



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم تسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير

فرع علوم تسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة حالة جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

الأستاذ المشرف:

أ.د. ربيع بوصبيح العايش

من إعداد الطلبة:

✓ إيناس درداش

✓ جهينة جعفرور

✓ مبروكة بوساسي

✓ نبيل شارف

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ:/...../.....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا

❖ الدكتور/ محمد عازب الشيخ

مناقشا

❖ الدكتور/ حسين علي

مشرفا

❖ الدكتور/ ربيع العايش بوصبيح

السنة الجامعية: 2023/2022



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم تسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير

فرع علوم تسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة حالة جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

الأستاذ المشرف:

أ.د. ربيع بوصبيح العايش

من إعداد الطلبة:

✓ إيناس درداش

✓ جهينة جعفرور

✓ مبروكة بوساسي

✓ نبيل شارف

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ:/...../.....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا

❖ الدكتور/ محمد عازب الشيخ

مناقشا

❖ الدكتور/ حسين علي

مشرفا

❖ ا الدكتور/ ربيع العايش بوصبيح

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من علمنا أن الحياة كفاح وأن العلم سلاح وأن العمل شرف ونجاح إلى من أخذ بيدنا إلى طلب العلم على مر الأيام والليالي إلى والدي الغالي إلى مدرستنا الأولى إلى من دعائها سر نجاحنا وتوفيقنا في الحياة إلى من مرعتنا وسهرت من أجلنا الليالي والدي الغالية

إلى أصحاب القلوب الطيبة والابتسامات الصادقة إلى من غمروني بالحب والأمان أجدادي إلى من يسري حبه في عروقي من أتشارك معهم الدم والصدق والحنان إخوتي و أخواتي

إلى الوجوه المفعمة بالبراءة كتأكيث العائلة صبر الإسلام وجواد الدين إلى من تجددت بهم الحياة ويشرق بهم الأمل إلى سندي ونصفي الثاني خطيي إلى كل أفراد العائلة فردا فردا وإلى كل صديقاتي الغاليات كل واحدة باسمها

إيناس درداش

إهداء

إلى أعز وأغلى الناس أدامكم الله نجوماً أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد

والدي الكريمين

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتد شعبة متقدة تير ظلمة حياتي

إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها

أخواتي وإخوتي

إلى الوجوه المفعمة بالبراءة دتمم زهوراً تعطر حياتي

كتاكت عائلتي

إلى من تمنى لي الخير يوماً وإلى الأبد

إليكم جميعاً أهدي هذا العمل

جهينة جعفر

إهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيّنا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وجعلنا بالعافية

أقدم بإهداء هذا العمل المتواضع إلى:

من أنارت في قلبي حب العلم أمي

من أحسن إلي ويسر لي دربي أبي

كل إخوتي وأختي الغالين وأفراد العائلة كبيراً وصغيراً

كل الأصدقاء وكل من قدم يد المساعدة من قريب ومن بعيد .

مبروكة بوساسي

أَهْلِيَّاءُ

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام
على خاتمة الأنبياء والمرسلين .

اللهم أجعل هذا العمل خالصاً لوجهك الكريم .

إلى من كان دافعاً لي في صغري، وملهماً لي في كبري إلى مروح والدي

الطاهرة

إلى من حملتني وهنا على وهن، وكانت لي فيض الحنان ونبوع المحبة إلى والدي

الغالية

إلى مرفيقة دربي، وسندي في تقدمي، إلى نروجتي الفاضلة

إلى قرّة عيني ونور طريقي إلى أحبتي أبنائي وبناتي

إلى من يسعدون لسعادتي ويحزنون لحزني أخوتي الأعزاء مرعاهم الله وعائلاتهم

إلى كل أهلي وأصدقائي وزملائي حفظهم الله .

أهدي ثمرة جهدي المتواضع هذا .

نبيل شامرف

شُكْرٌ وَعِزٌّ فَإِنَّ

مربي أوزرنا أن نشكر نعمتك التي أنعمت علينا وعلى والدينا وأن نعمل صالحا ترضاه

نحمد الله عز وجل الذي مرزقنا من العلم ما لم نكن نعلم وأعطانا من القوة والمقدرة ما نحتاج إليه للوصول إلى هذا المستوى، وما توفيقنا إلا بالله ونصلي ونسلم على خاتمة الأنبياء والمرسلين صاحب الخلق العظيم محمد صلى الله عليه وسلم الذي أدى الأمانة وبلغ الرسالة ونحن على ذلك من الشاهدين نتقدم بأثر كى عبارات الشكر إلى الأستاذ المشرف "مربع بوصيب العايش" على كل نصائحه وتوجيهاته القيمة رغم كل انشغالاته كذلك إلى كل الأساتذة في مشواري الدراسي، إلى كل عمال قسم الميكانيك بكلية التكنولوجيا جامعة الشهيد حمه لخضر.

كل الشكر إلى السيد

"مرضا منصر" والسيد "خالد منصور"

إلى كل من ساعدونا في إنجاز هذه المذكرة سواء من قريب أو من بعيد أو بكلمة طيبة

أو دعوة صادقة، أو ابتسامة مشرقة.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر طلبة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم استمارة استبيان إلكترونية موجهة إلى طلبة بعض الكليات في الجامعة , وقد بلغ عدد الاستمارات 111 استمارة , وتم اعتماد المنهج الوصفي من خلال التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام برنامج (SPSS), وخلصت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية قوية ما بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحسين جودة الخدمة العمومية , وهذا نتيجة لأن الطلبة يرون أن هناك تواجد فعلي لهذه التقنيات ومختلف أدواتها على مستوى كلياتهم, كما تسهل هذه التقنيات عمليات التسجيل, التوجيه الأكاديمي, الحصول على المعلومة, تسهيل متابعة العملية التعليمية , وإنجاز البحوث الدراسية و غيرها.

ومن جانب آخر تم تصميم وإنجاز برنامج معلوماتي يُعد من أحد أدوات تكنولوجيا الإعلام , يسهل مجموعة من المهام الإدارية المتعلقة بتسيير المذكرات لطوري الماستر و الليسانس أهمها: متابعة مختلف القوائم (الطلبة, هيئة التدريس, المذكرات), متابعة عملية تخصيص المذكرات و المشرفين على مذكرات الطلبة, تسيير و متابعة عملية برجمة المناقشات و لجان المناقشة, طباعة عدد من التقارير والجداول المهمة الخاصة بهذه المهام بصفة عامة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الإعلام والاتصال, جودة الخدمة العمومية, جودة التعليم العالي.

Summary:

This study aims to identify the role of information and communication technology in improving the quality of public service from the point of view of the students of Martyr Hama Lakhdar University EL-Oued. Adopting the descriptive approach through descriptive and inferential statistical analysis to describe and analyze the study data and test its hypotheses using the program (SPSS). These technologies and their various tools are applied at the level of their faculties, and these technologies facilitate registration processes, academic guidance, access to information, facilitating the follow-up of the educational process, and the completion of academic research and other things.

On the other hand, an informational program was designed and implemented, which is one of the media technology tools, facilitating a set of administrative tasks related to the management of notes for the master's and bachelor's levels, the most important of which are: following up the various lists (students, faculty, notes), following up on the process of allocating notes and supervisors of notes Students, managing and following up the process of programming discussions and discussion committees, printing a number of important reports and tables related to these tasks in general.

Keywords: information and communication technology, quality of public service, quality of higher education.

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
VII-VI	الإهداء
VIII	شكر وعرهان
XI	ملخص الدراسة
X	قائمة المحتويات
XII	قائمة الجداول
XIII	قائمة الصور
XIV	قائمة الأشكال
XV	قائمة الملاحق
ب-د	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة	
	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة
03	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة
16	المطلب الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الجامعية
22	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة
22	المطلب الأول: الدراسات السابقة (العربية والأجنبية)
28	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
32	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
33	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
	تمهيد
36	المبحث الأول: تصميم وإنجاز برنامج تسيير المذكرات
36	المطلب الأول: التصميم والإنجاز
38	المطلب الثاني: التنفيذ ومظهر البرنامج
43	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
43	المطلب الأول: تقديم المؤسسة
44	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة، العينة وخصائصها
44	المطلب الثالث: تحديد متغيرات وأدوات جمع وتحليل المعطيات
47	المبحث الثالث: نتائج الدراسة ومناقشتها

47	المطلب الأول: اختبار صدق وثبات الاستبيان وعرض خصائص العينة
53	المطلب الثاني: نتائج تحليل الاستبيان ومناقشة الفرضيات
63	خلاصة الفصل
67-65	الخاتمة
69	المراجع
84-73	الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
09-08	مؤشرات تقييم جودة الخدمة	1-1
31-28	الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة	2-1
32	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	3-1
47	تقسيم البدائل حسب مقياس ليكرت الخماسي	1-2
48	قيمة "ألفا كرونباخ" لمحاور الاستبانة	2-2
48	قيمة "معامل الارتباط بيرسون" للمحور الأول	3-2
49	قيمة "معامل الارتباط بيرسون" للمحور الثاني	4-2
49	قيمة "معامل الارتباط بيرسون" للإستبانة	5-2
50	توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغيرات (الجنس، السن، الطور الدراسي الكلية، مكان الإقامة)	6-2
52	توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغيرات (أجهزة التواصل المستخدمة، شبكات الاتصال المستخدمة)	7-2
53	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحوري الاستبانة	8-2
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المحور الأول	9-2
56-55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المحور الثاني	10-2
57	معامل الارتباط سبيرمان بين متغيري الدراسة	11-2
58	المتوسطات الحسابية والانحرافات بين إجابات الأفراد حسب السن	12-2
58	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات الباحثين حول تقييم تحسين خدمة الخدمة العمومية تعزى لمتغير السن	13-2
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات بين إجابات الأفراد حسب الطور التعليمي	14-2
59	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات الباحثين حول تقييم تحسين خدمة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الطور التعليمي	15-2
60	المتوسطات الحسابية والانحرافات بين إجابات الأفراد حسب الكلية	16-2
61-60	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات الباحثين حول تقييم تحسين خدمة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الكلية	17-2

قائمة الصور:

الصفحة	عنوان الصورة	رقم الصورة
37	Embarcadero Rad Delphi 10.3 واجهة الدخول لبيئة التطوير	01
37	Embarcadero Rad Delphi 10.3 سطح العمل لبيئة التطوير	02
38	نافذة قائمة الطلبة	03
38	نافذة معلومات الطالب	04
39	نافذة قائمة الأساتذة	05
39	نافذة معلومات الأستاذ	06
40	نافذة قائمة المذكرات	07
40	نافذة معلومات المذكرة	08
41	نافذة معلومات المذكرة	09
41	نافذة بعض إعدادات البرنامج	10
42	نافذة بعض مطبوعات البرنامج	11
42	نافذة بعض مطبوعات البرنامج	12

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
10	نموذج الفجوة	01
45	علاقة متغيرات الدراسة	02

قائمة الملاحق:

الصفحة	العنوان	الرقم
73	استمارة الاستبيان	01
76	جدول قائمة الأساتذة المحكمين	02
77	نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS	03
84	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	04

المقدمة

في الآونة الأخيرة شهد العالم بروز ابتكارات تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي واكبت العديد من المجالات منها مجال التعليم العالي، الذي يعتبر من أهم القطاعات التي وجب عليه مواكبة تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستخدامها في العملية التعليمية والبيداغوجية. لهذا نجد أنفسنا أمام حقيقة غير قابلة للتغيير، وهي الحصول على تعليم أكثر فعالية وأكثر تأثير وأكثر جودة.

وبناءً على ما سبق تعتبر عملية تحسين التعليم العالي من الأمور الملحة والضرورية، نظراً للتحديات التي يفرضها عصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما يستدعي إيجاد طرق جديدة ومتطورة بإمكانها تعزيز استخدام التكنولوجيا في التعليم العالي، وتنمية مهارات الأستاذ وجعله قادر على توظيف تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والارتقاء بعمله التعليمي وتحسين مخرجاته، وإنتاج المعرفة بطرق جديدة، وعليه أصبح من الضروري الوقوف على أهمية استخدام الأستاذ، الطالب والإدارة لمختلف أنواع تكنولوجيا الإعلام في مختلف النشاطات البيداغوجية والتعليمية.

واليوم أصبح توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في خدمة التعليم العالي داخل الجامعات في مجتمعنا ضرورة حتمية، إذ أصبحت التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من العملية التعليمية خاصةً بعد جائحة كورونا (Covid19).

وقد أولت كل الدول وكافة أقطار العالم اهتماماً بالغاً في إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال التعليم العالي، حيث ظهرت أنماط جديدة في التعليم لم تكن معروفة من قبل، كالجامعات الافتراضية، والتعليم المفتوح، والتعليم عن بعد، وذلك باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقنياتها في جميع المراحل التعليمية.

أ- طرح الإشكالية

تسعى الجامعات بصفة عامة و جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي بصفة خاصة جاهدة لتحسين جودة خدماتها الإدارية و التعليمية ، وخاصة بالنظر للتطور الكبير لأدوات ووسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال والفارق الكبير الذي يمكن أن يحدثها استخدام ودمج أدواته بشكل إيجابي على جودة العملية الإدارية والتعليمية في مؤسسات التعليم العالي ، حيث ثبت أن المؤسسات الرائدة في اعتماد تكنولوجيا الإعلام والاتصال مميزة على الآخرين وحققت تقدماً ملحوظاً ، لذلك من المهم دراسة دور لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسن جودة الخدمة العمومية المقدمة بالجامعة، ومن هذا المنطلق نطرح السؤال التالي :

ما هو دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي؟

ب- الأسئلة الفرعية

ومن هذا الأساس وفي إطار الإحاطة بجوانب الإشكالية الرئيسية قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة أقل من 0.05؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة عند مستوى أقل من 0.05 إحصائية في أثاراستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية تعزى للبيانات الشخصية والتعليمية من وجهة نظر الطلبة؟
3. ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جامعة حمه لخضر بالوادي من وجهة نظر الطلبة؟
4. هل يمكن تصميم وإنجاز تطبيق لإدارة وظائف قسم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والجارية وعلوم التسيير بجامعة حمه لخضر بالوادي؟

ج- فرضيات الدراسة

من أجل الوصول إلى إجابات حول الإشكالية الرئيسية وما نتج عنها من تساؤلات فرعية قمنا بطرح مجموعة من الفرضيات على شكل إجابات أولية نعمل علماختبارها خلال دراستنا هذه:

1. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمة العمومية.
2. لا توجد فروق ذات دلالة عند مستوى أقل من 0.05 إحصائية في أثر استخدامتكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية تعزى للبيانات الشخصية من وجهة نظر الطلبة؟
3. تستخدم جامعة حمه لخضر بالوادي وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات بطريقة فعالة.
4. يمكن تصميم وإنجاز تطبيق لإدارة وظائف قسم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والجارية وعلوم التسيير بجامعة حمه لخضر بالوادي

د- مبررات اختيار الموضوع

تكمن مبررات اختيار الموضوع في:

1. الرغبة في دراسة الموضوع.
2. أهمية هذا الموضوع بالنسبة لكل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
3. دخول موضوع الدراسة ضمن التخصص.
4. الاهتمام الكبير من قِبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية بالجودة في التعليم العالي.
5. كون الموضوع حديث خاصة أنه متعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة.

هـ - أهمية الدراسة

تكمن أهمية بحثنا هذا من خلال النقاط التالية:

1. يعتبر التعليم العالي والبحث العلمي من الركائز الأساسية التي تساعد في تنمية وتقدم الدول باعتبار التعليم العالي مركز للإشعاع الحضاري؛
2. تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الوقت الراهن من أهم الركائز في مؤسسات التعليم العالي والتي تؤدي إلى تحسين من جودة هذه الأخيرة؛
3. وجوب تغيير الأساليب التقليدية في المؤسسات التعليمية لضمان تقديم خدمات ذات جودة أكبر.

و - أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة لتحقيق جملة من الأهداف نختصرها في النقاط التالية:

1. إبراز ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة؛
2. التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي؛
3. محاولة معرفة دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي؛

ز - حدود الدراسة

الحدود المكانية:

تم إجراء هذه الدراسة في كلية التكنولوجيا بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

الحدود الزمنية:

تم حدود البحث خلال السنة الدراسية 2023/2022، تم الجانب الميداني في هذه الدراسة في شهر جانفي 2023، لمدة (04) أشهر.

الحدود البشرية:

تمثلت الحدود البشرية في طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، كلية التكنولوجيا، كلية العلوم الطبيعية والحياة وكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية في جامعة الشهيد حمه لخضر بولاية الوادي.

الحدود الموضوعية:

تناولت هذه الدراسة على دور استخدام أدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالقطاع محل الدراسة في تحسين عناصر جودة الخدمات الإدارية والتعليمية

ح- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

نظرا لطبيعة الموضوع الذي نود دراسته ونوع المعلومات المتوفرة، لقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف متغيرات الدراسة و تحليل النتائج المتحصل عليها .
وقد استخدمنا مجموعة من الأدوات المتمثلة في:

طريقة المسح المكتبي: وذلك بالاعتماد على الكتب، المجلات، بالإضافة إلى رسائل الماجستير .

الاستبيان والملاحظة: وذلك من أجل الحصول على المعلومات الميدانية.

بالإضافة إلى استخدام برنامج Delphi 10.3 في تصميم برنامج تسيير المذكرات، واستخدام برنامج SPSS في المعالجة الإحصائية.

ط- صعوبات الدراسة

من بين أبرز الصعوبات التي واجهناها أثناء هذه الدراسة:

- صعوبة في تعلم والتأقلم مع كل من Delphi و Access خاصة أنهم خارج مجال التخصص.
- إدخال المعلومات إلى برنامج تسيير المذكرات.
- نقل المعلومات من برنامج إلى برنامج آخر.

ي- هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات، قمنا بتقسيم هذا البحث إلى فصلين، يحتويان على:

فيما يخص الفصل الأول خصصناه للأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة، حيث قمنا بتقسيمه إلى مبحثين، تناول المبحث الأول الأدبيات النظرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة حيث تم عرض فيه مفاهيم أساسية، مميزات وأدوات تكنولوجيا الإعلام والاتصال من جهة، ومفاهيم، أهمية، متطلبات، مؤشرات ونماذج تقييم جودة الخدمة من جهة أخرى. أما المبحث الثاني فقد خصصناه لعرض الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع، وكذا المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وتوضيح مجال الاستفادة منها.

أما فيما يخص الفصل الثاني قمنا ثلاث مباحث، حيث تناول المبحث الأول تصميم وأنجاز برنامج تسيير المذكرات بينما المبحث الثاني تناول طريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة والمبحث الأخير تناول نتائج الدراسة ومناقشتها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة

تمهيد:

ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتوفير المعلومات اللازمة، حيث جعل من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الانتشار الواسع، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات.

وقد قمنا من خلال هذا الفصل التطرق إلى:

المبحث الأول الأدبيات النظرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة، حيث تناولنا من

خلاله الإطار النظري لمتغيري الدراسة، والعلاقة بينهما بالإضافة إلى استعراض بعض نماذج استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في بعض الجامعات الوطنية والأجنبية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة، وتناولنا من خلاله

بعض الدراسات السابقة التي تناولت أحد أو كلتا متغيري الدراسة وتم مناقشتها وتحديد الفروقات الجوهرية بينها وبين دراستنا.

المبحث الأول الأدبيات النظرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة

أصبح العالم في الوقت الحالي يشهد تحديات كبيرة ومتنوعة، ترتب عن هذه التحديات تطور وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال مما جعلها تصبح متطلب أساسي في شتى مجالات الحياة، هذا ما ساهم في نمو المنافسة في مجال السلع والخدمات والأفكار وانتقال الاقتصاد من الاهتمام بالتصنيع إلى الاهتمام بالخدمات. كل هذا خلق المزيد من الضغوط وأظهر الكثير من التحديات أمام المؤسسات من أجل مواجهتها، هذا ما دفعها إلى تبني الاستراتيجيات والمدخل الجديدة التي تهتم بالجودة بالاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتقديم خدمات ذات جودة أكبر.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة

- الفرع الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

أولاً: مفهوم ومميزات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

1- مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

وقد جاءت عدة تعريفات لتكنولوجيا الإعلام والاتصال نذكر منها:

- ✓ تعرف تكنولوجيا الإعلام والاتصال (TIC*) بأنها مجموع التقنيات التي تسمح بتجميع، تخزين، معالجة ونقل المعلومات، بحيث تعتمد على مبدأ التشفير/ الترميز الإلكتروني للمعلومة، وسواء كانت في شكل معطيات رقمية، نص، صورة أو صوت¹.
- ✓ تعرف أيضا بأنها عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات في المؤسسة، ويمكن القول على أنها أداة تعتمد على الحاسوب والتي تساعد الأفراد على الاعتماد على العمل مع المعلومات².
- ✓ هي مجمل الأدوات المادية والمعرفية المستخدمة في الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة، والصورة الساكنة والمتحركة، وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية، ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب، وفي الوقت المناسب، وبالسرعة اللازمة³.

TIC*: Technologies de l'Information et de la communication

¹ Michel paquin, gestion des technologies de l'information, les édition agence d'arc, canada, 1990, p 17.

²لمين علوطي، آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص 32.

ومنه يمكن تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أنها مجمل الأدوات المادية والمعرفية المستخدمة في جمع، تخزين ومعالجة المعطيات وتحليلها ونقلها، مع إتاحتها في الوقت والشكل المرغوب فيه وبالسعة اللازمة.

2- مميزات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تتميز تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالعديد من الخصائص التي ساهمت في انتشار استخدامها وضرورة الاستفادة منها، وتتمثل هذه الخصائص في⁴:

- ✓ تنفيذ عدد هائل من العمليات في ظرف زمني قصير (خاصة تلك العمليات التي كانت تعالج يدويا)
- وبالتالي تحقيق أفضلية على العنصر البشري فيما يخص معالجة الحسابات الدقيقة والمعقدة؛
- ✓ زيادة إمكانيات التخزين والرفع من سرعة الوصول إلى المعلومات؛
- ✓ تكوين شبكات الاتصال حيث تتوحد مجموعة من الأجهزة المستندة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتشكيل شبكات الاتصال وهو ما يسمح بزيادة تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وتبادل المعلومات في وقت قصير؛
- ✓ تسارع نسق تطور التكنولوجيا سواءً تكنولوجيا المعلومات أو تكنولوجيا الاتصالات وزمن انتشارها وتخفيضها المستمر للتكاليف؛
- ✓ تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في الإنتاج؛
- ✓ السرعة في العمليات والمرونة ورفع الإنتاجية.

