الرابعة من المحور " توفر الكلية خدمة الاستفسار عن الخدمات عبر الهاتف والانترنت و وسائل الاتصال الأخرى. " الترتيب السادس بمتوسط حسابي 2.48 وبانحراف معياري 1.035، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي المستقصون إلى المعارضة على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالمعارض حسب سلم ليكارت الخماسي، أيضا هذا قد يرجع لنفس الأسباب المذكورة في التحليل السابق.

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

2- تحليل محاور تقييم مستوى جودة خدمة التعليم العالي: هذا القسم يتشكل من 6 محاور موزعة الآتي:

أ- تحليل ومناقشة عبارات محور الاعتمادية:

يتشكل هذا المحور من خمسة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم درجة الاعتمادية في الكلية من وجهة نظر الطلبة،

وكانت نتائج التحليل الاحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(20): تحليل ومناقشة عبارات محور الاعتمادية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	محور الاعتمادية
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
			نسبة	نسبة	نسبة	نسبة	نسبة	
03	0.964	3.00	00	89	17	108	16	يوجد اهتمام بجودة الخدمة المقدمة في الكلية.
			00	89	7.4	47	07	
05	0.842	2.91	00	70	72	86	2	يتم تقديم الخدمات الجامعية بالصورة المتوقعة و في الوقت المحدد.
			00	30.4	31.3	37.4	0.9	
02	0.967	3.06	00	106	39	77	8	الطاقم العامل بالكلية يتقن ويجيد المهام المكلف بها.
			00	46.1	17	33.5	3.5	
04	0.948	2.98	1	90	51	80	8	الإمكانات التعليمية متوفرة في الكلية وفي أماكن مناسبة.
			0.4	39.1	22.2	34.8	3.5	
01	0.910	3.37	9	120	54	41	6	أثق في إمكانيات الطاقم العامل بالكلية.
			3.9	52.2	23.5	17.8	2.6	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي لل فقرات الخمسة المشكلة لمحور الاعتمادية تتراوح

بمجالات المتوسطات الحسابية فيها ما بين (2.91 و3.37)، ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

* العبارة الخامسة من المحور " أثق في إمكانيات الطاقم العامل بالكلية" جاءت في الترتيب الأول بمتوسط

حسابي 3.37 وبانحراف معياري قدره 0.910، وهو ما يشير الى اتجاه رأي الطلبة إلى الحياد على محتوى هذه

العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة المحايد حسب سلم ليكرات الخماسي وهو قريب من

الموافقة، وهذا يدل على وجود ثقة في إمكانيات الطاقم العامل بالكلية و لو بشكل نسبي ويجب الأخذ بعين

الفصل الثالث التبّع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

الاعتبار أنه توجد إمكانية عدم التعامل بين بعض أفراد العينة من الطلبة و الطاقم العامل لذا كانت الاجابات بين الموافقة والحياد.

* واحتلت العبارة الثالثة من المحور " الطاقم العامل بالكلية يتقن ويجيد المهام المكلف بها" الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 3.06 وبانحراف معياري 0.967، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي عينة الدراسة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، و قد يرجع ذلك إلى أن الطلبة لم يسبق لهم التعامل بشكل الذي يمكنهم من الحكم على الطاقم العامل، أو لم تكن لهم الرغبة للحكم من الأساس، أو قد يوجد تقصير من بعض العمال في الأداء السليم للمهام الموكلة لهم.

* وكان ترتيب العبارة الأولى من المحور "يوجد اهتمام بجودة الخدمة المقدمة في الكلية" الترتيب الثالث بمتوسط حسابي 3.00 وبانحراف معياري 0.964، وهو ما يشير إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، وقد يرجع السبب إلى عدم القدرة على الحكم على مستوى الجودة بشكل عام ومن خلال التحليل السابق للعبارات نعتقد أن جودة الخدمة المقدمة تحتاج إلى التحسين .

* احتلت العبارة الرابعة من المحور "الإمكانات التعليمية متوفرة في الكلية وفي أماكن مناسبة" الترتيب الرابع بمتوسط حسابي 2.98 وبانحراف معياري 0.948، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي الطلبة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، مع وجود تباين في إجابات العينة و يمكن القول أن الامكانيات لا تتوفر بالشكل المطلوب والذي يحقق الإجماع بنسبة معتبرة .

* احتلت العبارة الثانية من المحور " يتم تقديم الخدمات الجامعية بالصورة المتوقعة و في الوقت المحدد." الترتيب الخامس بمتوسط حسابي 2.91 وبانحراف معياري 0.842، وهو ما يشير الى اتجاه رأي عينة الدراسة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالمحايد حسب سلم ليكارت الخماسي ومن خلال هذا يمكن القول أنه يوجد اختلاف في الحكم على تقديم الخدمات وأنه يجب الالتزام بشكل أكبر بالأوقات المحددة حتى يتحصل الاجماع على أنه يمكن الاعتماد بشكل أكبر على الخدمات المقدمة بالكلية.

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

ب- تحليل ومناقشة عبارات محور الاستجابة:

يتشكل هذا المحور من خمسة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم درجة الاستجابة للحاجات في الكلية من وجهة نظر الطلبة، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(21): تحليل ومناقشة عبارات محور الاستجابة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد
			نسبة	نسبة	نسبة	نسبة	نسبة
05	0.919	2.90	8	86	58	78	00
			3.5	37.4	25.2	33.9	00
01	1.032	3.14	13	69	20	128	00
			5.7	30	8.7	55.7	00
03	1.083	3.00	28	50	45	107	00
			12.2	21.7	19.6	46.5	00
04	1.012	2.98	14	78	37	101	00
			6.1	33.9	16.1	43.9	00
02	0.964	3.00	7	85	38	100	00
			3	37	16.5	43.5	00

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي لل فقرات الخمسة المشكلة لمحور الاستجابة تتراوح مجالات المتوسطات الحسابية فيها ما بين (2.90 و 3.14)، ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

* العبارة الثانية من المحور " يتم التعريف بأوقات الخدمات المقدمة في الكلية" جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي 3.14 وبانحراف معياري قدره 1.032، وهو ما يشير الى اتجاه رأي الطلبة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة المحايد حسب سلم ليكارت الخماسي وهو قريب من الموافقة، ومع وجود اختلاف ملحوظ في الإجابات بين أفراد العينة و التي تميل للموافقة بشكل نسبي وهذا يدل على وجود تعريف بأوقات الخدمات وقد يعود اختلاف الاجابات لنقطة درجة الالتزام بالمواعيد بعيدا عن التعريف بها.

الفصل الثالث التبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

* واحتلت العبارة الخامسة من المحور " الطاقم العامل بالكلية قادر على فهم احتياجات الطلبة" الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 3.00 وبانحراف معياري 0.964، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي عينة الدراسة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، و قد يرجع ذلك إلى أن الطلبة لم يسبق لهم التعامل بشكل الذي يمكنهم من الحكم على الطاقم العامل، أو لم تكن لهم الرغبة للحكم من الأساس، و تجدر الإشارة إلى أن أكثر من 40 بالمئة من المستقصون يوافقون على محتوى العبارة وهو أمر حسن لكنه غير كافٍ ويجب الرفع من قدرات التواصل للطاقم العامل لما يمثله هذا الأمر من أهمية في مرونة أداء الأعمال.

