جامعة يحي فارس _المدية_

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

الموضوع:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير جودة الخدمات بالمؤسسات العمومية
دراسة ميدانية برئاسة جامعة يحي فارس لولاية المدية
خلال الفترة (2023 -2024)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال.

من إعداد الطالـــــــبتين:

- صبرينة قاسم
- خديجة زروال

تحت إشراف الأستاذ:

د. كمال باصور

أعضاء لجنة المناقشة

أ.د/ بولصنام محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة المدية	رئيسا
د/ كمال باصور	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	مشرفا
د/ كحلة عبد الغني	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	ممتحنا

السنة الجامعية:2024/2023


بسم الله الرحمن الرحيم

الشكر والتقديـــــــــــــــر

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

الحمد لله على إحسانه والشكر له على توفيقه وامتنانه ونشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيما لشأنه ونشهد أن سيدنا محمد عبده ورسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه وسلم .

بعد شكر الله على توفيقه لإتمام هذا العمل أتقدم بجزيل الشكر للأستاذ " **كمال باصور** " الذي قام بالإشراف على هذه المذكرة وعلى كل التوجيهات والنصائح التي قدمها لنا.

كما لا ننسى تقديم الشكر الجزيل والكبير لأنفسنا القوية على الجهد الكبير لإعداد هذه المذكرة.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بإثراء هذا العمل وإلى جميع أساتذة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسييريحي فارس بالمدية.

كما لا ننسى تقديم الشكر لموظفي رئاسة جامعة يحي فارس على مساعداتهم لنا لإتمام هذا العمل.

وفي الأخير نشكر كل من قدم لنا يد العون من قريب أو بعيد وأسأل الله عزوجل أن يجعلها في مزان حسناته.

الإهـــــــــداء

الحمد لله الذي أعاننا في إعداد هذا العمل الذي أهديه إلى من وهبوني الحياة والأمل والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة، ومن علموني أنه لا مكان لليأس في هذا العالم وأن نرتقي سلم الحياة بحكمة وصبرا

برا، وإحسانا، ووفاء لهما:

إلى والدتي العزيزة ووالدي العزيز.

إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إلى العقد المتين من كانو عونا لي في رحلة بحثي وحياتي: إخوتي وأخواتي وعلى رأسهم الكتكوتة نور والكتكوت حمودة

وإلى كل الزملاء في الدراسة

صبرينة قاسـم

الإهـــــــــداء

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل المتواضع الذي وهبنا قلوبا شاكرة ونفوسا خاشعة الذي جعل لنا العلم نورا في سبيل الرشاد وما التوفيق إلا من العزيز الرحيم.

أهدي ها الجهد المتواضع إلى قرة العين إلى من جعلت الجنة تحت قدمها

إلى تلك المرأة العظيمة أمي الحنونة رحمها الله.

إلى أعظم الرجال صبرا ورمز الحب والعطاء، الذي تعب كثيرا من أجل راحتي

إلى ذلك الرجل العظيم أبي العزيز.

إلى من تجمعهم معي صلة القرابة والدم إخوتي سندي في الحياة.

خديـــــــــجة زروال

المستخلـــــــــــــص

المستخـــــــلص:

تهدف دراستنا إلى تسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها مفهوم حديث في الوقت الراهن، دون إهمال نقطة مهمة هي التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال برئاسة جامعة يحي فارس بولاية المدية، وما مدى تأثيره على تحسين جودة الخدمات المقدمة بالرئاسة.

كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأداة الأهم والأفضل لتحسين تنفيذ المهام والأنشطة التي تقوم بها المنظمات على اختلاف نوعها وحجمها، حيث يؤدي الاعتماد عليها في إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية.

واعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الإحصائي " وصفي تحليلي" الذي يعتمد على جميع البيانات عن الظاهرة المدروسة وتحليلها وتفسيرها وقد تم تصميم استبانة تضم 30 سؤال مقسمة على محورين تم توزيعها على موظفي رئاسة الجامعة، كما استخدمنا في دراستنا حزمة من الأساليب الإحصائية SPSS، لتحليل البيانات، التكرارات، المتوسط الحسابي، النسب المئوية ومعامل الارتباط، وتوصلنا في دراستنا إلى:

أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رئاسة جامعة يحي فارس بولاية المدية تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة على مستوى الرئاسة، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمة العمومية، وهذا من أجل تحقيق التميز والتفوق.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جودة الخدمة العمومية، رئاسة جامعة يحي فارس.

فهرس

المحتويـــــــــات

فهرس المحتويـــــــات:

المحتويـــــــــــــــيات	الصفحـــة
فهرس المحتويات.	**I**
قائمة الجداول.	**V**
قائمة الأشكال.	**VIII**
قائمة الملاحق.	**X**
مقدمة.	أ
الفصل الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**1**
تمهيد.	**2**
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	**3**
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**3**
المطلب الثاني: أهمية ودوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**14**
المطلب الثالث: مصادر ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**19**
المبحث الثاني: مكونات ومتطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**22**
المطلب الأول: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**22**
المطلب الثاني: تطبيقات واستعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**28**
المطلب الثالث: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر	**32**
المبحث الثالث: أشكال، مزايا وآثار استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**38**
المطلب الأول: أشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**38**
المطلب الثاني: مزايا، عيوب ومعوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**46**
المطلب الثالث: أهداف وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**50**
خلاصة الفصل.	**55**
الفصل الثاني: واقع الخدمات العمومية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**56**
تمهيد.	**57**

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الجودة والخدمة	**58**
المطلب الأول: مفهوم الجودة وأهميتها	58
المطلب الثاني: مفهوم الخدمة وأهميتها	60
المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمة العمومية	63
المبحث الثاني: فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية	**67**
المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة وعرض الخدمة	67
المطلب الثاني: وسائل وآثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية	70
المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وترشيد الخدمة العمومية	74
المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تطوير خدمات التعليم العالي	**76**
المطلب الأول: أساسيات حول قطاع التعليم العالي	76
المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة على مستوى قطاع التعليم العالي	81
المطلب الثالث: تأثير ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات في عناصر النظام الجامعي	83
خلاصة الفصل.	**87**
الفصل الثالث: دراسة ميدانية على مستوى رئاسة جامعة يحي فارس بولاية المدية	**88**
تمهيد.	**89**
المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة	**90**
المطلب الأول: نشأة ومهام المؤسسة	90
المطلب الثاني: تنظيم الجامعة	92
المطلب الثالث: المنصات التي تتوفر عليهم الجامعة	99
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	**101**

المطلب الأول: منهجية الدراسة	101
المطلب الثاني: أدوات ومقاييس الدراسة	103
المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبانة	105
المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل نتائج الفرضيات	**111**
المطلب الأول: تجليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة	111
المطلب الثاني: تحليل لنتائج لمحاور الدراسة	118
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	131
خلاصة الفصل.	**140**
خاتمة.	**141**
قائمة المصادر والمراجع.	**146**
الملاحق.	**157**

قائمة الجداول

قائمة الجـــــــداول:

قائمـــــــــــــــة الجداول		
الرقم	العنـــــــــــــــوان	الصفحة
01-01	مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال لعدد من الباحثين.	11
02-01	تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	31
03-01	تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر من 2014-2020.	32
04-01	عدد اشتراكات الهاتف الثابت حسب نوع الاشتراك من 2015-2020.	33
05-01	عدد الاشتراكات حسب طريقة الدفع من 2015 إلى السداسي الأول من سنة 2020.	34
06-01	عدد الاشتراكات في شبكات الهاتف النقال موزعة حسب المتعامل من سنة 2015-2020 .	35
07-01	تطور اشتراكات شبكة الانترنت النقال .	36
08-01	عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات في مجال الاتصالات من 2018-2020.	37
09-01	الإمكانية أو الخدمة في الانترنت.	40
10-01	العلاقة بين شبكة الانترنت والانترانت والاكسترانت.	44
01-03	عدد عينة الدراسة.	102
02-03	سلم ليكارت الخماسي.	103
03-03	طول الخلية لسلم ليكارت.	104
04-03	اختبار التوزيع الطبيعي للاستبانة.	105
05-03	معامل آلفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبانة.	106
06-03	معامل الارتباط لبعد الأجهزة المادية.	107
07-03	معامل الارتباط لبعد شبكات الاتصال.	108
08-03	معامل الارتباط لبعد قواعد البيانات.	108

قائمة الجـــــــداول:

09-03	معامل الارتباط لبعد المورد البشري.	109
10-03	معامل الارتباط لمحور جودة الخدمة العمومية.	109
11-03	الصدق البنائي لمحاور الاستبيان.	110
12-03	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	111
13-03	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.	112
14-03	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.	113
15-03	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.	115
16-03	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التحكم في الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات.	116
17-03	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الصنف المهني.	117
18-03	تحليل العبارات الخاصة بالأجهزة المادية.	118
19-03	تحليل العبارات الخاصة بشبكات الاتصال.	120
20-03	تحليل العبارات الخاصة بقواعد البيانات.	122
21-03	تحليل العبارات ببعد المورد البشري.	124
22-03	تحليل العبارات الخاصة بمحور جودة الخدمة.	127
23-03	نتائج معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الأولى.	132
24-03	نتائج معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الثانية.	133
25-03	نتائج معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الثالثة.	134
26-03	نتائج معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الرابعة.	135
27-03	نتائج معامل الارتباط بيرسون للفرضية الرئيسية.	135

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال		
الرقم	العنوان	الصفحة
01-01	أنواع الاتصال	9
02-01	مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	27
03-01	مكونات شبكة الانترنت	41
01-02	مفهوم جودة الخدمة	65
01-03	الهيكل التنظيمي لجامعة يحي فارس المدية	93
02-03	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	112
03-03	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	113
04-03	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	114
05-03	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	115
06-03	توزيع عينة الدراسة حسب متغير التحكم في الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات	116
07-03	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الصنف المهني	117

قائمة الملاحـــــق

قائمة الملاحق		
الرقم	العنوان	الصفحة
01	استمارة الاستبيان.	158
02	استمارة التحكيم.	162
03	استمارة الموافقة على إجراء دراسة الحالة	163
04	اختبار التوزيع الطبيعي.	164
05	قياس ثبات الاستبانة.	164
06	صدق الاتساق الداخلي.	165
07	الصدق البنائي لمحاور الاستبيان.	172
08	تحليل البيانات الشخصية.	173
09	تحليل النتائج الخاصة بمحاور الدراسة.	174
10	تحليل النتائج الخاصة باختبار فرضيات.	176

مقدمـــــــــــــــة

يشهد العالم اليوم جملة من التطورات والتغيرات في كافة جوانب الحياة ولعل أبرزها هو تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي أصبحت المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم المجتمعات في العصر الحالي، حيث انتقلت المجتمعات من نمط تقليدي إلى نمط عصري قائم على الاستغلال الأمثل للمعلومات والمعارف، والتي يكون فيها المورد البشري هو مصدر الثروة الحقيقية للأمم.

لقد أدت تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة إلى ظهور أساليب وطرق جديدة في جميع مجالات الحياة، ومن بينها مجال الإدارة والخدمات، الأمر الذي دفع المؤسسات المعاصرة إلى إحداث تغيرات في هياكلها وخدماتها سعيا لإنجاز تعاملات متعددة من أجل الوصول لأداء خدمات تتميز بالسرعة والشفافية والدقة.

وعلى إثر هذه التطورات والتغيرات التي مست معظم المجالات، فقد زاد الاهتمام بمجال الخدمات والتي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، بعدما كان الاهتمام منصبا على القطاع الإنتاجي فقط، حيث كان ينظر إلى المؤسسات الخدمية على أنها مؤسسات هامشية، لكن باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي عملت على إزالة الحواجز التقنية والفروق وتغيير هذه النظرة من خلال تسهيل عمليات تقديم الخدمات وتحسين جودتها ودقتها.

وتعتبر الجودة مدخلا حديث النشأة بالأساس كأسلوب عمل ووسيلة لتطوير خدمات المؤسسات، وجودة الخدمة أحد أهم العوامل التي تسعى إليها المؤسسات في مختلف مجالاتها الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق رضا العملاء وولائهم للمؤسسة التي تقدم الخدمة وأن ثروة تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكنت العملاء من المفاضلة بين الخدمات حسب رغباتهم واختياراتهم.

وقد شهد قطاع الخدمات في الجزائر منذ السنوات الأخيرة حركة تطوير وانتعاش اقتصادي كبيرين، والتي تمثلت آثارها بشكل خاص في الخدمات الجديدة التي تسعى لتقديمها معتمدة في ذلك على إدخال وتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسساتها وفي تسيير وتقديم خدماتها.

الإشكالية:

إن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات عامة وفي جامعة المدية خاصة دور إيجابي وأهمية بالغة في زيادة مستوى أداء الموظفين فيها ودفعهم إلى التحسين المستمر في القيام بالمهام وتقديم الخدمات بجودة عالية سعيا منهم لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

ومن خلال هذا المنطلق تم طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير جودة الخدمة على مستوى رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نقوم بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1/ فيما تتمثل أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

2/ ما مفهوم جودة الخدمة العمومية ؟

3/ ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة برئاسة جامعة يحي فارس بالمدية ؟

4/ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة المقدمة؟

الفرضيات:

وكإجابة مؤقتة عن التساؤلات السابقة تم طرح الفرضيات التالية:

1/ لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية كبيرة في ترشيد القرارات وتسريع معالجة البيانات، وتسهيل عملية تبادل وتقاسم المعارف والمعلومات بين الأفراد.

2/ تعرف جودة الخدمة العمومية بأنها أسلوب شامل لتطوير أداء المنظمات تهدف إلى بناء ثقافة عميقة بهدف التحسين والترقية المستمرة للخدمات التي تقدمها مؤسسات القطاع العام.

3/ إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رئاسة جامعة يحي فارس كان له تأثير كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة، وزيادة انتشارها إضافة إلى زيادة كفاءة وسرعة الأداء.

4/ يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر رئاسة جامعة يحي فارس على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة المقدمة.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة فيما يلي:

1/ كون موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقته بالخدمة العمومية له أهمية كبيرة نظرا لتحول طرق عمل الإدارة العمومية من الطرق التقليدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والتي هي أساس تحسين جودة الخدمة العمومية وترقيتها.

2/ يعد موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز المواضيع الراهنة نظرا للدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المجالات، مما يفرض على أي فرد إحداث تغيرات لمواكبة تطورات سوق العمل التي تحتاج لكفاءات ومهارات تكنولوجية عالية، للتأقلم والتكيف مع تغيرات العصر، ولا يتم هذا إلا من خلال الاستماع والاطلاع على كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات.

3/ معرفة واقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية الجزائرية وإلى أي مدى تتوفر متطلبات استخدامها.

أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث على تسليط الضوء على الدور الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والانتقال من الطريقة التقليدية إلى رقمنه البيانات لما يتمتع به هذا الأسلوب من مزايا وإيجابيات مقارنة بما كان موجود سابقا، ويمكن تحديد أبرز الأهداف من هذه الدراسة فيما يلي:

1/ تحديد العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمات في المؤسسة العمومية.

2/ إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية.

3/ التعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية.

4/ إمكانية كشف مدى فعالية تطبيق الأرضية الرقمية لقطاع التعليم العالي وتأثيرها على جودة تقديم الخدمات من طرف هذه المؤسسات.

5/ محاولة معرفة الآثار المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أسباب اختيار الموضوع:

يوجد العديد من الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع وتتمثل أبرزها في:

1/ أهمية الموضوع لما يلعبه من دور كبير في تطوير وعصرنة القطاع العام.

2/ التقصي لمعرفة مزايا ومتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ورقمنة قطاع التعليم.

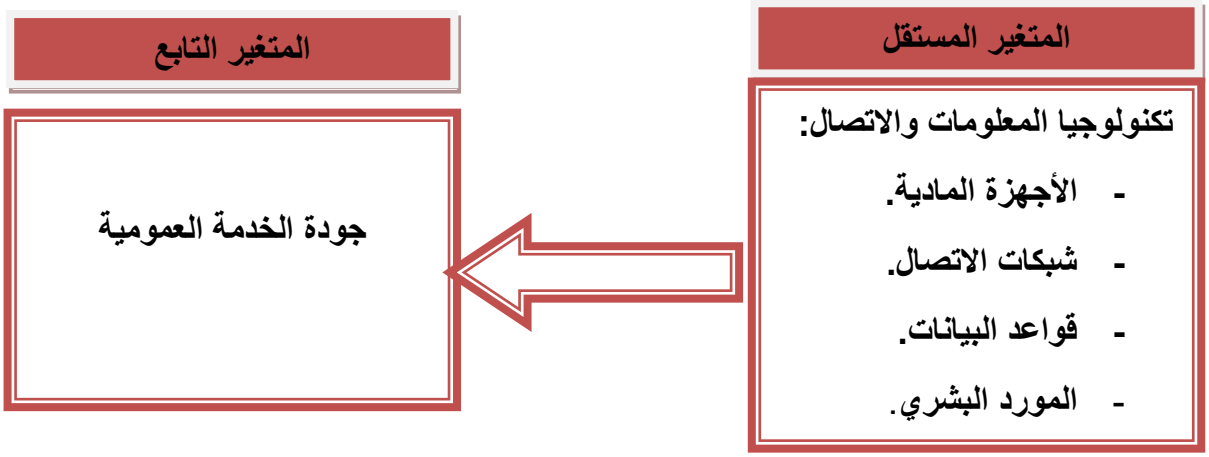
3/ علاقة الموضوع بالتخصص الذي ننتمي إليه.

4/ نقص الوعي لدى المؤسسات الخدمية في الجزائر بأهمية تحسين جودة الخدمات المقدمة لأجل تحقيق الميزة التنافسية في مجال نشاطها.

5/ الرغبة الشخصية في معالجة ودراسة هذا الموضوع.

نموذج الدراسة:

الشكل التالي يوضح نموذج الدراسة المقدمة:



المصدر: من إعداد الطالبتين.

المنهج المتبع:

لإثبات صحة الفرضيات والإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتلائم مع دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة العمومية بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة، كما أننا استخدمنا الأسلوب الإحصائي الذي يعتمد على أداة الاستبيان لربط العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا تحسين جودة الخدمات في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية.

حدود الدراسة:

وبغرض الإلمام والإحاطة بإشكالية الدراسة وفهم جوانبها لابد من وضع حدود لهذه الدراسة وهي كما يلي:

1/ الحدود الموضوعية: وهي الحدود التي تتعلق بدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمات في رئاسة جامعة يحي فارس، كما تم فيها التطرق لكل ما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تعريف، أهمية، مكونات ووظائف ...إلخ، إضافة إلى مفهوم جودة الخدمة، أهميتها آثار تطبيقها.

2/ الحدود الزمنية: حيث تم إعداد هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2024/2023 في الفترة الممتدة (من جانفي 2024 إلى ماي 2024).

3/ الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على الموظفين في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية.

الدراسات السابقة:

1- فاطمة الزهراء بوكراس، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة مديرية التربية لولاية المدية للفترة ما بين 2018/2017، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر،2018/2017.

حيث تناولت الدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمة العمومية، وقد توصلت إلى نتيجة مفادها أن التكنولوجيا لها دور هام في إحداث التحولات العلمية المختلفة في المجال الإداري وتحويله من شكله التقليدي إلى الإلكتروني أو الرقمي،

وهذا ما أدى إلى تقليل نسبة التدخل البشري في عمليات متكررة وتقليص الوقت والجهد والتكاليف في تنفيذ المهام، فقد عملت نظم المعلومات الحديثة والرقمنة خلال تطبيق الحوكمة الإلكترونية على إضفاء صبغة الجودة في أعمال المؤسسة من أجل تحسين خدماتها المقدمة وتطويرها، وهذا ما تسعى الدولة الجزائرية إلى تحقيقه رغم أن التطبيق لا يزال جزئيا ولا يشمل جميع القطاعات، بالإضافة إلى عدم تبني هذا المفهوم بشكل كافي داخل المؤسسات العامة بشكل خاص.

ويتمثل الاختلاف في الدراسة التي نقوم بها مقارنة بالدراسة السابقة أن الباحث ركز على توضيح تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في مديرية التربية لولاية المدية، ونحن سنوضح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس لولاية المدية.

2- عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2019/2018.

حيث هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، كمحاولة للتوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث على شركات الاتصالات محل الدراسة بغية تحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا في أن الباحث ركز على توضيح دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات السورية، ونحن سنوضح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات العمومية وبالخصوص رئاسة جامعة يحي فارس بولاية المدية.

3- بلال جداي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة الوكالة الوطنية للتشغيل (وكالة تبسة)، مذكرة ماستر في إدارة

الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، الجزائر،2022-2023.

حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية للتشغيل بولاية تبسة، فالوكالة كغيرها من المؤسسات الخدمية العمومية سعت لاستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تطوير وترقية خدماتها بما يتماشى مع احتياجات عمالها من أجل تحسين أداءهم وتسهيل الوظائف الموكلة إليهم وتحسين صورة المرفق العمومي لدى المواطن، والوصول أخيرا إلى رقمنه كل أنشطتها كمرحلة أخيرة، وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى أن استغلال الوكالة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى تحسين جودة الخدمة المقيدة من طرف الوكالة وذلك من خلال استحداث بوابات ومنصات الكترونية وتطبيقات سهلت عمل الإطارات والمرتفقين من الوصول إلى الخدمة دون عناء التنقل إلى الوكالة. وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا في أن الباحث ركز على توضيح دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الوكالة الوطنية للتشغيل بولاية تبسة، ونحن سنوضح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات العمومية وبالخصوص رئاسة جامعة يحي فارس بولاية المدية.

4- **محمد بن مهيريس، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة، دراسة حالة عينة من عملاء موبليس، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد01، جامعة الأغواط، الجزائر، 2021.**

حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة التأثير المباشر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى أداء موظفي شركة موبيليس بولاية الأغواط، وقد توصلت إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة في شركة موبيليس بولاية الأغواط.

ويتمثل الاختلاف بين الدراسة التي نقوم بها مقارنة بالدراسة السابقة أن الباحث ركز على علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة موبليس بولاية الاغواط ونحن سنوضح دور

تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس بولاية المدية.

هيكل البحث:

من أجل التحكم في بحثنا هذا قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، يتم من خلالها تناول موضوع الدراسة بشيء من التفصيل وذلك على النحو التالي:

- **الفصل الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.** والذي بدوره ينقسم إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والبحث الثاني متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشراتها، المبحث الثالث بعنوان أشكال، مزايا وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- **الفصل الثاني: واقع الخدمات العمومية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.** والذي سنتطرق فيه إلى المباحث التالي: المبحث الأول مفاهيم عامة حول جودة الخدمة، المبحث الثاني فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية، والمبحث الثالث تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تطوير خدمات التعليم العالي.

- **الفصل الثالث: دراسة ميدانية توضح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في العمومية برئاسة جامعة يحي فارس بولاية المدية.**

والذي قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول يتضمن تقديم المؤسسة محل الدراسة، والمبحث الثاني بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وذلك بإبراز منهج الدراسة وغيرها...، أما المبحث الثالث فقد تم فيه تحليل نتائج الدراسة الميداني عن طريق استخدام الاستبيان وتوزيعه على موظفي رئاسة الجامعة ومن ثم تحليله باستخدام أدوات الإحصاء من خلال برنامج SPSS .

الفصل الأول

أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال محرك أساسي للإنتاجية والنمو في العديد من القطاعات الاقتصادية، ومن الصعب تصور بناء قطاعات فعالة وحديثة ومتطورة في مجالات الأعمال، الصحة، التعليم، وغيرها من القطاعات والميادين في غياب مكون أساسي هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وإزاء هذا الدور الهام الذي يتميز به قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي وضعته العديد من البلدان المتقدمة والنامية في صلب سياستها الاقتصادية، وتشجيع الاستثمار في هذا القطاع الحساس، حيث يتطلب توفير بيئة مشجعة لمزاولة الأعمال ومعرفة معمقة بمنظومة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

المبحث الثاني: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشراتها في الجزائر.

المبحث الثالث: أشكال، مزايا، وآثار استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الأول: الإطار المفاهيم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لقد أضحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مركز اهتمام الاقتصاديين والباحثين في مجال التكنولوجيا، فهذا المصطلح جاء نتاج الترابط بين عدة ميادين: المعلوماتية الاتصالات، الإلكترونيك وغيرها، كما أن التركيبة المعقدة لهذه التكنولوجيات جعلت من الأهمية بمكان التطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أهميتها، مكوناتها وأهم وظائفها.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى أبرز المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

قبل التطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجب تسليط الضوء على كل المفاهيم الأساسية المكونة لمصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا: ماهية التكنولوجيا.

1- تعريف التكنولوجيا:

تعد كلمة تكنولوجيا technologie من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية، في حين يرى آخرون اختلاف واضح بينهما، ويرجع أصل مصطلح تكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية المكونة من: techno وتعني التشغيل الصناعي، وlogia أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي[1]. هي نظام تم تصميمه بواسطة البشر، يستخدم المعرفة والتنظيم لإنتاج الأشياء والتقنيات لتحقيق أهداف محددة، أو هي الوسائل والأجهزة التي اخترعها الإنسان لخدمته وتستند إلى المعرفة والخبرات والمبادئ.

[1]. محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات** ، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 13 .

و تعرف أيضا بأنها: مجموعة المعارف، والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما، أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية، سواء على مستوى الفرد أو المجتمع [1].

2- مجالات التكنولوجيا:

هناك ثلاث مجالات رئيسية للتكنولوجيا وهي :

- تكنولوجيا المنتوج: وتهتم بنقل الأفكار إلى منتوجات وخدمات جديدة، من خلال تقديم معارف وطرق جديدة لأداء العمل والإنتاج، والتي تتطلب لتنسيق والتعاون بين مختلف عمليات المؤسسة لتلبية حاجات ورغبات الزبائن، وتتطلب عملية البحث عن تقنيات جديدة للمنتوج والتعاون بين أقسام التسويق لتحديد كيفية إنتاج السلع والخدمات بكفاءة عالية .

- تكنولوجيا العمليات: وتهتم بالطرق والإجراءات التي تساهم في أداء الأعمال داخل المؤسسة، فهي عبارة عن المكان والأجهزة التي تؤدي إلى إنتاج المنتجات أو تقديم الخدمات.

- تكنولوجيا المعلومات: تركز على التقنيات المتعلقة باكتساب ونق المعلومات، بهدف حصول المؤسسة على أفضل القرارات اللازمة لتقديم منتجات وخدمات جديدة، وتشمل عملية تجميع ومعالجة، وتوزيع المعلومات المناسبة لاسيما التقنيات المستندة إلى الحاسوب[2].

---

[1]. محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجماهيري** ، ط1، دار العربي للنشر والتوزيع الأردن، 1990، ص 27.

[2]. خنوش صليحة ، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية** ، دراسة حالة بعض بلديات ولاية المدية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2020، ص- ص : 3-4 .

ثانيا : مفهوم المعلومات .

قبل التطرق إلى مفهوم المعلومات لابد من التعريج على مفهوم البيانات، كون هذه الأخيرة تعتبر المادة الخام التي تتشكل منها المعلومات، وقد وردت عدة تعاريف للبيانات نذكر منها :

1- تعريف البيانات: تعرف البيانات على أنها المادة الخام التي تجمع بناءا على ما يحصل من أفعال وأحداث بطريقة تسجيلية، وبالتالي تعتبر الحاضنة الأساسية لمعطيات أرقى تنبثق نها نتيجة المعالجة بشتى أنواعها ، وهذه الأنشطة المشتقة والناتجة عن أنشطة معالجة البيانات هي ما يعرف بالمعلومات [1].

2- تعريف المعلومات: هي كل ما نحصل عليه نتيجة لمعالجة البيانات بطريقة تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها، وهي ذات قيمة وفائدة كبيرة في صناعة القرارات.

وتعرف أيضا بأنها: الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكون التبادل عبر وسائل الاتصال المختلفة وعبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع[2].

3- خصائص المعلومات: بغرض أن تكون المعلومات مفيدة لابد من أن تتوفر على عدد من الخصائص والتي أهمها :

- خاصية التمييع أو السيولة: فالمعلومات ذات قدرة هائلة على التشكيل إعادة الصياغة، فعلى سبيل المثال يمكن تمثيل المعلومات نفسها في صورة قوائم، أشكال بيانية، أو حتى رسوم .
- قابلية نقلها عبر مسارات جديدة أو بثها لمن يرغب في استقبالها.
- قابلية الاندماج العالمية للعناصر المعلوماتية، فيمكن بسهولة تامة ضم عدة قوائم في قائمة واحدة أو تكوين نص جديد من فقرات يتم استخدامها من نصوص سابقة.

---

[1]. سعد غالب ياسين، **نظم مساندة القرارات**، ط1، دار المناهج النشر والتوزيع، الأردن، 2003 ، ص5.

[2]. ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامرائي ، **تسويق المعلومات**، ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 23 .

- سهولة النسخ: حيث يستطيع مستقبل المعلومة نسخ ما يتلقاه من معلومات بوسائل بسيطة للغاية، ويشكل ذلك عقبة أمام تشريعات الملكية الخاصة للمعلومات.

- إمكانية استنتاج معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة أو مشوشة وذلك من خلال تتبع مسارات عدم الاتساق والتعويض عن النقص في المعلومات غير المكتملة وتخليصها من الشوائب .

- يشوب معظم المعلومات درجة من عدم اليقين، إذ لا يمكن الحكم إلا على قدر ضئيل منها بأنه قاطع بصفة نهائية[1].

- الملائمة: بمعنى أن تتلائم المعلومات مع الغرض الذي أعدت لأجله، ويمكن الحكم على مدى ملائمة أو عدم ملائمة المعلومات بكيفية تأثيرها على سلوك المستخدمين، فالمعلومات الملائمة هي التي تأثر على سلوك متخذ القرار وتجعله يعطي قرار يختلف عن ذلك القرار الذي كان يمكن أن يتخذه في حال غياب المعلومات .

- الحياد: أي عدم التأثير على المعلومات بحيث تتناسب مع الرغبات، فالمعلومات التي تتعرض لتعديل تفقد جودتها وملائمتها لاتخاذ القرارات الرشيدة.

- التوقيت: أي تقديم المعلومات في الوقت المناسب، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة لمتخذ القرار.

- الاقتصادية: وتكون من خلال التوافق بين المعلومات وقيمة تلك المعلومات، فهذه الأخيرة كلما زادت تكلفتها كلما فقدت قيمتها.

- القيمة: وهي المنفعة المتحققة من هذه المعلومات، فالمعلومة يجب أن تكون ذات منفعة لمتخذ القرار.

- الصلاحية: وهي مدى مناسبة هذه المعلومات لاحتياجات المستفيد، وهل نظام المعلومات ملائم لمعالجة هذه المعلومات بما يناسب متطلبات متخذ القرار.

[1]. ماهر عودة الشمايلة، **تكنولوجيا الإعلام والاتصال**، ط 1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص-ص: 12-13.

- الوضوح: بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدميها، فلا يجب أن تتضمن أي ألفاظ أو رموز أو مصطلحات غير مفهومة. فالمعلومات الغامضة وغير المفهومة لن تكون لها أي قيمة حتى ولو كانت ملائمة وتم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار.

- الشمول: وهي مدى قدرة نظام المعلومات على تغطية احتياجات المستفيدين من المعلومات، فالمعلومة الجيدة هي التي تكون شاملة لكل الجوانب دون زيادة أو نقص يفقدها معناها.

- الدقة: إن عدم دقة النتائج ترجع إلى عدم دقة المعلومات، والتي تنتج عن أخطاء في الجمع أو المعالجة أو الاتصال، مما يؤدي إلى عدم تمثيل المعلومات تمثيل جيد لمتطلبات متخذ القرار[1].

- القياس: ويشير إلى طبيعة المعلومات المنتجة من نظام المعلومات، وإمكانية قياسها في شكل كمي، حتى يمكن الاستفادة منها خاصة في النماذج والحسابات الرياضية[2].

ثالثا : مفهوم الاتصال .

1- تعريف الاتصال:

يعرف الاتصال بأنه الطريقة أو العملية التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر حتى تصبح شائعة بينهما، وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه، واتجاه تسعى إلى تحقيقه ،ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها [3].

---

[1]. محمد نور برهان، إبراهيم غازي رحو، **نظم المعلومات المحوسبة**، الأردن، دار المناهل للنشر، 1998، ص-ص: 21-22.

[2] .محمد محمود مندورة، محمد جمال الدين درويش، **التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات**، مطابع جامعة الملك سعدود، المملكة العربية السعودية، 1994، ص 46.

[3].محمد جمال الفار، **المعجم الإعلامي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن،2006 ص 87.

كما يعرف بأنه: عملية تتم بين شخصين أو أكثر باستخدام مجموعة من الرموز المكونة من حركات و كلمات، وتعابير تحول في شكل معلومات من طرف مرسل إلى طرف آخر مستقبل .

كما يعرف بأنه: عملية اجتماعية تتسم بالتفاعل بين طرفين أو جماعات، في إطار دولي، أو محلي، من أجل تحقيق أغراض محددة سلفا [1] .

2- أنواع الاتصال:

يأخذ الاتصال عدة أنواع أبزها:

- **الاتصال اللغوي:** والذي بدوره ينقسم إلى نوعين، لفظي شفهي أو كتابي، وغير لفظي إشارات أو صور أو رسوم .. .
- **من حيث درجة ومدى التأثير:** ينقسم الاتصال حسب هذا المعيار إلى ثلاث أنواع، شخصي وجها لوجه، تنظيمي خاص بالمنظمات مثل: الاجتماعات، برامج التدريب، حفلات التكريم ...، و اتصال جماهيري، وهو ذلك النوع من الاتصال الذي توجه فيه الرسائل إلى جماهير واسعة من المستقبلين، عن طريق استخدام عدة وسائل كالراديو والتلفزيون والصحف.
- **من حيث طبيعة مصدره:** وينقسم إلى نوعين:

- رسمي مرتبط بالمنظمة ويكون صاعد أو نازل .
- غير رسمي ويحدث هذا النوع خارج القنوات الاتصالية، ويكون إما مكملا للاتصال الرسمي أو معيقا له [2] .

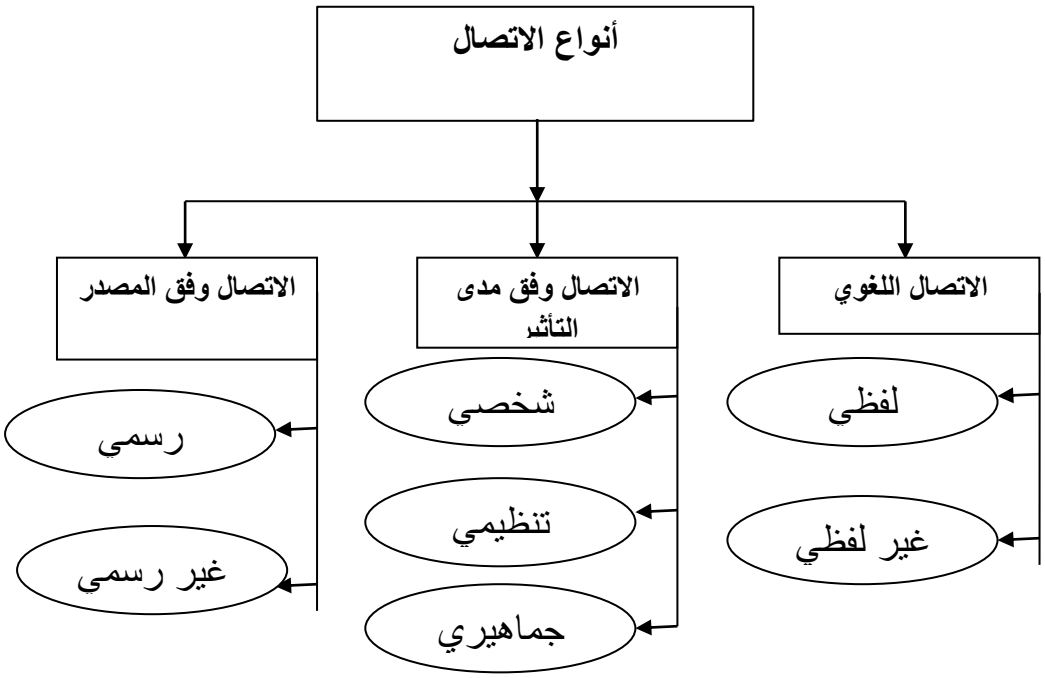
---

[1]. سليم الحسنية ، **نظم المعلومات الإدارية وإدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية** ، ط3، دار الوراق للنشر والتوزيع ،الأردن، 2006، ص 141 .