ثانيا: مكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر التي تتطور باستمرار وذلك نتيجة الطلب المستمر عليها، خاصة في العصر الحالي الذي عرف بعصر التكنولوجيا المتطورة والسريعة وتتمثل هذه المكونات فيما يلي:

- **الآلات:** تتميز الآلات بقدرات سريعة في التنفيذ وتكلفة أقل مع إمكانيات فنية أعلى من قدرات الإنسان ونقصد هنا في حديثنا عن الآلات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال جميع أنواع الحواسيب الموجودة، سواء كانت ذات الحجم الكبير أو الحواسيب الصغيرة أو الحواسيب الشخصية.

³ بختي إبراهيم، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 2005، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ص 23.

⁴ محمد بوتين، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات والأداء، الملتقى العلمي الدولي الأول "أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، 31 ماي-02 جوان 2003، الجزائر، ص 03.

- البرمجيات: وهي اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المستخدمين مع البيانات المخزنة بالآلات، كما يتم من خلالها تخزين هذه البيانات واستدعائها وتشغيلها، وقد شهدت لغة البرمجة تطورات كبيرة وهذا ما يفسر تنوعها وكثرتها .
- الشبكات: حيث تسمح هذه الشبكات باستغلال قدرات الاتصال عن بعد، وهذا ما يسمح لمختلف مكونات النظام الوطني للمعلومات من تبادل المعلومات بكل سهولة ويسر، كما يوفر للمستخدمين من النظام الوطني للمعلومات الاقتصادية إمكانية الاتصال مع مختلف مكوناته.⁵

- الفرع الثاني: ماهية جودة الخدمة

أولاً: مفهوم وأهمية جودة الخدمة

1. مفهوم جودة الخدمة

- تعرف جودة الخدمة: هي مسايرة توقعات العملاء والارتقاء إليها بشكل مستمر وتحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة.⁶
- جودة الخدمة على أنها قياس مدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة معناه مطابقة توقعات العميل على أساس ثابت.⁷
- مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالخدمة والتي بدورها تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن: السعر، الأمان والتوفر، الموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال.⁸
- من خلال التعريفات يمكننا القول إن جودة الخدمة تعتمد على تقييم الزبون الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلا مع توقعه من تلك الخدمة.

2. أهمية جودة الخدمة

⁵ بوران سمية، رحمانليلي، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة الجزائرية وسبل تفعيلها، مجلة ALEPH, 3371, الجزائر, 2022, ص7.

⁶ حريض عبد الناصر، حمداوي عبد العزيز، التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية، مذكرة ماستر أكاديمي في إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021، ص14

⁷ دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية، مذكرة ماستر تخصص نظام معلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2021، ص44.

⁸ بن براهيم فارس، لمقدم إسماعيل، إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر أكاديمي تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020، ص16.

تشكل أهمية الجودة في الخدمة مركز الصدارة لدى كافة المؤسسات ويمكن توضيح أهمية جودة الخدمة في أربعة أسباب رئيسية هي:

- نمو مجال الخدمة: لقد تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى فعلى سبيل المثال نصف منظمات الأعمال يتعلق نشاطها بالخدمات إضافة إلى نمو المنظمات المتصلة بالخدمات مزال مستمر بالتوزيع.

- ازدياد حدة المنافسة: تعد جودة الخدمة من بين أهم المؤشرات التنافسية، التي تعتمد عليها المؤسسات في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية في وسط المحيط التنافسي الذي تنشط فيه.

- الفهم الأكبر للزبائن: اهتمت معظم المؤسسات الناجحة بالعمل على معرفة ما هو الشيء الذي يريده الزبائن حتى تضمن استمرار التفوق والنجاح، فلا يكفي تقديم خدمات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن. ومرد هذا يرجع إلى أن الزبائن لا يكونون دائما واعين بكل متطلباتهم وحتى أن كانوا واعين بها فأهم لا يعبرون عنها دائما، أما عند مل يحددون متطلباتهم فإنهم لا يقدمون عنها دائما معلومات مفصلة، وبهذا تكون المؤسسات التي تتقن متطلبات الزبون (الفهم الكامل لمتطلبات الزبائن) هي من سيكتب لها البقاء.

- المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: يجب ألا تسعى المؤسسات إلى جذب زبائن جدد فقط، ولكن يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين وتكسب ولاءهم وفي هذا الصدد تشير الدراسات إلى تكلفة جذب عميل جديد تعادل في المتوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على ولاء عميل واحد.⁹

ثانيا: متطلبات جودة الخدمة ومؤشرات ونماذج تقييمها

1. متطلبات جودة الخدمة:

لتمتلك المنظمات العمومية من تحقيق نوعية متميزة في خدماتها لابد من توفرها على مجموعة من

متطلبات منها:¹⁰

⁹لمياء بعبوش، مدى مساهمة مبادئ الحوكمة في تحسين جودة الخدمات التعليمية الجامعية، مذكرة ماستر أكاديمي تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019، ص27.

¹⁰بن براهيم فارس، لمقدم إسماعيل، مرجع سابق، ص19

- حكومة محفزة.
- حكومة مملوكة للمجتمعات المحلية.
- حكومة تنافسية.
- حكومة موجهة بالنتائج.
- حكومة تدار بالعميل.
- حكومة متوقعة للأحداث.
- حكومة موجهة بالسوق.

2. مؤشرات تقييم جودة الخدمة:

عكف الباحثون في مجال دراسة جودة الخدمة على إيجاد المؤشرات التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة، إليهم وهذا للإصلاح على مستواها، وعلى ما تتطلبه من تحسينات لكسب رضى الزبائن وولائهم. وفي هذا الإطار اهتم عدد من الباحثين نذكر منهم: (Parasuranan, Berry, Zrithnal, Taylor et Cronin) بتحديد أهم المؤشرات المعتمدة في حكم على جودة الخدمة¹¹.

وتتمثل هذه المؤشرات في¹²:

- أ- الاعتيادية (Reliability): وتعني بما قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدقة والإتقان.
- ب- الاستجابة (Responsiveness): وتشير إلى رغبة واستعداد مقدمي الخدمات لخدمة ومساعدة الزبائن مهما كانت الظروف.
- ج- الكفاءة (Competence): وتعني امتلاك مقدمي الخدمات المهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة.
- د- سهولة الحصول على الخدمة (Access): والمقصود بها سهولة الاتصال وتسيير الحصول على الخدمة وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول عليها.
- هـ- اللياقة (Courtesy): وتعني بما تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة والاحترام واللطف في التعامل كالأستقبال الطيب مع التحية والابتسام مع الزبائن.

¹¹بركة فضيلة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم تسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص 66-67.

¹²بركة فضيلة، مرجع سابق، ص 67.

و-الاتصال (Communication): يقتضي هذا المؤشر تزويد الزبائن وباللغة التي يفهمونها وتقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها.

ز-المصداقية (Credibility): وتشير إلى مراعاة مقدمي الخدمات للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين.

ح-الأمان (Security): ونعني به غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة. ويستخدم هذا المؤشر للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وفي من يقدمها.

ط-معرفة وتفهم العميل (KnowingtheCustomer): والمقصود بها بذل الجهود من طرف مقدمي الخدمات لفهم حاجات الزبائن ومعرفة احتياجاتهم الخاصة، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم. ويشير هذا المؤشر إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات الزبائن.

ي-الجوانب المادية الملموسة (Physicalassets): وتشمل التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسات. وهي تشير إلى المظهر الخارجي ومواقع التصميم الداخلي للمنظمة، والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة.

وفي دراسة لاحقة تمكن (Parasouraman) وزملائه سنة 1988 من دمج هذه المؤشرات العشرة في خمسة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة هي: المظاهر المادية الملموسة والاعتيادية والاستجابة والأمان والتعاطف، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (1-1): مؤشرات تقييم جودة الخدمة¹³:

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	<ul style="list-style-type: none"> - جاذبية المظهر الخارجي للمنظمة - التصميم الداخلي للمنظمة - حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة - المظهر اللائق لمقدمي الخدمات
الاعتيادية	<ul style="list-style-type: none"> - الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة - تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء)

¹³صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر-باتنة-، الجزائر، 2008، ص 27-28.

- معلومات دقيقة وصحيحة	
- السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة - الاستجابة الفورية لحاجات الزبائن - الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى	الاستجابة
- الشعور بالأمان في التعامل - الثقة بمقدمي الخدمات	الأمان
- تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن الخلق - فهم ومعرفة احتياجات الزبائن - ملاءمة ساعات العمل - وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا - تقدير ظروف الزبون والتعاطف معه - اللطف في التعامل مع الزبون	التعاطف

المصدر: صليحة رقاد، مرجع سابق، ص 27.

3. نماذج تقييم جودة الخدمة:

لقد توصل الباحثون إلى تحديد نموذجين لتقييم جودة الخدمة، يعتمد هذان النموذجان بشكل أساسي على مجموعة من المؤشرات التقييمية قابلة للتكيف أو التعديل حسب نوع الخدمة.

1.3. نموذج الفجوة¹⁴:

يسمى نموذج الفجوة بـ "Servqual*" ظهر خلال الثمانينيات من خلال الدراسات التي قام بها كل من (Parasouraman, Zeilmal et Berry) وذلك بغية استخدامه في تحديد وتحليل مصادر مشاكل الجودة والمساعدة في كيفية تحسينها. إن تقييم الجودة حسب نموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.

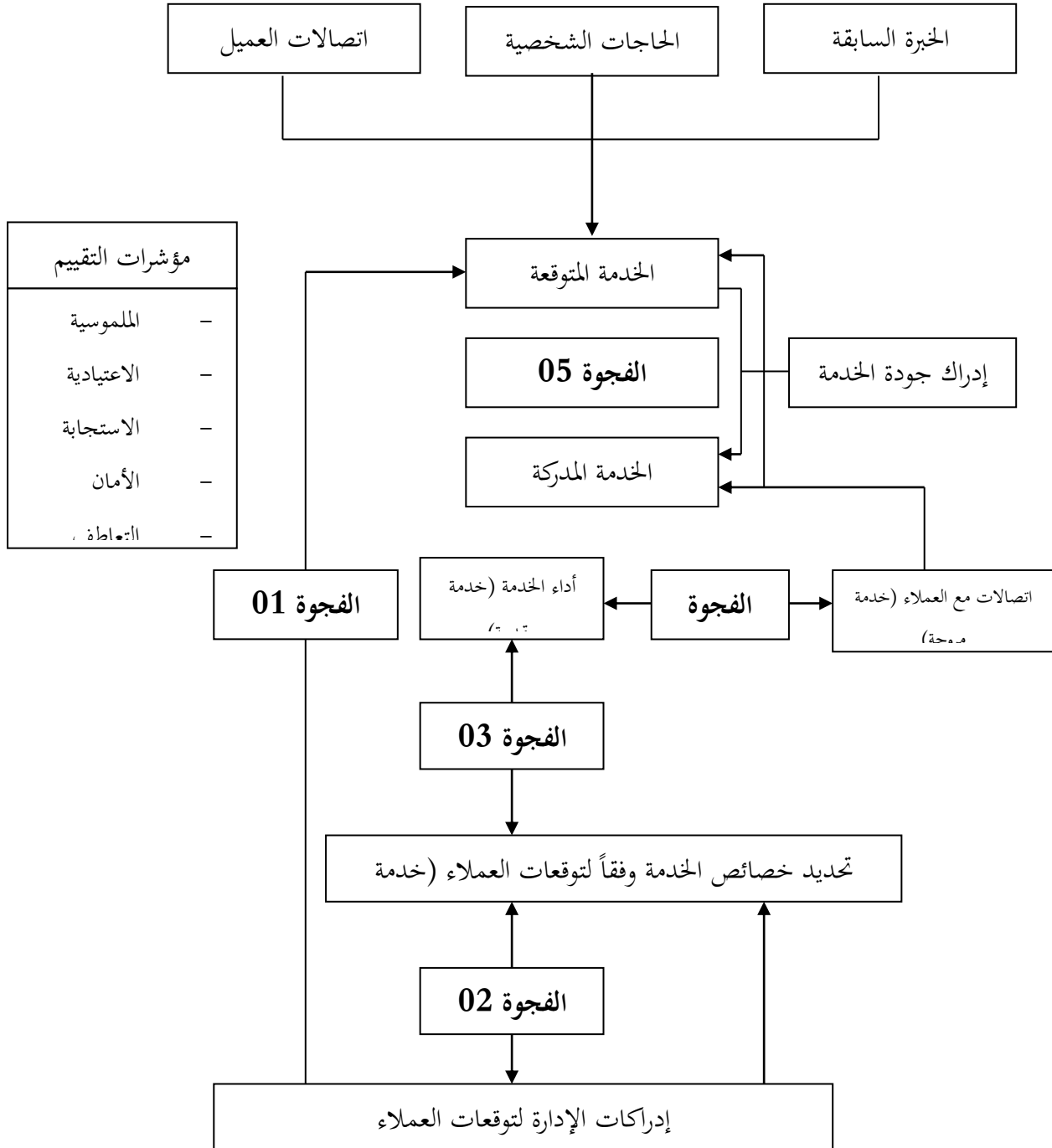
¹⁴ بركة فضيلة، مرجع سابق، ص 69-70.

Servqual*: تعني نوع الخدمة حيث أنها تتكون من عبارتين (service) أي الخدمة و (qualité) أي الجودة.

وقد حدد نموذج الفجوة، الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة وتتمثل في

خمس فجوات يمكن توضيحها من خلال الشكل التالي:

الشكل (01): نموذج الفجوة



المصدر: ناجي معلا، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الإدارية المجلد 25، عدد 02، جوان

1998، ص 362.

1.1.3: الفجوة 01: وتنتج عن اختلاف بين توقعات العميل وإدراك إدارة المؤسسة الخدمية، فقد لا تدرك دائما وبدقة رغبات العملاء وكيفية حكم العميل على مكونات الخدمة لقلّة المعلومات عن السوق وأنماط الطلب.

2.1.3: الفجوة 02: وتشير إلى عدم وجود تطابق المواصفات الخاصة بالخدمة مع إدراكات الإدارة لتوقعات العميل لأنه رغم إدراك المؤسسة الخدمية لتوقعات العميل إلا أنها غير قادرة على ترجمة ذلك إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة.

3.1.3: الفجوة 03: وهي فجوة بين مواصفات الخدمة الموضوعية والأداء الفعلي لها، فإذا تمكنت المؤسسة الخدمية من وضع المواصفات المطلوبة في الخدمة فلا يمكنها أداء هذه الخدمة بسبب وجود مواصفات معقدة وغير مرنة، وعدم تدريب العاملين على أدائها أو عدم إقناعهم بالمواصفات المطلوبة، أو عدم وجود الحافز الكافي لأداء هذه الخدمة.

4.1.3: الفجوة 04: وتتمثل في فجوة من الخدمة المروجة والخدمة المقدمة. أي أن الوعود المعطاة من خلال الأنشطة الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة وذلك لوجود ضعف في التنسيق بين العمليات والتسويق الخارجي للمؤسسة الخدمية.

5.1.3: الفجوة 05: وتعلق بالفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المؤداة، هذا يعني أن الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة المدركة وتكون محصلة لجميع الفجوات بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة أداء المؤسسة الخدمية.

2.3. نموذج الاتجاه¹⁵:

ويعرف هذا النموذج باسم (Servperf*) ظهر خلال 1992 نتيجة للدراسات التي قام بها كل من (Taylor et Cronin)، تعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوماً اتجاهياً يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأفراد المرتبطة بالخدمة المقدمة. يقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة الفجوة في تقديم جودة الخدمة، والتركيز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالعميل فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة الإدراكات العملاء السابقة وخبرات وتجارب تعامل المؤسسة، مستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة.

¹⁵ بركة فضيلة، مرجع سابق، ص 71.

Servperf*: تعني أداء الخدمة حيث أنها تتكون من عبارتين (service) أي الخدمة و (performance) أي الأداء.

فالفرض حسب هذا النموذج يعتبر عاملا وسيطا بين الإدراكات السابقة للخدمة والأداء الحالي لها وضمن هذا الإطار تتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف العميل.

وتتضمن عملية تقييم الجودة وفق هذا النموذج الافتراضات التالية:

✓ في غياب خبرة العميل السابقة في تعامل مع المؤسسة فإن توقعاته حول الخدمة تحدد بصورة أولية لمستوى تقييمه لجودتها؛

✓ بناء على خبرة العميل السابقة المتراكمة كنتيجة لتكرار التعامل مع الشركة، فإن عدم رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة يقوده إلى مراجعة المستوى الأولي للجودة؛

✓ أن الخبرات المتعاقبة مع المؤسسة ستقود إلى مراجعات إدراكية أخرى لمستوى الجودة

وبالتالي فإن تقييم العميل بمستوى الخدمة يكون محصلة لكل عمليات التعديل الإدراكي التي يقوم بها العميل فيما يتعلق بجودة الخدمة، وهكذا فإن رضا العميل عن مستوى الأداء الفعلي للخدمة، له أثر مساعد في تشكيل إدراكات العميل للجودة، وعند تكرار الشراء فإن الرضا يصبح أحد المدخلات الرئيسية في عملية التقييم. وعليه نخلص إلى أن الاتجاه كأسلوب لتقييم جودة الخدمة يتضمن الأفكار التالية:

أ- أن الأداء الحالي للخدمة يحدد بشكل كبير تقييم العميل لجودة الخدمة المقدمة فعلى من المؤسسة الخدمية.

ب- ارتباط الرضا بتقييم العميل لجودة الخدمة أساسية الخبرة السابقة في التعامل مع المؤسسة أي أن التقييم عملية تراكمية طويلة الأجل نسبيا.

تعتبر المؤشرات المحددة لمستوى الجودة (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، والملموسية) ركيزة أساسية لتقييم مستوى الخدمة وفق نموذج Servperf.

- الفرع الثالث: علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بجودة الخدمة

أولا: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجالات الخدمة

1. تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال الخدمات السياحية والفندقية¹⁶:

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) في قطاع السياحة والفندقة إلى ظهور ما يسمى بالسياحة الإلكترونية. فالسياحة الإلكترونية هي تلك الخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض إنجاز وترويج الخدمات السياحية والفندقية عبر مختلف الشبكات المفتوحة والمغلقة بالاعتماد على مبادئ وأسس

¹⁶ سميرة كرامة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011، ص38-39.

التجارة الإلكترونية . وبالتالي أصبحت الإنترنت بديلا منطقيا أو مكملا للتسويق التقليدي للرحلات السياحية التي تستخدم الملصقات والمطويات الورقية، لتعريف المستهلك بمختلف خدماتها المقدمة، الأسعار والتخفيضات.... الخ وبالتالي يتألف النموذج التقليدي للتسويق من ثلاثة عناصر وهي:

أ- المنتج: المستثمر أو مقدم الخدمة السياحية، من مؤسسات النقل، الفنادق، المطاعم.

ب- الموزع: منظمو الرحلات، وكالات السفر، ويطلق عليهم مصطلح الوسطاء.

ت- المستهلك: الفرد السائح المستفيد من الخدمة أو المنتج السياحي.

وعموما في النموذج التقليدي ليست هناك علاقة مباشرة بين المستهلك والمنتج أي مقدم الخدمة، وبالتالي وجود وسطاء بينهما.

أما في وجود الإنترنت تكون العلاقة مباشرة بين المستهلك و مقدم الخدمة أي الوسطاء قد لا يكونوا موجودين أو محتفظين بموقعهم و قد يستعين بهم المستهلك أحيانا، كما يمكن أن يكونوا بمثابة وسطاء افتراضيين من خلال تواجدهم الافتراضي (مواقع الويب)، كما أصبح المستهلكون هم أنفسهم من يتولون دور وكالات السفر وأدلة و هيئات سياحية لاختيار الرحلة التي تلي احتياجاتهم و رغباتهم و كذلك وسيلة السفر المنافسة و درجة الفندق و أنواع المطاعم و غيرها من الخدمات حسب إمكانياتهم، و بفضل الإنترنت يتمكن المستهلك من إجراء مقارنة سريعة بين مختلف العروض السياحية كي تكون الرحلة ملائمة للسعر الذي يستطيع دفعه.

لقد أعطت TIC فرصة للمستهلك لتحديد طلبته حسب احتياجاته ورغباته وقدرته الشرائية دون أي عناء وإضاعة للوقت والجهد والمال، كما أن التوسع في استخدام هذه التكنولوجيات يؤدي إلى تحسين الخدمة المقدمة وتوسع قاعدة الزبائن وتخفيض تكلفة إنتاج الخدمة السياحية وتخفيض التكاليف خصوصا المتعلقة بالاتصال والترويج والتوزيع، بالإضافة إلى خفض حجم العمالة، الرفع من القدرة التنافسية للمؤسسة السياحية، وزيادة الثقة والمصدقية وسرعة الاستجابة¹⁷.

2. تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال الخدمات الطبية¹⁸:

أدى استخدام TIC في مجال الخدمات الطبية إلى ظهور مصطلح حديث وهو الصحة الإلكترونية، وتنطوي هذه الأخيرة على الطب الاتصالي الذي يستخدم وسائل الاتصالات المختلفة مقرونة بالخبرة الطبية لتقديم الخدمات التشخيصية والعلاجية والتعليمية للأفراد الذين يقيمون في مناطق بعيدة عن مراكز الطبية المتخصصة. وفي حالة

¹⁷ إبراهيم بختي، محمود فوزي شعوبي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 07، 2010، ص 278-280.

¹⁸ سميرة كرامة، مرجع سابق، ص 39-40.

الاستخدام الفعال لتقنية الطب الاتصالي، سيتمكن المرضى من تلقي الرعاية الصحية المثلى في مستشفياتهم المحلية متجنبين بذلك عناء السفر وتكاليف الانتقال، وبالتالي ارتفاع مستوى الخدمات الطبية مما أدى إلى تقليل من نسبة الوفيات وانتشار الإصابة ببعض الأمراض أو القضاء عليها. لقد أحدثت هذه التكنولوجيات تغييرا كبيرا في مجال الخدمات الطبية حيث حققت عدة أهداف منها:

- ارتفاع جودة الخدمات الطبية وانخفاض التكاليف واختصار الوقت والجهد؛
- تقديم خدمات صحية في الوقت المناسب وللشخص المناسب واتخاذ القرارات الصائبة؛
- تقديم خدمات التعليم الطبي المستمرة؛
- انتشار الوعي الصحي؛
- انخفاض نسبة الوفيات وانتشار الأمراض والإصابة بها؛
- تسهيل النفاذ إلى المعلومات الطبية المتوفرة على الصعيد العالمي والمحلي؛
- دعم بحوث الصحة العامة وبرامج الوقاية والنهوض بالارتقاء بالخدمة الصحية للمجتمع¹⁹.

3. تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال الخدمات التعليمية²⁰:

أدى استخدام TIC في خدمات التعليم إلى ظهور ما يسمى بالتعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي، فالتعليم الإلكتروني هو شكل من أشكال التعليم عن بعد، ويمكن تعريفه بأنه العملية التعليمية ومجموعة التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات كالإنترنت، الإنترنت، الإيميل، الإذاعة، التلفزيون عبر الأقمار الصناعية الأشرطة المسموعة والمرئية الأقراص الممغنطة.

أما التعليم الافتراضي هو ذلك القسم من التعليم الإلكتروني الذي يتركز على الشبكات المفتوحة، أي أن الاتصال فيه مضمون عن طريق شبكة الإنترنت، حيث يتم تزويد المتعلم بما يحتاجه من معارف في مختلف المواد المنتقاة أو الاختصاص المختار، بغرض رفع المستوى العلمي أو بغرض التأهيل والتدريب، وذلك باستخدام الصوت وفيديو، الوسائط المتعددة، كتب إلكترونية، البريد الإلكتروني... الخ.

وبفضل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أتاح الفرصة أمام الجميع للتعلم في أي مكان وزمان وخاصة لأولئك الأشخاص الذين لم يحظوا بهذه الخدمة نظرا لضيق الوقت أو بعد المكان أو الإعاقة الجسدية، مما أدى إلى رفع المستوى المعرفي للعاملين وهم في موقع عملهم.

¹⁹ إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2005، ص 38-

.40

²⁰ سميرة كرامة، مرجع سابق، ص 40.

- وبالتالي لقد أسهمت هذه التكنولوجيات وبشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة في مجال التعليم وهذا بفضل المزايا والخصائص التي يمنحها التعليم الافتراضي لجميع الأفراد منها:
- ملائمة ومرونة جدول أوقات الدراسة، مما يمنع الغياب عن العمل؛
 - الحصول الفوري على أحدث التعديلات المدخلة على البرنامج؛
 - هو الحل الأمثل لتعليم الأفراد المتباعدين جغرافياً؛
 - الحصول على قدر كبير من المعلومات في وقت وجيز؛
 - الانفتاح على مختلف الثقافات؛
 - تعلم أو التعرف على مختلف اللغات في العالم؛
 - تبادل العلوم والمعرفة مع مختلف الأفراد من أنحاء العالم؛
 - تدني التكاليف وربح الوقت لعدم التنقل²¹.

ثانياً: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة

تعد الخدمات المقدمة بعداً من أبعاد الجودة كحل المشكلات والاهتمام بالشكاوة بالإضافة إلى مدى سهولة التصحيح، ويمكن تعريف تحسين جودة الخدمات على أنها "عبارة عن زيادة القيمة المضافة للخدمة المقدمة للمستهلك". فالاهتمام المتزايد بتحسين الجودة أدى إلى الانتقال من التركيز على السلعة وأهمية إنتاجها بمواصفات تلي رغبات المستهلكين إلى اعتبار الجودة ما هي إلا محصل الأداء الجيد لمختلف وظائف المؤسسة (الإنتاجية، المالية، التسويقية) ونتيجة الاستغلال الأمثل لمواردها وأصولها البشرية والتكنولوجية، فيعد الزبون الهدف الذي تريد المؤسسة امتلاكه. فالزبون الذي يشعر بالرضا والإشباع والولاء هو الذي يبقى المؤسسة متواجدة في السوق ويدعمها، من خلال وفائه تجاه منتوجاتها واقتناعها بصفة مستمرة فعلى المؤسسة العمل على إبداع لكي تحسن جودة خدماتها وتعمل على توسعة مجموع ما تعرضه منها، فالفوائد التي تتحصل عليها المؤسسة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال متعددة منها²²:

- **زيادة تقديم الخدمات الحرة:** بواسطة تكنولوجيات المعلومات والاتصال على توفير الخدمات ليستطيع الزبون أو مستخدم تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى أشخاص معينين ومثال ذلك الاستعانة بالإنترنت للولوج لموقع المؤسسة والبحث عن استفسارات أو طلب خدمة مباشرة.

²¹ إبراهيم بختي، مرجع سابق، ص 40-42.

²² بركة فضيلة، مرجع سابق، ص 80.

- **القضاء على زمن الانتظار وضيق الوقت:** وهذا من خلال اللجوء إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصوصا الانترنت من قبل الزبائن، ولو في الوقت نفسه وبهذا يتم الوقت والتفاعلية في الوقت الحقيقي مع الحصول على الإجابة بسرعة.
- **القضاء على المركزية:** يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى القضاء على المركزية والبقاء في مكان ثابت تفاديا للتنقلات والطوابير، وريحا للوقت عند تقديم الخدمة.
- **تطوير خدمات الاستلام عن بعد للزبائن.**

كل هذه النقاط نستطيع أن نضعها ضمن تحسين جودة الخدمات، فتكنولوجيات المعلومات والاتصال له أثر على تحسين الخدمات المقدمة للعملاء والعمل على توطيد العلاقة بين المؤسسة والمستهلك، وبالتالي يزيد الطلب علمنتجات المؤسسة. فكلما تلجأ المؤسسة إلى تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكثافة فانه سيؤدي إلى إمكانية استفادتها من تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن²³.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الجامعية

الفرع الأول: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق جودة خدمات في المؤسسات الجامعية.

إن الجودة في الخدمات تعتبر من أهم الحلول التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في ترقية وتطوير خدماتها و إنتاج خدمات و تقديمها كما يرغب الحصول عليها من طرف الطلبة ، الأساتذة و الإداريين ، وهذا بالاستغلال الأمثل لموارد مؤسسات التعليم العالي من أساتذة، هيكل، تكنولوجيا، إداريين... الخ، التي تساهم في تقديم الخدمات والذي يؤدي إلى تحقيق أكبر مستوى من رضا العملاء(الطلبة)، فالطلبة هم من يدعم بقاء المؤسسة من خلال وفائهم اتجاه خدماتها من تعليم و نقل، بحث العلمي، مكتبات... الخ، من الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي ، ولهذا يجب على كل مؤسسات التعليم العالي العمل على الإبداع والابتكار و التحسين المستمر لخدماتها وهذا قصد تحقيق جودة التعليم العالي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شتى المجالات كما يلي²⁴:

²³ شوقي شاذلي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008، ص 133.

²⁴ محمد الأمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة دكتوراه في علوم التسيير تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، كلية علوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016، ص 139-140

- القضاء على المركزية، يؤدي إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي على المركزية والبقاء في مكان ثابت، وتفادي التنقلات والطواير ولو بنسبة معتبرة وغيرها من الأمور التي يستاء منها الطلبة والتي تزيد من احتمال تركهم واستغنائهم عن الخدمات المقدمة من طرف الجامعة.
- تطوير خدمات الاستعلام عن بعد حيث يفضل الرسائل الرقمية يمكن لمؤسسات التعليم العالي معرفة آراء الطلبة حول الخدمات المقدمة من طرفها وهذا من خلال طرح استفسارات لهم، وكل هذا يحدث عن طريق الانترنت، موقع الجامعة أو المدرسة العليا، أو المعهد الوطني، مركز جامعي، ملحقة جامعية، أو عن طريق البريد الإلكتروني، حيث كل هذا يشعر الطلبة بالراحة والاهتمام بما يجري في جامعتهم.
- تقديم خدمات الحرة، إذ بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمؤسسة، أو الاستعانة بأشخاص آخرين، فمثلا يقوم الطالب بالدخول إلى موقع الجامعة ثم يذهبون إلى الكلية التي ينتمون إليها ثم إلى القسم وتكميل المحاضرات الخاصة بهم في وقت قصير وكل هذا يساهم في حصوله على العلم والمعرفة ولو هو غير موجود فيها، كذلك دخوله للمكتبة ومعرفة محتواها، معرفة أحدث الأمور التي تجري في الجامعة.
- القضاء على زمن الانتظار وضيق الوقت، حيث من أهم مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، القضاء على الوقت والتخفيف منه عند الحصول على الخدمة.

الفرع الثاني: نماذج تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في مؤسسات الجامعية

بعض النماذج التي أعطت نتيجة ايجابية في تحسين جودة التعليم العالي ومنها ²⁵

التجربة السعودية (الجامعة السعودية الالكترونية):

تم إنشاء الجامعة السعودية الالكترونية في عام 2011 في الرياض وتضم كلية العلوم الإدارية والمالية لتخصصي المحاسبة والتجارة الالكترونية وكلية الحوسبة والمعلوماتية لتخصص تقنية المعلومات وكلية العلوم الصحية لتخصص المعلوماتية الصحية وتمنح الجامعة شهادات البكالوريوس (بشرط حضور % 25)، أما فيما يخص الدراسات العليا فان الجامعة توفر برامج إدارة الأعمال للطلبة والطالبات وامن المعلومات للطلبة؛ إضافة إلى برنامج دبلوم الحكومة الالكترونية وتقديم دورات في التعلم المستمر والتعلم مدى الحياة حيث تستخدم تقنيات حديثة في برامجها الأكاديمية مثلما هو معمول به في أرقى الجامعات العالمية لتوفر لخريجها تعليما متميزا وتأهيلا عمليا يتواءم

²⁵ضيف الله نسيمية، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، مذكرة دكتوراه تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، باتنة، 2016-2017، ص169-171.

مع متطلبات العصر، وقد أعلنت عن تقدم أكثر من 31 ألف طالب وطالبة لدراسة البكالوريوس والماجستير في مختلف فروعها.

التجربة الإماراتية (جامعة حمدان بن محمد الالكترونية):

تأسس هذا المشروع في عام 2002 للمساهمة في تمهيد الطريق أمام وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في دولة الإمارات العربية المتحدة لإعداد معايير واضحة لاعتماد مؤسسات التعليم الالكتروني ، وقد عملت على تطوير مشروع مبادرة التعليم الالكتروني للمجتمع الذي أطلقته الجامعة في العام 2013 ، كما حظيت الجامعة باعتراف أكاديمي على المستوى الدولي بفضل علاقاتها الوثيقة بأبرز المؤسسات التعليمية والهيئات المعنية بالتعليم عالميا، حيث نجحت الجامعة في تطوير عملها من خلال إبرام تحالفات وشراكات دولية مع جامعة كاليفورنيا، وبيركلي، جامعة براد فورد، جامعة جنوب إفريقيا، المعهد الاسترالي للموارد البشرية والاتحاد الدولي للمستشفيات والكلية الجامعية بجامعة ماريلاند والجامعة الالكترونية الآسيوية وغيرها. كما أحدثت الجامعة تحولا نوعيا في التعليم العالي من خلال إعداد حلول أساسها التركيز على الدارسين في الإستراتيجية ما يعني قدرتها على تقديم خبرات أكثر ابتكارا وتنوعا بفضل بيئة التعلم، كما توظف أحدث التقنيات المبتكرة مثل التعلم بالهاتف المحمول ومدونات النقاش والقاعات الدراسية الالكترونية وتقنيات الألعاب التعليمية والشبكات الاجتماعية ضمن فضاء تعليمي متكامل يهدف إلى تحقيق حاجات المتعلمين والخريجين والمهنيين على حد سواء.

التجربة التونسية: جامعة تونس الافتراضية:

تم إحداث جامعة تونس الافتراضية في 10 جويلية 2006. حيث ترمي هذه الجامعة إلى تأمين تكوين غير حضوري إشهادي والاستجابة للتحديات المتمثلة في تزايد عدد الطلبة بالتعليم العالي ، وذلك بالقيام بعملية تخفيف تدريجي بالشعب ذات الأولوية لمؤسسات التكوين الحضوري وتحديث شعب التكوين الموجودة باستعمال التقنيات الرقمية والعمل على أن يشمل التعليم العالي أكبر عدد من الجمهور المستهدف خارج دائرة الطلبة العاديين تجسيدا لمبادئ التعلم الذاتي والتكوين المستمر مدى الحياة و الفرصة لكل تونسي للتعليم المتواصل إثراء لمعارفه أو طلبا للارتقاء المهني. وقد سعت الجامعة منذ إحداثها إلى بلوغ الأهداف الرامية إلى تحقيق نقلتها النوعية من طور الانطلاق إلى مستوى المنظومة وذلك بالعمل على:

-تركيز البنية التحتية التكنولوجية وتطويرها.

-تكوين الأساتذة والمكونين والتقنيين.

-إنتاج المحتوى التكويني غير الحضوري.

-تأمين أنشطة التكوين غير الحضوري.

-تنمية الشراكة الجامعية مع الخارج.

✚ مركز التعليم عن بعد والتعليم المتلفز باتنة²⁶:

إن مركز التعليم عن بعد الإلكتروني بجامعة باتنة من بين المراكز الأولى المشيدة في الجامعات الجزائرية، حيث أنشئ عام 2000 في الجامعة المركزية (عبروق مدني) وقد تحول حاليا إلى جامعة الحاج لخضر مع بقاء فرع في المكان الأول. في البداية كان عبارة عن موقع الكتروني فقط تتعامل به الجامعة بمختلف فروعها، والشبكة العنكبوتية متصلة مع بعضها البعض وأي إشكال يؤدي إلى انقطاع كل الجامعة، ليسوى الوضع حاليا ويصبح منفصل عن بعضه البعض. ليعتبر المركز الأول في كامل الجزائر وفق قرار الوزارة التي وفرت البنية التحتية للتعليم عن بعد، كما عملت الوزارة على التدعيم والحث على اعتماد خلية للأساتذة متكونة من جانبين (جانب الإشراف على البيداغوجي والجانب التقني الذي يقوم به المركز من طرف الاختصاصيين المتوفرين) لتترجم محاور عمل المركز في:

- الأنظمة: إذ تتمثل في الماديات والبرمجيات ومن أمثلتها: مواقع الواب للجامعة مع تقديم خدمات للأستاذ والطالب منها: نشر دروس بإضافة صور، استفهامات لمعرفة الطالب المتابع من غير المتابع، كما يوفر خدمات الطباعة وتقسيم الدروس التي قد تكون للطلبة عامة أو لطلبة معينين بوضع كلمة السر.

- الشبكات: يستخدم المركز شبكات التالية: Fibreoptique ، ftp ، Sisco ، WIFI.

- التعليم المتلفز والمحاضرات المرئية: يعنى هذا الجزء من المركز بتوفير البنية التحتية من ماديات وبرمجيات لربط العلاقة بين الطالب والأستاذ، وفي هذا الإطار تتوفر قاعات لذلك متكونة من 20 كرسي مجهزة بأكملها. أما جانب المؤتمرات المرئية فمتوفر لها الإمكانيات والطاقات كما أن صور الفيديو واضحة جدا.

✚ نموذج جامعة الباحة بالمملكة العربية السعودية:

يعتبر من النماذج البارزة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث أن جامعة الباحة اعتمدت على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العملية الإدارية كاملة تماشيا مع الرؤية السعودية 2030 حيث جاء في دراسة الأستاذة سميحة علي أحمد الغامدي²⁷

²⁶ضيف الله نسيمه، مرجع سبق ذكره، ص 200-201

²⁷/سميحة علي أحمد الغامدي، واقع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بتطوير العمل الإداري في جامعة الباحة، مجلة البحث العلمي في التربية، كلية التربية - جامعة الباحة - السعودية، عدد 9، 2018، ص 337

إن الجامعة عملت على توفير بنية تحتية وتشريعية داعمة ومناسبة للإدارة الإلكترونية حيث كانت مجهزة تماما بنا يتلاءم مع ذلك، من خلال توفير تجهيزات حديثة ودعمها بشبكات اتصال سلكية ولا سلكية متطورة هذا بالإضافة إلى أنها حرصت على تدريب الموظفين على كل ما يستجد في ذلك. وبالموازاة مع ذلك عملت على توفير التطبيقات والبرامج والأنظمة الحديثة بالجامعة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية كالأرشفة وأنظمة الرواتب والتسجيلات وتسيير شؤون الموظفين. كل ذلك كان له الأثر البالغ في تطوير العمل الإداري وهو ما انعكس بالرضا الوظيفي والأداء ومن خلاله الأداء الإداري العام للجامعة.

الفرع الثالث: الإجراءات الاحترازية التي أقرتها وزارة التعليم العالي لضمان الدروس خلال فترة كورونا.

عرف العالم نهاية عام 2019 أزمة شديدة نتيجة تفشي وباء كورونا COVID-19، حيث أدى انتشاره إلى إعاقة الحياة العادية وكاد أن يتسبب في شل حركة الناس في شتى المجالات، خاصة بعد ما أكدت منظمة الصحة العالمية رسمياً أن الوباء تحول على جائحة.

وقد أثرت القيود التي فرضتها الدول كالحجر الكلي والجزئي على جميع المرافق والهيئات، وبالموازاة مع ذلك كان قطاع التعليم العالي أحد أهم القطاعات تضررا حيث فرض الحجر إغلاق شبه تام للجامعات، الكليات والمعاهد، وهذا ما أدى إلى بروز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التصدي لهذه الأزمة من خلال تكييف العملية التعليمية مع ما يقتضيه الوضع الراهن.

لقد أقرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائري إجراءات احترازية لضمان استمرارية الدروس عن بعد خلال تفشي فيروس كورونا وهي عبارة عن مبادرة بيداغوجية وضعها القطاع لوضع حد لتفشي المحتمل لفيروس كورونا، تركز على وضع أرضية تضمن استمرارية تلقي الطلبة للدروس عن بعد، عن طريق المنصات الإلكترونية والقنوات التلفزيونية. ومن بين هذه المنصات:

. Moodle, Near pod, Zoom, Microsoft Teams

❖ المنصة الرقمية موودل²⁸:

وهو نظام لإدارة التعلم والتطوير البيئة التعليمية الإلكترونية، وهو نظام مفتوح المصدر صمم لمساعدة المعلم على توفير بيئة تعليمية إلكترونية ويمكن استخدامها على المستوى الفردي أو المؤسسي.

²⁸ رواجي سلاف، بخوششروق، واقع التعليم عن بعد في الجامعة الجزائرية في ظل جائحة كورونا، مذكرة ماستر في اتصال التنظيمي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2021-2022، ص65.

يتكون نظام موودل من مجموعة من الوحدات كما حددها:

- وحدة الدرس . lesson
- وحدة المنتدى .fourm
- وحدات التقويم والاختبارات والاستبيانات وحدة معجم المصطلحات .glossary
- وحدة الواجبات الدراسية .assignment
- وحدة الموارد .Resource
- وحدة الكتاب .book

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة والبحوث ذات علاقة وصللة بالموضوع، قمنا باختيار أهم الدراسات التي لها علاقة بالدراسة الحالية، وقد كان يجب مراجعتها من أجل التعرف على النقاط التي تم التركيز عليها من إجراءات وأدوات وأهم النتائج من جهة، وعلاقتها بالدراسة الحالية من جهة أخرى.

المطلب الأول: الدراسات السابقة (الوطنية والأجنبية)

أولاً: الدراسات السابقة الوطنية المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة:

1. دراسة مليكة طلحة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال و معرفة مدى تأثيرها في تحسين جودة الخدمة من وجهة نظر العاملين ، أجريت الدراسة على مستوى المؤسسة الاستشفائية الخاصة - الضياء - بورقلة ، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في التأصيل النظري و على المنهج الوصفي الإحصائي في الجانب التطبيقي حيث استخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات و التي تم توزيعها على عينة عشوائية بلغت (40) عاملا من بين مجتمع الدراسة و المتمثل في مختلف العاملين في المصحة ، كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل المدخلات ، حيث خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها²⁹ :

- وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث يؤدي استخدامها لتحسين جودة الخدمة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى عوامل السن، الفئة الوظيفية والأقدمية المهنية.

2. دراسة محمد الأمين عسول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي، 2016:

أجريت هذه الدراسة لإبراز تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة التعليم العالي الجزائري والعلاقة بينهما. ومن أجل ذلك قام الباحث بصياغة استبيان وتوزيعه على أساتذة 03 جامعات جزائرية (جامعة محمد خيضر - بسكرة-، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي-، جامعة عباس لغرور -خنشلة-).

توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي، لما تحققة هذه الأخيرة من تطور ورفقي وتنمية للمجتمعات، وباعتباره المورد الأساسي للموارد البشرية والكوادر الجيدة التي

²⁹مليكة طلحة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر أكاديمي في تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح-ورقلة، الجزائر، 2016.

تحتاجها الدول في بناء اقتصادها، كما يمكن القول إن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وجودة التعليم العالي من جهة أخرى ممثلة في المكتبات الجامعية، البحث العلمي، التعليم ومناهج التدريس والأساتذ الجامعي³⁰.

3. دراسة يجياوي الهام وبوحديد ليلي: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، 2017:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي باستخدام الأسلوب الوصفي التحليلي. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي بالجامعة الجزائرية يؤدي إلى انتشار التعليم وتحسين مستواه وتخفيض التكاليف، والتحسين المستمر لدور الأستاذ وأساليب التدريس والذكاء الاصطناعي للتعليم وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات، ومنه الحصول على مخرجات ذات كفاءة عالية³¹، ومن أهم توصيات هذه الدراسة³²:

- التركيز على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي لأنها تساهم في انتشار التعليم وتحسين جودته وتخفيض تكاليف التعليم على المدى الطويل.
- العمل على إزالة أو تخفيض معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم، ولعل أهمها ما يتعلق بالتسهيلات الفنية والتقنية التي يمكن للجامعات توفيرها لخدمة التعليم العالي.
- إقامة التعاون فيما بين الجامعات الوطنية والدولية في ميدان المعلومات للاستفادة أكثر من تجارب البلدان الأجنبية.

4. دراسة ماجدة سليمان، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة العمومية الجزائرية، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر العاملين، أجريت الدراسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء. بورقلة، وقد اعتمدت الباحثة على دراسة الحالة حيث استخدمت أداة المقابلة المباشرة مع المسؤولين بالإضافة إلى توظيف أداة الملاحظة في تعامل الموظفين مع تجهيزات تكنولوجيا المعلومات وتقديم الخدمة للمؤمنين المنتسبين للصندوق.

³⁰ محمد الأمين عسول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.

³¹ يجياوي الهام وبوحديد ليلي: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، العدد 06، جامعة باتنة 01، الجزائر، 2017.

