جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علوم الإعلام والإتصال و علم المكتبات

الموضوع

دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمات التعليمية

دراسة مسحية على عينة من طلبة -جامعة التكوين المتواصل مركز المدية-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في

تخصص : إتصال و علاقات عامة

من إعداد الطالبتين :

- بسام كنزة
- علاوي أمينة

تحت إشراف الأستاذ :

د/ العيدي موسى

الموسم الجامعي : 2024-2025



شكر وتقدير



أرى لزاما علي تسجيل الشكر و إعلامه و نسبة الفضل لأصحابه، استجابة لقول النبي :

«من لم يشكر الناس لم يشكر الله».

و كما قيل :

علامة شكر المرء إعلان حمـده فمن كتم المعروف منهم فما شكر

فالشكر أولا لله عز و جل على أن هداني لسلوك طريق البحث و التشبه بأهل العلم

و إن كان بيني و بينهم مفاوز.

كما أشكر السادة الأساتذة و كل الزملاء و كل من قدم لي فائدة أو أعانني بمرجع،

أسأل الله أن يجزيهم عني خيرا و أن يجعل عملهم في ميزان حسناتهم.

الاهداء

اهدي ثمرة جهدي هذا الى كل العائلة الكريمة حفظهم الله

الى كل الاساتذة الكرام و الى كل زملائي في الدراسة متمني لهم النجاح

الى زميلتي في إعداد المذكرة علاوي أمينة و الى كل اصدقائي الذين

احمل لهم كل المحبة و التقدير

الى الأستاذ المشرف و الى كل من ساعدني في كتابة هذه المذكرة

و الى كل الاشخاص الذين احمل لهم المحبة و التقدير

و اخيرا الى كل من نسيه القلم و حفظه القلب

بسام كنزة



الإهداء

اهـــدي هذا العمل الى عائلتي الكريمة .

والدي اللذان كانا لي عونا لي في كل خطوة واخوتي الذين كانوا لي مصدر فخر واعتزاز

والى زوجي الكريم وعائلتي الصغيرة وزميلتي العزيزة بسام كنزة التي شاركتني هذه الرحلة

شكرا لك على كل لحظة من التعاون والى كل من ساهم في هذا العمل ولو بكلمة طيبة في نجاح البحث

تقديري وامتناني لكم جميعا واتمنى ان يكون هذا العمل

بداية طريق نحو المستقبل.

علاوي أمينة

الفهرس

1- الفهرس

العنوان	الصفحة
مقدمة	أ
الاطار المنهجي	
الاشكالية	**01**
الاسئلة الفرعية	**03**
الفرضيات	**04**
أهمية الدراسة	**06**
أهداف الدراسة	**07**
متغيرات الدراسة	**07**
حدود الدراسة	**08**
تحديد المصطلحات و المفاهيم	**09**
منهج الدراسة	**10**
الدراسات السابقة	**13**
الفصل 1 مدخل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	
المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	
المطلب الأول : **مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال**	**19**
المطلب الثاني : **خصائص و أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال**	**22**
المطلب الثالث : **وظائف و أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال**	**23**
المبحث الثاني : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	
المطلب الأول : **ظهور المؤسسة الرقمية**	**25**
المطلب الثاني : **إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال**	**26**
المطلب الثالث : **ايجابيات وسلبيات تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال**	**30**
المبحث الثالث : نظم المعلومات و شبكة الاتصال في المؤسسة	

المطلب الأول : **نظم المعلومات في المؤسسة**	**31**
المطلب الثاني : **تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة**	**36**
الفصل 2 مدخل جودة الخدمات التعليمية	
المبحث الاول ماهية الخدمات التعليمية	
المطلب الأول : ماهية الخدمات التعليمية	**45**
المطلب الثاني : خصائص الخدمة التعليمية	**47**
المطلب الثالث : عناص خصائص الخدمة التعليمية ر الخدمة التعليمية	**49**
المبحث الثاني : جودة الخدمات التعليمية	**55**
المطلب الأول : **ماهية جودة الخدمة التعليمية**	**55**
المطلب الثاني : **ابعاد تقييم جودة الخدمة**	**57**
المبحث الثالث : دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم	
المطلب الأول : **علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم**	**62**
المطلب الثاني : **أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم**	**62**
الفصل 3 الاطار التطبيقي للدراسة	
المطلب الأول : تقديم عام لجامعة التكوين المتواصل	**66**
المطلب الثاني : مركز التكوين المتواصل بالمدية	**68**
المبحث 2 : الاطار المنهجي للدراسة	
المطلب الأول : **منهجية الدراسة الميدانية**	**74**
المطلب الثاني : **الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة**	**75**
المطلب الثالث : **صدق وثبات أداة الدراسة**	**77**
المبحث 3 عرض وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة	
المطلب الأول : **عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية**	**83**

المطلب الثاني : **عرض وتحليل بيانات متغيرات الدراسة**	**87**
المطلب الثالث : **اختبار فرضيات الدراسة**	**92**
الخاتمة	**99**
قائمة المراجع	**102**
الملاحق	**106**

2-فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	درجات مقياس ليكرت الخماسي	76
02	اختبار التوزيع الطبيعي كولمجروف-سميرنوف لبيانات أداة الاستبيان.	77
03	الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول	79
04	الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني	80
05	الصدق البنائي لأداة الدراسة	81
06	الثبات أداة الدراسة	82
07	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	83
08	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	84
09	توزيع أفراد العينة حسب متغير الصفة	85
10	المتحصلين على شهادات الجامعية	86
11	عرض وتحليل بيانات المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	87
12	عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: جودة الخدمات التعليمية	89
13	علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد الاعتمادية .	92
14	علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد الملموسية .	93
15	علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد الاستجابة .	94
16	علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد الامان .	95

17	علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد التعاطف .	96
18	علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمات التعليمية .	97

3-فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	21
02	أنظمة المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال حسب الهيكل الإداري للمنظمة	34
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	83
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	84
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير الصفة	85
06	المتحصلين على شهادات الجامعية	86

الملخص

الملخص

تتناول هذه الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات التعليمية من حيث المحتوى، التفاعل، والتسيير الإداري. تؤكد على أن دمج التكنولوجيا في العملية التعليمية يسهم في تنويع أساليب التدريس وتسهيل الوصول إلى المعرفة، مما يحفز المتعلمين ويزيد من فاعلية التعليم. كما تُمكن الوسائل الرقمية من تقييم أداء الطلبة والمعلمين بطرق أدق. وتُظهر المذكرة أن استخدام نظم إدارة التعلم والمنصات الرقمية ساعد في تحسين جودة الخدمات التربوية، خاصة في فترات التعليم عن بعد. وتبرز المذكرة وجود علاقة واضحة بين توظيف التكنولوجيا وتحسن جودة الخدمات التعليمية، فكلما زاد الاعتماد على التكنولوجيا بطريقة مدروسة، زادت الكفاءة والفاعلية. وتوصي المذكرة بضرورة تكوين الأساتذة وتوفير بنية تحتية رقمية ملائمة لتحقيق الاستفادة القصوى.

وتختتم الدراسة بتقديم النتائج والتوصيات الرئيسية التي تسهم في تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتعزيز جودة الخدمات التعليمية و زيادتها. واعتمدانا في هته الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و بالنسبة لاداة جمع البيانات تم استخدام الإستبيان و تحليلها باستخدام برنامج الحزم الاحصائية SPSS و كانت العينة المستخدمة عينة ميسرة ,

و توصلت الدراسة الى النتيجة التالية : و هي وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمات التعليمية

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال . جودة الخدمات التعليمية . جامعة التكوين المتواصل بالمدية .

Abstract

This study explores the role of Information and Communication Technology (ICT) in enhancing the quality of educational services in terms of content, interaction, and administrative management. It emphasizes that integrating technology into the educational process contributes to diversifying teaching methods and facilitating access to knowledge, which in turn motivates learners and increases the effectiveness of education. Digital tools also enable more accurate assessment of both student and teacher performance. The study highlights that the use of learning management systems and digital platforms has significantly improved the quality of educational services, especially during periods of distance learning. Furthermore, it reveals a clear positive correlation between the use of technology and the improvement of educational service quality: the more technology is strategically integrated, the greater the efficiency and effectiveness achieved. The study recommends training educators and providing appropriate digital infrastructure to maximize benefits.

The study concludes with key findings and recommendations that support the effective implementation of ICT to enhance and expand the quality of educational services. A descriptive-analytical approach was adopted, and data were collected through a questionnaire and analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). A convenient sampling method was used.

The main finding of the study confirms the existence of a positive relationship between Information and Communication Technology and the quality of educational services.

Keywords : Information and Communication Technology (ICT), Quality of Educational Services, University of Continuing Education in Médéa.

مقدمة

مقدمـــــــة

يشهد عصرنا الحالي ،تسارع في وتيرة التغير التكنولوجي بشكل ملحوظ ، وعلى جميع المنظمات مواكبة هذا التغير، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عصب الحياة الحديثة، هذه التكنولوجيا لم تعد مجرد أداة مساعدة بل أصبحت تشكل أساسا لمعظم العمليات في المؤسسات والشركات ،فهي تمكننا من التواصل بسهولة و القيام بالأعمال الإدارية من خلال تجميع ومعالجة وتخزين كميات هائلة من البيانات، وتنفيذ العمليات المعقدة بكفاءة عالية، ونقل واسترجاع المعلومات المتاحة.

في ظل التحولات العالمية المتسارعة التي فرضتها الثورة الرقمية، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال **(TIC)** عنصرًا لا غنى عنه في تطوير كافة القطاعات، وعلى رأسها قطاع التعليم. لم يعد الهدف من التعليم مقتصرًا على نقل المعرفة فحسب، بل امتد ليشمل إعداد أفراد قادرين على التكيف مع متطلبات سوق العمل المتغيرة، والمساهمة بفعالية في بناء مجتمعات المعرفة. في هذا السياق، تبرز أهمية تعزيز جودة الخدمات التعليمية، لا سيما في مؤسسات التعليم العالي التي تضطلع بمسؤولية تخريج الكفاءات.

تعد جامعة التكوين المتواصل مركز المدية مؤسسة تعليمية ذات خصوصية في المنظومة الجامعية الجزائرية، حيث تقدم برامج تعليمية متنوعة تستهدف فئات مختلفة من المجتمع، وتسعى لتلبية احتياجات التعلم مدى الحياة. ونظرًا لطبيعة برامجها التي تعتمد غالبًا على التعليم عن بُعد والتعليم المدمج، يكتسب دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية مضاعفة في تحقيق رسالتها. فهي لا تقتصر على كونها مجرد أدوات مساعدة، بل أصبحت محركًا رئيسيًا لتحسين جودة العملية التعليمية برمتها، من تصميم المناهج الرقمية التفاعلية، إلى تسهيل التواصل بين الأساتذة والطلبة، وتوفير مصادر التعلم المتنوعة، وصولًا إلى آليات التقييم الحديثة.

الإطار المنهجي

1. الإشكالية:

يشهد العالم المعاصر تحولات عميقة وسريعة في مختلف المجالات الاقتصادية، السياسية، والثقافية، مما انعكس بشكل واضح على جميع المؤسسات، بغض النظر عن مستوى تطورها. ويعود هذا التغيير بشكل رئيسي إلى التقدم العلمي والتكنولوجي، خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي فرضت تحديات جديدة على المؤسسات، وفي مقدمتها الجامعات، التي تسعى إلى تحقيق أهدافها في ظل هذه المتغيرات المتسارعة.

وفي هذا السياق، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز الأدوات في العصر الحالي، بفضل تنوع تطبيقاتها المادية والبرمجية والشبكية. وقد دفع هذا التطور العديد من الجامعات، خاصة الجامعات، إلى تبني التعليم عن بُعد كأحد أساليب التعليم الحديثة، بهدف مواكبة هذه التغيرات والاستفادة منها لتحسين أساليب ووسائل التعليم. فقد أسهمت هذه التكنولوجيا في الانتقال من التعليم التقليدي الجامد إلى التعليم الإلكتروني أو البعدي الذي يتميز بالمرونة والديناميكية، مما يتيح بيئة تعليمية متطورة تساعد الطلاب على اكتساب المعرفة من مصادر متنوعة. وبهذا تسهم التكنولوجيا في رفع جودة التعليم الجامعي وزيادة كفاءته، فضلاً عن إيجاد حلول مبتكرة للمشكلات التي تواجه التعليم التقليدي.

في هذا السياق، جاء تطور جامعات التعليم عن بعد استجابةً للتقدم المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى تزايد الطلب على التعليم العالي وعدم قدرة الجامعات التقليدية على استيعاب هذا الطلب المتزايد. وقد أصبح من الضروري على مؤسسات التعليم العالي دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية، وجعلها جزءًا أساسيًا في تقديم المحاضرات، وإدارة الأنشطة الأكاديمية، وأداء المهام المختلفة فقد ساهمت في استمرار العملية التعليمية خلال جائحة كورونا وساعدت في التغلب على بعض التحديات التي فرضتها الجائحة .

وانطلاقًا من هذه المعطيات، ركزت دراستنا على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال جامعة التعليم عن بعد من منظور جودة الخدمات التعليم ، نظرًا لأهميتها في تعزيز جودة الخدمات التعليمية من جهة، ورفع كفاءة الجامعة في التكيف مع التطورات التكنولوجية المتلاحقة من جهة أخرى. وقد تم اختيار جامعة التكوين المتواصل كنموذج للدراسة الميدانية.

في ظل التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتزايد الطلب على التعليم العالي، أصبحت الجامعات التقليدية تواجه تحديات في تلبية احتياجات الطلبة ومواكبة التغيرات الحديثة. وقد أدى ذلك إلى ظهور جامعات التكوين عن بعد كبديل لتعزيز العملية التعليمية وتوفير بيئة أكثر مرونة وتفاعلاً. ورغم أهمية هذا التحول، يثار التساؤل حول مدى قدرة الجامعات على تحسين جودة التعليم العالي، وفاعليتها في الاستجابة لمتطلبات العصر الرقمي، ومدى استعداد المؤسسات الأكاديمية لتبني هذه التكنولوجيا ودمجها في ممارساتها التعليمية، وبناءا على ماسبق يمكن طرح الإشكالية التالية :

إلى أي مدى يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة التكوين المتواصل ديدوش مراد مركز المدية ؟

2. الأسئلة الفرعية

وينبثق من التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية :

- هل تتوفر جامعة التكوين المتواصل ديدوش مراد مركز المدية على البنية التحتية الكافية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي تسمح بتحسين جودة الخدمات التعليمية ؟
- ما هو واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز أبعاد جودة الخدمات التعليمية ؟

3. فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و **جودة الخدمات التعليمية** في جامعة التكوين المتواصل مركز المدية.

- **لا** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد **الجوانب الملموسة** .
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد **الإعتمادية** .
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد **الإستجابة** .
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد **الأمان** .
- **لا** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد **التعاطف** .

4. أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية كبيرة من خلال تحليل دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تعزيز جودة الخدمات التعليمية . من الجانب الأكاديمي، يُعتبر هذا الموضوع غير مستكشَف بشكل واسع في جامعة التكوين المتواصل ، والتي تركز على دراسة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتأثيراتها على جودة الخدمات التعليمية .

تساهم هذه الدراسة في سد فجوة معرفية مهمة، مما يجعلها أساسًا لدراسات مستقبلية بفضل الإطار النظري المتين والدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع. كما أن قيمة هذه الدراسة تتضح في القدرة على تطبيق التوصيات المستخلصة منها، والتي من شأنها أن تقدم فوائد ملموسة للمؤسسة محل الدراسة.

5. أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة الى تحقيق مجموعة من الاهداف نذكر منها :

- التعرف على واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في جامعة التكوين المتواصل ديدوش مراد مركز المدية.
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و جودة الخدمات التعليمية .
- التعرف على واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمات التعليمية في جامعة التكوين عن بعد .

6. أسباب اختيار الموضوع :

تعود أسباب إختيار الموضوع إلى :

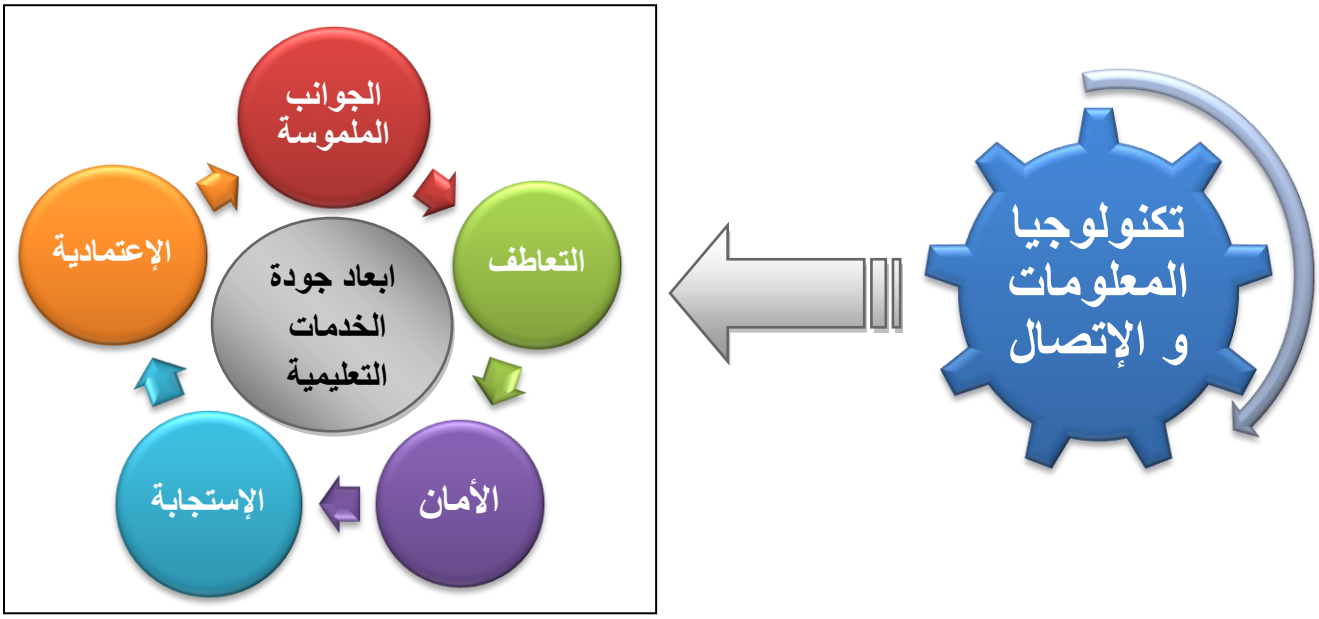
- المساهمة في إثراء المكتبات الأكاديمية بمصدر شامل ومتخصص يُعزز من فهم هذا الموضوع ويخدم الباحثين والمهتمين به.
- ارتباط الموضوع بمجال تخصصنا ورغبتنا في الاطلاع عليه بشكل أعمق والتعرف على جوانبه المختلفة .
- هذا الموضوع لم يحظَ بنصيب كافٍ من الدراسة على مستوى الجامعات الجزائرية .
- حداثة الموضوع وأهميته الكبيرة بالنسبة للجامعات الجزائرية .

7. متغيرات الدراسة :

- **المتغير المستقل** : و يتمثل في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
- **المتغير التابع** : و يتمثل في جودة الخدمات التعليمية و ينقسم الى خمسة أبعاد **(الجوانب الملموسة . الإعتمادية . الإستجابة . الأمان . التعاطف)** .

تم وضع النموذج استنادًا إلى متغيرات الدراسة كما هو موضح في الشكل التالي :

شكل رقم (01) : يبين نموذج الدراسة



المصدر : من اعداد الطالبتين بالإعتماد على دراسات سابقة

8. حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي :

- **الحدود الموضوعية** : ترتكز هذه الدراسة على دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة التكوين المتواصل .
- **الحدود الزمانية** : أنجزت هذه الدراسة في السداسي الثاني للسنة الجامعية 2025/2024،استغرق المجال الزمني قرابة 05 أشهر ابتداءا من شهر جانفي إلى غاية 30 ماي .
- **الحدود المكانية** : أجريت هذه الدراسة بجامعة التكوين المتواصل ديدوش مراد مركز المدية المتواجدة بجامعة يحي فارس (عين الذهب) بالمدية .

9. تحديد المصطلحات و المفاهيم

تعريف التكنولوجيا:

أ- **لغة :** إن كلمة تكنولوجيا تتكون من شقين techno بمعنى حرفة ،logy بمعنى علم ،وتصبح تكنولوجيا بذلك (علم الحرفة) أو (علم التطبيق).[1]

ب-اصطلاحا: التكنولوجيا هي الاستخدام أو الاستغلال العلمي السليم للموارد المتاحة أو الطاقة و الامكانيات المتوفرة .[2]

تعريف تكنولوجيا المعلومات :

هي عملية جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات واستخدامها، مع الاعتراف بأهمية الانسان و الأهداف التي يضعها و الفيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا و مساهمته في إثراء حياته. [3]

تعريف الاتصال:

لغة : communication مشتقة من أصلها اللاتيني comunis أي common ومعناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أي أن نشترك معا في معلومات وأفكار.[4]

اصطلاحا: هو عبارة عن نقل الأفكار و المشاعر و المعلومات و التأثيرات بالإضافة للتوزيع و التفاوض، كما يعرفه "كارل هوفلند" غل أنه العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات لكي يعدل سلوك الافراد الاخرين.[5]

[1] أمال عبد الحنيد زيتون. تكنلوجيا التعليم في عصر المعلومات و الاتصال. ط2 . عالم الكتب . القاهرة . ص18
[2] فاطمة أحمد خزاعلة . الاتصال و تكنولوجيا التعليم . ط1 . امجد للنشر و التوزيع . القاهرة 2005 . ص141
[3] محمود علم الدين . تكنلوجيا المعلومات و الاتصال مستقب صناعة الصحافة . دار السحاب للنشر و التوزيع . القاهرة .2005 . ص 141
[4] محمد جمال الفار . المعجم الاعلامي . دار اسامة للنشر و التوزيع . عمان . 2010 . ص 07
[5] جهان أحمد رشتي . الاسس العلمية لنظرية الاعلام . دار الفكر العربي . القاهرة . 1978 ص 50

مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هي مجموعة الطرق و التقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي نظم مجموعة الأجهزة التي تعني بمعالجة المعلومات وتداولها مثل الحواسيب، البرامج ومعدات الحفظ و الاسترجاع و النقل الالكتروني السلكي واللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أنواعها سواء مكتوبة أو مسموعة أو مرئية،وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي و الجماعي عبر الشبكات المغلقة و المفتوحة.[1]

التعريف الاجرائي : هي مزيج من التقنيات و الادوات المستخدمة في جمع و تخزين و معالجة و نقل و استرجاع البيانات و المعلومات بشكل بسيط و سريع و ذلك باستخدام اجهزة الكمبيوتر و شبكات الاتصال و تقنياتها و تطبيقاتها المختلفة .