[2]. فضيل دليو، **الاتصال مفاهيمه ، نظرياته ، وسائله** ، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 200.

- **الاتصال المجتمعي:** ويتم هذا النوع من الاتصال بين شخص ومجموعة محددة أو صغيرة من الأفراد بشكل مباشر، ويكون بالطرق التالية: الدروس والمحاضرات، الخطب في المناسبات المختلفة، الندوات والمؤتمرات، اللقاءات الجماعية والاحتفالات....الخ [1] .
- **الاتصال السمعي:** يعتمد هذا النمط على حاسة السمع في استقبال الرسائل من مسافات بعيدة، و أكثر ما يمثل هذا النوع من الاتصال هو الراديو والذي يتميز بالإثارة والتشويق وسرعة الانتشار.
- **الاتصال السمعي البصري:** ويعد هذا النوع من الاتصال أكثر أنواع الاتصال تأثير وفاعلية لدى المستقبلين، حيث يلعب دور فعال في توصيل الرسالة واستيعابها.

الشكل(01-01) : يوضح أنواع الاتصال .



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على ما سبق.

رابعا : تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال مفهوم متداخل بعض الشيئ نظرا للتطور الذي شهده العالم، فمعظم هذه التكنولوجيات كانت موجودة منذ سنوات الثلاثين الماضية أو

[1]. أحمد ماهر، **السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات**، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999، ص 365.

أكثر، وما يمكن اعتباره حديثا هو توسع استخدامها في مجال تسيير المؤسسات، واعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي وخاصة الإنترنت .

وبالرغم من اهتمام الباحثين بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبمفهومها، إلا أنه لا يوجد تعريف شامل و محدد لهذا المفهوم ومتفق عليه من طرف الباحثين، حيث نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعرف بأنها :

- **التعريف الأول:** عرفها تون فورستور على أنها: العلم الجديد وتخزين، واسترجاع، وبث المعلومات [1].
- **التعريف الثاني:** تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: عبارة عن النظم الآلية والإلكترونية للتعامل مع المعلومات، وتشمل وسائل الحوسبة والاتصال، وما نتج عن اندماجها من وسائط تقنية عالية يعبر عنها بالعموم بنظام الكمبيوتر [2].
- **التعريف الثالث:** تعرف أيضا بأنها المقدرة التكنولوجية في الحصول على المعلومات ومعالجتها، وتبادلها بهدف اتخاذ قرارات فعالة [3].
- **التعريف الرابع:** تعرف أيضا على أنها: عملية دمج تكنولوجيا التخزين والاسترجاع مع تكنولوجيا البث والاتصال، فهي علم خاص قائم بذاته يهتم بمعالجة توصيل المعلومات باستخدام الآلة مع وسائل الاتصال لنقلها للمستفيد [4].
- **التعريف الخامس:** وتعرف أيضا أنها: مجموعة الأدوات والوسائل التي تستخدم لتخزين، وتحليل، وبث، ونقل المعلومات بجميع أشكالها، بغية الارتقاء بخدمات المعلومات [5].
- **التعريف السادس:** عرف البنك الدولي تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: مجموعة من النشاطات التي تسهل بالوسائل الإلكترونية معالجة، إرسال، وعرض البيانات [1].

---

[1]. ثابت عبد الرحمان، **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة** ، ط1 ، الدار الجامعية للنشر، 2005، ص.12

[2].أمينة ساهل ومحمد بوستة، **مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها**، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 1، جامعة بومرداس الجزائر، 2022، ص 174.

[3] .أمينة ساهل، **مرجع سبق ذكره**، ص 175.

[4].عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامري ، **مهارات الاتصال** ، مؤسسة الوراق للنشر، الأردن، 2000، ص 39.

[5].محمد قاسم القرويتي، **مبادئ الإدارة، النظريات والعمليات والوظائف** ، دار وائل للنشر، الأردن، 2004، ص 311.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص تعريف شامل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال: أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة الأجهزة والبرمجيات، والأدوات، والوسائل، والطرق ، ونظم البرمجة التي تحتاجها المؤسسة أو غيرها لتحقيق أهدافها وتساعدها على تدوين ، وتخزين، معالجة واستخدام، وكذا استرجاع المعلومات لإعادة استخدامها، سواء كانت مرئية ، أو سمعية، أو مكتوبة ،وتعمل على تسهيل العمليات للمستفيد .

الجدول رقم(01-01): يوضح بعض المفاهيم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لعدد من الباحثين :

المجموعة الأولى: تشمل المفاهيم المرتكزة على الأجهزة التي تشملها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	- يعرف palvia تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: تشمل جميع الجوانب المتعلقة بالحاسبات الآلية مكونات مادية وبرامج جاهزة ، والاتصالات عن بعد وآلية المكاتب . - ويرى عبد المجيد الرفاعي أن تكنولوجيا المعلومات هي : تقنيات المعلومات المستخدمة في جميع المجالات بدءا من التجهيزات والبرمجيات، وصولا إلى التقنيات المستخدمة في مجال الاتصال.
المجموعة الثانية : تشمل المفاهيم المرتبطة بالأنشطة المتعلقة باستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	- يرى Rofle،et al أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي : التكنولوجيا المبنية على الإلكترونيك والتي يمكن أن تستخدم في جمع،وتخزين،ومعالجة، ووضع هذه المعلومات في حزم متكاملة ومن ثم الوصول إلى المعرفة. - ويرى patterson: أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تطبيق النظم التكنولوجية الحديثة في معالجة المعلومات ،وإرسالها وتخزينها، واسترجاعها بسرعة ودقة، وكفاءة، ومن أهم هذه النظم: تكنولوجيا توصيل البيانات، تكنولوجيا الاتصالات عن بعد، تكنولوجيا الحاسبات الآلية والبرامج الجاهزة.

[1] محمد علم الدين ومحمد عبد الحسيب ، **الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصال** ، دار الشروق للنشر، القاهرة ،1997، ص 139.

المجموعة الثالثة : تشمل المفاهيم متعلقة بعمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	– يرى البعض أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل في معالجة، تخزين، وإرسال، وعرض ،واسترجاع المعلومات .
المجموعة الرابعة: تضم المفاهيم المتعلقة بالأجهزة وكذلك الأنشطة، إضافة إلى العنصر البشري.	– يرى هنا الاقتصادي tuban أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتضمن جميع أنظمة المعلومات المبنية على تكنولوجيا المعلومات، وكذلك جميع المستفيدين منها.

المصدر : عبد الله فرغلي موسى ، **تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني** ، ط1، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر،2007 ، ص-ص: 24-25.

يوضح الجدول عدد من المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب مجموعة من الباحثين المختصين في هذه الأخيرة، حيث تم تقسيم هذه المفاهيم إلى أربعة مجموعات مختلفة ، ففي المجموعة الأولى تم التركيز على المفاهيم المتعلقة بالأجهزة التي تستخدمها تكنولوجيا المعلومات، أما في المجموعة الثانية تم التركيز على الأنشطة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما المجموعتين الثالثة والرابعة فقد تناولتا أبرز الوظائف والأنظمة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يمكن حصر أهم الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:

أولا: الشيوع والعالمية الكونية: أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر العالم، وهذا ما يسمح بتدفق عالي للمعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطي الطابع العالمي، أما الكونية فتعني انتقال الرسائل والمعلومات بين مختلف الروابط والمراكز ووصولها إلى ممرات وطرق

مختلفة عبر العالم، حيث تسمح لرأس المال أن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي، فيسمح لها بتخطي عائق المكان والتنقل .

ثانيا: اللاتزامنية وقابلية التوصيل: حيث يكون بوسع المستخدم إرسال، واستقبال الرسائل في أي وقت يناسبه، أما التوصيل تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع، وهذا ما يعبر عن الانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل [1].

ثالثا: تقليص الوقت والمكان اللا مركزية: حيث تجعل كل الأماكن متجاورة إلكترونيا ، كما تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة، والامركزية تعني استقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[2].

رابعا: قابلية التحويل والتحرك والحركية: أي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة، أما التحرك والحركية تعني أنه يمكن الاستفادة من خدماتها أثناء التنقل إلى أي مكان، عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الكمبيوتر المحمول، الهاتف النقال وغيرها [3].

خامسا: الذكاء الاصطناعي وسهولة الاستخدام: حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل، وأمثلة ذلك: الفيديو، الفاكس، وأجهزة الكمبيوتر والانترنت، والذكاء الاصطناعي يعني تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في الإنتاج، واقتسام المهام الفكرية مع الآلة نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام [4].

---

[1]. محمد تقرورت، **أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات السياحية** ، الملتقى الوطني حول السياحة والتسويق السياحي في الجزائر، جامعة قالمة ، الجزائر، 25-26 أكتوبر 2009، ص 4 .

[2]. بشير علاق، سعد غالب ياسين، **التجارة الإلكترونية** ، ط1، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2004، ص 98.

[3] .حورية بلعويدات، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية** ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008-2009، ص 74.

[4] .محمد الهادي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، دار الشروق للنشر والتوزيع ، ط1، مصر ،1989، ص3.

سادسا: التفاعلية: إن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات، وباقي الجماعات[1].

سابعا: المرونة: تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد احتياجاتنا لها، وأبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة، مثل الاتصال عن بعد أو عن قرب، انجاز المهام بسرعة ودقة عالية وغيرها، كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية وهذا يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع الآلات محدودة الاستعمال [2] .

المطلب الثاني: أهمية ودوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الأول: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وما تملكه من أهمية كبيرة من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، والتعليم، والتثقيف، وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت العالم بمثابة قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة، وتبادل المعلومات في أي وقت .

ومن بين أهم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد[3]:

أولا: توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة، والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، والأمية، والتدهور

---

[1] .كوثر العربي، جيهان مزاري، **أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة المعلومة المحاسبية** ، دراسة ميدانية في مؤسسة نفطال بالمدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر،2018 -2019، ص 8.

[2] .سعاد بومايلة، فارس بوباكور، **أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية** ، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، العدد3، الجزائر، مارس 2004، ص205.

[3] .ماهر عودة الشمايلة، **مرجع سبق ذكره**، ص-ص : 98-99.

البيئي، ويمكن لها أيضا توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة، التعليم، التدريب إلى أكثر المناطق انعزالا.

فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تستطيع الجامعات، والمدارس، والمستشفيات الحصول على أفضل المعلومات والمعارف المتاحة، كما يمكن لها نشر الرسائل الخاصة بحل المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها.

ثانيا: إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية، حيث تؤدي الثروة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي، والاقتصادي، وقيام مجتمعات جديدة، وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن الماضي فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات شهدت انتشار سريع وتأثير كبير في حيوية المجتمع.

ثالثا: زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه، وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانية المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

رابعا: تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة غلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يتفاعلو في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم ، أو مكان سكنهم، كما تساعد على التسوية بين القوة والعلاقات في صنع القرار بين المستويين المحلي والدولي.

خامسا: دورها الفعال في تصميم وتطوير المنتجات باعتماد أنظمة التصنيع الحديثة المؤتمتة، كأنظمة التصنيع بواسطة الحاسوب، والتصميم بواسطة الحاسوب، وهذه الأنظمة تحقق جودة عالية وبتكلفة منخفضة، وفي وقت أقل، وأفضل دقة ودخول مفاجئ للسوق قبل المنافسين.

سادسا: نظرا للقدرة العالية التي تتمتع بها أجهزة ومعدات ووسائل الاتصال في مجال الدقة والسرعة، حيث أصبح ذلك مدعما لعقد الصفقات مع الأطراف كافة من مجهزين، وناقلين وزبائن وفي مواقع مختلفة، فهي الأداة التي ألغت الحدود، والزمان، والمكان بين الأفراد.

سابعا: توفر أنظمة دعم القرارات والأنظمة الخبيرة وكذا الذكاء الاصطناعي قدرة فائقة للمدراء من اتخاذ القرارات، واختبار المبادلات والتصرف بأسرع وقت في الحالات الاستثنائية و بأقل الأضرار.

ثامنا: تحقيق التنسيق العالي ونظام اتصالات فعال بين الأقسام المختلفة، وذلك من خلال بناء شبكة اتصالات في كافة الاتجاهات، وعلى أعلى مستوى من الدقة والسرعة وكذا الاستجابة الآنية [1].

تاسعا: الدقة من حيث احتمالات الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم الآلية، وذلك نتيجة التعب والإجهاد الذي يصيب الإنسان في مجال العمل اليدوي، أما الحاسب فإن أداءه يكون بنفس القابلية والدقة، سواء كان ذلك في الدقائق الأولى من عمله أو في الدقائق الأخيرة منها، بغض النظر عن وقت ومدة العمل، وظروفه.

عاشرا: إن كمية المعلومات والوثائق المخزنة بالطرق التقليدية محدودة، مهما كان حجم الإمكانات البشرية والمكانية، قياسا بالإمكانات الكبيرة لوسائط الحفظ والتخزين الإلكترونية في الحاسبات [2].

يتضح مما سبق أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها قدرة فائقة وكبيرة على جمع البيانات، وتصنيفها، وتبويبها، وتوليد المعلومات وتخزينها، وتحديثها، واسترجاعها كما أنها تتوفر على الخصائص اللازمة في اتخاذ القرارات السليمة والمحققة لأهداف المنظمة المحددة

الفرع الثاني: دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يذهب العديد من الباحثين باتجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للدور الكبير والمؤثر الذي تلعبه في توفير المعلومات للمستفيدين، وفق الخصائص اللازمة من خلال الخبرات التي تخزنها هذه الأنظمة، والتي تسهل عمليات اتخاذ القرارات بعيدا عن الأساليب

---

[1]. سعد إبراهيم احمد، ماجد محمد صالح، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في تسويق الخدمة السياحية**، دراسة ميدانية لعينة من المنظمات السياحية في محافظة بغداد، مجلة جامعة بابل، المجلد 26، العدد1، بغداد، 2018، ص 89.

[2]. فاطمة الزهراء بوكراس، غنية عكاك، **تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية**، دراسة حالة مديرية التربية لولاية المدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2017-2018، ص36.

التقليدية القائمة على توفير جزء من البيانات، والمعلومات ذات الصلة مما يدفع مستخدمي القرار إلى الارتكاز على الحدس والتخمين في الكثير من الأحيان لاتخاذ قرارات صائبة بعيدة عن الخطأ، ومن بين أبرز الدوافع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يلي[1]:

أولا: العولمة الاقتصادية وما رافقها من كسر للحواجز التقليدية بين الأسواق ، ومن تعميم بعض أنماط السلوك الاستهلاكي على المجتمعات كافة ، وذلك على تباين الثقافات السائدة في المجتمعات وتفاوت مستويات المعيشة فيها، ويرى الباحث Francis Cairncros أن أكبر عاملين في نمو الاقتصاد العالمي هما: الثورة المعلوماتية والعولمة، ويرى أن العامل الأول يولد الثاني، ويؤدي إلى بناء أو انهيار الحدود أمام التجارة الخارجية والدولية.

ثانيا: الاستخدام المكثف للعولمة في العمليات الإنتاجية، فقد تمثل ذلك أساسا في الاعتماد المتزايد على تقانات أكثر تطورا وأساليب عمل أشد تعقيدا مع ما يستدعيه ذلك من ضرورة اللجوء بصورة متزايدة لمهارات متخصصة وخبرات متنوعة من أجل تشغيل تلك التقانات وإدارة هذه الأساليب .

ثالثا: التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية، وما أدى إليه من تغيرات مهمة في بنية الأنشطة الاقتصادية وأساليب ممارستها.

رابعا: التغير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات جعل من الأوفر اقتصاديا إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة جغرافيا ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثا عن الكفاءة.

خامسا: المنافسة المتزايدة التي أجبرت الوحدات الاقتصادية على اكتشاف طرق جديدة لزيادة كفاءتها، بما في ذلك استخدام أسواق جديدة وتغيير أماكن أنشطة إنتاجية معينة لتقليل التكاليف، ويعد استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم إنجازات مراحل الأعمال تحقق واحد أو أكثر من الأهداف التالية :

---

[1]. عمار محمد زهير تيناوي، **دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018-2019، ص-ص: 36-37 .

1-زيادة كفاءة مراحل الأعمال.

2-تخفيض تكلفة مراحل الأعمال الاقتصاد في التكلفة.

3-زيادة دقة البيانات المرتبطة بمراحل الأعمال.

4-الوفرة الهائلة من المعلومات.

5-الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب.

سادسا: تطورات الإنترنت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية نتج عنها ظهور أعمال جديدة وبتكاليف منخفضة، من إدارة أعمال إلكترونية جديدة، وتجارة إلكترونية، وحكومات إلكترونية خاصة مع ازدياد العزوف عن نماذج الأعمال الإلكترونية التقليدية.

سابعا: التحولات في مشاريع الأعمال حيث تعتبر الإنترنت والتكنولوجيا عنصران ذو صلة كبيرة بالمؤسسة، فقد جعلتا بالإمكان القيام بالأعمال عبر حدود المؤسسة بنفس الكفاءة تقريبا مقارنة مع قيامها بالأعمال داخل المؤسسة، وهذا يعني أن المؤسسات لم تعد تقتصر في أعمالها على حدود المنظمة التقليدية، أو الحدود المكانية المتعارف عليها [1] .

ثامنا: تعد الأداة الأهم في إنجاز البحوث والدراسات، والاستشارات لدورها الفعال في توفير المصادر والمعلومات، وكذا التطبيقات الميدانية لذوي الاختصاص والباحثين والمنظمات التي تقدم الاستشارات والخدمات المختلفة .

تاسعا: التواصل مع التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية والاستجابة والتكيف معها بما يحقق التطور العقلاني للقدرات البشرية والتكنولوجية كافة ، كونها تعبر عن التطور والإبداع والتفوق المستمر [2].

---

[1]. عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية** ، ط 2، دار السيرة للنشر والتوزيع ، الأردن، 2007، ص- ص : 34-35 .

[2] .سعد إبراهيم حمد، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في تسويق الخدمة السياحية**، مرجع سبق ذكرة، ص 90.

المطلب الثالث: مصادر ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الأول: مصادر تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مصادر متعددة، يمكن إبرازها فيما يلي [1]:

أولا: مصادر داخلية أو محلية.

وتشمل مراكز البحث والتطوير، جهاز البحث والتطوير داخل المنشأة أو الشركة، الجامعات أو المعاهد، الشركات الأخرى، المكاتب الاستشارية، هيئة المواصفات والمقاييس، مكاتب براءات الاختراع، الخبراء ...الخ.

ثانيا: مصادر خارجية.

وتضم الشركات الصناعية الكبرى و المتخصصة، كالمنظمات الدولية ، الكتب والمراجع، الجمعيات المختصة، مراكز المعلومات الخارجية، مراكز التدريب ...الخ .

الفرع الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن الانتشار الواسع والسريع في تكنولوجيات الاتصال في الوقت الحالي أدى إلى زيادة تطور المجتمعات ومؤسساتها، وللاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين ومما لاشك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى ولكنها تعمل من اجل هدف واحد هو خدمة الإنسان وتسهيل طرق عيشه وعمله في البيئة الاجتماعية ، وتختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيات من ميدان إلى آخر، ومن بين هذه الوظائف التي جاءت بها تكنولوجيات الاتصال نذكر ما يلي:[2]

---

[1]. لخضر عذاوري، أحمد يعقوب، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2015-2016، ص13.

[2]. خالد سحنون، **تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك**، دراسة حالة مقارنة بين البنوك الجزائرية والفرنسية ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، (2015-2016)، ص - ص : 50-51 .

أولا : جمع المعلومات.

حيث تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس المعلومات وتجميعها، والتي سيتم التعامل معها لاحقا لأغراض معينة سواء للفرد أو للمنظمة.

ثانيا: التخزين.

ويتم من خلال عملية خزن البيانات والمعلومات، حيث تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات على الكم الهائل من المعلومات المخزنة لأجل استخدامها في وقت آخر، كما أن البيانات والمعلومات المخزنة توضع في أماكن خاصة بالخزن مثل: الأقراص المضغوطة، أو الأقراص المدمجة التي يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة إليها، ويقوم هذا الأخير بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغة تأخذ حيزا أصغر من المصدر الأصلي لها.

ثالثا: المعالجة.

ويعد هذا النشاط الأكثر ارتباطا مع الحاسوب، حيث أن المعالجة عادة هي الغاية التي من أجلها يشتري الأفراد أو المنظمات الحواسيب، وتتضمن هذه الوظيفة تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها، وحسابها وكذا تركيبها.

وتشتمل المعالجة على عدة عمليات منها: معالجة المعلومات، معالجة الكلمات والوثائق والمستندات، معالجة الصور، معالجة الصوت ...الخ.

رابعا: النقل.

وتتم هذه العملية من خلال إرسال المعلومات والبيانات من موقع إلى آخر، فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والعمليات من موقع لآخر عن طريق وسائط مختلفة، كالأقمار الصناعية، الألياف الضوئية ...الخ.[1]

[1]. خالد سحنون ، **مرجع سبق ذكره**، ص – ص : 50-51 .

خامسا: وظيفة التوثيق.

لعبت تكنولوجيا الاتصال الممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة، وآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال، وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعلمية، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه، ثم تحقيق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.

سادسا: ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته:

يتيح هذا الحاسوب قائمة من الخدمات والمعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو المؤسساتي، وإمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، كما يحوي الحاسب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة، مثل برامج النشر المكتبي والصحفي، وقواعد البيانات والفاكس، والبريد الإلكتروني، كما أصبح أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بمعدات MODEM والاتصال ببعضها، وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني التي تتضمن النصوص المتلفزة، البريد الإلكتروني، عقد ندوات عن بعد ...الخ و يساهم في تبادل المعلومات والأحداث العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق واسع .

سابعا: أدى امتزاج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الآلي الإلكتروني إلى خلق عصر جديد للنشر الإلكتروني، حيث يتم طباعة الكلمات على شاشة الكمبيوتر أو وسيلة العرض المتصل بالحاسب الإلكتروني لكي يستلمها المستفيد من منزله أو مكتبه، فهي وسيلة فعالة تساعد مستخدمو النصوص الإلكترونية من الحصول على المعلومات بالكمية والنوعية التي يرغبون بها وفي الوقت الذي يناسبهم.

المبحث الثاني: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشراتها.

سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى أهم متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى أهم الدوافع التي أدت لاستخدامها.

المطلب الأول: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن الانطلاق نحو تطبيق أسلوب الغدارة الإلكترونية دون دراسة متطلبات هذا التحول أجراء قد ينذر باحتمال فشل هذه الإدارة، على الرغم من أن الأجواء مهيئة لنجاحها، إلا أن الاندفاع نحو تطبيق التقنية من دون توفير الإعدادات والتجهيزات المادية والبشرية اللازمة لها ستضيع على الإدارة فرصة الاستفادة التامة من نجتح التجربة، وفي هذا الجزء سنتطرق إلى أبرز متطلبات وأشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الأول: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يقتضي التحول نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى عدة متطلبات نذكر منها:

أولا: المتطلبات الإدارية والأمنية.

تنحصر المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية[1]:

1. وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني، لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

2. تطور التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي: وذلك بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل: إلغاء إدارات واستحداث إدارات جديدة تساير التطور التكنولوجي.

---

[1]. حسين محمد الحسن، **الإدارة الإلكترونية المفاهيم ، الخصائص، المتطلبات**، ط1 ، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن ، 2011، ص-ص: 128-129 .

3. متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة، وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تملك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

كما انه هناك متطلبات إدارية أخرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نذكر منها ما يلي:

1-وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق، عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني، وأثناء التطبيق من خلال تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول. وبعد التطبيق توضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعلومات الإلكترونية، وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية وإلى جانب الوسائل التقليدية نجد التشريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية التي يتراوح مضمونها بين إقرار المبدأ أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعلومات الإدارية، والخدمات العامة بوسائل معلوماتية، وبين إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في شكل سجلات أو قطاعات مثل: مجال نشر القوانين والقرارات الإدارية، وكذا المعلومات الإدارية ...الخ.

2- متطلب الإصلاح الإداري في تشغيل البرامج الإلكترونية، بهدف تأمين هذه المعلومات وحماية البرامج والتعاملات والوثائق، أي محاولة إحداث تغيرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية، والحاجة إلى قيادات واعية ومتحمسة، لها القدرة الإدارية وترشيدها، وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة، وكذا البحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين إنجاز الخدمة الوظيفية .

بالإضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات الإلكترونية كما فعل القانون رقم 230 سنة 2000 في فرنسا، والحاجة إلى تشريعات جديدة تخص التوقيع الالكتروني وحمايته، مثل تشريع اعتماد التوقيع الالكتروني عام 1998 في الولايات المتحدة الأمريكية.

3-التوقيع الإلكتروني وحمايته، مثل تشريع اعتماد التوقيع الإلكتروني عام 1998 في الولايات المتحدة الأمريكية .

ثانيا : المتطلبات السياسية .

حيث تترجمها وجود إدارة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد في اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية.

إذ تمثل مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي وإدارة لدى القيادة، حيث انطلقت مبادرة دبي في 1999 بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوب رئيس الدولة، إذ سرعان ما تحولت المبادرة إلى واقع ملموس عبر برامج عمل تقوم على ما يلي :

1. اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء بالتعاون مع إدارة الخدمات الإلكترونية من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية.
2. تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية بالاعتماد على أحدث التقنيات.
3. ابتكار خدمات حكومية جديدة تربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية، لأجل تحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ حكومة بلا أوراق.
4. تحديث الإجراءات الحكومية ووضع المقاييس.
5. توعية المجتمع بجدوى التحول الإلكتروني، وضمان الحد الأدنى من المعرفة بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماهم في الدوائر الحكومية.

ثالثا: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية.

إذ تشمل العمل على خلق بيئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للغدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات، والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على

مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميادين تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المحلي والمركزي [1].

رابعا: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

تتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من العناصر الرئيسية التالية [2]:

1- أجهزة الحاسوب Computer .

وتشمل جميع أنواع الحواسيب الصغيرة والكبيرة، الثابتة منها والمتنقلة.

2- أنظمة التشغيل Operting Systems .

وتشمل جميع أنظمة التشغيل كالونداوز وغيرها.

3- تطبيقات برامج المؤسسة Entre prises of tware application .

وتشمل جميع البرامج التطبيقية المستخدمة في المؤسسات ، كتطبيقات أوراكل لقواعد البيانات ، وتطبيقات مايكروسوفت وغيرها .

4- التخزين وإدارة البيانات Data Managment and Storage.

وتشمل جميع البرامج المستخدمة في قواعد بيانات المؤسسة ، مثل شبكات التخزين وغيرها.

5- الإنترنت والإنترانت Internat and Intranet .

ويشمل كل المعدات المادية والبرمجية والإدارية لدعم مواقع الويب خدمات الإنترنت والإنترانت.

6- الاستشارات وتكامل النظام Consulting and System Integration.

وتشمل كل الاستشارات المتعلقة بالتغيير والتطوير في العمليات والإجراءات ، والتدريب والتعليم ...الخ .

خامسا: تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

---

[1] .عاشور عبد الكريم، **مرجع سبق ذكره**، ص – ص : 24-25 .

[2]. مزهر شعبان العاني، **نظم المعلومات الإدارية** ، منظور تكنولوجي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009 ، ص 75 .

عند التنفيذ الفعلي للعمل الشبكي والبنية التحتية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ينبغي على المؤسسات مواجهة مجموعة من التحديات لكي تبقى في وضع تنافسي جيد، وتتمثل هذه التحديات فيما يلي [1]:

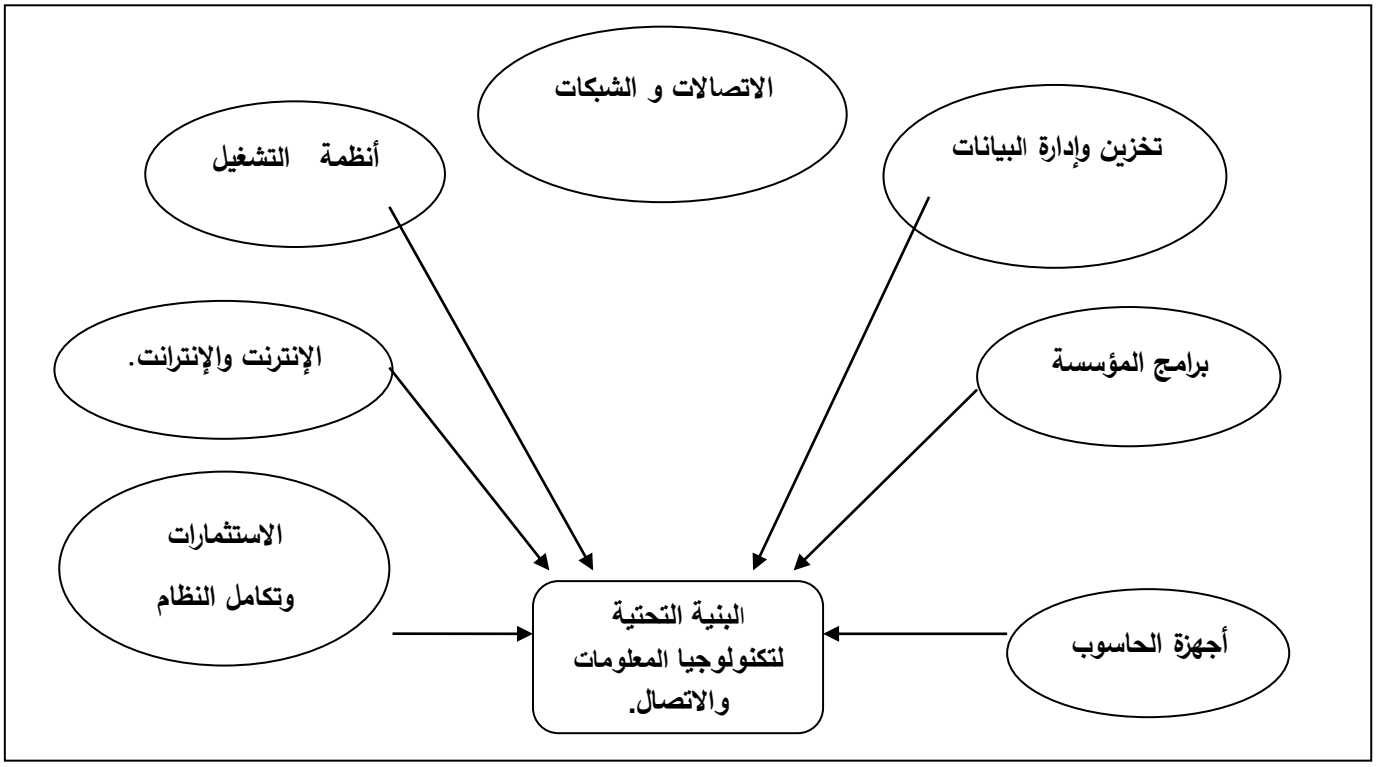
1. فقدان سيطرة الإدارة على النظم: حيث تشير التجارب والتطبيقات الميدانية تنامي وتعقد الصعوبات المتعلقة أو الناتجة عن إدارة تكنولوجيا نظم المعلومات وبيانات المؤسسة في بيئة موزعة، وذلك يسبب الافتقار إلى إدارة مركزة وموحدة بمفردها على تسيير جميع قضايا هذا الفرع من التكنولوجيا.

2.متطلبات التغيير التنظيمي: حيث تعتبر الحوسبة الشاملة فرصة إعادة هندسة المؤسسة لتصبح بمثابة وحدة فعالة، لكن مثل هذا العمل يخلق العديد من المشكلات أو الفوضى في حالة عدم معالجة بعض القضايا التنظيمية، وعليه تحتاج المؤسسة إلى هندسة جذرية في الفكر الإداري والأداء والرسالة أيضا .

3. التوسع والاعتمادية والأمن: حيث ينبغي على المنظمات أن تكون قادرة ومؤهلة لتكوين بنية تحتية متجددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتكون فاعلة وذو طاقة استيعابية كافية لبث وإدامة جميع أنواع البيانات الناتجة عن عملياتها، أما الاعتمادية فتعني أنه على المؤسسة البحث عن بنية تحتية خاصة بها، أو طبقا لمواصفات محددة تتلاءم مع رسالتها وأهدافها، وهذا أمر صعب يتطلب موارد مالية وبشرية وفنية هائلة، أما مسألة الأمن فهي غاية في الأهمية والخطورة، خصوصا بالنسبة للمؤسسات التي تتعامل مع عدد كبير من الأفراد والمؤسسات خارج حدودها الإقليمية، وعليه قد يشكل هذا خطرا على المؤسسة .

[1] . لخضر كروش، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية** ، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بالمدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر ، 2016-2017، ص – ص: 32-33.

الشكل رقم(01-02): يوضح مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .



المصدر: مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، **العمليات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، ط1، دار إثراء للنشر، الأردن، 2008، ص 76.

يبين الشكل أعلاه بعض مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال TICحيث نجد أنها تتكون من العناصر التالية: أجهزة الحاسوب، برامج المؤسسة، تخزين وإدارة البيانات، الاتصالات والشبكات، أنظمة التشغيل، الإنترنت والإنترانت، إضافة إلى الاستثمارات وتكامل النظام .

المطلب الثاني: تطبيقات واستعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لقد انتشرت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى المجالات، وعلى جميع المستويات.

الفرع الأول: تطبيق واستعمال داخلي.

من أهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة ما يلي :[1]

أولا: تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطاتها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، ومعلومات عن التصميم أو المنتج ...الخ.

ثانيا: وضع دليل العاملين الذي يساعد على حصر كل من المعلومات الشخصية، والوظيفية الترقيات وغيرها .

ثالثا: الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات، والاستفادة منها، وكذلك سرعة الوصول إليها .

رابعا: الانتقال السهل والسريع في المؤسسة، وربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة.

خامسا: النقل السريع والاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف، الجهد، والوقت المستغرق في ذلك.

الفرع الثاني: تطبيق واستعمال خارجي.

من أهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة نجد ما يلي [2]:

أولا: نشر الإعلانات والإشهار الخاص بمنتجات المؤسسة على شبكة الإنترنت حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.

---

[1] . إبراهيم بختي، **تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة** ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والحقوق، جامعة ورقلة، تخصص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الجزائر، 2004-2005، ص 48 .

[2]. لخضر كروش، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية**، مرجع سبق ذكره، ص 36 .

ثانيا: الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها، لأجل حل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.

ثالثا: الإطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلبات من الموظفين عند الحاجة إلى ذلك.

رابعا: السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الإنترنت وتحقيق التجارة الإلكترونية .

خامسا: متابعة مدى تطور المؤسسة بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى في نفس قطاع نشاطها أو قطاعات ذات علاقة معها، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات أكثر من خلال زيارة مواقع هذه المؤسسات مثلا.

الفرع الثالث: تطبيق واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجالات أخرى.

تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير خاصة في الآونة الأخيرة، حيث مست جميع المجالات وهذا عرض لأبرز الاستعمالات الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال [1] :

أولا: الآلات الموجهة رقميا: وهي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية، ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلا عند ارتباطها الحقيقي بالإلكترونيك **ثانيا الآلية:** فمع تطور الإلكترونيك وظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان عن أداءها.

ثالثا: التصميم المساعد من خلال الحاسوب: حيث استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسات، حيث أصبح بالإمكان رؤية نموذج المجسم قبل أن ينجز، فهذه التقنية سمحت بما يعرف باقتصاد التصميمات، إذ يتم انجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف .

---

[1]. كريمة بن صالح، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب الميزة التنافسية**، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيلي، مذكرة ماجستير،تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2010، ص 23.

رابعا: الذكاء الاصطناعي: فقد استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فهاهو الحاسوب يقرأ ويتعرف على الأشياء، بل ويستطيع أن يتحدث ويعطي لكل مشكلة حل، ولم يكن الإنسان ليتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة لولا تطور البرمجيات وظهور الأنظمة الخبيرة.

خامسا: التعليم الافتراضي: حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال كإحدى البنى الأساسية، وأداة لدعم التعليم الافتراضي، حيث عملت على تسهيل النفاذ إليه وبتكلفة معقولة، وجودة عالية، كما كان لها دور كبير في استمرار تعليم المناطق المعزولة ومواصلة تعليمها.

سادسا: الإعلام الإلكتروني: الإعلام الذي يعتمد على وسائط الاتصال التكنولوجية في تزويد الجماهير بالأخبار والمعلومات، وهو يشترك لحد بعيد مع الإعلام العام في المبادئ والأهداف العامة، لكن الاختلاف يكمن في الطرق المتبعة.

سابعا: الصحة والطب: حيث تم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الصحة والعلاج عن بعد، بهدف رفع المستوى الصحي وخاصة لسكان الأرياف، والمناطق النائية مما يقلل من نفقات العلاج والسفر، وكذا التبادل المعرفي بين المراكز الصحية في العالم.

ثامنا: المجال العسكري: وهنا كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام وبارز في توصيل الرسائل بشكل سري بين القيادة والمدن، وكذا أغراض التجسس والعتاد العسكري والنووي المتطور، مثل التحكم في الصواريخ الموجهة بالحاسوب والقنابل الذكية ....الخ.

بالإضافة إلى ما سبق يوجد تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نوجزها في الجدول التالي:

الجدول (01-02): يوضح تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

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

المصدر: لخضر كروش، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية** ، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بالمدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2016-2017، ص – ص، 36 -37 .

يبين الجدول أعلاه بعض التطبيقات المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ميادين مختلفة، من الحساب، التعليم، التوثيق، والحوار..، وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في كل منها، فمثلا نجد استعمال الحساب العلمي والتعليم المساعد من طرف الحاسوب والبرامج الحديثة، إضافة إلى ظهور أساليب جديدة في الحوار والتواصل ومثال ذلك: الرجل

الآلي المبرمج و التعرف على الأصوات من خلال أجهزة استشعار خاصة وغيرها العديد من الاستعمالات المفيدة .

المطلب الثالث: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

يتم قياس وتقييم أحدث التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مجموعة مؤشرات، يتم الاعتماد عنها بالاستناد إلى بيانات قابلة للمقارنة ومنهجيات متفق عليها بغرض توفير تقييم موضوعي لأداء البلدان في مجال التكنولوجيا، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين أكثر، وهذه المؤشرات هي:

الفرع الأول: شبكة الهاتف الثابت.

سنوضح في هذا الفرع تطور اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر، وكذا تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت حسب نوع الاشتراك، ونسبة ولوج الهاتف في الجزائر من سنة 2014 إلى 2020.

أولا: تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر

الجدول رقم(01-03): يوضح تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر من 2014 إلى 2020.

المؤشر	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
عددالمشتركين في شبكة الهاتف الثابت	**3098787**	**3267592**	**3404709**	**4100982**	**4164039**	**4635217**	**4709374**

المصدر: تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2020، ص2.

نلاحظ من خلال الجدول أن تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر يميل في السنوات الأخيرة نحو نمو إيجابي، حيث تم تسجيل نمو طفيف ب % 1.57، لنتقل من 4.6 مليون سنة2019 إلى 4.7 مليون اشتراك خلال السداسي الأول من سنة 2020.

ثانيا: تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت حسب نوع الاشتراك.

الجدول رقم (01-04): يوضح عدد اشتراكات الهاتف الثابت حسب نوع الاشتراك من سنة 2015إلى سنة 2020.

المؤشر	2015	2016	2017	2018	2019	2020
الاشتراكات السكنية	**2832238**	**2967737**	**3611735**	**3711765**	**4190162**	**42720044**
الاشتراكات المهنية	**435354**	**436972**	**489247**	**452274**	**445055**	**437370**
المجموع	**3267592**	**3404709**	**4100982**	**4164039**	**4635217**	**4709374**

المصدر: تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2020، ص2.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هيئة الاشتراك السكني تستمر خلال السداسي الأول لسنة2020 على اشتراكات شبكة الهاتف الثابت، بحيث تمثل الاشتراكات السكنية 20.71% من المجموع الإجمالي للاشتراكات .

الفرع الثاني: شبكة الهاتف النقال.

سنوضح في هذا الفرع تطور عدد الاشتراكات حسب طريقة الدفع، وتطور كثافة الهاتف النقال، وكذا عدد الاشتراكات في شبكة الهاتف النقال موزعة حسب المتعامل، وحصص سوق الهاتف النقال، ونسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف النقال من سنة 2015إلى السداسي الأول من سنة2020.

أولا: تطور عدد الاشتراكات حسب طريقة الدفع.

الجدول رقم (01-05): يوضح عدد الاشتراكات حسب طريقة الدفع من سنة 2015 إلى السداسي الأول من سنة 2020.

المؤشر	2015	2016	2017	2018	2019	2020
الدفع المسبق	39296986	41197999	41943543	41036380	40635183	40670308
الدفع البعدي	4093979	4619847	3902122	6184408	4790350	3741422
المجموع	43390965	45817846	45845665	47154264	45425533	44411730

المصدر: تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2020، ص3.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنه منذ سنة 2019 تم تسجيل انخفاض في عدد اشتراكات الهاتف النقال، وتجدر الإشارة إلى أنه تم تسجيل هذا الانخفاض على المستوى الدولي وفقا للمنظمة العالمية للاتصالات، أما فيما يخص نوع دفع الاشتراك فمثلا تزال هيمنة الدفع المسبق لاشتراكات الهاتف النقال بنسبة 91.58% مقابل 8.42% لاشتراكات الدفع البعدي خلال السداسي الأول لسنة 2020.

ثانيا: عدد الاشتراكات في شبكة الهاتف النقال موزعة حسب المتعامل من سنة 2015 إلى سنة 2020.

الجدول رقم (01-06): يوضح عدد الاشتراكات في شبكة الهاتف النقال موزعة حسب المتعامل من سنة 2015 إلى سنة 2020.

المؤشر	2015	2016	2017	2018	2019	2020
الجزائر لاتصالات موبيليس	14087440	16885490	18365148	19106401	18633371	18654330
أوبتيوم تليكوم الجزائر	17005165	16360904	14947870	15848104	14707625	13952347
الوطنية لاتصالات الجزائر	12298360	12571452	12532647	12199759	12084537	11805053
المجموع	34900965	45817846	45845665	47154264	45425533	44411730

المصدر: تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2020، ص5.

نلاحظ من الجدول رقم5 أنه في السداسي الأول من سنة 2020 سجل المتعامل موبيليس ارتفاع طفيف في عدد المشتركين، عكس التوجه الملاحظ عالميا، والذي تم تسجيله عند المتعاملين أوبتيوم تليكوم.

الفرع ثالث: تطور اشتراكات شبكة الإنترنت النقال.

نوضح من خلال هذا الفرع تطور اشتراكات شبكة الإنترنت النقال، وكذا تطور كثافة إنترنت الهاتف النقال لكل من موبيليس و أوبتيوم تيليكوم، واتصالات الجزائر.

الجدول رقم (01-07): اشتراكات الإنترنت النقال النشطون من 2017 إلى 2020.

المؤشر	2017	2018	2019	2020
عدد اشتراكات الهاتف النقال3G	**21592863**	**17422312**	**11989157**	**10637991**
عدد اشتراكات الهاتف النقال4G	**9867671**	**18920289**	**24922271**	**26329792**
عدد اشتراكات الهاتف النقال4G +3G	**31460534**	**36342601**	**36911428**	**36967783**

المصدر: تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2020، ص8.

نلاحظ من الجدول أعلاه أنه خلال السداسي الأول لسنة2020 بلغ العدد الإجمالي لاشتراكات الإنترنت النقال أكثر من 36 مليون مشترك، أي بارتفاع نسبي طفيف بنسبة 15% مقارنة بسنة2019، وهذا برغم انخفاض عدد مشتركي الهاتف النقال، وكما هو موضح فالمشتركون يتركون الجيل الثالث وينتقلون للجيل الرابع للحصول على تدفق عالي.

الفرع الرابع: عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات في مجال الاتصالات.

يمكننا توضيح عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات الناشطين في سوق الاتصالات من سنة 2018 إلى سنة 2020 في الجدول التالي :

الجدول رقم(01-08): يوضح عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات في مجال الاتصالات من سنة 2018 إلى سنة 2020.

المؤشر	2018	2019	2020
الهاتف الثابت	01	01	01
الهاتف النقال	03	03	03
الهاتف النقال الجيل الثالث	03	03	03
الهاتف النقال الجيل الرابع	03	03	03
الاتصالات الخاصة والشاملة للهاتف النقال عبر الأقمار الصناعية	01	01	01
متعاملي نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت	02	01	01
موفر الدخول للإنترنت	30	22	15
الاستعلام الصوتي	08	08	07
مراكز النداء	89	81	84
الإيواء والحوسبة السحابية	غ م	غ م	10

المصدر: تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2020، ص10.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات الناشطين في سوق الاتصالات من سنة 2018 إلى سنة 2020 من متعاملي نقل الصوت عبر الإنترنت وموفر الدخول للإنترنت للاستعلام الصوتي، ومراكز النداء سجل انخفاض طفيف مقارنة بسنة 2018، كما أن خدمات الإيواء والحوسبة السحابية كانت غير متوفرة سنة 2018-2019 حتى السداسي الأول من سنة 2020.

المبحث الثالث: أشكال، مزايا، وآثار استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

من خلال هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى أهم وأبرز أشكال ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والبداية بالأشكال.

المطلب الأول: أشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من العناصر التقنية التالية:

الفرع الأول: الأجهزة المادية Hardware: وتعرف على أنها الجزء المادي الملموس لتكنولوجيا المعلومات، تشمل جميع الأدوات التي تشترك في معالجة البيانات، وتتمثل خاصة في الحواسيب بمختلف أنواعها، فضلا عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل، وأدوات النقل، ومخزن البيانات [1].

الفرع الثاني: البرمجيات Software: وهي برامج تثبت في نظام الحاسوب وتقوم بإدارة فعاليات الإدخال والإخراج، وتدير وظائف شبكات الاتصال، وتتم هذه العملية وفقا لمجموعة قواعد وإجراءات يجب احترامها لتحقيق تبادل المعلومات بين أعضاء شبكة الحاسبات الإلكترونية .

وعلى هذا فإن البرمجيات تمثل المكونات غير المادية للحاسوب، ومن دونها تصبح المكونات المادية بدون فائدة، ونميز بين نوعين من البرمجيات هي :

أولا–برمجيات نظام التشغيل: وهي تلك البرمجيات المتعلقة بالتعليمات والأوامر الخاصة بتنظيم استخدام وحدات الحاسب المختلفة، بحيث تتحكم في إدخال وإخراج البيانات من وإلى الحاسب، كما أنها عبارة عن قائمة من التعليمات تسمح لمستخدم الحاسب بالتحكم في الذاكرة سواء كان في شكل أقراص أو أشرطة، وكذلك التحكم في الطباعة والأدوات الأخرى.

[1] . سليم الحسينة، **مبادئ نظم المعلومات الإدارية** ، ط2، دار الوراق للنشر، بيروت، 2002، ص 85 .

ثانيا- برمجيات التطبيق: تقوم بإرشاد المشغل لكيفية تتبع سير البرنامج دون تعلم لغات الحاسب، لذلك تسمى برامج أو لغات إجرائية جاهزة، يكون المطلوب من المشغل فقط تعلم كيفية تشغيل هذه البرامج دون التطرق إلى تعقيدات برمجة الحاسب [1] .

الفرع الثالث: الشبكات Network : وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال ، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة، ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، كما تستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض أهمها: توفير الاتصال، التجارة الإلكترونية ...، وتتمثل أبرز أنواع الشبكات في :

أولا الإنترنت :

1- تعريفها: يرجع أصل كلمة Internet، أو ما يسمى بالنت إلى شبكة أربانت Arpanet التي أنشئت سنة 1968م، من طرف وكالة مشروعات البحوث المتقدمة بوزارة الدفاع الأمريكي ARPA ، وهذا بهدف توصيل مراكز البحث وتداول المعلومات [2] .

وتعرف الإنترنت بأنها: شبكة دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي، تضم بداخلها مجموعة شبكات حاسبات آلية عامة وخاصة منتشرة في جميع أنحاء العالم.

فالإنترنت شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها في عشرات الدول عن طريق الأقمار الصناعية، أو خطوط الهاتف، أو الكابلات..، وتكمن فائدة الإنترنت في كونها وسيلة للتواصل وتبادل المعلومات بين الأفراد والمؤسسات[3].

---

[1] . معالي فهمي حيدر، **نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية** ، الدار الجامعية للنشر، القاهرة ، 2002 ، ص-ص : 101-102 .

[2]. محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، ط1، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية،2009، ص 216 .

[3]. عامر القندلجي، وآخرون، **مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية**، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن ،2009 ، ص599.

الجدول رقم(01-09): الإمكانية أو الخدمة في الإنترنت .

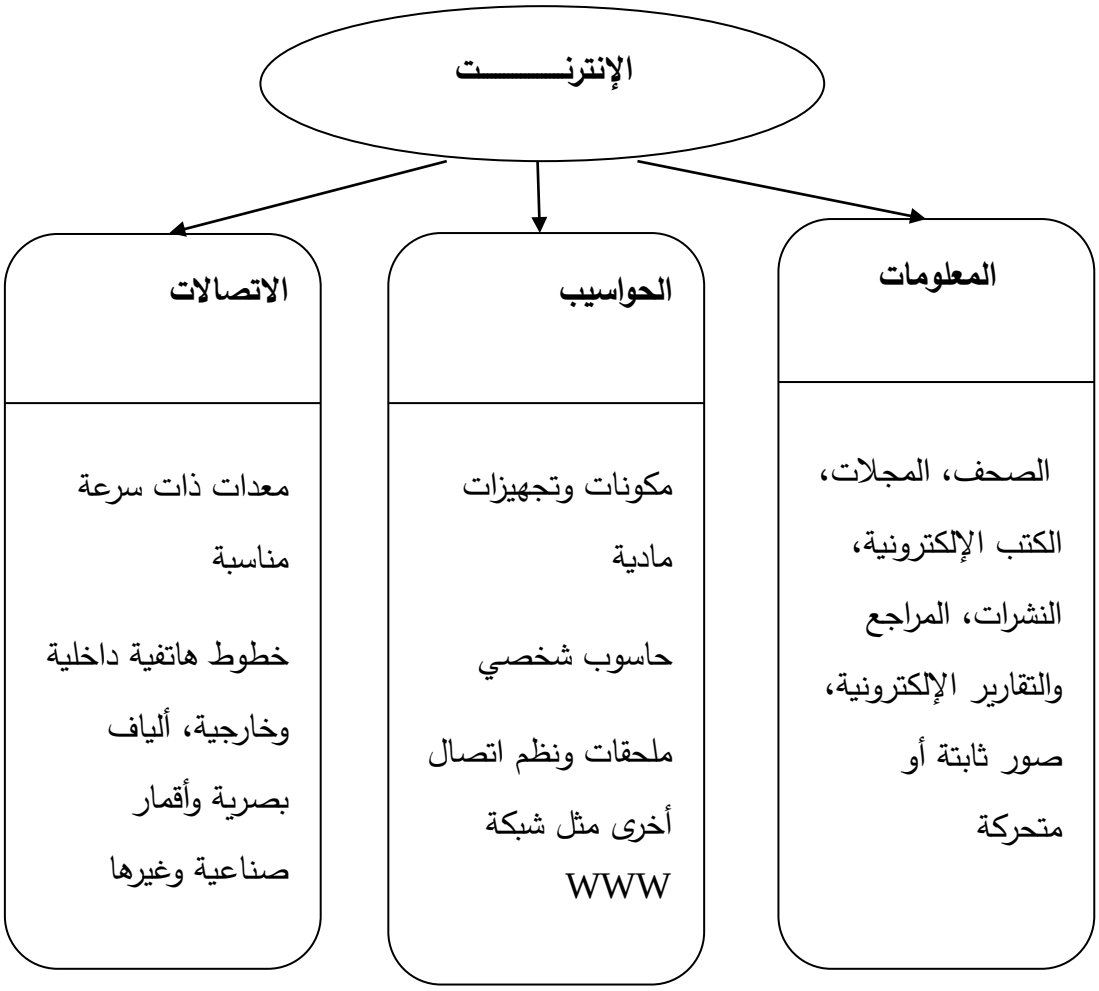
الإمكانية أو الخدمة في الإنترنت :	الوظائف التي تدعمها :
البريد الإلكتروني	مشاركة مستندات من شخص لآخر عبر الإنترنت .
مجموعة الأخبار	مجموعة مناقشات عبر ألواح أخبار إلكترونية .
بروتوكول نقل الملفات	عمليات نقل الملفات من جهاز كمبيوتر إلى آخر عبر الإنترنت وباستخدام بروتوكول نقل الملفات.
تلنيت	الدخول إلى جهاز كمبيوتر بعيد باستخدام كلمة مرور واسم مستخدم للقيام بالعديد من العمليات على هذا الجهاز البعيد من خلال الجهاز الحالي .
الويب	تشمل عملية استرجاع وتنسيق، ونشر وطباعة معلومات تتضمن صور وأصوات ونصوص باستخدام الوصلات النصية التشعبية.

المصدر: خضر مصباح الطيطي، **التجارة الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري** ، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 22.

يبين الجدول الخدمات التي توفرها شبكة الإنترنت وكذا الوظائف التي تدعمها، وأهم هذه الخدمات نجد البريد الإلكتروني، وبروتوكول نقل الملفات، وكذلك مواقع الويب وغيرها من الخدمات .

2- مكونات شبكة الإنترنت: يمكن تلخيص مكونات هذه الشبكة في المخطط التالي:

الشكل رقم(01-03): يوضح مكونات شبكة الإنترنت.



المصدر: عبد المالك ردمان الدنداني، **الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت**، ط1، دار راتب الجامعية للنش، بيروت،2001، ص34 .

يوضح الشكل أعلاه بعض مكونات شبكة الإنترنت المستخدمة، حيث نجد أنها تتكون من : المعلومات، والحواسيب، والاتصالات .

فالمعلومات مثلا نجدها تتمثل في: أبرز المصادر التي يتم من خلالها الحصول على أكبر قدر من المعلومات لأجل استخدامها، وأهمها الصحف، الكتب الإلكترونية، المجلات ..

أما فيما يخص الحواسيب فنجد أنها تحتوي على الأجهزة والمعدات المادية وملحقات تسهل عملية إنجاز المهام .

وأخيرا نجد عنصر الاتصالات والذي يشمل: الخطوط الهاتفية الألياف البصرية والأقمار الصناعية .

ثانيا- الإنترانت .

هي شبكة خاصة مكونة من مجموعة حواسيب سواء في حيز محدود المساحة أو في مناطق متباعدة ، وتتطلب هذه الشبكة وجود نظام لقاعدة بيانات يتم إرسال المعلومات منه وإليه عبر أجزاء الشبكة، ومثال على ذلك ربط أنظمة مجموعة من الجامعات عن طريق شبكة موحدة من الأنظمة الحالية والإدارية والمكتبات، ويطلق على هذا الأسلوب من الربط بشبكة الإنترانت [1].

وتعرف أيضا بأنها: شبكة داخلية محلية تربط مجموعة موظفي المؤسسة نفسها سواء كانو في موقع واحد أو مواقع مختلفة، من أجل تسهيل الاتصال وتسيير عملهم من خلال المتصفح، حيث تمنح الإنترانت واجهة موحدة على سطح الكمبيوتر لكل المستعملين ،وهي وسيلة سهلة لتقاسم وتشارك المعلومات داخل المؤسسة .

كما تعرف على أنها: الشبكة التي يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المؤسسة من المعلومات اللازمة، وتتضمن عادة معلومات مثل: أرقام الهواتف، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين في المؤسسة، أو أسعار المنتجات ..الخ[2].

ومن بين أبرز فوائد هذه الشبكة نجد ما يلي [3]:

- مشاركة مصادر الشبكة من طابعات وأجهزة الفاكس والملفات، والمجلدات، بين كل المستخدمين في الشبكة .
- كفاءة الاتصال والتنسيق بين مختلف أقسام الشركة وفروعها، مما يسهل عملية الإدارة والتحكم بكل النشاطات والعمليات داخل الشركة وخارجها .
- الوصول للمعلومات المطلوبة بشكل سريع وفعال من قبل كل المستخدمين في الشركة .
- تعتبر الإنترانت وسيلة فعالة في إجراء عمليات التدريب، وكذا نشر المعرفة والوعي

---

[1]. جعفر صادق الحسن، سرحان سليمان داود، **تكنولوجيا شبكة الحاسوب**، ط2، دار وائل للنشر، الأردن، 2006، ص 205.

[2]. مروة بوقلي، فلة معمري، **تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدماتية الجزائرية**، مرجع سبق ذكره، ص 37.

[3]. خضر مصباح الطيطي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات** ، ط 1، دار حامد للنشر والتوزيع ، الأردن، 2012 ، ص – ص: 47-48 .

والإرشادات، المتعلقة بالعمل والمنتجات في الشركة .

- تساعد الإنترانت في عمليات المراقبة والتحكم بالأجهزة والموظفين .

- المساهمة في زيادة تلقائية العمليات، الأمر الذي يساهم في تسريع عمليات التشغيل .

- إمكانية الوصول والارتباط مع غالبية المنصات والتشكيلات الحاسوبية .

- بيئة معلوماتية غنية ومتجاوبة بشكل واسع .

- إمكانية ربط نظم المؤسسة الداخلية وقواعد البيانات، والتعاملات البشرية الرئيسية في نظام تعاوني داخلي .

- بالإمكان تأمين تطبيقات تفاعلية داخلية تشمل نصوص، أصوات، وفيديو..الخ.

ثالثا شبكة الاكسترانات.

1- تعريفها: تعد الاكسترانات نتاج ترابط كل من الإنترنت والإنترانت، فهي شبكة إنترانت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها، بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر الجدران النارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، أو موزعين، أو عملاء، أو مراكز أبحاث تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد ...الخ. وبالتالي هي شبكة داخلية تسمح لبعض شركاء العمل الخارجي من الوصول والولوج فيها لأسباب محددة . وتستخدم شبكة الإكسترانت تقنيات الإنترنت في ربط المسئولين داخل المؤسسة المدير الإقليمي، مدير التسويق ... بأطراف من خارج المؤسسة بعض كبار العملاء، مسئولي المؤسسات الأخرى، ونظرا لأن شبكة الإكسترانت شبكة خاصة فهي تتطلب إدخال كلمة سر حتى نتمكن من الدخول إليها والتعامل معها، وذلك بغية حماية بياناتها، فتكنولوجيا الإكسترانت تحقق مفهوم المؤسسة الواسع باعتبارها منفتحة على الخارج .

2- فوائد استخدام شبكة الإكسترانت: تمثل أهم فوائدها هي:

- أداة قادرة على زيادة فعالية العمليات التشغيلية والصفقات .

- عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال تدفق المعلومات وسرعة نقلها، وكذا القدرة على توفير المرونة والعمق في عملية التزويد .

– كما تساهم هذه الشبكة في توفير الأمن المطلوب داخل الشبكة لتبادل المعلومات الخاصة بين المؤسسات مع بعض، ووضع بعض الصلاحيات في تبادل هذه المعلومات بينهم [1].

انطلاقا مما سبق يمكن توضيح العلاقة بين الإنترنت والإنترانت والإكسترانات، وهذا من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم(01–10): يوضح العلاقة بين شبكة الإنترنت ، الإنترانت ، والإكسترانت :

نوع الشبكة	المستخدمين	الوصول	نوع المعلومات
الإنترنت	أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل.	عدد غير محدود من العامة بدون قيود .	عامة، شعبية، تسويقية...إلخ.
الإنترانت	العاملون المرخص لهم فقط.	خاص ومقيد فقط للعاملين.	خاص بالمؤسسة وبما يرتبط بالعمال.
الإكسترانات	مجموعات خاصة من شركاء العمل.	خاص ومحظور فقط لشركاء العمل.	مشتركة بين مجموعات الشركاء.

المصدر: إبراهيم خالد ممدوح، **الإدارة الإلكترونية**، ط1، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية، 2010، ص 96.

الفرع الرابع: قواعد البيانات.

تعددت التعاريف التي قدمها الباحثون لقواعد البيانات، فهناك من عرفها بأنها :" مخزن منظم للبيانات عن كافة ملفات المنشأة، تتضمن مجموعة من السجلات المنظمة بشكل خاص يخلو من التكرار ومستقلة عن البرامج، ومتاحة للوصول لكل مستخدمي النظام، بحيث تعكس السجلات العلاقات المتداخلة بين أنشطة المنشأة، ويتم الإضافة إليها وتعديلها واسترجاعها طبقا لطريقة موحدة "[2].

---

[1]. مروة بوقلي، فلة معمري، **تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدماتية الجزائرية**، مرجع سبق ذكره، ص – ص : 38 –39 .

[2]. سمير عبد الغني، **تحليل وتصميم نظم المعلومات بناء نظرية قواعد البيانات المحاسبية** دليل بالمصطلحات المستخدمة في مجال معالجة البيانات، دار الكتاب الحديث للنشر، الإسكندرية، 2014، ص15.

كما عرفت بأنها : " مجموعة مهيكلة من البيانات المخزنة إلكترونيا، والتي يتم السيطرة والوصول إليها من خلال الحاسوب، وتكون مرتبة بناءا على علاقات معروفة مسبقا بين أنواع محددة من البيانات ذات العلاقة بالأعمال أو الحالات أو المشاكل ".

كما أن لقواعد البيانات فوائد كثيرة نذكر منها :

- تخزين جميع المعلومات المتوفرة لدى جهة معينة وبطريقة منظمة .
- متابعة التغيرات التي تحدث في البيانات المخزنة ، وإدخال التعديلات اللازمة عليها
- إجراء العمليات التشغيلية على البيانات من أجل الاستفادة منها .
- تحقيق السرية الكاملة للبيانات المخزنة [1].

الفرع الخامس: المورد البشري.

يعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ يمكن وصفه بأنه تراكم ضمني للمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة، وتعد تهيئة مهارات البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، وذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة، كما تكمن أهميته في أنه المسؤول عن السيطرة وإدارة وتشغيل المكونات الأخرى فيها.

ويقاس تفوق المنظمة بما تمتلكه من معلومات وخبرات، ومهارات، وقدرات للحفاظ على مستوى متفوق منها داخل المنظمة بما يعزز ويدعم أدائها التنافسي من خلال التطوير المبدع والإستراتيجي لمخرجاته، وبالتالي يمنحها القدرة على الاستجابة بشكل دائم لبيئة العمل المتغيرة بسرعة.

وتصنف الموارد البشرية إلى صنفين :

[1]. إيمان مسعودين، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية**، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2021-2022، ص 33 .

الصنف الأول: ويشكل الغالبية والذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين ، يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها في مجال الحاسوب .

أما الصنف الثاني: فيتكون من:

المختصون: من محللين ومصممي النظم، المبرمجين، المختصون في تشغيل الأجهزة وصيانتها، والمختصون في تقنيات الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

– الإداريون: يشارك في إدارة النظام مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام من محاسبين، رجال بيع، مهندسين مدراء ومستهلكين [1].

المطلب الثاني: مزايا، عيوب ومعوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات والمؤسسات أدى إلى امتلاكها العديد من المزايا، والتي كان لها دور كبير في بقاء واستمرار هذه المنظمات، ومن جانب آخر تلقت هذه التكنولوجيا العديد من العوائق والتحديات أضعفت من دورها، وفيما يلي عرض لمختلف هذه الجوانب :

الفرع الأول: مزايا استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

والتي تتمثل أبرزها فيما يلي [2]:

[1]. خالد سحنون، **تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك** ، مرجع سبق ذكره، ص – ص : 43-44 .

[2] .عمار محمد، زهير تيناوي، **دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات**، مرجع سبق ذكره، ص 35 .

أولا: زيادة الأرباح والمبيعات.

حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة المبيعات من خلال مساعدة المنظمات في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف، والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثانيا: الحصول على مزايا تنافسية .

حيث تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات في البيئة التنافسية لأجل الحصول على مزايا تنافسية كبيرة، من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

ثالثا: تخفيض التكاليف.

يمكن القول بأن تخفيض التكاليف من أهم الفوائد الناتجة عن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات، فهذه الأخيرة تقوم بأداء الأعمال والمهام آليا لتخفيض التكاليف ومن ناحية أخرى فإن المنظمات الصناعية توفر مبالغ طائلة من خلال استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون، كما تستخدم بعض المنظمات تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.

رابعا: تحسين الجودة.

إن أحد أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو تحسين مستوى جودة المخرجات والتصميم باستعمال الحاسب الآلي، وخير مثال على ذلك المهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف بالوحدات الطرفية للحاسب الآلي لعمل رسوم هندسية، ثم يقوم بتخزين هذه الرسومات لإجراء أي تعديل عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها، وهذا النظام يوفر الجهد والوقت المبذول في عمليات التصميم .

خامسا: زيادة حدة المنافسة.

أدى استعمال التكنولوجيا بشكل عام وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل خاص في بعض الشركات الدولية إلى زيادة حدة المنافسة بينها وبين غيرها من الشركات، الأمر الذي

جعلها تصل إلى العالمية من خلال استعمالها لهذه التكنولوجيا كوسيلة في تحسين الإنتاجية وزيادة الربحية .

سادسا: تغيير تركيبة قوة العمل.

لم يعد يقتصر الأمر على شريحة معينة لدخول سوق العمل، بل أصبحت الوظائف تضم قوى عاملة من النساء وكذا الأشخاص المعاقين، كما لوحظ أن عدد العاملين الذين يستمرون في العمل أصبح أكثر من ذي قبل، كما أن تكنولوجيا المعلومات سهلت عملية التكامل والاتصال بين جميع فئات العاملين في المنظمة .

سابعا: تصاعد الابتكارات.

أسهمت الابتكارات التكنولوجية في إيجاد بدائل للمنتجات والخدمات وزيادة الجودة، وتسريع قوى المنافسة، كما تشكل ابتكارات تكنولوجيا المعلومات في ظل تغيرات بيئة الأعمال مصدرا قويا لتطبيقات الأعمال الجديدة لهذا القرن .

ثامنا: تعمل على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجال الاتصال والكمبيوتر، كما حدت من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال على توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر.

الفرع الثاني: عيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وتتمثل أهمها في:

هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية ، كما أنه على الرغم مما تقدمه من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من

حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير للعكس، كما أن اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد إلى عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، كما إن هذه التكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتلصص على ما يحدث داخل منازلنا، كما أنها توسع الهوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا وبين من يفتقرون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار قيم وعادات الشعوب[1] .

الفرع الثالث: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن تطبيق تقنية المعلوماتية لا يحتاج فقط إلى هيئة متخصصة، أو مجرد إتاحة الاتصال بشبكات الإنترنت، أو تبادل رسائل البريد الإلكتروني...، بل يوجد أكثر من ذلك لكي يكون هناك تعبير فعلي عن استخدام هذه التكنولوجيا التي أصبح لا غنى عنها في مختلف الأنشطة العلمية والعملية، فعلى الرغم من كل ما تقدمه من فوائد نجدها تواجه العديد من التحديات والعوائق في مختلف الدول، ومن بين هذه المعوقات ما يلي [2]:

أولا: معوقات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

حيث تضم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة خليطا من أجهزة الحاسوب نظم المعلومات، نظم الهاتف، نظم الإنترنت، وتلعب هذه الأخيرة دورا هاما في البنية التحتية، حيث يتم استخدامها كقناة اتصال رئيسية مع الزبائن والعاملين والوسطاء ...الخ، ومما لاشك فيه أن هذه أدوات تكنولوجيا المعلومات تكون عرضة للخراب والسرقة والاستعمالات الخاطئة، لذلك فإن أي إخفاق لأنظمة المعلومات أثناء انجاز العمل كما هو

---

[1]. محمد الأمين بن عروس، **دور استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في تفعيل أنماط القيادة الإدارية**، دراسة ميدانية بجامعة زيان عاشور الجلفة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة الجزائر 02، الجزائر، 2015-2016، ص88.

[2]. مليكة خليفي، **تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمة المصرفية** ، دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الونشريسي، تيسمسيلت، الجزائر، 2018-2019، ص – ص: 29-30 .

مطلوب يكلف الكثير، فكون المنظمات تعتمد بشكل كبير على هذه التكنولوجيات يعني أن أي خطأ سوف سينتج عنه خسائر كبيرة للمنظمة .

ثانيا: معوقات تقنية وبرمجية، وتشمل ما يلي :

1- تباين أجهزة الحاسوب مما يقتضي تنويع البرمجيات تبعا لنوع الحاسوب، وهذا أمر فيه نوع من الصعوبة .

2- السرعة الكبيرة لتقادم أجهزة الحاسبات الإلكترونية، مما يؤدي في معظم الحالات إلى تغيرات كبيرة في الأنظمة القائمة .

3-وجود تكنولوجيا مقلدة في السوق مما يجعل منها ذات نوعية رديئة.

4-قلة وعدم الاستعمال الجيد للأجهزة الحديثة.

ثالثا: معوقات اجتماعية.

وتشمل:

1- الفجوة الكبيرة الفاصلة بين العاملين في مجال تقنيات المعلومات، وبين المستفيدين من هذه التكنولوجيا، مما يجعل الاتصال والتفاهم بينهما ضعيف، ونتيجة لذلك يتم تصميم أنظمة لا تلبي احتياجات المستفيد في معظم الحالات.

2- زيادة نسبة الأمية في الدول المتخلفة .

3- عدم إدخال التكنولوجيا في الحياة العملية بمجرد أنها باهظة الثمن.

رابعا: عوائق فنية. وتتمثل أساسا في قلة الأشخاص المؤهلين لاستعمال نظم وتكنولوجيا المعلومات، وعدم كفاية التدريب وانخفاض مستوى الكوادر الفنية من خريجي الجامعات في هذا المجال.

المطلب الثالث: أهداف وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن ما تمتاز به تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة من سرعة في الانجاز ودقة وكفاءة عاليتين في الأداء، ومرونة في تبادل المعلومات وتداولها جعل المؤسسات الاقتصادية والإدارية على اختلاف نشاطها، تعتمدها كمدخل من مدخلاتها نظرا لما تسعى هذه التكنولوجيا لتحقيقه، إلا أن هذا المدخل ساهم في تغيير جذري لأنماط العمل والتنظيم

والاتصال، ومن خلال هذا المطلب سنتعرف على أبرز أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا الآثار المترتبة عنها.

الفرع الأول: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا: أهداف الشبكات. وتتمثل في [1]:

1-تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والإفادة منها بأقل وقت وجهد ممكنين.