³² نفس المرجع السابق.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر كبير لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أدت إلى تحسين في جودة الخدمة المقدمة إلا أنه لا زال لم يرتق إلى مستوى الجودة العالمية ومتطلبات التطور العالمي³³.

5. دراسة معمري آسيا، معمري خديجة، استخدام المواقع الالكترونية في العملية التعليمية في ظل جائحة كورونا لدى الطلبة الجامعيين منصة موودل نموذجاً، 2022:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية استخدام المواقع الالكترونية في العملية التعليمية في ظل جائحة كورونا لدى الطلبة الجامعيين بجامعة قاصدي مرياح ورقلة- موقع موودل نموذجاً، وذلك عن طريق معرفة العادات والأنماط والدوافع من استخدام المنصة و معرفة الاشباعات المحققة منها و الصعوبات التي يواجهها الطلبة عند استخدامها ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم بناء استبيان الكتروني يحتوي على أربعة محاور تتماشى مع أهداف الدراسة حيث أجابت عنه عينة قوامها 105 طالب من قسم الإعلام والاتصال. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن تساؤلات الدراسة.

خلصت هذه الدراسة إلى أن استخدام المنصة غالباً اقتصر في الحصول على المحاضرات والدروس وان أثر استخدامها كان إيجابياً على التحصيل العلمي لدى الطلبة بالرغم من عدم كفاية المادة العلمية ولا يوجد فيها خدمات تجعل التفاعل بين الطلبة والأساتذة أكثر وأن الطلبة يواجهون بعض الصعوبات في استخدام المنصة من ضمنها ضعف تدفق الانترنت³⁴.

ثانياً: الدراسات السابقة الأجنبية المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة:

1. دراسة أ. جواهر بنت محمد بن عبد العزيز اليوسف وأ. د محمد بن سليمان المشيقح، أثر استخدام نظام

Moodle على تحصيل طالبات الصف الثالث متوسط في مقرر اللغة الإنجليزية، 2011.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظام موودل على تحصيل طالبات الصف الثالث متوسط في مقرر اللغة الإنجليزية وأجريت الدراسة على طالبات متوسطة 168 بالرياض. وقد تم استخدام المنهج شبه التجريبي، حيث تصميم وحدة تعليمية إلكترونية على نظام موودل. كما تم تصميم اختبار عن الوحدة وطبق الاختبار على عينة مكونة من (78) طالبة. قسموا إلى مجموعتين متساويتين بطريقة عشوائية: إحداهما: ضابطة درست الوحدة بالطريقة

³³ماجدة سليمان، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة العمومية الجزائرية، مذكرة ماستر أكاديمي في سياسة عامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حمه لخضر - الوادي، الجزائر، 2019.

³⁴معمري آسيا، معمري خديجة، استخدام المواقع الالكترونية في العملية التعليمية في ظل جائحة كورونا لدى الطلبة الجامعيين منصة موودل نموذجاً، مذكرة ماستر في العلوم الإعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، ورقلة، 2022.

التقليدية، والأخرى تجريبية درست بالطريقة التقليدية والطريقة الإلكترونية، وقد كانت النتيجة التي توصلت إليها الدراسة كما يلي³⁵:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطي درجات طالبات المجموعة التجريبية. والمجموعة الضابطة في الاختبار التحصيلي البعدي لصالح المجموعة التجريبية. وبناء على ج توصلت الدراسة إلى التوصية بضرورة تطبيق نظام موودل في تصميم وتدریس المقررات الدراسية. وتهيئة المعلمات. والطالبات وتدريبهن على استخدام هذا النظام.

2. دراسة Mohammad Reza Ghaznavi , Alemeh Keikha et Nour-Mohammad

Yaghoubi The Impact of Information and Communication Technology : (ICT) on Educational Improvement, 2011

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين التحصيل العلمي لطلاب الصف الثالث الثانوي حيث أجريت الدراسة في بلدية خاش الإيرانية، حيث اتبعت منهج المسح الوصفي. بلغ مجتمع الدراسة 1900 شخص يدرسون في 35 وحدة تعليمية في عام 2010 وقد قدرت العينة ب 320 طالبا. اختيرت بطريقة عشوائية، وجمع البيانات تم استخدام المكون من 24 سؤال بمقياس درجات من نوع Likert وتحليل البيانات استخدمت الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

خلصت هذه الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فعالة في زيادة الحافز التعليمي، وتحسين مهارة طرح الأسئلة، تحسين روح البحث ورفع الدرجات المدرسية وهو بذلك فعال بشكل عام على طلاب الصف الثالث الثانوي. كما خلص إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى عوامل الجنس والعمر والمجال الأكاديمي ومع ذلك، كان تأثيره على طلاب المدارس المهنية والثانوية مختلفًا³⁶.

3. دراسة Kennedy ntabo otiso, Improving the quality of customer service

:through ITC use in the Kenya power and lighting company 2012

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة خدمة العملاء في شركة الطاقة والإنارة في كينيا، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي والاستبيان والمقابلة والملاحظة كأدوات لجمع

³⁵أ. جواهر بنت محمد بن عبد العزيز اليوسف وأ. د محمد بن سليمان المشيخ، أثر استخدام نظام Moodle على تحصيل طالبات الصف الثالث متوسط في مقرر اللغة الإنجليزية، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، المملكة العربية السعودية، المجلد 6، العدد 11، جانفي 2011.

³⁶Mohammad Reza Ghaznavi, Alemeh Keikha et Nour-Mohammad Yaghoubi, **The Impact of Information and Communication Technology (ICT) on Educational Improvement**, International Education Studies, Canadian Center of Science and Education, CANADA, Vol. 4, No. 2; May 2011

البيانات وبرنامج (SPSS) لتحليل البيانات. وتمثل مجتمع الدراسة في 820 عميل وتم اخذ منهم عينة عشوائية متمثلة في 410 عميل.

توصلت هذه الدراسة إلى³⁷:

- استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شركة الطاقة والإنارة بكينيا تتمثل في أجهزة الكمبيوتر وشبكة الانترنت فقط مع عدم توفر الموظفين المؤهلين بالإضافة إلى نقص الموارد المالية المخصصة لعملية التدريب.
- تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تقديم خدمات ذات جودة الذي أدى إلى رضا عملاء شركة الطاقة والإنارة بكينيا.

4. دراسة نجية إبراهيم محمد الدليمي: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة بغداد من وجهة نظر الطلبة، 2018:

إن هذه الدراسة تحاول التوصل لمعرفة مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي في العراق، ومن اجل ذلك، قامت الباحثة بصياغة (25) فقرة تمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الجامعات، إذ تم سحب (300) طالب وطالبة، بواقع (150) طالب من الذكور، و(150) طالب من الإناث من طلبة جامعة بغداد، وقامت الباحثة بتطبيق أداة البحث عليهم بعد استخراج معاملات الصدق والثبات له. ولقد أظهرت نتائج البحث أن جامعة بغداد تتمتع بارتفاع مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفقاً لوجهة نظر طلبة الجامعة ولا يوجد تأثير للجنس والتخصص في ارتفاع مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة بغداد، وقد أوصت الدراسة بتبني فلسفة إدارة المعرفة في الجامعة من قبل مؤسسات التعليم العالي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وذلك من اجل النهوض بمستوى أدائها³⁸.

5. دراسة عبد العزيز اسماعيلي علوي: تقويم واقع إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمنظومة التربوية المغربية من وجهة نظر المدرسين في ضوء تجربة التعليم عن بعد زمان الجائحة، 2020:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمنظومة التربوية المغربية استناداً إلى وجهة نظر الأطر التربوية في ضوء تجربة التعليم عن بعد زمان الجائحة "Covid 19" وكيف انعكس هذا الواقع على

³⁷Kennedy ntabo otiso, Improving the quality of customer service through ITC use in the Kenya power and lighting company, journal of emerging trends in economics and management sciences, N° 3(5), Kenya, 2012.

³⁸نجية إبراهيم محمد الدليمي: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة بغداد من وجهة نظر الطلبة، مجلة سُرَّ من رأى، جامعة سامراء، العراق،

المدرسين والمتعلمين خلال الموسم الأول والثاني من زمن الجائحة. ومن اجل ذلك قام الباحث بصياغة استبيان وتوزيعه على 65 أستاذ وأستاذة يشتغلون بالمديرية الإقليمية بأكادير إداوتنان، توصلت هذه الدراسة إلى أن تجربة التعليم عن بعد زمان الجائحة بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال انعكس سلباً على التحصيل الدراسي للمتعلمين ونتائجهم خلال الموسم الأول من منظور المدرسين شبيه بسنة بيضاء.

وأوصت هذه الدراسة بوجود الاستثمار في تكنولوجيا التعليم بصفة عامة وإحداث قطيعة مع الأساليب التقليدية القديمة التي لم تعد تلائم أجيال اليوم وتطلعاتهم المستقبلية، بالإضافة إلى التشجيع على إنتاج محتويات رقمية بيداغوجية دون اللجوء إلى استردادها وإعادة النظر في الأهداف والبرامج التعليمية وفق ما يتلاءم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال³⁹.

6. دراسة سمير مهدي كاظم، واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر

الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، 2021:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير التعليم عن بعد باستخدام أدوات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية خلال جائحة كورونا في الجامعات العراقية، من وجهة نظر الطلبة وكذا من وجهة نظر هيئة التدريس، حيث أجريت الدراسة على مستوى جامعة بابل بالعراق، وقد تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 320 عضو من أعضاء هيئة التدريس بالإضافة إلى 381 طالب وطالبة. أظهرت نتائج الدراسة أن درجة التأثير متوسطة بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة تقدير أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيري التخصص والرتبة الأكاديمية. وتوصلت الدراسة إلى توصيات عدة أهمها. تدريب أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة على كيفية استخدام التعليم عن بعد⁴⁰.

7. دراسة محمد شحات، محمد العامري، تقييم تجربة جامعة السلطان قابوس للتعليم عن بعد باستخدام منصة

موودل في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، عمان 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تجربة جامعة السلطان قابوس في التعلم عن بعد باستخدام منصة موودل في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية استخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على استبانة لتقييم التجربة.

³⁹عبد العزيز اسماعيلي علوي: تقويم واقع إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمنظومة التربوية المغربية من وجهة نظر المدرسين في ضوء تجربة التعليم عن بعد زمان الجائحة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة ابن زهر، أكادير المغرب، 2020

⁴⁰سمير مهدي كاظم، واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، مذكرة ماجستير في التربية تخصص مناهج وطرق التدريس، جامعة الشرق الأوسط، العراق، 2021

أظهرت النتائج أن تجربة التعلم عن بعد في جامعة السلطان كانت فاعلة بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كذلك عن وجود فروق دالة إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس تعزي إلى متغير الجنس في حين لم يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير الخبرة التدريسية. وقد قدمت الدراسة بعض التوصيات تضمنت الحاجة إلى عقد برامج وورشات تدريبية لزيادة الوعي بالثقافة التكنولوجية وتوظيف نظم إدارة التعليم الإلكتروني عن بعد وتصميم المقررات الإلكترونية⁴¹.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

جدول رقم (1-2): الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة

النتائج	الأهداف	المنهج	طبيعة العينة	عنوان الدراسة	اسم الباحث	الرقم
يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين جودة الخدمة.	أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تأثيرها في تحسين جودة الخدمة	اعتماد المنهج الوصفي التحليلي	تكونت العينة من 40 عامل في المؤسسة الاستشفائية الخاصة - الضياء-	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة	مليكة طلحة	01
تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي لما تحققه من تطور ورفي وتنمية للمجتمعات.	إبراز تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة التعليم العالي الجزائري والعلاقة بينهما	اعتماد المنهج الوصفي التحليلي	تكونت العينة من مجموع أساتذة 03 جامعات جزائرية (بسكرة، خنشلة، أم البواقي)	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي	محمد الأمين عسول	02
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي الجزائري يؤدي إلى انتشار التعليم وتحسين مستواه	إبراز أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي	اعتماد المنهج الوصفي	/	أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية	بجياوي الهام و بوحديد ليلي	03

⁴¹محمد شحات، محمد العامري، تقييم تجربة جامعة السلطان قابوس للتعلم عن بعد باستخدام منصة مودول في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، الدراسات، العلوم التربوية، المجلد 49، العدد 2، 2022

وتخفيض التكاليف والتحسين المستمر لدور الأستاذ وأساليب التدريس وغيرها، ومنه الحصول على مخرجات ذات كفاءة عالية	بالجامعة الجزائرية					
وجود أثر كبير لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أدت إلى تحسين في جودة الخدمة المقدمة إلا أنه لا زال لم يرتق إلى مستوى الجودة العالمية ومتطلبات التطور العالمي	دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة العمومية	اعتماد المنهج الوصفي	/	تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة العمومية الجزائرية	ماجدة سليمان	04
استخدام المنصة غالباً اقتصر في الحصول على المحاضرات والدروس وان اثر استخدامها كان ايجابيا على التحصيل العلمي لدى الطلبة	معرفة كيفية استخدام المواقع الالكترونية في العملية التعليمية في ظل جائحة كورونا لدى الطلبة الجامعيين	اعتماد المنهج الوصفي التحليلي	105 طالب من قسم الإعلام والاتصال	استخدام المواقع الالكترونية في العملية التعليمية في ظل جائحة كورونا لدى الطلبة الجامعيين منصة موودل نموذجاً	معمر آسيا، معمر خديجة	05
بضرورة تطبيق نظام موودل في تصميم وتدريس المقررات الدراسية. وتهيئة المعلمات. والطالبات	التعرف على أثر استخدام نظام موودل على تحصيل طالبات الصف الثالث متوسط في مقرر اللغة الإنجليزية	اعتماد المنهج الوصفي التحليلي	78 طالبة من الصف الثالث متوسط	أثر استخدام نظام Moodle على تحصيل طالبات الصف الثالث متوسط في مقرر اللغة الإنجليزية.	أ. جواهر بنت محمد بن عبد العزيز اليوسف وأ. د محمد بن سليمان المشيقح	06

وتدريبن على استخدام هذا النظام.						
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فعالة في زيادة الحافز التعليمي وتحسين مهارة طرح الأسئلة وتحسين روح البحث ورفع الدرجات المدرسية	تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين التحصيل العلمي	اعتماد المنهج الوصفي التحليلي	320 طالب في الصف الثالث ثانوي	The Impact of Information and Communication Technology (ICT) on Educational Improvement	Mohammad Reza Ghaznavi, Alemeh Keikha et Nour- Mohammad Yaghoubi	07
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم خدمات ذات جودة.	إبراز دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة خدمة العملاء في شركة الطاقة والإنارة في كينيا	الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي	عينة عشوائية متمثلة في 410 عميل من أصل مجتمع مكون من 820 عميل	Improving the quality of customer service through ITC use in the Kenya power and lighting company	Kennedy ntabo otiso	08
تتمتع جامعة بغداد بارتفاع مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفقاً لوجهة نظر طلبة الجامعة ولا يوجد تأثير للجنس والتخصص في ارتفاع مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	التوصل لمعرفة ما مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات التعليم العالي بالعراق	اعتماد المنهج الوصفي التحليلي	تكونت العينة من 300 طالب من جامعة بغداد	واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة بغداد من وجهة نظر الطلبة	نجية إبراهيم محمد الدليمي	09

<p>إبراز واقع إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمنظومة التربوية المغربية استناداً إلى وجهة نظر الأطر التربوية في ضوء تجربة التعليم عن بعد زمان الجائحة "Covid 19" وكيف انعكس هذا الواقع على المدرسين والمتعلمين خلال الموسم الأول والثاني من زمان الجائحة</p>	<p>إبراز واقع إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمنظومة التربوية المغربية استناداً إلى وجهة نظر الأطر التربوية في ضوء تجربة التعليم عن بعد زمان الجائحة "Covid 19" وكيف انعكس هذا الواقع على المدرسين والمتعلمين خلال الموسم الأول والثاني من زمان الجائحة</p>	<p>اعتماد المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>تكونت العينة من 65 أستاذ وأستاذة يشتغلون بالمدرية الإقليمية بأكادير إداوتنان</p>	<p>تقويم واقع إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمنظومة التربوية المغربية من وجهة نظر المدرسين في ضوء تجربة التعليم عن بعد زمان الجائحة</p>	<p>عبد العزيز اسماعيلي علوي</p>	<p>10</p>
<p>درجة التأثير متوسطة</p>	<p>معرفة مدى تأثير التعليم عن بعد باستخدام أدوات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية خلال جائحة كورونا</p>	<p>الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>320 عضو من أعضاء هيئة التدريس و 381 طالب وطالبة</p>	<p>واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس</p>	<p>سمير مهدي كاظم</p>	<p>11</p>
<p>تجربة التعلم عن بعد في جامعة السلطان كانت فاعلة بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس</p>	<p>تقييم تجربة جامعة السلطان قابوس في التعلم عن بعد باستخدام منصة موودل في ظل جائحة كورونا</p>	<p>الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>/</p>	<p>تقييم تجربة جامعة السلطان قابوس للتعلم عن بعد باستخدام منصة موودل في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية</p>	<p>محمد شحات، محمد العامري</p>	<p>12</p>

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الدراسات السابقة

الجدول (1-3): يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	
حاولت هذه الدراسة إيجاد دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية بالضبط في التعليم العالي.	كل الدراسات السابقة تناولت متغيري الدراسة معاً.	من حيث المتغير
تناولت الدراسة عينة مكونة من 111 طالب من (04) كليات المتمثلة في: كلية التكنولوجيا، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، كلية علوم الطبيعة والحياة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.	تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة الحجم وكانت إما أكبر أو أصغر من عينة الدراسة الحالية.	من حيث العينة
تمت الدراسة الحالية في جامعة الشهيد حمه لخضر ولاية الوادي بسنة 2023.	تمت هذه الدراسات في عدة دول أجنبية وعربية وكانت ما بين 2011 و2022.	من حيث المكان والزمان
تم اختيار قطاع التعليم العالي والبحث العلمي لتطبيق هذه الدراسة.	تنوعت الدراسات السابقة من ناحية نوع القطاع ولكن أغلب هذه الدراسات كانت في قطاع التعليم.	من حيث نوع القطاع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الدراسات السابقة

المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

يتمثل مجال الاستفادة من الدراسات السابقة في:

- ✓ ساهمت الدراسات السابقة في الوقوف على الخلفية النظرية لموضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة العمومية؛
- ✓ ساهمت وبشكل كبير في تكوين صورة شاملة عن موضوع الدراسة وبالتالي ساعدت في وضع إشكاليات الدراسة وفرضياتها؛
- ✓ ساهمت في إبراز أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالنسبة لجودة الخدمة؛
- ✓ ساعدت في أخذ فكرة عن استمارة الاستبيان وكيفية تصميمه؛
- ✓ المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب المناسبة لمعالجة صحة فرضيات الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل

بعدهما تطرقنا في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة نستخلص أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتبر ركيزة مهمة في وقت الحاضر، لأنها تعتبر الحل الوحيد لتحسين وتطوير جودة التعليم العالي والبرامج التعليمية واعتماد أسلوب التعليم عن بعد خصوصا بعد انتشار فيروس كورونا "COVID 19" لتسهيلها عملية نقل وتبادل المعلومات والبيانات من مكان إلى مكان آخر فأصبحت الخدمة تقدم بطريقة الكترونية بعيداً عن الأساليب التقليدية.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

تناولنا في الجزء النظري المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة العمومية، والدور الذي تلعبه هذه الأدوات في تحسين جودة الخدمة، وسنحاول من خلال الدراسة الميدانية إسقاط هذا الواقع بصفة تطبيقية على مجال الدراسة المتمثل في جامعة حمّة لخضر بالوادي، حيث تم تصميم وإنجاز برنامج للتسيير، وبعدها وصف عام للمنهج المتبع في الدراسة من حيث المجتمع والعينة، والتطرق إلى أداة الدراسة المستخدمة، وأخيرا تحليل النتائج.

وقد تم تجسيد ذلك خلال ثلاثة مباحث هي:

المبحث الأول: تصميم وإنجاز برنامج تسيير

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات

المبحث الثالث: نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: تصميم وإنجاز برنامج تسيير

أظهرت مخرجات الجانب النظري أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة، وتعتبر البرمجيات من أهم أدواتها المستخدمة في ذلك. ومن أجل التحقق من ذلك سعينا إلى تصميم وإنجاز برنامج يدير جزءا من وظائف قسم التسيير في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

المطلب الأول: التصميم وإنجاز

إن تصميم وإنشاء البرنامج تم على مرحلتين، تمثلت الأولى في إنشاء قاعدة البيانات فيما تمثلت الثانية في إنشاء واجهة المستخدم للتداول مع القاعدة، وقد تم ذلك بإتباع خطوات مفصلة ومنهجية كما يلي:

أولا: تصميم وإنجاز قاعدة المعطيات

1- تحديد هيكل القاعدة: الخطوة الأولى هي تحديد هيكل القاعدة والهدف منها تحديد المعلومات المحددة التي يجب تخزينها وإدارتها بوضوح، وبعد الدراسة الدقيقة لمختلف الوظائف، الوثائق والإجراءات بالقسم تم التركيز على أن يكون البرنامج خاص بتسيير مذكرات التخرج لطوري الليسانس والماستر، ويتضمن ذلك بيانات الطالب (مثل المعلومات الشخصية معلومات التسجيل الأكاديمي)، معلومات أعضاء هيئة التدريس المتمثلة في الأساتذة والمؤطرين بالإضافة إلى المعلومات الخاصة بمذكرات التخرج والمناقشة (العنوان، تاريخ و قاعة المناقشة ، التقدير ..) ، مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات البرنامج وأي بيانات أخرى ذات الصلة مثل تحديد الغرض من إنشاء قاعدة البيانات، كإنشاء وطباعة التقارير أو تتبع العملية بصفة عامة كالتخصيص وتعيين لجان المناقشة ، وتسجيل التقديرات و الملاحظات.

2- اختيار نظام إدارة قاعدة البيانات وإنشاءها: يعد اختيار نظام إدارة قاعدة البيانات المناسب أمراً بالغ الأهمية لتحديد كيفية تخزين البيانات وإدارتها واسترجاعها بكفاءة. ونظرا لوجود العديد من الخيارات المتاحة، ونتيجة لمراعاة بعض العوامل أهمها الأداء وميزات الأمان والتوافق مع الأنظمة الحالية وسهولة التنفيذ والصيانة. تم اختيار نظام: Microsoft Access لبرنامج إدارة القسم، وتم استخدامها لإنشاء قاعدة البيانات DB.mdb بناء على المخطط الذي تم تصميمه من هيكل هذه القاعدة بما يتيح تقليل التكرار وتحسين تكامل البيانات وذلك بتحديد الجداول، الحقول وأنواع البيانات والعلاقات بين الجداول كل هذا بمراعاة ما يسهل عملية التداول مع البرنامج.