* وكان ترتيب العبارة الثالثة من المحور " تسعى الكلية للإرضاء الطلبة و توفير احتياجاتهم" الترتيب الثالث بمتوسط حسابي 3.00 وبانحراف معياري 1.012، وهو ما يشير إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، مع أن نسبة أفراد العينة الموافقة قاربت النصف لكنها تبقى نسبة ضعيفة، حيث أنه من الضروري أن يشعر متلقي الخدمة بالرضا، أن مقدم الخدمة يسعى لتوفير أحسن ما يمكن خاصة في مجال خدمة التعليم.

* احتلت العبارة الرابعة من المحور " تتم عملية الاتصال و التواصل بين الطلبة و الكلية بالشكل المناسب." الترتيب الرابع بمتوسط حسابي 2.98 وبانحراف معياري 1.012، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي الطلبة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، مع وجود تباين في إجابات العينة و يمكن القول أن عملية الاتصال و التواصل لا ترقى لما هو مطلوب والذي يحقق الإجماع بنسبة معتبرة مع وجود نسبة موافقة على أن العملية تتم بشكل السليم لكن لا بد من تحسين عملية الاتصال و الرفع من مهارات التواصل وهذا للأهمية التي يمثلها الاتصال داخل أي منظومة أعمال.

* احتلت العبارة الأولى من المحور " تتوفر المعلومات للإجابة عن التساؤلات بشكل مناسب" الترتيب الخامس بمتوسط حسابي 2.90 وبانحراف معياري 0.919، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي عينة الدراسة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالمحايد حسب سلم ليكارت الخماسي ومن خلال هذا يمكن القول أنه يوجد اختلاف في الحكم على محتوى العبارة و لكن من خلال جدول الإجابات نجد أن أغلبية أفراد العينة تتجه نحو المعارضة وهو أمر غير جيد بالمطلق، ويمكن ملاحظته أيضا من خلال الإجابات السابقة على العبارات في هذا المحور والتي تشير لوجود ضعف نسبي في درجة الاستجابة داخل الكلية بشكل عام وهو أمر يجب العمل على تحسينه.

ج- تحليل ومناقشة عبارات محور الكفاءة:

يتشكل هذا المحور من ثلاث عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم درجة الكفاءة في الكلية من وجهة نظر الطلبة، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(22): تحليل ومناقشة عبارات محور الكفاءة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور الكفاءة				
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
			العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
01	0.938	3.37	7	22.2	25	10.4	146
			3	3	3	3	3
02	0.939	2.97	7	36.5	49	21.3	90
			3	3	3	3	3
03	0.962	2.83	14	37.4	54	23.5	76
			6.1	6.1	6.1	6.1	6.1

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي للفقرات الثلاثة المشكلة لمحور الكفاءة تتراوح

بمحالات المتوسطات الحسابية فيها ما بين (2.83 و3.37)، ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

* العبارة الأولى من المحور " العاملون في الكلية يتوفرون على الشهادات العلمية و الخبرة المناسبة" جاءت في

الترتيب الأول بمتوسط حسابي 3.37 وانحراف معياري قدره 0.938، وهو ما يشير الى اتجاه رأي الطلبة إلى

الحياة على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة المحايد حسب سلم ليكارت

الخماسي والرقم قريب من الموافقة، ومع ملاحظة عدد الردود نجد أنها تميل للموافقة على محتوى العبارة بنسبة

تتوق 60 بالمئة وهذا يدل على توفر الكلية الكفاءات العلمية لمناسبة ومن الطبيعي أن يحوز العاملون بالكلية على

شهادات علمية عالية باعتبارها مؤسسة جامعية وهو أمر ضروري لتحقيق الكفاءة والفعالية المطلوبة لأداء الأعمال

* واحتلت العبارة الثانية من المحور " العاملون في الكلية لديهم المهارات والمعرفة والمعلومات الضرورية لتأدية الخدمة

بكفاءة" الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 2.97 وانحراف معياري 0.939، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي عينة الدراسة

الفصل الثالث التبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، ويمكن ملاحظة اختلاف بين ردود من أفراد العينة وأن نسبة الموافقين قاربت نسبة المعارضين واختلاف الحكم على محتوى العبارة قد يعود للاختلاف في المعاملة أو أن الطاقم العامل لا يمتلك المهارات الكافية التي تحقق رضا الطلبة على الرغم من امتلاكه للشهادات العلمية وهو أمر يجب العمل على تحسينه من خلال دورات تدريبية وبرامج التأهيل .

* وكان ترتيب العبارة الثالثة من المحور "أشعر بالرضا على الخدمات المقدمة في الكلية" الترتيب الثالث بمتوسط حسابي 2.83 وبانحراف معياري 0.962، وهو ما يشير إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالمحايد حسب سلم ليكارت الخماسي، مع أن نسبة أفراد العينة بين المعارضة والحياد قد فاقت 60 بالمئة وهذا يعبر عن عدم رضا لدى المستقصين على كفاءة الأداء بشكل عام حيث أنه من الضروري أن يشعر متلقي الخدمة بالرضا، حتى يتسنى لهم تحقيق الاستفادة المثلى من خدمات التعليم العالي المقدمة بالكلية.

د- تحليل ومناقشة عبارات محور المصادقية:

يتشكل هذا المحور من خمسة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم درجة المصادقية في الكلية من وجهة نظر الطلبة، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(23): تحليل ومناقشة عبارات محور المصادقية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	محور المصادقية
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
			نسبة	نسبة	نسبة	نسبة	نسبة	
02	1.006	2.81	00	80	44	88	18	يوجد التزام بالمواعيد التي تقدمها الكلية للطلبة .
			00	34.8	19.1	38.3	7.8	
01	0.918	2.91	00	75	74	72	12	العاملون في الكلية يسعون لأداء عملهم بكفاءة.
			00	32.6	30.9	31.3	5.2	
04	0.811	2.56	00	14	133	50	33	تتم الإجابة عن التساؤلات بشفافية و أمانة.
			00	6.1	57.8	21.7	14.3	
05	0.955	2.36	00	24	88	64	54	لا توجد عراقيل للحصول على المعلومات في الكلية.
			00	10.4	38.3	27.8	23.5	
03	0.982	2.61	00	37	112	35	46	تتوفر العدالة والمساواة في التعامل مع الطلبة داخل الكلية..
			00	16.1	48.7	15.2	20	

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي للفقرات الخمسة المشكلة لمحور المصادقية تتراوح بحالات المتوسطات الحسابية فيها ما بين (2.36 و 2.91)، ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

* العبارة الثانية من المحور " العاملون في الكلية يسعون لأداء عملهم بكفاءة" جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي 2.91 وبانحراف معياري قدره 0.918، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي الطلبة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة المحايد حسب سلم ليكارت الخماسي، ويمكن ملاحظة أن نسبة المعارضين والمحايدين والموافقين تكاد تكون متماثلة، وهذا قد يرجع لصعوبة الحكم على ما إذا كان العامل يؤدي عمله بكفاءة أم لا بالنسبة لطلبة.

* واحتلت العبارة الأولى من المحور " يوجد التزام بالمواعيد التي تقدمها الكلية للطلبة" الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 2.81 وبانحراف معياري 1.006، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي عينة الدراسة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، مع وجود اختلاف ملحوظ في الإجابات بين أفراد العينة حيث يمكن ملاحظة أن نسبة المعارضين والموافقين تكاد تكون متقاربة وهذا الأمر غير جيد حيث أن نسبة المعارضين تعتبر مرتفعة جدا لذا وجب الالتزام أكثر بالمواعيد المحددة نظرا لأهمية التوقيت لحل المشاكل وتداركها ولتجنب وتقليل الآثار السيئة والخسائر المترتبة وكذا تقليل التكاليف...