تعريف الجودة :

يرجع تعريف الجودة Qualité الى الكلمة اللاتينية Qualitas و التي تعني الدقة و الاتقان و يعرفها جوكو بيار على انها تقديم جميع الاداءات اللازمة للزبون و التي يتنظر منها ان تشبع و تلبي رغباته وفق سعر تنافسي و في الوقت المناسب وفق الطرق و الاساليب التي تناسبه .[2]

التعريف الاجرائي : هي مجموعة من الخصائص التي تميز المنتج او الخدمة عن غيرها و تشمل مجموعة من المواصفات و اهمها دقة التصنيع و طبيعة المواد الاولية المستعملة و كذلك طريقة تقديم الخدمة من طرف مقدمها بشكل يعبر عن المبلغ الذي سيدفعه المستهلك

- **منهج الدراسة**

من خلال موضوع الدراسة ظهر لنا أن المنهج المناسب للدراسة هو المنهج الوصفي بأسلوبيه النظري والميداني لكونه منهجا مساعدا على التحليل الشامل والعميق للمشكلة قيد

[1] بختي ابراهيم . شعوبي محمد فوزي . دور تكنلوجيا المعلومات و الاتال في تنمية قطاع السياحة و الفندقة . مجلة الباحث العدد 7 2009-2010 ص 275

[2] مأمون سليمان درادكة ادارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء . دار الصفاء للنشر و التوزيع . الاردن . ص 12

البحث، وذلك لأنه المنهج الذي يمتاز بالوصف التفصيلي الدقيق للمعلومات ذات العلاقة، فعلى مستوى الدراسة الوصفية سيتم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على البحوث النظرية والميدانية بهدف بناء الإطار النظري للدراسة.

أما على مستوى البحث الميداني التحليلي سيتم الاعتماد على المنهج المسحي الذي يكتسي أهمية بالغة في دراسة وبحث الموضوعات،"ويعني تجميع منظم للحقائق عن جماعة معينة ومعظم المسوح تعتمد من الناحية العلمية على استمارات الاستبيان ويستخدم في دراسات الرأي العام للتعرف على اتجاهات جمهور المبحوثين".

"حيث يتم بواسطة ذلك النوع من البحوث استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط" 2.

ويعود سبب اختيار المنهج المسحي لموضوعنا بحسب طبيعة الموضوع فهو من يحدد المنهج المستخدم ،والذي تكمن أهميته في مساعدة الباحث للوصول إلى نتائج موضوعية وعلمية ونظرا بأن موضوعنا هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات التعليمية فإن المنهج المسحي هو المناسب فهو يدرس الظاهرة كما هي في الواقع دون تدخل من قبل الباحث وتساعده في الحصول على نتائج دقيقة، مع تحليل كافة البيانات واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لمعالجتها.

- **مجتمع الدراسة**

" هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي " [1]

يتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة من طلاب جامعة التكوين المتواصل ديدوش مراد مركز المدية الذي يضم 490 طالب بتخصصات مختلفة .

- **عينة الدراسة**

[1] محمد الفاتح. سميرة سطوطاح . مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال و طريقة اعداد البحوث . ط1 . 2019. ص 130

يعتمد الباحثون في اجراء بحوثهم الميدانية على العينة المأخوذة من مجتمع البحث للوصول الى المعلومات و الحقائق التي تفي بالغرض النهائي للدراسة حيث يعرفها موريس أنجرس "هي مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين" ، وعليه تم اختيار العينة **القصدية** ، معتمدين على الاستبيان الالكتروني لعدم تواجد معظم الطلبة في الجامعة .[1]

العينة العمدية أو الغرضية أو القصدية

أسلوب من أساليب جمع البيانات والعينة تمثل جزءا من مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات ويتم اللجوء إليها عندما تغني الباحث عن دراسة كافة وحدات المجتمع، ويتم اختيار العينة ةاختيارا حرا على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة التي يقوم بها، والباحث في مثل هذه الحالة يقدر حاجته إلى المعلومات ويختار عينة بما يحقق له غرضه .[2]

تعني هذه العينة اختيار كيفي من قبل الباحث للمسحوبين (أو) (المستجيبين) استنادا إلى أهداف بحثه، ولا يتم اختيار المبحوثين من خلال جدول عشوائي وهذا يعني أن هذه العينة لا تعطي الفرص المتكافئة لكل وحدة اجتماعية لأن تكون ضمنها مثال على ذلك إذا أراد أحد الباحثين دراسة المواقف السياسية لجمهور في حالة تظاهرة، فإنه يتعذر عليه الحصول على قائمة أسمائهم وسحب عينة منه بل يمكن أن يستعيض عن ذلك بالذهاب إلى منظمي أو قائدي التظاهرة لكي يتصل بهم ويجمع المعلومات منهم، باعتبار الجمهور خاضع لتوجيهاتهم في قيادة تظاهرتهم، وهنا في هذا النوع من العينات تكون بعيدة عن الموضوعية. [3]

أدوات جمع البيانات

الاستبيان :

[1] موريس انجرس . منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية . دار القصبة للنشر . ط2 . ص 298

[2] ذوقان عبيدات وآخرون: البحث العلمي-مفهومه وأدواته وأساليبه-، دار الفكر للنشر، سوريا، د.س، ص116.

[3] معن خليل عمر: مناهج البحث في علم االجتماع، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان-ألاردن، 2664م، ص268.

يعرف الاستبيان "بأسلوب لجمع البيانات الذي يستهدف استثارة المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة ، لتقديم حقائق و اراء معينة في اطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة ، إذ يعتبر من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا و استخداما في منهج المسح".
وحسب دراستنا قمنا باختيار الاستبيان الالكتروني كأنسب أداة للوصول للمبحوثين ويتميز بسرعته على عرض المعلومات والحصول على الإجابات من المشاركين في مدة قصيرة،إذ ليس على المشارك استرجاع الاستبيان الالكتروني أو إعادة إرساله للباحث بعد الانتهاء منه .

10. الدراسات السابقة

- **الدراسة الأولى : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمة دراسة عينة من الجامعات الجزائرية**

أنجزت هذه الدراسة من طرف ضيف الله نسيمة"، من كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ضمن تخصص تسيير منظمات، وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، وقد أنجزت هذه الدراسة سنة 2016م /2017م ، بجامعة الحاج لخضر، باتنة الجزائر، وهي دراسة لعينة من الجامعات الجزائرية.

وقد قسمت الدراسة إلى جانبين جانب نظري متضمن ثلاثة فصول يحتوي كل فصل على أربعة مباحث، وجانب تطبيقي يتضمن أربعة فصول يحتوي كل واحد منها على ثلاثة مباحث. خصص الجانب النظري للدراسة لشرح متغيرات الدراسة والتأثيرات الموجودة بينها. ليخصص الجانب التطبيقي من الدراسة لمعرفة واقع تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية حضوريا في الجامعات الجزائرية المستجوبة.

ليتم في الأخير عرض خاتمة الدراسة متضمنة النتائج المتوصل إليها والخروج بمجموعة من التوصيات والتوجيهات لبحوث مستقبلية.

انطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي وهو : "ما" هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية؟ وانبثق عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية أهمها:

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية من وجهة نظر كل من الأساتذة الطلبة والإداريين؟
- ما هي درجات تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية من وجهة نظر كل من الأساتذة الطلبة والإداريين؟
- فيما تكمن معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتحسين من جودة العملية التعليمية؟ من وجهة نظر كل من الأساتذة الطلبة والإداريين؟.
- إلى أي مدى توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتأثيرها على جودة العملية التعليمية والمعيقات الحائلة تعزى للمعلومات العامة لكل من الأساتذة، الطلبة والإداريين؟.
- ما مدى توسع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية بهدف تحسين جودتها؟.

وقد تم طرح مجموعة من الفرضيات والمتمثلة في:

- توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة العملية التعليمية.
- توجد علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أصنافها وجودة العملية التعليمية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية تعزى للمعلومات الشخصية للمستجوبين.

وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك المنهج الاستنباطي والمنهج الكمي واستخدمت الاستبيان، والمقابلات كأدوات. تمثل مجتمع الدراسة في حولي 6000 إداري في مختلف المناصب وفي مختلف الجامعات، وتم اختيار عينة منهم بطريقة عشوائية.

ولقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- فيما يخص واقع الأجهزة التكنولوجية فقد اتفق الأساتذة والطلبة على قلتها وعدم كفايتها ما أثر سلبا على وتيرة استخدامها التي ظهرت منخفضة في الإجمال ومقتصرة أساسا على الحاسوب والداتاشو، وفي نفس السياق أكد الإداريون توفر هذه الوسائل بشكل مقبول لاستخدامها في الجانب الإداري كجزء من العملية التعليمية.
- فيما يخص واقع البرمجيات فقد اتفق كل من الأساتذة الطلبة والإداريين على توفر البرمجيات العامة وعدم توفر البرمجيات المخصصة بالشكل الملفت للنظر.
- عدم توفر الشبكات تقريبا في قاعات التدريس، على عكس الإدارة التي تتوفر فيها الشبكات، كون بالإدارة متخصصة في الأعمال الإدارية التي تتطلب وجود الشبكة في غالبية الأعمال.

لتتفق الأطراف الثلاثة على عدم توفر الشبكتين الباقيتين الأنترنت والإكسترنات.

- يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التدريسية.
- فيما يخص معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية فقد تم التوصل إلى ضعف البنية التكنولوجية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.[1]

وبهذا فقد تمكنت الباحثة من الإجابة على إشكالية بحثها وتوصلت إلى أنه يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية .

- **الدراسة الثانية :**

أنجزت هذه الدراسة من طرف بوعاتي يسرى"، من كلية العلوم إلانسانية والاجتماعية ضمن تخصص علم اجتماع إتصال ، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة املاستر في علم الاجتماع ، وقد أنجزت هذه الدراسة سنة 2020م /2021م ، بجامعة جامعة 8 ماي 5491 –قاملة– الجزائر، وهي لطلبة أولى ماستر قانون عام بقسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية.

[1] ضيف الله نسيمة: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية-دراسة عينة من الجامعات الجزائرية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف بن زيان إيمان بقسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر-باتنة1 ،باتنة-الجزائر، 2016-2017.

وقد قسمت الدراسة إلى جانبين جانب نظري متضمن خمسة فصول يحتوي كل فصل على أربعة مباحث، وجانب تطبيقي يتضمن أربعة فصول يحتوي كل واحد منها على ثلاثة مباحث. خصص الجانب النظري للدراسة لشرح متغيرات الدراسة والتأثيرات الموجودة بينها. ليخصص الجانب التطبيقي من الدراسة لمعرفة واقع علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجامعة الافتراضية.

ليتم في الأخير عرض خاتمة الدراسة متضمنة النتائج المتوصل إليها والخروج بمجموعة من التوصيات والتوجيهات لبحوث مستقبلية.

انطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي وهو : "ما" هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية؟ وانبثق عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية أهمها:

ما وهو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الممارسات التطبيقية للجامعة الافتراضية؟

وقصد ضبط موضوع الدراسة أكثر ، قمنا بطرح أسئلة فرعية تمثلت في:

- ما هي الإجراءات العلمية المستخدمة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- ما هي الإسهامات العملية والعلمية للتعليم الافتراضي؟
- هل تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحديث وزيادة فاعلية الجامعة الافتراضي
- كيف تسهم الجامعة في مواجهة تحديات التعليم الافتراضي؟

استنادًا إلى ما تطرحه إشكالية البحث من تساؤلات، فإن الدراسة استلزمت منا صياغة فرضية أساسية وأربع فرضيات جزئية. تمثلت الفرضية الأساسية في:

تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة فاعلية الممارسات التطبيقية للجامعة الافتراضية.

ولتحقيق هذه الفرضية الأساسية صيغت أربع فرضيات جزئية:

- تتوافر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إجراءات علمية تعمل على تحقيق التكامل المعلوماتي
- يتضمن التعليم الافتراضي إسهامات علمية وعملية تعمل على تعزيز دينامية الجامعة الافتراضية.
- ترتبط فاعلية الجامعة الافتراضية بالتطور التكنولوجي للمعلومات والاتصال
- تواجه الجامعة الافتراضية صعوبات تقنية في الممارسات التطبيقية للتعليم الافتراضي.

قدر مجتمع البحث بـ 102 طالب سنة أولى ماستر قانون عام، وقد تم أخذ عينة منهم بنسبة 50 % من العدد الاجمالي، وبالتالي كانت 51 طالب أولى ماستر قانون عام بقسم الحقوق بكلية الحقوق والعلوم السياسية بهيلوبوليس قالمة.

ولقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- تفتقد كلية الحقوق والعلوم السياسية بهيليوبوليس قالمة – إلى الأجهزة التكنولوجية اللازمة في إطار التعليم عن بعد.
- في كلية الحقوق والعلوم السياسية بقالمة لم يتم الاستغناء عن الوسائل التقليدية في التعليم، ولكن هذا لا يعني استغناءها كليا عن التعليم عن بعد.
- لضعف البنية التكنولوجية بالجامعة والأنترنت خاصة تأثير سلبي في تحقيق فاعلية وكفاءة الجامعة الافتراضية
- لم تركز الجامعة على تكوين الطلبة حول كيفية استخدام المنصة التعليمية.
- إن الطلبة والأساتذة بحاجة إلى التدريب والتكوين في مجال البرمجيات والنظم التكنولوجية وكيفية استخدام المنصة التعليمية.
- لضعف تدفق الأنترنت تأثير كبير على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجامعة، وعلى التفاعل والتواصل بين الأساتذة والطلبة وحتى الجامعة عن بعد.

الفصل الأول :

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

مقدمة الفصل

تعتبر المنظمة نظاما مفتوحا على العالم الخارجي ، ما يجعلها تتأثر بالتطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، فأصبحت رهانا أساسي لها، خاصة في ظل ما تمثله المعلومة من أهمية في العناصر الإنتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسة الاقتصادية، بما يضمن التفوق لهذه المنظمات، و الذي لا يتحقق الا من خلال أنظمة خاصة تجعلها قادرة على التحكم في حج م المعلومات و قادرة على حمايتها، كما بلعب الاتصال دورا مهما بضمانه تدفق المعلومات ، ما يؤمن تكامل بين الوظائف الإدارية في المنظمة، حيث تضمن شبكات الاتصال الرفع من مستوى التنسيق بين أجزاء هذه الأخيرة، و بهذا تكون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قد ساعدة في بناء أنظمة مساعدة لاتخاذ القرارات المناسبة و السريعة المبنية على الحقائق و المعلومات.

و بناءا على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل الى العناصر التالية :

- **المبحث الأول: ماهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة**
- **المبحث الثاني : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة**
- **المبحث الثالث : نظم المعلومات و شبكة الاتصال في المؤسسة**

المبحث الأول: ماهية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

نحاول من خلال هذا الجزء إعطاء نظرة عامة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالتطرق الى مختلف الجوانب ذات الارتباط الوثيق بها، من أجل تكوين مفهوم واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الركيزة الأساسية لمعظم المؤسسات خدمية أو إنتاجية، ما جعلها محل اهتمام عدة تخصصات، ونحاول التطرق في هذا العنصر الى تعريفها من الجانب التسييري الاداري.

أولا: تكنولوجيا المعلومات والاتصال نجيز تعريفها فيما يلي:

تعريف 1: هي مجموع الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تظم مجموعة الأجهزة التي تعني بمعالجة المعلومات و تداولها مثل الحواسيب، البرامج و معدات الحفظ الاسترجاع و النقل الالكتروني السلكي و اللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أنواعها سواءا مكتوبا أو مسموعا أو مرتيا وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة المفتوحة[1].

تعريف 2 : jaine laudon و kenne hladon فيعرفان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ظل التغيرات الجديدة و العالم الرقمي على أنها : أداة من أدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات :[2]

- **العتاد المعلوماتي:** المعدات الفيزيائية للمعالجة.

[1] بختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة ، مجلة الباحث، العدد 07 ، 2009-2010 ص 275 .

[2] شادلي شوقي، اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة و متوسطة ، جامعة ورقلة الجزائر، الجزائر، 2007 , 2008 ص 12.

- **البرمجيات** : برمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية
- **تكنولوجيا التخزين** : تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية.
- **تكنولوجيا الاتصال** : تتكون من معدات ووسائل فيزيائية، وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان الى مكان اخر بحيث يمكن وصول الحواسيب الى معدات الاتصال لتشكيل شبكات تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات.

تعريف 3 : فرع من المعرفة يتعامل العلم والهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي وهي تطبيق العلم ويضيفrusso francais أن التكنولوجيا مجموع العناصر تمزج فيما بينها بتدوين القوانين.[1]

ثانيا: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: تتكون م ما يلي:

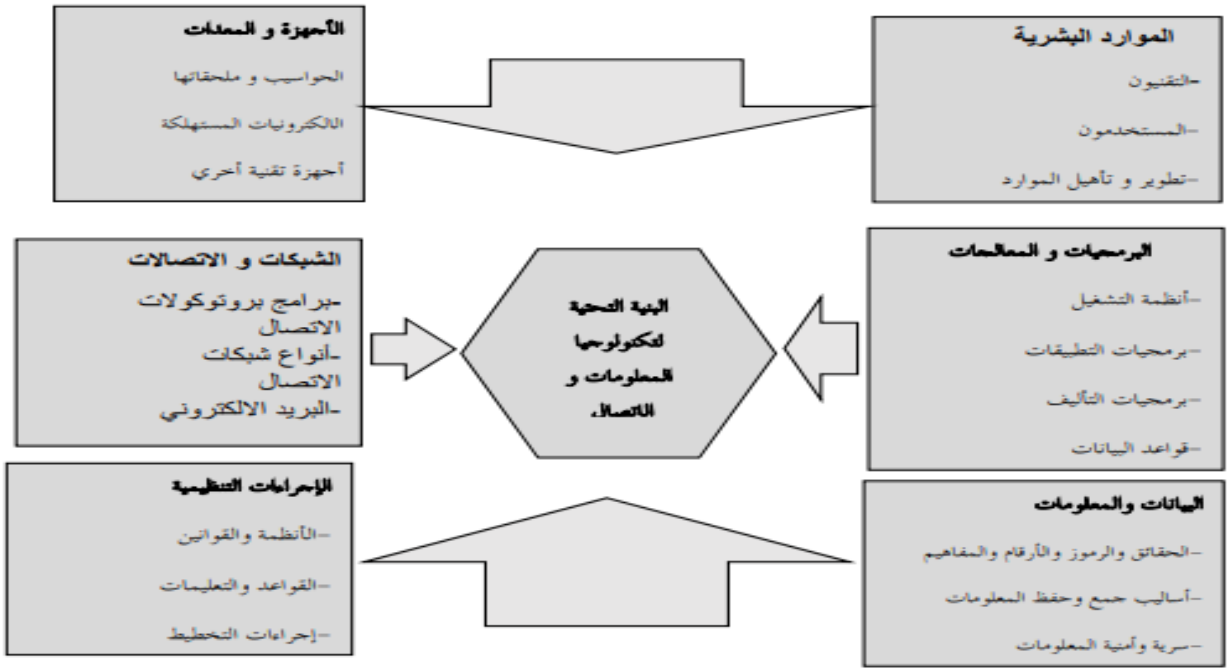
- **الأجهزة والمعدات** devises end Harder و : تشمل كافة المكونات المادية المتعمدة في إدخال البيانات ومعالجتها لنصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرار و تضم الحاسوب و كل ملحقاته، الأقراص، الهاتف، الصراف الالي....
- **البرمجيات والمعالجات** : processing and Software هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر بهدف إنجاز مهمة معينة فهي بذلك تعتبر مكمل لجهاز الكمبيوت و ر تتمثل في البرامج النظام software system و كذا مختلف البرامج التشغيلية system operating التي تختلف باختلاف الهدف المنشود، ويتم تخزينها كمجموعة في ملفات الذاكرة.[2]
- **الشبكات و الاتصالات:** communication end networking تعني كل الاجهزة و المعدات المالية و البرمجة التي تسهل عمليه تبادل البيانات والمعلومات بكل أشكالها

[1] سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 ص .20
[2] إبراهيم عامر قندلجي، عبد القادر الجنابي علاء الدين ، نظم المعلومات الإدارية ،دار الميسر للنشر و التوزيع ، الأردن ،2007 ، ص .3

المقروءة والمسموعة الى استخدامها. و يكمل أحدهما الاخر فلا يمكن بناء شبكات دون توفير بنية جديدة للاتصالات لخدمة الشبكات.[1]

- **البيانات والمعلومات** : information end data هي تلك البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفع للفرد وتكون منسقة ومرتبة لاتخاذ قرار معين . [2]
- **الإجراءات التنظيمية:** procedures organizing هي مجموع الأنظمة القوانين الموضوعة لحماية البيانات المخزنة في أجهزة الحاسوب إضافة الى أجهزة الاتصالات والتصدي للمحاولات الرامية إلى الدخول غير المشروع الى القواعد البيانات المخزنة.[3]
- **الموارد البشرية:** resource and human وهم مجموعة من الافراد الذين يستخدمون الحاسوب والمبرمجين الذين يقومون ببناء وتصميم البرامج .[4] و تتمثل في الشكل الاتي :

الشكل رقم 1 : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال



المصدر: حيدر محمد نوري حسن جمعة، **دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال**، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن ،2013 ، ص 144.

[1] حيدر شاكر البرزنجي ، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي ، ط 1 ، دار أسامة للنشر و التوزيع ،2013. ص 22

[2] محمد إسماعيل محمد السيد ، نظم المعلومات لاتخاذ القرار الإدارية . 2ط ، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن 2009 ،ص .55

[3] نجم عبد الله الحميدي ، نظم المعلومات الإدارية ، ط 2، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن، 2009 ، ص . 55

[4] عدنان عواد الشوابكة ، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار، ط 1 ،دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، الأردن، 1999. ص7.

المطلب الثاني : خصائص و أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال

أولا : خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمجموعة من السمات و الخصائص عن غيرها من التكنولوجيات ، من ابرزها[1]:

- القدرة على نقل المعلومات من وسيط لآخر مع امكانية التحكم في نظام الاتصال مثل تحويل رسالة مسموعة إلى مقروءة أو مطبوعة ؛
- القدرة على بث معلومات و استقبالها من أي مكان إلى آخر أثناء حركة المرسل و المستقبل مثل الهاتف بالنقال بمعنى الانتقال من الأجهزة الثابتة إلى المتنقلة؛
- الانتقال من اللغة واحدة إلى لغات متعددة؛
- الاهتمام أكثر بكفاءة العنصر البشري والسرعة في أداء الاعمال ؛
- إمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الإتصالية من دون شرط تواجدها في وقت ارسالها، بمعنى استقبالها في الجهاز و تفحصها و استعمالها في وقت الحاجة؛
- تقليص الوقت و سهولة تبادل المعلومات و نقلها في أي وقت و أي مكان و أي زمان؛
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة ؛
- امكانية التحكم في إيصال الرسالة سواء من شخص لشخص أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل
- الانتقال من الإعتماد على الثروة المادية إلى الإعتماد على الثروة الفكرية ؛

ثانيا : أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الاعمال وتؤدي الى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات الاعمال ، يمكن ملاحظة ذلك من خلال أنها : [2]

[1] بوعلي فريدة و فوضيل حكيمة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، دراسة حالة اتصالات الجزائر"المديرية العملياتية للاتصالات - البويرة" ، تخصص : اقتصاديات المالية والبنوك، 2014 ،ص ص26-27

[2] عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر و التوزيع، الأردن، ط 1 ، 2015 ،ص127

- تساعد في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.