ثانيا: إنجاز البرنامج

تتمثل هذه الخطوة في إنشاء واجهات أو تطبيقات تسمح للمستخدمين المصرح لهم بالتفاعل مع قاعدة البيانات، يشمل ذلك واجهة رسومية سهلة الاستخدام لإدخال البيانات واسترجاعها وإعداد التقارير، وبعد تحديد نطاق وأهداف البرنامج وما هي الميزات والوظائف الرئيسية التي نريد تنفيذها ، بالإضافة إلى النتائج والفوائد المتوقعة منه ، لأجل

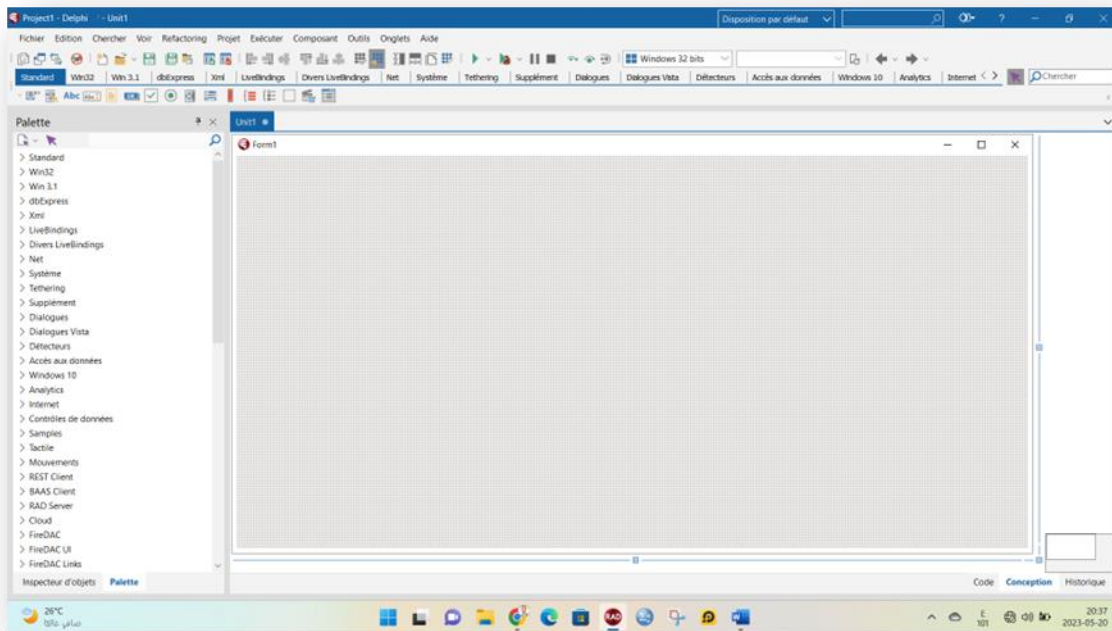
ذلك تم اختيار بيئة التطوير Embarcadero Rad Delphi 10.3 فهي لغة برمجة قوية ومتكاملة تسهل عملية تصميم و تنفيذ برامج التسيير فهي توفر مجموعة غنية من الأدوات والمكتبات التي تسهل تطوير تطبيقات قوية وسهلة الاستخدام

الصورة (01): واجهة الدخول لبيئة التطوير Embarcadero Rad Delphi 10.3.



المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام تصوير الشاشة

الصورة (02): سطح العمل لبيئة التطوير Embarcadero Rad Delphi 10.3



المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام تصوير الشاشة

المطلب الثاني: التنفيذ ومظهر البرنامج

تم تصميم وتنفيذ البرنامج لتلبية متطلبات محددة للقسم تشملا لعدد من الوظائف أهمها: إدارة المستخدمين والتي بإنشاء وتعديل وحذف حسابات المستخدمين، مع التحكم في الوصول لضمان أمن البيانات وسلامتها، بالإضافة إلى إدارة البيانات والتي توفر تخزين واسترداد ومعالجة البيانات، مثل معلومات الطلبة، هيئة التدريس مختلف بيانات المذكرات، ومن بين المهام الرئيسة إعداد وطباعة التقارير حيث يتيح البرنامج إنشاء العديد من التقارير والجداول وطباعتها حسب الطلب.

1- أهم واجهات البرنامج:

الصورة (03): نافذة قائمة الطلبة

ID	StdFullName	Photo	Group	Sp_Code	BirthPlace	BirthDay	Tel	Email	LName	FName	LName_Ar	FName_Ar	Std_Code
117	زيد نسر			ZM	EL Oued	24-09-1997			ZAD	Nacer	زيد	Nacer	181839067813
195	أحمد بوق			ZM	EL Oued	01-01-1999			DADDA	Oualid	أحمد	Oualid	181839067816
156	خراوي حناء			ZM	EL Oued	29-02-2000			DJOUADI	Khoulou	خراوي	Khoulou	181839067870
138	أحمد إبراهيم الخليل			ZM	EL Oued	12-02-1998			GHRSSI	Brahim ekhtali	أحمد	Brahim ekhtali	181839068213
99	سليمان أحمد			ZM	EL Oued	05-02-2000			SILMANI	Ahlem	سليمان	Ahlem	181839068709
27	أيوب			ZM	EL Oued	13-11-1998			BOULIFA	Ayoub	أيوب	Ayoub	181839068715
141	نادر جعدة - القادي			ZM	EL Oued	16-04-2000			KEDDAR	Djoudana	نادر	Djoudana	181839068721
142	نادي دينا			ZM	EL Oued	03-06-2000			FADAI	Doana	نادي	Doana	181839068725
10	رائية			ZM	EL Oued	29-11-2000			LAZ	Rania	رائية	Rania	181839068727
197	سعيدة حناء			ZM	EL Oued	08-05-1998			HMBDI	Chama	سعيدة	Chama	181839068739
183	شريعة			ZM	EL Oued	19-05-1999			TRYA	Manea	شريعة	Manea	181839068756
177	رائية			ZM	EL Oued	07-11-1999			BABAI	Wiam	رائية	Wiam	181839068766
158	بدرية			ZM	EL Oued	24-02-2000			HADJADJI	Douka	بدرية	Douka	181839068822
100	زهري حناء			ZM	EL Oued	05-01-1999			ZEHIRI	Safa	زهري	Safa	181839068820
28	جوان الله			ZM	Biskra	18-06-1999			DJABALLAH	Safa	جوان الله	Safa	181839068872
159	فاطمة			ZM	EL Oued	16-08-1998			DJEGHALA	Fatma	فاطمة	Fatma	181839068893
11	مروان			ZM	Biskra	18-03-2000			HMBDI	Manoua	مروان	Manoua	181839068911
82	عبد القادر			ZM	EL Oued	12-12-1999			HAMMA	Menem elbatoul	عبد القادر	Menem elbatoul	181839068913
144	سراج			ZM	EL Oued	26-09-2000			SOUALAH	Younna	سراج	Younna	181839068962
59	زين جدر			ZM	EL Oued	28-09-1998			BENDJEDDOU	Rania	زين جدر	Rania	1818390689243
12	سوير			ZM	EL Oued	21-02-2001			BENNOUNA	Souhir	سوير	Souhir	1818390689253
102	سفاوق			ZM	EL Oued	01-05-2000			LAMOURI	Safnaz	سفاوق	Safnaz	1818390689257
61	إبراهيم			ZM	EL Oued	25-01-2000			BRABIM	Nihad	إبراهيم	Nihad	1818390689266
30	حنونة			ZM	EL Oued	30-08-1998			DUAFOUR	Djoudyna	حنونة	Djoudyna	1818390689319
62	سارا			ZM	EL Oued	25-07-2000			BENDJEDDOU	Sara	سارا	Sara	1818390689339
106	سعيدة			ZM	EL Oued	25-09-2000			ISMALIA	Souheyta	سعيدة	Souheyta	1818390689345
86	هاج الحير			ZM	EL Oued	18-01-1998			HEDDADJ	Oumelktr	هاج الحير	Oumelktr	1818390689428
200	زين حديوه			ZM	EL Oued	11-11-2000			BENHEDDOU	Oum el kheir	زين حديوه	Oum el kheir	1818390689697
200	إيمان			ZM	EL Oued	11-08-2000			DERDACHE	Inas	إيمان	Inas	1818390689971
163	زين نادر			ZM	EL Oued	12-03-1997			BENNAJDI	Belkacem	زين نادر	Belkacem	18183906899719

المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام تصوير الشاشة

الصورة (04): نافذة معلومات الطالب

105	:ID
2092203988	:Std_Code
شارف	:FName_Ar
Nabi	:LName_Ar
CHARAF	:FName
Nabi	:LName
	:Email
01-01-1974	:BirthDay
EL Oued	:BirthPlace
ZM	:Sp_Code
	:Group
	:Photo
شارف عبد	:StdFullName

الصورة (05): نافذة قائمة الأساتذة

الأساتذة	Photo	Prof_Dept	Status	BirthDay	Tel	Email	Grade	LName	FName	LName_Ar	FName_Ar	Pr_Code	ID
بن موسى بشير						bm38 bachir@gmail.com				بن موسى	بشير	S_GES019	19
أريدي بشير						dridibachir81@gmail.com				أريدي	بشير	S_GES020	20
أريدي بشير						zebid73@gmail.com				أريدي	بشير	S_GES021	21
بنتي بغداد						bbenine@gmail.com				بنتي	بغداد	S_GES022	22
عباسي بونكر						boubakeur-abbassi@univ-eloued.dz				عباسي	بونكر	S_GES023	23
كحلة بونكر						kahloubaker@hotmail.com				كحلة	بونكر	S_GES024	24
أحوروة بونكر						boubaker narora@yahoo.fr				أحوروة	بونكر	S_GES025	25
جديتي مصطفى						djedidi-mostefa@univ-eloued.dz				جديتي	مصطفى	S_GES026	26
مداني حبيبة						habibamedd@gmail.com				مداني	حبيبة	S_GES027	27
بالي حمزة						Balkhamza43@gmail.com				بالي	حمزة	S_GES028	28
بن خليفة حمزة						hamza19870330@gmail.com				بن خليفة	حمزة	S_GES029	29
بناط حنان						beggat-hanane@univ-eloued.dz				بناط	حنان	S_GES030	30
بن نوري حنان						hananbenbordi@gmail.com				بن نوري	حنان	S_GES031	31
أبيدة حورية						bedida-houria@univ-eloued.dz				أبيدة	حورية	S_GES032	32
حميدة خالد						khaledahmma@gmail.com				حميدة	خالد	S_GES033	33
مخل خالد						medakhel-khaled@univ-eloued.dz				مخل	خالد	S_GES034	34
خليفة عافي						khalida2800@gmail.com				خليفة	عافي	S_GES035	35
عوري خليفة						k.azzi39@gmail.com				عوري	خليفة	S_GES036	36
بوسبيح العياش ربيع						bousbiarabie@gmail.com				بوسبيح العياش	ربيع	S_GES037	37
بوسبيح صالح رحمة						Bousbia s.Rahma@gmail.com				بوسبيح صالح	رحمة	S_GES038	38
بن سهيلة رشيد						bensahia0780@yahoo.com				بن سهيلة	رشيد	S_GES039	39
الماد رشيد						rachda-labed@univ-eloued.dz				الماد	رشيد	S_GES040	40
خالد رشيد						khalidi-rachda@univ-eloued.dz				خالد	رشيد	S_GES041	41
زهواني رضا						mZehouani@yahoo.fr				زهواني	رضا	S_GES042	42
جديتي روضة						Molez2007@gmail.com				جديتي	روضة	S_GES043	43
ريسي رياض						riadhimi@gmail.com				ريسي	رياض	S_GES044	44
بن عيسى ريم						rimbenaissa505@gmail.com				بن عيسى	ريم	S_GES045	45
بته ياسي زكريا						b_zakaria39@yahoo.fr				بته ياسي	زكريا	S_GES046	46
مسمودي زكريا						pr.zakaniamessaoudi@gmail.com				مسمودي	زكريا	S_GES047	47
زدموم زكريا						zdemdoun@yahoo.com				زدموم	زكريا	S_GES048	48
مطهرين زكية						zakia39.2007@yahoo.fr				مطهرين	زكية	S_GES049	49

المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام تصوير الشاشة

الصورة (06): نافذة معلومات الأستاذ

37/189	
37	:ID
S_GES037	:Pr_Code
ربيع	:FName_Ar
بوسبيح العياش	:LName_Ar
	:FName
	:LName
	:Grade
bousbiarabie@gmail.com	:Email
	:Tel
	:BirthDay
	:Status
	:Prof_Dept
	:Photo
بوسبيح العياش ربيع	:الأساتذة

المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام تصوير الشاشة

الصورة (07): نافذة قائمة المذكرات

ID	كود المذكرة	التخصص	المشرف	عنوان المذكرة	التاريخ
35/35	2M	ابن خليفة أحمد	أهمية إدارة الجودة في تحسين الأداء الأكاديمية - دراسة حالة		
36/36	2M	كفوفه عادل	أثر نظام الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي - دراسة حالة		
37/37	2M	كفوفه عادل	أثر رضا الموظفين على الولاء الوظيفي - دراسة حالة		
38/38	2M	كفوفه عادل	أثر القيادة الإدارية في تحقيق الرضا الوظيفي - دراسة حالة		
39/39	2M	وسيف عتيق إبراهيم	تأثير رأس المال الفكري في دعم الميزة التنافسية - دراسة حالة		
40/40	2M	ابن خيرة سامي	أثر مستوى العمل على العلاقات المهنية - دراسة حالة		
41/41	2M	ابن خيرة سامي	أثر إدارة المعرفة على تنمية رأس المال البشري - دراسة حالة		
42/42	2M	كحول كنجية	تأثير إدارة المعرفة في تحسين الأداء في المؤسسات الاقتصادية		
43/43	2M	شوراب محمد	أثر الإبداع الإداري على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة		
44/44	2M	أروة وليد مرشمي	مساهمة أنظمة المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة		
45/45	2M	أروة وليد مرشمي	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومساهمتها في تحسين فعالية		
46/46	2M	مختبر إبراهيم	تأثير الفوائد المحسنة ونورها في حماية البيئة - دراسة حالة		
47/47	2M	أثر إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية			
48/48	2M	يكنز لطيفة	Applying a content analysis and thematic		
49/49	2M	حنو حسر	تأثير أتمتة القيادة الإدارية في تحقيق الأثر التنموي - دراسة		
50/50	2M	يوسف الماش ربيع	تأثير تكنولوجيا الإتصال والإنترنت في تحسين جودة الخدمة		
51/51	2M	محمد علي	تأثير تكنولوجيا الإتصال والإنترنت في تحسين جودة الخدمة		

المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام تصوير الشاشة

الصورة (08): نافذة معلومات المذكرة

50/69	
ID:	50 كود المذكرة: 50
التخصص:	2M
المشرف:	يوسف الماش ربيع
عنوان المذكرة:	تأثير تكنولوجيا الإتصال والإنترنت في تحسين جودة الخدمة - دراسة حالة
قائمة المناقشة:	تاريخ المناقشة:

المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام تصوير الشاشة

الصورة (09): نافذة معلومات المذكرة

معلومات المذكرة	قائمة المقررات	القائمة بعد التوزيع	CodeSp	CodeMem
عبد الحكيم	عبد الحكيم	المذكرة التمهيدية على تحقيق الإبداع التكنولوجي (إرساء حلة)	181839070546	19
عبد الحكيم	عبد الحكيم	المذكرة التمهيدية على تحقيق الإبداع التكنولوجي (إرساء حلة)	181839070610	19
عبد الحكيم	عبد الحكيم	المذكرة التمهيدية على تحقيق الإبداع التكنولوجي (إرساء حلة)	181839070172	19
أساس	أساس	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839064348	2
أساس	أساس	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839064319	2
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	171739065058	20
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839062658	20
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839062684	20
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839073527	21
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839073532	21
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839050357	21
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839070094	22
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839071948	22
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839070113	22
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839062563	23
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839060665	23
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181834018203	23
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839069202	24
سمية	سمية	المذكرة التمهيدية على اللغة التمهيدية للمنظمة-إرساء حلة	181839069266	24

المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام تصوير الشاشة

الصورة (10): نافذة بعض إعدادات البرنامج

الإعدادات

University: جامعة الشهيد محمد الجليل - الوادي

Faculty: Faculté de Science Economique

Dept: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Dept_Code: SG

University_Year: 2022/2023

Semester: Semester 2

المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام تصوير الشاشة

الصورة (11): نافذة بعض مطبوعات البرنامج



المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام تصوير الشاشة

الصورة (12): نافذة بعض مطبوعات البرنامج



المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام تصوير الشاشة

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية في مؤسسة التعليم العالي بالجزائر ولتحقيق هذا الهدف اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاعتماد على الأسلوب التطبيقي المتضمن استخدام عدد من الطرق والأدوات والأساليب الإحصائية ذات العلاقة بالموضوع، وتم التطرق في هذا المبحث إلى مجموعة من النقاط الأساسية تتمثل أهمها في:

- تقديم عام عن المؤسسة
- مجتمع الدراسة وعينتها.
- المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.
- أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات.
- الطرق الإحصائية المستعملة.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة

جامعة حمه لخضر الوادي واحدة من مؤسسات التعليم العالي، أنشأت كملحقة للمعهد الوطني للتجارة بالوادي بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 جوان 1995 وانطلقت الدراسة لأول مرة خلال الموسم الجامعي 1996/1995 كنواة جامعية أولى بولاية الوادي مقرها ثانوية تكسبت أين ظلت لموسمين حتى تم تحويلها إلى مركز الشهداء سنة 1998 أين درست بها شعبة العلوم التجارية بتخصصين: إدارة أعمال وتجارة دولية. تم ترقيتها إلى المركز الجامعي بالوادي سنة 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01/277 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 حيث تحول الملحق الجامعي إلى مركز جامعي يحوي خمسة معاهد. أنشئت جامعة الوادي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-243 و المؤرخ في 4 جوان 2012 الموافق لـ 14 رجب 1433.

تم تسمية جامعة الوادي بجامعة الشهيد حمه لخضر تبعا للمقرر رقم 01/14 مؤرخ في 29 ذي الحجة 1435 الموافق 23 أكتوبر 2014 المتضمن تكريس تسمية مؤسسات جامعية، حيث لم تنزل الجامعة في تطور إلى أن وصلت في الموسم الجامعي 2016/2015 إلى تعداد من الطلبة يفوق الـ 20000 مع ما يزيد عن 700 أستاذ مقسمين عبر سبع كليات و معهد للعلوم الإسلامية: كلية التكنولوجيا، كلية العلوم الدقيقة، كلية علوم الطبيعة و الحياة، كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق و العلوم السياسية (أنظر الملحق رقم 04).

المطلب الثاني: مجتمع الدراسة، العينة وخصائصها

أولاً: مجتمع الدراسة :

يقصد بالمجتمع مجموع المفردات التي تشترك في مجموعة من الخصائص، " وهو كامل أفراد أو أحداث أو مشاهدات موضوع البحث أو الدراسة " ⁴² وعلى هذا الأساس يتمثل مجتمع دراستنا الحالي في مجموعة طلبة جامعة حمه لخضر بالوادي.

ثانياً: عينة الدراسة:

يقصد بها الفئة المفردة المستهدفة بالدراسة، وهي فئة تمثل مجتمع البحث أي مجموعة جزئية منه ، و في بحثنا الحالي تتمثل عينة الدراسة في مجموعة من طلبة أربع كليات بجامعة حمه لخضر بالوادي ، متمثلة في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، كلية علوم التكنولوجيا ، كلية علوم الطبيعة و الحياة و كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية وهذا في مختلف الأطوار : الليسانس ، الماستر و طلبة الدكتوراه ، وقد تم اختيار هذه العينة نظراً لكبر حجم المجتمع من جهة ومن جهة أخرى لدراسة التباين في اتجاهات رأي عينة الدراسة حول الموضوع بالرجوع إلى الخصائص الديموغرافية ، الكلية و الطور الدراسي .

المطلب الثالث: تحديد المتغيرات وأدوات جمع وتحليل المعطيات

أولاً: متغيرات الدراسة:

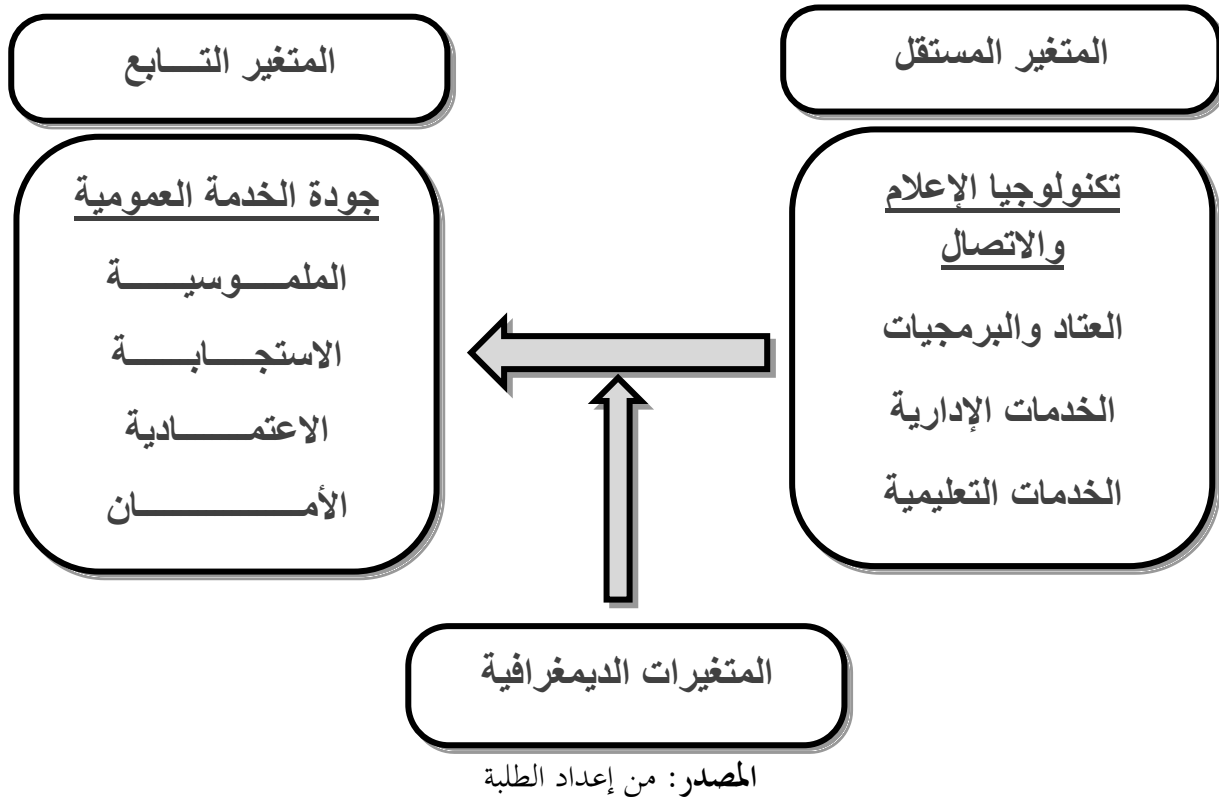
متغيرات الدراسة ما يقبل القياسكمي كان أو كيفي، وأهم ما يميز المتغيرات هي عنصري التأثير والتأثر، حيث نقوم من خلال دراستنا بتحديد العلاقات بين المتغيرات ونبين أثر إحداها على الآخر، ومن خلال إشكالتنا البحثية نميز متغيرين هما:

- المتغير المستقل: ويتمثل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال

- المتغير التابع: جودة الخدمة العمومية

⁴² محمد عبيدات، محمد أبو نصار وعقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط 2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999 ص 84

الشكل (02): يوضح علاقة متغيرات الدراسة



ثانيا: منهج الدراسة:

منهج البحث العلمي هو: تلك المجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى حقائق مقبولة حول الظواهر موضوع الاهتمام من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية⁴³، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على البحث الوصفي التحليلي من خلاص وصف الظاهرة ومن ثم تحليلها بغية الوصول إلى النتائج.