* وكان ترتيب العبارة الخامسة من المحور " تتوفر العدالة والمساواة في التعامل مع الطلبة داخل الكلية" الترتيب الثالث بمتوسط حسابي 2.61 وبانحراف معياري 0.982، وهو ما يشير إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، ويمكن ملاحظة أن نسبة المحايدة على محتوى العبارة قد قاربت 50 بالمئة وهذا قد يرجع لعدم فهم محتوى العبارة وهو مستبعد نوعا ما أو أن أفراد العينة لم تكن لديهم الرغبة في إبداء الرأي في هذا الأمر، أي كان السبب فتوفر العدالة والمساواة في أي منظمة يضمن الاستقرار والتفوق وتجنب المشاكل والإهدار.

* احتلت العبارة الثالثة من المحور " تتم الإجابة عن التساؤلات بشفافية و أمانة" الترتيب الرابع بمتوسط حسابي 2.56 وبانحراف معياري 0.811، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي الطلبة إلى المعارضة على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة المعارض حسب سلم ليكارت الخماسي، وعند ملاحظة إجابات العينة نجد أن نسبة المحايدين قارب 60 بالمئة وبما أن محتوى هذه العبارة قريب من العبارة السابقة حيث تصب كل منهما في نقطة العدالة و المساواة في التعامل يمكن تبرير النتائج بنفس الأسباب السابقة.

* احتلت العبارة الرابعة من المحور "لا توجد عراقيل للحصول على المعلومات في الكلية" الترتيب الخامس بمتوسط

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

حسابي 2.36 وبانحراف معياري 0.955، وهو ما يشير الى اتجاه رأي عينة الدراسة إلى المعارضة على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالمعارض حسب سلم ليكارت الخماسي، ومن خلال هذا يمكن القول أنه وجب تحسين هذا الأمر و البحث عن الأسباب التي أدت بأفراد العينة لتوجه نحو المعارضة والحياد عند الإجابة على محتوى العبارة، وبشكل عام فنتائج محور المصادقية كانت متقاربة وتدل على وجود نقص نسبي في هذا الجانب وجب العمل على تحسينه.

هـ - تحليل ومناقشة عبارات محور الأمان:

يتشكل هذا المحور من خمسة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم درجة الأمان في الكلية من وجهة نظر الطلبة، وكانت نتائج التحليل الاحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(24): تحليل ومناقشة عبارات محور الأمان

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور الأمان									
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة					
			العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة				
04	1.192	2.77	48	20.9	52	22.6	36	15.7	94	40.9	00	0.0
			تتوفر وسائل الأمن في الكلية (حراسة، كاميرات مراقبة...).									
03	1.018	3.40	21	9.1	13	5.7	64	27.8	117	50.9	15	6.5
			لا يوجد اعتداء على الطلبة أو ممتلكاتهم.									
02	0.859	3.67	8	3.5	11	4.8	54	23.5	133	57.8	24	10.4
			العاملون بالكلية يتمتعون بالأمانة.									
05	0.750	2.36	17	7.4	128	55.7	78	33.9	00	0.0	7	3
			يتم التدقيق في هوية الأشخاص الداخلين للكلية.									
01	0.814	3.68	10	4.3	7	3	43	18.7	156	67.8	14	6.1
			أشعر بالأمن و الأمان داخل الكلية.									

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي للفقرات الخمسة المشكلة لمحور الأمان تتراوح المتوسطات الحسابية فيها ما بين (2.36 و 3.68)، ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

* العبارة الخامسة من المحور " أشعر بالأمن و الأمان داخل الكلية." جاءت في الترتيب الأول بمتوسط

حسابي 3.68 وبانحراف معياري قدره 0.814، وهو ما يشير الى اتجاه رأي الطلبة إلى الموافقة على محتوى هذه

الفصل الثالث التبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

العبرة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة الموافقة حسب سلم ليكارت الخماسي ، ويمكن ملاحظة أن نسبة الموافقين قاربت 70 وهذا مؤشر ممتاز على درجة الأمان في الكلية بشكل عام فشعور الطلبة بالأمان يجعلهم يركزون على الهدف الأساسي وهو التعلم وكسب المعرفة دون التفكير في أمور أخرى .

* احتلت العبرة الثالثة من المحور " العاملون بالكلية يتمتعون بالأمانة" الترتيب الثاني بمتوسط

حسابي 3.67 وبانحراف معياري 0.859، وهو ما يشير الى اتجاه رأي الطلبة إلى الموافقة على محتوى هذه العبرة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة الموافقة حسب سلم ليكارت الخماسي، نفس الأمر هنا أيضا نلاحظ من خلال إجابات المستقصون الاتجاه للموافقة على محتوى العبرة و هذا دليل على ثقتهم في الطاقم العامل بالكلية، وهو أمر إيجابي ينم على عدم الخوف على الممتلكات أو أي نوع من الاعتداء.

* كان ترتيب العبرة الثانية من المحور " لا يوجد اعتداء على الطلبة أو ممتلكاتهم" الترتيب الثالث بمتوسط

حسابي 3.40 وبانحراف معياري 1.018، وهو ما يشير الى اتجاه رأي الطلبة إلى الموافقة على محتوى هذه العبرة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة الموافقة حسب سلم ليكارت الخماسي ،و يمكن ملاحظة أن نسبة الموافقة على محتوى العبرة قد فاقت 50 بالمئة وهذا امتداد لنتائج الإجابات السابقة والتي على درجة جيدة من الأمان بالكلية.

* احتلت العبرة الأولى من المحور " تتوفر وسائل الأمن في الكلية (حراسة، كاميرات مراقبة...) " الترتيب الرابع

بمتوسط حسابي 2.77 وبانحراف معياري 1.192، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي الطلبة إلى المعارضة على محتوى هذه العبرة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة المعارض حسب سلم ليكارت الخماسي، لذا وجب إدخال بعض وسائل الأمن الحديثة لرفع من درجة الأمن وتجنب أي مشاكل في هذا المجال على الرغم من أن المستقصون يشعرون بالأمن و الأمان بشكل عام و لم يتأثروا بنقص بعض وسائل الأمن الحديثة لكن اعتمادها أمر جيد تجنبنا لأي طارئ.

* احتلت العبرة الرابعة من المحور " يتم التدقيق في هوية الأشخاص الداخلون للكلية " الترتيب الخامس بمتوسط

حسابي 2.36 وبانحراف معياري 0.955، وهو ما يشير الى اتجاه رأي عينة الدراسة إلى المعارضة على محتوى هذه العبرة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالمعارض حسب سلم ليكارت الخماسي ومن خلال هذا يمكن القول أنه يجب التدقيق في هوية الأشخاص الداخلون للكلية وهذا تجنبنا لأي مشاكل، وبشكل عام فالكلية تتمتع بدرجة عالية من الأمان مع وجود بعض النقائص والتي يمكن تداركها وتحسينها.