المطلب الثالث : وظائف و أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا : وظائف تكنولوجيا المعلومات والإتصال

يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات بما يلي : [1]

1. معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة.
2. إعادة معالجة المعلومات و استخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الاخرى.
3. تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية و أكثر فائدة .
4. تحويل و تحليل و حساب جميع البيانات أو المعلومات.
5. إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة.
6. تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صورة أو أصوات أو غيرها.
7. تخزين البيانات والمعلومات و استرجاعها لإنجاز عملية اضافية و ارسالها إلى مستفيد آخر.
8. ارسال المعلومات و البيانات من موقع لأخر باستخدام الإميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها.

[1] توامي يعقوب، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، تخصص مالية مؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر ، 2012-2013 ،ص24

ثانيا : أهداف تكنولوجيا المعلومات والإتصال

وتتمثل فيما يلي : [1]

- الاعمال الممكن تشغيلها وأدائها
- الأداء (حجم المبيعات).
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.
- طبيعة وخدمة المستخدم.
- أمن المعلومات.
- إمكانية التشغيل على قواعد بيانية مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة.
- سرعة تطوير النظام.
- قدرة تعمل أعمال إضافية.
- التكاليف الكلية للنظام.
- طبيعة وخبرة المستخدم.
- أمن المعلومات.
- القدرة على التغيير والتعديل.
- إمكانية تكبير الإمكانيات.
- زمن الضياع.
- المجهود اللازم للحفاض على النظام.

و نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا حسنا في صناعة الاعمال الحديثة و بناء الأهداف الاستراتيجية المهمة للمؤسسة . و تملك تكنولوجيا المعلومات والاتصال الخصائص الكافية التي جعلت منها تتبوأ أهمية كبيرة في المؤسسة مع ، اعتبارها ميزة تنافسية تعتمد

[1] وصفي عبد الكريم الكساسية، تحسين فاعلية الأداء، ط1 ،دار البازوري للنشر و التوزيع ، الأردن، 2011 ، ص 53،55

على التكلفة والوقت ما يحقق للمؤسسة تعظيم قيمتها، وتحقيق أهدافها المرحلية والاستراتيجية.

المبحث الثاني : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

انطلاقا من كون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أدوات و وسائل تستخدم لجمع المعلومات، تصنيفها، تحليلها، تخزينها و توزيعها فان هذه التكنولوجيا لم تكن وليدة فترة معينة، كما انها لم تقتصر على قطاع دون آخر، و الدليل استفادة قطاع التعليم العالي منها، ذلك أن نجاح التعليم العالي في تحقيق أهدافه يقاس بسرعة استجابتها وتفاعلها مع المتغيرات في المجتمع، فالتطور التكنولوجي لعب دورا فعالا و مهما في التأثير على نشاط المؤسسات، حيث أنه إختلف بإختلاف المرحلة التي تمر بها الثورة التكنولوجية و أن هذا الإختالف يرجع إلى اختلاف الألات، والمعدات والأجهزة، ومستوى المعرفة والابداع، ومدى توفر القوى البشرية القادرة على إدارة إستخدام التكنولوجيا وفقا للمستوى الذي تعمل فيه المؤسسة.

المطلب الأول : ظهور المؤسسة الرقمية

مع التحول نحو الاقتصاد الرقمي، فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نفسها على واقع المؤسسات، كإحدى المكونات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأفراد، وذلك من خلال ما تتيحه هذه التكنولوجيا من التطبيقات للحصول على معلومات ذات قيمة ومصداقية في الوقت المناسب والاستفادة منها[1].

أولا : مفهوم المؤسسة الرقمية

المؤسسة الرقمية هي تلك المؤسسة التي تعتمد تقريبا في أنشطة أعمالها وعلاقاتها مع الأطراف ذات المصلحة على التقنيات الرقمية.

[1] طارق طه ، نظم المعلومات و الحاسبات الالية و الانترنت ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، 2007 ،ص 10

المؤسسة الرقمية هي المؤسسة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل واسع في التجارة والأعمال الإدارية بغرض تسيير وإدارة عملياتها الداخلية وعلاقاتها مع اصحاب المصلحة[1].

إن المؤسسة الحديثة أو التنظيم الجديد لا يمكن أن تعتبر رقمية إلا إذا حققت إرتباطها بشبكة الأنترنت وذلك من خلال تهيئتها للبنية التحتية الخاصة بها من حواسيب وملحقاتها والبرامج الخاصة بها مما يسمح لأي متصفح على الأنترنت الدخول لهذه المؤسسة وتحقيق طلباته.

ثانيا : مزايا المؤسسات الرقمية وخصائصها[2]

1. تعزيز كفاءة قواعد البيانات وتفعيلها من خلال عمليات الاتصال اللاسلكية المتواصلة مما يجعلها على قدر كبير من الدقة والثقة.
2. زيادة السرعة في إنجاز مختلف الوظائف على مختلف مستويات المؤسسة.
3. إعادة توزيع الأعمال تنظيمياً ومكانياً حيث يمكن إنجاز الكثير من الخدمات دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل وهذا ما يعرف بإدارة العمل الكترونيا.
4. جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين من خلال التمكن من المعدات والأجهزة الالكترونية.

المطلب الثاني : إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ان الطبيعة الاقتحامية للتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة. جعل من لاستخدامها العديد من الأهداف

أولا: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

[1] زرزار العياشي . غياد كريمة . دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر . مجلة الباحث الإقتصادي العدد 2014/02 . ص 43

[2] بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية " المجالات و التطبيقات "، ط1، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، 2005 ، ص 12

وتستخدم ضمن المجال الداخلي والخارجي للمؤسسة لما لها من خصائص متعددة كما يلي:

1. **الاستخدام الداخلي:** ويتمثل في الاتي :[1]

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج...الخ.
- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفية، الترقيات، العقوبات...الخ
- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وان كانت في أكثر من مبنى، لمعرفة ما يجري في كل جزء.
- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول اليها.
- تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة، مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.
- وضع معلومات عن المنتوج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.
- الحصول عن معلومات المنتوجات المنافسة ومميزاتها للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة.
- الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

2. **الاستخدام الخارجي:** ومن أهم الاستخدامات الخارجية : [2]

- نشر الإعلانات والاشهار لخدمات المؤسسة على شبكة الانترنت لجلب أكبر عدد من الزبائن.
- السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الانترنت والتجارة الالكترونية.

[1] لمبارك معيزة، موسى بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 14/15 أفريل 2009،

[2] إبراهيم بختي، محاضرات تكنولوجيا انظم لمعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مرجع سابق ص .48

- سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
- تزويد المؤسسة بمعلومات تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
- اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها، مما قد يفيدها في وضع خططتها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية
- إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين، ميزات المنتوج أو المواد الأولية، السعر،...الخ.
- متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة بمؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات المنافسة.

كما يمكن استخدام ها من إكساب المؤسسة ميزة تنافسية على النحو التالي :[1]

- **تعظيم قيمة الزبون:** من خلال تحديد حاجياته رغباته بالتركيز على الجودة والسعر، من خلال ما تقدمه هذه الأخيرة من أعمال الكترونية وتقنيات معلوماتية.
- **إعادة هندسة الاعمال:** بإدخال تحسينات جديدة من أجل التميز واستقطاب زبائن أكثر من خلال التكلفة والجودة والسرعة في الخدمة.
- **تحسين جودة الاعمال:** بالتركيز على الجودة من وجهة نظر الزبائن بالتركيز على دالا اء والموثوقية والاستجابة.

[1] غسان عيسى العمري ، نظم المعلومات الاستراتيجية : مدخل استراتيجي معاصر، دار الميسر للشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى، عمان، 2008 ،ص136.

- **تشكيل المنظمة الرشيقة:** من خلال التسعير السريع والمستمر وفقا للأسواق العالمية التي تتطلب جودة عالية وأداء عالي المستوى
- **تكوين المنظمة الافتراضية:** وذلك في بنية الاعمال التنافسية العالمية، فتكوينها واحد من أهم الاستراتيجيات التي تتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فتقوم المنظمة بربط الأشخاص والموجودات معا من خلال ربط الزبائن اولموردين والمنافسين مع المنظمة.
- **بناء المنظمة المبدعة للمعرفة:** او المنظمات التعليمية التي تقوم بإكساب المعرفة ونشرها وتطبيقها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأساليب التي تستطيع بناء وتراكم المعرفة من الأماكن المختلفة من الأشخاص وتصنيف العمليات والموارد البشرية مما ينعكس إيجابا على الأداء.
- **النجاح الاستراتيجي المستدام:** وذلك بالاعتماد على ثلاث عوامل رئيسية[1]

✓ **البنية:** العامل البيئي وهو هيكل الصناعة ومعطيات المنافسة والأوضاع الفردية للمؤسسة التي تتضمن التشريعات والسياسات وبراءات الاختراع.

✓ **العوامل الرئيسية:** والمتمثلة في الموجودات والموارد التكنولوجية والمعرفية، التي تعتبر من أهم العوامل الت ترفع المنافسة في المنظمة

✓ استراتيجيات وأنشطة الإدارة متل الدخول أولا للسوق واستخدامات تكنولوجيا المعلومات وفي مقدمة المنافسين أو إيجاد موانع دخول وقيادة الكلفة.

- تطبيق إدارة المعرفة والتعلم المؤسسي.
- تطوير استراتيجيات سريعة الاستجابة لطلبات الزبائن والموردين بشكل أسرع من المنافسين.

[1] غسان عيسى العمري ، نظم المعلومات الاستراتيجية : مدخل استراتيجي معاصر،مرجع سابث ض 137

المطلب الثالث : ايجابيات وسلبيات تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

تحتل التكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا حيويا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز، مما يؤكد مواكبة المؤسسات للتغيرات التكنولوجية السريعة في ميادين العمليات وقد حققت التكنولوجيا عدة مزايا تذكر منها:

أولا : ايجابيات تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

تتمثل ايجابيات تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مايلي[1]:

1. عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفؤة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي.
2. أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة من زيادة كفاءة عملية الاتصال، وتحسين عملية التحفيز والدفاعية لدى الأفراد.
3. ازدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحوسبة.
4. مساهمتها في سرعة إيصال القرارات التي تتخذ في مستويات الإدارية العليا إلى المستويات التشغيلية.
5. تقليص في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي.

ثانيا : سلبيات تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

رغم المزايا التي تحققتها هذه التكنولوجيا الا انها لا تخلو من العيوب نذكر منها[2]:

1. عدم وجود نقطة سيطرة مركزية بسبب توزع واستقرار البيانات والبرمجيات في عدد من المواقع والمحطات الحاسوبية المختلفة.

[1] مزهر شعبان العاني و ناجي جواد ، العملية الادارية و تكنولوجيا المعلومات ، ط1 ، دار المسيرة ، الاردن ، 2008 ، ص 233

[2] حياهم زينب، استخدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الترويج للخدمات المصرفية بالجزائر، تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 ،قالمة، 2016-2017 ،ص 56

2. إمتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتطلب إنفاق مبالغ مالية إضافية قد لا تستطيع المؤسسة تغطيتها.

3. سوء اختيار أفراد تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعتبر من أغلب أسباب الفشل في تسيير وإدارة التكنولوجيا واستخدامها.

4. ظهور مشاكل الربط نتيجة عدم التوافق في الشبكات إضافة إلى فقدان معايير الربط بما في ذلك الربط اللاسكي للشبكات.

المبحث الثالث : نظم المعلومات و شبكة الاتصال في المؤسسة

المطلب الأول: نظم المعلومات في المؤسسة

توفر تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة نظاما معلوماتيا متكاملا بين مختلف أقسامها وفروعها يوفر لها قاعة بيانات تكون منطلق لنشاطها ومرجع للاتخاذ القرار.

أولا: نظام المعلومات ومكوناته

تجدر الإشارة الى مجموعة من المفاهيم المرتبطة بهذا المفهوم:

1. نظم المعلومات:

تعريف نظم المعلومات: عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بغضها البعض التي تعمل على جمع البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها وتوزيعها على المستفيدين بغرض دعم القرار والرجوع اليها حين الحاجة.[1]

تعريف نظام المعلومات الالكتروني :

هو مجموعة من المكونات المترابطة تهدف الى جمع معو الجة و تخزين و توزيع المعلومات لدعم القرارات و التحكم في المنظمة و بالإضافة الى عملية صنع القرار، بالتنسيق،

[1] صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008 ،ص .51

والسيطرة، فإن نظم المعلومات تساعد أيضا الإدارة العليا على تحليل المشاكل و الموضوعات المعقدة.[1]

2. مكوناته :

يتكون النظام المعلوماتي مما يلي : [2]

- **المدخلات:** تتعلق بجمع وتوفير البيانات أو الحقائق الخام من داخل المنظمة أو من خارجها وذلك لأغراض تشغيلها والاستفادة و منها في تطبيق.
- **العمليات** : وقد تنجز تلك العمليات بواسطة الة أو انسان وتعمل على تحوير البيانات التي سبق جمعها لتصبح ذات معنى ودلالة
- **المخرجات:** وتتمثل في المعلومات ونقلها الى الافراد الذين يحتاجون اليها والإدارات والأقسام والفرع لتصبح ذات معنى ودلالة
- **التغذية العكسية:** ردود أفعال الأطراف المختلفة التي حصلت على المعلومات ومن ثم تقسيم مخرجات نظام المعلومات، ووجود احتمالات لتعديل أو تغيير المدخلات أو عمليات التشغيل في هذا النظام.

ثانيا: أنواع نظم المعلومات في المؤسسة:

هناك العديد من التصنيفات للنظم المعلوماتية في المؤسسة الا أ ننا نأخذها من جانب تصنيف المستويات التنظيمية في المؤسسة :

1. نظم المعلومات الاستراتيجية :

وهتم بتحديد الأهداف المؤسسة، والخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، والقيام بعمليات التنبؤ والترصيد للمتغيرات البيئية لإيجاد فرص ممكنة لتحقيق الأهداف.

[1] الطاهر بن عمار و أخرون، أثر نظام الحماية الالكتروني في الحد من مخاطر تكنولوجيا الملومات و الاتصال، مجلة رؤية الاقتصادية، جامعة الوادي، المجلد 8 ، العدد2 .2018 ،ص3

[2] ثابت عبد الرحمن ادريس، نظام المعلومات في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعة، مصر، 2010،ص ص،80-81.

2. نظم المعلومات التكتيكي :

ويهتم بدرجة كفاءة وفعالية استخدام الموارد واستخدام الموارد وتقييم أداء الوحدات التشغيلية وهذا المستوى يضم فئة المدرين الذين يقومون مباشرة أسفل الإدارة العليا، وقرارات هدا المستوي يعتبر حلقة وصل بين المستوى التشغيلي و المستوى الاستراتيجي، فهو يقوم بتحويل الخطط والاستراتيجيات المعدة من قبل المستوى الاستراتيجي، الى مهام المستوي التشغيلي.

3. نظم المستوى التشغيلي :

يتضمن هذا المستوى عمليات صنع القرار المتعلقة بتنفيذ المهام محددة، حددتها المستويات العليا ومن أمثالها وضع معايير المادية والبشرية عبر الوحدات التنظيمية و وضع معايير تقييم نواتج أداء مخرجات هذه الوحدات، وهدا المستوى يشمل فئة الإدارة التنفيذية الدنيا والقرارات وفي هذا المستوى عادة ما يتم وصفها بالمبرمجة حيث يتم اتباع إجراءات محددة مسبقا والشكل الموالي يوضح أنواع أنظمة المعلومات والمستويات الإدارية الموافقة لها[1].

والشكل التالي يوضح أهم أنظمة المعلومات الإدارية في المؤسسة حسب الهيكل الإداري للمنظمة

[1] King William .**Using marketing information system to perfection** ,Usa,2010,p164.

الشكل رقم 02 : أنظمة المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال حسب الهيكل الإداري للمنظمة.



المصدر: بالقيود صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة **(NTIC)**على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة، أطروحة دكتوراه علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 ،الجزائر، 2001 ،2012 ص ، 160

من خلال الشكل يتضح لنا أن أنظمة المعلومات على مستوى الأقسام تدعم المناطق الوظيفية التقليدية وتتمثل أنظمة المعلومات الرئيسية هي [1]:

- نظام المعلومات المحاسبي والمالي، التسويقي، الخاص بعمليات الإنتاج، لإدارة الموارد البشرية" ، و في كل منطقة وظيفية يوجد بعض المهام الروتينية و المبتكرة وهي أساسية لتشغيل المؤسسة.

[1] العياشي عيدوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار ضمن متطلبات التنمية المستدامة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة سطيف 1 الجزائر ،2013/2014 ، ص 18 .

- ان نظام المعلومات الذي يدعم مثل هذه المهام الروتينية المتكررة يدعى (نظام معالجة المبادلات التجارية) وهذه الأخيرة ندعم الوظائف الداعمة (المناطق الوظيفية) و لكن يتم ذلك بصورة خاصة في مناطق المحاسبة والمالية .

ثالثا: وظائف نظام المعلومات الادارية

تتمثل الوظائف التي يقوم بها نظام المعلومات فيمل يلي [1]:

- توفير المعلومات الى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والسيطرة.
- تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقيا وعموديا لتسهيل عملية التخطيط والتنظيم والاسترجاع.
- تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.
- إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير سواء كانت تجمعية أو تفصيلية آنيا أو شهريا أو تفصيليا أو سنويا عن نشاطات المنظمة.
- توفر نظم المعلومات الإدارية قدرة متزايدة للوصول الى معلومات المحددة واسترجاعها في الوقت المناسب بهدف صنع القرار بالوقت والسرعة المناسبة.
- تمكين المدراء من جمع المعلومات التي تحتاجها كل الإدارات في المنظمة لغرض انجاز أعمال المنظمة المختلفة.
- تجميع البيانات التي تحتاجها عمليات التخطيط والتنسيق والتوجيه والرقابة وصياغتها لاتخاذ القرار.

[1] عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر، الأردن،ط 1 ، 2013 ص.ص28-29 .

- زيادة الكفاءة والفاعلية من خلال اشباع حاجياتها أو متطلبات من معلومات.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

ان تطور تكنولوجيا الاتصال جعلها تأخذ مكانة هامة في المؤسسة مهما كان نوعها أو نشاطها . حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هده التكنولوجيا المتمثلة في جهاز الحاسوب، و وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية ومنظومة الشبكات.

أولا : جهاز الحاسوب COMPUTRE

نتعرض في هذا الجزء الى مفهومه ومكوناته ثم خصائصه :

1. مفهومه :

هو الالة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، استرجاع وارسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت. و عليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل صورة أو صوت أو معا.

2. خصائص الحاسوب :

إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع الى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات، للخصائص التالية[1]:

- مرونة الحاسوب في تحمل عبئ أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة الى زيادة العناصر البشرية.
- قلة الرقابة أو انعدامها إذا أحكمت الرقابة على المدخلات.

[1] سعيد عامر ، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم الإدارة ، ط 2 ،مركز وايد سبر قيس، القاهرة، 1998 ص، 467

- **عنصر التكلفة** : حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا
- **العائد الاستثماري:** تشير التقديرات الى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من 100/35 الى 100/45 من الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس الى البدائل المختلفة.

ثانيا: وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية

1. الوسائل السلكية للاتصالات:

تشير الى عمليات النقل من خلال وسائط ملموسة مثل الاسلاك والكابلات وهو ما يتم استخدامه في شبكة التلفونات أو شبكات الحاسب التي تتواجد في مكان واحد. (الاسلاك النحاسية الاعتيادية، خطوط الكابل، الكابل المحوري).[1]

2. الوسائل اللاسلكية للاتصالات:

تعتمد على الموجات الكهرومغناطيسية، حيث يتم تحويل البيانات و المعلومات الى موجات كهرو مغناطيسية، و ارسالها عبر الأثير من خلال هوائيات خاصة، ثم يتم استقبال تلك الموجات بواسطة هوائيات ثم يتم تحويل الموجات المستقبلة الى شكلها الأصلي. (الموجات الدقيقة أو ، الأقمار الصناعية).

ثالثا: الشبكات : Les réseaux

هي الرابط بين البيانات الطرفية terminales للحاسبات بهدف نقل و تبادل المعلومات بين الحاسب الألى و النهايات الطرفية المتصلة، في إطار النقل على الخط المباشر Online

[1] كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير علوم التسيير، جامعة قالمة، الجزائر، 2010 ص .27.

للبيانات وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانيات كل مؤسسة وهذه الشبكات هي الانترنيت، الأنترانت، الإكسترانت.

1. الإنترنت:

هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الأجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والاحجام في العالم، وتكمن فائدة الإنترنت في كونها وسيلة يستخدمها الافراد، الم ؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات و. يعرفها البعض الاخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة، ويمكن تعريفها بشبكة الشبكات، فهي كلمة انجليزية مختزلة لعبارة interconnection of net work وهي مجزأة الى كلمتين [1]:

- **Interconnection و تعني الربط بين عنصرين أو شيئين**
- **Work net وتعني الشبكة**

استخدامات شبكة الانترنيت في المؤسسة : بالنظر الى التأثير الإيجابي للشبكة على الأداء المؤسسة فان معظم المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على العديد من التغيرات السياسية و الاقتصادية والاجتماعية، و التكنولوجيا مما يحتم دراسة متأنية وافية وعدم الاكتفاء بها فحسب بل التنبؤ أيضا بما يحدث في المستقبل القريب أو البعيد، لاتخاذ القرارات الصحيحة و من هذا المنطلق فان شبكة الانترنيت شبكة وفر كم هائل من المعلومات الشبه وافية المحتاج اليها في مختلف المهام و المتغيرات التي تواجهها المؤسسة بالإضافة الى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها :

- **دراسة السوق والتأثير على التسويق:** ساهمت في زيادة الزبائن للمؤسسة بالإضافة الى الموردين والبائعين والموزعين وغيرهم و، بذلك أصبح بإمكان المؤسسة بأكثر من

[1] ميرة رابح بوعيشة ، الدعوة الإسلامية عبر الانترنيت، رسالة ماجستير قسم الدعوة و الاعلام، جامعة الأمير عبد القادر 2003 ،ص 32 .

مجرد ارسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الانترنيت، إذ يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين.

- **خدمات الاتصال:** عن طريق استخدام الانترنيت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة الى مؤسسات عالمية وسهلت الانترنيت أيضا:

✓ الوصول الى العميل في كل موقع وأينما وجد ونقل المعلومات اليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول الكترونية ...الخ وذلك بأقل التكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات وذلك أن الرسائل لن تصل الا للمعني.