ثالثا: أدوات الدراسة

للحصول على البيانات والمعلومات لأجل الوصف والتحليل فقد تم الاعتماد على المقالات، الكتب العلمية أجنبية كانت أو عربية بالإضافة إلى مجموعة من الدراسات والرسائل الجامعية التي تطرقت لمتغيرات البحث، بغية إثراء الجانب النظري من الدراسة.

1- الاستبيان: يعتبر الاستبيان من الأدوات المباشرة في البحث والحصول على المعلومات المناسبة واللازمة لموضوع

الدراسة، هو بذلك يسمح بجمع المعلومات وإجراء الدراسة في أقرب وقت وتكاليف أقل وجودة أوفر، حيث اعتمدنا في

⁴³ محمد عبيدات، محمد أبو نصار وعقلة مبيضين، مرجع سابق، ص 35

دراستنا عليه كأداة أساسية لجمع البيانات، بغية تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها ومعرفة جملة الروابط بين أدوات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومختلف أبعاد جودة الخدمة العمومية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

1-1: تصميم الاستبيان: من أجل دراسة دور استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في شقيها الإداري والتعليمي بمؤسسة التعليم العالي وبالعودة إلى الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة ذات علاقة بالموضوع، مع الاستعانة بأساتذة جامعيين في الاختصاص، قمنا بتصميم استبيان، حيث تكونت استمارة الاستبيان من جزئين:

الجزء الأول: يحوي المعلومات الديموغرافية للمستجوبين كالجنس والسنوات الطور التعليمي إلخ

الجزء الثاني: تم التطرق فيه إلى دراسة متغيرات الدراسة وذلك من خلال محورين:

المحور الأول: يتكون من 10 عبارات من أجل قياس مدى استخدام أدوات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجامعة على شقيها: الإداري والتعليمي.

المحور الثاني: يتكون أيضا من 10 عبارات تقيس مدى جودة الخدمة المقدمة باستخدام أدوات تكنولوجيا الإعلام والاتصال (أنظر الملحق رقم 01).

1-2 مقياس الدراسة: كما تم تصميم الأسئلة الخاصة بالدراسة على أساس النوع المغلق المحدد للإجابة حتى يسهل على المستجوبين إعطاء تقديراتهم بسهولة، ونظرا لطبيعة الموضوع فقد استخدمنا استبيان إلكتروني وهو ما سهل ترميز الإجابات بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، حيث يمكن للمستجوب اختيار واحدة من البدائل الخمس المتاحة والتي تتراوح ما بين موافق بشدة إلى غاية معارض بشدة.

1-3 تحليل البيانات: من أجل تحليل الإجابات المتحصل عليها من خلال ردود المستجوبين فقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.26، وقد أعطيت درجات الاستجابة بالترتيب من 5 لموافق بشدة إلى 1 بالنسبة لمعارض بشدة.

وحسب ما تم استنتاجه من الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكرت الخماسي " بتحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ($5-1=4$) ثم نقوم بقسمته على أكبر قيمة للحصول على طول كل واحدة من هذه الخلايا ($4 / 5 = 0,80$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي 1 وذلك لتحديد الحد الأدنى للخلية لنحصل على تقسيم البدائل حسب مقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

جدول رقم (1-2): يمثل تقسيم البدائل حسب مقياس ليكرت الخماسي

5,00 – 4,20	4,20 – 3,40	3,40 – 2,60	2,60 – 1,80	1,80 – 1,00	المتوسط الحسابي
موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	الاتجاه
مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	قليل	قليل جدا	التقييم

المصدر: من إعداد الطلبة

المبحث الثالث: نتائج الدراسة ومناقشتها

نستعرض من خلال هذا المبحث تحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة إحصائياً حيث نقوم بحساب وتحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة من خلال محاور الاستبيان ونستعرض خلاله دراسة صدق وثبات الاستبانة ونتناول أيضاً مناقشة النتائج والإجابة على الفرضيات الموضوعية لغرض التأكد من صدقها أو خطأها.

المطلب الأول: اختبار صدق وثبات الاستبيان وعرض خصائص العينة

أولاً: الصدق والثبات لأداة الدراسة

يعتبر الصدق من أهم الخصائص السيكو مترية لأدوات جمعاً لبيانات كونه يتحقق من أن هذه الأداة تقيس فعلاً ما وضعت من أجله، وتم التأكد من صدق الاستبيان من خلال الصدق الظاهري (صدق المحكمين) وصدق الاتساق الداخلي لعبارة الاستبيان وثباته.

1- صدق الاستبانة الظاهري

تم استعراض الاستبانة من قبل مجموعة من الأساتذة للتحقق من صحتها، واستخدام آرائهم للتحقق من توافق كل عبارة مع محورها المناسب، بالإضافة إلى تأكيد قدرة الاختبار على قياس ما تم تصميمه لقياسه، والتأكد من صحة ودقة الصياغة الإملائية واللغوية والعلمية لعبارة الاستبيان، وذلك لضمان تحقيق أهدافها ومعالجة مشكلة الدراسة وبناءً على آراء الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق رقم 02)، تم إعادة صياغة بعض العبارات وتعديل البعض الآخر لتحسين فعالية أداة الدراسة.

وقد تم استخدام الاستبيان الإلكتروني اعتماداً على نماذج استبياناً تجوغل، حيث تم توزيع الروابط على مختلف مجموعات التواصل الاجتماعي والصفحات الخاصة لمختلف الكليات وتم استرجاع 111 رداً على الاستبانة تم قبول 110 منها ورفض رد واحد نظراً لعدم منطقية إجاباته.

2- ثبات الاستبانة

من أجل قياس ثبات الاستبانة فقد تم تطبيق معامل ألفا كرومباخ على كل محور من محاور الاستبانة بالإضافة إلى عبارات الاستبانة كاملة حيث كانت النتائج المستخرجة من برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 03) كما يلي:

جدول رقم (2-2): يمثل قيمة "ألفا كرومباخ" لمحاور الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرومباخ
المحور الأول	10 فقرات	0.774
المحور الثاني	10 فقرات	0.859
الثبات العام للاستبانة	20 فقرة	0.875

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم (2-2) يتضح أن معامل ثبات ألفا كرومباخ الكلي يساوي: (0.875) لإجمالي فقرات الاستبانة وهي درجة ممتازة وقد تراوحت القيمة ما بين (0.774) و (0.859) لكل محور من المحاور، كما أن القيمة لا تتغير تقريبا حتى مع استبعاد أي فقرة من فقرات كل محور وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبانة.

3- اختبار الاتساق الداخلي:

من خلال هذا الاختبار سنقوم بقياس مدى الصدق والاتساق الداخلي للاستبانة، أي مدى ارتباط كل عبارة مع المحور الذي تنتمي إليه، وكذلك مدى ارتباطها بالدرجة الكلية للاستبانة ككل، ولأجل ذلك سنقوم بحساب معامل الارتباط لكل محور للأداة كاملة:

3-1 اختبار الاتساق الداخلي للمحور الأول:

سنقوم بحساب معامل الارتباط بيرسون لأسئلة المحور الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والعمليات الإدارية والبيداغوجية وهي الأسئلة المرقمة من 1 إلى 10، وكانت النتائج حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2-3): يمثل قيمة "معامل الارتباط بيرسون" للمحور الأول

الفقرات	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
قيمة المعامل	.492	.548	.655	.560	.628	.552	.655	.595	.685	.437

عدد الأفراد 110، مستوى الدلالة الإحصائية لجميع الفقرات 0.000 عند مستوى دلالة 0.01 (99%)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

حسب مخرجات البرنامج فقد فاقت أغلب قيم معامل الارتباط بيرسون 0.500، فقد تراوحت قيمتهما بين 0.437 و0.685، ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية 0.000 أقل من مستوى المعنوية الإحصائي 0.05 وهو ما يبين وجود علاقة ارتباط موجبة ما بين مقبولة وقوية إلى حد كبير بين هذه الفقرات والمحور الأول.

3-2 اختبار الاتساق الداخلي للمحور الثاني:

سنقوم بحساب معامل الارتباط بيرسون لأسئلة المحور الثاني: تحسين جودة الخدمة العمومية وهي الأسئلة المرقمة من 11 إلى 20، وكانت النتائج حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2-4): يمثل قيمة "معامل الارتباط بيرسون" للمحور الثاني

الفقرات	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
قيمة المعامل	.571	.714	.668	.656	.594	.791	.683	.689	.669	.625

عدد الأفراد 110، مستوى الدلالة الإحصائية لجميع الفقرات 0.000 عند مستوى دلالة 0.01 (99%)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

في هذا تميزت قيم معامل الارتباط بيرسون بأن أقل قيمها 0.571 و0.594 فيما تراوحت أغلبها ما بين 0.625 و0.791، ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية 0.000 أقل من مستوى المعنوية الإحصائي 0.05 وهذا يبين وجود علاقة ارتباط موجبة ما بين قوية وقوية جدا إلى حد كبير بين هذه الفقرات والمحور الثاني.

3-2 اختبار الاتساق الداخلي للاستبانة ككل:

سنقوم بحساب معامل الارتباط بيرسون ما بين المحورين الأول والثاني للاستبانة ككل:

جدول رقم (2-5): يمثل قيمة "معامل الارتباط بيرسون" للاستبانة

المحور الثاني	المحور الأول	المحاور
.914	.829	قيمة المعامل

عدد الأفراد 110، مستوى الدلالة الإحصائية لجميع الفقرات 0.000 عند مستوى دلالة 0.01 (99%)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون للاستبانة ككل 0.829 لفقرات المحور الأول و0.914، ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية 0.000 أقل من مستوى المعنوية الإحصائي 0.05 وهذا يبين وجود علاقة ارتباط قوية جدا بين هذه الفقرات هذه الاستبانة.

ثانيا: عرض خصائص العينة

من خلال هذه النقطة سنقوم بتحليل نتائج الجزء الأول من الاستبانة، والتي يتم من خلالها التعرف على الخصائص والمميزات الديموغرافية للعينة التي تم استقصائها وذلك بالتطرق إلى العناصر التالية: الجنس، السن، الطور الدراسي، الكلية، مكان الإقامة، أجهزة التواصل الأكثر استخدام أو أكثر الشبكات الأكثر استخداماً، يظهر الجدول أدناه النتائج المتعلقة بخصائص أفراد العينة:

جدول رقم (2-6): توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغيرات (الجنس، السن، الطور الدراسي، الكلية، مكان الإقامة)

المتغير	الخاصية	التعداد (التكرار)	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	36	32.7 %
	أنثى	74	67.3 %
	المجموع	110	100 %
السن	أقل من 25 سنة	72	65.5 %
	من 26 إلى 30 سنة	13	11.8 %
	أكبر من 30 سنة	25	22.7 %
	المجموع	110	100 %
الطور	ليسانس	34	30.9 %
	ماستر	62	56.4 %
	دكتوراه	14	12.7 %
	المجموع	110	100 %
الكلية	العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير	59	53.6 %
	علوم التكنولوجيا	26	23.6 %
	علوم الطبيعة والحياة	13	11.8 %
	العلوم الاجتماعية والإنسانية	12	10.9 %
	المجموع	110	100 %
مكان الإقامة	داخل الولاية	45	40.9 %
	خارج الولاية	65	59.1 %
	المجموع	110	100 %

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءة نتائج الجدول السابق يمكن استخلاص ما يلي:

1- الجنس:

يكشف الاستطلاع أن عدد الذكور بلغ 36 أي ما يمثل 32.7 % من إجمالي عينة المسح، بينما بلغ عدد الإناث 74 وهو ما يقابله نسبة 67.3 %، مما كشف عن وجود نسب متفاوتة مع أفضلية لنسبة الإناث، وهذا يرجع أساسا إلى الغالبية النسبية لفئة الإناث في الجامعة مقارنة بنسبة الذكور.

2- السن:

فيما يخص عينة الدراسة فقد كانت أكبر نسبة منهم تقل أعمارهم عن 25 سنة بتعداد 72 فرد وتمثله نسبة 65.5 % تليهم نسبة الأفراد الذين تتجاوز أعمارهم 30 سنة بتعداد 25 أي نسبة 22.7 %، فيما جاءت أقل نسبة للفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 26 إلى 30 سنة بنسبة 57.5 % ما يقابله 13 فرد فقط، ويعزو ذلك إلى أن غالبية طلبة الجامعة يتخرجون قبل سن 25 سنة فيما ترتفع نسبة أكبر من 30 سنة نتيجة لوجود طلبة الدكتوراه والخريجين القدامى المعنيين بإكمال دراستهم في طور الماجستير.

3- الطور:

تميزت هذه الخاصية لعينة الدراسة بأكثر نسبة لفئة طور الماجستير ب 62 فردا أي ما يعادل نسبة 56.4 % ، فيما تلتها نسبة طلبة الليسانس بتعداد 39 طالب بنسبة 30.9 % ، أما طور الدكتوراه فقد كانت أقل تعداد ب 14 فرد ما يقابله 12.7 % ، وجاءت هذه النسب أولا نتيجة تعداد المجتمع الأصلي بصفة عامة وقلة نسبة طلبة الدكتوراه مقارنة بطوري الليسانس و الماجستير ، إضافة لتعداد طلبة الماجستير الكبير نتيجة قبول عدد معتبر في هذا الطور خلال سنوات جائحة كورونا ، كما يعزى ذلك إلى تواجد طلبة الماجستير على منصات التواصل الاجتماعي بصفة أكثر نتيجة استعمالها خلال الجائحة في متابعة الدروس .

4- الكلية:

تشير النتائج من خلال هذا العنصر إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين الذين أجابوا على الاستبيان كانت من طلبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير وصلت إلى 53.6 % تليها كلية علوم التكنولوجيا بنسبة وصلت إلى 23.6 % فيما جاءت كلية علوم الطبيعة و الحياة ثالثة بنسبة في حدود 11.8 % بينما آخر نسبة وهي 10.9 % حصلت عليها كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، وقد يرجع إلى ذلك إلى نسبة انتشار الاستبيان الإلكتروني على مستوى مختلف الكليات حيث كان النصيب الأكبر لصفحات كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، كما يشير و بنسبة أقل أيضا إلى مدى الاهتمام بأدوات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بين مختلف طلبة هذه الكليات.

5- مكان الإقامة:

تركز هذا السؤال حول قياس مدى قرب المستجوبين من الكلية بالأخذ بعين الاعتبار الإقامة داخل أو خارج إقليم الولاية، وقد جاءت نسبة الاستجابة متفاوتة حيث بلغ عدد المستجوبين من المقيمين خارج الولاية 65 مستجوبا بنسبة قدرت ب 59.1% فيما بلغ عدد المستجوبين المقيمين داخل الولاية 45 فردا بنسبة قدرت ب 40.9%، وتأتي هذه النسب نتيجة كثرة استخدام الطلبة المقيمين خارج الولاية وسائل التواصل عن بعد مما يفسر كثرة زيارتهم لمجموعات الدردشة وصفحات التواصل الاجتماعي.

جدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغيرات

(أجهزة التواصل المستخدمة، شبكات الاتصال المستخدمة)

المتغير	الخاصية	التعداد (التكرار) (للإجابات)	النسبة المئوية (للإجابات)	النسبة المئوية (للمشاهدات)
أجهزة التواصل الأكثر استخداما	حاسوب محمول	62	36.3%	56.4%
	حاسوب مكتبي	12	7.0%	10.9%
	هاتف محمول	97	56.7%	88.2%
	المجموع	171	100%	155.5%
الشبكات الأكثر استخداما	الشبكة الأرضية وWIFI	41	33.3%	39.8%
	شريحة اتصال	82	66.7%	79.6%
	المجموع	123	100%	119%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

6- أجهزة التواصل الأكثر استخداما:

يعتبر هذا السؤال متعدد الإجابات ، لذلك كانت عدد الإجابات أكبر من عدد المشاهدات ، و قد جاء استخدام الهاتف المحمول أكثر الإجابات ظهورا بعدد 97 إجابة ما يقابله نسبة 56.7% وهي نسبة مرتفعة كون الهاتف يعتبر الوسيلة الأقرب للتواصل و حياة جل الأفراد لهذه الوسيلة ، فيما جاء بعده الحاسوب المحمول بتعداد 62 إجابة بنسبة 36.3% أما أخيرا جاء الحاسوب المكتبي بتعداد 12 إجابة بنسبة 7% وهي نسبة ضعيفة جدا مقارنة بما سبق هو ما يوضح بشدة تراجع استخدام الحاسوب المكتبي نتيجة انتشار الحاسوب المحمول بين صفوف الطلبة .

7- شبكات التواصل الأكثر استخداما:

من خلال ردود المستجوبين على هذا السؤال، ظهر أن شريحة الاتصال الهاتفية هي الأكثر استخداما بتعداد 82 إجابة ما يقابلها 66.7% من الإجابات و79.6% من المشاهدات، فيما بلغ تعداد مستخدمي شبكة الاتصال الأرضي و41WIFI إجابة بنسبة 33.3% من الإجابات ويقابلها 79.6% من المشاهدات، ويأتي هذا التباين نتيجة انتشار شبكات المحمول وتحسن تدفقها خاصة مع استخدام الجيل الثالث والرابع (3G,4G)، بالإضافة إلى توفرها الدائم تقريبا عكس الشبكات الأخرى.

المطلب الثاني: نتائج تحليل الاستبيان ومناقشة الفرضيات

أولا: نتائج تحليل الاستبيان

1- اختبار توزيع البيانات

سنقوم من خلال هذا الاختبار توضيح ما إذا كانت بيانات إجابات أفراد العينة تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، لذلك سنجري هذا الاختبار على كل محور من محوري الاستبانة، حيث سنقوم من خلال ذلك بالتحقق من إحدى الفرضيتين:

الفرضية الصفرية H_0 : والتي تفترض أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H_1 : والتي تنفي الفرضية السابقة وتفترض ان البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

جدول رقم (2-8): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحوري الاستبانة

اختبار شابيرو-ويلك			اختبار كولموغوروف - سميرونوف			
Sig.	Ddl	Stat	Sig.	Ddl	Stat	
0.063	110	0.978	0.076	110	0.086	محور تكنولوجيا الإعلام والاتصال
0.464	110	0.988	0.108	110	0.077	محور تحسين جودة الخدمة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

على اعتبار أن عدد أفراد العينة يبلغ 110 فردا وهو أكثر من 50، لذلك سنستخدم نتائج اختبار كولموغوروف - سميرونوف ونلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية Sig لمحور تكنولوجيا الإعلام والاتصال بلغت 0.075، فيما بلغت قيمتها لمحور تحسين جودة الخدمة 0.108 وكتلتها أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 لذلك سنرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية إذا:

بيانات كلا المحورين تتبع التوزيع الطبيعي

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المحور الأول:

لتحليل مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جامعة حمه لخضر والدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في العمليات الإدارية والتعليمية وإذا ما كان هناك مواكبة للتطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، تم طرح 10 أسئلة في المحور الأول وقد كانت النتائج المحصلة من الدراسة الميدانية حول هذا المحور وفق ما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم (2-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المحور الأول

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	غير موافق بشدة	غير موافق	مجايد	موافق	موافق بشدة	المجموع	عبارات المحور الأول (تكنولوجيا الإعلام والاتصال والعمليات الإدارية والبيداغوجية)	الترتيب
4.46	0.59	مرتفع جدا	0	1	2	52	55	ت	تساهم تيك في تسهيل وتسريع عمليات تسجيل الطلبة وتقليل الوثائق والإجراءات	01
			0.00	0.91	1.82	47.27	50.00	%		
4.32	0.63	مرتفع جدا	0	2	4	61	43	ت	تسهل تيك عمليات التوجيه الأكاديمي للطلبة	02
			0.00	1.82	3.64	55.45	39.09	%		
4.18	0.83	مرتفع	1	5	8	55	41	ت	تسهل تيك التواصل السريع والفعال بين الإدارة والطلبة	03
			0.91	4.55	7.27	50.00	37.27	%		
3.67	0.93	مرتفع	0	17	20	55	18	ت	يقدم الموقع الإلكتروني للجامعة خدمات تتلاءم واحتياجات الطلبة	04
			0.00	15.46	18.18	50.00	16.36	%		
3.26	1.31	متوسط	13	21	23	30	23	ت	ساهم تطبيق بروجرس في حصول الطالب على معلوماته بسرعة	05
			11.82	19.09	20.91	27.27	20.91	%		
4.12	0.74	مرتفع	0	4	12	61	33	ت	تعزز تيكعملية حصولي على المحتوى الدراسي	06
			0.00	3.64	10.91	55.45	30.00	%		
3.92	0.85	مرتفع	1	7	17	60	25	ت	عززت تيكمن مستوى تحصيلي العلمي للمقاييس المقررة	07
			1.00	7.00	17.00	60.00	25.00	%		
3.77	1.07	مرتفع	5	10	18	49	28	ت	ساهمت تيكفي إنجاح العملية التعليمية خلال جانحة كورونا	08
			4.55	9.09	16.36	44.55	25.45	%		
3.92	1.00	مرتفع	4	7	14	54	31	ت	تسهل تيكعلى تواصل الطلبة مع الأساتذة بطريقة فعالة	09
			3.64	6.36	12.73	49.09	28.18	%		
4.60	0.55	مرتفع جدا	0	0	3	38	69	ت	تسهل تيكعلى إنجاز بحثي الدراسية	10
			0.00	0.00	2.73	34.55	62.73	%		
4.02	0.50	مرتفع	نتيجة المحور الأول (تكنولوجيا الإعلام والاتصال والعمليات الإدارية والبيداغوجية)							

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

2-1 تحليل نتائج الجدول:

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات العينة ما بين (4.60) و(3.26) وهي نسبة مرتفعة إلى حد كبير حيث تراوحت مستوياتها بين مرتفع ومرتفع جدا، وهذا ما يفسر المتوسط الحسابي العام الذي جاء (4.02) بمستوى مرتفع، وقد جاءت متوسط إجابات المستجوبين على الفقرات 1، 2 و10 موافق بشدة، ما يبين أن استعمال وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهم في تسهيل عمليات التسجيل والتوجيه الأكاديمي بالإضافة إلى الاستعانة بها بكثرة في مجال إنجاز البحوث الدراسية.