2-تقديم خدمات اتصال أفضل:

- بالمقاييس الكمية من خلال خدمة أكبر عدد من المستفيدين.
- بالمقاييس النوعية من خلال تقديم خدمات اتصال متعددة.
- الإفادة القصوى من تكنولوجيا الاتصالات المتاحة حاليا.
- زيادة إنتاجية وسائل وقنوات الاتصالات والقوى العاملة فيها.

ويلخص ساموبلسون العوامل والعناصر التي تحتاجها الشبكات وتؤثر على كمية ونوعية وجودة خواصها في سبعة عناصر هي:

- Men أي الإنسان والقوى البشرية.
- Machine أي أجهزة وتقنيات الاتصال.
- Matererials أي المواد الخام وأي مواد أخرى تحتاجها الشبكة.
- Money أي الأموال المخصصة والتمويل.
- Message أي الرسائل التي ستنقل عبر الشبكة.
- Methods أي الإجراءات والخبرة وأساليب التشغيل.
- Measurement أي أساليب الاختبار وتقييم الشبكة.

3- الإفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة حاليا.

4- زيادة إنتاجية القوى العاملة في مجال المعلومات وخدماتها.

[1] . مليكة خليفي، **مرجع سبق ذكره**، ص – ص: 118- 119.

الفرع الثاني: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مزايا كبيرة للمستخدم، واكتساحها لجميع مجالات الحياة وباتت تعتبر الأداة الأساسية في مزاولة أي مهنة، إلا أنها تمتلك العديد من الآثار المترتبة عنها، يمكن حصرها فيما يلي:

أولا: الآثار الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

يمكن تلخيص هذه الآثار في النقاط التالية [1]:

1- الخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت في التعليم، الطب، التجارة، الاتصالات...الخ كل هذه الخدمات زادت من شعور الإنسان بالحرية ودفعت عن كاهله قيود إيقاع الزمن.

2- تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات موارد غنية توفر المعلومات في مختلف مجالات الحياة، كاللهو، السفر، السياحة...، فضلا عن منتديات الحوار والنقاش الإلكترونية، التي تساهم في تشجيع التفاعل والتواصل بين البشر.

3- تساعد الإنترنت الأنظمة والحكومات و التنظيمات التابعة، كما تساعد القوى المعارضة في التواصل وتنظيم نفسها.

4- لثورة المعلومات أثر كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية، فسهلت التجارة الإلكترونية، ووفرت السلع والخدمات للجمهور الكبير [2].

5- مساعدة المؤسسات على تحقيق أكبر قدر من المرونة الإنتاجية، والتقليل من النفقات إضافة إلى تقديم طرق إنتاج جديدة، وهياكل تنظيمية لتصميمات المؤسسة.

6- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة..الخ .

7- زيادة الاختراعات والتجارب التي تؤدي إلى تخفيض التكاليف والأسعار ،وبالتالي ارتفاع الاستهلاك .

---

[1]. مصطفى بن ميري، بايح هواري، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة** ، دراسة حالة جامعة يحي فارس المدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية ، الجزائر، 2015-2016 ، ص 66.

[2]. مليكة خليفي، **تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمة المصرفية**، مرجع سبق ذكره، ص27 .

8- تطبيق التجارة الإلكترونية التي تشمل تبادل أشياء ذات قيمة بين طرفين أو أكثر، من خلال وسائل إلكترونية غالبا ما تكون الإنترنت، مما يحقق الميزة التنافسية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء وعلاقاتهم مع الموردين.

9- تعزيز المسائلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.

10- تقديم وسائل عمل أفضل للموظفين والمراجعين ، مما ينعكس إيجابا على التنظيم .

ثانيا: الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

ويمكن إبرازها من خلال النقاط التالية [1]:

1- استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس، سواء داخل الدولة الواحدة أو بين مجموعة دول، ووجود الفئات المهمشة والأمية في عصر ثورة المعلومات، فقد أصبحنا نسمع عن فقراء وأغنياء في عصر المعلومات .

2- أدخلت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في حياة البشر ما يسمى بالواقع الافتراضي ، حيث يسمح هذا الأخير للمنتفعين والمستثمرين لهذه الثروة أن يتلاعبو بالحقائق التاريخية .

3- التأثير السلبي للإنترنت على الأطفال ونشأتهم، بل وعلى الكبار أيضا .

4- يرى البعض أنها تهديد للأمن القومي وللمجتمعات، فضلا عن تدشينها لنوع جديد من الحروب، وهي الحرب المعلوماتية .

5- إن الموجات الكهرومغناطيسية التي تنشرها هذه التكنولوجيا لها آثار سلبية على صحة الأفراد، كمرض السرطان، الأعصاب ...، الناتجة عن الهواتف النقالة .

6-مسألة حقوق المؤلف، إذ تزداد عمليات النسخ والتقليد للكتب والمؤلفات العلمية[2].

7-ارتفاع نسبة البطالة، نتيجة ظهور آلات ومعدات حديثة حلت مكان اليد العاملة[3].

---

[1]. مصطفى بن ميري، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة** ، مرجع سبق ذكره، ص 67.

[2]. مليكة خليفي، **تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمة المصرفية**، مرجع سبق ذكره ص 28 .

[3]. مصطفى بن ميري، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة**، مرجع سبق ذكره، ص68.

8- عملت الثورة المعلوماتية على نقل وشراء الثقافات المختلفة في العالم، غير أن هذه الإمكانيات يمكن أن تؤدي إلى هيمنة ثقافية ولغوية في الفضاء المعرفي، إضافة إلى أن نقل هذه الثقافات وأساليب الحياة هو أمر غير مرحب به في بعض المجتمعات .

9- عملت تكنولوجيا المعلومات الجديدة على ظهور النقود الإلكترونية، والتي تعتبر أداة تهديد بالنسبة للسياسة النقدية.

10- التكنولوجيا الحديثة تأثرا سلبا على البيئة، وذلك من خلال إنتاج حاسبات آلية تحتاج لاستنزاف كبير للثروة والموارد.

11- التحولات في مجال التوظيف وتنظيم العمل، حيث نتج عن ثورة الاتصالات والمعلومات تحولات مهمة في أنماط التوظيف وهيكل المهن وأسلوب أداء أسواق العمل.

خلاصة الفصل :

مع التحول نحو الاقتصاد الرقمي، فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نفسها على واقع المؤسسات كإحدى الوسائل الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان وكذا التكلفة، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأفراد، وذلك من خلال ما أتاحته هذه التكنولوجيا وأحدثته في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الآونة الأخيرة، حيث أصبحت بالفعل المحرك الأهم في أي تطور اقتصادي للمنظمات .

ومن خلال هذا الفصل تم التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأبرز مكوناتها ووظائفها، فبم تعد وظيفة الاتصالات مثلا تقتصر على العمل داخل المؤسسة فقط بل اتسعت بشكل كبير وواسع لتشمل مجال اكبر من السابق .

كما تم التطرق أيضا إلى أهم متطلبات تطبيق هذه التكنولوجيا والآثار الناتجة عنها، فبالرغم مما تقدمه هذه التكنولوجيا من إيجابيات كثيرة نجد أنها تواجه العديد من التحديات والرهانات الاقتصادية، والتي ألزمت الدول الأقل نموا من اتخاذ إجراءات مستعجلة لمعالجة أوضاعها العلمية والمعرفية وكذا التقنية .

ومن خلال ما سبق أيضا نؤكد على ضرورة الاهتمام بالموارد التكنولوجية في أي مؤسسة سواء كانت اقتصادية، أو تعليمية، أو صحية ...الخ ، وتسييرها كأولوية قصوى في انشغالات وأهداف المؤسسة، نظرا للآثار بالغة الأهمية التي تلعبها التكنولوجيا الحديثة في هذا العصر، ولأجل التحكم في هذه التكنولوجيات لابد من توفر عنصر بشري ذو كفاءة عالية في تسير وإدارتها والتحكم فيها .

الفصل الثـــــــــــاني

واقع الخدمات العمومية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

لقد زاد الاهتمام بالمؤسسات الخدماتية، لكونها أصبحت تواجه العديد من التحديات، وذلك نتيجة للتغيرات والتطورات التي تمر عبر الزمن، وفي ظل هذه التحديات على المؤسسة إتباع أساليب حديثة لمواجهة الظروف الغامضة والمعقدة، وذلك بالاعتماد على أهمية الجودة لضمان البقاء والاستمرارية.

ومما يزيد من أهمية ومكانة موضوع الجودة، بقيم ومعتقدات في الدين الإسلامي، الذي أعطاها اهتماما واسعا في التأكد على العمل الجاد، وهو ما نصت عليه الآية الكريمة لقوله تعالى ﴿ وَقُلْ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالمُؤْمِنُونْ ﴾ التوبة 105 .

كما أصبح الزبون أكثر إدراك واهتمام بجودة الخدمات، نظرا للدور الذي تلعبه جودة أداء الخدمة وتقديمها، وتعد توقعات وحاجات الزبائن عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة، إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمرا صعبا بالنسبة لمؤسسة خدمية إذ توجد تحديات لابد التعامل معها.

سنتطرق في هذا الفصل إلى تحديد بعض المفاهيم حول الخدمة العمومية، و خدمة التعليم العالي خصوصا، وبعض المفاهيم حول الجودة وأهميتها، وجودة الخدمة وأهميتها.

وهذا انطلاقا من المباحث التالية:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الجودة والخدمة.

المبحث الثاني: فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تطوير خدمات التعليم العالي.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الجودة والخدمة.

لقد احتلت جودة الخدمة، مكانة وأهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات والمستفيدين، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات الخدمية، لأهمية ودور تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لضمان رضا الزبون وولائه، ولذا يأتي هذا إلا باهتمام هذه المؤسسات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتدريب الكفاءات البشرية على استخدام هذه الوسائل والاستغلال الأمثل لها.

المطلب الأول: مفهوم الجودة وأهميتها.

يعتبر موضوع الجودة، من المواضيع كثيرة التداول في مجال الأعمال، حيث تزايد الاهتمام بدراستها من قبل الباحثين والدراسيين، خاصة المهتمين بمجالات الإدارة والتسيير، باعتبار أن مدخل إدارة الجودة الشاملة هو من أبرز المداخل السيبرية التي يتم تدريسها في مختلف المعاهد والجامعات.

الفرع الأول: تعريف الجودة.

توجد تعريفات متنوعة ومتعددة لمفهوم الجودة.

-**التعريف الأول:** إن تحقيق الجودة يتم إذا كان المنتوج أو الخدمة، يشبع كل المتطلبات المحددة من قبل الزبائن، سواء حددت في عقد الشراء، أو حددت بموجب المواصفات المعلنة والمحددة، أو حددت بموجب قانون أو غير ذلك، وضمن نظام الجودة في المنظمات فإن المتطلبات تحدد من خلال الوثائق، فإذا تضمن العقد بين المجهز والزبون مطابقة وثائق نظام الجودة ، فإن متطلبات النظام تصبح هي متطلبات الزبون[1].

التعريف الثاني: كما عرفت الجودة، على أنها مدى المطابقة مع المتطلبات، فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل، كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة.

[1].محمد عبد الوهاب العزاوي، **إدارة الجودة الشاملة** ، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن،2009، ص –ص: 21–22 .

-**التعريف الثالث:** أما المواصفة الدولية ISO9000 :2000 فقد عرفت الجودة بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المجتمع لمتطلبات العميل[1].

-**التعريف الرابع:** هي تحقيق أفضل النتائج والمنتجات كيفا وكما من خلال أعلى مستويات الإتقان والتحسين البشرية و الإدارية والفنية والإجرائية والآلية و أقصدها [2] .

على أساس ما سبق يمكن القول، أن الجودة هي مجموعة من الأنشطة، أو العمليات، أو السلوكيات، تجتمع كلها مع بعضها من أجل إخراج منتج أو خدمة تكتفي بمتطلبات العميل واحتياجاته مع مراعاة جميع الأطراف المهتمة.

الفرع الثاني: أهمية الجودة.

للجودة أهمية استراتيجية كبيرة، سواء على مستوى الزبائن، أو مستوى المنظمات، على اختلاف أنشطتها، أو على المستوى الوطني للبلاد، إذ أنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المنظمة، ويمكن تناول هذه الأهمية كما يأتي.

أولا: سمعة المنظمة: تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المنظمة مع المجهزين، وخبرة العاملين ومهاراتهم، ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المنظمة.

فإذا كانت منتجات المنظمة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المنظمة الشهرة والسمعة الواسعة، والتي تمكنها من التنافس مع المنظمات الأخرى في الصناعة، أو القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة.

ثانيا: المسؤولية القانونية للجودة: تزداد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا منظمات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها، لذا فإن منظمة صناعية أو خدمية تكون مسؤولة قانونيا عن كل ضرر يصيب الزبون من إجراء استخدامه لهذه المنتجات.

---

[1].محفوظ أحمد جودة، **إدارة الجودة الشاملة** ، ط2، دار وائل للنشر، الأردن ،2018، ص19 .

[2]. ابتسام حسن عبد المقصود، **إدارة الجودة الشاملة**، ط1، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة ،2011، ص 19.

ثالثا: المنافسة العالمية: إن التغيرات السياسية و الاقتصادية، ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات، إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي، وفي عصر المعلومات والعولمة، تكسب الجودة أهمية متميزة، إذا تسعى كل من المنظمة والمجتمع، على تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية، وتحسين الاقتصاد بشكل عام .

رابعا: حماية الزبون: إن تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة، ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري، ويعزز الثقة في منتجات المنظمة.

عندما يكون مستوى الجودة منخفضا، يؤدي إلى إحجام الزبون عند طلب منتجات المنظمة، إذ أن عدم رضا الزبون هو فشل المنتج يقوم بشرائه، من قيام بالوظيفة التي يتوقعها الزبون منه، ظهور جماعات حماية الزبون لحمايته و إرشاده إلى أفضل المنتجات الأكثر جودة وأمانا.

خامسا: التكاليف وحصة السوق: تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلاقيها لتجنب كلفة إضافية إلى الاستفادة القصوى من زمن المكائن والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح المنظمة[1].

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة وأهميتها.

إن مفهوم الخدمة غير واضح قياسا لمفاهيم التصنع المتخصصة، على الرغم من تداول مصطلح الخدمة منذ فترة ليست قصيرة.

الفرع الأول: تعريف الخدمة.

للخدمة عدة تعاريف ومن بينها ما يلي:

[1] .قاسم نايف علوان المحياوي ، **إدارة الجودة في الخدمات** ، دارالشروق للنشر التوزيع، الأردن، 2006، ص44.

- **التعريف الأول:** هي عبارة عن تفاعل اجتماعي، بين مجهز الخدمة، والزبون بهدف تحقيق التكافل بينهما[1].
- **التعريف الثاني:** هي ذلك النشاط غير الملموس الذي يقدم للمنتفع ويهدف إلى إشباع حاجاته ورغباته[2].
- **التعريف الثالث:** الخدمة عبارة عن نشاط معنوي، يحقق لدى المستخدم نوعا من الرضا، ولكن بدون أن يملك ذلك الشيء وهذا فيه نوع من الغموض، لأنه إذا كانت الخدمة غير ملموسة أو مادية تتحول من طرف مالك إلى أخر، فهي تتحول أو تنشأ مباشرة لدى من يدفع قيمتها، إلا في حالات الخدمات العامة المجانية[3].
- **التعريف الرابع:** عرفت على أنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف أخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها أو تقديرها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون[4].

على أساس ما سبق يمكن القول أن الخدمة هي، نشاط مهني يهدف إلى مساعدة الأفراد و الجماعات، على تنمية وتعزيز قدراتهم، على الأداء الاجتماعي، أو استعاد قدراتهم، وإيجاد الظروف الاجتماعية المناسبة للوصول إلى هذا الهدف.

---

[1] . حازم أحمد فراونة، **جودة الخدمات**، مطبوعة دروس مقدمة للسنة الأولى ماستر، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقا يد، تلمسان، 2020-2021، ص 33.

[2] . محمد محمود مصطفى، **التسويق الاستراتيجي للخدمات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2010، الأردن، ص 63.

[3]. معراج هواري وآخرون، **تسويق خدمات التأمين واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل**، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص- ص، 72- 73.

[4]. دليلة قادة، **الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية**، دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في التسيير العمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2017-2018، ص 17.

الفرع الثاني: أهمية الخدمة.

قد نما قطاع الخدمة بشكل كبير بعد الحرب العالمية الثانية، ويعزى ذلك التحول إلى حركة عصر المعلومات، التي نشأت بفعل اختراع الحاسوب وتطور الاتصالات، وهذه الظاهرة كغيرها من الظواهر لها مسببات كثيرة منها .

أولا: ازدياد معلومات أعمار السكان، مما دفع بالحاجة إلى الخدمة الطبية، وبذلك زادت مراكز الرعاية الصحية، ومراكز اللباقة البدنية والتي يحتاجها كبار السن .

ثانيا: ازدياد أوقات الفراغ، وازدياد ضغط العمل، وارتفاع دخل الفرد، مما زاد معه الدخل القابل للإنفاق، على الخدمات الترفيهية ومراكز رعاية الطفولة.

ثالثا: ازدياد تعقيد المنتجات، تقنيا مما يستدعي الحاجة إلى خدمات الصيانة، مثل الكمبيوتر والانترنت، وأنظمة الأمان، فهي سلع تتطلب خدمات متخصصة.

رابعا: زيادة نسبة عدد العاملين في صيانة الخدمة حيث أشارت التقارير إلى أن هذا القطاع كان يستحوذ على حوالي 25% من مجموع القوى العاملة في قطاعات الاتصال عام 1965.[1]

خامسا: التغيرات في بيئة منظمات الأعمال، وكذلك المستهلك الأخير زادت من أهمية الخدمات، في الوقت الحاضر عما كان عليه الأمر في السابق.

سادسا: ارتفاع نسبة العاملين في قطاع الخدمات، حيث تشير الدراسات إلى أكثر من ثلثي مجموع القوى العاملة، في العالم تعمل في قطاع الخدمات.

سابعا: ارتفاع نسبة الخدمات في الناتج القومي الإجمالي GNP، حيث تشير الإحصائيات أن الخدمات، تساهم في 72% من الناتج القومي الإجمالي لاقتصاد الإتحاد الأوربي.

ثامنا: ارتفاع مستويات الدخول في كثير من دول العالم، مما جعل الإنفاق على كثير من الخدمات أمرا ممكنا وميسورا.

---

[1] . قاسم نايف علوان، **إدارة الجودة في الخدمات** ، مرجع سبق ذكره، ص- ص: 55- 56.

تاسعا: التغيرات التكنولوجية التي حدثت في منظمات الأعمال، فالتسويق الالكتروني واستخدام التكنولوجيا، أدى إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة[1].

المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمة العمومية.

تعتبر الجودة من المفاهيم، التي طورتها إدارة الأعمال ونظرا لأهمية هذا المفهوم، فقد كانت هناك محاولات من أجل نقل مبادئه إلى الإدارة العمومية.

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة.

تكمن صعوبة وضع تعريف موحد لجودة الخدمة في خصائص الخدمة قياسا بالسلع، وسنعرض فيما يلي أهم تعار يفها .

التعريف الأول: عرف zeithanl and Berry جودة الخدمة على أنها «مدى التناقض أو التباعد بين توقعات ورغبات العملاء، وبين إدراكهم لأداء الفعلي للخدمة المقدمة .

كما عرفها ceinroos على أنها نتيجة عملية تقييم يقارن فيها العميل توقعاته بمستوى الخدمة المقدمة له .

كما قدم payane التعريف التالي "تتعلق جودة الخدمة بقدرة المؤسسة على ملاقاة توقعات العملاء أو التفوق عليها، ويمكن تقييم جودة الخدمة، من خلال قياس الأداء، كما عرفت بأنها قياس لنجى تطابق مستوى الجودة المقدمة الجودة المدركة، مع التوقعات الجودة المتوقعة[2].

التعريف الثاني: هي أسلوب شامل لتطوير أداء المنظمات يهدف بهدف إلى بناء ثقافة عميقة بهدف التحسين والترقية المستمرة للخدمات التي تقدمها مؤسسات القطاع العام، وفق

---

[1].عمار محمد زهير تيناوي، **دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال** مرجع سبق ذكره، ص 147.

[2]. عيسى مرزاقة، بسهام مخلوف، **أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل**، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، الجزائر، 2017، ص – ص:388 – 389.

ما يتطلبه إرضاء العملاء فيما يتعلق بتحقيق حاجاتهم وحسب قدراتهم ومستوياتهم بشكل فعال[1].

-**التعريف الثالث:** ترتبط جودة الخدمة العمومية بالدرجة الأولى، بمفهوم الجودة العامة والتي تعرف بأنها، تكييف الخدمات العامة مع احتياجات المواطنين بالتكلفة المناسبة، يعتبر تقديم الخدمة العمومية أمر معقد، إنه يغطي كلا من الجودة، العلاقة، المحتوى الفعلي للخدمة العمومية، وتقسيمها حسب التوقعات الفردية للمستخدمين، وحسب المهام و القيود ذات الاهتمام العام التي تستجيب لها، فقد عرفت الجمعية العامة الفرنسية لجودة الخدمة العمومية بأنها،"قدرة المؤسسة على تلبية الاحتياجات الضمنية والصريحة للمصلحة العامة للمواطنين "وتتمثل في الاحتياجات المتكررة المياه، السكن، التوظيف، النقل، التعليم، والاحتياجات الخدمة ذات الصلة المعلومات، البساطة، التخصيص، السري، السرعة، الشكاوي، والاحتياجات بالتكلفة المناسبة دفعي الضرائب والرسوم، العملاء ....الخ"[2].

-**التعريف الرابع:** تعرف بأنها تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم الإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم مع العملاء[3].

وتمثل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة "، وذلك على النحو الذي يعرضه الشكل التالي.

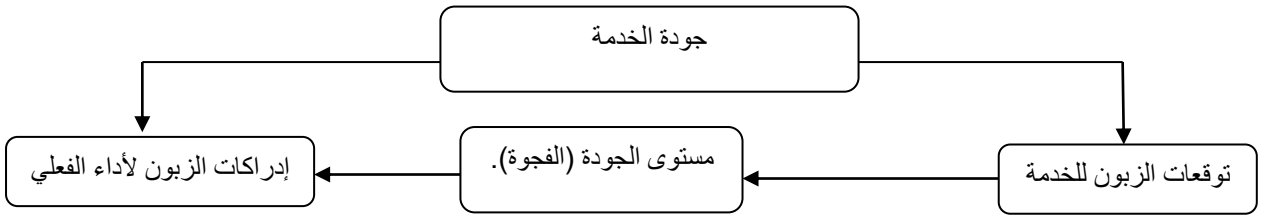
---

[1].عائشة بادة، فريد دراج، **جودة الخدمة العمومية بين التغيير التنظيمي وهيمنة الرواسب الثقافية**، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد 2، العدد 12، الجزائر، 2018، ص 52.

[2].محمد عثماني، عبد المالك عبد الباسط عزاوي، **أثر التمكين في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر**، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 67، العدد 1، الجزائر، 2023، ص 42.

[3]. بلبخاري سامي، **تسويق الخدمات** ، مطبوعة دروس مقدمة للسنة الثالثة ليسانس، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة 8 ماي 1945، الجزائر، 2016 -2017، ص 39.

الشكل رقم (02-01) : مفهوم جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي، **إدارة الجودة في الخدمات** ، دار الشروق، الأردن، 2006، ص 9.

ويتضح من هذا الشكل أن مفهوم جودة الخدمة هو الفرق بين الزبون وإدراكه للأداء الفعلي، وهو الذي يحدد مستوى جودة الخدمة، أو ما يطلق عليه بالفجوة .

ويمكن التعبير عن ذلك رياضيا كما يلي .

جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي –توقعات الزبون لمستوى الأداء .

–**توقعات الزبون للخدمة:** هي القيمة أو المنفعة الملموسة التي يسعى العملاء إلى الحصول عليها عند شراء المنتج أو الخدمة.

– **مستوى الجودة:** هو أدنى مستوى للجودة يمكن لمنتج ما التمتع به، ويختلف هذا المستوى من منتج لأخر حسب طبيعة المنتجات، فالسلع الاستهلاكية على سبيل المثال تتطلب مستوى جودة مقبول، أعلى من السلع الأخرى لأن لها تأثير مباشرا في صحة الإنسان.

– **إدراكات الزبون:** تقديم خدمات تقابل حاجات وتوقعات الزبائن أو تتجاوزها، وقدراتهم على إجابة أسئلة الزبائن بكل ثقة، كما أنه شمل أيضا ثقة الزبائن بمقدمي الخدمة، والثقة بمؤهلاتهم وقدراتهم المستعملة بغرض تقديم الخدمة.

وعلى أساس ما سبق يمكن القول أن جودة الخدمة هي مجموعة الخصائص التي يتصف بها المنتوج أو خدمة ما من أجل إشباع مختلف حاجات الأفراد .

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة.

يمكن الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة.

أولا: نمو مجال الخدمة: لقد تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى فعلى سبيل المثال نصف منظمات الأعمال يتعلق نشاطها بالخدمات إضافة إلى نمو المنظمات المتصلة بالخدمات مازال مستمرا بالتوسع.

ثانيا: ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء المنظمات يعتمد على حصولها على القدرة الكافية من المنافسة، لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.

ثالثا: الفهم الأكبر للزبائن: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة، ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.

رابعا: المدلول الاقتصادي لجودة العميل: أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، ولكنه يجب عليها أن تحافظ على العملاء المحليين ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك[1].

[1]. نور محي الدين محمد سعد الله، **جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن** ، دراسة ميدانية البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية ، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، جامعة شندي، السودان، 2017، ص 30.

المبحث الثاني: فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية.

الخيار التكنولوجي لم يعد رفاهية ولكن أصبح تحديا تنمويا في المقام الأول، ولم يعد هناك بديلا عنه للمؤسسات التي ترغب في تحقيق طفرة تنموية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية، لما تتجه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من معارف وأدوات تسهم في زيادة الإنتاج والاتقاء بجودته، كما تسهم في تطوير الخدمات وتحقيق التميز في أدائها، وتطوير الاتصال داخليا وخارجيا، لذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال موضع اهتمام المؤسسات وركيزة من الركائز الأساسية في الإبداع التقني المعاصر والوسيلة الأوسع انتشارا والأكثر تأثيرا في المؤسسات، وذلك لأن نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يقاس بسرعة استجابة لهذه المتغيرات ما من شأنه أن يؤدي إلى إعادة صياغة أدوارها ووظائفها وذلك لمواكبة التطورات السريعة التي نشهدها، ومن أجل تحقيق التفوق والتميز وفعالية المؤسسة وبالتالي زيادة قدرات المؤسسة على التنافس واكتشاف فرص ومجالات جديدة يمكن أن تنطلق بها إلى أفاق التنمية والتطور.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير جودة وعرض الخدمة.

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال في تحسين جودة الخدمة، كلما زاد استخدام الانترنت في عرض الخدمة، كلما قلت شكاوى الزبائن، كلما عرضت الخدمة باستخدام الانترنت، أدى ذلك إلى رضا الزبون.

الفرع الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير جودة الخدمة.

تلجأ المؤسسات الخدمية لتطوير خدماتها إلى التوجه نحو إدخال التكنولوجيا والإكثار من الاعتماد على الأنظمة، فمدخل الأنظمة يحاول تحديد عناصر التشغيل الأساسية المطلوبة عملها واختيار الطرق البديلة للقيام وتحسين التنسيق داخل النظام ككل يمكن تطبيق هذا المدخل من ثلاث طرق هي :

أولا: تكنولوجيا الأجهزة: تعني إحلال الآلات والوسائل محل العنصر البشري.

ثانيا: تكنولوجيا البرامج: تعني إحلال أنظمة البرامج المعدة محل عمليات الخدمة اليدوية، هذه الأنظمة قد تشمل على بعض التكنولوجيا لكل خصائصها الأساسية بالنظام ذاته الذي يصمم للحصول على أفضل النتائج.

ثالثا: خليط من النوع السابقين: حيث يتم إدخال برامج مخصصة على الأجهزة لزيادة الفاعلية والسرعة في عملية إنتاج الخدمة، وبالتالي هذا المدخل له تأثير كبير على إنتاجية الخدمات وينعكس هذا التأثير على الخصائص التالية:

1-زيادة تنميط الأداء والإنتاج الكبير:

2-تقييم الوظائف يكون الاهتمام فيه منصبا حول كيف يمكن لطرق التحسين من أن تجعل أداء الوظيفة مختلفا وأكثر فاعلية وكيف للوظائف والمهام أن تتغير.

3-التخصيص في الجهود والأسواق لجعل العامل أكثر منهجية.

هذه الخصائص هي موضع اهتمام بعض الخدمات التي يمكن تنميطها وذات تأثير من قبل الزبائن، إلا أن إحدى هذه المشاكل هي أن القدرة على تنميط مدى كبير من الخدمات أمر محدد يكون صعب في الأحيان، وقد يكون السبب هو أن الزبون قد يتطلب اهتمام ما أو قد يرجع إلى طبيعة المهمة نفسها.

إن الزيادة في البراعة في أداء بعض الخدمات من الممكن فعله من خلال تحسين الجوهر المادي للخدمة، وهذا قد يكون بديلا للعمالة أو كطريق لتقوية الطبيعة الشخصية وجودة الخدمة، كما أن تأثير التكنولوجيا على تحسين الخدمات الحالية وتطوير الخدمات الجديدة في السنوات الأخيرة حقول متنوعة أصبحت الدافع الرئيسي للمؤسسات الخدمية للبحث في تطبيقات هذه التكنولوجيا وذلك لتحسين إنتاجيتها وتخفيض تكاليفها[1].

[1] .هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات**، ط4 ، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص- ص: 541 -543.

الفرع الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير عرض الخدمة

يتضمن عرض الخدمة مجموعة من الخدمات التي يطلق عليها بحزمة الخدمة وتشمل هذه الحزمة قسمين هما: خدمة الجوهر وخدمات تكميلية داعمة للجوهر وقد قسم الباحثون في تسويق الخدمات التكميلية الداعمة للجوهر إلى ثمانية مجموعات هي :

- المعلومات، استلام الطلبيات، حماية ممتلكات الزبون، إصدار الفواتير، تقديم الاستشارة، الاستشارة، الضيافة، الاستثناءات، الدفع.

وقد تم تجسيد هذه الخدمات التكميلية على شكل زهرة جوهرية تحيط ثماني أوراق ولهذا يطلق على الشكل تسمية زهرة الخدمة flower of service وفي عصر الانترنت صارت معظم أوراق الزهرة معتمدة على المعلومات وعليه أصبح بإمكاننا تقديمها إلكترونيا من خلال وسائل متعددة مثل الهاتف، الفاكس، والانترنت .

أولا: المعلومات والاستشارة: لكي يحصل المستفيد على القيمة فإنه يحتاج إلى معلومات عن هذه الخدمة، كما أن مزودي الخدمة هم أحوج للمعلومات عن الخدمات التي يرغبون بتسويقها إلى الزبائن.

ثانيا: استلام الطلبيات: فتقديم الطلبيات بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس هي أساليب مازالت تستخدم على نطاق واسع والاستفادة من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبح بإمكان تطبيق الطلبيات عبر نظم الهواتف المؤتمنة المرتبطة بالحواسيب والشبكات وهي إحدى الخيارات المتاحة اليوم.

ثالثا: الضيافة: حماية ممتلكات الزبائن والاستثناءات: تساهم عناصر الضيافة وحماية ممتلكات الزبائن التي تنطوي على إجراءات ملموسة في بيئات مادية في المساعدة على جعل زيارات الزبائن أكثر متعة وراحة من خلال معاملتهم والاهتمام بتلبية حاجاتهم ورغباتهم المتنوعة، أما فئة الاستثناءات فهي تتطلب الطلبات الخاصة وحل المشاكل.

رابعا: إعداد الفواتير والدفع: تعتبر الفواتير وكشوفات الحساب واضحة ومتضمنة معلومات سواء كانت على شكل ورقي أو إلكتروني، فالزبائن يرغبون بأن تكون الفواتير

والكشوفات واضحة ومتضمنة معلومات مفيدة ومرتبة بشكل يوضح بسهولة كيفية حساب مفرداتها للوصل إلى إجمالي المبلغ المطلوب.

ونستنتج مما سبق، أن جودة الخدمة تمثل أحد العوامل الأساسية التي حجم الطلب على منتجات المؤسسة وتزداد أهميتها في ظل انفتاح السوق وقوة المنافسة الشديدة والصورة الذهنية الإيجابية للمؤسسة تتوقف عليه لاستقطاب الزبائن وتحقيق التوافق والانسجام بينها وبين الجمهور وتقاس جودة الخدمة وتوقعات وإدراك الزبون.

لهذا يتطلب توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة للوصول إلى جودة الخدمة، من خلال تقديم المعلومات وإعداد الفواتير وغيرها[1].

المطلب الثاني: وسائل وأثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية.

الفرع الأول: وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية.

لقد أثر التطور المذهل والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثيرا المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطرق توزيعها، وأصبحت هذه الوسائل والتقنيات الحديثة من القوى الدافعة وراء الثورة التكنولوجية الحديثة، والتي فرضت سيطرتها على مختلف المؤسسات حتى باتت أوعية المعلومات التقليدية أمام تحديات عديدة، إذ تعد تكنولوجيا المعلومات فرصة للتطور الاقتصادي والمعرفي الذي يتيح تشكيل قاعدة واضحة للازدهار الاقتصادي يعمل التطور الكبير في مجال التكنولوجيا، والذي يرتكز بشكل كبير على الحاسوب والاتصالات الآن على توسيع انتشار المعلومات واستخداماتها والانتقال بتكنولوجيا المعلومات إلى التكنولوجيا الرقمية، مما سيضاعف من حجم التداولات وخزن المعلومات وبكلفة تقارب الصفر، وفي الوقت نفسه فإن انتشار الاتصالات يزيد من سرعة تداول المعلومات، بحيث أصبحت المعلومات الدور الحاسم في بنية الاقتصاد العالمي مع تطور ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات.

---

[1]. بشير العلاق، **تطبيقات تكنولوجيا المعلومات**، ط1 ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص- ص: 177 - 178.

بالإضافة لما سبق يمكن ذكر:

– تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات للمجتمع.

– ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع وأجيالها المتعاقبة لها القدرة على تطوير أنماط الحياة، والتعلم، والعمل.

وجود نقص في المعلومات حول المستويات الحالية لثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في معظم الدول العالم[1].

الفرع الثاني: أثار استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة.

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات الكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم مع تسجيل الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر السرعة في انجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية.

أولا: الآثار التنظيمية: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينها من خلال المرتكزات التالية:

1-الاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية: في عام 1958 قدم كل من learit et whisher تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات سوق تتجه نحو المركزية، وذلك لأن وفرة المعلومات مقارنة بما كان متاح في السابق سوف يسمح

[1]. سالمي رشيد، أسماء قاسمية، **ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال**، المؤتمر الدولي المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة، العدد 3، البليدة، 30-11-2015، ص-ص:350 - 351 .

للإدارة بأن تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام المعلومات المركزي يتواجد في المقر الرئيسي، ويرتبط جميع أجزاء المؤسسة بشبكة اتصالات تتيح للإدارة نقل وتبادل المعلومات بينها وبين جميع العاملين فيها.

ولكن هناك من يرى العكس، أي أن استخدام الحاسوب سوف يدفع المؤسسات نحو التوجه إلى اللامركزية وذلك لأن الإدارة لا تستطيع التغلب على المشاكل الناتجة عن كمية المعلومات التي ستولدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2-تقليص حجم الوظائف والمستويات الإدارية: عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفأة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي وإدارة الرواتب وتحسين نوعية وظروف العمل، كما أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة من زيادة كفاءة عملية الاتصال وتحسين التحفيز والدافعية لدى الأفراد.