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

و- تحليل ومناقشة عبارات محور المظهر والجوانب الملموسة:

يتشكل هذا المحور من خمسة عبارات، ومن خلاله سيتم تقييم درجة المصادقية في الكلية من وجهة نظر الطلبة، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للعبارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (25): تحليل ومناقشة عبارات محور المظهر والجوانب الملموسة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	محور المظهر والجوانب الملموسة
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
			نسبة	نسبة	نسبة	نسبة	نسبة	
02	1.010	2.85	00	91	24	104	11	تتوفر التجهيزات والمعدات بالشكل المناسب.
			00	39.6	10.4	45.2	4.8	
03	0.991	2.64	00	63	45	99	23	التجهيزات المتوفرة حديثة وتعمل بكفاءة.
			00	27.4	19.6	43	10	
05	0.935	2.11	1	22	42	101	64	المبنى الخارجي والداخلي للكلية حسن المظهر.
			0.4	9.6	18.3	43.9	27.8	
01	1.220	3.20	15	121	21	41	32	يوجد اهتمام بالنظافة والبيئة المحيطة بالكلية.
			6.5	52.6	9.1	17.8	13.9	
04	0.927	2.55	2	33	86	78	31	تتوفر أماكن مخصصة لراحة الطلبة
			0.9	14.3	37.4	33.9	13.5	

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss

من خلال محتوى الجدول السابق يتجلى أن المتوسط الحسابي للفقرات الخمسة المشكلة لمحور المظهر والجوانب الملموسة تتراوح بمجالات المتوسطات الحسابية فيها ما بين (2.11 و 3.20)، ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

* العبارة الرابعة من المحور "يوجد اهتمام بالنظافة والبيئة المحيطة بالكلية" جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي 3.20 وانحراف معياري قدره 1.220، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي الطلبة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالمحايد حسب سلم ليكرت الخماسي، مما يدل على أنه يوجد اهتمام ولو بشكل نسبي بنظافة محيط الكلية، ولكنه أمر يجب العمل على تحسينه بشكل أكبر لما تمثله البيئة النظيفة من أهمية بالنسبة للأفراد والمجتمع.

* احتلت العبارة الأولى من المحور "تتوفر التجهيزات والمعدات بالشكل المناسب" الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 2.85 وانحراف معياري 1.010، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي عينة الدراسة إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بمحايد حسب سلم ليكرت الخماسي، مع وجود اختلاف

الفصل الثالث التبّع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

ملحوظ في الإجابات بين أفراد العينة حيث يمكن ملاحظة أن نسبة المعارضين والموافقين تكاد تكون متقاربة وهذا

الأمر غير جيد حيث أن نسبة المعارضين تعتبر مرتفعة جدا لذا وجب الرفع من مستوى التجهيزات بالكلية بالشكل الذي يحقق الرضا النسبي للطلبة و الذي يمكنهم من أداء أعمالهم بالشكل الأمثل ودون عوائق.

* كان ترتيب العبارة الثانية من المحور " التجهيزات المتوفرة حديثة وتعمل بكفاءة" الترتيب الثالث بمتوسط

حسابي 2.64 وبانحراف معياري 0.991، وهو ما يشير إلى الحياد على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة محايد حسب سلم ليكارت الخماسي، ويمكن ملاحظة أن نسبة المعارضة على محتوى العبارة قد فاقت 40 بالمئة و يمكن ملاحظة أن محتوى العبارة مرتبط بالعبارة السابقة مما يدل عن عدم رضا على مستوى التجهيزات بشكل عام لذا كما سبق وأشرنا إليه وجب العمل على تحسين هذا الأمر.

* احتلت العبارة الخامسة من المحور " تتوفر أماكن مخصصة لراحة الطلبة" الترتيب الرابع بمتوسط حسابي 2.55

وبانحراف معياري 0.927، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي الطلبة إلى المعارضة على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالمعارضة حسب سلم ليكارت الخماسي، و عند ملاحظة إجابات العينة نجد أن نسبة المحايدين و المعارضين متقاربة مع تسجيل نسبة ضعيفة للموافقين و هذا مؤشر على عدم توفر أماكن مخصصة لراحة الطلبة بشكل الكافي، مما يستوجب العمل على حل هذا المشكل وتوفير الجو الذي يسمح لطالب بالتحصيل العلمي على أكمل وجه.

* احتلت العبارة الثالثة من المحور " المبنى الخارجي والداخلي للكلية حسن المظهر" الترتيب الخامس بمتوسط

حسابي 2.11 وبانحراف معياري 0.935، وهو ما يشير إلى اتجاه رأي عينة الدراسة إلى المعارضة على محتوى هذه العبارة حيث يقع المتوسط الحسابي في المنطقة الخاصة بالمعارض حسب سلم ليكارت الخماسي، وهذا الأمر الذي يمكن ملاحظته من خلال الجدول حيث نجد نسبة المعارضين مرتفعة، وسبب ذلك يعود إلى قدم مبنى الكلية و نقص عمليات الصيانة ولكن بشكل عام فالمبنى يؤدي الغرض الأساسي له مع الإشارة أن هذا الأمر سائر للحل في المستقبل القريب وهو ما يرجع بالفائدة على طلبة الكلية و المجتمع.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

* لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية و الصفة والتخصص.

سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار الفرضيات الفرعية المشكلة لها، وسوف يتم الاعتماد نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين.

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

* لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية لا اختبار هذه الفرضية سيتم استخدام تحليل التباين الاحادي لا اختبار الفروق في آراء عينة الدراسة والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(26): نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) بين اجابات المبحوثين حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي

بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الاعتمادية	بين المجموعات	1.759	1	1.759	2.610	.108
	داخل المجموعات	153.709	228	.674		
	المجموع	155.468	229			
الاستجابة	بين المجموعات	2.618	1	2.618	3.300	.071
	داخل المجموعات	180.896	228	.793		
	المجموع	183.514	229			
الكفاءة	بين المجموعات	.986	1	.986	1.469	.0227
	داخل المجموعات	153.057	228	.671		
	المجموع	154.043	229			
المصداقية	بين المجموعات	3.500	1	3.500	5.919	.016
	داخل المجموعات	134.814	228	.591		
	المجموع	138.314	229			
الأمان	بين المجموعات	.057	1	.057	.128	.721
	داخل المجموعات	100.637	228	.441		
	المجموع	100.694	229			
المظهر والجوانب الملموسة	بين المجموعات	3.386	1	3.386	5.288	.022
	داخل المجموعات	145.993	228	.640		

الفصل الثالث التبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

			229	149.379	المجموع	
0.053	3.784	419	1	1.728	بين المجموعات	جميع المحاور
		462	228	104.102	داخل المجموعات	
			229	105.829	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال جدول التباين السابق أن مستوى الدلالة لجميع المحاور يساوي 0.053 وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي نقبل الفرض العدمي H_0 ، ونرفض الفرض البديل H_1 ، أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية عند مستوى معنوية 5%.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

* لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للصفة لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (27): نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) بين اجابات الباحثين حول تقييم جودة خدمة التعليم

العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للصفة.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الاعتمادية	بين المجموعات	.174	1	.174	.256	.613
	داخل المجموعات	155.294	228	.681		
	المجموع	155.468	229			
الاستجابة	بين المجموعات	.044	1	.044	.055	.815
	داخل المجموعات	183.470	228	.805		
	المجموع	183.514	229			
الكفاءة	بين المجموعات	.204	1	.204	.302	.583
	داخل المجموعات	153.839	228	.675		
	المجموع	154.043	229			
المصداقية	بين المجموعات	1.618	1	1.618	2.700	.102
	داخل المجموعات	136.695	228	.600		
	المجموع	138.314	229			
الأمان	بين المجموعات	.001	1	.001	.003	.960
	داخل المجموعات	100.693	228	.442		
	المجموع	100.694	229			

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

.063	3.483	2.247	1	2.247	بين المجموعات	المظهر والجوانب الملموسة
		.645	228	147.132	داخل المجموعات	
			229	149.379	المجموع	
.342	.906	.419	1	.419	بين المجموعات	جميع المحاور
		.462	228	105.410	داخل المجموعات	
			229	105.829	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال جدول التباين السابق أن مستوى الدلالة لجميع المحاور يساوي 0.342 وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي نقبل الفرض العدمي H_0 ، ونرفض الفرض البديل H_1 ، أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للصفة عند مستوى معنوية 5%.

ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

* لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للتخصص لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (28): نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) بين اجابات المبحوثين حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي

بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للتخصص.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الاعتمادية	بين المجموعات	12.748	4	3.187	5.024	.001
	داخل المجموعات	142.720	225	.634		
	المجموع	155.468	229			
الاستجابة	بين المجموعات	4.160	4	1.040	1.305	.269
	داخل المجموعات	179.354	225	.797		
	المجموع	183.514	229			
الكفاءة	بين المجموعات	2.331	4	.583	.864	.486
	داخل المجموعات	151.712	225	.674		
	المجموع	154.043	229			
المصداقية	بين المجموعات	4.443	4	1.111	1.867	.117
	داخل المجموعات	133.871	225	.595		
	المجموع	138.314	229			
الأمان	بين المجموعات	.821	4	.205	.462	.763

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

		داخل المجموعات	99.873	225	.444
		المجموع	100.694	229	
المظهر والجوانب الملموسة	3.314	بين المجموعات	7.884	4	1.971
		داخل المجموعات	141.495	225	.9
		المجموع	149.379	229	.629
جميع المحاور	1.518	بين المجموعات	2.780	4	.695
		داخل المجموعات	103.049	225	.458
		المجموع	105.829	229	
					.016
					.198

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال جدول التباين السابق أن مستوى الدلالة لجميع المحاور يساوي 0.198 وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي نقبل الفرض العدمي H_0 ، ونرفض الفرض البديل H_1 ، أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تبني جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للتخصص عند مستوى معنوية 5%.

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

H_0 : لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة. سيتم في البداية اختبار الفرضيات الفرعية المشكلة لها، ثم اختبار الفرضية الرئيسية، والجدول التالي يوضح اختبار T للعينة الواحدة (One sample T-test)

الجدول رقم (29): اختبار T للعينة الواحدة (One sample T-test)

المحور	مستوى الدلالة	قيمة T
من حيث معيار الاعتمادية	0.381	0.30
من حيث معيار الاستجابة	0.468	0.08
من حيث الكفاءة	0.192	0.87
من حيث معيار المصادقية	1.000	-5.34
من حيث معيار الأمان	0.004	2.65
من حيث معيار المظهر والجوانب الملموسة	1.000	-5.00
كل محاور الاستبيان	0.861	-1.09

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج Minitab إصدار 16.

أ - بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى:

H_0 : لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاعتمادية عند مستوى معنوية 5%.

الفصل الثالث التبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

H1: يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاعتمادية عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي 0.30، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الاول يساوي 0.381 وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض H1 ونقبل H0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاعتمادية عند مستوى معنوية 5%.

ب - بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاستجابة عند مستوى معنوية 5%.

H1: يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاستجابة عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي 0.08، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الاول يساوي 0.468 وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض H1 ونقبل H0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاستجابة عند مستوى معنوية 5%.

ج - بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق بتطبيق معيار الكفاءة عند مستوى معنوية 5%.

H1: يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الكفاءة عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي 0.87، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الاول يساوي 0.192 وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض H1 ونقبل H0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الكفاءة عند مستوى معنوية 5%.

د - بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المصداقية عند مستوى معنوية 5%.

H1: يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المصداقية عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي -5.34، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الاول يساوي 1.000 وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض H1 ونقبل H0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المصداقية عند مستوى معنوية 5%.

هـ - بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الأمان عند مستوى معنوية 5%.

H1: يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الأمان عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي 2.65، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الاول يساوي 0.004 وهي قيمة أقل من 0.05، وعليه نرفض الفرض H0 ونقبل H1، أي أنه يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الأمان عند مستوى معنوية 5%.

و - بالنسبة للفرضية الفرعية السادسة:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المظهر والجوانب الملموسة عند مستوى معنوية 5%.

H1: يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المظهر والجوانب الملموسة عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي -5.00، وقيمة مستوى الدلالة للمحور السادس يساوي 1.000 وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض H1 ونقبل H0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المظهر والجوانب الملموسة عند مستوى معنوية 5%.

و- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة. نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي -1.09، وقيمة مستوى الدلالة لمجموع المحاور يساوي 0.861 وهي قيمة أكبر من 0.05 وعليه نرفض الفرض H1 ونقبل الفرضية العدمية H0، وهذا يدل على وجود معوقات في تطبيق معايير جودة الخدمة في الكلية، مما يلزم بتبني فلسفة استراتيجية سليمة لرفع من مستوى جودة الخدمة على مستوى الكلية.

3- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة وجودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية عند مستوى معنوية 5%، سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال حساب معامل الارتباط وكذا الارتباط الخطي كما يلي:

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

الجدول رقم (30): معامل ارتباط سييرمان بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمة التعليم العالي.

جودة خدمة التعليم العالي			المتغير التابع
العدد	مستوى الدلالة	معامل الارتباط سييرمان	المتغير المستقل
230	0.000	0.870**	تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss. **دال عند مستوى دلالة (0.01)

استخدم اختبار معامل ارتباط " سييرمان " لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة خدمة التعليم العالي، ومن خلال النتائج المبينة في الجدول السابق تبين أن العلاقة بين هذين المتغيران طردية وقوية وذات دلالة إحصائية عالية حيث بلغ معامل الارتباط 0.870 مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على جودة خدمات التعليم العالي بالإيجاب، ويمكن توضيح معامل الارتباط الخطي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم: (31) يمثل معامل الارتباط الخطي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمة التعليم العالي.

البيان	R	R ² معامل التحديد	R ² المصححة
معاملات	0.862 ^a	0.743	0.742

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

الجدول رقم: (32) اختبار ANOVA^b لاستخراج معامل التحديد F

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	78.224	1	78.624	658.912	0.000
داخل المجموعات	0.119	228	27.206		
المجموع	-	229	105.829		

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدولين السابقين أعلاه أن معامل الارتباط بلغ 0.862 وهذا يشير للتأثير الكبير لتكنولوجيا المعلومات على جودة خدمة التعليم العالي وأما معامل التحديد بلغ نسبة 74.3%، وأما النسبة الباقية 25.7% تدخل فيها اسهامات متغيرات غير داخلية في نموذج الدراسة كالعنصر البشري أو عوامل أخرى لا يمكن السيطرة عليها، وبمعامل تحديد بلغ 0.743 أي أن ما قيمته 0.743 من التغير في جودة خدمات التعليم العالي ناتج عن التغير في استعمال تكنولوجيا المعلومات ويدعم كل ما سبق اختبار (F) و الذي تشير قيمته المعنوية إلى 658.912 وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة معنوية 0.05 أي بدرجة ثقة 95%، مما يدل على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة خدمة التعليم العالي وبالتالي رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة أي: توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة.