✓ توفير الوقت حيث عم طريق البريد الالكتروني تصل كل الرسائل اليه في أيمكان من العالم في ثوان معدودة.

✓ سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء.

- **خدمات المؤتمرات المفتوحة:** تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الانترنيت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توافر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها.

2. الإنترانيت:

من الوسائل الحديثة للاتصال الرأسي والافقي فهو شبكة خاصة بالمؤسسة وتستخدم فيها تكنولوجيا الانترنيت (مثل البريد الالكتروني، الروابط المتعددة النصوص ومحركات البحث) ولكن ضمن حلقة محدودة (محجوزة لأعضاء من نفس المؤسسة).[1]

الخدمات التي تؤديها شبكة الانترانيت للمؤسسة

توفر العديد من الخدمات تتلخص فيما يلي :

- المشاركة في الملفات

[1] Olive Meier, Dico du manager, Dunod, paris, 2009,p.109

- المشاركة في التطبيقات
- البريد الإلكتروني
- **المشاركة على خط واحد** : تتيح الأنترانت دخول المستخدمين من جهازكميوتر على خط واحد من خطوط الانترانت وتوفير تكلفة الشراء.
- **اعتماد أفضل على النظام:** ففي حالة عطل في الجهاز ، فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية .
- المشاركة في الموارد .
- **الوصول المباشر** : أي ان شبكة المعلومات الداخلية تهدف الى تحقيق المزايا الاتية :[1]
  - توفير معلومات أكبر مما هو متاح
  - تقديم معلومات عن الخط المباشر Online تتسم بالسرعة والسهولة في الاسترجاع
  - إمداد الفرد أو المؤسسة بالمعلومات أينما تواجدت مع زيادة اعتماديه المعلومات أينما وجدت .
  - تقليل التكلفة

3. الإكسترانت:

و هي شبكة معلومات خاصة أو أكثر من الانترانيت المرتبطة باستخدام الشبكة الافتراضية الخاصة VPN و هي الشبكة الممتدة من استخدام شيكات معلوماتية عامة و لكنها تنقل المعلومات بطريقة محمية أو ما يشكل غلاف الحماية نقل المعلومات الإكسترانت تعتمد تكنولوجيا الأنترنيت نفسها و هي وسيلة لخزن المعلومات الالكترونية و توزيعها على باقي الأطراف كالبائعين، الزبائن ، الموردين ... الخ . وتصنف شبكة الاكسترانت على قطاع الاعمال الذي يقسمها الى ثلاث أنواع هي :[2]

[1] نبيل محمد مرسي ، التقنيات الحديثة للمعلومات ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2005 ، ص 156

[2] فائق محمد سرحان الزويتي، إبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الانشائية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن،2016 ، ص ص 103،107.

شبكات اكسترانت التزويد: تربط بين مستودعات البضائع الرئيسية والفرعية للمحافظة عل كمية ثابتة، قاعدة نقطة الطلب، التحكم في المخزون.

شبكات اكسترانت التوزيع : تمنح صلاحيات للمتعاملين بحسب حجم تعاملاتهم في الطلب الالكتروني، تسوية الحسابات أليا، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية ...الخ.

شبكات اكسترانت التنافسية : بمنحها فرصة متكافئة للبيع والشراء بربط الشركات الصغيرة والكبيرة لتنقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة ما يعزز مستوى الخدمة وجودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.

- **استخدامات شبكات الاكسترانت في المؤسسة**

تعتبر استخدامات شبكة الاكسترانت هي نفسها استخدامات شبكة الانترانت ماعدا انها موجهة الى الجمهور أوسع و، تتمثل اهم استخداماتها في : [1]

تسهيل عمليات الشراء: و ذلك بقيام مؤسسة من الشرق بإرسال طلب شراء الى مؤسسة من الغرب عبر الاكسترانت التي تربط بينهما وتلغبي الحاجة الى المراسلات بكل أنواعها.

خدمات التوظيف : و ذلك بربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات و المعاهد و مراكز التدريب) مع سوق العمل المتخصصة لتقديم خدمة للطرفين، فتجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب كما أن سوق العمل يؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة.

[1] -Anne Bedel, comment mettre en place une administration, www ,admiroutoutes.fr (15/01/2020)

متابعة الفواتير: بتسهيل عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، وتسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف والقبض ووضع العلامات التي تشير الى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع.

تواصل شبكات توزيع البضائع: ذلك ببناء الشبكة التي تربط بين الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب الشحن وتسوية الحسابات .

من خلال ما تقدم نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تخلق فرص غير متوقعة للمؤسسات، ذلك أنها حققت نوع من التعاضد بين نظم المعلومات وشبكات الاتصال داخليا وخارجيا، ما أوجد قيمة متراكمة ومتجددة مكنت المؤسسة من التعامل الفوري مع المتغيرات المختلفة في الوقت المناسب بامتلاك معظم المعلومات بهيكل المنافسة في السوق وبهذا تكون قد أوجدت أساليب متقدة في الإدارة، وذلك عبر عدة مداخل كإدارة الجودة، واعادة هندسة الاعمال وغيرها من الأساليب الحديثة العمل الإداري.

خلاصة الفصل

من خلال ما تقدم فان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا هاما في المؤسسة الاقتصادية، فالتكنولوجيا الجديدة أصبحت و سيلة هامة لتخفيض التكاليف و زيادة السرعة في المعالجة و تحسين الجودة في أنشطة المؤسسة، كما أن مختلف عمليات و نشاطات المؤسسة تعتمد الى حد كبير على حجم و نوعية المعلومات، و لا تستطيع أي مؤسسة جمع و تخزين المعلومات، و تحليلها و الاستفادة منها دون توفير أساليب و تقنيات حديثة و متطورة، فقد أصبح الحاسوب و البرمجيات و الانترنت و غيرها جزءا أساسيا من مختلف الأنشطة ووظائف المؤسسة، و هكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في استمرار المؤسسة الاقتصادية .

الفصل الثاني :

الإطار النظري لجودة الخدمات التعليمية

مقدمة الفصل

ان جودة الخدمات التعليمية تحظى باهتمام خاص سواء في القطاع العام أو الخاص، وتعد توقعات وحاجات الولي الزبون من العوامل المهمة في تقييم وقياس جودة الخدمة التعليمية مع صعوبتها، لهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى بعض المفاهيم العامة حول الخدمة التعليمية، وكذا جودة الخدمة التعليمية وأبعادها .

بناءا على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل الى العناصر التالية :

- **المبحث الأول: ماهية الخدمات التعليمية**
- **المبحث الثاني : جودة الخدمات التعليمية**
- **المبحث الثالث : دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم**

المبحث الأول : ماهية الخدمات التعليمية

يعد التعليم حجر الاساس في بناء المجتمعات وهو ما جعل المؤسسات التعليمية الخاصة تتبنى مفهوم الجودة فيفي محاولة منها لتلبية حاجات ورغبات اولياء الامور في تقديم خدمات تعليمية عالية المستوى لأبنائهم.

المطلب الاول: مفهوم الخدمة التعليمية

أولا : تعريف التعليم

تعريف التعليم لغة يشتق من علم بالشيء : أحاطه وأدركه وعلمه العلم والصنعة تعليما وجعله يتعلمها، ومن معانيه الإتقان فتقول علم الأمر وتعلمه أي أتقنه وعلمت الشي بمعنى عرفته وخبرته[1].

اصطلاحا : هو عبارة عن العملية المنظمة التي يمارسها المعلم بهدف نقل ما في ذهنه من معارف ومعلومات الى الطلاب المتعلمين والذين هم بحاجة الى هذه المعارف [2].

تعرفه الموسوعة العربية العالمية هو الطريقة التي يكتسب بها الناس المهارات والمعارف ويتوصلون بها إلى الفهم الصحيح للدنيا ولأنفسهم[3].

يعرف التعليم في الجزائر: حسب الجريدة الرسمية بأنه: هو ذلك النشاط الذي يسمح للتلاميذ باكتساب المعارف والكفات الاساسية الضرورية لمواصلة الدراسة في المستوى الموالي او الالتحاق بالتعليم والتكوين المهنيين او المشاركة في حياة المجتمع.[4]

---

[1] ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف ، القاهرة، مصر، الطبعة الاولى ، 1980 ،ص14

[2] مصطفى ناصف، نظريات التعلم، مجلة عالم المعرفة، الكويت، 1983 ،العدد7 ،ص13

[3] مهدي حسين التيمي، مهارات التعليم دراسة في الفكر والاداء التدريسي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الاولى ،2007 ، ص 13.

[4] الجريدة الرسيمة للجمهورية الجزائرية، العدد 4 ،17 يناير2008. ص 1

ثانيا : تعريف الخدمة التعليمية

1. **الخدمة** : هناك عدة تعاريف للخدمة بشكل عام أهمها:

يعرفها كوتلر*على انها اي نشاط او انجاز او منفعة يقدمها طرف ما لطرف اخر وتكون اساسا غير الملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وان انتاجها او تقديمها يكون بمنتج ملموس[1].

وتعرف ايضا على أنها أي فعل أو أداء غير ملموس أساسا يمكن أن يقدمه أحد الطرفين إلى طرف آخر ولا يؤدي إلى ملكية أي شيء، أي أنها منتج غير ملموس ناتج عن فعل أو نشاط يقدمه طرف لطرف آخر لتلبية حاجة معينة.

2. الخدمة التعليمية:

الخدمة التعليمية هي تلك الخدمة التي تستهدف توفير المباني المدرسية لمختلف المستويات والمراحل التعليمية طبقا لمتطلبات السلم التعليمي، وبما يتناسب مع حجم وعدد السكان والفئة العمرية المطلوب استيعابها بكل مرحلة".[2]

وتعرف ايضا بأنها : "مجموعة المنافع التي تقدمها المؤسسة التعليمية والتي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيد عند حصوله على الخدمة، تتمثل باكتساب المعرفة وإحداث تغيير فيها".

تعتبر الخدمات التعليمية واحده من اهم المقومات في اكتشاف طاقات الطلبة الفكرية والذهنية فهي من بينمقومات اي دوله وتنقسم الخدمات التعليمية الى مفهومين[3]:

الاول : يتعلق بمفهوم التعليم العام والذي يرتبط بالقطاع العام تحت اشراف الدولة حيث ان الخدمات التعليمية تقدم مجانيه وتمس كل المراحل المعتمدة في اي نظام تعليمي ابتدائي

[1] Kotler Philip ،& Armestrong ،Gray ،principles of marketing Tenth Edition ،Prentice Hall ،New Jersey،2004،p7
[2] عصام عبد الحميد الجزار، دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمة بجمهورية مصر العربية، المجلد 1 ، مصر، 2014 ،ص12.
[3] هيبة طوال وزبيدة بلي، اثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الاولياء، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 15 ،العدد 1 ،الجلفة الجزائر 2022، .ص 1175.

متوسط وثانوي) بحيث يكون التعليم لهذه الفئات من المتمدرسين الزامي قبل. سن 16 سنه ويعتبر احد عوامل الانتاج وهو يمثل مدخلات ومخرجات الانتاج الشامل.

الثاني : يرتبط بمفهوم التعليم الخاص والذي يرتبط بدوره بالقطاع الخاص فالتعليم الخاص يقدم خدماته بمقابل وفيه يتحمل القطاع الخاص تكاليف التعليم والتمويل وتعتبر الخدمات التعليمية واحده.

المطلب الثاني : خصائص الخدمة التعليمية

تتميز الخدمات التعليمية كما الخدمات بصفة عامة بجملة من الخصائص[1]:

1. اللاملموسية

تعتبر القابلية للمس من أهم الخواص، فإنّه لا يمكن للمستفيد من الخدمات التعليمية أن يعيدها في حالة عدم تحقيقها للجودة المطلوبة لصعوبة معاينتها ومعرفة جودتها قبل الحصول عليها، غير أنه ليس بالضرورة أن تكون في مجملها غير ملموسة، بل يمكن أن تحتوي على جوانب ملموسة مدعمة لإنتاج وتقديم الخدمة التعليمية، كاستعانة الأستاذ ببعض الأجهزة في التدريس مثل: أجهزة العرض، الحاسوب المحمول، الصبورات المتحركة.

2. التلازمية

وتشير هذه الخاصية، إلى أنّ الخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وأنها تعتمد في غالب الأحيان في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدمها والمستفيد منها.

3. عدم تجانس الخدمة

[1] صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته. دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس سطيف1 ،2014 ،ص 25 . .

من الصعب تنميط الخدمة التعليمية وتقديمها بشكل متماثل بسبب اختلاف كفاءة ومهارة الأستاذ، ومكان وزمان تقديمها ودرجة التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

4. عدم انتقال الملكية

الخدمة التعليمية، كغيرها من الخدمات ينتفع منها ولا يمكن امتلاكها أو تحويل ملكيتها أو إعادة بيعها، ولا يمكننا نقلها من مكان لآخر، لأنها أساسا غير ملموسة ويتم استهلاكها مباشرة عند تلقيها.

5. عدم القدرة على التخزين

لا يمكن تخزين الخدمة التعليمية في وقت لا طلب فيه عليها إلى وقت يوجد فيه طلب عليها، فبما أن الخدمة تمثل فعل أو تصرف فإنها تتلاشى وتفقد صلاحيتها سواء إن تم الاستفادة منها أو عدم الاستفادة منها، وذلك لعدم إمكانية خزنها والاستفادة منها لحين وقوع الطلب عليها.

6. صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب المستفيد منها

تعتبر عملية تقييم الخدمة التعليمية أكثر صعوبة وتعقيدا من الخدمات الأخرى، فنتائجها تأتي متأخرة، وعادة ما تكون بعد تخرج الطلاب وانخراطهم في الحياة الوظيفية. كما أن الطلاب يقيمون هذه الخدمة بطرق مختلفة حسب إدراكاتهم لجودتها، وهذا ما يجعل من الضروري الكشف عن المعايير التي يستخدمونها في تقييمهم الجودة الخدمة التعليمية المقدمة.[1]

المطلب الثالث : عناصر الخدمة التعليمية

[1] صليحة رقاد. مرجع سابق . ص 26

كل التعريفات التي تتمحور حول التعليميا تتأخذ بالاعتبار المثلث التعليمي أو ما يسمى بالمثلث التربوي، ونعني به المعلم المتعلم والمحتوى، فالعملية التعليمية ترتبط في الأساس بهذه الأطراف الثلاث، وهناك من يضيف طرف آخر وهو الطريقة، وعلى هذا الأساس يجب أن نأخذ بعين الاعتبار كل أطراف العلاقة الديداكتيكية فهي علاقة نوعية تتأسس بين المعلم والمتعلم والمعرفة والطريقية في محيط تربوي معين وزمن محدد، فهذه الأطراف تتفاعل مجتمعة بشكل ايجابي كي تحقق أهداف التعليم وحصول أي خلل في هذه الأركان سيؤدي حتمًا إلى خلل على مستوى نتائج العملية التعليمية التعلمية، مع العلم أن موضوع البحث الديداكتيكي يقوم في الأساس على مجموعة من الأسئلة والمتمثلة فيمايلي:

- من تعلم ؟ هنا يقصد العينات المستهدفة (المتعلمين).
- لما تعلم ؟ يقصد الأهداف المتوخاة.
- ماذا تعلم ؟ يعني هنا المحتوى
- كيف تعلم ؟ يخص النظريات والطرائف.

فهذه العناصر سبق ذكرها تعتبر من أهمأركان العملية التعليمية لذا سنحاول أن نسلط الضوء عليها لمعرفة مكانة ودور كل واحد منها في ظل هذه البيداغوجيا الجديدة.

1. المعلم

يعتبر المعلم العامل الرئيسي في العملية التعليمية، حيث أنه يلعب دورًا كبيرًا في بناء تعلمات المتعلم " فأفضل المناهج وأحسن الأنشطة والطرائق وأشكال التقويم لا تحقق أهدافها بدون وجود المعلم الفعال المعد إعدادًا جيدًا والذي يمتلك الكفايات التعليمية الجيدة [1]، وبهذا فهو ركن أساسي من أركان العملية التعليمية، يعمل كمنشط ومنظم ومحفز ومحرك للعملية وليس ملقنا كما كان سابقا، ومن ثمة فهو يسهل عملية التعلم ويحفز على الجهد والابتكار، كما انه

[1] عادل أبو العز سلامة وزملاؤه، طرائق التدريس العامة- معالجة تطبيقية معاصرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، .ط1 . 2009 . ص 32

يتابع باستمرار مسيرة المتعلم وهذا من خلال تقييم مجهوداته المختلفة حيث " إن المعلم لم يعد ناقلا للمعرفة وإنما مخطط وموجه ومدير لعملية التدريس. [1]

وعلى ضوء هذا نجد أن المعلم يعمل دائما على تقويم متعلمات متعلميه واستيعاب مواقفهم وردود أفعالهم ، وتندرج ضمن هذا طرق وأساليب وتقنيات التنسيق بين دوره ودورهم وهذا ما يحقق له الانسجام والتكامل بينه وبين متعلميه.

ويمكن تحديد أدوار ومواصفات المدرس الكفء في ضوء بيداغوجيا الكفاءات في النقاط التالية :

أ. ينبغي أن يتمتع بصحة جيدة :

أي أنه لا يعاني من أمراض مزمنة لأن مهنة التدريس تتطلب جهدًا بدنيا يرافقها عمل شاق، مما يعني أنه لا يستطيع أن يقوم بهذه المهنة معلم مريض، إضافة إلى خلو الجسم من العاهات والعيوب ومن أمثلتها عيوب النطق والعيوب الخاصة كحاستي السمع والبصر ، وذلك أن مهنة التدريس تعتمد بشكل أساسي على التفاعل بين المعلم والمتعلم وهذا ما يتطلب سلامة هذه الحواس . [2]

ب. أن تكون للمعلم الرغبة في التدريس :

لأن حبه لهذه المهنة وميله إليها أمر ضروري، بحيث لا يستطيع هذا المدرس أن يزاول هذه المهنة إن لم يحبها كما يقول: فاقد الشيء لا يعطيه، وهذا ما هو معروف أن كل إنسان يحب عملا يستطيع النجاح فيه.[3]

ج. ينبغي أن يهتم بمظهره الخارجي :

[1] محسن علي عطية، تدريس اللغة العربية في ضوء الكفايات الادائية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1 ، .2003 ص 32 .
[2] عادل أبو العز سالمة وزملاؤه ، مرجع سابق . ص33
[3] محمد مصطفى زيدان، عوامل الكفاية الانتاجية في التربية، دار مكتبة الاندلس، ليبيا، 1976 . ص 236

بمعني أن يكون لباسه نظيفا مرتبا منسجما مع العادات والتقاليد السائدة في المجتمع الذي يعمل فيه، وكذلك الحال بالنسبة لشعره وأظافره، لكونه قدوة، حيث يتخذه كثيرًا من الطلاب ،مثالهم، فيقلدونه في مظهره وتصرفاته .

د. إمتلاك رصيد معرفي :

على المعلم أن يمتلك قدرا غزيرا من المعرفة بأشكالها المختلفة في مجال تخصصه، كما أنه من الضروري أن يلم بالفروع الأخرى في مجال تخصصه والعلاقة بينهما، ومن جهة أخرى ينبغي على المعلم أن يتقن أساليب البحث اللازمة لمتابعة ما يستجد من معرفة في مجال تخصصه، إذ أن تمكنه من هذه الأساليب يساعده على تعليمها لطلابه[1].

هـ. ينبغي أن تتوفر في المعلم جملة من الصفات الأخلاقية

المتمثلة في الصدق، الصبر، التواضع، الأمانة، الوفاء، العفو ... وحتى يستطيع المعلم نقل هذه الصفات إلى طلابه وزرعها فيهم يجب أن تظهر في سلوكاته من خلال مايلي :[2]

- التأني والروية في معالجة المواقف.
- الإخلاص في العمل.
- العطف على المتعلم والتجاوب معه.
- الأمانة والصدق.
- العدل في التعامل مع المتعلمين.
- الصبر والتحمل وحسن التصرف.
- التواضع وعدم التكبر .

[1] عادل أبو العز سالمة وزملاؤه ، **مرجع سابق** . ص35
[2] عادل أبو العز سالمة وزملاؤه ، **مرجع سابق** . ص37

2. المتعلم :

يعتبر المتعلم الطرف الثاني والأساسي في العملية التعليمية التعلمية وهو في هذه البيداغوجيا الجديد محور ومركز العملية التعليمية، بل هو المستهدف منها، ولذلك يستوجب على كل تخطيط تربوي الاهتمام به من الناحية النفسية والاجتماعية والجغرافية وذلك من خلال مراعاة العوامل التالية : *النضج العقلي للتلميذ، والاستعداد الفطري والدوافع والانفعالات وحتى القدرات الفكرية والمهارات ومستوى ذكائه، وما يؤثر فيه من عوامل بيئية في البيت والمجتمع* .[1]

فالمتعلم هو ذلك الشخص الذي يمتلك قدرات وعادات واهتمامات، فهو مهيأ سلفًا للانتباه والاستيعاب، ودور الأستاذ بالدرجة الأولى هو أن يحرص كل الحرص على التدعيم المستمر لاهتماماته وتعزيزها ليتم تقدمه وارتقاؤه الطبيعي الذي يقتضيه استعداده للتعلم.

ومن هنا يمكننا القول بأن المتعلم مطالب بشكل أو بآخر الامتثال والاستجابة لمطالب وأوامر معلمه، وحتى لأعضاء الأسرة التربوية والنظام التربوي للمؤسسة بصفة عامة، كما أنه ملون بجميع الأعمالو الأدوار الصفية وغير الصفية، فالمتعلم الكفء "هو الذي تكون لديه رغبة وميل ودافع نحو التعلم والذي يكون قادرًا على إدماج كل المواد المختلفة، ويسعي إلى تطبيق معارفه واستغلال تعليمه في حياته اليومية .

فمن خلال ما سبق يمكننا استخلاص جملة من الصفات الواجب توفرها في المتعلم وهي على النحو الآتي[2] :

- أن تكون لديه الرغبة في التعلم.
- أن يكون قدوة، وأن يكون علمه مقترنا بالعمل وأن يكون زاهدًا.
- أن يكون متواضعا لا يتكبر على العلم، ولا يتآمر على المعلم.

[1] محسن علي عطية، تدريس اللغة العربية في ضوء الكفايات الادائية، ص 35
[2] نفس المرجع السابق ص 39

- أن يكون مطيعا لا مجادلاً.
- أن يكون له منهج في التعلم.