فيما كانت متوسط إجاباتهم عن الفقرات 3، 4 ومن 6 إلى 9 موافق أي بنسبة أقل في مجال التواصل مع الأساتذة ومدى التحصيل العلمي ما قد يعزى إلى التأخر في وضع الدروس على المنصة وقلة الاعتماد على الموقع الإلكتروني للجامعة، أما الإجابة على الفقرة 5 كانت قيمة المتوسط الحسابي متوسطة وهي حول حصول الطالب على معلوماته من تطبيق بروجرس ويرجع ذلك إلى التأخر الكبير في وضع المعلومات وتحديث قاعدة بياناته، إضافة إلى صعوبة الدخول إليه من جانب عدد كبير من الطلبة.

وبالنظر إلى الانحراف المعياري فقد تراوح بين (0.55) و (1.31) وبمتوسط عام بلغ (0.50) وهو يفسر على أن هناك تشتت قليل في إجابات أفراد العينة، وأغلبها تتجه إلى الرضا عن مدى استعمال أدوات ووسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العملية الإدارية والتعليمية في الجامعة.

3- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المحور الثاني:

تمحورت أسئلة المحور الثاني حول قياس مدى تحسين جودة الخدمة باستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وذلك من خلال 10 أسئلة، كانت نتائج إجاباتها كما يلي:

جدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المحور الثاني

المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	مجايد	موافق	موافق بشدة	النسبة	عبارات المحور الثاني (تحسين جودة الخدمة العمومية)	الترتيب
متوسط	1.02	3.25	5	22	34	39	10	ت	تستخدم الجامعة الآلات والتقنيات الحديثة في عملية تقديم الدروس	01
			4.55	20.00	30.91	35.45	9.09	%		
متوسط	1.18	3.12	11	25	26	36	12	ت	تفتح الكلية مخابرها	02

			10.00	22.73	23.64	32.73	10.90	%	لتكوين الطلبة	
متوسط	1.06	3.14	9	23	27	46	5	ت	تمتلك الجامعة موقعا إلكترونيا يتميز بالجاذبية وسهولة الاستخدام	03
			8.18	20.90	24.55	41.82	4.55	%		
مرتفع	0.86	3.72	3	7	21	66	13	ت	تسهل الإعلانات الالكترونية لمواقع الجامعة عملية الإرشاد الأكاديمي للطلبة	04
			2.73	6.36	19.09	60.00	11.82	%		
مرتفع	0.77	3.75	1	6	25	65	13	ت	هناك تحسين مستمر في الخدمات التعليمية المقدمة عبر الانفتاح على تيك	05
			0.91	5.45	22.73	59.09	11.82	%		
متوسط	1.09	3.22	9	20	27	46	8	ت	يتم في كليتك استخدام وسائل تكنولوجية والتي تساعد في البحث العلمي في وقت قصير	06
			8.18	18.18	24.55	41.82	7.27	%		
متوسط	1.10	2.98	9	35	20	41	5	ت	تحرص الكلية على وضع الدروس في الموقع في المواعيد المحددة	07
			8.18	31.82	18.18	37.27	4.55	%		
متوسط	1.06	3.18	7	23	32	39	9	ت	تحرص كليتك على وضع مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال تيك	08
			6.36	20.91	29.09	35.46	8.18	%		
متوسط	1.05	3.09	8	25	33	37	7	ت	تقدم إدارة كليتك الخدمة بدرجة عالية من الدقة والموثوقية	09
			7.27	22.73	30.00	33.64	6.36	%		
متوسط	1.22	3.24	14	17	20	47	12	ت	يشعر الطالب بالأمان في تعامله مع موقع الجامعة وتطبيق بروجرس	10
			12.73	15.45	18.18	42.73	10.91	%		
متوسط	0.69	3.26	نتيجة المحور الثاني (تحسين جودة الخدمة العمومية)							

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

1-3 تحليل نتائج الجدول:

يتبين من متوسط التكرارات في الجدول أن أعلى نسبة لإجابات أفراد العينة جاءت في مستوى متوسط ومرتفع، حيث جاءت الإجابة على العبارتين 4 و 5 في مستوى موافق، وتبين رضا مرتفع للطلبة عن تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فيما جاءت متوسط باقي العبارات في مستوى متوسط وتميل إلى موافق، وهي أيضا تدل على رضا محدود عن تحسين جودة الخدمة من خلال أبعادها المتمثلة في الأمان والدقة والموثوقية.

وقد تراوحت المتوسطات ما بين (2.98) كأقل قيمة فيما كانت أعلى قيمة (3.75)، وعليه جاء المتوسط العام (3.26) وهو وإن جاء في فئة المستوى المتوسط إلا أنه يميل إلى رضى مرتفع نوعا ما لدى الطلبة، هذا مع انحراف

معياري يتراوح ما بين (0.77) كأقل قيمة و (1.22) كأعلى قيمة، أي متوسط يقدر ب (0.69)، وهو ما يعني تشتت منخفض أي هناك تقارب في توجه إجابات أفراد العينة، لذلك وبصفة عامة يوجد قبول لمستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية المقدمة من خلال أدوات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ثانيا: مناقشة الفرضيات

من خلال هذه النقطة سنقوم بعرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو ثبات الفرضيات من خلال ما تم استنتاجه من الدراسة.

1- اختبار الفرضية الأولى والتي تنص على: توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمة العمومية.

سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال حساب معامل الارتباط سبيرمان بين متغيري الدراسة كما يلي:

جدول رقم (2-11): معامل الارتباط سبيرمان بين متغيري الدراسة

تكنولوجيا الإعلام والاتصال		المتغير المستقل
تحسين جودة الخدمة العمومية		المتغير التابع
عدد المفردات	مستوى الدلالة	معامل سبيرمان
110	0.000	0.425**

** عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

استخدام اختبار سبيرمان لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن خلال نتائج الجدول السابق تبين أن العلاقة بين المتغيرين طردية ضعيفة وذات دلالة إحصائية عالية وهذا ما يفسره معامل الارتباط الذي بلغ قيمة (0.425) مما يوضح بأن المتغير المستقل المتمثل في تكنولوجيا المعلومات يؤثر على تحسين جودة الخدمة إيجابيا وإن كان بنسبة غير قوية.

2- اختبار الفرضية الثانية والتي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 في أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية تعزى للبيانات الشخصية والتعليمية (السن، الطور التعليمي والكلية) من وجهة نظر الطلبة؟
من أجل اختبار هذه الفرضية سنقسمها إلى فرضيات فرعية:

2-1 الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية **H0**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 في دور استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية تعزى للسن.
الفرضية البديلة **H1**: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 في دور استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية تعزى للسن.
للإجابة على هذه الفرضية سنقوم باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق بين إجابات الباحثين والنتائج مبينة في الجدولين التاليين:

جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات بين إجابات الأفراد حسب السن

الفئات العمرية (السن)	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
أقل من 25 سنة	72	3.1194	0.70902	0.08356
من 26 إلى 30 سنة	13	3.4231	0.49691	0.13782
أكبر من 30 سنة	25	3.6160	0.62161	0.12432
المجموع	110	3.2682	0.69638	0.06640

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

جدول رقم (2-13): تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات الباحثين حول

تقييم تحسين خدمة الخدمة العمومية تعزى لمتغير السن

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
تحسين الخدمة	بين المجموعات	4.929	2	2.465	5.502	0.005
	داخل المجموعات	47.929	107	0.448		

		109	52.859	المجموع	العمومية
--	--	-----	--------	---------	----------

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

2-1-1 تحليل نتائج الجدولين:

انطلاقاً من الجدولين السابقين نلاحظ انه لا يوجد فروق جوهرية بين متوسطات إجابات أفراد مختلف الفئات العمرية وهذا بناء على المتوسط الحسابي الذي تراوح ما بين (3.11) و (3.61)، ويبين الجدول الأول أن إجابات الفئة الثانية والمحصورة بين 26 إلى 30 سنة أكثر تمركزاً بانحراف معياري بلغ (0.49) في حين أن الفئتين الأولى الأقل من 25 سنة، والثانية الأكبر من 30 سنة جاءت إجاباتها أكثر تشتتاً بانحراف معياري بلغ (0.70) و (0.62) على الترتيب.

وبتحليل جدول نتائج ANOVA نلاحظ أن هناك تباين بين المجموعات قدر ب (4.929) وتباين داخل المجموعات بلغ (47.929)، أما بالعودة إلى مستوى الدلالة Sig فقد بلغ 0.005 أي أنه أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 وفي هذه الحالة نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 فيما يخص دور استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية تعزلهامل السن.

2-2 الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 في دور استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية تعزلهامل التعليمي.

الفرضية البديلة H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 في دور استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية تعزلهامل التعليمي.

للإجابة على هذه الفرضية سنقوم باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق بين إجابات الباحثين والنتائج مبينة في الجدولين التاليين:

جدول رقم (2-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات بين إجابات الأفراد حسب الطور التعليمي

الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الطور التعليمي
0.12504	0.72908	3.2235	34	ليسانس
0.08601	0.67725	3.1742	62	ماستر
0.12556	0.46980	3.7929	14	دكتوراه
0.06640	0.69638	3.2682	110	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

جدول رقم (2-15): تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول

تقييم تحسين خدمة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الطور التعليمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
تحسين الخدمة العمومية	بين المجموعات	4.469	2	2.235	4.942	0.009
	داخل المجموعات	48.389	107	0.452		
	المجموع	52.859	109			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

2-2-1 تحليل نتائج الجدولين:

انطلاقاً من الجدولين السابقين نلاحظ انه الفروق بين متوسطات إجابات أفراد مختلف الأطوار التعليمية بناء على المتوسط الحسابي تراوحت ما بين (3.17) و (3.79)، وبين الجدول الأول أن إجابات فئة طلبة الدكتوراه أكثر تركزاً بانحراف معياري بلغ (0.46) في حين أن الفئتين الأولى طلبة الليسانس، والثانية طلبة الماجستير جاءت إجاباتها أكثر تشتتاً بانحراف معياري بلغ (0.72) و (0.67) على الترتيب.

وبناء على نتائج جدول ANOVA نلاحظ أن هناك تباين بين المجموعات قدر ب (4.469) أما التباين داخل المجموعات فقد بلغ (48.389)، وللتحقق من الفرضية نعود إلى مستوى الدلالة Sig والذي قدر ب 0.009 أي أنه أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 وفي هذه الحالة نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 فيما يخص دور استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية تعزى لعامل الطور التعليمي.

2-3 الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 في دور استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية تعزى بالكلية.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 في دور استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية تعزى بالكلية.

للإجابة على هذه الفرضية سنقوم باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق

بين إجابات المبحوثين والنتائج مبينة في الجدولين التاليين:

جدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات بين إجابات الأفراد حسب الكلية

الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	59	3.2356	0.64854	0.08443
علوم التكنولوجيا	26	3.3077	0.78380	0.15372
علوم الطبيعة والحياة	13	3.1308	0.58791	0.16306
العلوم الاجتماعية والإنسانية	12	3.4917	0.85329	0.24632
المجموع	110	3.2682	0.69638	0.06640

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

جدول رقم (2-17): تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات الباحثين حول

تقييم تحسين خدمة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الكلية

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
تحسين الخدمة العمومية	بين المجموعات	0.948	3	0.316	0.645	0.588
	داخل المجموعات	51.911	106	0.490		
	المجموع	52.859	109			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

2-3-1 تحليل نتائج الجدولين:

انطلاقاً من الجدولين السابقين نلاحظ انه يوجد تقارب كبير بين متوسطات إجابات أفراد مختلف الكليات محل الدراسة، وهذا بناء على المتوسط الحسابي الذي تراوح ما بين (3.13) و (3.49)، وتأتي كلها تقريبا قريبة من المتوسط الحسابي العام والمقدر ب (3.26) ويبين الجدول الأول أن إجابات طلبة كلية علوم الطبيعة والحياة الأقل تشتتاً بانحراف معياري بلغ (0.58) ، في الوقت الذي جاءت فيه إجابات طلبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية الأكثر تشتتاً بانحراف معياري بلغ 0.85 و غير بعيد عنها جاء تشتت إجابات طلبة كلية علوم التكنولوجيا بمقدار 0.78 وطلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 0.64.

وتظهر نتائج جدول ANOVA أن هناك تباين قليل جداً بين المجموعات قدر ب (0.948) وأما التباين داخل المجموعات فبلغ (51.911)، وبالعودة إلى مستوى الدلالة Sig فقد بلغ 0.588 أي أنه أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 وفي هذه الحالة نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات

دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 فيما يخص دور استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية تعزلعامل الكلية.

3- اختبار الفرضية الثالثة والتي تنص على: تستخدم جامعة حمه لخضر بالوادي وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات بطريقة فعالة:

بناء على مخرجات الجدول رقم (2-9) والذي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المحور الأول لاحظنا أن المتوسط الحسابي جاء مرتفعا بقيمة (4.02) مع معامل تشتت منخفض بلغ (0.50) وجاءت إجابات أفراد العينة متراوحة بين موافق بشدة وموافق ما يبين على أن هناك شبه إجماع على أن الكليات محل الدراسة تستخدم إلى حد كبير أدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويشير إلى الرضا عن مدى استعمال هذه الأدوات في العملية الإدارية والتعليمية في الجامعة.

4- اختبار الفرضية الرابعة والتي تنص على:

يمكن تصميم وإنجاز تطبيق لإدارة وظائف قسم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والجارية وعلوم التسيير بجامعة حمه لخضر بالوادي

بناء على ما تم تحقيقه خلال فترة التربص، وبالعودة إلى ما تم عرضه خلال الدراسة الميدانية فقد تمكن الطلبة من إنجاز برنامج لإدارة المهام الإدارية المتعلقة بتسيير المذكرات لطوري الماجستير والليسانس يمكن من تسهيل العديد من المهام أهمها:

✓ متابعة مختلف القوائم (الطلبة، هيئة التدريس والمذكرات)

✓ متابعة عملية تخصيص المذكرات والمشرفين على أفواج الطلبة

✓ تسيير ومتابعة عملية برمجة المناقشات ولجان المناقشة

✓ طباعة عدد من التقارير والجداول المهمة الخاصة بهذه المهام بصفة عامة

وبعد القيام بعمليات التجربة للبرنامج وإدخال المعطيات، تبين الأهمية البالغة للتطبيق والفائدة الكبيرة التي يقدمها والقدرة على حفظ واسترجاع المعلومات بطريقة سريعة ودقيقة، وبناء على ما سبق تم التحقق من صحة الفرضية الرابعة.

خلاصة الفصل:

حاولنا خلال هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري في دراسة ميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بالمؤسسات الجامعية و تحليل الدور الذي تؤديه من خلال تحسين الخدمات الإدارية و التعليمية ، وقد تم خلاله التعرف عن قرب مدى إدماجها في الجامعة من خلال كلية علوم التكنولوجيا ، بالإضافة إلى محاولة الإجابة عن إشكالية الدراسة باختبار فرضياتها عن طريق توزيع استبيان استقصاء وجهة نظر الطلبة في واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الكليات محل الدراسة ، بالإضافة إلى وجهة نظرهم حول مستوى تحسين الخدمات المقدمة من خلالها .

كما قمنا خلاله تحليل الإجابات المحصل عليها، باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من خلال برنامج SPSS26، والوصول بعدها إلى عرض النتائج المحصل عليها حيث خلصنا إلى واقع استخدام الجامعة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجامعة محل الدراسة، وهي تسعى من خلال ذلك إلى تحسين الخدمة المقدمة إداريا وتعليميا. وتحقيقا لذلك فقد تم إنجاز تطبيق لتسيير مجموعة من المهام بقسم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حمه لخضر بالوادي، على اعتبار أن البرمجيات واحدة من الأدوات الأساسية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

الخطمة

خاتمة عامة:

من خلال دراستنا هذه اتضح من الجانب النظري أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دوراً هاماً في تحسين جودة الخدمة العمومية الإدارية والتعليمية في مؤسسات التعليم العالي، حيث أدى دمجها إلى تطوير مجمل الخدمات المقدمة ، فهي توفر للطلبة الوصول السهل لموارد التعلم و الحصول على المادة التعليمية ، كما تسرع عملية التواصل ما بينهم من جهة ومع هيئة التدريس و الإدارة من جهة أخرى ، و من جانب آخر فقد بسطت العمليات الإدارية من تسجيل ، توجيه ومتابعة ، هذا كله من خلال توظيف مواقع الويب ، البوابات الإلكترونية منصات التواصل الاجتماعي ، بالإضافة إلى أتمتة المهام الإدارية ، وتسيير أنظمة إدارة الطلبة وهيئة التدريس، مما أدى إلى زيادة الكفاءة وتوفير التكاليف وتحسين جودة الخدمة.

من جانب آخر فقد أظهرت جائحة كورونا أنه أصبح من الواجب الانتقال إلى الاعتماد على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال كخيار أساسي في القيام بالخدمات التعليمية و الإدارية نتيجة ما أجبرته من ضرورة للعمل و التواصل عن بعد ، هذا ما فرض على المؤسسات التعليمية تعزيز قدراتها من خلال الاستثمار سواء في الجانب البشري أو المادي لاعتماد التقنيات الحديثة و مواكبة التطور في مجالي التكنولوجيا و الاتصالات الذي اصبح ضرورة ولم يعد رفاهية ، هذا كله بغية تحقيق جودة الخدمة العمومية المقدمة في مؤسسات التعليم العالي سواء كانت إدارية أو تعليمية .

من أجل تحقيق أهداف دراستنا والوقوف على مدى تحقق الفرضيات من عدمه فقد استخدمنا أداة الاستبيان للتعرف على الصورة الشاملة لمدى تأثير هذه التقنيات، حيث اعتمدت دراستنا على استقصاء آراء عينة من طلبة بعض كليات جامعة حمه لخضر بالوادي، كما استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 26 من أجل تحليل ما قمنا بجمعه من بيانات فجاءت النتائج العامة للدراسة على النحو التالي:

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية إلى نسبة ما بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحسين جودة الخدمة العمومية ، وهذا نتيجة ان الطلبة يرون أن هناك تواجد فعلي لهذه التقنيات و مختلف أدواتها على مستوى كلياتهم بجامعة الشهيد حمه لخضر، كما كان هناك شعور إيجابي حيال استعمال وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال و الذي ساهم في تسهيل عمليات التسجيل ، التوجيه الأكاديمي ، الاتصال ، و الحصول على المعلومة بالإضافة إلى مساهمته في تسهيل متابعة العملية التعليمية و إنجاز البحوث الدراسية وغيرها ، وهو ما يمكن تفسيره على قبول مستوى جودة الخدمات الإدارية والتعليمية المقدمة من خلال أدوات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

من جانب آخر أثبتت الدراسة أن بعض البيانات الديمغرافية للطلبة لها تأثير على مدى توجهاتهم لدور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة المقدمة، ومن هذا المنطلق أثبتت نتائج الدراسة أن عامل السن ليس له أثر في ذلك.

في حين أن عامل الطور التعليمي له أثر في وجود فروق ذات دلالة إحصائية، وهذا يرجع إلى اعتماد هذه الفئة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال أكثر من غيرها نتيجة الخبرة المكتسبة وطبيعة عملياتهم التعليمية والبحثية وكذا طرق التواصل مع الإدارة أو الأساتذة المشرفين التي تعتمد على طرق التواصل عن بعد بصفة أكبر.

أما بالنسبة للكلية التي تنتمي إليها أفراد العينة فأظهرت أن هذا العامل لا يبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية وهذا قد يعود إلى مستوى التعامل مع تقنيات الإعلام والاتصال المتساوي تقريبا بين مختلف الكليات وإلى تشابه التقنيات المستعملة سواء في العملية الإدارية أو العملية التعليمية.

كما بينت نتائج الدراسة إلى أن هناك شبه إجماع بين أفراد عينة الدراسة على أن جامعة حمه لخضر تستخدم إلى حد كبير أدوات ووسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويشير إلى الرضا عن مدى استعمال هذه الأدوات في العملية الإدارية والتعليمية في الجامعة.