الفصل الثالث المتبع العملي لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية محل الدراسة

ويمكن توضيح معادلة الانحدار الخطي في الجول التالي:

الجدول رقم: (33) معاملات^a Coefficients لاستخراج معادلة الانحدار الخطي

البيان	معاملات غير معيارية		المعاملات المعيارية	t	مستوى الدلالة
	A	الخطأ المعياري	Bêta		
الثبات	0.306	0.105	–	2.925	0.004
التكنولوجيا	0.915	0.036	0.862	25.669	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

يظهر الجدول السابق أن معنوية معلمة الميل بلغت 0.915 مما يشير إلى علاقة ايجابية بين المتغيرين إحصائياً فإن أي توسع في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تطوير وتحسين جودة خدمة التعليم العالي، حيث ظهرت قيمة مستوى المعنوية 0.000 وهي أقل 0.005 من مما يدعم رفض الفرضية العدمية H_0 و قبول الفرضية البديلة H_1 ، وتشكل معادلة الانحدار الخطي كما يلي: $Y=0.306+0.915x$.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تعرفنا على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد "حمّة لخضر" بالوادي من خلال التعريف بالكلية و تطورها التاريخي و بعض الإحصائيات الحديثة لها ، ومن ثم تم عرض الأساليب المستخدمة في إجراءات الدراسة الميدانية والتي تتمثل في الاستبيان، وبعد ذلك تم عرض التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة المتحصل عليها و بعدها تم عرض النتائج واختبار صحة فرضيات الدراسة و التي حاولنا من خلالها التعرف على مستوى جودة خدمة التعليم العالي بالكلية من وجهة نظر الطلبة وكذا دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من مستوى جودة الخدمات المقدمة على مستوى الكلية محل الدراسة.

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة يتضح أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي النقطة التي يركز فيها كل ما هو جديد في العملية التعليمية المعاصرة، وذلك من أجل تحقيق مجموعة من المعايير والإجراءات التي تهدف عند تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، بهدف الوصول للمواصفات التي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج جيدة كما أن نجاح المؤسسات التعليمية يكمن في تقديم خدمات ذات جودة ومن هذا المنطلق يمكنها كسب ثقة العملاء (الطلبة) والمجتمع، ويتم ذلك بتقديم خدمات ذات جودة تفوق التوقعات، ومعالجة الموضوع بجانبه النظري والتطبيقي تم التوصل إلى ما يلي:

نتائج الدراسة: تتمثل أهم نتائج الدراسة في ما يلي:

النتائج النظرية:

- * تتمثل المرتكزات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التجهيزات والمعدات والبرمجيات و شبكات الاتصال وكذا المورد البشري.
- * يركز مفهوم جودة الخدمة على المحافظة على الزبائن وتحقيق رضاهم وذلك بتقديم المنظمة لخدمات تتطابق مع توقعاتهم أو تفوقها.
- * يوجد علاقة ارتباط وتأثير قوية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات بشكل عام وجودة خدمة التعليم العالي بشكل خاص.

النتائج الميدانية:

- * لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية و الصفة والتخصص.
- * لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.
- * توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة
- * يرى أغلبية أفراد عينة الدراسة أن الخدمات الفعلية المقدمة على مستوى الكلية تتميز بالضعف وتحتاج إلى التحسين وهذا ما تعكسه نتائج درجة تطبيق معايير جودة الخدمة في الكلية وكذا العديد من الإجابات السلبية حول مستوى التجهيزات التكنولوجية ومستوى الاعتمادية ودرجة الاستجابة للحاجات وكذا الالتزام بالمواعيد المعلنة والأماكن المخصصة للراحة.

- * يرى الطلبة بأنه يوجد بعض المظاهر التي تعبر ايجابيا عن جودة الخدمة المقدمة ولو بشكل نسبي مثل الطاقم العامل بالكلية يحوز على شهادات علمية ويتمتع بالكفاءة المطلوبة، وكذا مستوى الأمن الجيد وشعور الطلبة بالأمان في الكلية وشعور الطلبة بالثقة في التعاملات في الكلية.
- * تعتبر جودة الخدمة المقدمة على مستوى الكلية بشكل عام ذات جودة متوسطة إلى ضعيفة نسبيا وهذا ما تعكسه النتائج الاجمالية المتحصل عليها من خلال تحليل البيانات.

التوصيات:

- * ضرورة التوسع في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين مردود الخدمات المقدمة والرفع من جودة المخرجات وتحقيق أهداف المنظمة بالكفاءة والفعالية المطلوبة.
- * الحفاظ على جودة الخدمة لتلبية حاجات الطلبة و رغباتهم بشكل مستمر.
- * وجوب الاهتمام برضا الطلبة والعمل على تحويل متطلباتهم إلى فرص حيث يمكن من خلالها مواكبة التغيرات الحاصلة، و الرفع من جودة الخدمات المقدمة.
- * القيام باستطلاعات ميدانية لتقييم رضا طلبة الكلية بالاعتماد على نماذج علمية فعالة لتحديد جوانب النقص في جودة الخدمات وتطويرها.
- * تحسيس الطاقم العامل بالكلية بأهمية تطبيق مفهوم الجودة و المحافظة على مستوى الخدمات التعليمية المقدمة لضمان الاستمرارية والوصول للأهداف المطلوبة.

آفاق الدراسة:

- في نهاية هذه الدراسة يمكن اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع البحث والتي من الممكن أن تكون عناوين لدراسات وبحوث أخرى.
- * تقييم جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر المجتمع.
- * أثر جودة الخدمات على ولاء العملاء.
- * دراسة إمكانية تبني إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

- 1- أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2014.
- 2- بشير العلاق، نظريات الاتصال، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.
- 3- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، دار الفكر العربي، مصر، 2003.
- 4- خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2012.
- 5- زيد منير عبودي، فن الإدارة بالاتصال، دار دجلة، عمان - الأردن، ط:1، 2008.
- 6- سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط:3، 2006.
- 7- سوسن شاكر مجيد، محمود الزيادات، إدارة الجودة الشاملة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط2، 2015.
- 8- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم المعلومات الإدارية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة- مصر، 2003.
- 9- عادل محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2013.
- 10- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المنهاج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2008.
- 11- مأمون الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2001.
- 12- محمد الصربي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية-مصر، ط1، 2009.
- 13- محمد الصربي، الإدارة الرائدة، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2003.
- 14- محمود حسين الوادي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2012.
- 15- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان-الأردن، ط7، 2014.
- 16- مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي و الخدمي، دار جرير، عمان-الأردن، 2006.
- 17- ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004.
- 18- جولي بالانت، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، ترجمة خالد العمري، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط2، الجيزة، مصر، 2009.

الرسائل الجامعية:

- 19- حنان رزق الله، "أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010.
- 20- فريدة بوعلي، - حكيمة فوضيل، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر، 2014.
- 21- سائلة عليوات - فاطمة شلوش، "نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار في المؤسسة"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر، 2015.
- 22- سماح ميهوب، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2014.
- 23- سميحة بلحسن، "تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012.
- 24- فلة العيهار، "دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.
- 25- لمين علوطي، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.

الدوريات والمجلات:

- 26- مصطفى محمد السايح، "الجودة - جودة التعليم - إدارة الجودة الشاملة (رؤية حول المفهوم والأهمية)"، مجلة عالم الجودة، العدد الأول، السنة الأولى، إصدار مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات وأنظمة الجودة، أوت 2010.
- 27- منية غرب، "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز رأس المال البشري باعتباره موردا استراتيجيا لتحقيق الميزة التنافسية"، مجلة علوم الانسان والمجتمع، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، جوان 2015.

المؤتمرات والملتقيات والندوات:

- 28- أمانة دربال، إدارة الجودة الشاملة و تطبيقاتها في مؤسسات التعليم العالي، مداخله ضمن فعاليات الملتقى الوطني "إدارة الجودة الشاملة و تنمية أداء المؤسسات، جامعة الطاهر مولاي، سعيدة، الجزائر، ديسمبر 2010.
- 29- محمد أمين بريري، أسس تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية، مداخله ضمن فعاليات الملتقى الدولي الخامس "رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة"، جامعة حسينة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، نوفمبر 2010.