3. المحتوى :

يعرف المحتوى بأنه المادة التعليمية بحيث تعد هذه الأخيرة من أهم مصادر التعلم وما تشتمل عليه من خبرات تستهدف إكساب المتعلمين الأنماط السلوكية المرغوبة من معلومات ومعارف ومهارات وطرق تفكير واتجاهات وفيم اجتماعية، وذلك من أجل تحقيق النمو الشامل للمتعلمين، وتعديل سلوكاتهم، أو بعبارة أدق كل ما يشتمل عليه المتعلم من المعارف الإدراكية والأدائية (المهارية) والقيمية (الوجدانية) والاجتماعية، وذلك بقصد تحقيق النمو الشامل للتلميذ طبقا للأهداف التربوية المنشودة .[1]

كما يعرف المحتوى أيضا بأنه: " جملة الحقائق والمعلومات والمفاهيم والمبادئ والتصميمات والمهارات الأدائية والعقلية والاتجاهات والقيم التي تتضمنها المادة التعليمية في الكتاب المدرسي" ، فهذا يعني أن المحتوى يضم مجمل مصادر التعلم الموجودة في الكتاب المدرسي ومن أهمها النص المقروء، الرسوم البيانية، والصور، الأشكال والخرائط، والمنظمات المتقدمة، والتدريبات أسئلة التقويم الأنشطة الصفية، وغير الصفية والواجبات البيتية.[2]

وبما أن المادة التعليمية تعتبر من أهم مصادر التعلم ، فاوجب هنا على المعلم أن يكون على دراية في اختيار المادة التعليمية وذلك بمراعاة الغايات البيداغوجية للعملية التعليمية ومستوى المتعلم واهتماماته ودرايته الذاتية والوقت المخصص للمادة ويكون ذلك بالكيفية التالية [3]:

[1] صالح ذياب هندي، هشام عامر عليان، دراسات في المناهج والاساليب العامة، دار الفكر للطباعة، عمان، الاردن، ط1 ،1999 ،ص 87
[2] عبد الرحمان إبراهيم المحبوب، محمد عبد الله آل ناجي، الاهداف التعليمية للمرحلة الابتدائية، المجلة العربية للتربية، المنظومة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ع 02 ،تونس، 1994 ،ص 123
[3] أحمد حساني، دراسات في اللسانيات التطبيقية، جامعة و هران، الجزائر ، دط، 1996 ،ص 143

- على المعلم أن يدرك أنه ليست كل ألفاظ اللغة وترتيبها تلاءم المتعلم في طور معين من أطوار نموه اللغوي
- ليس بالضرورة أن يكون المتعلم في حاجة إلى كل مكونات اللغة المعنية للتعبير عن أغراضه واهتماماته التواصلية داخل المجتمع، وإنما تكفيه الألفاظ التي لها صلة بالمفاهيم العامة التي يحتاجها في تحقيق التواصل
- يجب أن تكون المعرفة التي يتلقاها المتعلم في درس من الدروس محدودة جدًا وذلك بهدف مراعاة الطاقة الاستجابية لدى المتعلم، وحتى لا يصاب هذا الأخير بالإرهاقا لإدراكي، وبالتالي ينفر من مواصلة تعلمه للغة.

4. الطريقة :

تعد الطريقة الوسيلة التواصلية والتبليغية في العملية التعليمية لذلك " فهي الإجراء العلمي الذي يساعد على تحقيق الأهداف البيداغوجية لعملية التعلم، ولذلك يجب أن تكون الطرائق التعليمية قابلة في ذاتها للتطور والارتقاء .[1]

كما تعرف أيضا " بأنها خطوات متسلسلة ومنتظمة يمارسها المدرس لإيصال المعلومات وإكساب الخبرات للمتعلم لتحقيق أهداف محددة وهي الكيفيات التي تحقق التأثير المطلوب في المتعلم، وأنها الأداة أو الوسيلة أو الكيفية التي يستخدمها المعلم في توصيل محتوى المادة للمتعلم أثناء قيامه بالعملية التعليمية بصور وأشكال مختلفة، فهي إذن وسيلة لنقل المعلومات إلى المتعلم وإرشادهإليها والتفاعل معه وتتكون من مجموعة أساليب يتخذها المدرس لتحقيق أهداف الدرس وهي من مكونات إستراتيجية التدريس .[2]

ونظرا لما تمتلكه الطريقة من أهمية بالغة في التدريس نجد أن المنهاج يلح على ضرورة اختيار الطرائق الفاعلة والناجعة والتي تسهم في بلوغ الأهداف المتوخاة، فلكل هدف طريقة

[1] أحمد حساني ، المرجع السابق، ص 143 .
[2] محسن علي عطية، الكافي في أساليب تدريس اللغة العربية، مرجع سابق ،ص 56 .

تتناسب ولهذا فقد تختلف الطريقة باختلاف الأهداف والغايات والمرامي، فالمعلم مثلا في حجرة الدرس، سيختار الطريقة المناسبة التي من خلالها يستطيع تحقيق الاهداف المنشودة، غير أن هذه الطريقة قد تصلح لدرس ما ولا تصلح لدرس آخر، فلكل طريقة ايجابياتها وسلبياتها.

المبحث الثاني : جودة الخدمات التعليمية

لجودة الخدمات دورا أساسيا في تصميم وانتاج الخدمة وتسويقها ولها أهمية بالغة لكل من مقدم الخدمة والمستفيد منها، بحيث زاد ادراك المؤسسات لأهمية تطبيقها لمتطلبات الجودة وذلك من أجل تحقيق التميز في أدائها ومنه اكتساب الميزة التنافسية وهو ما ينطبق على المؤسسات التعليمية.

المطلب الاول : ماهية جودة الخدمة التعليمية

أولا : مفهوم جودة الخدمة التعليمية

تتباين أراء الباحثين والمهتمين بموضوع جودة الخدمة حول ايجاد تعريف شامل لها ولا يزال الجدل قائما بينهم في مجال تسويق الخدمات، بسبب تعدد جوانبها. وتم تصنيفها إلى عدة اتجاهات هي [1]:

1. مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر المنتج (المؤسسة):

ينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى الجودة من منطلق جودة التصميم، وجودة الأداء، وجودة الإنتاج (جودة المطابقة)، فالجودة هي مدى مطابقة الخدمة أو المنتج للمواصفات المحددة له، مما يدل على انه يمكن تحديد مواقع الخطأ بسهولة وإصلاحه أو تفاديه قبل تقديمه للزبون ويمكن أن يندرج ضمن هذا الاتجاه نذكر الجمعية الأمريكية والمنظمة الأوروبية:

[1] احمد عبد الحاج محمد العبادية، اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في المصانع الاردنية للانتاج، اطروحة دكتوراه في الادارة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا،، 2007 ،ص، 2

في هذا الاطار تعرف كل من الجمعية الامريكية لمراقبة الجودة والمنظمة الأوروبية لمراقبة الجودة بأنها: " المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة المنتوج او الخدمة على تلبية الاحتياجات المراد منها .[1]

ويمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات[2]:

- البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم وتكنولوجيا لمشكلة معينة.
- البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية الى العميل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة.
- الامكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

2. مفهوم الجودة من وجهة نظر المستهلك :

يعتبر أصحاب هذا الاتجاه أن الجودة هي مدى ملاءمة المنتج أو الخدمة للغرض الذي أنتجت من أجله، حيث تتداخل الجودة والقيمة بشكل وثيق جدا في ذهن المستهلك باعتباره الحكم النهائي على قيمة أي عملية تبادل فالجودة والقيمة في ما يراهما ويحددهما المستهلك الذي يقوم بعميلة التقويم على أساس المقارنة مع جودة الخدمات التي يقدمها الاخرون وقيمته[3]

من أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية « هو لرفع مستوى مخرجاتها وتحسينها، وهذا ما تؤكده المواصفات القياسية التي كان أهم سماتها التركيز على الزبون مما يدعو المؤسسات لتبني أساليب واضحة لمعرفة مدى رضا الزبون عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، وعن أداء المؤسسة ودرجة استجابتها لمتطلبات الزبون وحاجاتها»، [4]

[1] j.B.DILWORTH : OPERATIONS MANAGEMENT2، ND ED ،NEW YORK ،6991، p.609

[2] مأمون دراركة، طارق الشبلي : الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة 1 ،دار الصفاء، 2002 ص190.

[4] القزاز، إسماعيل إبراهيم..تدقيق أنظمة الجودة . عمان: دار دجلة. 2010م ص 27

وتشير الجودة الشاملة في المجال التعليمي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات، وتوفر الجودة الشاملة أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية. ويوضح الشكل التالي الجودة في التعليم .

شكل رقم 03 : الجودة في مؤسسات التعليم العالي



المصدر : شرون، رقية، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي كمدخل لتحسين مدخلات سوق العمل، دراسة في مجلة المنهل : https://platform.almanhal.com جامعة محمد خيضر، بسكرة .

المطلب الثاني : ابعاد تقييم جودة الخدمة

عكف الباحثون في مجال دراسة جودة الخدمة على إيجاد المؤشرات التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة إليهم، وهذا للإطلاع على مستواها وعلى ما تتطلبه من

تحسينات لكسب رضى الزبائن وولائهم؛ وفي هذا الإطار، اهتم عدد من الباحثين من بينهم (Parasuraman, Berry, Zeithmal, Taylor et Cronin) بتحديد أهم المؤشرات المعتمدة في الحكم على جودة الخدمة . وتتمثل هذه الابعاد في العناصر التالية : [1]

1. **الملموسية** : تمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة مثل مباني والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الاساتذة و الموظفين .....الخ.

2. **الاعتمادية:**

وتعنى القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة وفي هذا البعد يتم قياس مقدرة العاملين على تأدية الخدمة بدقة في الموعد المقرر وبجودة ترضي طالب الخدمة من حيث الوقت المحدد ونوعية الخدمة المقدمة له؛ ينبغي أن تقدم مؤسسات التعليم خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات والتي يجب أن توفر بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات. إن تحقيق اعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس في فاعليتها بصورة خاصة وفي الأداء بصورة عامة.

3. **الاستجابة:**

وتعنى الاستجابة لطلب الزبائن في تقديم الخدمة السريعة عند اللزوم، وفي هذا البعد يتم قياس الجهوزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطالبيها، ويتم التركيز هنا على:

- المقدرة الفعلية لدى العاملين على تقديم الخدمة فعلا في سرور ورحابة ودون تذمر من تقديم تلك الخدمات؛
- الاستجابة العالية و السريعة في احتياجات سوق العمل و التغير في منظومة التطور الاقتصادي و الاجتماعي؛

[1] قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، ص 94

- متطلبات البيئة التعليمية الداخلية؛
- توفير جميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف؛
- وضع خطط لسير العملية التعليمية للطالب طيلة سنوات دراسته دون تقصير، ودون خلل في عملية إرشاد الطالب التي يمكن أن تعيق تقدمه في التسجيل و الدراسة بصورة طبيعية؛ الخدمات للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة.

4. الأمان

ويعني خلو الخدمة المقدمة من كافة المخاطر ومصادرها ويعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة ومن يقدمها ، أي أنه يتعلق بمدى المخاطرة المدركة لنتائج لخدمة من المؤسسة أو من مقدمها أو كلاهما، ويأخذ الأمان أشكالا كثيرة منها : [1]

- سهولة استخدام الخدمة
- الحصول على المنفعة المتوقعة
- عدم التعرض للمخاطر عند استخدام الخدمة
- خلو الخدمة من العيوب الفنية.

ويقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، وحتى تحقق المؤسسة التعليمية درجة أمان عالية فإنه ينبغي أن تخصص لهذه المهمة طاقما متخصص ، ويجرى في العادة تشكيل قوة أمن داخلي؛ وينبغي التركيز على جوانب الأمان المختلفة مثل: منع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات والحوادث الناجمة عن خطورة الأمكنة والأدراج والممرات وعدم قبول طلبة ذوي ملفات

[1] مرسي جمل الدين محمد وأبو بكر مصطفى محمود، دليل في خدمة العملاء و مهارات البيع - مدخل لتحقيق ميزة تنافسية في بيئة الاعمال المعاصرة، مصر : الدار الجامعية، بدون سنة نشر، ص 32

جنائية، وعدم قبول أعداد طلبة فوق طاقة استيعاب مرافق المؤسسة مما يؤثر على الجوانب الصحية والنفسية للطلبة.

وإضافة إلى ما ذكر، ينبغي اعتماد برنامج صحي متكامل يوفر للطلبة أطباء وصيدليات وسيارات إسعاف مع إمكانية توفي تأمين صحي.

5. التعاطف :

التعاطف لا يقتصر على مجرد إظهار المشاعر، بل يتضمن فهم احتياجات الطلاب وتلبية رغباتهم، وتوفير بيئة تعليمية تساهم في تحقيق نجاحهم. يجب على المؤسسات التعليمية أن تعتمد على التعاطف في تعاملها مع الطلاب، وأن تمنحهم الفرصة للتعبير عن آرائهم واقتراحاتهم، وأن تستجيب لشكواهم بجدية .

أهمية التعاطف في جودة الخدمة التعليمية

- **زيادة الرضا:** التعاطف يلعب دورًا مهمًا في زيادة رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية التي يتلقونها
- **تحسين الأداء:** الطلاب الذين يشعرون بالتعاطف من قبل معلميهم وإدارتهم يكونون أكثر استعدادًا للتعلم والاجتهاد.
- **بناء الثقة:** التعاطف يساهم في بناء الثقة بين الطلاب والمؤسسة التعليمية، ويجعلهم يشعرون بالانتماء إليها
- **تنمية مهارات الطلاب:** التعاطف يمكن أن يساهم في تنمية مهارات الطلاب الاجتماعية والعاطفية، مما يجعهم أكثر قدرة على التعامل مع الآخرين بفاعلية.

6. المصداقية

ويعبر عن مدى اقتناع العميل بمهارة وخبرة مقدم الخدمة وأمانة كافة البيانات والمعلومات المتحصل عليها، أي هل أن مقدم الخدمة موضع ثقة؟ وهل يلتزم بوعوده وبما يقول؟ ومثال

ذلك عند الحصول على خدمات قانونية، هل المحامي الذي يقدمها يحافظ على أسرار موكله؟، وهل هناك ثقة بالدفاع عن القضية وعدم إهمالها؟ إن مصداقية المؤسسة التعليمية هو بعد مهم ضمن أبعاد جودة خدمات التعليم العالي ويقصد بها مدى قدرة المؤسسة التعليمية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها.

وتحاول مؤسسات التعليم العالي استقطاب الطلبة من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة حول إدارتها المتميزة وكوادرها من أعضاء هيئة التدريس وإمكانياتها وتسهيلاتها المادية المتميزة، وبرامجها التعليمية الرائدة .

7. فهم الزبائن

وتمثل مدى قدرة مقدم الخدمة على إدراك ومعرفة حاجات ورغبات العميل وتوقعاته، وتزويده بالعناية الشخصية الكافية، وفي هذا الصدد يقول أحد الخبراء إن العملاء لا يهتمون بمضمون خططك أو سياساتك بقدر ما يهتمون بالطريقة التي تعاملهم بها وأن مجرد كلمة شكر قد تكون أفضل من عشر إعلانات لتحقيق الانطباع الإيجابي لدى العميل.[1]

لتحقيق هذا البعد ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية، كما يجب عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور الطالب فقط بل منظور سوق العمل أيضا، لأنه قد يكون يجهل الحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل، ويتأثر فقط برغبة أهله وبالنظرة الاجتماعية لبعض المهن والوظائف؛ وهنا يبرز دور المؤسسة التعليمية في التأثير في الطالب والمجتمع وإظهار الحاجات الحقيقية التي تخدم الطالب والمجتمع وتلبي الطموحات المستقبلية.

ويمكن إدراك حاجات الطالب وسوق العمل من خلال الدراسات المستمرة وباستخدام وسائل وأدوات البحث العلمي المناسبة لهذا الغرض مثل الاستبيان والمقابلات الشخصية وغيرها.

[1] مرسي جمال الدين محمد وأبو بكر مصطفى محمود، المرجع السابق، ص 32.

ويندرج ضمن هذا البعد أيضا الاستماع إلى شكاوى الطالب ومشكلاته طيلة سنوات الدراسة، والعمل على إيجاد الحلول الناجعة لها، وكذلك الاستماع إلى مقترحاته ومناقشة إمكانية تبنيها بصورة جزئية أو كلية، ومن جانب آخر ينبغي التركيز على دراسة وتحليل آراء ومشكلات ومقترحات الخريجين.[1]

المبحث الثالث : دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم

يذكر الدكتور يحياوي، أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقوم بدور فعال في تطوير العملية التعليمية، فهي تلعب دوار في تحقيق الأهداف التربوية التي يسعى إليها كل المعلمين، كما لها دور في تحسين عملية التعلم والتعليم من خلال المنهج وطرق التدريس، حيث تقوم التكنولوجيا بدور المرشد الذي يقوم بتوجيه معلم المادة العلمية للدارس ويبدل من الطريقة القديمة للشرح وطرق الدرس التقليدية فالتكنولوجيا بجميع وسائلها المتطورة .

المطلب الأول : علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم

إن الوسيلة التعلمية الحديثة كالحاسب الآلي ووسائل التكنولوجيا الأخرى الكثيرة ببرامجها ووظائفها المختلفة في مجال التعلّم تحفز على اكتشاف المواهب الجديدة وتنمية القدرات العقلية في مختلف المواد، إن توفر التكنولوجيا يعتبر مصدرا غزيرا من المعلومات التي يحتاج لها المعلم في تنمية قدرات الطلاب وتحفيزهم نحو طلب المعرفة وإخراجهم من دائرة الملل والشرود الذهني، ويتضح من ذلك أن تكنولوجيا التعليم لا تعني مجرد استخدام الآلات والأجهزة الحديثةتعني في المكان الأول الأخذ بأسلوب الأنظمة، وهو إتباع منهج وأسلوب وطريقة في العمل تسير في خطوات منظمة وتستخدم كل الإمكانيات التي تقدمها التكنولوجيا وفق نظريات التعليم والتعلم. ويؤكد هذا الأسلوب النظرة المتكاملة لدور الوسائل التعليمية وارتباطها بغيرها من مكونات هذه الأنظمة ارتباطا متبادلا.

[1] مرسي جمال الدين محمد وأبو بكر مصطفى محمود، المرجع السابق، ص 33.

وبما أن المعلم يمثل حجر الأساس في العملية التربوية فهو من أهم العوامل التي يتوقف عليها نجاح هذه العملية، فإن ذلك يستدعي وجود معلم يسعى لأن يكون واع ومؤثر تنبع رغبته من التزامه بتقديم أفضل تربية وتعليم للطلبة من ناحية ومن حاجته لمواجهة عملية تنظيم وإدارة المواقف التي يجري فيها التعلم ومن هذا المنطلق ليس من السهل على أي شخص أن يكتسب المعارف والمهارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فاكتساب المعارف والمهارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يعتمد على حفظ الجانب النظري وما يحتويه من حقائق ومفاهيم فحسب بل يتجاوز ذلك إلى مدى تطبيقها وممارستها في المواقف الصفية.[1]

المطلب الثاني : أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم

وتتبع أهمية تكنولوجيا المعلومات في التعليم من حيث كونها[2]:

- تمتاز تكنولوجيا المعلومات بأنها ذات قدرة فائقة في نقل المعلومات وإدارتها وتبادلها وجمع البيانات وتحليلها.
- احتلال التكنولوجيا مكانة هامة في جميع الدول التي تبحث عن التطور في مجال التعليم، لأنها الأداة التي يحتاجها الطالب بوصفه مواطن معني بالاقتصاد المعرفي.
- اتسم القرن الحادي والعشرين بالثورة العلمية والتكنولوجية والالكترونيات والحواسيب وكان لزاما على المسؤولين أن ينموا مهارات واستراتيجيات التعلم والتعليم لمسايرة هذا التطور.

ويتجلى دور التكنولوجيا في المؤسسة التعليمية في ان التكنولوجيا تحتل دورا حيويا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز ولدورها الفعال في تحسين وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية، مما يؤكد مواكبة المؤسسات للتغيرات التكنولوجية السريعة في

[1] يحياوي ، إبراهيم عمر. تأثير تكنولوجيات الاعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر. دار اليازوري العلمية الجزائر. 2019 ص 65
[2] صافي، عبد الحكيم محمود. تعليم الاطفال في عصر الاقتصاد المعرفي. دار الثقافة. الاردن. 2010 ص 17

ميادين العمليات، وقد حققت التكنولوجيا عدة مزايا، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي: [1]

- تقليل تكاليف العمل، وزيادة الخدمات التعليمية.
- المساهمة في تحسين الجودة، وتسريع أداء العملية التعليمية بتقليل أوقات العمل والتأخيرات.
- تحسين الظروف البيئية، إذ تساهم في القضاء على الضوضاء، وتقليل نسب المخاطر والعراقيل بشكل كبير.
- تساعد على الاختراعات والتجديدات والإبداعات في الخدمات والمناهج التعليمية والوسائل والعمليات لإشباع الحاجيات والرغبات والتي هي في تطور دائم.
- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية، وكذا المحافظة على البقاء والاستمرارية في ظل التطور السريع للمناهج والبحث عبر دول العالم.
- تكوين المؤسسة التعليمية الافتراضية وذلك في بنية الأعمال التنافسية العالمية، إذ يعد تكوينها واحدا من أهم الاستراتيجيات التي تتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتقوم هذه المؤسسات بربط الأشخاص والموجودات معا من خلال ربط المتعاملين مع المؤسسة.

بناء المؤسسة التعليمية المبدعة للمعرفة أو ما يعرف بالمؤسسات التعليمية التي تقوم باكتساب المعرفة ونشرها تطبيقها من خلال استخدامها للتكنولوجيا والأساليب التي تستطيع بناء وتراكم المعرفة من الأماكن المختلفة والأشخاص المختلفين وتصنيفها لعملياتها ومواردها البشرية مما ينعكس إيجابيا على أداء هذه المنظمات.[2]

[1] صافي، عبد الحكيم محمود . مرجع سابق . ص 44
[2] قنديلجي، ابراهيم، الجنابي ، علاء الدين عبد القادر . نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات. ط3 . دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان:2008 ص 35

خلاصة الفصل

يتناول هذا الفصل موضوع جودة الخدمات التعليمية من خلال التطرق إلى المفاهيم العامة المرتبطة بالخدمة التعليمية، مع التركيز على أهمية تلبية توقعات واحتياجات الطلبة كعامل محوري في تقييم هذه الجودة. كما يناقش الفصل الصعوبات المرتبطة بقياس جودة التعليم، ويعرض مختلف الأبعاد المكوّنة لها، سواء على مستوى الأداء التعليمي أو التنظيمي،

الفصل الثالث :

الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الأول : تقديم عام لجامعة التكوين المتواصل بالمدية

لقد أصبح التعليم و التكوين عن بعد في عصر النهضة التكنولوجية و ثورة الإتصالات والمعلومات يعتمد على مجموعة من الوسائط و الوسائل الرقمية البيداغوجية التي تسمح بجسر الفجوة بين العناصر الفاعلة فى العملية التكوينية .

المطلب الأول : بطاقة فنية عن جامعة التكوين المتواصل

أولا : نبذة تاريخية عن جامعة التكوين المتواصل

عمدت جامعة التكوين المتواصل منذ **2010** و زيادة على مهامها المنوطة بها إلى ضمان تكوينات نوعية لفائدة العديد من الأسلاك التابعة لمصالح الوظيفة العمومية كأسلاك التربية الوطنية ، و أسلاك مشتركة أسلاك التجارة ، أسلاك أملاك الدولة و الخزينة العمومية ، و أسلاك الإدارة الإقليمية ...إخ ، و هذا وفق نمط التكوين المفتوح و عن بعد ، الذي يعتمد على استخدام منصات التعليم عن بعد القائمة على تكنولوجيات الواب ، و التي يتم من خلالها إدارة المساقات و البرامج باستعمال مجموعة من أدوات الإتصال و التواصل الإلكترونية .