3-التحول في شكل الهيكل التنظيمي: التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي، يمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية والتنبؤية للمؤسسة خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات التي تسلهم في ربط المؤسسة داخليا وخارجيا، حيث نجد الهيكل الشكلي والهيكل التنظيمي، وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدراتها للاستجابة لمتطلبات البنية الخارجية والداخلية للمؤسسات، مما يفرض على المؤسسات التخلي عن التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي الذي يفرض في طبيعة قيود على عملية تدفق المعلومات في حين أن التنظيم الشبكي يساهم في تقليل المعوقات إضافة إلى تقليل تكلف نفلها.

ثانيا: الآثار الاقتصادية: تحت تأثير عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تغيرت عدة مظاهر فقد أصبح رأس المال الفكري أهم شيئا من رأس المال المادي وأصبحت المعلومات قوة وثروة تضفي على العمل قيمة مضافة، لأن الاقتصاد المعاش هو اقتصاد المعلومات، كما تميزت هذه الثروة بتنقلها السريع عكس منتجات اقتصاد الزراعة والصناعة، ولعل الآثار الاقتصادية الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات تتمثل في استخدام الحاسب الالكتروني كأخذ العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا حيث كان

لتطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في استخدام هذه التكنولوجيا وما ذلك لما تتميز به هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها والسهولة في التشغيل والصيانة وضمان تدفق المعلومات بشكل أفضل بالإضافة إلى قابليتها للتوسع وتطابق أنظمة الحاسبات المختلفة وأهميتها في تخزين الكم ألمعلوماتي الهائل وإسهاماتها في سرعة ودقة إنجاز المهام والواجبات المطلوبة.

ثالثا: الآثار الاجتماعية: إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تمنحنا فقط أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترفيه، بل أنها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة والتحولات الثقافية التي تنعكس وتساعد في توجيه السلوك والتصرفات مما يختلف أثار على البنيان المجتمعي والبناء القيمي يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا يخلق أثار إيجابية وسيلة على المجتمع منها:

1- الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العلمي والتقني .

2- كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات وتخفيف المعاناة التي يتعرض لها الأفراد.

3- تشجيع السلوكات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعجالة الاجتماعية وحرية التعبير وبناء العلاقات الشخصية وحماية حقوق الملكية والفكرية.

أما في الجانب المظلم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد لها تأثيرات سلبية عديدة على الفرد والمجتمع، نذكر منها: المخاطر الصحية لشاشات العرض، الإصابة المتكرر مخاطر الإشعاع، إدمان الانترنت والهاتف المحمول، تعب العين والصداع وكذا حملة المخاطر البيئية نذكر منها: استهلاك الطاقة وما تخلقه على الجانب البيئي مشكلات وحدات التصنيع والمواد المضرة بالبيئة .

ونستنتج مما سبق ذكره أن المؤسسة في مجتمع المعرفة لا يمكنها الاستغناء عن وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأن المعرفة هي أساس الاقتصاد[1].

[1]. جميلة بوعبد الله ، بشرى بوبونبية ، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة**، دراسة ميدانية على زبائن وكالة موبيليس مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2020-2021، ص45.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وترشيد الخدمة العمومية.

إن ترشيد ترشيد الخدمة، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبني على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته.

إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت، وظهور خدمات المواقع الالكترونية، والبريد الالكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، وإرجاع نتائجه للعميل، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة.

مما سبق يمكن القول أن أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على أفاق ترشيد الخدمة العمومية يرتكز على وجوب تحقيق العناصر الآتية:

– مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مرد ودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

– تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

– سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد الى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت، ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخير.

– الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الالكترونية للخدمات، إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

– سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.

إن الانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور، ومختلف العراقيل البيروقراطية، وهذا تعطي مبادرات التحول الإلكتروني أولوية بالغة لتقديم خدماتها للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العميل أولا أكثر من الاهتمام بالخدمات التي تقدم لقطاع الأعمال.

في الأخير يمكن القول أن مفهوم الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للأفراد يأخذ معاني وأبعاد جديدة، تبعا للتطورات السياسية والاقتصادية العالمية والمحلية، ففي ظل الحكم الراشد أصبح الاهتمام بالغا بمفهوم ترشيد الخدمة العمومية، التي تترجم سياسة الإدارة العامة، وتفاعلاتها في إطار الإقامة حكم راشد على مستوى منظمات ومؤسسات الخدمة العمومية، وما أصبح يعرف بالخدمات العامة الالكترونية، التي يطرحها بديل الإدارة الالكترونية، كألية أثبتت الدراسات العلمية نجاعتها في خلق نمط جديد من الخدمات العمومية، يدعم عناصر التراهة، الشفافية، العدالة، سرعة الاستجابة لحاجيات الأفراد، والاهتمام بالمواطن الذي يمثل محور التنمية المحلية، وتفعيل مبدأ التوجه بالعميل داخل مراكز ومؤسسات الخدمة العمومية[1].

[1].سالمي رشيد، أسماء قاسميه، **ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال**، مرجع سبق ذكره ، ص– ص: 352 – 353.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تطوير خدمات التعليم العالي.

تعتبر مؤسسات التعليم العالي أهم مراكز تحصيل ونشر المعرفة والتكنولوجيا الحديثة ، حيث أصبحت جودة هذه المؤسسات من أهم عوامل تميز الدول في ما يخص المعرفة والمجتمع المعرفي، كما أن التعليم العالي دورا أساسيا في بناء الإنسان وتكوينه إذ أنه يمثل الركيزة الأساسية للتقدم والتطور في مختلف المجالات، يمثل الإنسان غاية التنمية، لذا أصبح من الضروري أن يسعى التعليم العالي والجامعات إلى تزويد بالكفاءات والمهارات المناسبة حتى يقوم بدوره الكامل في إحداث تلك التنمية في مختلف المجالات في ظل التوجهات المحلية والعالمية.

المطلب الأول: أساسيات حول قطاع التعليم العالي.

يواجه قطاع التعليم العالي عدة تحديات تفرضها التطورات التي شهدتها الساحة الدولية في ظل الثورة المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصال، وبهذا أصبح سوق العمل يفرض متطلبات جديدة لم يسبق لها مثيل، تتسم بالفكر الإبداعي والقدرة الفائقة والسريعة على التأقلم والتكيف مع المستجدات، وبهذا أضحت الجامعة ملزمة بإنتاج هذا النوع من الكوادر لتحقيق أغراض المجتمع ألمعلوماتي والمعرفي.

الفرع الأول: ماهية التعليم العالي.

أولا: مفهوم التعليم العالي: يقصد بالتعليم العالي، التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادات الثانوية، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات سنتين إلى أربع سنوات، وهو أخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي فهو كل أنواع الدراسات التكوين أو التكوين الموجه التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة.

وتختلف تسميات هذه المؤسسات التعليمية فهناك، الجامعة، الكلية، الأكاديمية، فالجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي، وتطلق أسماء أخرى على الجامعة والمؤسسات التابعة لها مثل، الكلية، المعهد، الأكاديمية، المدرسة العليا، وهذه الأسماء تسبب اختلاطا في الفهم لأنها تحمل معاني مختلفة من بلد لأخر فعلى الرغم من أن كلمة كلية تستخدم لتدل على معهد للتعليم العالي نجد أن دولا تتبع التقاليد البريطانية أو الاسبانية، تستخدم كلمة الإشارة إلى مدرسة، ثانوية خاصة، وهو بالمثل فإن الأكاديمية ربما تدل على معهد عالي للتعليم أو مدرسة[1].

ثانيا: خدمات التعليم العالي: تعد خدمة التعليم العالي أحد الخدمات واسعة الانتشار وذات الطلب المتزايد في مختلف أنحاء العالم، كما أنها تعتبر من الخدمات المهمة التي تقع مسؤوليتها على عاتق الدولة بصورة أساسية، حيث تهيمن الدولة على جميع الأنشطة التي تقع ضمن هذا الإطار، وتحرص على تحقيق الجودة فيها باعتبارها المدخل الرئيسي لتحقيق النمو الاقتصادي من جهة، والتنمية الشاملة والمتكاملة والمستدامة من جهة أخرى.

وتعرف خدمات التعليم العالي على أنها: مجموعة المنافع التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي التي تستقطب المخرجات المميزة في التعليم الثانوي، وتختص في تنميتهم وتطوير معارفهم ومهاراتهم لمسايرة مختلف التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية ومحاولة التكيف معها وبالتالي تلبية حاجات ورغبات الأطراف المستفيدة من خدماتها وتحقيق رضاهم.

الفرع الثاني: خصائص التعليم العالي.

تتمتع خدمة التعليم العالي كما هو حال الخدمة بصورة عامة بجملة من الخصائص تتمثل في.

أولا: الملموسة: تعتبر القابلية للمس من أهم الخواص التي تفرق بين السلع المادية والخدمات، وتوضح الخاصية أن الخدمة ليس لها كيانا ماديا، وهذه الخاصية تفقد المشتري

[1]. نوال نمور، **كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي**، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير، مذكرة ماجستير، إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية ةعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، قسنطينة، 2011-2012، ص 137.

القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناءا على تقييم محسوس، من خلال لمسها أو تذوقها أو شمها أو رؤيتها قبل شرائه لها، وبناء على هذه الخاصية فإنه 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 عضو هيئة التدريس ببعض الأجهزة في التدريس والإضافة إلى هذا نشكل الجوانب المادية الملموسة كمباني مؤسسة التعليم العالي وتصميمها ومظهرها الخارجي ومعداتها وأجهزتها ومظهر موظفيها أحد أهم الأسس التي يعتمد عليها الطلبة في تقسيمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدمة إليهم.

ثانيا: التلازمية: نقصد بها تلازم عملية الإنتاج والاستهلاك، وتشير هذه الخاصية إلى أن الخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وأنها تعتمد في غالب الأحيان في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدمها والمستفيد منها.

ثالثا: عدم تجانس الخدمة: وتعني هذه الخاصية عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة، إذ تختلف طريقة الخدمة من مستفيد لأخر وفقا لظروف معينة، وفي هذا المجال تسير إلى أنه لا يوجد هناك تجانس في تقديم الخدمة التعليمية بسبب اختلاف كفاءة ومهارة أعضاء هيئة التدريس مكان زمان تقديمها ودرجة التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

رابعا: الملكية: نعني بها أن الخدمة لا تمتلك أو تنقل ملكيتها من المنتج إلى العميل عند الاتفاق عليها، والخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات ينتفع منها ولا يمكن امتلاكها أو تحويل أو إعادة بيعها ولا يمكن نقلها من مكان لأخر لأنها أساسا غير ملموسة ويتم استهلاكها مباشرة عند تلقيها.

خامسا: صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب المستفيد منها: يواجه المستفيد صعوبة أكبر عند تقييم الخدمة المقدمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة ومرد هذا يرجع إلى أن الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل المستفيد مع مقدم الخدمة وبخبرة الزبون نفسه وبالحالة

المزاجية له، وبالتالي فإن الحكم على جودة الخدمة يختلف من مستفيد لأخر ومن وقت لأخر بالنسبة للمستفيد نفسه، بالإضافة إلى ذلك فإن الحكم على جودة الخدمة يتوقف على ما يحمله المستفيد من توقعات عند حصوله على الخدمة و إن هذه التوقعات تختلف من فرد لأخر وبالنسبة للفرد الواحد من وقت لأخ، وفيما يتعلق بالخدمة التعليمية فتعتبر عملية تقييمها أكثر صعوبة وتعقيدا، فنتائجها تأتي متأخرة وعادة ما تكون بعد تخرج الطلاب وانخراطهم في الحياة الوظيفية كما أن الطلاب يقيمون هذه الخدمة بطرق مختلفة حسب إدراكا تهم لجودتها، وهذا ما يجعل من الضروري الكشف عن المعايير التي يستخدمونها في تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدمة[1].

الفرع الثالث: التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي.

ينصب الاهتمام الرئيسي في العالم المتقدم عادة في تحسين جودة التدريس والبحث الذي يتم في المؤسسات التعليم العالي وكذا توسيع نطاق الالتحاق للفئات المحرومة داخل المجتمع، أما بالنسبة للدول النامية حيث نصيب الفرد من الناتج المحلي أقل من 3000 دولار أو نحو ذلك، يتم التركيز حول كيفية توسيع التعليم العالي إلى نقطة التي تمكن من مواجهة الطلب الناشئ عن خريجي المرحلة الثانوية، وعموما تتمثل تحديات التعليم العالي في ثلاثة ، التمويل، الوصولية و العدالة، والجودة والملائمة.

أولا: تحديات التمويل.

بدأت ملامح الأزمة العالمية للتمويل تظهر منتصف السبعينات، وأبرزت الأزمة المالية العالمية الأخيرة صعوبات تمويلية واضحة الأثر، تنبع أزمة التمويل من عدة عوامل نجملها في الاتي:

[1]. صليحة رقاد، **نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ، أفاقه ومعوقاته** ، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، سطيف، 2013- 2014، ص 24.

1-عوامل ديموغرافية متعلقة بجانب الطلب:

التوسع الكبير في التعليم بعد الحرب العالمية الثانية نظرية رأس المال البشري العوائد الاقتصادية للتعليم، حيث يدرك الناس في كل بلدان العالم القيمة الاقتصادية المتزايدة لمواصلة تعليمهم ما بعد المرحلة الثانوية، ويتضح ذلك في التفاوت بين الدخول للأفراد الذين يحصلون على تعليم عالي وغيرهم، وهذا ما يترجم الزيادة الملاحظة في الطلب المتزايد وسبب أخر تحول عدة جامعات في تركيزها على مجالات مثل التدريس والخدمة العامة ..الخ إلى مجموعة واسعة من البرامج التي تستجيب للسوق واليد العاملة .

2-عوامل اقتصادية.

2-1 ارتفاع المستوى العام للأسعار.

2-2 ارتفاع تكاليف المواد التعليمية.

2-3 ارتفاع أجور ومرتبات العاملين.

3-عوامل اجتماعية.

3-1 زيادة الطلب بسبب العوائد الاجتماعية، يعد edding من أشهر الذين تناولوا نفقات التعليم وتطورها عبر الزمن وقد أشار وليامز 1986 في دراسته، تمويل التعليم من موارد غير حكومية، إلى الخيارات المتاحة لزيادة رأس المال عن طريق تحقيق كفاءة الإنفاق الحكومي.

3-2 توجه التمويل إلى الأطوار الأخرى بسبب ضعف معدلات العائد في التعليم الجامعي مقارنة بالتعليم ما قبل الجامعي.

ثانيا: العدالة في الوصول إلى التعليم العالي.

إن الوصول إلى التعليم بصفة عامة وتحصيل درجات علمية متقدمة بالنسبة للطلاب يتم وفقا لعدة عوامل تختلف من دولة إلى أخرى ومن ثقافة إلى أخرى، ترى البحوث الامبريقية أن العامل المالي ليس هو الوحيد الحاسم في الالتحاق بالتعليم العالي وإنما التحصيل

الأكاديمي ذو أهمية بالغة، ففي المملكة أن تعمل على تقليص القطاع العام والابتعاد عن النموذج الأوروبي للرفاه وإلى نموذج أكثر تنافسية.

1-عوامل ذاتية: الموهبة والذكاء والإرادة لكل طالب.

2-عوامل متعلقة بالوصول: الدخل المحدود، الإقليم ريفي وحضري، العرق والدين والانتماء.

ثالثا: الجودة والملائمة.

يحظى التعليم العالي باهتمام متزايد في العالم منذ العقود الأخيرة من القرن كنتيجة للدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا في المجتمعات البشرية انطلاقا من أن التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة هو الطريق الأمثل إلى التنمية الاقتصادية وتراكم الثروة، ولكن هذه الآليات الخالقة للثروة سريعة التغير والتأثر بالعولمة، بالإضافة إلى عدد التحديات.

وتتأثر جودة التعليم العالي في الدول النامية بمجموعة من العوامل اجتماعية وثقافية، أكاديمية، اقتصادية، سياسية، متشابكة[1].

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة على مستوى قطاع التعليم العالي.

يعد التعليم العالي في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعصر الاقتصاد المعرفي سلعة أكثر حيوية ومقدمة للنجاح وقوة محركة للتغيير، فعالم اليوم يتعامل مع التعليم العالي بطريقة تختلف عن الماضي فقد أشار التقرير المعنوي بالقضايا الأكثر أهمية والذي أعدته اللجنة القومية للتعليم ومستقبل أمريكا إلى أن العالم لم يشهد مرحلة مثل المرحلة الحالية حيث يكون نجاح الأمم والشعوب حتى بقاءها مرتبطا بقدرتها على التعلم.

[1]. طالبي صلاح الدين، كاملي محمد، **تحديات التعليم العالي في العالم ، قراءة تحليلية**، مجلة الحوار المتوسطي، العدد 13، الجزائر، 2016، ص – ص :90 – 100.

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا التعليم العالي.

تعد تكنولوجيا التعليم في أوسع معانيها تخطيط وإعداد وتطوير وتنفيذ وتقويم كامل للعملية التعليمية من مختلف جوانبها، ومن خلال وسائل تقنية متنوعة، تعمل جميعها وبشكل منسجم مع العناصر البشرية لتحقيق أهداف التعليم [1].

الفرع الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم العالي.

يتطلب تحسين جودة التعليم العالي توفر نظام الجودة من خلال العناصر الأساسية المعروفة للعملية التعليمية في أي مرحلة كانت والمتمثلة في الطالب والأستاذ وكذا المادة والوسائل التعليمية وبيئة التعليم، حيث وفرت التكنولوجيا الحديثة وسائل وبيئات متطورة كمؤشرات لتحسين مستوى التعليم العالي، والتي يمكن إجمالها ما يلي:

أولا: الاتجاه نحو استخدام وسيلة سريعة وممتعة: ظهر أثر زيادة الطلب على الحاسوب والخدمات المرتبطة به على التعليم العالي بتزايد عدد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي من خلال نشر معلومات حول البرامج ومحتويات المواد التعليمية.

ثانيا: توفر بيئة تعليمية مرنة: استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم يجعل الطالب متصلا مع البرامج التعليمية في الوقت المناسب له، مما يساهم في خلق بيئة تعليمية جديدة ومرنة ومستقلة للطلبة، خاصة الذين يتسمون بالخجل حيث يسمح لهم بالمناقشة من خلال حصص المناقشات الإلكترونية.

ثالثا: خلق مجالات جديدة للتعليم: إن عرض ونشر البرامج التعليمية عبر شبكة المعلومات وتعدد مصادر هذه المعلومات وكثافة حجمها المنشور من قبل العديد، مع اختلاف مصداقيتها وملائمتها، والتخلي عن ما هو دون ذلك، مما يدفع للتفكير الفعال لدى الطالب مما يكسبه مهارات حل المشكلات.

---

[1]. سامية عزيز، منوبية قسمية، **واقع تكنولوجيا التعليم في الجامعة وأهميتها في التدريس بالنسبة للمعلم والمتعلم**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، الجزائر،2011، ص 212.

رابعا: توسيع شبكة الاتصالات: إن استخدام التعليم عبر شبكة المعلومات يفتح المجال للنقاش بين مجموعة قد ينتمي أفرادها لعدة أقطار أو عدة ثقافات، مما يوسع مداركهم وبفتح أمامهم أفاقا جديدة للتعلم والحوار ومعرفة الثقافات عبر مختلف أنحاء العالم لينشئ مجتمع معلوماتي يمكنه تحقيق كفاءة عالية من الجودة.

هذه المؤشرات تبين أهمية استخدام هذه التكنولوجيا في مجال التعليم عن بعد، حيث أصبح بفضلها نقل المعلومات والمحاضرات والندوات وغيرها إلى أماكن مختلفة داخل وخارج البلد، وتوصيل الخدمات التعليمية والتدريبية إلى الدراسيين أينما وجدوا بسرعة فائقة وعلى أكمل وجه، هذا ساهم في تعزيز التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي من خلال المواقع الخاصة بكل جامعة، وهذا ما يوضح أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في التغلب على المسافات والمواقع الجغرافية المساعدة والحدود السياسية[1].

المطلب الثالث: تأثير ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات في عناصر النظام الجامعي.

لقد أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة إلى ظهور مجموعة من المهن تحت مسميات مختلفة محرر على الويب، مصمم الويب، الباحث عن المعلومات في القضاء الالكتروني، المكتبي في القضاء الإلكتروني، العاملون في مجال المعرفة وغير ذلك ومثل هذه المهن التي أصبحت مطلوبة في سوق العمل أصبحت بحاجة إلى مناهج تدرج ضمن قوائم المناهج التعليمية الأساسية في التعليم العالي كما أصبح لزاما على الجامعة تأهيل وتدريب الكفاءات الداخلية للاعتناء بالكفاءات الخارجية والعمل على استقطابها في كافة أنحاء العالم.

[1]. نور سليمان فيسة، **تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة التعليم العالي**، مجلة الفكر للدراسات القانونية والسياسية ، العدد 1، الجزائر، 2018، ص – ص: 62 - 63 .

الفرع الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عمل الإجارة الجامعية.

ترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تشغيل النظام الجامعي تأثيرا جوهريا على التأهيل العلمي لعمال الإدارة من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا، وكذا على مسؤولياتهم وواجباتهم اتجاه عملهم إضافة إلى التأثير على الأساليب المعمول بها ونظرا لذلك ظهرت مفاهيم تتعلق بالإدارة من التحكم والصعوبة إلى السهولة والتحرر والتسارع في تقديم الخدمات بأعلى جودة ممكنة، وتعود أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في كونها تقوم بتقديم تطوير كامل الإجراءات والأنشطة ونقلها في شكلها اليدوي إلى الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا وجعلها آلية إلكترونية، ومنه يرتقي العمل الإداري في ظل استغلال تكنولوجياته إلى مستويات الجودة، لأن مفهوم الجودة الشاملة للإدارة التعليمية الإلكترونية تقتضي المزج الكامل بين استراتيجيات تنفيذ المهام والمسؤوليات القائمة على الإدارة.

واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذا اتجاهاتها العالمية الحالية والمستقبلية عند وضع السياسات العامة للمؤسسة الجامعية وتبني الأساليب الالكترونية في تنفيذ تلك السياسات والإشراف عليها، وبهذا تتكون البنية الأساسية التي تتيح للمجتمع فرصة الانتقال إلى مزيد من التقدم والمشاركة الحقيقية والوصول إلى أسلوب حديث للإدارة الجامعية كأسلوب الإدارة بالأهداف الإدارة المشاركة، إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة، وكلها أساليب تصب في قالب تجويد المنتجات التعليمية لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي[1].

ظهرت الإدارة الإلكترونية منذ 1960 عند ابتكار شركة IBM لبرنامج معالم الكلمات وهي بداية بسيطة لإدارة المعلومات فعلمت أنها استراتيجية عصرية لإدارة المعلومات تعمل على استخدام التكنولوجيا لتحقيق أعلى مستويات الجودة النوعية ومن خلال ما سبق يمكن إعطاء التعريف التالي للإدارة الإلكترونية.

[1] . فاطمة الزهراء ساكت، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير جودة الخدمات في القطاعات العمومية**، دراسة حالة قطاع التعليم في الجامعة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلالي لياس بسيدي بلعباس، 2017-2018، ص166.

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترانت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة [1].

الفرع الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المناهج التعليمية.

تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على العملية التعليمية بشكل عام فهي تستخدم كطرق للتفكير وحل المشكلات بالاستعانة بنتائج البحوث العلمية في ميادين المعرفة، وتأتي الوسائل التعليمية كحلقة في هذا المخطط المنهجي الذي يبدأ بتحديد أهداف المقاييس التدريبية تحديدا سلوكيا، ويعمل على إتباع أسلوب النظم في تحقيق هذه الأهداف، وقد أثبت الكثير من الدراسات أن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا التعليم سوف يساعد الأستاذ الباحث على أداء عمله بكفاءة عالية.

– تكنولوجيا التعليم العالي قادرة على تقديم المقاييس بأسلوب مشوق وتستطيع أن تخلق جوا من التفاعل والعمل الجماعي داخل قاعات التدريس وخارجها .

– يوسع وسائل التعليم العالي أن تتيح الفرصة أمام الطالب لكي ينمي مواهبه وفقا لقدراته، كما تقوم تكنولوجيا المعلومات في هذا الصدد الأدوات التالية:

– تقوم بإثراء العمليات التعليمية ودعمها من خلال إضافة مؤثرات خاصة وبرامج متميزة.

– تساعد على تكوين مفاهيم لدى الطالب المتعلم من خلال تنوع الوسائل المستخدمة.

– تؤدي إلى تعديل السلوكيات وتكوين الاتجاهات الايجابية والجديدة.

– أما ما يصب مباشرة في بوتقة المناهج الدراسي فلتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدور الريادي في تعديله وتحيينه بصفة دائمة ومستمرة.

الفرع الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الطلبة الجامعيين.

فئة الطلبة تعتبر من الفئات الأكثر حيوية في المجتمع، فهي تشكل فئة الشباب وهي الفئة العمرية المناسبة لغرس قيم المجتمعات وتطويرها، بناءا على مساهماتهم في ذلك يمثل

[1]. أم الخير قوارح، **مفاهيم عامة حول الإدارة الالكترونية**، مجلة المجتمع والرياضة، ، العدد1، الجزائر، 2018 ص188.

الشباب الدعامة الأساسية للمجتمعات فهم يشكلون في أغلب الدول النسبة الأعلى من حجم المجتمع، لذا الاعتناء بهم والعمل على تنمية قدراتهم وزيادة مهاراتهم وكفاءاتهم لاستغلالها في الابتكاروالتطوير وحل مشكلات المجتمع وتجاوز عقباته، ولتحقيق هذه الأغراض وأخرى يمكن الاستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير طرق وأساليب التفكير الإبداعي لدى طلبة الجامعة كما يمكن تطوير البرامج التعليمية المساعدة على التحصيل التعلم والتذكر لمختلف المحاضرات .

تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للطلبة على تحقيق الأغراض التالية:

– نشر المقررات الدراسية الخاصة بطلبة الجامعة إلكترونيا على شبكة الانترنت وأقراص مدمجة.

– الإسهام في تحقيق أهداف التعليم العالي الإلكتروني على مستوى العالم.

– تسهيل طرق البحث والاطلاع باعتماد أحدث تقنيات الاتصال وتبادل المعارف.

– استثمار القدرات الكبيرة التي تنتجها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق جودة التعليم ورفع كفاءة الطلبة.

– تزويد الطلاب بالتعليم الذاتي والفردي، الخبرات التكنولوجية، التعليم التعاوني، الدافعية الذاتية...الخ

– حل مشكلة الغياب والمرضى القائمين على الإدارة ويمكنهم متابعة أشغالهم من منازلهم إذا اضطر الأمر.

– الحصول على أفضل خدمة للأستاذ والموظف والطالب وفي أسرع وقت ممكن[1].

[1] . فاطمة الزهراء ساكت، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير جودة الخدمات في القطاعات العمومية**، مرجع سبق ذكره، ص– ص: 170 – 171.

خلاصة الفصل.

حاولنا في هذا الفصل أن نبين دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لتسهيل الخدمة العمومية، وذلك في إطار التوجه العالمي نحو تبني هذا المنهج في الإدارة، حيث يشهد العالم اليوم واقعا جليدا يمتاز بالديناميكية وسرعة التغيير نتيجة الثورات التي مر بها الاقتصاد، ولا سيما ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أدت إلى زيادة الاهتمام بإنتاج المعلومات وتوصيلها إلى متخذي القرارات في الوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة، من خلال تقديم مختلف المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والأسباب التي أدت للتخلي عن الإدارة التقليدية، والمفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية، ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير خدمات التعليم العالي، إذ أن هذا التطور فتح لميدان التعليم العالي أفاقا جديدة وكبيرة من حيث الوسائل المتاحة والإمكانيات والتقنيات الجديدة المستعملة والمضامين التعليمية المتطورة والحديثة.

الفصل الثالـــــث

دراسة ميدانية على مستوى رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية

تمهيد:

بعد المناقشة النظرية التي تطرقنا في الفصول السابقة التي تتمحور مجملها حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة، سنحاول في هذا الفصل ترجمتها إلى حقائق ملموسة من خلال الإجراءات المنهجية للدراسة، سنقوم في هذا المبحث بالتعريف برئاسة الجامعة ومصالحها وهيكلها التنظيمي، ثم التطرق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، و اختبار الفرضيات وتحليلها والخروج بنتائج من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل نتائج الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.

تعتبر الجامعة منبر إشعاع علمي وحضاري يعول عليه لكسب رهان المستقبل وبناء التنمية المستدامة، وعلى هذا الأساس تسعى جاهدة إلى ترقية التعليم العالي بها من خلال العمل الجاد للرفع من مستوى الخدمات، ولأن تحقيق الأهداف يتطلب تكافل الجهود والتسيير الفعال أولت الجامعة اهتماما خاصا بتشكيل قوة عاملة لتحقيق ذلك سواء من حيث الكم أو الكيف.

المطلب الأول : نشأة ومهام الجامعة.

سنتطرق في هذا المطلب إلى كل من نشأة جامعة" المدية "ومهامها.

الفرع الأول: نشأة الجامعة.

رأى التعليم العالي في المدية خلال السنة الجامع1989 – 1988 ، بموجب المرسوم – 48 89المؤرخ في 4 نوفمب1989 ، بالهياكل الإدارية التي احتضنت المعهد الوطني للتعليم العالي في المجال الإلكترو تقني، في الوقت الذي كان فيه هذا المعهد تابعا لمتوسطة الفارابي،

وكان يهدف توفير تعليم عالي في التخصصات التالية:

- ✔جذع مشترك تكنولوجيا.
- ✔تكوين قصير المدى في الالكترو تقني.

في شهر جويلية من سنة 2000 وبمقتضى المرسوم رقم 2000 / 198 المؤرخ في / 25 2000 / 07على المعهد الوطني للتعليم العالي إلى مركز جامعي فقد ازداد تطور حيث عرف المركز فتح أربعة معاهد:

- ✔معهد العلوم والتكنولوجيا.
- ✔معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- ✔معهد العلوم القانونية والإدارية.
- ✔مهد الآداب واللغات.

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11 / 09 المؤرخ في 07 محرم 1430 هـ الموافق 4 جانفي

2009المتضمن إنشاء جامعة المدية، حدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة المدية واختصاصاتها كما يلي[1]:

✔كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية.

✔كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

✔كلية الحقوق.

✔كلية العلوم والتكنولوجيا.

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 403 – 13 المؤرخ في 27 محرم 1435 الموافق ل 1ديسمبر 2013 المعدل والمتمم للمرسوم رقم 11 – 09 المؤرخ في7 محرم 1430 الموافق ل 4 جانفي 2009 ، تم تحديد عدة الكليات المكونة لجامعة المدية واختصاصاتها كما يلي:

✔كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم والتكنولوجيا، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، كلية الحقوق.

وتعتبر جامعة يحي فارس المدية، كغيرها من الجامعات ذات طبيعة عمومية إدارية والتي تتواجد حاليا بالقطب الحضري طريق 18 بولاية المدية الجزائر، وهي مؤسسة كبيرة لها فروع في منطقة عين الذهب والتي بها كلية الآداب واللغات، ومنطقة المصلى وهناك توجد كلية الحقوق، تتعامل في الأغلب مع الموردين حيث يقومون بتزويد الجامعة بمختلف التجهيزات والآلات، تعتمد في توزيع موظفها على المؤهلات والخبرة التي يمتلكها الفرد ولا تأخذ بعين الاعتبار السن أو الجنس، تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:

✔أن تكون الرائدة في الأداء الإداري على مستوى الوطن.

✔توسيع الاختصاصات التي تتلائم مع متطلبات العصر.

✔العمل على وجود جودة عالية في التعليم من خلال انتقاء

✔أساتذة مختصين.

✔تخريج طلبة أكفاء ذوي مهارات عالية وأصحاب مستوى نوعي.

[1] . جامعة المدية، على الرابط، UNI/HISTORIQUE/ MEDA.DZ-www.UNIV ، تاريخ الاطلاع 29 أفريل 2024 على الساعة 10:30.

الفرع الثاني: مهام الجامعة .

تعمل جامعة يحي فارس بالمدية كغيرها من الجامعات الوطنية في إطار برامج وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وذلك بالتنسيق بين مختلف كلياتها ومصالحها الإدارية والتقنية للقيام بالمهام التالية:

أولا: تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.

1- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث.

2- المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.

3- المشاركة في التكوين المتواصل.

ثانيا: في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي :تساهم في تحقيق الاتي.

1-المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

2- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.

3- تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني.

4- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

المطلب الثاني :تنظيم الجامعة.

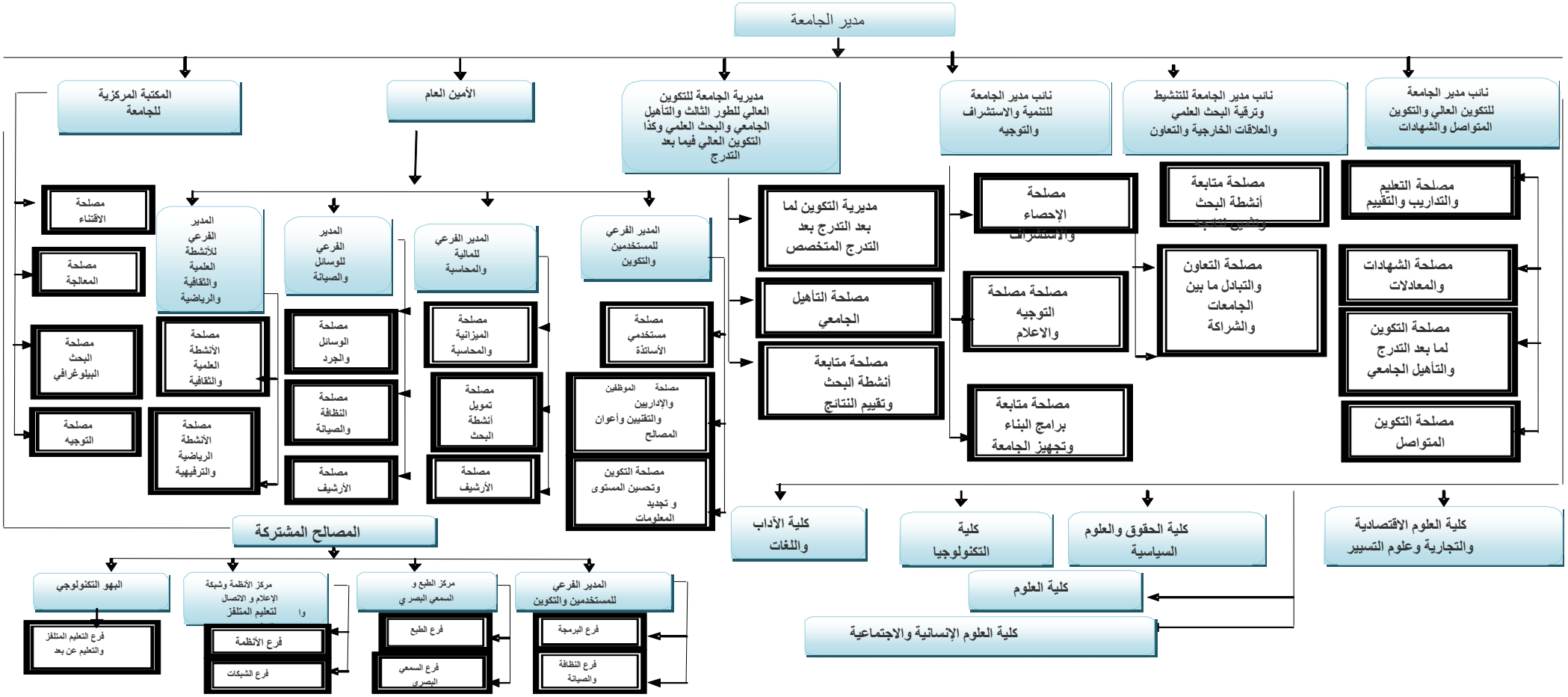
سنقوم في هذا المطلب بعرض تنظيم الجامعة وهيكلها التنظيمي، كما سنقوم بعرض مختلف الإمكانيات التي تتوفر عليها جامعة يحي فارس بالمدية.