المواقع الإلكترونية:

- 30- محمد آدم، التكنولوجيا والاقتصاد في خدمة الإنسان والتنمية، في: <http://annabaa.org/nba44/taknolngi.htm>، تاريخ الاطلاع (2016/04/13).

31- مارغريت روز، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في: <http://searchcio.techtarget.com/definition/ICT-information-and-communications-technology-or-technologies>، تاريخ الاطلاع: (2016/04/12).

32- هيثم البوسعيدى، التكنولوجيا الحديثة وحياتنا الشخصية، في: http://www.diwanalarab.com/spip.php?page=article&id_article=16464، تاريخ الاطلاع: (2016/14/12).

33- أماني إسماعيل، أهداف الجودة الشاملة وفوائدها، في: <http://www.gafrd.org/posts/496420>، تاريخ الاطلاع (2016 /04/12).

34- قاموس الأعمال الإلكتروني، في: <http://www.businessdictionary.com/definition/service-quality.html>، تاريخ الاطلاع: (2016/03/22).

المراجع باللغة الأجنبية:

345-Mc. Belaid, concepts clés de marketing, pages bleus internationales.

36- GUY LAUDOYER, LA CERTIFICATION ISO 9000, ED D'ORGANISATION, 3EM ED , PARIS, 2000.

الملاحق

ملحق رقم (01): الاستبيان



جامعة الشهيد حمه لخضر

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص ماستر اقتصاد عمومي و تسيير المؤسسات

استبيان

"زملاؤنا الطلبة بعد التحية"

هذا الاستبيان موجه للطلاب الجامعي في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة "الشهيد حمه لخضر" ضمن إطار بحث علمي لنيل شهادة الماستر تخصص ماستر اقتصاد عمومي و تسيير المؤسسات تحت عنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي"، قصد تقييم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتعرف على وجهة نظره حول خدمة التعليم العالي المقدمة على مستوى الكلية، فالرجاء منكم مساعدتنا و الإجابة عن هذا الاستبيان، ونحيطكم علما أن المعلومات المقدمة لن تستخدم سوى لغرض البحث مع احتفاظنا بالسرية التامة للمعلومات التي سنتحصل عليها والتي تقضيها جوانب البحث، وشكرا.

1- بيانات شخصية:

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

المرحلة التعليمية: ☐ ليسانس ☐ ماستر

الصفة: ☐ طالب متفرغ ☐ طالب عامل

التخصص: العلوم الاقتصادية ☐ علوم التسيير ☐ العلوم التجارية ☐ العلوم المالية والمحاسبية ☐ مجال "ل م د"

☐

2: أقسام ومجاور الاستبيان

أ- تقييم مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية

الرقم	الاستفسارات	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً	من حيث المعدات والتجهيزات					
1	تتوفر التجهيزات والمعدات التكنولوجية في الكلية بشكل مناسب.					
2	يجب التوسع أكثر في استخدام التجهيزات والمعدات التكنولوجية.					
3	مستوى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المعتمد داخل الكلية مناسب.					
4	يتم تحديث التجهيزات والمعدات التكنولوجية بصفة دورية.					
5	تتم الاستفادة من التجهيزات والمعدات التكنولوجية بشكل سهل.					
6	التجهيزات والمعدات التكنولوجية متوفرة في أماكن مناسبة.					
ثانياً	من حيث البرمجيات					
1	تتوفر الكلية على البرمجيات المناسبة لأداء الأعمال.					
2	البرمجيات المتوفرة في الكلية ذات جودة عالية.					
3	البرمجيات المتوفرة في الكلية سهلة الاستخدام.					
4	الكلية تقوم بتحديث البرمجيات بشكل دوري.					
5	يجب التوسع أكثر في استخدام البرمجيات و الأنظمة الحديثة داخل الكلية.					
ثالثاً	من حيث الاتصالات					
1	وسائل الاتصال المعتمدة في الكلية متنوعة.					
2	تتوفر الكلية على شبكات الاتصال المناسبة.					
3	تتم الاستجابة المتوقعة عند استخدام وسائل الاتصال.					
4	توفر الكلية خدمة الاستفسار عن الخدمات عبر الهاتف والانترنت و وسائل الاتصال الأخرى.					
5	يمكن استعمال شبكة الإنترنت/الإنترنت للاطلاع أو استخراج المعلومات الإدارية التي تحتاجها من الكلية.					
6	تتم صيانة شبكات الاتصال بشكل دوري.					

ب- تقييم مستوى جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية

الرقم	الاستفسارات	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً	من حيث الاعتمادية					
1	يوجد اهتمام بجودة الخدمة المقدمة في الكلية.					
2	يتم تقديم الخدمات الجامعية بالصورة المتوقعة و في الوقت المحدد.					
3	الطاقم العامل بالكلية يتقن ويجيد المهام المكلف بها.					
4	الإمكانات التعليمية متوفرة في الكلية وفي أماكن مناسبة.					
5	أثق في إمكانيات الطاقم العامل بالكلية.					
ثانياً	من حيث الاستجابة للحاجات					
1	تتوفر المعلومات للإجابة عن التساؤلات بشكل مناسب.					
2	يتم التعريف بأوقات الخدمات المقدمة في الكلية.					
3	تسعى الكلية لإرضاء الطلبة و توفير احتياجاتهم.					
4	تتم عملية الاتصال و التواصل بين الطلبة و الكلية بالشكل المناسب.					
5	الطاقم العامل بالكلية قادر على فهم احتياجات الطلبة.					

الرقم	الاستفسارات	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
ثالثا	من حيث الكفاءة					
1	العاملون في الكلية يتوفرون على الشهادات العلمية و الخبرة المناسبة.					
2	العاملون في الكلية لديهم المهارات والمعرفة والمعلومات الضرورية لتأدية الخدمة بكفاءة.					
3	أشعر بالرضا على الخدمات المقدمة في الكلية.					
رابعا	من حيث المصادقية					
1	يوجد التزام بالمواعيد التي تقدمها الكلية للطلبة .					
2	العاملون في الكلية يسعون لأداء عملهم بكفاءة.					
3	تم الإجابة عن التساؤلات بشفافية و أمانة.					
4	لا توجد عراقيل للحصول على المعلومات في الكلية.					
5	تتوفر العدالة والمساواة في التعامل مع الطلبة داخل الكلية.					
خامسا	من حيث الأمان					
1	تتوفر وسائل الأمن في الكلية (حراسة، كاميرات مراقبة...).					
2	لا يوجد اعتداء على الطلبة أو ممتلكاتهم.					
3	العاملون بالكلية يتمتعون بالأمانة.					
4	يتم التدقيق في هوية الأشخاص الداخلون للكلية.					
5	أشعر بالأمن و الأمان داخل الكلية.					
سادسا	من حيث المظهر والجوانب الملموسة					
1	تتوفر التجهيزات والمعدات بالشكل المناسب.					
2	التجهيزات المتوفرة حديثة وتعمل بكفاءة.					
3	المبنى الخارجي والداخلي للكلية حسن المظهر.					
4	يوجد اهتمام بالنظافة والبيئة المحيطة بالكلية.					
5	تتوفر أماكن مخصصة لراحة الطلبة.					