و في ظل النظام الجديد الذي تشهده الجامعة بعد تأهيلها للتكوين في الماستر و الليسانس عن بعد لفائدة الحائزين على شهادة البكالوريا و بناء على القرار الوزاري رقم 1022 المؤرخ في 23 أكتوبر 2017 المحدد لشروط الإلتحاق بجامعة التكوين المتواصل الذي يسمح لكل حامل شهدة بكالوريا أو شهادة أجنبية معادلة لها ، الإلتحاق بالتعليم التكوين العاليين في الطور الأول (ليسانس عن بعد) بجامعة و التكوين المتواصل.

ثانيا : التسجيل في جامعة التكوين المتواصل

يسمح لحاملي شهادة الليسانس أو شهادة معادلة ، الإلتحاق بالتعليم و التكوين العاليين في الطور الثاني (**ماستر عن بعد**) بجامعة التكوين المتواصل بناءا على القرارات الوزارية المحددة للتخصصات المفتوحة يخضع التكوين في الطور الأول (**ليسانس عن بعد**) و الطور الثاني (**ماستر عن بعد**) في نمط التكوين المفتوح و عن بعد **(عبر الأرضيات التعليمية و التجمعات الحضورية الدورية)** إلى نفس المسالك التكوينية و المراقبة وتقييم الكفاءات و الإنتقال مع الدراسات في نظام ل.م.د

الفروع المتاحة للتسجيل في الطور الأول (**ليسانس عن بعد**) على المستوى الوطني :

الميدان	**التخصص**
ميدان العلوم الإقتصادية . التسيير و العلوم التجارية	محاسبة و مالية
ميدان الحقوق و العلوم السياسية	قانون عام و خاص
ميدان العلوم الإنسانية و الإجتماعية	إعلام وإتصال
ميدان اللغات الأجنبية	إنجليزية تقنية

الفروع المتاحة للتسجيل في الطور الأول (**ليسانس عن بعد**) على المستوى الوطني :

الميدان	**التخصص**
ميدان العلوم الإقتصادية . التسيير و العلوم التجارية	محاسبة و مالية
	تسيير عمومي
ميدان الحقوق و العلوم السياسية	قانون أعمال

المطلب الثاني : مركز التكوين المتواصل بالمدية

1. نبذة عن مركز المدية

أنشأ مركز التكوين المتواصل بالمدية بمقتضى مقرر رئيس جامعة التكوين المتواصل رقم 150 / رح ت م / 2001 المؤرخ في 27/02/2001 الكائن مقره بكلية الآداب و اللغات بجامعة يحي فارس بالمدية بحي عين الذهب بالمدية

تخرجت من المركز العديد من الدفعات في النظام الكلاسيكي قصير المدى DEUA نمط التعليم الحضوري ونمط التعليم عن بعد في التخصصات الآتية :

- القانون العقاري (تعليم حضوري).
- تقنيات بنكية و نقدية (تعليم حضوري).
- المحاسبة و التسيير المالي للمؤسسة (تعليم حضوري).
- تسيير عمومي (تعليم حضوري).
- قانون الأعمال (تعليم عن بعد).

كما ساهم المركز في برمجت العديد من التكوينات بأنماطه (التكوين الحضوري ، التكوين عن بعد ، التكوين حسب الطلب) و من أهم التكوينات المنجزة نذكر مايلي:

- تكوين موظفي مؤسسة صيدال بالمدية سنة 2003
- تكوين موظفي مؤسسة بوفال بالبرواقية سنة 2006
- تكوين رؤساء المجالس الشعبية البلدية سنة 2008
- تكوين موظفي الوكالة الولائية للتشغيل سنة 2013
- تكوين موظفي أسلاك التجارة سنة 2014
- تكوين موظفي أسلاك أملاك الدولة سنة 2015
- تكوين موظفي أسلاك الإدارة الإقليمية سنة 2014 و سنة 2016

- تكوين أعوان الإستقبال و التوجيه سنة 2016
- تكوين الموثقين سنة 2019
- تكوين المحضرين القضائيين سنة 2020
- تكوين موظفي الاسلاك المشتركة من سنة 2010 الى يومنا هذا .

2. المهام الأساسية لمركز جامعة التكوين المتواصل بالمدية

وحسب نص المادة 04 من المرسوم التنفيذي 90-149 المؤرخ في 26 ماي 1990 تتولى جامعة التكوين المتواصل المهام الأساسية التالية[1]:

- تمكن كل مواطن تتوفر فيه الشروط المطلوبة من الإلتحاق بالتكوين العالي؛
- تطوير التكوين المتواصل بالتعاون مع المؤسسات والقطاعات المستخدمة؛
- تنظم حلقات تحسين المستوى وتجديد التكوين لفائدة القطاعات المستخدمة وقالك بناء على طلبها؛
- تطبق كل المناهج والأساليب التي تراها ملائمة لاسيما في مجال التعليم عن بعد والاتصال السمعي البصري؛

كما تقوم جامعة التكوين المتواصل زيادة عن مهامها الرئيسية بالنشاطات والخدمات والأشغال التالية :

- التنظيم والمرافقة لهندسة التكوين؛
- تنظيم وتأطير الدورات التكوينية حسب الطلب التأهيلية ولما بعد التدرج المتخصص؛
- تنظيم وتأطير الملتقيات والإمتحانات والمسابقات والاختبارات المهنية؛
- تصميم وإنجاز الوثائق التعليمية الرقمية والمنتوجات السمعية البصرية ذات الطابع العلمي والتربوي والتحسين

[1] لمرسوم التنفيذي 90-149 المؤرخ في 26 ماي 1990 ،المتعلقءنشاء جامعة التكوين المتواصل وتنظيمها وعملها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المؤرخة في 30 ماي 1990 العدد 22 ،ص 733.

- تصميم وإنجاز التحقيقات وسير الآراء؛

3. سيرورة عملية التكوين بجامعة التكوين المتواصل

تعتمد جامعة التكوين المتواصل على التكوين المفتوح عن بعد، وهو تكوين هجين بين الحضور لتجمعات نصف شهرية وبين الدراسة في الارضيات الافتراضية والتي يعتمد عليها التكوين بشكل اساسي ومحوري، لان التجمعات ما هي الا تكملة ومناقشة لما تم تناوله في المقررات المدرجة بالارضية الافتراضية، كما ان التجمعات تعتبر فرصة للطالب (المتكون) لطرح إنشغالاته والمشكلات التي تعترضه فيما يخص الدراسة الالكترونية.

أ. التجمعات الحضورية Regroupements en présentiel

إن حضور التجمعات الدورية أمر ضروري وأكيد يلتزم به الجميع دون إستثناء، إذ يُعد من المعايير الأساسية التي تعتمد عليها الهيئة المكلفة بالتكوين في تقييم المترشح وذلك بالاعتماد على قوائم إثبات الحضور التي تفتحها المراكز عند كل تجمع.

عادة ما يخصص اللقاء الأول لشرح كيفيات إستغلال الأرضية في جميع الوظائف التي تتيحها هذه الأخيرة، خاصة فيما يتعلق بالإطلاع على الدروس والنشاطات وقراءة الرسائل واستغلال المنتديات و فضاءات الدردشة .....الخ، وأيضا الاستماع إلى الانشغالات والتساؤلات المطروحة من طرف المعنيين بالتكوين.

ينشط التجمعات أساتذة جامعيون من اختصاصات مختلفة تتوافق والبرنامج المقرر ؛ ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن يتحول التنشيط إلى محاضرة يلقيها الأستاذ في اتجاه واحد، بل مهمته الإجابة عن الإشكالات وإزالة بعض الغموض الذي قد يعتري المتكون في بعض مقاطع الدرس[1].

[1] جامعة التكوين المتواصل، دليل المتكون التكوين التحضيري لفائدة الأسلاك المشتركة التابعة للوظيفة العمومية، دورة ديسمبر 2020 ،الجزائر،

ب. التسجيل inscription

بمجرد وصول القوائم الرسمية إلى المركز، ترصد المعلومات المتعلقة بالمتكون وتستخرج كلمة البتر وإسم المستخدم لكل متكون مسجل على مستوى الأرضية التعليمية، و تقدم إلى المتكون من طرف إدارة المركز.

يستفيد المتكون، بمجرد حصوله على اسم المستخدم وكلمة البشر، من الخدمات البيداغوجية والإدارية التي يقدمها الفضاء الإلكتروني المتاح على الموقع التالي www.pfoad11.ufc.dz من محتويات بيداغوجية و متابعة وتواصل وتفاعل وتقييم، بإشراف أساتذة أوصياء وتوجيه و تأطير منتقين على مستوى كل فوج (مجموعة).

ج. مسار الدورة التكوينية : Déroulement de la session de formation

بمجرد حصول المتكون على اسم المستخدم وكلمة السر يصبح. مطالبا بدخول الأرضية والقيام بما يلي:

- ✓ الإطلاع على الدروس المقرة
- ✓ إجراء التقييم الذاتي، إن وجد على مستوى كل مقطع من مقاطع الدرس بمجرد الانتهاء من دراسة هذه الأخيرة، وذلك بهدف معرفة مدى تحكم الدارس في الكفاءات المراد بلوغها، ويتأتى ذلك من خلال النتائج المتحصل عليها مباشرة عند الانتهاء من التقييم الذاتي.
- ✓ فتح الملفات المتعلقة بالنشاطات والقيام بحلها والإجابة عنها وفق مقتضيات الحالات المطروحة أما عن عدد النشاطات المطالب بها كل متكون، فهي ثلاثة (03) نشاطات في كل مادة طوال فترة التكوين.

د. أستخدام التكنولجيا الحديثة وفضاءات التفاعل

تستخدم جامعة التكوين المتواصل العديد من وسائل التواصل والفاعل تضعها تحت تصرف المعلمين والمتعلمين ومن شأنها أن تساهم في تسهيل عملية التعليم والتعلم، وأبرز هذه الفضاءات نجد:

✓ **المنتدى Le Forum**

يعتبر من المرتكزات المحورية التي يعتمد عليها هذا النوع من التكوين، يتيح للمتكون طرح تساؤلاته وانشغالاته مهما كانت طبيعتها، باعتبار أن الفريق المشرف على تسيير الفضاء التعليمي يضع تحت تصرف المتكونين حسب رتبهم وحسب الأفواج التي ينتمون إليها منتديات عديدة تتنوع بتنوع أغراضها، فمنها ما هو خاص بالمادة في حد ذاتها، يشرف عليها أساتذة أوصياء مختصون مهمتهم بالدرجة الأولى بيداغوجية، تتمثل في تلقي الأسئلة والإجابة عنها في نفس الفضاء لتعم الفائدة بالنسبة لجميع المتكونين بمن فيهم أولئك الذين لا يشاركون في طرح الأسئلة كما يمكن تفاعل المتكونين فيما بينهم بخصوص تفاصيل المادة وذلك تحت إشراف الأساتذة الأوصياء.

✓ **البريد الالكتروني :La messagerie**

عل أول فعل يقوم به المتكون عند دخوله الأرضية التعليمية هو الإطلاع على الرسائل المستلمة.

وعادة ما يلجأ الفريق الذي يدير الأرضية إلى الرسالة الشخصية (الفردية) لتبليغ المتكون بالقضايا و المسائل ذات الأهمية والشأن لما تمثله هذه الأداة من أمان ويقين.

كما تستعمل أيضا من طرف أولئك الذين يميلون إلى التكتم من خلال طرح أسئلتهم مباشرة إلى المعنيين بالأمر (الأساتذة أو المنتقين أو حتى بعض زملائهم).

✓ **الدردشة Chat**

إذا كان كل من المنتدى والبريد الالكتروني يمثلان وسائل اتصال غير مباشرة Asynchrone فإن الدردشة هي عملية آنية مباشرة Synchrone تتيح التفاعل المباشر بين أطراف العملية التكوينية.

تبرمج حصص دردشة لطرح أسئلة مباشرة على الأساتذة و المشرفين الإداريين بخصوص الأمور البيداغوجية البحثة وكذا مسائل أخرى ذات الصلة بالتكوين.

كما تساهم بقوة في تعارف وتفاعل المتكونين المنحدرين من مناطق متفرقة من الوطن قد تصل المسافة بين بعضها البعض إلى مئات الكيلومترات.

هـ. التقييم النهائي : L'évaluation finale

توضح التعليمة رقم 2 المؤرخة في 3 يناير 2009 المحددة لكيفيات تنظيم التكوين التحضيري أثناء فترة التربص لبعض الرتب المنتمية للأسلاك المشتركة التابعة للوظيفة العمومية ومدته ومحتوى برامجه، كيفية تقييم الموظف المترشح للتكوين، وهو الأمر الذي أخذت به جامعة التكوين المتواصل مع إدخال بعض المعايير التي تتلاءم وطبيعة التكوين الذي يستعمل الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث أهم المراحل التي سيمر بها الجانب التطبيقي والمتمثل في الدراسة الميدانية حتى نتمكن من التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق جودة الخدمات التعليمية لجامعة التكوين المتواصل ، وذلك من خلال تحليل البيانات المجمعة حول هذا الموضوع.

المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية

وفي هذا المطلب سنتعرف على المنهج المتبع وكذا المجتمع والعينة المستهدفة لهذه الدراسة.

أولا: المنهج المتبع

أما المنهج المتبع والمناسب لموضوع دراستنا هو منهج المسحي بالاستعانة ببعض الأدوات والأساليب الإحصائية بغرض جمع البيانات وتحليلها، وذلك لتحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمات التعليمية .

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

وعليه فإن المجتمع المستهدف من خلال هذه الدراسة هو جميع طلبة جامعة التكوين المتواصل بالمدية ونظرا لعدم إمكانية حصر جميع طلبة الجامعة تم إختيار عينة مسيرة التي قدرت ب 128 طالب حيث تم إسترجاعها كاملة .

المطلب الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة

يستعرض هذا المطلب الأداة المستعملة لجمع البيانات وأهم الأدوات الإحصائية التي استخدمت في تحليل هذه البيانات .

أولا: أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة ومحاولة الإجابة على إشكالية البحث المطروحة والتحقق من صحة الفرضيات، تم تصميم استبيان إلكتروني لغرض جمع البيانات من عينة الدراسة ويتكون الاستبيان من جزأين.

الجزء الأول: يحتوي هذا الجزء على المعلومات الشخصية والوظيفية المتمثلة في: الجنس، السن، الصفة

الجزء الثاني: ويحتوي على بيانات المتغيرات المتعلقة بموضوع الدراسة وينقسم إلى محورين هما:

المحور الأول: يتعلق بمتغير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والذي احتوى على 10 عبارات.

المحور الثاني: يتعلق بجودة الخدمات التعليمية ، والذي احتوى الأبعاد التالية:

البعد الأول: الإعتمادية والذي يتضمن أربعة عبارات.

البعد الثاني: الملموسية والذي يتضمن ثلاثة عبارات.

البعد الثالث: الاستجابة والذي يتضمن ثلاثة عبارات.

البعد الرابع: الامان والذي يتضمن ثلاثة عبارات.

البعد الخامس: التعاطف والذي يتضمن ثلاثة عبارات.

ثانيا: الأدوات الإحصائية المستخدمة

تم استخدام برنامج spss (الحزمة الاجتماعية للعلوم الإحصائية) للتحليل الإحصائي والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات، وعلى هذا النحو قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية التالية والتي تتناسب مع طبيعة متغيرات الدراسة وفرضيتها:

– اختبار كولمجروف–سميرنوف Kolmogorov-smirnov test (K-S) للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.

– معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha لتأكد من درجة ثبات عبارات أداة الدراسة.

– معامل الارتباط سبيرمان Spearman Corrélation لحساب الاتساق الداخلي.

– التكرارات والنسب المئوية لوصف البيانات الشخصية والوظيفية.

– المتوسطات الحسابية من أجل معرفة درجات واتجاهات المستجوبين حول متغيرات الدراسة.

– الانحرافات المعيارية لقياس درجة تشتت قيم استجابات الأفراد المستجوبين عن المتوسط الحسابي.

– معامل الارتباط بيرسون Pearson Corrélation لتحديد العلاقة بين المتغيرات.

كما تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، لأنه يعتبر من أكثر المقاييس سهولة في قياس الآراء ونظرا كذلك لتوازن درجاته حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للدراسة عن مدى موافقتهم عن كل عبارة من العبارات المقياس وهو كما يلي:

الجدول رقم 01: درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
الفئة	من 1 إلى 1.79	من 1.8 إلى 2.59	من 2.6 إلى 3.39	من 3.4 إلى 4.19	من 4.2 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبتين.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

قبل إجراء التحليل الإحصائي فإنه لابد من التحقيق من بعض المسائل المتعلقة بجمع البيانات، ومن أهم هذه المسائل هي: فحص التوزيع الطبيعي للبيانات، الثبات، صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي وفما يلي توضيح لهذه المسائل.

أولا: التوزيع الطبيعي

يعد اختبار التوزيع الطبيعي واحد من أهم الفرضيات الأساسية التي لابد من أن يتحقق لإجراء بعض الاختبارات الإحصائية مثل: تحليل الانحدار وتحليل التباين وغيرها من الاختبارات الإحصائية، ومن هذا المنطلق قمنا باستخدام اختبار كولمجروف–سميرنوف (Kolmogorov-smirnov test) للتحقق من أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وحتى تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حسب هذا الاختبار فلابد أن تكون مستوى الدلالة للمتغيرات الدراسة أكبر من 0.05 والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار.

الجدول رقم 02: اختبار التوزيع الطبيعي كولمجروف–سميرنوف لبيانات أداة الاستبيان.

المحاور	قيمة الاختبار ***K–S***	درجة الحرية ***DDL***	مستوى الدلالة ***P***
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	0.058	128	0.200*
جودة الخدمات التعليمية	0.038	128	0.200*

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

نلاحظ من نتائج الجدول أن قيمة اختبار كلمجروف–سميرنوف للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال) والمتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) كانت غير دالة إحصائيا (P>0.05) مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا ما يعطي مؤشرا لإمكانية استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية لهذه الدراسة.

ثانيا: صدق أداة الدراسة

يمثل الصدق في البحث العلمي درجة دقة البحث على قياس الغرض المصمم من أجله، أي مدى تزويد أداة البحث بمعلومات تتعلق بمشكلة البحث من مجتمع الدراسة نفسه، وقد يفهم البعض الصدق كمقابل لعدم الصدق ولكن هذا مفهوم خاطئ، فالصدق يرتبط بهدف بعينه، وفي هذه الدراسة اعتمدنا على ثلاث أنواع من اختبارات الصدق هي: الصدق الظاهري، صدق الاتساق الداخلي والصدق التمييزي. وفيما يلي تفصيل لذلك:

1-الصدق الظاهري:

للتحقق من الصدق الظاهري للمقياس تم عرض الإستبانة على الأستاذ المشرف وعلى مجموعة من المحكمين[1] من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير وكلية علوم الاعلام والاتصال بجامعة المدية، وقد استجبنا لآراء السادة المحكمين وقامتا بإجراء التعديلات اللازمة على ضوء مقترحاتهم، وبلغت نسبة الاستجابة الكلية (100%) مما زاد في الاطمئنان إلى صحة النتائج التي تم التوصل إليها.

2-صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان مدى اتساق جميع فقرات الاستبيان مع المحور الذي إليه أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وعلى هذا قمنا بحساب معامل الارتباط (spearman) بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

- **الاتساق الداخلي للمحور الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال**

الجدول الموالي يوضح النتائج:

[1] **أنظر للملحق رقم 01**

الجدول رقم 03: الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول:

الرقم	العبارات	معامل الارتباط Spearman	مستوى الدلالة Sig
1	منصة جامعة التكوين المتواصل سهلة الإستخدام و حديثة	0.654**	0.000
2	تعتمد جامعة التكوين المتواصل على وسائط الكترونية متنوعة في تقديم خدماتها التعليمية	0.760**	0.000
3	يتم تحديث المنصة الرقمية بإنتظام	0.707**	0.000
4	تمتلك الجامعة قواعد بيانات ملائمة لتقديم الخدمات إلكترونيا	0.643**	0.000
5	تستخدم جامعة التكوين المتواصل برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها .	0.747**	0.000
6	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء التعليمي عن بعد	0.646**	0.000
7	تهتم جامعة التكوين المتواصل بتوعية الطلبة بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.728**	0.000
8	النوافذ المتوفرة على المنصة مفيدة و سهلة التصفح	0.590**	0.000
9	توفر الجامعة دورات تدريبية حول التعليم عن بعد	0.633**	0.000
10	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تسهيل العملية التعليمية للطلبة الموظفين	0.493**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن قيم معامل الارتباط سبيرمان Spearman لعبارات المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كانت كلها موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0,05 وهذا يدل على اتساق وصدق هذه العبارات، وأنها تقيس ما وضعت لأجله، أي أنه سيتم الاحتفاظ بجميع عبارات المحور دون أي استثناء.

- **الاتساق الداخلي للمحور الثاني: جودة الخدمات التعليمية**

نوضح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 04: الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

الرقم	العبارات	معامل الارتباط Spearman	مستوى الدلالة Sig
1	توفر الجامعة مواد تعليمية محدثة عبر المنصة	0.420**	0.000
2	يتم تقديم الدروس و التقويمات في الوقت المحدد عبر المنصة	0.407**	0.000
3	توفر الجامعة دعما فنيا لحل مشاكل الطلاب عبر المنصة	0.576**	0.000
4	يتمتع الاساتذة بالكفاءة في تقديم الدروس عن بعد	0.437**	0.000
5	توفر الجامعة بنية تحتية تقنية حديثة	0.537**	0.000
6	تصميم المنصة مريح و سهل الإستخدام	0.274**	0.002
7	يتمتع الطاقم الإداري بالكفاءة في التعامل مع الخلل الذي يصيب المنصة	0.459**	0.000
8	تستجيب الجامعة مشاكل الطلاب بسرعة عند حدوث اي مشكل	0.426**	0.000
9	تتيح المنصة للوصول السريع الى الدروس و الخدمات الإدارية	0.281**	0.001
10	تسهل الجامعة التواصل بين الأساتذة و الطلاب من خلال المنصة و الموقع الإلكتروني.	0.573**	0.000
11	يشعر الطالب بالأمان أثناء إستخدامه للمنصة	0.340**	0.000
12	تتوفر المنصة على طرق حماية لبيانات الطلاب	0.332**	0.000
13	يتم إسترجاع إسم المستخدم و كلمة المرور بسهولة في حالة نسيانها	0.481**	0.000
14	تشجع الجامعة الطلاب على المشاركة في الأنشطة عبر المنصة	0.309**	0.000
15	توفر الجامعة دعما نفسيا و إرشاديا للطلاب أثناء الدراسة عن بعد	0.451**	0.000
16	تراعي الجامعة ظروف الطلاب في حال وجود صعوبات في الإتصال أو المتابعة عن بعد	0.488**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن قيم معامل الارتباط سبيرمان Spearman لعبارات المحور الثاني: **جودة الخدمات التعليمية** كانت كلها موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0,05 وهذا يدل على اتساق وصدق هذه العبارات، وأنها تقيس ما وضعت لأجله، أي أنه سيتم الاحتفاظ بجميع عبارات المحور دون أي استثناء.