أولا :تنظيم الجامعة.

اعتمدت الجامعة تنظيما يضع كل المديريات والمصالح والكليات والأقسام في صورة واضحة وشاملة، حيث تم تحديد المسؤوليات والواجبات والعلاقات بين الرئاسة ومختلف المستويات إلى أدنى درجة منها بشكل يمكن كل عامل من أداء مهامه في حدود وظيفة، وبإشراف من السلطة التابع لها، وفيما يلي سنعرض تنظيم جامعة يحي فارس بالمدية والمهام الموكلة لمختلف مصالحها من خلال عرض ذلك في الشكل الاتي[1].

[1] . المادتين (05-06) من المرسوم التنفيذي رقم 27 - 03 ، المؤرخ في 23 أوت 2003 ، المتضمن مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 51 ، ص5.

الشكل رقم (03-01): الهيكل التنظيمي لجامعة يحي فارس بالمدية.



المصدر : وثيقة مقدمة من مصلحة الموارد البشرية، رئاسة الجامعة.

من الشكل (03-01) نلاحظ أن الهيكل التنظيمي لهذه الجامعة يتكون من المديريات الآتية.

1- رئاسة الجامعة: هي الجهاز التشريعي والتنفيذي للجامعة الذي يعمل تحت سلطة رئيسها

وهو المسؤوليات التالية:

✔يمثل الجامعة في المحكمة وجميع أعمال الحياة المدنية.

✔يمارس السلطة السليمة على جميع المستخدمين في الجامعة.

✔يسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المعمول به ما في مجال التعليم والتدريس.

✔هو الأمر بالصرف الرئيسي لميزانية الجامعة.

✔يبرم كل صفقة واتفاقية في إطار التنظيم المعمول به.

✔يعين مستخدمين الجامعيين الذين لم تقرر طريقة أخرى لتعيينهم.

✔يصدر تفويض اعتمادات التسيير إلى مديري المعاهد، وعند الاقتضاء مديري الملحقات.

✔يفوض الإمضاء على عمداء الكليات ومديري المعاهد والملحقات، عند الاقتضاء.

✔يتخذ كل تدبير من شأنه أن يحسن نشاطات التكوين والبحث للجامعة مع مراعاة صلاحيات هيئاتها الأخرى.

✔يسهر على احترام النظام الداخلي للجامعة الذي يعد مشروعه ويقدمه إلى مجلس الإدارة ليوافق عليه.

✔يكون مسؤولا على حفظ الأمن والانضباط داخل الجامعة.

✔يمنع الشهادات بتفويض من الوزير المكلف بالتعليم العالي.

✔يضمن حفظ الأرشيف وصيانته.

2-نيابة رئاسة الجامعة:

بموجب التشريعات المعمول بها، تتشكل مديرية الجامعة من أربع نيابات ولكل نيابة مهام محددة وتنقسم إلى مصالح معينة، تساعد في تسهيل مهام النيابة.

2-1: نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث-العلمي وكذا التكوين العالي في ما بعد التدرج : بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 8رجب 1425 الموافق 24 أوت 2004 ، المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، الذي نشر في الجريدة الرسمية رقم 62 في

11شعبان 1425 الموافق ل 26 سبتمبر 2004 ، تتكفل النيابة بما يأتي[1]:

✔متابعة المسائل المرتبطة بسير التكوين لما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والسهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال.

✔متابعة أنشطة البحث لوحدات ومخابر البحث وإعداد الحصيلة بالتنسيق مع الكليات والمعاهد.

✔ضمان سير المجلس العلمي للجامعة والحفاظ على أرشيفه.

✔القيام بكل نشاط من شأنه تثمين نتائج البحث.

✔جمع ونشر المعلومات الخاصة بأنشطة البحث التي تنجزها الجامعة.

2-2: نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج: بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في8 رجب 1425 الموافق ل 24 أوت 2004 ، المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، الذي نشر في الجريدة الرسمية رقم 62 في 11شعبان 1425 الموافق 26 سبتمبر 2004 ، وهي تتكفل بالتالي:

✔متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم والتربص المنظم من قبل الجامعة.

✔السهر على انسجام عروض التكوين المقدمة من قبل الكليات والمعاهد مع مخطط تنمية الجامعة.

✔السهر على احترام التنظيم والإجراءات المعمول بها في مجال تسليم الشهادات والمعادلات.

✔السهر على احترام التنظيم المعمول في مجال التسجيل وإعادة التسجيل ومراقبة المعارف وانتقال طلبة التدرج.

✔متابعة أنشطة التكوين عن بعد الذي تضمنه الجامعة وترقية التكوين المتواصل في الجامعة.

✔مسك القائمة الاسمية للطلبة وتحيينها.

3-نيابة مديرية الجامعة المكلفة بالبحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون: بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 8 رجب 1425 ، المحدد للتنظيم الإداري لمديرية

[1] . جامعة المدية، على الرابط، UNI/HISTORIQUE/ MEDA.DZ-www.UNIV ، تاريخ الاطلاع 29 أفريل 2024.

الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، الذي نشر في الجريدة الرسمية رقم 62 في 11 شعبان 1425 الموافق 26 سبتمبر 2004 ، وهي تتكفل بما يأتي:

✔ترقية علاقات الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والمبادرة ببرامج الشراكة.

✔ضمان متابعة برامج تحسين المستوى وتجديد المعلومات للأساتذة والسهر على انسجامه.

✔القيام بأعمال التنشيط والاتصال.

✔المبادرة بكل نشاط من أجل ترقية التبادل ما بين الجامعات والتعاون في مجالي التعليم والبحث.

✔تنظيم التظاهرات العلمية وترقيتها.

✔ضمان متابعة برامج تحسين المستوى وتجديد المعلومات للأساتذة والسهر على انسجامه.

2-4: نيابة مديرية الجامعة للتنمية والإشراف والتوجيه: بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 8 رجب 1425 الموافق 24 أو 2004 ، المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، الذي نشر في الجريدة الرسمية رقم 62 في 11 شعبان 1425 الموافق ل 26 سبتمبر 2004 ، تتكفل نيابة الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه بما يأتي:

✔جمع العناصر الضرورية لإعداد مشاريع مخططات تنمية الجامعة.

✔القيام بإعداد الدعائم الإعلامية في مجال المسار التعليمي الذي تضمنته الجامعة ومنافذها المهنية.

✔ترقية أنشطة إعلام الطلبة.

✔مسك البطاقة الإحصائية للجامعة على تحيينها[1].

✔وضع كل المعلومات تحت تصرف الطلبة والتي من شأنها مساعدتهم على اختيار توجيههم.

✔متابعة برامج البناء وضمان تنفيذ برامج تجهيز الجامعة للاتصال مع المصالح المعنية.

[1] . جامعة المدية، على الرابط، UNI/HISTORIQUE/ MEDA.DZ-www.UNIV ،29 تاريخ الاطلاع، أفريل 2024.

3- الأمانة العامة: بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 8 رجب1425 الموافق ل 24أوت2004 ، المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والجريدة الرسمية رقم 62 في 11 شعبان 1425 الموافق ل 26 سبتمبر 2004، تتكفل الأمانة العامة بما يأتي:

✔ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات الكلية والمعهد في هذا المجال.

✔تحضير مشروع ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها.

✔ضمان متابعة تمويل أنشطة المخابر ووحدات البحث.

✔السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة للجامعة.

✔وضع برامج الأنشطة الثقافية والرياضية للجامعة وترقيتها.

✔ضمان متابعة وتنسيق مخططات الأمن الداخلي للجامعة للتنسيق مع المكتب الوزاري للأمن الداخلي.

✔ضمان تسيير وحفظ الأرشيف والتوثيق لمديرية الجامعة .

✔ضمان مكتب تنظيم الجامعة وتسيره.

تشمل الأمانة العامة التي يلحق بها مكتب التنظيم العام ومكتب الأمن الداخلي المديريات الفرعية الآتية [1]:

3-1: المديرية الفرعية لمستخدمي التكوين: تتكفل المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين بما يأتي.

✔وضع برامج الأنشطة الثقافية والرياضية للجامعة وترقيتها.

✔ضمان متابعة وتنسيق مخططات الأمن الداخلي للجامعة للتنسيق مع المكتب الوزاري للأمن الداخلي.

✔ضمان تسيير وحفظ الأرشيف والتوثيق لمديرية الجامعة .

✔ضمان مكتب تنظيم الجامعة وتسييره .

[1] . المادة (12) من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004 ، يتضمن التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 62 ، ص 22.

✔ضمان تسيير تعداد مستخدمي الجامعة مع ضمان التوزيع المنسجم بين الكليات والمعاهد والملحقات.

✔تنسيق إعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للجامعة.

3-2: المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة: تتكفل مديرية الفرعية للمالية والمحاسبة بما يأتي:

✔تحضير مشروع ميزانية الجامعة على أساس اقتراحات عمداء الكليات ومديري المعاهد والملحقات.

✔متابعة تنفيذ ميزانية الجامعة.

✔تحضير تفويض الاعتمادات إلى عمداء الكليات ومديري المعاهد والملحقات وضمان مراقبة تنفيذها.

✔متابعة تمويل أنشطة البحث التي يتضمنها المخابر والوحدات.

✔تحسين محاسبة الجامعة.

3-3: المديرية الفرعية للوسائل والصيانة: تتكفل المديرية الفرعية للوسائل والصيانة بما يأتي:

✔ضمان تزويد الهيئات التابعة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة بوسائل السير.

✔ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة.

✔مسك سجلات الجرد.

✔ضمان الحفاظ على أرشيف الجامعة وصيانته.

✔ضمان تسيير حظيرة السيارات لمديرية الجامعة.

3-4:المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية: تتكفل المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية بما يأتي:

✔ترقية وتنمية الأنشطة العلمية والقافية في الجامعة لفائدة الطلبة.

✔تنظيم الأنشطة الترفيهية.

✔دعم الأنشطة الرياضية في إطار الرياضة الجامعية.

✔القيام بأنشطة اجتماعية لفائدة مستخدمي الجامعة.

المطلب الثالث: المنصات الرقمية التي تتوفر عليها الجامعة.

تعتمد الجامعة على عدة منصات أهمها.

الفرع الأول: منصة مودل (moodel).

منصة للتعليم والتعلم عن بعد، وهي برنامج تطبيقي مجاني على شبكة الويب الانترنت يوفر بيئة متكاملة تتضمن أدوات لتأليف المقررات، متابعة الطلبة وتوجيههم، وإضافة مصادر التعلم مثل: صفحات ويب، ملفات الوسائط المتعددة، وبناء الاختبارات الإلكترونية وتصحيحيها، وإعلان نتائجها، وأدوات لتحقيق التواصل والتفاعل بين الطلبة والمعلمين مثل المحادثات والملكيات، وذلك لتحقيق الأهداف التعليمية بكفاءة وفعالية[1].

الفرع الثاني: منصة التبرئة الإلكترونية.

في إطار تنفيذ المخطط الوطني للرقمنة، منصة التبرئة الإلكترونية، والموجهة لإضفاء الطابع اللامادي على عملية تبرئة الطلبة المقبلين على التخرج من جهة وتخفيف الأعباء على الطالب من جهة أخرى، وللتذكير المنصة موجهة للتعاملات الإدارية دون الحاجة لتقديم أي طلب من قبل الطالب، إلا في حالة أن يكون على الطالب إعادة المواد المستعارة من مختلف المصالح.

الفرع الثالث: منصة المسابقات والامتحانات.

هي منصة الكترونية تسمح للمؤسسات التي ترغب في المشاركة في المسابقات والامتحانات المهنية المعلنة من طرف الجامعة بالتسجيل عن بعد لطلب المشاركة.

الفرع الرابع: منصة خاصة بالطلبة الجدد.

هي منصة تهدف إلى تسهيل عملية التواصل والتفاعل بين الطلاب والجامعة، تتضمن الخدمات التي تقدمها المنصة، التسجيل في الدورات الدراسية، الاطلاع على الجداول الدراسية، تقديم الطلبات الإلكترونية، الوصول إلى الموارد التعليمية عبر الانترنت، التواصل مع أعضاء هيئة التدريس والإدارة الجامعة، لهدف هذه المنصة إلى تسهيل وتحسين تجربة الطلاب في الجامعة.

[1] . جامعة المدية، على الرابط، UNI/HISTORIQUE/ MEDA.DZ-www.UNIV ،تاريخ الاطلاع 29 أفريل 2024.

الفرع الخامس: منصة فضاء الطالب.

هي منصة تفاعلية تهدف إلى توفير خدمات متعددة للطلاب في الجامعات والمؤسسات التعليمية، تتضمن هذه الخدمات، التسجيل في الدورات الدراسية، الاطلاع على الجداول الدراسية، متابعة النتائج الأكاديمية، لتقديم الطلبات الإلكترونية (مثل طلبات الإعفاءات والانتقالات وغيرها) الوصول إلى الموارد التعليمية عبر الانترنت (مثل المحاضرات والمقررات والكتب الإلكترونية) توفير قنوات اتصال مباشرة مع أعضاء الطالب إلى تسهيل وتحسين تجربة الطلاب الأكاديمية والإدارية في المؤسسات التعليمية.

الفرع السادس: منصة المراسلات الالكترونية.

هي أداة تسمح بتبادل الرسائل الإلكترونية عبر الانترنت، توفر هذه المنصة واجهة لإنشاء وإرسال الرسائل النصية والملفات المرفقة مع إمكانية تنظيم الرسائل في صناديق البريد الوارد والصادر والمسودات والرسائل المهملة، تتيح للمستخدمين أيضا إمكانية إضافة مرافقات وتنسيق النصوص وتحديد مستويات الأمان للرسائل هذه المنصة تعتبر أداة أساسية للتواصل الفعال في العمل والدراسة والحياة الشخصية.

الفرع السابع: منصة التكوينات البيداغوجية.

هي منصة تعليمية تهدف إلى توفير محتوى تعليمي متنوع ومتخصص للمعلمين والمدربين والمهتمين بمجال التعليم والتدريب، تقدم هذه المنصة دورات تدريبية وورش عمل، ومواد تعليمية متميزة تشمل أحدث الطرق والأساليب التعليمية، وتكنولوجيا التعليم والتطوير المهني للمعلمين والمدربين تساعد هذه المنصة على تحسين مهارات التدريس وتعزيز فعالية التعلم في البيانات التعليمية المختلفة.

الفرع الثامن: منصة مراقبة الشهادات.

هي نظام يستخدم في متابعة وتتبع حالات السهاد والاستيقاظ لدى الأفراد، خاصة في بيانات مثل العمل أو الدراسة تعمل هذه المنصة على تحليل بيانات مختلفة مثل النشاط الحركي، والسلوكات البسيطة، ونوعية النوم لتقديم تقارير مفصلة حول نوعية النوم ومدى الاستيقاظ والسهاد خلال قدرات معينة، يمكن استخدام هذه المنصة في مجالات متعددة مثل الصحة والسلامة المهنية والتعليم لتحسين كفاءة وسلامة الأفراد وزيادة إنتاجيتهم.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

من خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى الإجراءات المنهجية والتي من خلالها يمكن التعامل مع الجانب الميداني للدراسة، يعتبر هذا المبحث من بين المتطلبات الضرورية للدراسة الميدانية باعتباره أحد الركائز الأساسية لنجاح الدراسة لكونه يضم عناصر مهمة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة.

من خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى أهم الإجراءات المنهجية للدراسة.

الفرع الأول: حدود الدراسة.

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

أولا/ الحدود التطبيقية: يقصد بها مجتمع الدراسة، والذي اقتصر على دراسة حالة رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية.

ثانيا/ الحدود الجغرافية: يقصد بها مكان عينة الدراسة، واقتصرت هذه الأخيرة على رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية.

ثالثا/ الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال الفترة الممتدة من (جانفي 2024- إلى ماي 2024) .

رابعا/ الحدود البشرية: عينة متمثلة من 42 فرد من موظفي رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية تم اختيارها بشكل عشوائي.

خامسا/ الحدود العلمية: تناولت هذه الدراسة مدى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، وهذا من خلال ما يلي:

- واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- واقع جودة الخدمة.
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية.

الفرع الثاني: مجتمع عينة الدراسة.

قمنا بتوزيع الاستبيانات التي بلغت 45 استبيان على موظفي رئاسة جامعة يحي فارس، وتم استرجاع 42 استبانة، وبعد جمع وفحص الاستبيانات المسترجعة وتدقيقها حتى تستوفي الشروط اللازمة للمعالجة الإحصائية، أصبحت 42 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وهو عدد مقبول لأغراض البحث العلمي، وكان سبب عدم تمكننا من استرجاع النسبة المتبقية هو عدم توفر الوقت الكافي للموظفين نظرا لانشغالهم في أداء مهامهم.

بعدما توفرت جميع الشروط التي وضحت إمكانية إجراء الدراسة، من حيث أدوات الدراسة وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، قمنا بما يلي:

1/ تم توزيع الاستبيانات على أفراد عينة الدراسة الذين تم اختيارهم عن طريق العينة العشوائية البسيطة.

2/ قمنا باسترداد الاستبيانات بتجميعها وفرزها والاعتماد على الصالحة منها لأغراض الدراسة، وتم تفريغ كل استبيان وإدخال البيانات وتحليلها عن طريق برنامج SPSS، والتوصل للنتائج وفقا لأسئلة الدراسة.

يتطلب تطبيق الاستبانة مجموعة من الإجراءات يمكن توضيحها فيما يلي:

- تقديم الاستبانة لعينة الدراسة من الموظفين، حيث تم توزيع 45 استبيان.
- تم استرداد 42 استبيان.
- معالجة البيانات إحصائيا باستخدام برنامج SPSS.

والجدول التالي يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من عينة الدراسة.

الجدول(03-01): يوضح عدد عينة الدراسة.

الاستبيانات	عدد الاستبيانات	النسبة المئوية
الاستبيانات الموزعة	45	%100
الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل	42	%93
الاستبيانات غير القابلة للتحليل	3	%6

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق.

المطلب الثاني: أدوات ومقاييس الدراسة.

يشمل هذا المطلب أهم الأدوات المتبعة في الدراسة.

الفرع الأول: أداة الدراسة.

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة وتحديد أبعاد الموضوع، تم تصميم الاستبيان الموضح في الملحق رقم 01 وفقا للمعطيات السابقة، بحيث اشتمل على مجموع من العبارات التقريرية تحت محاور وأبعاد الدراسة التالية:

أولا: البيانات الشخصية والأولية.

وهي عبارة عن بيانات شخصية عن المستوجب وهذه المتغيرات هي (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، مدى التحكم في الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات، الصنف المهني، زمن استخدام شبكة الانترنت في أوقات العمل، عدد الدورات التدريبية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل).

ثانيا: البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة.

الفرع الثاني: مقاييس الدراسة.

أولا/ مقياس ليكارت: تم استخدام سلم ليكارت الخماسي من أجل قياس درجة الاستجابة لفقرات الاستبيان، وهو من بين المقاييس الأكثر استخداما.

الجدول (03-02): يوضح سلم ليكارت الخماسي.

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق.

ثانيا/ مقياس التحليل: انطلاقا من الدرجات ولحساب الحدود العليا والدنيا لكل فئة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، تم حساب طول المدى (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه إلى عدد فئات المقياس للحصول على طول الفئة الصحيح أي (4/5=0.8)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة وهكذا أصبح طول الفئات كما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (03-03): يوضح طول الخلية لسلم ليكارت.

الفئات	طول الخلية
(1 -1.79)	غير موافق بشدة
(1.80 -2.59)	غير موافق
(2.60 -3.39)	موافق بدرجة متوسطة
(3.40 -4.19)	موافق
(4.20 -5)	موافق بشدة

المصدر: جميلة رمانة، **دور التمكين في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية**، دراسة ميدانية لمديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية المدية، مذكرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر،2023/2022، ص 79.

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

في إطار إجراء معالجة وتحليل البيانات المتحصل عليها، سيتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS، والذي يتم من خلاله دراسة وتحليل العلاقة بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع جودة الخدمة العمومية، بحيث تتمثل أهم الاختبارات المعتمدة في الدراسة كالأتي.

أولا/ معامل ألفا كرو نباخ (Alpha Cronbach Test): للتأكد من مدى ثبات فقرات الاستبيان.

ثانيا/النسب المئوية: وذلك لوصف والتعرف على البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

ثالثا/المتوسطات الحسابية: لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة، ومتوسط محتوى المحاور والأبعاد والعبارات.

رابعا/الانحرافات المعيارية: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالعبارات والمحاور الأساسية لمتغيراتها.

خامسا/ معامل الارتباط بيرسون (Pearson): يستعمل لقياس صدق أداة الدراسة، وأيضا دراسة مختلف علاقات الارتباط بين محاور متغيرات الدراسة.

سادسا/ اختبار (test de Kolmogorov Smirnov): للتأكد من اختبار التوزيع الطبيعي للاستبانة .

المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبانة.

الفرع الأول: الصدق الظاهري للاستبانة.

إن الهدف من الصدق الظاهري للاستبانة هو التأكد من أنها صالحة لقياس ما وضعت من أجلها، وذلك من خلال عرضها على عدد من المحكمين وعلى الأستاذ المشرف، ونظرا لتعدد مجالات وجوانب الموضوع فقد تم الحرص على تنويع تخصصات المحكمين وقد طلب منهم إبداء رأييهم حول مدى وضوح العبارات المشكلة للاستبيان، بالإضافة إلى مدى كفايتها وعلاقتها بالبعد أو المحور الذي أدرجت فيه، والتأكيد لهم على ضرورة معالجة واقتراح تعديلات لصياغة العبارات، أو حذفها أو إضافة عبارات مناسبة، كما هو موضح في الملحق رقم (02).

الفرع الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي.

من أجل التأكد من أن البيانات المستخرجة تتبع التوزيع الطبيعي، قمنا بإجراء اختبار (test de Kolmogorov Smirnov) ، وقد تم التحصل على النتائج الملخصة في الجدول التالي:

الجدول(03-04): يوضح اختبار التوزيع الطبيعي للاستبانة.

محاور الدراسة	القيمة الاحتمالية(Sig)
بعد الأجهزة المادية	0.039
بعد شبكات الاتصال	0.001
بعد قواعد البيانات	0.003
بعد المورد البشري	0.012
محور جودة الخدمة العمومية	0.200
الدرجة الكلية للاستبيان	**0.200**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن بعد الاتصال الفعال بلغت قيمته الاحتمالية (0.039) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعنوية (a=0.05) وبالتالي نقول أنها لا تتبع التوزيع الطبيعي.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن بعد كل من بعد (الشبكات وقواعد البيانات وبعد المورد البشري) فقد تراوحت قيمة هذه الأبعاد ما بين 0.001 و0.012، وعليه فهي قيم أقل من مستوى دلالة معنوية (0.05)، وعليه فإنها لا تتبع التوزيع الطبيعي، كما بلغت قيمة محور جودة الخدمة 0.200 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعنوية(0.05)، وعليه تعتبر قيمة مرتفعة وبالتالي تتبع التوزيع الطبيعي.

كما أن الدرجة الكلية للاستبيان قدرت قيمته الاحتمالية (0.200) وعليه فإن هذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05، وعليه يجدر القول أنها تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرع الثالث: ثبات متغيرات الدراسة.

استخدمنا في الدراسة معامل الثبات ألفا كرو نباخ (Alpha Cronbach Test) لقياس ثبات الاستبانة.

الجدول(03-05): يوضح معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبانة.

محاور الدراسة	معامل ثبات ألفا كرو نباخ	
	عدد العبارات	معدل الثبات
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	16	0.83
جودة الخدمة العمومية	14	0.89
الدرجة الكلية للاستبيان	30	0.94

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .

يتضح من خلال الجدول أعلاه محاور الدراسة، أن قيمة معامل الثبات:

-بالنسبة لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد بلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ 0.83 وهي قيمة مرتفعة.

– بالنسبة لمحور جودة الخدمة فقد بلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ 0.89 وهي قيمة جيدة.

– أما بالنسبة لمعامل الثبات ألفا كرو نباخ للاستبانة ككل فقد بلغ 0.94 وهي تعتبر أعلى قيمة وبالتالي يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات مناسبة وتقيس ما وضعت لقياسه ، وبالتالي فهي تفي أغراض الدراسة.

ويجدر القول بأن معامل الثبات ألفا كرو نباخ كلما اقتربت قيمته من 1 دل ذلك على أن قيمة الثبات مرتفعة.

الفرع الرابع: صدق ثبات الاتساق الداخلي.

أولا/ الاتساق الداخلي لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يمكن تلخيص صدق الاتساق الداخلي لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال –معامل سبيرمان– في الجدول التالي:

1–بعد الأجهزة المادية.

الجدول (03–06): معامل الارتباط لبعد الأجهزة المادية.

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.253	0.053
2	**0.759	0.000
3	**0.864	0.000
4	**0.846	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .

**إذا كان مستوى الشك 0.01 فإن مستوى الثقة 99 % .

*إذا كان مستوى الشك 0.05 فإن مستوى الثقة 95% .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بلغ 0.253 بالنسبة للعبارة الأولى، و0.759 بالنسبة للعبارة الثانية، و 0.864 بالنسبة للعبارة الثالثة، و0.846 بالنسبة للعبارة

الرابعة، وبالتالي القيم موجبة وعليه فإن الارتباط قوي و ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.01).

2- بعد شبكة الاتصال.

الجدول(03-07) معامل الارتباط لبعد شبكات الاتصال.

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	**0.884	0.000
2	**0.777	0.000
3	**0.774	0.000
4	**0.674	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لبعد شبكات الاتصال كلها موجهة في حدها الأعلى بلغت 0.884 في العبارة (1)، وفي حدها الأدنى 0.674 في العبارة (4)، ودالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (0.001).

3- بعد قواعد البيانات:

الجدول (03-08) معامل الارتباط لبعد قواعد البيانات:

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	**0.740	0.000
2	**0.791	0.000
3	**0.788	0.000
4	**0.678	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لعبارات بعد قواعد البيانات موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (0.01)، حيث تراوحت ما بين 0.791 في حدها الأعلى للعبارة (2)، و 0.678 في حدها الأدنى للعبارة (4).

4- بعد المورد البشري:

الجدول (03-09) معامل الارتباط لبعد المورد البشري:

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	**0.807	0.000
2	**0.866	0.000
3	**0.733	0.000
4	**0.849	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لعبارات بعد قواعد البيانات موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (0.01)، حيث تراوحت مابين 0.866 في حدها الأعلى للعبارة (2)، و 0.733 في حدها الأدنى للعبارة (3).

ثانيا- صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور جودة الخدمة العمومية:

يمكن تلخيص صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور جودة الخدمة العمومية -معامل سبيرمان- في الجدول التالي:

الجدول (03-10) معامل الارتباط لمحور جودة الخدمة العمومية.

رقم العبارة	الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.652**	0.000
2	0.613**	0.000
3	0.746**	0.000
4	0.637**	0.000
5	0.682**	0.000
6	0.752**	0.000
7	0.776**	0.000
8	0.785**	0.000

9	0.846**	0.000
10	0.888**	0.000
11	0.585**	0.000
12	0.536**	0.000
13	0.728**	0.000
14	0.520**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفرع الخامس: الصدق البنائي لمحاور الاستبيان.

الجدول (03-11) :الصدق البنائي لمحاور الاستبيان.

المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.923**	0.000
محور جودة الخدمة العمومية	0.918**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح معاملات الارتباط المحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان أن جميع المعاملات محصورة موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية(0.01) حيث معامل الارتباط بالنسبة لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال(0.923) ومحور جودة الخدمة العمومية(0.918)، وهذا ما يعكس الصدق البنائي للاستبيان.

المبحث الثالـــــــــث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

يعرض هذا المبحث النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الميدانية من خلال التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها في استبيان الدراسة واختبار الفرضيات.

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

اشتملت البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة كما جاء في الاستبيان المرفق في الملاحق على المتغيرات التالية:(الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، مدى التحكم في الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات، الصنف المهني، زمن استخدام شبكة الانترنت في أوقات العمل، عدد الدورات التدريبية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل) حيث سيتم اعتماد التكرارات والرسومات البيانية في التعبير عن متغيرات الدراسة.

الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة للجنس.

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

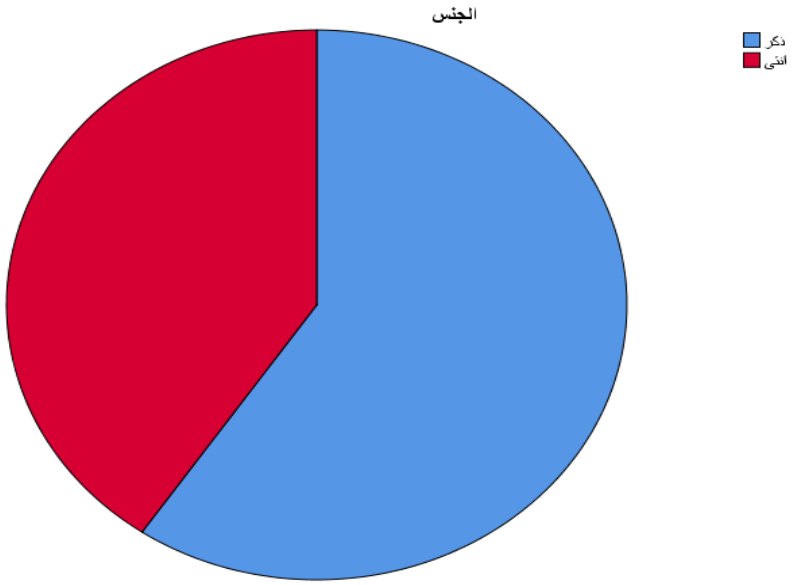
الجدول (03-12) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	25	%59.5
	أنثى	17	%40.5
	المجموع	42	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة تمثيل الموظفين الذكور بلغت 59.5% من إجمالي عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة الموظفين الإناث 40.5%، أي ارتفاع نسبة العاملين من جنس الذكور في رئاسة جامعة يحي فارس مقابل انخفاض في نسبة الإناث.

الشكل(03- 02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفرع الثاني: توزيع عينة الدراسة حسب السن.

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

الجدول(03- 13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.

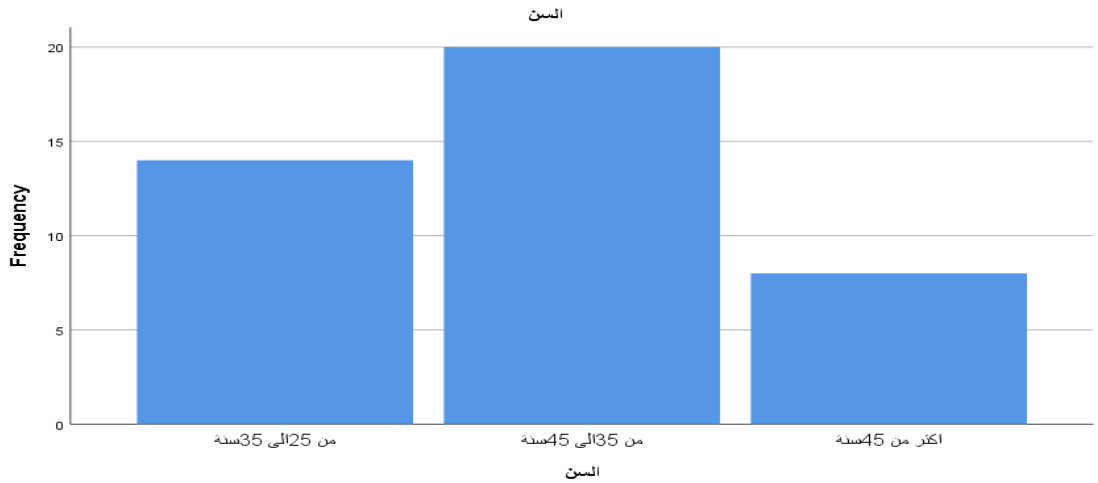
	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25سنة	00	00%
من 25 إلى 35 سنة	14	33.3%
من 35 إلى 45 سنة	20	47.6%
أكثر من 45 سنة	8	19%
المجموع	42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم (من 35 إلى 45 سنة) حيث قدرت بنسبة (47.6%)، وهذه النسبة تدل على أن العمل في رئاسة الجامعة يتطلب نوع من القوة الفكرية والبدينة خاصة عند الرجال، ثم تلي بعد ذلك الفئة (من 25 إلى 35 سنة) والتي قدرت بنسبة مئوية بلغت (33.3%) وهي نسبة معتدلة نوعا ما أي أن

رئاسة الجامعة لا تخلو من فئة الشباب وبعد ذلك تأتي فئة (أكثر من45 سنة) بنسبة قدرت ب (19%) وهذا يدل أن موظفي رئاسة الجامعة لهم من الخبرة ما يمكنهم من انجاز أعمالهم بالشكل المطلوب، أما فيما يخص الفئة (أقل من 25سنة) وجدنا أنه لا يوجد أي موظف يتراوح سنه أقل من 25 سنة.

الشكل (03-03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفرع الثالث: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

يمثل الجدول التالي تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

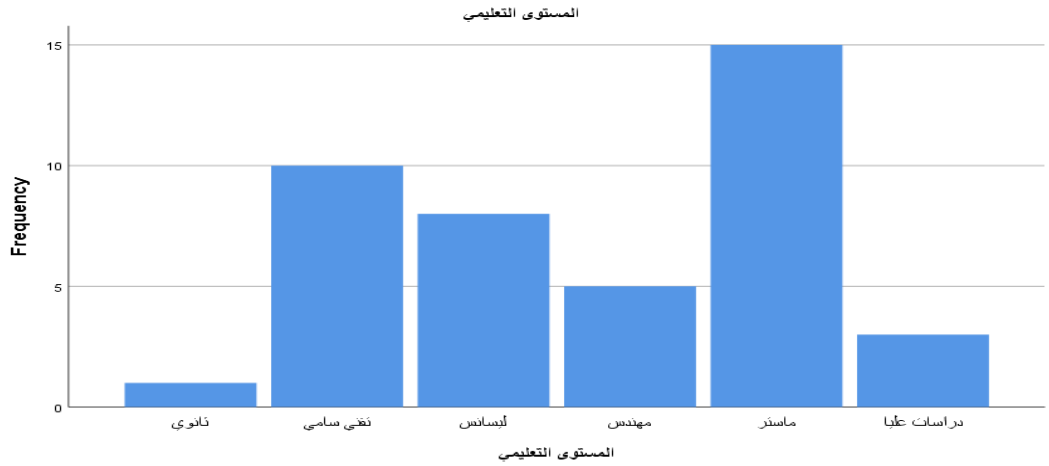
الجدول(03-14): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	1	%2.4
تقني سامي	10	%23.8
ليسانس	8	%19.0
مهندس	5	%11.9
ماستر	15	%35.7
دراسات عليا	3	%7.1
المجموع	42	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن أعلى نسبة في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية من حيث المستوى العلمي ماستر والتي قدرت (35.7%)، وهذا يدل على أن رئاسة الجامعة تعتمد على كفاءات وقدرات عالية والمعارف لشغل وظائفها، ثم تلي درجة تقني سامي والتي قدرت بنسبة مئوية بلغت (23.8%)، بعد ذلك تلي درجة ليسانس بنسبة مئوية(19.0%)، ثم درجة مهندس بنسبة (11.9%)، ثم بعدها درجة دراسات عليا بنسبة(7.1%)، ثم تأتي في الأخير درجة ثانوي بنسبة(2.4%)، وهذا يعني أن المعيار المتبع في التوظيف المعتمد في رئاسة الجامعة هي الخبرة المهنية.