ملحق رقم (02): قائمة المحكمون

قائمة المحكمون

الأستاذ	الدرجة العلمية
سامر زلاصي	أستاذ مساعد "أ"
عبد الرزاق حواس	أستاذ مساعد "أ"
هشام غربي	أستاذ محاضر "أ"

ملحق رقم (03): المخرجات الاحصائية "spss"
اصدار 20 و "minitap"

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تتوفر التجهيزات والمعدات التكنولوجية في الكلية بشكل مناسب.	230	3.12	1.119
يجب التوسع أكثر في استخدام التجهيزات والمعدات التكنولوجية.	230	4.43	.592
مستوى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المعتمد داخل الكلية مناسب.	230	2.67	1.130
يتم تحديث التجهيزات والمعدات التكنولوجية بصفة دورية.	230	2.62	.994
تتم الاستفادة من التجهيزات والمعدات التكنولوجية بشكل سهل.	230	2.48	.895
التجهيزات والمعدات التكنولوجية متوفرة في أماكن مناسبة.	230	2.69	.965
تتوفر الكلية على البرمجيات المناسبة لأداء الأعمال.	230	2.80	.829
البرمجيات المتوفرة في الكلية ذات جودة عالية.	230	2.42	1.032
البرمجيات المتوفرة في الكلية سهلة الاستخدام.	230	2.85	.817
الكلية تقوم بتحديث البرمجيات بشكل دوري.	230	2.60	.870
يجب التوسع أكثر في استخدام البرمجيات و الأنظمة الحديثة داخل الكلية.	230	4.10	.752
تنوع وسائل الاتصال المعتمدة في الكلية.	230	2.75	.973
تتوفر الكلية على شبكات الاتصال المناسبة.	230	2.79	.967
تتم الاستجابة المتوقعة عند استخدام وسائل الاتصال.	230	2.78	1.040
توفر الكلية خدمة الاستفسار عن الخدمات عبر الهاتف والانترنت و وسائل الاتصال الأخرى.	230	2.48	1.035
يمكن استعمال شبكة الإنترنت/الإنترنت للاطلاع أو استخراج المعلومات الإدارية التي تحتاجها من الكلية.	230	2.48	.919
تتم صيانة شبكات الاتصال بشكل دوري.	230	2.56	.931
يوجد اهتمام بجودة الخدمة المقدمة في الكلية.	230	2.78	1.044
يتم تقديم الخدمات الجامعية بالصورة المتوقعة و في الوقت المحدد.	230	2.91	.842
الطاقم العامل بالكلية يتقن ويجيد المهام المكلف بها.	230	3.06	.967
الإمكانات التعليمية متوفرة في الكلية وفي أماكن مناسبة.	230	2.98	.948
أُتقن في إمكانيات الطاقم العامل بالكلية.	230	3.37	.910
تتوفر المعلومات للإجابة عن التساؤلات بشكل مناسب.	230	2.90	.919

يتم التعريف بأوقات الخدمات المقدمة في الكلية.	230	3.14	1.033
تسعى الكلية لإرضاء الطلبة و توفير احتياجاتهم.	230	3.00	1.084
تتم عملية الاتصال و التواصل بين الطلبة و الكلية بالشكل المناسب.	230	2.98	1.013
الطاقم العامل بالكلية قادر على فهم احتياجات الطلبة.	230	3.00	.964
العاملون في الكلية يتوفرون على الشهادات العلمية و الخبرة المناسبة.	230	3.37	.938
العاملون في الكلية لديهم المهارات والمعرفة والمعلومات الضرورية لتأدية الخدمة بكفاءة.	230	2.97	.939
أشعر بالرضا على الخدمات المقدمة في الكلية.	230	2.83	.962
يوجد التزام بالمواعيد التي تقدمها الكلية للطلبة .	230	2.81	1.006
العاملون في الكلية يسعون لأداء عملهم بكفاءة.	230	2.91	.918
تتم الإجابة عن التساؤلات بشفافية و أمانة.	230	2.56	.811
لا توجد عراقيل للحصول على المعلومات في الكلية.	230	2.36	.955
تتوفر العدالة والمساواة في التعامل مع الطلبة داخل الكلية.	230	2.61	.982
تتوفر وسائل الأمن في الكلية(حراسة، كاميرات مراقبة...).	230	2.77	1.192
لا يوجد اعتداء على الطلبة أو ممتلكاتهم.	230	3.40	1.018
العاملون بالكلية يتمتعون بالأمانة.	230	3.67	.859
يتم التدقيق في هوية الأشخاص الداخلون للكلية.	230	2.36	.750
أشعر بالأمن و الأمان داخل الكلية.	230	3.68	.814
تتوفر التجهيزات والمعدات بالشكل المناسب.	230	2.85	1.010
التجهيزات المتوفرة حديثة وتعمل بكفاءة.	230	2.64	.991
المبنى الخارجي والداخلي للكلية حسن المظهر.	230	2.11	.935
يوجد اهتمام بالنظافة والبيئة المحيطة بالكلية.	230	3.20	1.220
تتوفر أماكن مخصصة لراحة الطلبة.	230	2.55	.927
N valide (listwise)	230		

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	230	100.0
Exclus ^a	0	.0
Total	230	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.746	6

RELIABILITY

```

/VARIABLES=بر1 بر2 بر3 بر4 بر5
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	230	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	230	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.810	5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=ات1 ات2 ات3 ات4 ات5 ات6
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	230	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	230	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.929	6

RELIABILITY

/VARIABLES=ات1 ات2 ات3 ات4 ات5 ات6

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	230	100.0
Exclus ^a	0	.0
Total	230	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.929	6

RELIABILITY

/VARIABLES=اعت1 اعت2 اعت3 اعت4 اعت5

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	230	100.0
Exclus ^a	0	.0
Total	230	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.921	5

RELIABILITY

```
/VARIABLES=است1 است2 است3 است4 است5  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	230	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	230	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.935	5

RELIABILITY

```
/VARIABLES=کف1 کف2 کف3  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	230	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	230	100.0

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	230	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	230	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.835	3

RELIABILITY

```
/VARIABLES=مصّد1 مصّد2 مصّد3 مصّد4 مصّد5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	230	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	230	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.887	5

RELIABILITY

```
/VARIABLES=أمان1 أمان2 أمان3 أمان4 أمان5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	230	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	230	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.747	5

RELIABILITY

```
/VARIABLES=مظهر1 مظهر2 مظهر3 مظهر4 مظهر5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	230	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	230	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.850	5

GET

```
FILE='D:\تشفير الاستبيان.sav'.
DATASET NAME Ensemble_de_données1 WINDOW=FRONT.
NONPAR CORR
/VARIABLES=الجودة النكتوبوجيا
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations non paramétriques

[Ensemble_de_données1] D:\تشفير الاستبيان.sav

Corrélations

			النكتوبوجيا	الجودة
Rho de Spearman	النكتوبوجيا	Coefficient de corrélation	1.000	.870**
		Sig. (bilatérale)	.	.000
		N	230	230
	الجودة	Coefficient de corrélation	.870**	1.000
		Sig. (bilatérale)	.000	.
		N	230	230

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT الجودة
/METHOD=ENTER النكتوبوجيا.

```

Régression

[Ensemble_de_données1] D:\تشفير الاستبيان\ sav

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	النكتوبوجيا ^a	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : الجودة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.862 ^a	.743	.742	.34543

a. Valeurs prédites : (constantes), النكتوبوجيا

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
--------	------------------	-----	--------------------	---	------

1	Régression	78.624	1	78.624	658.912	.000 ^a
	Résidu	27.206	228	.119		
	Total	105.829	229			

a. Valeurs prédites : (constantes), النكتويوجيا

b. Variable dépendante : الجودة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	.306	.105		2.925	.004
النكتويوجيا	.915	.036	.862	25.669	.000

a. Variable dépendante : الجودة