3-الصدق البنائي:

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل متغير من متغيرات أداة الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان مجتمعة.

ومن هذا المنطلق قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين درجة كل متغير مع الدرجة الكلية للاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم 05: الصدق البنائي لأداة الدراسة

المحاور	معامل Pearson	مستوى الدلالة Sig
المحور الأول: توفر جامعة التكوين المتواصل على تكنولوجيا الإعلام و الإتصال	0.871**	0.000
المحور الثاني: جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المنصة الرقمية في جامعة التكوين المتواصل	0.954**	0.000
البعد الأول: الاعتمادية	0.859**	0.000
البعد الثاني: الملموسية	0.832**	0.000
البعد الثالث: الاستجابة	0.805**	0.000
البعد الرابع: الامان	0.639**	0.000
البعد الخامس: التعاطف	0.795**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع قيم معاملات الارتباط كانت بدرجات عالية وذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.01، وهذا يعكس قوة اتساق جميع المحاور والأبعاد بالدرجة الكلية للاستبيان وهو ما يدل على الصدق البنائي لأداة الدراسة.

ثالثا: ثبات الاستبيان

يعبر الثبات عن مدى خلو أدوات جمع البيانات من الأخطاء التي تشوب القياس أي مدى قياس الاختبار للسمة التي يريد الباحث قياسها، فدرجات الاختبار تكون ثابتة عندما يقيس الاختبار سمة معينة قياساً متسقاً في الظروف المتباينة التي قد تؤدى إلى أخطاء القياس، وبالتالي فالثبات يفيد الدقة في القياس كما يهتم أيضا بتأثير الأخطاء العشوائية للقياس على استقرار الدرجات. وقد تم التحقق من ثبات في هذه الدراسة من خلال الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم 06: الثبات أداة الدراسة

المتغيرات	العبارات	معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	10	0.878
جودة الخدمات التعليمية	16	0.908
الدرجة الكلية للاستبيان	26	0.933

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة كانت جد مرتفعة وقريبة من الواحد، كما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية للاستبيان 0.933 وهي درجة جد مرتفعة وقريبة من الواحد أيضا، وبالتالي تكون قد تخطت عتبة الاعتمادية الموصى بها وهي 60%، ما يعني أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية ومناسبة وتقيس ما وضعت لقياسه، وبالتالي فهي تفي بأغراض الدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

يهدف هذا المبحث إلى عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية أولا ثم البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وفي الأخير اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية

اشتملت البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة على المتغيرات التالية: (الجنس، السن، الصفة، الدخل الشهري)، حيث سيتم الاعتماد على التكرارات والنسب المئوية والرسومات البيانية في التعبير عن خصائص أفراد العينة وتحليلها.

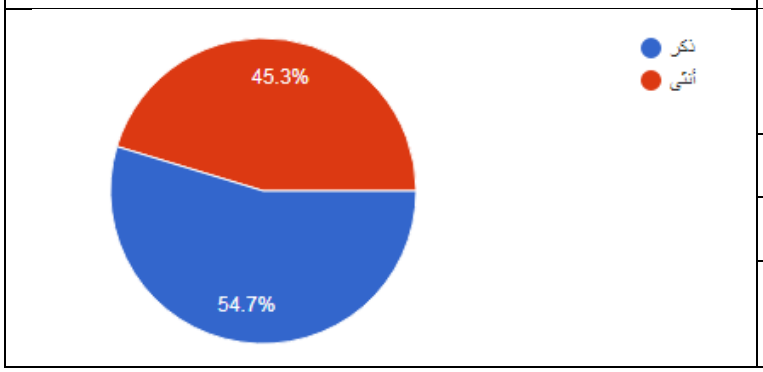
أولا: وصف خصائص العينة من حيث متغير الجنس

يمثل الجدول والشكل التاليين تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجدول رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	70	% 54.7
أنثى	58	% 45.3
المجموع	128	% 100

الشكل رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

من خلال نتائج الشكل والجدول أعلاه نلاحظ أن الذكور كانوا أكثر استجابة للاستبيان المطروح حيث بلغت نسبتهم 54.7% من بين أفراد العينة، مقارنة بالإناث والتي

بلغت نسبتهم 45.3%. وهذا يشير إلى أن فئة الذكور أكثر اجابة من جامعة التكوين المتواصل .

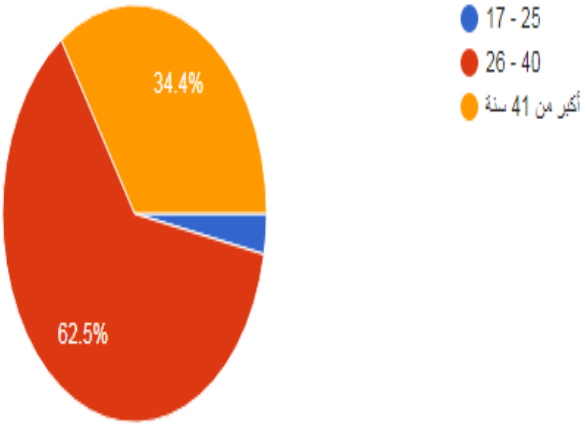
ثانيا: وصف خصائص العينة من حيث متغير السن

يمثل الجدول والشكل أدناه تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.

الجدول رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 17 إلى 25 سنة	04	% 3.1
من 26 إلى 40 سنة	80	% 62.5
أكثر من41 سنة	44	% 34.4
المجموع	128	% 100

الشكل رقم 05 : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

من خلال نتائج الجدول والشكل أعلاه الفئة السنية الأكثر تسجيلا في جامعة التكوين المتواصل بالمدية هي فئة من 26 الى 40 سنة حيث قدرت نسبة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 41 سنة و تزيد عن 26 سنة بـ 62.5% ويعود ذلك لكونهم الفئة التي لا تستطيع الدراسة حضوريا لالتزماتهم المهنية و حتى العائلية ، مقارنة بالأفراد الذين يقل سنهم 25 والذين لم تتعدى نسبتهم بـ 3.1% الذين يسجلون في الجامعات الحضورية .

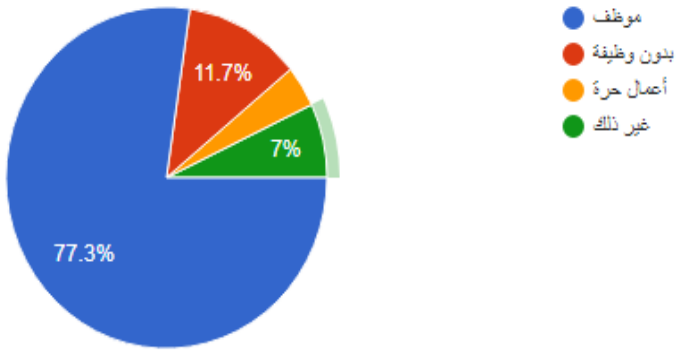
ثالثا: وصف خصائص العينة من حيث متغير الصفة

يمثل الجدول والشكل أدناه تلخيصا للنتائج المتحصل عليها لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الصفة.

الجدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب متغير الصفة

الصفة	التكرار	النسبة المئوية
موظف	99	% 77.3
بدون وظيفة	15	% 11.7
اعمال حرة	5	% 3.9
غير ذلك	9	% 7
المجموع	128	% 100

الشكل رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب متغير الصفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

توضح نتائج الجدول أعلاه أن الموظفين هم الأكثر تسجيلا في جامعة التكوين المتواصل باعتبارهم الفئة التي لا تستطيع التسجيل في الجامعات الحضورية لارتباطاتهم المهنية حيث بلغت نسبتهم 77.3% من بين الأفراد المستجوبين، ثم فئة البطالين بنسبة بلغت 11.7%، وبلغت نسبة اصحاب الاعمال الحرة 3.9% وهي فئة قليلة التسجيل نسبيا، وفي الأخير نجد نسبة 7% لفئة الأفراد الذين يمتلكون صفات غير مدرجة ضمن الخيارات مثل المتقاعدين و هي فئة قليلة التسجيل في الدراسة .

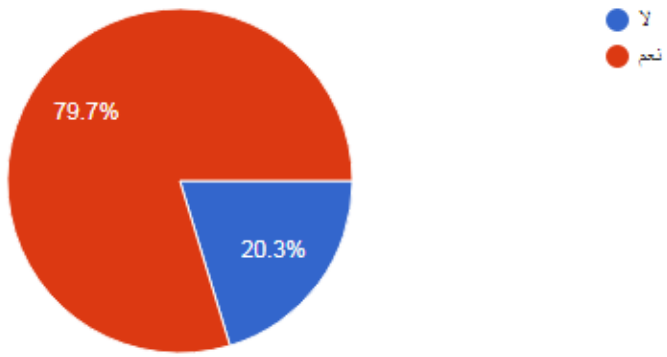
رابعا: وصف خصائص العينة من حيث المتحصلين على شهادات الجامعية

يمثل الجدول والشكل أدناه تلخيصا للنتائج المتحصل عليها لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل الشهري.

الجدول رقم 10: المتحصلين على شهادات الجامعية

الدخل	التكرار	النسبة المئوية
متحصل	102	% 79.7
غير متحصل	26	% 20.3
المجموع	128	% 100

الشكل رقم 07: المتحصلين على شهادات الجامعية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

يتضح لنا من خلال نتائج الشكل والجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة أي بنسبة 79.7% متحصلون على شهادات جامعية و هذا يدل على ان معظم المسجلين يريدون شهادات من اجل الترقية او من اجل التكوين و ان نسبة 20.3% غير متحصلين على شهادات جامعية اغلبهم تحصلو على شهادات البكالوريا و لم يكملو دراستهم حضوريا لاسباب محنتلفة مما سمحت لهم جامعة التكوين المتواصل بالتسجيل مرة اخرى .

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات متغيرات الدراسة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المكونة لكل متغير من متغيرات الدراسة وكانت النتائج كما يلي:

أولا: عرض وتحليل بيانات المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

يوضح الجدول التالي، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لمحور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال .

الجدول رقم 11: عرض وتحليل بيانات المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب
01	منصة جامعة التكوين المتواصل سهلة الإستخدام و حديثة	4.25	0.720	موافق بشدة	03
02	تعتمد جامعة التكوين المتواصل على وسائط الكترونية متنوعة في تقديم خدماتها التعليمية	3.65	0.984	موافق	08
03	يتم تحديث المنصة الرقمية بإنتظام	3.79	0.993	موافق	07
04	تمتلك الجامعة قواعد بيانات ملائمة لتقديم الخدمات إلكترونيا	3.81	0.873	موافق	06
05	تستخدم جامعة التكوين المتواصل برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها .	3.41	0.991	موافق	09
06	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء التعليمي عن بعد	4.27	0.884	موافق بشدة	02
07	تهتم جامعة التكوين المتواصل بتوعية الطلبة بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.82	0.983	موافق	05
08	النوافذ المتوفرة على المنصة رقمية مفيدة و سهلة التصفح	4.18	0.807	موافق	04
09	توفر الجامعة دورات تدريبية حول التعليم عن بعد	2.91	1.097	محايد	10

10	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تسهيل العملية التعليمية للطلبة الموظفين	4.41	0.758	موافق بشدة	01
	تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	**3.85**	**0.633**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لعبارات المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تتراوح بين (2.91 و 4.41) أي بين اتجاه محايد وموافق بشدة حسب آراء أفراد العينة المستجوبين، حيث نجد أن العبارة رقم 10 والتي نصت على: " تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تسهيل العملية التعليمية للطلبة الموظفين" تحصلت على أعلى درجة من الموافقة بشدة بمتوسط حسابي قدره 4.41 وانحراف معياري 0.758 مما يدل على عدم وجود تشتت كبير في إجابات الأفراد على هذه العبارة، ثم تلتها العبارات (01 و 06) باتجاه موافق بشدة ايضا, و كانت العبارات (02 . 03 .04 . 05 . 07 . 08 .) باتجاه الموافقة ، في حين جاءت العبارة رقم 09 والتي تنص على: "توفر الجامعة دورات تدريبية حول التعليم عن بعد" في آخر الترتيب العام للعبارات وكانت باتجاه محايد من طرف أفراد العينة بمتوسط حسابي قدره 2.91 وبانحراف معياري 1.097 مما يدل على أن عدم وجود انحرافات في إجابات الأفراد حول هذه العبارة.

كما يلاحظ أن المتوسط الحسابي للمحور الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قد بلغ 3.85 مما يدل على درجة عالية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستعملة من طرف جامعة التكوين المتواصل ، وهذا يشير إلى أن جامعة التكيون المتواصل بالمدية تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقديم خدماتها التعليمية ، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا المحور 0.633 وهي قيمة أقل من الواحد مما يعني أن إجابات الأفراد حول هذا المحور كانت متقاربة نسبيا.

ثانيا: عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: جودة الخدمات التعليمية

يوضح الجدول التالي، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لمحور جودة الخدمات التعليمية

الجدول رقم 12: عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: جودة الخدمات التعليمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب
	البعد الأول: الإعتمادية	**3.74**	**0.754**	**موافق**	**03**
01	توفر الجامعة مواد تعليمية محدثة عبر المنصة	3.79	0.952	موافق	07
02	يتم تقديم الدروس و التقويمات في الوقت المحدد عبر المنصة الرقمية	4.12	0.901	موافق	02
03	توفر الجامعة دعما فنيا لحل مشاكل الطلاب عبر المنصة الرقمية	3.52	1.079	موافق	10
04	يتمتع الاساتذة بالكفاءة في تقديم الدروس عن بعد	3.56	1.070	موافق	09
	البعد الثاني: الملموسية	**3.80**	**0.745**	**موافق**	**02**
05	توفر الجامعة بنية تحتية تقنية حديثة	3.47	0.987	موافق	11
06	تصميم المنصة مريح و سهل الإستخدام	4.18	0.767	موافق	01
07	يتمتع الطاقم الإداري بالكفاءة في التعامل مع الخلل الذي يصيب المنصة الرقمية	3.74	0.990	موافق	08
	البعد الثالث: الإستجابة	**3.58**	**0.870**	**موافق**	**04**
08	تستجيب الجامعة مشاكل الطلاب بسرعة عند حدوث اي مشكل	3.42	1.154	موافق	13
09	تتيح المنصة الرقمية للوصول السريع الى الدروس و الخدمات الإدارية	4.00	0.855	موافق	04
10	تسهل الجامعة التواصل بين الأساتذة و الطلاب من خلال المنصة الرقميةو الموقع الإلكتروني.	3.32	1.216	محايد	14
	البعد الرابع: الأمان	**3.79**	**0.701**	**موافق**	**01**
11	يشعر الطالب بالأمان أثناء إستخدامه للمنصة	4.04	0.882	موافق	03

12	تتوفر المنصة على طرق حماية لبيانات الطلاب	3.90	0.836	موافق	06
13	يتم إسترجاع إسم المستخدم و كلمة المرور بسهولة في حالة نسيانها	3.45	1.048	موافق	12
البعد الخامس: التعاطف		**3.50**	**0.815**	**موافق**	**05**
14	تشجع الجامعة الطلاب على المشاركة في الأنشطة عبر المنصة الرقمية	3.95	0.907	موافق	05
15	توفر الجامعة دعما نفسيا و إرشاديا للطلاب أثناء الدراسة عن بعد	3.25	1.064	محايد	16
16	تراعي الجامعة ظروف الطلاب في حال وجود صعوبات في الإتصال أو المتابعة عن بعد	3.31	1.084	محايد	15
جودة الخدمات التعليمية		**3.689**	**0.654**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لعبارات المحور الثاني: جودة الخدمات التعليمية تتراوح بين (3.25 و 4.18) أي بين اتجاه محايد وموافق حسب آراء أفراد العينة المستجوبين، حيث نجد أن العبارة رقم 05 والتي نصت على: " تصميم المنصة مريح و سهل الإستخدام " نالت أعلى درجة من الموافقة بمتوسط حسابي قدره 4.18 وانحراف معياري 0.767 مما يدل على تقارب إجابات الأفراد على هذه العبارة، في حين جاءت العبارة 15 والتي تنص على: "توفر الجامعة دعما نفسيا و إرشاديا للطلاب أثناء الدراسة عن بعد " في آخر الترتيب العام للعبارات وكانت باتجاه محايد من طرف أفراد العينة بمتوسط حسابي قدره 3.25 وبانحراف معياري 1.064 مما يدل على عدم وجود تشتت كبير في إجابات الأفراد حول هذه العبارة.

أما بالنسبة لترتيب لأبعاد المحور فكانت كما يلي:

- **البعد الثاني : الملموسية** احتل المرتبة الأولى من حيث درجات الموافقة بمتوسط حسابي قدره 3.79 مما يدل على موافقة أفراد العينة حول ما يتضمنه من عبارات، وبانحراف

معياري قدره 0.745 وهذا يدل على التقارب في الإجابات، وتشير هذه النتيجة إلى أن جامعة التكوين المتواصل بالمدية تهتم كثيرا بالجانب المادي و الملموس كالاجهزة المعلوماتية .

- **البعد الرابع : الأمان** جاء في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره 3.79 مما يدل على موافقة أفراد العينة حول ما يتضمنه من عبارات، وبانحراف معياري قدره **0.701** وهذا يدل على تقارب في الإجابات، وتشير هذه النتيجة إلى أن جامعة التكوين المتواصل تهتم كثيرا بجانب خصوصية معلومات الطلبة الشخصية .
- **البعد الاول : الإعتمادية** كان في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره **3.74** مما يدل على موافقة أفراد العينة حول ما يتضمنه من عبارات، وبانحراف معياري قدره 0.754 وهذا يدل على التقارب في إجابات الأفراد، وتعكس هذه النتيجة إلى أن جامعة التكوين المتواصل تتمتع بوجود برامج تعليمية جيدة و اساتذة ممتازين .
- **البعد الثالث : الإستجابة** جاء في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره **3.58** مما يدل على أن اتجاه أفراد العينة حول ما يتضمنه من عبارات كان محايدا، وبانحراف معياري قدره 0.870 مما يعني أن هناك تقارب في إجابات الأفراد، وتدل هذه النتيجة على أن استجابة الاساتذة لتقديم الدروس و استجابة الموظفين لدراسة مشاكل الطلبة تكون بشكل سريع و جيد .
- **البعد الخامس : التعاطف** جاء في آخر الترتيب العام للأبعاد من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي قدره **3.50** مما يدل على أن اتجاه أفراد العينة حول ما يتضمنه من عبارات كان موافق ، وبانحراف معياري قدره **0.815** مما يعني أن هناك تقارب في إجابات الأفراد، وتشير هذه النتيجة إلى أن هناك اهتمام كبير بمشاكل الطلبة .

كما نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني: جودة الخدمات التعليمية قد بلغ 3.68 مما يدل على موافقة أفراد العينة حول عبارات هذا المحور، وهذا يدل على تفاعل جيد

عموما لدى الطلبة حول جودة الخدمات التعليمية المقدمة من طرف جامعة التكوين المتواصل ، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا المحور 0.654 وهذا يشير إلى أن إجابات الأفراد حول هذا المحور كانت متجانسة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بعد الانتهاء من مناقشة نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة، ننتقل الآن إلى اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة الميدانية باستخدام معامل الارتباط.

أولا: الفرضية الأولى

تهدف الفرضية الأولى إلى تحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأبعاد جودة الخدمات التعليمية بجامعة التكوين المتواصل بالمدية، وفقا للفرضيات الفرعية التالية:

1- الفرضية الفرعية الأولى:

تنص هذه الفرضية على ما يلي:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد الاعتمادية عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الإعتمادية عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم 13: علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد الاعتمادية .

	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
بعد الاعتمادية	معامل الارتباط Pearson	مستوى المعنوية Sig
	0.653^{**}	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط قد بلغ 0.653 مما يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الإعتمادية، وذلك عند مستوى معنوية اقل من 0.05 مما يدل على المعنوية الإحصائية لهذه العلاقة.

وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الإعتمادية عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .**

2- الفرضية الفرعية الثانية:

تنص هذه الفرضية على ما يلي

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد الملموسية عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الملموسية عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم 14: علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد الملموسية .

	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
بعد الملموسية	معامل الارتباط Pearson	مستوى المعنوية Sig
	0.659^{**}	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط قد بلغ 0.659 مما يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد

الملموسية، وذلك عند مستوى معنوية اقل من 0.05 مما يدل على المعنوية الإحصائية لهذه العلاقة.

وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الملموسية عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .**

3- الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على ما يلي:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد الاستجابة عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الاستجابة عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم 15: علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد الاستجابة.

	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
بعد الاستجابة	معامل الارتباط Pearson	مستوى المعنوية Sig
	0.538^{**}	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط قد بلغ 0.538 مما يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الاستجابة، وذلك عند مستوى معنوية اقل من 0.05 مما يدل على المعنوية الإحصائية لهذه العلاقة.

وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الاستجابة عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .**

الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على ما يلي:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد الامان عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الامان عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم 16: علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد الامان.

	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
بعد الامان	معامل الارتباط Pearson	مستوى المعنوية Sig
	0.376^{**}	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط قد بلغ 0.376 مما يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ضعيفة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الامان، وذلك عند مستوى معنوية اقل من 0.05 مما يدل على المعنوية الإحصائية لهذه العلاقة.

وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الامان عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

الفرضية الفرعية الخامسة:

تنص هذه الفرضية على ما يلي:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد التعاطف عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد التعاطف عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم 17: علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعد التعاطف.

	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
بعد التعاطف	معامل الارتباط Pearson	مستوى المعنوية Sig
	0.578^{**}	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط قد بلغ 0.578 مما يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد التعاطف، وذلك عند مستوى معنوية اقل من 0.05 مما يدل على المعنوية الإحصائية لهذه العلاقة.

وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الامان عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

ثانيا: الفرضية الثانيـة

تهدف الفرضية الثانية إلى تحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمات التعليمية بجامعة التكوين المتواصل بالمدية ، وذلك وفقا للصيغة التالية:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمات التعليمية عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمات التعليمية عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية .

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم 18: علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمات التعليمية.

	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
جودة الخدمات التعليمية	معامل الارتباط Pearson	مستوى المعنوية Sig
	0.683^{**}	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Spss.

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط قد بلغ 0.683 مما يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمات التعليمية ، وذلك عند مستوى معنوية أقل من 0.05 مما يدل على المعنوية الإحصائية لهذه العلاقة.

وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمات التعليمية عند مستوى معنوية 0.05 جامعة التكوين المتواصل بالمدية .**

خلاصة

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على جامعة التكوين المتواصل بالمدية تم تحليل المعلومات المتحصل عليها من الإستبانات المسترجعة و مناقشتها بإستخدام برنامج Spss و بذلك توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية و قد بلغ معامل الارتباط 0.683 مما يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمات التعليمية ، وذلك عند مستوى معنوية أقل من 0.05 مما يدل على المعنوية الإحصائية لهذه العلاقة.