الشكل(03-04) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفرع الرابع: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.

يمثل الجدول التالي تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.

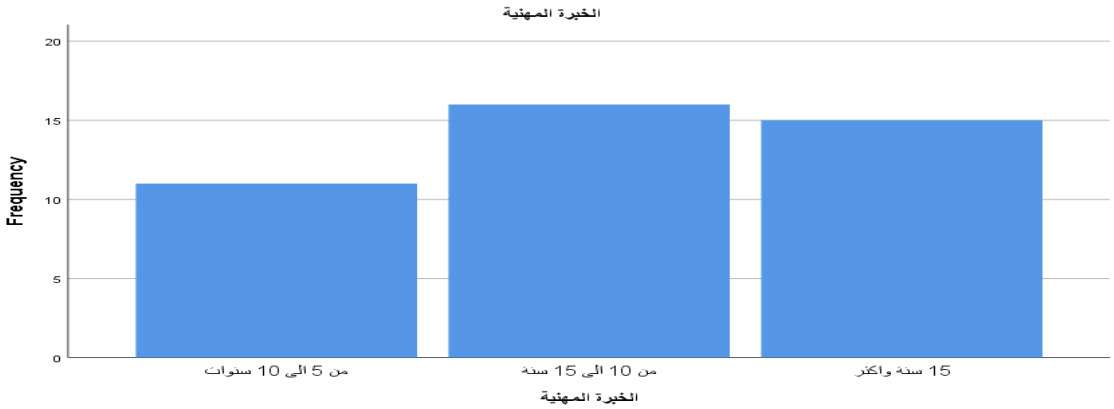
الجدول (03-15): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.

	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	00	%00
من 5 إلى 10 سنوات	11	%26.2
من 10إلى 15 سنة	16	%38.1
أكثر من 15 سنة	15	%35.7
المجموع	42	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية (من 10 إلى 15 سنة) حيث قدرت بنسبة (38.1%)، ثم تلي بعد ذلك الفئة (أكثر من 15سنة) والتي قدرت بنسبة مئوية بلغت (35.7%)، وهذا يدل على أن نتائج العمل في رئاسة الجامعة تحضا بنوع من الدقة العالية نتيجة خبرات موظفيها، أما فيما يخص الفئة (أقل من 5سنوات) وجدنا أنه لا يوجد أي موظف يمتلك خبرة أقل من 5 سنوات.

الشكل(03-05) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفرع الخامس: توزيع عينة الدراسة حسب متغير التحكم في الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات.

يمثل الجدول التالي تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التحكم في الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات.

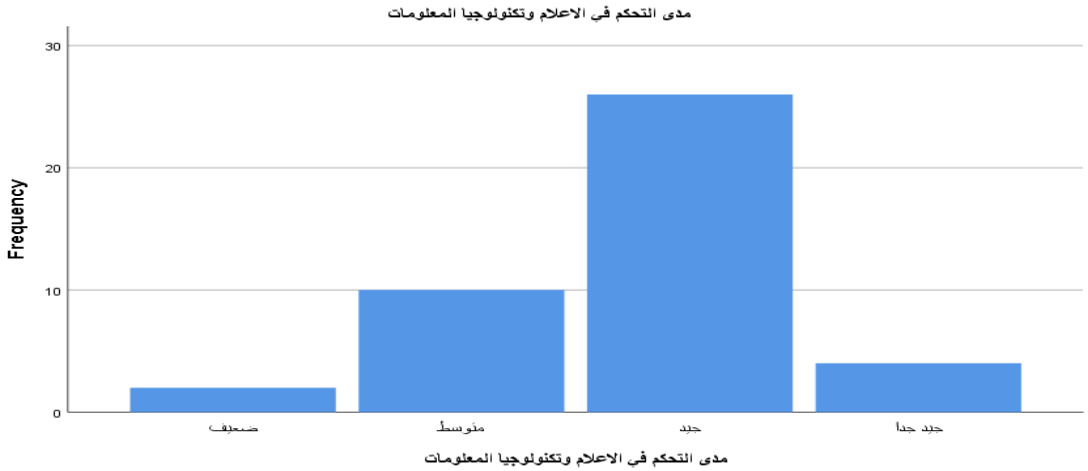
الجدول (03-16): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التحكم في الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات.

مدى التحكم	التكرار	النسبة المئوية
ضعيف	2	%4.8
متوسط	10	%23.8
جيد	26	%61.9
جيد جدا	4	%9.5
المجموع	42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن أعلى درجة للتحكم في الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات في رئاسة الجامعة هي درجة جيد والتي قدرت بنسبة (61.9%)، وهذا يدل على سهولة ممارسة موظفو رئاسة الجامعة لمهامهم، ثم تلي درجة متوسط والتي قدرت بنسبة مئوية بلغت (23.8%)، بعد ذلك تلي درجة جيد جدا بنسبة مئوية(09.5%)، ثم درجة ضعيف بنسبة (4.8%).

الشكل (03-06) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التحكم في الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفرع السادس: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الصنف المهني.

يمثل الجدول التالي تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الصنف المهني.

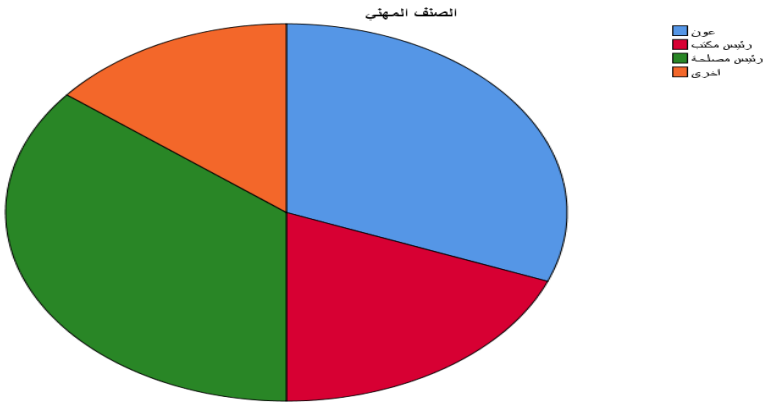
الجدول (03-17): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الصنف المهني.

الصنف المهني	التكرار	النسبة المئوية
عون	13	%31
رئيس مكتب	8	%19
رئيس مصلحة	15	%35.7
أخرى	6	%14.3
المجموع	42	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

حسب الجدول أعلاه تبين أنه في العينة المدروسة من الصنف المهني (رئيس مصلحة) هي الفئة الغالبة بنسبة قدرت ب(35.7%)، ثم تلي بعد ذلك العينة المدروسة من الصنف المهني (عون) بنسبة قدرت ب(31%)، تليها العينة من الصنف المهني (رئيس مكتب) بنسبة قدرت ب(19%)، وأخيرا نجد نسبة(14.3%) لباقي أفراد العينة ، وهذه النسب تدل على أنه يوجد تنويع وظيفي في رئاسة جامعة يحي فارس مما يسهل عملية نقل المعلومات وتبادل الخبرات بين أقسامها.

الشكل (03-07) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الصنف المهني:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

المطلب الثاني : تحليل النتائج لمحاور الدراسة.

الفرع الأول: تحليل بيانات محور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

من خلال هذا الفرع سنحلل نتائج عبارات أبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك بالاستعانة بكل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والترتيب حسب درجة الأهمية واتجاه آراء أفراد العينة لكل بعد من أبعاد المحور، كما هو موضح في الجدول الموالي:

1/ بعد الأجهزة المادية.

تضمن هذا البعد 4 عبارات، والجدول الموالي يوضح إجابات أفراد العينة حول عبارات هذا البعد.

الجدول(03-18): تحليل العبارات الخاصة بالأجهزة المادية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
تساهم الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.	4.1667	0.69551	05	موافق بشدة
تمتلك الجامعة عدد كاف من الأجهزة (الحواسيب الطابعات..).	3.9762	1.07040	04	موافق
تتوفر الجامعة على آلات وأجهزة إلكترونية حديثة تسمح بإرسال البيانات المعالجة في شكل رقمي.	3.9048	0.98301	04	موافق
تقوم الجامعة بتحديث دوري للأجهزة الإلكترونية.	3.5000	0.91731	04	موافق
المتوسط الحسابي المرجح	3.8869	0.66075	04	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مستوى بعد الأجهزة المادية كان مرتفعا لدى موظفي رئاسة جامعة يحي فارس، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي المرجح لهذا البعد الذي بلغ(3.8869)، بانحراف معياري قدره (0.66075)، ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق.

وكتعليق يمكن القول أن هذه النتيجة تعكس أهمية الأجهزة المادية في رئاسة الجامعة.

فرئاسة الجامعة تركز على توفير أجهزة وآلات اتصال فعالة لتسهيل عملية التواصل الداخلي والخارجي بين موظفيها والمؤسسات الأخرى.

وانطلاقا من النتائج الواردة في الجدول السابق يمكن ترتيب العبارات لبعد الأجهزة المادية على حسب درجة إجابة أفراد عينة الدراسة اعتمادا على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

العبارة رقم(01) " تساهم الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة" المرتبة الأولى بدرجة موافق بشدة بترتيب(05)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.1667)، وانحراف معياري مقداره(0.69551).

وعليه يمكن أن نقول أن الأجهزة المادية في رئاسة الجامعة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.

العبارة رقم(02)" تمتلك الجامعة عدد كاف من الأجهزة(الحواسيب، الطابعات...)، في المرتبة الثالثة بدرجة ترتيب موافق بترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.9762)، وانحراف معياري مقداره (1.07040).

تشير هذه العبارة إلى إلى توفر الجامعة على البنية التحتية اللازمة من الأجهزة الإلكترونية مما يساعد في تسهيل العمليات الإدارية وضمان توفير الخدمات بشكل فعال.

العبارة رقم(03)" تتوفر الجامعة على آلات وأجهزة إلكترونية حديثة تسمح بإرسال البيانات المعالجة في شكل رقمي" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.9048)، وانحراف معياري مقداره (0.98301).

تعكس هذه العبارة استخدام تكنولوجيا الحديثة في الجامعة، مما يسهل عملية معالجة البيانات وتبادلها بين الأقسام والموظفين.

العبارة رقم(04)" تقوم الجامعة بتحديث دوري للأجهزة الإلكترونية" بدرجة موافق ذات ترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.5000)، وانحراف معياري مقداره (0.91731).

وتظهر هذه العبارة التزام الجامعة بالتطوير التكنولوجي المستمر، مما يساعد في ضمان توفر أجهزة حديثة ومحدثة بشكل دوري.

2-**بعد شبكات الاتصال:** تضمن هذا البعد (04) عبارات، والجدول الموالي يوضح إجابات أفراد العينة حول عبارات هذا البعد.

الجدول (03- 19) تحليل العبارات الخاصة بشبكات الاتصال.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
تستعمل الجامعة المنصات لتسهيل التواصل مع أصحاب المصالح	3.7619	1.05483	04	موافق
تستخدم الجامعة التطبيقات الإلكترونية لتسهيل التواصل مع الموظفين والطلبة	3.6426	1.10036	04	موافق
تستخدم الجامعة الشبكة الداخلية الانترنت للربط بين الأقسام والمصالح حيث تكون المعلومات الخاصة بالجامعة في متناول الموظفين فقط	3.7619	0.98301	04	موافق
تستخدم الجامعة الشبكة الخارجية الأكسترانات بين الجامعة ومحيطها الخارجي(شركاء، موردين.)	3.6429	0.77415	04	موافق
المتوسط الحسابي المرجح	3.6131	0.79863	04	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مستوى بعد شبكات الاتصال كان مرتفعا لدى موظفي رئاسة جامعة يحي فارس، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي المرجح لهذا البعد الذي بلغ(3.6131)، بانحراف معياري قدره (0.79863)، ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق (04).

وبهذا يمكن القول أن شبكات الاتصال من أهم مرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وانطلاقا من النتائج الواردة في الجدول أعلاه يمكن ترتيب العبارات حسب درجة الموافقة للموظفين كما يلي:

العبارة01:"تستعمل الجامعة المنصات لتسهيل التواصل مع أصحاب المصالح" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.7619)، وانحراف معياري مقداره (1.05483).

وتدل هذه الدرجة على أن الجامعة تستخدم منصات للتواصل الاجتماعي أو البرامج الإلكترونية الأخرى لتسهيل تبادل المعلومات مع أصحاب المصالح من طلاب، أساتذة...

العبارة02:"تستخدم الجامعة تطبيقات إلكترونية لتسهيل التواصل مع الموظفين والطلبة" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.6426)، وانحراف معياري مقداره (1.10036).

وتدل هذه العبارة على استخدام الجامعة للتطبيقات الالكترونية المخصصة لتحسين وتيسير عمليات التواصل.

العبارة 03:"تستخدم الجامعة الشبكة الداخلية الانترانت للربط بين الأقسام والمصالح حيث تكون المعلومات الخاصة بالجامعة في متناول الموظفين فقط" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.7619)، وانحراف معياري مقداره (0.98301).

وتشير هذه العبارة إلى استخدام الجامعة لشبكة داخلية مخصصة لتوفير الاتصال بين الأقسام والموظفين الداخليين وكذا تبادل المعلومات والبيانات الداخلية بشكل آمن وخاص.

العبارة04:"تستخدم الجامعة الشبكة الخارجية الإكسترانت بين الجامعة ومحيطها الخارجي (شركاء، موردين.....)، ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.6429)، وانحراف معياري مقداره (0.77415).

تعكس هذه العبارة استخدام الجامعة لشبكة خارجية للاتصال بالمؤسسات الخارجية مثل الجامعات الأخرى، والشركات، لتبادل المعلومات والتعاون في مختلف المجالات.

3.بعد قواعد البيانات:

الجدول(03-20) تحليل العبارات الخاصة بقواعد البيانات.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مشتركة بين جميع أقسامها وكلياتها لتقديم خدماتها	3.83333	0.960606	04	موافق
تملك الجامعة إجراءات متبعة لضمان سلامة وحماية أمن معلوماتها كبرنامج الأمن السبراني	4.0000	0.96272	04	موافق
تمتلك الجامعة قاعدة بيانات تساهم في سرعة تنفيذ القرارات	3.6905	0.97501	04	موافق
تمتلك الجامعة قاعدة بيانات منفصلة تميزها عن بقية جامعات الوطن	3.5952	0.73450	04	موافق
المتوسط الحسابي المرجح	3.7798	0.71611	04	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مستوى بعد قواعد البيانات كان مرتفعا لدى موظفي رئاسة جامعة يحي فارس، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي المرجح لهذا البعد الذي بلغ(3.7798)، بانحراف معياري قدره (0.71611)، ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق (04).

وبهذا يمكن القول أن قواعد البيانات لها دور كبير في تجميع و الحفاظ على بيانات ومعلومات الموظفين والمستخدمين، ومن خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يمكن ترتيب العبارات حسب درجة الموافقة للموظفين كما يلي:

العبارة رقم(01)" تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مشتركة بين جميع أقسامها وكلياتها لتقديم خدماتها". ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.83333)، وانحراف معياري مقداره (0.960606).

وتشير هذه العبارة إلى وجود قاعدة بيانات مشتركة لكافة أقسام وكليات الجامعة مما يعزز التنسيق والتعاون بينها.

العبارة رقم(02)" تملك الجامعة إجراءات متبعة لضمان سلامة وحماية أمن معلوماتها كبرنامج الأمن السبراني". ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(4.0000)، وانحراف معياري مقداره (0.96272).

تدل درجة الموافقة هنا إلى أهمية الإجراءات المتبعة من قبل الجامعة لضمان سلامة وأمن معلومات الجامعة، مما يعكس الاهتمام بالأمن السبراني.

العبارة رقم (03)" تمتلك الجامعة قاعدة بيانات تساهم في سرعة تنفيذ القرارات" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.6905)، وانحراف معياري مقداره (0.97501).

تشير هذه العبارة إلى أهمية وجود قاعدة بيانات في الجامعة، حيث تساهم في تحسين سرعة تنفيذ القرارات من خلال استخدام قاعدة بيانات يمكن للجامعة من خلالها تخزين وإدارة المعلومات بشكل فعال مما يمكنها من الوصول السريع للبيانات اللازمة لاتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب.

العبارة رقم(04)" تمتلك الجامعة قاعدة بيانات منفصلة تميزها عن بقية جامعات الوطن" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.5952)، وانحراف معياري مقداره (0.73450).

توضح هذه العبارة ن الجامعة تمتلك قاعدة بيانات مميزة عن غيرها من جامعات الوطن، ويمكن أن يكون هذا التمييز بسبب طريقة تنظيم البيانات أو نوع المعلومات المتاحة أو حتى تقنيات الحماية والأمن المستخدمة، كما يعزز وجود هذه القاعدة قدرة الجامعة على تلبية احتياجاتها الفريدة وتحسين فعالية أدائها مقارنة بالجامعات الأخرى.

4- بعد المورد البشري:

يتضمن بعد المورد البشري(04) عبارات كما هي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول (03-21) تحليل العبارات الخاصة ببعد المورد البشري.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
تهتم الجامعة بتوظيف أفراد متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.4048	1.01356	04	موافق
تقوم الجامعة بدورات تكوينية لتدريب الإطارات على التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.3810	1.05812	04	موافق
لدى الجامعة مختصين في صيانة الأجهزة والحواسيب	3.6429	1.3173	04	موافق
المورد البشري على مستوى الجامعة ذو كفاءات تتحكم وتتقن اللغة الأجنبية	3.2619	1.01356	03	موافق بدرجة متوسطة
المتوسط الحسابي المرجح	3.4226	0.84552	04	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مستوى بعد المورد البشري كان مرتفعا لدى موظفي رئاسة جامعة يحي فارس، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي المرجح لهذا البعد الذي

بلغ(3.4226)، بانحراف معياري قدره (0.84552)، ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق (04).

وبهذا يمكن القول أن المورد البشري في رئاسة الجامعة له دور كبير في أداء الوظائف بشكل جيد ودقيق نتيجة للمعارف والخبرات العالية التي يملكها، ومن خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يمكن ترتيب العبارات حسب درجة الموافقة للموظفين كما يلي:

العبارة رقم (01)" تهتم الجامعة بتوظيف أفراد متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.4048)، وانحراف معياري مقداره (1.01356).

تشير هذه العبارة إلى أن الجامعة تولي اهتماما كبيرا لتوظيف أفراد مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويعكس هذا التحليل الاهتمام بالتطوير التكنولوجي والاعتماد على التقنيات الحديثة في تطوير وتحسين البنية التحتية للجامعة مما يساهم في تطوير وتحسين البنية التحتية للجامعة وبالتالي تحسين جودة التعليم العالي.

العبارة رقم (02) "تقوم الجامعة بدورات تكوينية لتدريب الإطارات على التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.3810)، وانحراف معياري مقداره (1.05812).

تشير هذه العبارة إلى أن الجامعة تقوم بتقديم دورات تدريبية لتأهيل القيادات والكوادر العاملة على تطبيق واستخدام التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا ما يعكس التزام الجامعة بالتطوير التكنولوجي وتوفير الدعم والتدريب اللازم للموظفين لتحسين مهاراتهم ومعرفتهم بأحدث التقنيات، وهذا النهج يساعد في تعزيز كفاءة العمل وتحسين الأداء في مجالات مختلفة داخل الجامعة، بالإضافة إلى تعزيز التطوير المهني للموظفين.

العبارة رقم (03) "لدى الجامعة مختصين في صيانة الأجهزة والحواسيب" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.6429)، وانحراف معياري مقداره (1.3173).

وهذه النتائج تشير إلى وجود فريق متخصص في الجامعة يعمل على صيانة وإصلاح الأجهزة والحواسيب، وهذا يعكس التزام الجامعة بتوفير بيئة تقنية مستقرة وفعالة للموظفين والطلاب، ويساهم هذا الدعم في الحفاظ على جاهزية التقنيات في الجامعة وضمان استمرارية العمل والتعلم بشكل سلس ودون انقطاع.

العبارة رقم (04) "المورد البشري على مستوى الجامعة ذو كفاءات تتحكم وتتقن اللغة الأجنبية" ذات درجة موافق بدرجة متوسطة وترتيب (03)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.2619)، وانحراف معياري مقداره (1.01356).

وتدل هذه العبارة إلى أن المورد البشري في الجامعة يتمتع بمهارات لغوية متوسطة في اللغات الأجنبية، هذا يعكس التزام الجامعة بالتنوع الثقافي والتواصل العالمي، ويساهم في تحسين جودة التعليم العالي والبحث العلمي عبر التفاعل مع المجتمع العلمي والأكاديمي.

الفرع الثاني : تحليل عبارات محور جودة الخدمة العمومية.

من خلال هذا الفرع سنحلل نتائج عبارات محور جودة الخدمة العمومية وذلك بالاستعانة بكل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والترتيب حسب درجة الأهمية واتجاه أراء أفراد العينة لكل عبارة من عبارات هذا المحور، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم: (03- 22) تحليل العبارات الخاصة بمحور جودة الخدمة .

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
يعتمد موظفو الجامعة على مهاراتهم الشخصية في تقديم الخدمة	3.9524	0.93580	04	موافق
يقوم الموظفون بتقديم الخدمة كما يلبي احتياجات أصحاب المصالح	3.8333	0.98567	04	موافق
يمتلك موظفو الجامعة المعرفة والمهارات المطلوبة لأداء الخدمة بشكل دقيق	3.7381	0.85809	04	موافق
يمتاز المحيط الداخلي للجامعة بأجواء مريحة تنعكس على الرضا الوظيفي للموظف	3.4762	0.83339	04	موافق
تهتم الجامعة بمبدأ الأمانة في كل مراحل تقديم الخدمة	3.7143	0.96993	04	موافق
تؤدي الجامعة خدماتها في الوقت المحدد ودون تأخير	3.7381	0.88509	04	موافق
تحرص الجامعة على حل مشكلات متعامليها حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة ويسر	3.6190	0.88214	04	موافق
يستجيب موظفي الجامعة لاحتياجات متعامليها مهما كانت درجة انشغالهم	3.64429	1.00781	04	موافق
تحث الجامعة موظفيها على تأدية مهامهم بكل شفافية ووضوح	3.9762	1.02382	04	موافق
تتصف الجامعة بقدرتها على الاستمرارية في تقديم الخدمات	4.0476	0.90937	04	موافق
تحث الجامعة موظفيها على استخدام الإيميلات المهنية بدل الشخصية في العمل	3.9048	1.12205	04	موافق
تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير في تحسين الخدمات الجامعية	4.2143	0.92488	05	موافق بشدة

تساهم عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الاتصال الداخلي داخل الجامعة	4.1667	0.85302	04	موافق
يشعر الموظفون بالرضا اتجاه خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تستخدمها الجامعة	3.6190	0.82499	04	موافق
المتوسط الحسابي المرجح	3.8316	0.64697	04	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مستوى جودة الخدمة في رئاسة الجامعة كان مرتفعا بدرجة موافق ذو الرتبة (04)، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي المرجح الذي بلغ(3.8316)، بانحراف معياري قدره (0.64697)، ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق (04)، وسنبرر ذلك في العبارات التالية:

العبارة رقم (01)" يعتمد موظفو الجامعة على مهاراتهم الشخصية في تقديم الخدمة" ذات درجة موافق بدرجة متوسطة وترتيب (03)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.9524)، وانحراف معياري مقداره (0.93580)، وعليه يمكن القول بأن الأداء الجيد لموظفي الجامعة في تقديم الخدمات يعتمد بشكل كبير على مهاراتهم الشخصية، مما يدل على أهمية العوامل الشخصية في الأداء المهني.

العبارة رقم(02)" يقوم الموظفون بتقديم الخدمة كما يلبي احتياجات أصحاب المصالح" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.8333)، وانحراف معياري مقداره (0.98567)، وهذا يشير إلى أن الموظفين يولون اهتمام كبير لتلبية احتياجات أصحاب المصالح، وهذا ما يبين التركيز على تقديم خدمة مرضية وفعالة للعملاء.

العبارة رقم (03)" يمتلك موظفو الجامعة المعرفة والمهارات المطلوبة لأداء الخدمة بشكل دقيق" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.7381)، وانحراف معياري مقداره (0.85809)، وهذا يعني أن موظفي الجامعة يتمتعون بالقدرات

والمهارات اللازمة لأداء وظائفهم بشكل فعال ودقيق، مما يعكس التفوق العلمي والتحضير الجيد للموظفين.

العبارة رقم (04)" يمتاز المحيط الداخلي للجامعة بأجواء مريحة تنعكس على الرضا الوظيفي للموظف". ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.4762)، وانحراف معياري مقداره (0.83339)، وتعني هذه العبارة أن البيئة الداخلية للجامعة تتميز بالراحة والاستقرار، مما يساهم في زيادة مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة الإنتاجية.

العبارة رقم (05)" تهتم الجامعة بمبدأ الأمانة في كل مراحل تقديم الخدمة" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.7143)، وانحراف معياري مقداره (0.96993)، وتبين العبارة التزام موظفي الجامعة بالنزاهة والأمانة في تقديم الخدمات، مما يساهم في بناء الثقة لدى الطلاب والمتعاملين.

العبارة رقم (06)" تؤدي الجامعة خدماتها في الوقت المحدد ودون تأخير" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.7381)، وانحراف معياري مقداره (0.88509)، هذه العبارة تشير إلى أهمية الالتزام بالجدولة وتقديم الخدمات في الوقت المحدد مما يعكس كفاءة العمل واحترام الوقت والتزام الجامعة بتلبية احتياجات الطلاب والموظفين بشكل فعال.

العبارة رقم (07)" تحرص الجامعة على حل مشكلات متعامليها حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة ويسر " ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.6190)، وانحراف معياري مقداره (0.88214)، وهذا يعني اهتمام الجامعة بتوفير بيئة مريحة وسهلة للوصول للمتعاملين مما يساهم في تعزيز رضاهم وتحقيق تجربة إيجابية لهم.

العبارة رقم (08)" يستجيب موظفي الجامعة لاحتياجات متعامليها مهما كانت درجة انشغالهم". ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.64429)،

وانحراف معياري مقداره (1.00781)، تظهر هذه العبارة استعداد موظفي الجامعة لتقديم الدعم والخدمة للمتعاملين بغض النظر عن انشغالهم، مما يعكس التفاني والاهتمام بتلبية احتياجات المتعاملين.

العبارة رقم (09)" تحث الجامعة موظفيها على تأدية مهامهم بكل شفافية ووضوح" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.9762)، وانحراف معياري مقداره (1.02382)، تعبر هذه العبارة عن أهمية الشفافية والوضوح في أداء الوظائف، مما يقوي الثقة بين الموظفين والمتعاملين وتعزيز التواصل الفعال.

العبارة رقم (10)" تتصف الجامعة بقدرتها على الاستمرارية في تقديم الخدمات" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(4.0476)، وانحراف معياري مقداره (0.90937)، وهذا يعني قدرة الجامعة على الاستمرار في تقديم الخدمات بشكل متواصل، مما يعكس الاستقرار والتزام الجامعة بتلبية احتياجات متعامليها على المدى الطويل.

العبارة رقم (11)" تحث الجامعة موظفيها على استخدام الإيميلات المهنية بدل الشخصية في العمل" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.9048)، وانحراف معياري مقداره (1.12205)، وعليه يمكن القول أن الجامعة تعتمد سياسة هامة في تعزيز الاتصال المهني والأمان داخل البيئة العلمية، حيث تشجع على استخدام البريد الإلكتروني المهني بدل الشخصي الذي يعتبر أقل أمنا ويشكل خطرا على السرية والخصوصية.

العبارة رقم (12)" تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير في تحسين الخدمات الجامعية" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(4.2143)، وانحراف معياري مقداره (0.92488)، وهذا يدل على أهمية تكنولوجيا المعلومات وتطوير الخدمات التي تقدمها الجامعات، كما تساهم في تسهيل الوصول للموارد التعليمية وتطوير

تجربة الطلاب والموظفين، مما يؤدي لتعزيز تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا الأفراد عن الجامعة.

العبارة رقم (13)" تساهم عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الاتصال الداخلي داخل الجامعة" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(4.1667)، وانحراف معياري مقداره (0.85302)، وهذا يدل على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي حيث يمكن أن تساهم في تسهيل تبادل المعلومات والتواصل بين مختلف الأقسام والمتعاملين، وكذا تحقيق التنسيق بين الأعضاء.

العبارة رقم (14)" يشعر الموظفون بالرضا اتجاه خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تستخدمها الجامعة" ذات درجة موافق وترتيب (04)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها(3.6190)، وانحراف معياري مقداره (0.82499)، وهذا يدل أن الموظفين يشعرون بالرضا اتجاه الخدمات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة، كما يمكن أن يكون هذا الرضا ناتج عن فعالية الأدوات التكنولوجية المستخدمة وسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات اللازمة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

يتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال طبيعة العلاقة التأثيرية والارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة العمومية، وذلك بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها سابقا سنحاول اختبار نتائج الدراسة الميدانية، ولأجل ذلك تم وضع فرضيتين على النحو التالي.

1.الفرضية الصفرية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير جودة الخدمة العمومية.

2.الفرضية البديلة H01: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير جودة الخدمة العمومية.

من أجل اختبار الفرضية الرئيسية ومعرفة مدى قبولها أو رفضها، يجب علينا أولا اختبار الفرضيات الفرعية.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى نقترح فرضيتين على النحو التالي.

1.الفرضية الصفرية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير جودة الخدمة العمومية.

2.الفرضية البديلة H01: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير جودة الخدمة العمومية.

الجدول(03-23) نتائج معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الأولى:

المتغير	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
بعد الأجهزة المادية **جودة الخدمة العمومية**	0.655	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤0.05) بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية .

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى الدلالة بلغ (sig = 0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية(α= 0.05)، ومعامل الارتباط متوسط موجب إذ بلغت قيمته 0.655، وهذا ما يفسر وجود علاقة بين بعد الأجهزة المادية على جودة الخدمة وبالتالي عدم الفرضية الصفرية H0، وقبول الفرضية البديلة H1 والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد الأجهزة المادية و تطوير جودة الخدمة في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية نقترح فرضيتين على النحو التالي:

1.الفرضية الصفرية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد شبكات الاتصال وتطوير جودة الخدمة.

2.الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد شبكات الاتصال وتطوير جودة الخدمة.

الجدول(03-24) نتائج معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الثانية.

المتغير	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
بعد شبكات الاتصال	**0.613**	**0.000**
جودة الخدمة العمومية		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) بين شبكات الاتصال و تطوير جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى الدلالة بلغ (sig = 0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (α=0.05)، ومعامل ارتباط قوي وموجب إذ بلغت قيمته (0.613)، **وهذا ما يفسر وجود علاقة بين بعد شبكات الاتصال و تطوير جودة الخدمة العمومية وبالتالي عدم الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 والتي تمس على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد شبكات الاتصال وتطوير جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس المدية.**

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية نقترح فرضيتين على النحو التالي:

1.الفرضية الصفرية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد قواعد البيانات و تطوير جودة الخدمة.

2.الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد قواعد البيانات و تطوير جودة الخدمة.

الجدول (03-25) نتائج معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الثالثة.

المتغير	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
بعد قواعد البيانات **جودة الخدمة العمومية**	**0.662**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) بين بعد قواعد البيانات وتطوير جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى الدلالة بلغ (sig = 0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية(α=0.05)، ومعامل ارتباط قوي وموجب إذ بلغت قيمته (0.662)، وهذا ما يفسر وجود علاقة بين بعد قواعد البيانات على تطوير جودة الخدمة العمومية وبالتالي عدم الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 والتي تمس على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد قواعد البيانات وتطوير جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس المدية .

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة نقترح فرضيتين على النحو التالي:

1.الفرضية الصفرية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد المورد البشري و تطوير جودة الخدمة.

2.الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد المورد البشري وتطوير جودة الخدمة .

الجدول(03-26) نتائج معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الرابعة.

المتغير	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
بعد المورد البشري جودة الخدمة العمومية	0.613	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) بين المورد البشري و تطوير جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية .

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى الدلالة بلغ(sig = 0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية(α=0.05)، ومعامل ارتباط قوي وموجب إذ بلغت قيمته (0.613)، وهذا ما يفسر وجود علاقة بين بعد المورد البشري و تطوير جودة الخدمة العمومية وبالتالي عدم الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1، والتي نصت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد المورد البشري و تطوير جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية.

الفرع الخامس: اختبار الفرضية الرئيسية.

لاختبار الفرضية الرئيسية نقترح فرضيتين على النحو التالي:

1.الفرضية الصفرية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور تكنولوجيا المعلومات وتطوير جودة الخدمة العمومية.

2.الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير جودة الخدمة العمومية.

الجدول(03-27) نتائج معامل الارتباط بيرسون للفرضية الرئيسية.

المتغير	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
تكنولوجيا المعلومات والاتصال جودة الخدمة العمومية	0.768**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى الدلالة بلغ(sig = 0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية(α=0.05)، ومعامل ارتباط قوي وموجب إذ بلغت قيمته (**0.768)، وهذا ما يفسر وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير جودة الخدمة العمومية وبالتالي عدم الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1، والتي نصت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية.

الفرع السادس: عرض فرضيات ونتائج الدراسة الميدانية.

بعد أن قمنا بتحليل البيانات وإخراجها في شكل جداول واختبار صحة الفرضيات التي طرحت، نأتي لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها من أجل فهم الأسباب والخروج بنتائج أخرى.

1/ وصف البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

اشتملت البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة كما جاء في الاستبيان المرفق في الملاحق على المتغيرات (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، مدى التحكم في الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات، الصنف المهني، زمن استخدام شبكة الانترنت في أوقات العمل، عدد الدورات التدريبية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل)، حيث اعتمدنا على التكرارات والنسبة المئوية والرسومات البيانية في التعبير عن متغيرات الدراسة وأسفرت النتائج التالية:

- بالنسبة للجنس وجود نسبة الذكور أكثر من الإناث وهذا راجع إلى طبيعة الأشغال التي تجرى برئاسة الجامعة والتي تتطلب جهد وتواجد بأوقات أكثر.
- بالنسبة للسن فموظفو رئاسة الجامعة أغلبهم تجاوز 40 سنة وذلك نظرا للخبرة التي يمتلكونها مقارنة بفئة الشباب التي سجلت نسبة أقل.

- بالنسبة للمستوى التعليمي فقد حصلت الماستر على أعلى مرتبة وهذا يدل على أن رئاسة الجامعة تعتمد على كفاءات وقدرات عالية والمعارف لشغل هذه الوظائف.
- بالنسبة للخبرة المهنية فقد تجاوزت أعلى نسبة 10 سنوات وهذا يدل على أن تأدية المهام في رئاسة الجامعة تكون بشكل جيد.
- بالنسبة لمدى التحكم في الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات فقد كانت المرتبة الأولى للدرجة جيد، وهذا راجع إلى امتلاك موظفي رئاسة الجامعة قدر عالي من المعارف حول مجال الإعلام الآلي.
- بالنسبة للصنف المهني فقد كانت النتائج نوعا ما متقاربة وهذا يدل على وجود تنويع وظيفي في رئاسة الجامعة مما يسهل عملية نقل المعلومات وتبادل الخبرات بين أقسام الرئاسة.
- بالنسبة لزمن استخدام شبكة الانترنت في أوقات العمل لدى موظفو رئاسة الجامعة بلغت أقصاها 3 ساعات في اليوم، وهذا راجع لطبيعة وظائفهم.

2/ وصف النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة.

أولا: محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد تضمن هذا المحور أربعة أبعاد وهي كالتالي:

- الأجهزة المادية: لقد اشتملت عبارات بعد الأجهزة المادية على نتائج ايجابية وذلك من خلال الأجهزة والوسائل الفعالة التي توفرها رئاسة الجامعة والتي لها دور فعال في تحسين جودة الخدمة المقدمة.
- شبكات الاتصال: أفرزت نتائج بعد شبكات الاتصال نتائج إيجابية وهذا لتسهيل عمليات الاتصال بين الموظفين وأصحاب المصالح.
- قواعد البيانات: أفرزت نتائج بعد قواعد البيانات على نتائج إيجابية وذلك للدور الفعال الذي تؤديه وخاصة في حماية بيانات الجامعة.