ومن جانب آخر فقد تم موازنة مع الدراسة، تصميم وانجاز برنامج معلوماتي على اعتباره أحد أدوات تكنولوجيا الإعلام، يسهل مجموعة من المهام الإدارية المتعلقة بتسيير المذكرات لطوري الماستر والليسانس أهمها:

- ✓ متابعة مختلف القوائم (الطلبة، هيئة التدريس والمذكرات)
- ✓ متابعة عملية تخصيص المذكرات والمشرفين على أفواج الطلبة
- ✓ تسيير ومتابعة عملية برمجة المناقشات ولجان المناقشة
- ✓ طباعة عدد من التقارير والجداول المهمة الخاصة بهذه المهام بصفة عامة

التوصيات والاقتراحات:

تبعاً للدراسة النظرية والميدانية وعطفاً على ما تم استخلاصه من نتائج يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات نلخصها فيما يلي:

- ❖ ضرورة الدمج التدريجي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في جميع مناحي الإدارة للانتقال للإدارة الإلكترونية
- ❖ الاستمرار في فلسفة دعم الاستثمار في الجانبين البشري والمادي بما يسمح بإنشاء بنية تكنولوجية متكاملة
- ❖ تطوير أنظمة معلوماتية متقدمة ومتكاملة تواكب التطور التكنولوجي المتسارع

- ❖ الاتجاه نحو الاعتماد على برامج الأجهزة اللوحية الموجهة للطلبة استثمارا لاستخدامهم المكثف للهواتف النقالة
- ❖ إتباع سياسة ومنهجية محددة تهدف إلى تدريب كل الكفاءات والموارد البشرية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال
- ❖ السعي إلى الانتقال التدريجي للتعليم عن بعد والاعتماد على منصات رقمية ذات جودة.
- ❖ التحسيس المستمر للطلبة للتوجه إلى التعليم عن بعد واستثمار تكنولوجيا الإعلام والاتصال
- ❖ التحديث المستمر لقواعد البيانات وتسهيل الوصول إليها حسب الصلاحيات
- ❖ تبسيط المواقع، البوابات الإلكترونية وصفحات التواصل الاجتماعي بما يسمح بسهولة تصفحها، مع الاهتمام بتحديثها آتيا.
- ❖ توفير المخابر المجهزة بأحدث التقنيات وجعلها في متناول الطلبة وهيئة التدريس.
- ❖ تعميم شبكات الاتصال ودعم نقاط الوصول والعمل على زيادة سرعتها.

آفاق الدراسة:

- تبقى هذه الدراسة قاصرة في تغطية جميع الجوانب المرتبطة بمتغيرات الدراسة، كما أن التعمق فيها أكثر أظهر لنا عدة جوانب لم يتسن لنا أن نتطرق إليها يمكن أن تكون منطلقا لأبحاث قادمة تسهم في الإحاطة أكثر في الإشكاليات التي يمكن أن تظهر من خلال البحث، من بينها:
- ❖ ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التحصيل العلمي للطلبة؟
 - ❖ ما أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تفعيل الإدارة الإلكترونية؟
 - ❖ ما هو دور الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية العالي؟
 - ❖ إلى أي مدى يؤثر انتشار الهواتف النقالة على التحصيل العلمي لدى الطالب الجامعي؟
 - ❖ إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال على دعم الفكر المقاولاتي لدى الطالب الجامعي؟

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

1. محمد عبيدات، محمد أبو نصار وعقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط 2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999.

المجلات:

1. إبراهيم بختي، محمود فوزي شعوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 07، 2010.
2. يجاوي الهام وبوحديد ليلي: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، العدد 06، جامعة باتنة 01، الجزائر، 2017.
3. أ. جواهر بنت محمد بن عبد العزيز اليوسف وأب. د محمد بن سليمان المشيقح، أثر استخدام نظام Moodle على تحصيل طالبات الصف الثالث متوسط في مقرر اللغة الإنجليزية.، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، المملكة العربية السعودية، المجلد 6، العدد 11، جانفي 2011.
4. أ/سميحة علي أحمد الغامدي، واقع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بتطوير العمل الإداري في جامعة الباحة، مجلة البحث العلمي في التربية، كلية التربية - جامعة الباحة - السعودية، عدد 9، 2018.
5. بوران سمية، رحمان ليلي، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة الجزائرية وسبل تفعيلها، مجلة ALEPH, 3371, الجزائر, 2022.
6. محمد شحات، محمد العامري، تقييم تجربة جامعة السلطان قابوس للتعليم عن بعد باستخدام منصة موودل في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، الدراسات، العلوم التربوية، المجلد 49، العدد 2، 2022.
7. نجية إبراهيم محمد الدليمي: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة بغداد من وجهة نظر الطلبة، مجلة سُر من رأى، جامعة سامراء، العراق، 2018.

المذكرات:

1. معمري آسيا، معمري خديجة، استخدام المواقع الالكترونية في العملية التعليمية في ظل جائحة كورونا لدى الطلبة الجامعيين منصة موودل نموذجا، مذكرة ماستر في العلوم الإعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ورقلة، 2022.
2. رواجي سلاف، بخوش شروق، واقع التعليم عن بعد في الجامعة الجزائرية في ظل جائحة كورونا، مذكرة ماستر في اتصال التنظيمي، جامعة العربي التبسي، تبسه، 2021-2022.

3. سمير مهدي كاظم، واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، مذكرة ماجستير في التربية تخصص مناهج وطرق التدريس، جامعة الشرق الأوسط، العراق، 2021.
 4. شوقي شاذلي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.
 5. حريص عبد الناصر، حمداوي عبد العزيز، التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية، مذكرة ماستر أكاديمي في إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021.
 6. عبد العزيز اسماعيلي علوي: تقويم واقع إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمنظومة التربوية المغربية من وجهة نظر المدرسين في ضوء تجربة التعليم عن بعد زمان الجائحة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة ابن زهر، أكادير المغرب، 2020.
 7. ماجدة سليمان، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة العمومية الجزائرية، مذكرة ماستر أكاديمي في سياسة عامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حمه لخضر - الوادي، الجزائر، 2019.
 8. محمد الأمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة دكتوراه في علوم التسيير تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، كلية علوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.
 9. مليكة طلحة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر أكاديمي في تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2016.
 10. لمين علوطي، آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة الجزائر، 2008.
 11. ضيف الله نسيم، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، مذكرة دكتوراه تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، باتنة، 2016-2017.
- المؤتمرات:
1. بنحّي إبراهيم، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 2005، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.

2. محمد بوتين، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات والأداء، الملتقى العلمي الدولي الأول "أهمية الشفافية و ونجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، 31 ماي-02 جوان 2003، الجزائر.

مراجع أجنبية:

1. Michel Paquin, gestion des technologies de l'information, les édition agence d'arc, canada, 1990.
2. Mohammad Reza Ghaznavi, Alemeh Keikha et Nour-Mohammad Yaghoubi, **The Impact of Information and Communication Technology (ICT) on Educational Improvement**, International Education Studies, Canadian Center of Science and Education, CANADA, Vol. 4, No. 2; May 2011
3. Kennedy ntabo otiso, Improving the quality of customer service through ITC use in the Kenya power and lighting company, journal of emerging trends in economics and management sciences, N° 3(5), Kenya, 2012.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الاستبيان (الإلكترونية)

قسم 1 من 4

⋮ ✕

دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة -جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي-

زملاني الأفاضل ... السلام عليكم ورحمة الله تعالى و بركاته .. تحية طيبة وبعد :

يسرني أن أقدم إليكم بفائق عبارات الإحترام و التقدير ، و ألفت عنايتكم الكريمة أن هذا الإستبيان قد أعد بهدف الحصول على البيانات الخاصة بالجانب الميداني لإعداد مذكرة تخرج ماستر إدارة أعمال بعنوان :

" دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي "

ونظرا لأهمية مشاركتكم في تحقيق الهدف العلمي وحيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبيان بكل دقة و موضوعية ، كما نحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط و دون الإشارة إلى شخصكم الكريم .

شكرا لحسن تعاونكم ... وتفضلوا بقبول فائق الإحترام و التقدير

قسم 2 من 4

⋮ ✕

البيانات الشخصية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية و الدراسية لطلبة الجامعة محل الدراسة ، بغرض تلميل النتائج فيما بعد ، لذا نرجو منكم التكرم باختيار الإجابة المناسبة على التساؤلات التالية :

* الجنس

- ذكر
 أنثى

* السن

- أقل من 25 سنة
 من 26 إلى 30 سنة
 أكثر من 30 سنة

* الطور

- ليسانس
 ماستر
 دكتوراه

* التكية

- العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
 علوم التكنولوجيا
 علوم الطبيعة والحياة
 العلوم الاجتماعية و الإنسانية

المسافة بين الإقامة و الجامعة

- داخل الولاية
 خارج الولاية

إمتلاكه أجهزة تواصل

- حاسوب محمول
 حاسوب مكتبي
 هاتف ذكي

هل تستخدم

- شبكة اتصال WIFI
 ترجمة اتصال

اسم 3 من 4

الجزء الثاني : محاور الدراسة
(وصف اختياري)

المحور الأول : تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و العمليات الإدارية و البيداغوجية
فضلا ، قم باختيار واحدة من الإختبارات لكل سؤال

تساهم تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تسهيل و تسريع عمليات تسجيل الطلبة و تقليل الوقت و الإجراءات *

موافق بشدة
 موافق
 محايد
 معارض
 معارض بشدة

تسهل تكنولوجيا الإعلام و الإتصال عمليات التوجيه الأكاديمي للطلبة *

موافق بشدة
 موافق
 محايد
 معارض
 معارض بشدة

تسهل تكنولوجيا الإعلام و الإتصال التواصل السريع و الفعال بين الإدارة و الطلبة *

موافق بشدة
 موافق
 محايد
 معارض
 معارض بشدة

يقدم المواقع الإلكترونية للجامعة خدمات تتلاءم و إحتياجات الطلبة *

موافق بشدة
 موافق
 محايد
 معارض
 معارض بشدة

ساهم تطبيق بروجريس في حصول الطالب على معلوماته بسرعة *

موافق بشدة
 موافق
 محايد
 معارض
 معارض بشدة

تمتاز تكنولوجيا الإعلام و الإتصال عملية حصول على المحتوى الدراسي *

موافق بشدة
 موافق
 محايد
 معارض
 معارض بشدة

عززت تكنولوجيا الإعلام و الإتصال من مستوى تحصيلي العلمي للمتفهمين المقررة *

موافق بشدة
 موافق
 محايد
 معارض
 معارض بشدة

ساهمت تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في إنجاح العملية التعليمية خلال جائحة كورونا *

موافق بشدة
 موافق
 محايد
 معارض
 معارض بشدة

تسهل تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على تواصل الطلبة مع الأساتذة بطريقة فعالة *

موافق بشدة
 موافق
 محايد
 معارض
 معارض بشدة

تسهل تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على إنجاز بحوثي الدراسية *

موافق بشدة
 موافق
 محايد
 معارض
 معارض بشدة

بدء القسم 3 المتابعة إلى القسم التالي

سؤال 4 من 4

المحور الثاني : مؤشرات جودة الخدمة

فضلاً ، قم باختيار واحدة من الإختيارات لكل سؤال

تستخدم الجامعة الآلات والتقنيات الحديثة في عملية تقديم الدروس *

موافق بشدة

موافق

محايد

معارض

معارض بشدة

تفتح الكلية مخبرها لتكوين الطلبة *

موافق بشدة

موافق

محايد

معارض

معارض بشدة

تقدم إدارة كليتك الخدمة بدرجة عالية من الدقة و الموثوقية *

موافق بشدة

موافق

محايد

معارض

معارض بشدة

يشعر الطلاب بالأمان في تعامله مع موقع الجامعة وتطبيق بروجيس *

موافق بشدة

موافق

محايد

معارض

معارض بشدة

تمتلك الجامعة موقفاً إلكترونياً يتميز بالجاذبية وسهولة الاستخدام *

موافق بشدة

موافق

محايد

معارض

معارض بشدة

تسهل الإعلانات الإلكترونية لمواقع الجامعة عملية الارتداد الأكاديمي للطلبة *

موافق بشدة

موافق

محايد

معارض

معارض بشدة

هذاك تحسين مستمر في الخدمات التعليمية المقدمة عبر الإنفتاح على تكنولوجيات الإعلام و الإتصال *

موافق بشدة

موافق

محايد

معارض

يتم في كليتك استخدام وسائل تكنولوجية و التي تساعد في البحث العلمي في وقت قصير *

موافق بشدة

موافق

محايد

معارض

معارض بشدة

تحرص الكلية على وضع الدروس في الموقع في المواعيد المحددة *

موافق بشدة

موافق

محايد

معارض

معارض بشدة

تحرص كليتك على وضع مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال *

موافق بشدة

موافق

محايد

معارض

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الدرجة العلمية	اسم الأستاذ	الرقم
		01
		02
		03

الملحق رقم (03): نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

- ألفا كرومباخ لمحاور الاستبانة
- المحور الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.774	10

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تساهم تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تسهيل و تسريع عمليات تسجيل الطلبة و نظفل الونائق و الإجراءات	35.7636	22.861	.397	.762
تسهل تكنولوجيا الإعلام و الإتصال عمليات التوجيه الأكاديمي للطلبة	35.9091	22.322	.451	.756
تسهل تكنولوجيا الإعلام و الإتصال التواصل السريع و الفعال بين الإدارة و الطلبة	36.0455	20.649	.545	.742
يقدم الموقع الإلكتروني للجامعة خدمات تلاءم و إحتياجات الطلبة	36.5545	21.038	.413	.759
ساهم تطبيق دروجرس في حصول الطالب على معلوماته بسرعة	36.9636	18.843	.427	.767
تعزيز تكنولوجيا الإعلام و الإتصال عملية حصولي على المحتوى الدراسي	36.1091	21.860	.437	.756
عززت تكنولوجيا الإعلام و الإتصال من مستوى تحصيلي العلمي للمقاييس المقرره	36.3091	20.546	.542	.742
ساهمت تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في إنجاح العملية التعليمية خالل جائحة كورونا	36.4545	20.140	.430	.758
تسهل تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على تواصل الطلبة مع الأساده بطريقه فعاله	36.3091	19.537	.556	.738
تسهل تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على إنجاز بحولي الدراسي	35.6273	23.319	.344	.767

- المحور الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.859	10

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تستخدم الجامعة الآلات والتقنيات الحديثة في عملية تقديم الدروس	29.4364	41.404	.458	.855
تفتح الكلية مخازنها لتكوين الطلبة	29.5636	38.156	.614	.842
تمتلك الجامعة موقعا إلكترونيا يتميز بالجدانية وسهولة الاستخدام	29.5455	39.736	.570	.845
تسهل الإعانات الإلكترونية لمواقع الجامعة عملية الإرشاد الأكاديمي للطلبة	28.9636	41.393	.576	.846
هناك تحسين مستمر في الخدمات التعليمية المقدمة عبر الإنفتاح على تكنولوجيات الإعانة والإتصال	28.9273	42.729	.515	.851
يتم في كليتك استخدام وسائل تكنولوجية والتي تساعد في البحث العلمي في وقت قصير	29.4636	37.701	.720	.832
تحرص الكلية على وضع الدروس في الموقع في المواعيد المحددة	29.7000	39.239	.584	.844
تحرص كليتك على وضع مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعانة والإتصال	29.5000	39.445	.596	.843
تقدم إدارة كليتك الخدمة بدرجة عالية من الدقة والموثوقية	29.5909	39.785	.571	.845
يشعر الطالب بالأمان في تعامله مع موقع الجامعة وتطبيق بروجرس	29.4455	39.369	.500	.853

- الثبات الكلي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.875	20

- معامل الارتباط بيرسون للاتساق الداخلي بين محاور الاستبانة

Corrélations				
		محور تكنولوجيا الإعازم و الإتصال	محور تحسين جودة الخدمة	الإستبانة كاملة
محور تكنولوجيا الإعازم و الإتصال	Corrélation de Pearson	1	.531**	.829**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000
	N	110	110	110
محور تحسين جودة الخدمة	Corrélation de Pearson	.531**	1	.914**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000
	N	110	110	110
الإستبانة كاملة	Corrélation de Pearson	.829**	.914**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	
	N	110	110	110

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

- اختبار التوزيع الطبيعي

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
محور تكنولوجيا الإعازم و الإتصال	.086	110	.076	.978	110	.063
محور تحسين جودة الخدمة	.077	110	.108	.988	110	.464

a. Correction de signification de Lilliefors

- جداول خصائص العينة

حاسوب مكتبي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	98	89.1	89.1	89.1
نعم	12	10.9	10.9	100.0
Total	110	100.0	100.0	

هاتف ذكي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	13	11.8	11.8	11.8
نعم	97	88.2	88.2	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	36	32.7	32.7	32.7
	أنثى	74	67.3	67.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 25 سنة	72	65.5	65.5	65.5
	من 26 إلى 30 سنة	13	11.8	11.8	77.3
	أكبر من 30 سنة	25	22.7	22.7	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

الطور

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ليسانس	34	30.9	30.9	30.9
	ماستر	62	56.4	56.4	87.3
	دكتوراه	14	12.7	12.7	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

الكلية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	العلوم الإحصائية و التجارية و علوم الكمبيوتر	59	53.6	53.6	53.6
	علوم التكنولوجيا	26	23.6	23.6	77.3
	علوم الطبيعة و الحياة	13	11.8	11.8	89.1
	العلوم الإجتماعية و الإنسانية	12	10.9	10.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

المسافة بين الإقامة و الجامعة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	داخل الولاية	45	40.9	40.9	40.9
	خارج الولاية	65	59.1	59.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

حاسوب محمول

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	48	43.6	43.6	43.6
	نعم	62	56.4	56.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المحور الأول

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تساهم تكنولوجيا الإعّام و الإتصال في تسهيل و تسريع عمليات تسجيل الطلبة و نقل الوثائق و الإجراءات	110	2.00	5.00	4.4636	.58541
تسهل تكنولوجيا الإعّام و الإتصال عمليات الفوجّه الأكاديمي للطلبة	110	2.00	5.00	4.3182	.63436
تسهل تكنولوجيا الإعّام و الإتصال التواصل السريع و الفعال بين الإدارة و الطلبة	110	1.00	5.00	4.1818	.82598
يقدم الموقع الإلكتروني للجامعة خدمات فعّاءة و إحتياجات الطلبة	110	2.00	5.00	3.6727	.92972
ساهم تطبيق دروجرس في حصول الطالب على معلوماته بسرعة	110	1.00	5.00	3.2636	1.31105
تعزز تكنولوجيا الإعّام و الإتصال عمليّه حصولي على المستوى الدراسي	110	2.00	5.00	4.1182	.73861
عززت تكنولوجيا الإعّام و الإتصال من مستوى تحصيلي العلمي للمقاييس المقرره	110	1.00	5.00	3.9182	.84736
ساهمت تكنولوجيا الإعّام و الإتصال في إنجاح العملية التعليمية خالئ جاكحه كورونا	110	1.00	5.00	3.7727	1.07224
تسهل تكنولوجيا الإعّام و الإتصال على تواصل الطلبة مع الأساتذه بطريقه فعّاله	110	1.00	5.00	3.9182	.99662
تسهل تكنولوجيا الإعّام و الإتصال على انجاز بحوثي الدراسه	110	3.00	5.00	4.6000	.54520
N valide (liste)	110				

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المحور الثاني

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تستخدم الجامعة الآلات والتقنيات الحديثة في عمليّه تقديم الدروس	110	1.00	5.00	3.2455	1.02435
نصح الكلية مخابرها لشكون الطلبة	110	1.00	5.00	3.1182	1.17880
تمتلك الجامعة موقعا إلكترونيّا يتميز بالجدديه و سهوله الاستخدام	110	1.00	5.00	3.1364	1.06208
تسهل الإعّانات الإلكترونية لمواقع الجامعة عمليّه الإرتاد الأكاديمي للطلبة	110	1.00	5.00	3.7182	.85812
هناك تحسين مستمر في الخدمات التعليمية المقدمة عبر الإنفتاح على تكنولوجيا الإعّام و الإتصال	110	1.00	5.00	3.7545	.76849
يقم في كليتك استخدام وسائل تكنولوجيا و التي تساعد في البحث العلمي في وقت قصير	110	1.00	5.00	3.2182	1.08688
تحرص الكلية على وضع الدروس في الموقع في المواعيد المحدده	110	1.00	5.00	2.9818	1.10031
تحرص كليتك على وضع مباحث تدريس حديثة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعّام و الإتصال	110	1.00	5.00	3.1818	1.05953
تقدم إدارة كليتك الخدمة بدرجة عاليه من الألفه و الموثوقيه	110	1.00	5.00	3.0909	1.05400
يشعر الطالب بالأمان في تعامله مع موقع الجامعة و تطبيق دروجرس	110	1.00	5.00	3.2364	1.21857
N valide (liste)	110				

- معامل الارتباط سبيرمان بين متغيري الدراسة

Corrélations

		محور تحسين جودة الخدمة	محور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال
Rho de Spearman	محور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال	Coefficient de corrélation	1.000
		Sig. (bilatéral)	.000
		N	110
	محور تحسين جودة الخدمة	Coefficient de corrélation	.425**
		Sig. (bilatéral)	.000
		N	110

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

- تحليل التباين الأحادي (OneWayANOVA) بين إجابات الباحثين حول تقييم تحسين خدمة

الخدمة العمومية تعزى لمتغير السن

Descriptives

محور تحسين جودة الخدمة

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
أقل من 25 سنة	72	3.1194	.70902	.08356	2.9528	3.2861	1.70	5.00
من 26 إلى 30 سنة	13	3.4231	.49691	.13782	3.1228	3.7234	2.40	4.00
أكبر من 30 سنة	25	3.6160	.62161	.12432	3.3594	3.8726	2.40	4.90
Total	110	3.2682	.69638	.06640	3.1366	3.3998	1.70	5.00

ANOVA

محور تحسين جودة الخدمة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	4.929	2	2.465	5.502	.005
Intragruppes	47.929	107	.448		
Total	52.859	109			

- تحليل التباين الأحادي (OneWayANOVA) بين إجابات المبحوثين حول تقييم تحسين خدمة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الطور التعليمي

Descriptives

محور تحسين جودة الخدمة

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
لباسين	34	3.2235	.72908	.12504	2.9691	3.4779	1.90	5.00
ماسنر	62	3.1742	.67725	.08601	3.0022	3.3462	1.70	4.90
دكتوراه	14	3.7929	.46980	.12556	3.5216	4.0641	3.10	4.60
Total	110	3.2682	.69638	.06640	3.1366	3.3998	1.70	5.00

ANOVA

محور تحسين جودة الخدمة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	4.469	2	2.235	4.942	.009
Intragruppes	48.389	107	.452		
Total	52.859	109			

- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول تقييم تحسين خدمة الخدمة العمومية تعزى لمتغير الكلية

Descriptives

محور تحسين جودة الخدمة

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
العلوم الاقتصادية والحجارية و علوم السببر	59	3.2356	.64854	.08443	3.0666	3.4046	1.90	4.90
علوم التكنولوجيا	26	3.3077	.78380	.15372	2.9911	3.6243	1.80	5.00
علوم الطبيعة والحياه	13	3.1308	.58791	.16306	2.7755	3.4860	2.20	4.40
العلوم الإجتماعية والإنسانية	12	3.4917	.85329	.24632	2.9495	4.0338	1.70	4.60
Total	110	3.2682	.69638	.06640	3.1366	3.3998	1.70	5.00

ANOVA

محور تحسين جودة الخدمة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	.948	3	.316	.645	.588
Intragruppes	51.911	106	.490		
Total	52.859	109			