الخاتمة

الخاتمة

من خلال دراستنا التي تناولت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بجودة الخدمات التعليمية، توصّلنا إلى أن لهذه التكنولوجيا دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدّمة في الجامعات. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جامعة التكوين المتواصل بالمدية، التي تعتمد بشكل ملحوظ على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تساهم بفعالية في تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة. كما تبيّن أن هذا الاعتماد يسهم في تقليص التكاليف التشغيلية للجامعة، ويوفر منتجات تعليمية عن بُعد تستجيب لمتطلبات المتعلمين. وتمتاز الجامعة كذلك بمرونتها في تقديم المناهج والدروس في الأوقات المناسبة، مما يمنحها ميزة تنافسية خاصة، ويتيح لها استهداف فئة الموظفين بشكل فعّال، بما يتلاءم مع طبيعة برامجها التعليمية.

و في الاخير توصلنا الى النتائج التالية :

اولا : النتائج .

1. النتائج النظرية.

- تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين فعالية العملية التعليمية من خلال توفير بيئات تعليمية تفاعلية ومتعددة الوسائط، مما يعزز من فهم الطلبة واستيعابهم للمواد الدراسية.
- تمكّن تكنولوجيا المعلومات الجامعات من توسيع خدماتها التعليمية لتشمل فئات أوسع من المتعلمين، بما في ذلك أولئك الذين يواجهون صعوبات في الحضور الفعلي، كالموظفين وسكان المناطق النائية، عبر التعليم عن بُعد.
- تسمح المنصات الرقمية بتقديم المناهج بطريقة مرنة من حيث الوقت والمكان، كما تتيح إمكانية تخصيص المحتوى حسب احتياجات المتعلم، ما يسهم في تحسين تجربة التعلم وتحقيق رضا الطلاب.

- توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمات التعليمية.

2. النتائج التطبيقية.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمات التعليمية عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الاعتمادية عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الملموسية عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الاستجابة عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد الامان عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبعد التعاطف عند مستوى معنوية 0.05 بجامعة التكوين المتواصل بالمدية.

ثانيا : التوصيات و الأفاق .

1. التوصيات :

توصي الدراسة بناء على ما توصلت إليه من نتائج بالأتي :

- ضرورة المزج الجيد بين التعليم عن بعد و بين التعليم الحضوري .
- ينبغي العمل على تأهيل وتدريب الأساتذة والموظفين الإداريين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكفاءة، بهدف دمجها بفعالية في العملية التعليمية والإدارية.

- من المهم اعتماد استراتيجيات تعليم مرن (Flexible Learning) تسمح للطلبة، خصوصًا الموظفين، بمتابعة دراستهم وفق جداول زمنية مرنة، مع التركيز على التعلم المدمج والتعليم عن بعد.
- ينبغي تطوير واستخدام أنظمة تقييم إلكترونية تضمن العدالة والشفافية، مع توفير تقارير تحليلية تفصيلية تساعد في تحسين الأداء الأكاديمي.
- من المهم إجراء تقييمات دورية شاملة لمدى فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم، مع إشراك الطلبة والأساتذة في عملية التقييم لضمان التحسين المستمر.

2. الأفاق :

- دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تطوير الأداء التعليمي في الجامعات .
- دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال للرفع من جودة الخدمات الصحية .
- أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تعزيز جودة الخدمات التعليمية .

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

❖ الكتب

الكتب باللغة العربية :

1. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008
2. إبراهيم عامر قندلجي، عبد القادر الجنابي علاء الدين ، نظم المعلومات الإدارية ،دار الميسر للنشر و التوزيع ، الأردن ،2007 ،
3. حيدر شاكر البرزنجي ، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي ، ط 1 ، دار أسامة للنشر و التوزيع ،2013.
4. محمد إسماعيل محمد السيد ، نظم المعلومات لاتخاذ القرار الإدارية . 2ط ، دار وائل للنشر التوزيع، الأردن 2009
5. نجم عبد الله الحميدي ، نظم المعلومات الإدارية ، ط 2، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن، 2009
6. عدنان عواد الشوابكة ، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار، ط 1 ،دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، الأردن، 1999.
7. بختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة ، مجلة الباحث، العدد 07 ، 2009-2010
8. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة و *تكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر و التوزيع، الأردن، ط 1 ، 2015
9. وصفي عبد الكريم الكساسية، تحسين فاعلية الأداء، ط1 ،دار البازوري للنشر و التوزيع ، الأردن، 2011 .
10. طارق طه ، نظم المعلومات و الحاسبات الالية و الانترنت ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، 2007
11. غسان عيسى العمري ، نظم المعلومات الاستراتيجية : مدخل استراتيجي معاصر، دار الميسر للشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى، عمان، 2008
12. مزهر شعبان العاني و ناجي جواد ، العملية الادارية و تكنولوجيا المعلومات ، ط1 ، دار المسيرة ، الاردن ، 2008 ،
13. صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008
14. بت عبد الرحمن ادريس، نظام المعلومات في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعة، مصر، 2010
15. عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر، الأردن،ط 1 ، 2013

16. سعيد عامر ، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم الإدارة ، ط 2 ،مركز وايد سبر قيس، القاهرة، 1998
17. نبيل محمد مرسي ، التقنيات الحديثة للمعلومات ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2005
18. فائق محمد سرحان الزويتي، إبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الانشائية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن،2016
19. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008
20. طارق طه ، نظم المعلومات و الحاسبات الالية و الانترنت ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، 2007 ،
21. غسان عيسى العمري ، نظم المعلومات الاستراتيجية : مدخل استراتيجي معاصر، دار الميسر للشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى، عمان، 2008 .
22. مزهر شعبان العاني و ناجي جواد ، العملية الادارية و تكنولوجيا المعلومات ، ط1 ، دار المسيرة ، الاردن ، 2008
23. ثابت عبد الرحمن ادريس، نظام المعلومات في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعة، مصر، 2010،ص ص،80-81
24. عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر، الأردن،ط 1 ، 2013
25. سعيد عامر ، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم الإدارة ، ط 2 ،مركز وايد سبر قيس، القاهرة، 1998
26. نبيل محمد مرسي ، التقنيات الحديثة للمعلومات ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2005 ،
27. فائق محمد سرحان الزويتي، إبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الانشائية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن،201
28. بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية " المجالات و التطبيقات "، ط1، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، 2005
29. صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008
30. أمال عبد الحنيد زيتون. تكنلوجيا التعليم في عصر المعلومات و الاتصال. ط2 . عالم الكتب . القاهرة .
31. فاطمة أحمد خزاعلة . الاتصال و تكنولوجيا التعليم . ط1 . امجد للنشر و التوزيع . القاهرة . 2005 .
32. محمود علم الدين . تكنلوجيا المعلومات و الاتصال مستقب صناعة الصحافة . دار السحاب للنشر و التوزيع . القاهرة .2005 .
33. محمد جمال الفار . المعجم الاعلامي . دار اسامة للنشر و التوزيع . عمان . 2010

34. جهان أحمد رشتي . الاسس العلمية لنظرية الاعلام . دار الفكر العربي . القاهرة . 1978

35. مأمون سليمان درادكة ادارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء . دار الصفاء للنشر و التوزيع . الاردن .

36. ذوقان عبيدات وآخرون: البحث العلمي–مفهومه وأدواته وأساليبه–، دار الفكر للنشر، سوريا،

المجلات

1. زرزار العياشي . غياد كريمة . دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر . مجلة الباحث الإقتصادي العدد 2014/02 .

2. بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية " المجالات و التطبيقات "، ط1، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، 2005 ،

3. الطاهر بن عمار و أخرون، أثر نظام الحماية الالكتروني في الحد من مخاطر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، مجلة رؤية الاقتصادية، جامعة الوادي، المجلد 8 ، العدد2 .2018

4. بختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة ، مجلة الباحث، العدد 07 ، 2009-201

5. زرزار العياشي . غياد كريمة . دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر . مجلة الباحث الإقتصادي العدد 2014/02 .

6. بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية " المجالات و التطبيقات "، ط1، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، 2005 .

7. الطاهر بن عمار و أخرون، أثر نظام الحماية الالكتروني في الحد من مخاطر تكنولوجيا الملومات و الاتصال، مجلة رؤية الاقتصادية، جامعة الوادي، المجلد 8 ، العدد2 .2018

8. زرزار العياشي . غياد كريمة . دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر . مجلة الباحث الإقتصادي العدد 2014/02 .

9. بختي ابراهيم . شعوبي محمد فوزي . دور تكنلوجيا المعلومات و الاتال في تنمية قطاع السياحة و الفندقة . مجلة الباحث العدد 7 2009–2010

الملتقيات والمحاضرات:

1. لمبارك معيزة، موسى بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 14/15 أفريل 2009،

2. إبراهيم بختي، محاضرات تكنولوجيا انظم لمعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة،2006/2005

3. حياهم زينب، استخدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الترويج للخدمات المصرفية بالجزائر، تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 ،قالمة، 2016-2017

اطروحات الدكتوراه و الماجيستر :

1. شادلي شوقي، اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة متوسطة ، جامعة ورقلة الجزائر، الجزائر، 2007 , 2008
2. توامي يعقوب، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، تخصص مالية مؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر ، 2012-2013
3. العياشي عيدوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار ضمن متطلبات التنمية المستدامة، رسالة ماجستبر في علوم التسيير، جامعة سطيف 1 الجزائر ،2013/2014.
4. كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير علوم التسيير، جامعة قالمة، الجزائر، 2010
5. ميرة رابح بوعيشة ، الدعوة الإسلامية عبر الانترنيت، رسالة ماجستير قسم الدعوة و الاعلام، جامعة الأمير عبد القادر 2003

مذكرات الماستر :

1. بوعلي فريدة و فوضيل حكيمة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، دراسة حالة اتصالات الجزائر"المديرية العملياتية للاتصالات - البويرة" ، تخصص : اقتصاديات المالية والبنوك، 2014 ،
2. حياهم زينب، استخدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الترويج للخدمات المصرفية بالجزائر، تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 ،قالمة، 2016-2017
3. بوعلي فريدة و فوضيل حكيمة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، دراسة حالة اتصالات الجزائر"المديرية العملياتية للاتصالات - البويرة" ، تخصص : اقتصاديات المالية والبنوك، 2014
4. زرزار العياشي . غياد كريمة . دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر . مجلة الباحث الإقتصادي العدد 2014/02 .
5. ضيف الله نسيمة: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية–دراسة عينة من الجامعات الجزائرية–، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف بن زيان إيمان بقسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر –باتنة1 ،باتنة–الجزائر، 2016–2017.

الملاحق

قائمة الملاحق

أسماء الأساتذة المحكمين للاستبانة المعنونة بـ :

° دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمات التعليمية °

ملحق رقم 01 : قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة

الرقم	أسماء المحكمين	الرتبة	الجامعة
01	العيدي موسى	أستاذ محاضر –أ–	جامعة يحي فارس بالمدية
02	تومي محمد	أستاذ محاضر –أ–	جامعة البليدة
03	بسام أحمد الشريف	أستاذ التعليم العالي	جامعة يحي فارس بالمدية
04	معياش إدير	أستاذ محاضر –أ–	جامعة يحي فارس بالمدية

جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علوم الإعلام والإتصال

إستبيـــان

سيدي سيدتي:

في اطار اعداد مدكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال والموسومة ب *دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة التكوين المتواصل بجامعة المدية * لسنة 2025/2024 لدا نرجوا من سيادتكم المحترمة التفضل بالاجابة بعناية على هده الاستمارة ووضع علامة (X) امام الخانة المناسبة ونحيطكم علما بان المعلومات التي تدلون بها تستخدم لاغراض البحث العلمي فقط. مع كل الإحترام و التقدير .

من إعداد الطلبة :

- بسام كنزة
- علاوي أمينة

تحت إشراف الأستاذ :

* العيدي موسى

السنة الجامعية : 2024-2025

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر: 17-20 ☐ سنة 21-25 ☐ سنة 26-40 ☐ سنة ☐أكبر من 40 سنة

3. الصفة: ☐طالب ☐موظف (عام/خاص) ☐ بدون عمل ☐ أخرى:_____

4. المستوى التعليمي: ☐ بكالوريا ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐أخرى:_____

المحور الثاني: مدى توفر تكنولوجيا المعلومات والإتصال

يرجى وضع علامة (✓) في المربع المناسب لكل عبارة حسب رأيكم.

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
منصة جامعة التكوين المتواصل سهلة الاستخدام وحديثة					
تعتمد الجامعة على وسائط إلكترونية متنوعة لتقديم خدماتها التعليمية					
يتم تحديث المنصة الرقمية بانتظام					
تمتلك الجامعة قواعد بيانات ملائمة لتقديم الخدمات إلكترونيًا					

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم عن بعد					
تهتم الجامعة بتوعية الطلاب بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات					
الموارد المتوفرة على المنصة مفيدة وسهلة التصفح					
توفر الجامعة دورات تدريبية حول التعليم عن بعد					

المحور الثالث: واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال

البعد الأول: الاعتمادية

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
توفر الجامعة مواد تعليمية محدثة عبر المنصة					
يتم تقديم الدروس في الوقت المحدد عبر المنصة					
توفر الجامعة دعمًا فنيًا لحل مشاكل الطلاب عبر المنصة					

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
يتمتع الأساتذة بالكفاءة في تقديم الدروس عن بعد					

البعد الثاني: الملموسية

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
توفر الجامعة بنية تحتية تقنية حديثة					
تصميم المنصة مريح وسهل الاستخدام					
يتمتع الطاقم الإداري بالكفاءة في التعامل مع المنصة					

البعد الثالث: الاستجابة

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تستجيب الجامعة لمشاكل الطلاب بسرعة عند حدوث خلل في المنصة					
تتيح المنصة الوصول السريع إلى الدروس والخدمات الإدارية					
تيسر المنصة التواصل بين الأساتذة والطلاب					

البعد الرابع: الأمان

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
يشعر الطالب بالأمان أثناء استخدام المنصة					
توفر المنصة حماية لبيانات الطلاب					
يتم استرجاع اسم المستخدم أو كلمة المرور بسهولة					

البعد الخامس: التعاطف

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تشجع الجامعة الطلاب على المشاركة في الأنشطة عبر المنصة					
تراعي الجامعة ظروف الطلاب الموظفين في التعليم عن بعد					
توفر الجامعة دعمًا نفسيًا أو إرشاديًا للطلاب أثناء الدراسة عن بعد					

سؤال مفتوح. ما هي اقتراحاتك لتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في جامعة التكوين المتواصل؟

ملحق رقم 02 : نتائج SPSS

1. اختبار كولمجروف-سمرنوف (Kolmogorov-smirnov test (K-S للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الاتصال و المعلومات تكنلوجيا	,058	128	,200*	,992	128	,633
التعليمية الخدمات جودة	,038	128	,200*	,991	128	,533

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

2. معامل الارتباط سبيرمان Spearman Corrélation لحساب الاتساق الداخلي

	Rho de Spearman تكنلوجيا المعلومات و الاتصال		
تكنلوجيا المعلومات و الاتصال	1,000	.	128
منصة جامعة التكوين المتواصل سهلة الإستخدام و حديثة	,654	,000	128
تعتمد جامعة التكوين المتواصل على وسائط الكترونية متنوعة في تقديم خدماتها التعليمية	,760	,000	128
يتم تحديث المنصة الرقمية بإنتظام	,707	,000	128
تمتلك الجامعة قواعد بيانات ملائمة لتقديم الخدمات إلكترونيا	,643	,000	128
تستخدم جامعة التكوين المتواصل برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها .	,747	,000	128
ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء التعليمي عن بعد	,646	,000	128
تهتم جامعة التكوين المتواصل بتوعية الطلبة بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال	,728	,000	128
النوافذ المتوفرة على المنصة مفيدة و سهلة التصفح	,590	,000	128
توفر الجامعة دورات تدريبية حول التعليم عن بعد	,633	,000	128
تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تسهيل العملية التعليمية للطلبة الموظفين	,493	,000	128

3. معامل الارتباط بيرسون Pearson Corrélation

Corrélations

	Rho de Spearman جودة الخدمات التعليمية		
جودة الخدمات التعليمية	1,000	.	128
توفر الجامعة مواد تعليمية محدثة عبر المنصة	,565	,000	128
تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تسهيل العملية التعليمية للطلبة الموظفين	,369	,000	128
يتم تقديم الدروس و التقويمات في الوقت المحدد عبر المنصة	,640	,000	128
توفر الجامعة دعما فنيا لحل مشاكل الطالب عبر المنصة	,735	,000	128
يتمتع الاساتذة بالكفاءة في تقديم الدروس عن بعد	,542	,000	128
توفر الجامعة بنية تحتية تقنية حديثة	,762	,000	128
تصميم المنصة مريح و سهل الإستخدام	,553	,000	128
يتمتع الطاقم الإداري بالكفاءة في التعامل مع الخلل الذي يصيب المنصة	,706	,000	128
تستجيب الجامعة مشاكل الطالب بسرعة عند حدوث اي مشكل	,646	,000	128
تتيح المنصة للوصول السريع الى الدروس و الخدمات الإدارية	,616	,000	128
تسهل الجامعة التواصل بين الأساتذة و الطالب من خلال المنصة و الموقع الإلكتروني	,703	,000	128
يشعر الطالب بالأمان أثناء إستخدامه للمنصة	,645	,000	128
تتوفر المنصة على طرق حماية لبيانات الطالب	,521	,000	128
يتم إسترجاع إسم المستخدم و كلمة المرور بسهولة في حالة نسيانها	,578	,000	128
تشجع الجامعة الطالب على المشاركة في الأنشطة عبر المنصة	,565	,000	128
توفر الجامعة دعما نفسيا و إرشاديا للطالب أثناء الدراسة عن بعد	,639	,000	128
تراعي الجامعة ظروف الطالب في حال وجود صعوبات في الإتصال أو المتابعة عن بعد	,614	,000	128

Corrélations pearson

	الدرجة الكلية		
الدرجة الكلية	1		128
تكنلوجيا المعلومات و الاتصال	,871	,000	128
جودة الخدمات التعليمية	,954	,000	128
الاعتمادية	,859	,000	128
الملموسية	,832	,000	128
الاستجابة	,805	,000	128
الأمان	,639	,000	128
التعاطف	,795	,000	128

4. معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha لتأكد من درجة ثبات عبارات أداة الدراسة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,878	10

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,908	16

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,933	26

5. المتوسطات الحسابية من أجل معرفة درجات واتجاهات المستجوبين حول متغيرات الدراسة.

Statistiques

	N			
	Valide	Manquant	Moyenne	Ecart type
منصة جامعة التكوين المتواصل سهلة الإستخدام و حديثة	128	0	4,2500	,72089
تعتمد جامعة التكوين المتواصل على وسائط الكترونية متنوعة في تقديم خدماتها التعليمية	128	0	3,6484	,98484
يتم تحديث المنصة الرقمية بإنتظام	128	0	3,7891	,99330
تمتلك الجامعة قواعد بيانات ملائمة لتقديم الخدمات إلكترونيا	128	0	3,8203	,87335
تستخدم جامعة التكوين المتواصل برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها .	128	0	3,4063	,99160
ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء التعليمي عن بعد	128	0	4,2734	,88482
تهتم جامعة التكوين المتواصل بتوعية الطلبة بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال	128	0	3,8203	,98359
النوافذ المتوفرة على المنصة مفيدة و سهلة التصفح	128	0	4,1797	,80777
توفر الجامعة دورات تدريبية حول التعليم عن بعد	128	0	2,9063	1,09715
تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تسهيل العملية التعليمية للطلبة الموظفين	128	0	4,4141	,75844

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

dddddd

N	Valide	128
	Manquant	0
Moyenne		3,8508
Ecart type		,63333

6. الانحرافات المعيارية لقياس درجة تشتت قيم استجابات الأفراد المستجوبين عن المتوسط الحسابي.

Statistiques

	N			
	Valide	Manquant	Moyenne	Ecart type
توفر الجامعة مواد تعليمية محدثة عبر المنصة	128	0	3,7891	,95284
يتم تقديم الدروس و التقويمات في الوقت المحدد عبر المنصة	128	0	4,1172	,90163
توفر الجامعة دعما فنيا لحل مشاكل الطالب عبر المنصة	128	0	3,5234	1,07926
يتمتع الاساتذة بالكفاءة في تقديم الدروس عن بعد	128	0	3,5625	1,07036
توفر الجامعة بنية تحتية تقنية حديثة	128	0	3,4688	,98762
تصميم المنصة مريح و سهل الإستخدام	128	0	4,1797	,76779
يتمتع الطاقم الإداري بالكفاءة في التعامل مع الخلل الذي يصيب المنصة	128	0	3,7422	,99008
تستجيب الجامعة مشاكل الطالب بسرعة عند حدوث اي مشكل	128	0	3,4219	1,15431
تتيح المنصة للوصول السريع الى الدروس و الخدمات الإدارية	128	0	4,0078	,85570
تسهل الجامعة التواصل بين الأساتذة و الطالب من خلال المنصة و الموقع الإلكتروني	128	0	3,3203	1,21625
يشعر الطالب بالأمان أثناء إستخدامه للمنصة	128	0	4,0391	,88204
تتوفر المنصة على طرق حماية لبيانات الطالب	128	0	3,9063	,83654
يتم إسترجاع إسم المستخدم و كلمة المرور بسهولة في حالة نسيانها	128	0	3,4453	1,04850
تشجع الجامعة الطالب على المشاركة في الأنشطة عبر المنصة	128	0	3,9453	,90761
توفر الجامعة دعما نفسيا و إرشاديا للطالب أثناء الدراسة عن بعد	128	0	3,2500	1,06483
تراعي الجامعة ظروف الطالب في حال وجود صعوبات في الإتصال أو المتابعة عن بعد	128	0	3,3125	1,08497

Statistiques

جودة الخدمات التعليمية ..

N	Valide	128
	Manquant	0
Moyenne		3,6895
Ecart type		,64538

Statistiques

	N			
	Valide	Manquant	Moyenne	Ecart type
البعد 1	128	0	3,7480	,75458
البعد2	128	0	3,7969	,74504
البعد3	128	0	3,5833	,87043
البعد4	128	0	3,7969	,70150
البعد5	128	0	3,5026	,81542

7. معامل الارتباط بيرسون Pearson Corrélation لتحديد العلاقة بين المتغيرات

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

	Corrélation de Pearson	Sig. (bilatérale)
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	1	
البعد 1	,653**	,000
البعد2	,659**	,000
البعد3	,538**	,000
البعد4	,376**	,000
البعد5	,578**	,000

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

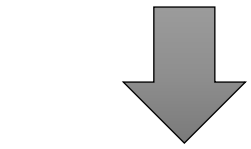
Corrélations

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

	Corrélation de Pearson	Sig. (bilatérale)	N
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	1		128
جودة الخدمات التعليمية	,683**	,000	128

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

جميع البيانات المستخرجة :





الإستبيان الإلكتروني :