- المورد البشري: أفرزت النتائج الخاصة ببعد المورد البشري نتائج جيدة وذلك من خلال الدور الفعال الذي يقدمه هذا المورد على مستوى رئاسة الجامعة من خلال اشتراكه في عملية اتخاذ القرار واعتماد مبدأ الشورى في الأمور المهمة.

ثانيا: محور جودة الخدمة العمومية.

من خلال إجابات موظفي رئاسة جامعة يحي فارس نجد أن لهم نفس الأهداف المشتركة من خلال:

- الحرص على تقديم الخدمات الموكلة إليهم في الوقت المحدد.
- الحرص التام من قبل رئاسة الجامعة على توفير المناخ الملائم للموظفين لضمان و تطوير جودة الخدمة المقدمة.
- الالتزام بأوقات العمل الرسمية.
- توفير أجهزة ووسائل تقنية حديثة لأجل تسهيل عملية الاتصال بين مختلف هياكل الجامعة.

3/عرض نتائج فرضيات الدراسة:

بعد أن تم التطرق إلى نتائج البيانات الشخصية الخاصة بالدراسة، سنحاول عرض نتائج فرضيات الدراسة كالاتي.

- نصت الفرضية الفرعية الأولى على أنه" **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية** "، أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين بعد الأجهزة المادية وتطوير جودة الخدمة في رئاسة جامعة يحي فارس، أي أن رئاسة الجامعة توفر بشكل مقبول أجهزة ومعدات متاحة في مصالح الرئاسة والتي بدورها تضمن سهولة الحصول على المعلومات، وبالتالي قبول الفرضية الأولى.

- نصت الفرضية الفرعية الثانية على أنه" **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) بين شبكات الاتصال وتطوير جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة**

يحي فارس بالمدية"، أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين بعد شبكات الاتصال و تطوير جودة الخدمة في رئاسة جامعة يحي فارس، وهذا يدل على امتلاك رئاسة الجامعة لعدة منصات وشبكات متخلفة تضمن لها سهولة الاتصال بين أقسامها ومصالحها. ومنه قبول الفرضية الفرعية الثانية.

– نصت الفرضية الفرعية الثالثة على أنه" **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) بين بعد قواعد البيانات وتطوير جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية"**، أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين بعد قواعد البيانات وتطوير جودة الخدمة في رئاسة جامعة يحي فارس، أي رئاسة الجامعة تتوفر على قواعد بيانات وبرامج فعالة تساهم في سير مهامها على أكمل وجه. وبالتالي قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

نصت الفرضية الفرعية الرابعة على أنه " **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) بين بعد المورد البشري وتطوير جودة الخدمة العمومية في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية"**، وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين بعد المورد البشري وتطوير جودة الخدمة في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية، أي أن رئاسة الجامعة تقوم بتوظيف مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا إجراء دورات تكوينية للموظفين، وتتيح لهم التعلم واكتساب الخبرة وتعلم أشياء جديدة وإعادة تدريب الموظفين. ومنه قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

خلاصة الفصل:

لقد تم التعرف من خلال هذا الفصل عن لمحة حول رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية وتطورها التاريخي وكذا هيكلها التنظيمي ولقد اعتمدنا في انجاز هذا العمل على طريقة الاستبانة التي تم توزيعها على موظفي رئاسة الجامعة، والتي تحتوي على عدة محاور هي: محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة العمومية، وكان الغاية من خلالها الإجابة على إشكالية البحث.

وبعد استرجاعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها وذلك باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالنسب المئوية والمتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار ألفا كرو نباخ، وبعد ذلك قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، كما توصلنا إلى عدة نتائج أهمها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمة في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها الأربعة تلعب دور كبير في التأثير والتحسين من جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي رئاسة الجامعة.

خـــــــاتمة

لقد أشرنا في مقدمة هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة شهدت تطورا مذهلا خلال العقد الأخير من القرن العشرين، وأصبح التحكم في هذه التكنولوجيا وتوظيفها في نختلف المجالات بما فيها الخدمة العمومية، يمثل معيارا لتطور الوسيلة الاتصالية أو تخلفها، ومقياسا على قدرتها على مسايرة هذا المد التكنولوجي الهائل.

تعبر الخدمة العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها، وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق منفعة عامة كالخدمات، يمكن القول أن فكرة تحسين جودة الخدمة العمومية شكلت ولا زالت تشكل الهدف الأساسي لدى جميع مؤسسات الدولة من أجل إنجاح عمل الإدارة العمومية، حيث أولت المجتمعات الحديثة اهتماما كبيرا بجودة الخدمات العمومية والتي تعد بمثابة مؤشرات لقياس مستوى جودة الخدمات، وهذا كله من أجل الارتفاع بمستوى الخدمات في جميع المؤسسات العمومية والسعي نحو تقديم أفضل الخدمات.

وفي دراستنا الحالية التي تتمحور حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية برئاسة جامعة يحي فارس بالمدية، حيث جاءت إشكالية بحثنا على النحو التالي: **إلى** أي **مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير جودة الخدمة في رئاسة جامعة يحي فارس بالمدية؟**

1- **نتائج اختبار فرضيات الدراسة:** حاولنا من خلال هذا البحث الإجابة عن التساؤلات من خلال السؤال الجوهري وذلك بطرح مجموعة من الفرضيات وضعت للاختبار الإحصائي، فكانت الإجابة عنها كالاتي:

- **الفرضية الأولى:** تنص الفرضية على أن" **لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية كبيرة في ترشيد القرارات وتسريع معالجة البيانات، وتسهيل عملية تبادل وتقاسم المعارف والمعلومات بين الأفراد**" تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في زيادة دقة المعلومات من خلال استخدام أنظمة البيانات والتحليلات الضخمة التي تسمح بتحليل مجموعات كبيرة من البيانات بنتائج دقيقة، كما تساهم في ترشيد القرارات من خلال تسهيل الوصول السريع إلى البيانات والمعلومات الضرورية التي تساعد في اتخاذ القرارات بشكل أفضل، ومنه الفرضية صحيحة.

- **الفرضية الثانية:** تنص الفرضية على أن" **تعرف جودة الخدمة العمومية بأنها أسلوب شامل لتطوير أداء المنظمات تهدف إلى بناء ثقافة عميقة بهدف التحسين والترقية**

المستمرة للخدمات التي تقدمها مؤسسات القطاع العام" الفرضية تفيد بأن تحسين جودة الخدمة العمومية يعزز أداء المنظمات يعود ذلك إلى أن جودة الخدمة تعزز رضا المستفيدين وتحقق توقعاتهم، مما يؤدي إلى زيادة الولاء وتحسين السمعة وبدورها تعزز العوامل العملية الداخلية للمنظمات مثل الابتكار وروح الفريق، ومنه الفرضية صحيحة.

– **الفرضية الثالثة:** تنص الفرضية على أن " **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رئاسة جامعة يحي فارس له تأثير كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة، وزيادة انتشارها إضافة إلى زيادة كفاءة وسرعة الأداء وتحسين جودة الخدمة فيها** "لقد أسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رئاسة الجامعة بشكل كبير في تحسين التواصل بين الطلاب وإدارة الجامعة مما يساهم بشكل أفضل فهم احتياجات الطلاب وتلبيتها، توفير البيانات والمعلومات حيث يمكن لنظم المعلومات توفير بيانات دقيقة وموثوقة حول أداء الخدمات مما يمكن الجامعة من اتخاذ قرارات مستنيرة لتطوير خدماتها، وزيادة كفاءة الأداء وسرعته، وهذا ما يبرر صحة الفرضية.

–**الفرضية الرابعة:** تنص الفرضية على أن" **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر رئاسة جامعة يحي فارس على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة المقدمة** " خلال النتائج التحليلية التي تم التوصل إليها في الفصل الثالث واختبار صحة الفرضيات الميدانية تم الوصول إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تبين دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية برئاسة جامعة يحي فارس بالمدية، وهذا راجع لتحسين كفاءة تكنولوجيا المعلومات مما يؤدي لتحسين جودة الخدمة، وعليه الفرضية صحيحة.

نتائج الدراسة:

توصلنا من خلال الدراسة الدراسة إلى عدة نتائج نظرية و أخرى تطبيقية.

– من خلال دراستنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية، فقد حاولنا في الجانب النظري الوقوف على مقومات وأساسيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية وما تحتاجه من إمكانيات واسعة مادية وبشرية لتطبيق مختلف البرامج والتطبيقات وكذا السيطرة عليها للوصول لتحقيق جودة للخدمات المقدمة بمختلف أبعادها.

– هناك واقع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال برئاسة جامعة يحي فارس بالمدية .

– توفر رئاسة الجامعة على مجموعة تجهيزات إلكترونية لها أهمية في تطويرو تحسين الخدمات المقدمة من طرفها.

– أن رئاسة الجامعة تسعى دائما لتقديم خدماتها للطلبة، والأساتذة، وأصحاب المصالح، بالاعتماد على تكنولوجيا معلومات واتصال حديثة ومتطورة تضمن تلبية حاجياتهم بأسهل وأسرع الطرق.

–تعد تكنواوجيا المعلومات و الاتصال من التقنيات التي لها أهمية كبيرة في الربط بين الأفراد و المؤسسات أو الهيئات باحتوائها على مجموعة من الميزات التي تميزها عن غيرها من التكنولوجيات.

– تعد ثقافة الجودة والتركيز على العنصر البشري من المفاهيم الرئيسية التي يجب على المؤسسة الخدمية أن تتبناها لتحقيق هدفها المتمثل في الجودة في تقديم الخدمة.

– تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال جميع المجالات ذات الطابع الخدمي كالطلب والسياحة والتعليم..

–التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات كالاتي:

– زيادة وتحسين سرعة تدفق الانترنت لضمان وصول الخدمة الإلكترونية لكافة الفئات.

– التكوين المستمر والدوري للموظفين على البرامج والأجهزة المستخدمة.

– تعزيز التواصل الالكتروني حيث ينبغي تعزيز استخدام البريد الالكتروني والمنصات الرقمية الأخرى كوسيلة للتواصل مع الطلبة وأصحاب المصالح لتقديم الخدمات بشكل أسرع.

– تعزيز الأمان وحماية البيانات حيث يجب وضع إجراءات أمان قوية لحماية بيانات المستخدمين وضمان سرية المعلومات الشخصية عند استخدام تكنولوجيا والاتصال في تقديم الخدمات العمومية .

– تشجيع الابتكار التكنولوجي حيث يجب تشجيع الطلاب والموظفين على ابتكار واستخدام التكنولوجيا في الأبحاث الأكاديمية والمشاريع الطلابية وتوفير الدعم المالي والفني لهذه المبادرات.

– تقديم خدمات الاستشارات التكنولوجية من خلال توفير مراكز الدعم التكنولوجي للطلاب والموظفين لمساعدتهم في حل المشاكل التقنية وتحسين استخدام التكنولوجيا في الجانب الإداري والعلمي.

4- أفاق الدراسة .

هذه الدراسة لم تغطي جميع الأبعاد، إذ أبقت المجال مفتوحا لدراسات أخرى مستقبلية تتناول أبعادا جديدة ذات علاقة بموضوع الدراسة، وهي:

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خلق الإبداع الإداري.
- دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- دراسة التحول الرقمي على مستوى مؤسسات التعليم العالي.

المصادر والمراجع

أولا: القرآن الكريم.

سورة التوبة الآية 207.

ثانيا: الكتب.

1-محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة_الشاملة، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن،2009 .

2-ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامراني، تسويق المعلومات، ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.

3-سعد غالب ياسين، نظم مساندة القرارات، ط1، دار المناهج النشر والتوزيع ، الأردن، 2003.

4-سميرعبد الغني، تحليل وتصميم نظم المعلومات بناء نظرية قواعد البيانات المحاسبية دليل بالمصطلحات المستخدمة في مجال معالجة البيانات، دار الكتاب الحديث للنشر، الإسكندرية، 2014 .

5- إبراهيم خالد ممدوح، الإدارة الإلكترونية، ط1، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2010.

6- جعفر صادق الحسن، سرحان سليمان داود، تكنولوجيا شبكة الحاسوب، ط2 ، دار وائل للنشر، الأردن، 2006.

7-عبد المالك ردمان الدنداني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، ط1، دار راتب الجامعية للنشر، بيروت،2001 .

8-خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

9-عامر القندلجي وآخرون، مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن، 2009.

10-معالي فهمي حيد، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، 2002 .

11-محمد محمود مندورة، محمد جمال الدين درويش، التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات، مطابع جامعة الملك سعدود، المملكة العربية السعودية، 1994.

12-مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية، منظور تكنولوجي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن، 2009 .

13-حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع الأردن، 2011.

14-محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجماهيري، ط1، دار العربي للنشر والتوزيع ، 1990.

15-بشير علاق، سعد غالب ياسين، التجارة الإلكترونية، ط1، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2004.

16- عبد الله فرغلي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، ط1، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2007.

17-محمد علم الدين ومحمد عبد الحسيب، الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصال، دار الشروق للنشر، القاهرة، 1997.

18-محمد قاسم القرويتي، مبادئ الإدارة، النظريات والعمليات والوظائف، دار وائل للنشر، الأردن، 2004.

19-عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامري، مهارات الاتصال، مؤسسة الوراق للنشر، الأردن، 2000.

20-محمد نور برهان، إبراهيم غازي رحو، نظم المعلومات المحوسبة، الأردن، دار المناهل للنشر، 1998.

21-عبد الحسيب، الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصال، دار الشروق للنشر، القاهرة 1997.

22-عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامري، مهارات الاتصال، مؤسسة الوراق للنشر، الأردن، 2000.

23-ثابت عبد الرحمان، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصر، ط1، الدار الجامعية للنشر، 2005.

24-محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.

25-أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999.

26-سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية وإدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، ط3، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.

27-ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامراني، تسويق المعلومات، ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2006 .

28-سعد غالب ياسين، نظم مساندة القرارات، ط1، دار المناهج النشر والتوزيع، عمان، 2003.

29-أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999.

30-ماهر عودة الشمايلة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط 1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.

31-فضيل دليو، الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة، 2003.

32-سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية وإدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، ط3، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.

33-محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006 .

34-بشير العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2002.

35-هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، عمان، 2008.

36- محمد محمود مصطفى، التسويق الإستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2010، الأردن.

37- محمد الهادي، استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، مصر،1989 .

38- معراج هواري و أخرون، تسويق خدمات التأمين واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل، ط 1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشروالتوزيع، عمان، 2013.

39-ابتسام حسن عبد المقصود، إدارة الجودة الشاملة، دار الكتب والوثائق القومية، الطبعة الأولى ،2001 .

40-محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة ، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الثانية، 2018.

41-معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية للنشر. القاهرة، 2002.

42-قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دارالشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.

ثالثا: الأطروحات:

43-إيمان مسعودين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2021-2022.

44-صليحة رقاد، نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، أفاقه ومعوقاته، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، أطروحة دكتورا، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، سطيف، 2013-2014.

45-محمد الأمين بن عروس، دور استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في تفعيل أنماط القيادة الإدارية، دراسة ميدانية بجامعة زيان عاشور الجلفة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر 02، الجزائر، 2015-2016.

46- دليلة قادة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائ، أطروحة دكتوراه في التسيير العمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2017- 2018.

47- خنوش صليحة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية، دراسة حالة بعض بلديات ولاية المدية ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2020.

48- فاطمة الزهراء ساكت، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير جودة الخدمات في القطاعات العمومية، دراسة حالة قطاع التعليم في الجامعة الجزائرية، أطروحة دكتورا، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلالي لياس بسيدي بلعباس، 2017-2018.

49- خالد سحنون، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة مقارنة بين البنوك الجزائرية والفرنسية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2015-2016 .

50-حورية بلعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008-2009.

51- عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا ، 2018-2019.

52- نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، دراسة ميدانية البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، مذكرة ماجستير، إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة شندي، السودان، 2017.

53-ابراهيم بختي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والحقوق، جامعة ورقلة، تخصص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. الجزائر، 2004-2005.

54-كريمة بن صالح، دور تكنولوجياالمعلومات والاتصال في اكتساب الميزة التنافسية، دراسة حالة للشركة الجزائرية للهاتف النقال، مذكرة ماجستير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2010.

55-مليكة خليفي، تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمة المصرفية، دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة الونشريسي، تيسمسيلت، الجزائر.2018-2019.

56-كوثر العربي، جيهان مزاري، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة المعلومة المحاسبية، دراسة ميدانية في مؤسسة نفطال بالمدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقاتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة يحي فارس المدية، الجزائر،2018- 2019 .

57- جميلة رمانة، دور التمكين في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية، دراسة ميدانية لمديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية المدية، مذكرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيي، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر،2023/2022.

58- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات_المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009-2010 .

59- إبراهيم بختي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والحقوق، جامعة ورقلة، تخصص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، الجزائر، 2004-2005 .

60- كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب الميزة التنافسية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، مذكرة ماجستير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2010.

61- فاطمة الزهراء بوكراس، غنية عكاك، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال_في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة مديرية التربية لولاية المدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2017-2018.

62- مصطفى بن ميري، بايح هواري، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء_الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة جامعة يحي فارس المدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2015-2016.

63- لخضر عذاوري، أحمد يعقوب، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء_إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2015-2016.

64- لخضر كروش، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بالمدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2016-2017 .

65- مروة بوقلي، فلة معمري، تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدماتية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، مذكرة ماستر،

تخصص كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر ،2014-2015.

66- مصطفى بن ميري، بايح هواري، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة جامعة يحي فارس المدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2015-2016.

67- جميلة بوعبد الله، بشرى بوبونبية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة، دراسة ميدانية على زبائن وكالة موبيليس مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2020-2021 .

68- نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، قسنطينة، 2011-2012.

ثالثا: المقالات.

69- أمينة ساهل ومحمد بوستة، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مجلة فصلية دولية محكمة، المجلد 16، العدد 1، جامعة بومرداس الجزائر، 2022.

70-سعاد بومايلة، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، العدد3، الجزائر، مارس 2004.

71-أم الخير قوارح، مفاهيم عامة حول الإدارة الالكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، العدد 1، الجزائر، 2018.

72- سعد إبراهيم، ماجد محمد صالح، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في تسويق الخدمة السياحية، دراسة ميدانية لعينة من المنظمات السياحية في محافظة بغداد، مجلة جامعة بابل، المجلد 26، العدد 1، بغداد، 2018.

73- طالبي صلاح الدين، كاملي محمد، تحديات التعليم في العالم، قراءة تحليلية، مجلة الحوار المتوسطي، العدد13، الجزائر، 2016.

74-عيسى مرزاقة، بسهام مخلوف، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، الجزائر، 2017.

75- سامية عزيز، منوبية قسمية، واقع تكنولوجيا التعليم في الجامعة وأهميتها في التدريس بالنسبة للمعلم والمتعلم، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، الجزائر، 2011.

76- نور سلمان فيسة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة التعليم العالي، مجلة الفكر للدراسات القانونية والسياسية، العدد 1، الجزائر،2018 .

رابعا: الملتقيات.

77-سالمي رشيد، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا_المعلومات والاتصال، المؤتمر الدولي المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة، العدد3، البليدة، 30-11-2015.

78- محمد تقرورت، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات السياحية ، الملتقى الوطني حول السياحة والتسويق السياحي في الجزائر، جامعة قالمة، الجزائر، 25-26 أكتوبر 2009.

خامسا: المطبوعات.

79-بلبخاري سامي، مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2016- 2017 .

80-حازم أحمد فراونة، جودة الخدمات، مطبوعة دروس مقدمة للسنة الأولى ماستر، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2020-2021.

سادسا: القوانين والمراسيم.

81- المادتين (05-06) من المرسوم التنفيذي رقم 27 - 03 ، المؤرخ في 23 أوت 2003 ، المتضمن مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمفراطية الشعبية، العدد 51 .

82- المادة (12) من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004 ، يتضمن التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة،الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد22.

سابعا : المواقع الإلكترونية.

83-جامعة المدية، على الرابط، UNI/HISTORIQUE/ MEDA.DZ-www.UNIV ، تاريخ الاطلاع 29 أفريل 2024.

الملاحـــــــق

الملحق رقم (01): استمارة الاستبيان

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

الموضوع: استبيان موجه لموظفي رئاسة جامعة يحي فارس المدية.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

يسرنا أن نضع بين يديكم، هذا الاستبيان الذي صمم في إطار إعداد مذكرة ما ستر تخصص إدارة أعمال، تحت عنوان: **" دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، دراسة حالة جامعة يحي فارس بالمدية ".**

لذا نرجو من سيادتكم، تزويدنا بآرائكم حول هذا الموضوع، من خلال الإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوعية، كما نحيط سيادتكم علما أن إجابتكم ستعالج بسرية تامة، وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

بحيث :

- **تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها**: مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة لغرض تسهيل الأنشطة ورفع أدائها، وتضم مجموعة الأجهزة والبرامج والمعدات من حواسيب، وسائل اتصال سلكي ولا سلكي، وقواعد بيانات.
- **تعرف جودة الخدمة بأنها:** مجمل السمات والخصائص للمنتج أو للخدمة والتي تجعله قادرا على تلبية الاحتياجات المصرح بها أو الضمنية.

الجزء الأول: البيانات الشخصية والأولية.

الرجاء وضع الإشارة (X) في الخانة التي تناسب ووجهة نظركم.

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن: أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى 35سنة ☐

من 35 إلى 45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة ☐

المستوى التعليمي: ثانوي ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐

مهندس ☐ ماستر ☐ دراسات عليا ☐

4-الخبرة المهنية: أقل من 5سنوات ☐ من5 إلى 10سنوات ☐ من 10إلى 15سنة ☐

15سنة أو أكثر ☐

5- مدى التحكم في الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات:

ضعيف ☐ متوسط ☐ جيد ☐ جيد جد ا ☐

6-الصنف المهني: عون ☐ رئيس مكتب ☐ رئيس مصلحة ☐

أخرى ☐

7- زمن استخدام شبكة الإنترنيت في أوقات العمل:

أقل من ساعة ☐ من ساعة إلى 3 ساعات ☐ من 3 ساعات إلى 6 ساعات ☐ من 6 ساعات فأكثر ☐

8- عدد الدورات المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل:

أقل من 3 دورات ☐ من 3 إلى 6 دورات ☐ من 6 دورات فأكثر ☐

الجزء الثاني: البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة.

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يرجى منك قراءة العبارات بدقة وتمعن مع وضع العلامة (x) أمام كل عبارة، علما أن كل إجابة لا تقبل إلا خيارا واحدا فقط.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
	بعد الاجهزة المادية .					
1	تساهم الاجهزة الإلكترونية المستخدمة في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.					
2	تمتلك الجامعة عدد كافي من الاجهزة (الحواسيب، طابعات، ماسح ضوئي.....).					
3	تتوفر الجامعة على الات واجهزة إلكترونية حديثة تسمح بإرسال البيانات المعالجة في شكل رقمي.					
4	تقوم الجامعة بتحديث دوري للاجهزة الإلكترونية.					
	بعد شبكات الاتصال					
1	تستعمل الجامعة منصات لتسهيل التواصل مع اصحاب المصالح.					
2	تستخدم الجامعة تطبيقات إلكترونية لتسهيل التواصل مع الموظفين والطلبة .					
3	تستخدم الجامعة الشبكة الداخلية (الانترانت) للربط بين الأقسام والمصالح حيث تكون المعلومات الخاصة بالجامعة في متناول الموظفين فقط.					
4	تستخدم الجامعة الشبكة الخارجية (الإكسترانت) بين الجامعة ومحيطها الخارجي ،(شركاء، موردين، موزعين، مراكز بحث).					
	بعد قواعد البيانات					
1	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مشتركة بين جميع اقسامها وكلياتها لتقديم خدماتها.					
2	تملك الجامعة إجراءات متبعة لضمان سلامة وحماية امن معلوماتها كبرنامج الأمن السيبراني.					
3	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات تساهم في سرعة تنفيذ القرارات.					
4	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات منفصلة تميزها عن بقية جامعات الوطن.					
	بعد المورد البشري					
1	تهتم الجامعة بتوظيف افراد متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
2	تقوم الجامعة بدورات تكوينية لتدريب الإطارات على التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
3	لدى الجامعة مختصين في صيانة الاجهزة والحواسيب.					
4	المورد البشري على مستوى الجامعة ذو كفاءات تتحكم وتتقن اللغات الأجنبية.					

المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية:

يرجى منك قراءة العبارات بدقة وتمعن مع وضع علامة (x) أمام كل عبارة وذلك بما يعكس الواقع الفعلي الذي تعيشه،علما أن كل إجابة لا تقبل إلا خيارا واحدا فقط

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يعتمد موظفو الجامعة على مهاراتهم الشخصية في تقديم الخدمة.					
2	يقوم الموظفون بتقديم الخدمة بما يلبي احتياجات اصحاب المصالح.					
3	يمتلك موظفو الجامعة المعرفة والمهارات المطلوبة لاداء الخدمة بشكل دقيق.					
4	يمتاز المحيط الداخلي للجامعة باجواء مريحة تنعكس على الرضا الوظيفي للموظف.					
5	تهتم الجامعة بمبدا الامانة في كل مراحل تقديم الخدمة.					
6	تؤدي الجامعة خدماتها في الوقت المحدد ودون تاخير.					
7	تحرص الجامعة على حل مشكلات متعامليها حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة ويسر.					
8	يستجيب موظفي الجامعة لاحتياجات متعامليها مهما كانت درجة انشغالهم.					
9	تحث الجامعة موظفيها على تادية مهامهم بكل شفافية والوضوح.					
10	تتصف الجامعة بقدرتها على الاستمرارية في تقديم الخدمات.					
11	تحث الجامعة موظفيها على استخدام الإيميلات المهنية بدل الإيميلات الشخصية في العمل.					
12	تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير في تحسين الخدمات الجامعية.					
13	تساهم عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الاتصال الداخلي.					
14	يشعر الموظفون بالرضا اتجاه خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تستخدمها الجامعة.					

شكرا لكم على حسن التعاون.

الملحق رقم(02): استمارة تحكيم الاستبيان.

استمارة التحكيم

الرقم	الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الإمضاء
01	معوشي سليمان	أستاذ	المدية	أ.د معوشي سليمان جامعة المدية
02	عبد العزيز بوخرص	استاذ محاضر "أ"	المدية	د. عبد العزيز بوخرص أستاذة محاضرة
03	العيداني حبيبة	أستاذ محاضر أ	المدية	
04	محمد بوالصنام	أستاذ	المدية	أ.د/ محمد بوالصنام
05	كمال ياصور	أستاذ محاضر أ	المدية	ياصور كمال

الملحق رقم (03): استمارة القبول في إجراء الدراسة الميدانية.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'enseignement Supérieur et de la recherche scientifique

Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des sciences économique et des sciences Commerciales et des sciences de gestion

جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير
الرقم: 13
المدية في: 2024/01/22

إلى السيد : مسؤول مصلحة الموارد البشرية برئاسة جامعة المدية

الموضوع: السماح للطلبة بإجراء " دراسة حالة"

سيادة المسؤول المحترم، في إطار التنسيق والتعاون بين الجامعة والمؤسسات الاقتصادية والإدارية، وبهدف الرفع من المستوى العلمي للطالب وتوطيد التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي ومن أجل إعداد مذكرة ماستر فإننا نرجو من سيادتكم السماح للطلبة بإجراء دراسة حالة في مؤسستكم.

الإسم واللقب	تاريخ الإزياد	مكان الإزدياد	رقم التسجيل
قاسم صابرينة	2001/03/22	شلالة العذاورة	191932042751
زروال خديجة	1997/10/01	العمارية	191932041657
المسجلين السنة الثانية ماستر		تخصص : إدارة الأعمال	
السنة الجامعية: 2024/2023			

كما نعلمكم أن دراسة حالة مزمع إجرائها محددة في الفترة بين: من ... إلى ...
وفي الأخير تقبلوا منا سيادة المدير أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

المدير المؤسسة المستقبلة

رئيس القسم
رئيس قسم علوم التسيير
اسليماني محمد

الملحق رقم(04): اختبار التوزيع الطبيعي:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		بعد الأجهزة المادية_	بعد_شبكات_الاتصال	بعد _قواعد البيانات	بعد_المورد البشري	محور _جودة _الخدمة	الاستبيان
N		42	42	42	42	42	42
[b،]Normal Parameters[a]	Mean	3.8869	3.6131	3.7798	3.4226	3.8316	3.7484
	Std. Deviation	.66075	.79863	.71611	.84552	.64697	.59657
Most Extreme Differences	Absolute	.139	.182	.174	.156	.104	.074
	Positive	.075	.100	.141	.073	.059	.042
	Negative	-.139-	-.182-	-.174-	-.156-	-.104-	-.074-
Test Statistic		.139	.182	.174	.156	.104	.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.039[c]	.001[c]	.003[c]	.012[c]	[d،].200[c]	[d،].200[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

الملحق رقم (05): قياس ثبات الاستبانة.

محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	16

محور جودة الخدمة:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	14

الدرجة الكلية للاستبيان:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	30

الملحق رقم (06): صدق ثبات الاتساق الداخلي

بعد الأجهزة المادية.

Correlations

			تساهم الأجهزة الالكترونية في زيادة القدرة	تمتلك الجامعة عدد كافي من الأجهزة ..حواسيب	تتوفر الجامعة على آلات وأجهزة الكترونية حديثة	تقوم الجامعة بتحديث دوري للأجهزة	بعد_الأجهزة_المادية
Spearman's rho	تساهم الأجهزة الالكترونية في زيادة القدرة	Correlation Coefficient	1.000	-.111-	-.011-	.159	.253
		Sig. (1-tailed)	.	.242	.473	.157	.053
		N	42	42	42	42	42
	تمتلك الجامعة عدد كافي من الأجهزة ..حواسيب	Correlation Coefficient	-.111-	1.000	.658**	.491**	.759**
		Sig. (1-tailed)	.242	.	.000	.000	.000
		N	42	42	42	42	42
	تتوفر الجامعة على آلات وأجهزة الكترونية حديثة	Correlation Coefficient	-.011-	.658**	1.000	.661**	.864**
		Sig. (1-tailed)	.473	.000	.	.000	.000
		N	42	42	42	42	42
	تقوم الجامعة بتحديث دوري للأجهزة	Correlation Coefficient	.159	.491**	.661**	1.000	.846**
		Sig. (1-tailed)	.157	.000	.000	.	.000

		N	42	42	42	42	42
	بعد_الأجهزة_المادية	Correlation Coefficient	.253	.759**	.864**	.846**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.053	.000	.000	.000	.
		N	42	42	42	42	42

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

بعد شبكات الاتصال:

Correlations

			تستعمل الجامعة منصات	تستخدم الجامعة تطبيقات الكترونية لتسهيل التواصل	تستخدم الجامعة الشبكة الداخلية الانترنت	تستخدم الجامعة الشبكة الخارجية الاكسترانت	بعد_شبكات_الاتصال
Spearman's rho	تستعمل الجامعة منصات	Correlation Coefficient	1.000	.671**	.608**	.505**	.884**
		Sig. (1-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
		N	42	42	42	42	42
	تستخدم الجامعة تطبيقات الكترونية لتسهيل التواصل	Correlation Coefficient	.671**	1.000	.498**	.320*	.777**
		Sig. (1-tailed)	.000	.	.000	.019	.000
		N	42	42	42	42	42
	تستخدم الجامعة الشبكة الداخلية الانترنت	Correlation Coefficient	.608**	.498**	1.000	.499**	.774**
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.	.000	.000
		N	42	42	42	42	42
	تستخدم الجامعة الشبكة الخارجية الاكسترانت	Correlation Coefficient	.505**	.320*	.499**	1.000	.674**
		Sig. (1-tailed)	.000	.019	.000	.	.000
		N	42	42	42	42	42
	بعد_شبكات_الاتصال	Correlation Coefficient	.884**	.777**	.774**	.674**	1.000

	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	42	42	42	42	42

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

بعد قواعد البيانات:

Correlations

			تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مشتركة بين جميع أقسامها	تمتلك الجامعة إجراءات متبعة لضمان سلامة أمن معلوماتها	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات تساهم في سرعة تنفيذ	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات منفصلة	بعد_قواعد_البيانات
Spearman's rho	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مشتركة بين جميع أقسامها	Correlation Coefficient	1.000	.547**	.415**	.460**	.740**
		Sig. (1-tailed)	.	.000	.003	.001	.000
		N	42	42	42	42	42
	تمتلك الجامعة إجراءات متبعة لضمان سلامة أمن معلوماتها	Correlation Coefficient	.547**	1.000	.613**	.399**	.791**
		Sig. (1-tailed)	.000	.	.000	.004	.000
		N	42	42	42	42	42
	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات تساهم في سرعة تنفيذ	Correlation Coefficient	.415**	.613**	1.000	.307*	.788**
		Sig. (1-tailed)	.003	.000	.	.024	.000
		N	42	42	42	42	42
	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات منفصلة	Correlation Coefficient	.460**	.399**	.307*	1.000	.678**
		Sig. (1-tailed)	.001	.004	.024	.	.000
		N	42	42	42	42	42
	بعد_قواعد_البيانات	Correlation Coefficient	.740**	.791**	.788**	.678**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.

	N	42	42	42	42	42

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

بعد المورد البشري:

Correlations

			تهتم الجامعة بتوظيف أفراد متخصصين	تقوم الجامعة بدورات تكوينية	لدى الجامعة مختصين في مجال صيانة الأجهزة	المورد البشري على مستوى الجامعة ذو كفاءات تتحكم في اللغات	بعد_المورد_البشري
Spearman's rho	تهتم الجامعة بتوظيف أفراد متخصصين	Correlation Coefficie	1.000	.566**	.414**	.674**	.807**
		Sig. (1-tailed)	.	.000	.003	.000	.000
		N	42	42	42	42	42
	تقوم الجامعة بدورات تكوينية	Correlation Coefficient	.566**	1.000	.656**	.629**	.866**
		Sig. (1-tailed)	.000	.	.000	.000	.000
		N	42	42	42	42	42
	لدى الجامعة مختصين في مجال صيانة الأجهزة	Correlation Coefficient	.414**	.656**	1.000	.445**	.733**
		Sig. (1-tailed)	.003	.000	.	.002	.000
		N	42	42	42	42	42
	المورد البشري على مستوى الجامعة ذو كفاءات تتحكم في اللغات	Correlation Coefficient	.674**	.629**	.445**	1.000	.849**
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.002	.	.000
		N	42	42	42	42	42
	بعد_المورد_البشري	Correlation Coefficient	.807**	.866**	.733**	.849**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
		N	42	42	42	42	42

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

محور جودة الخدمة العمومية:

orrelations

		يعتمد موظفو الجامعة على مهاراتهم الشخصية	يقوم الموظفون بتقديم الخدمة بما يلبي احتياجات أصحاب المصالح	يمتلك موظفو الجامعة المعرفة والمهارات	يمتاز المحيط الداخلي للجامعة بأجواء مريحة تنعكس على الرضا الوظيفي	تهتم الجامعة بمبدأ الأمانة في كل مراحل تقديم الخدمة	تؤدي الجامعة خدماتها في الوقت المحدد	تحرص الجامعة على حل مشكلات متعامليها حول الخدمات المقدة لهم بسهولة ويسر	يستجيب موظفي الجامعة لاحتياجات متعامليها مهما كانت درجة انشغالهم	تحث الجامعة موظفيها على تادية مهامهم بكل شفافية	تتصف الجامعة بقدرتها على الاستمرار ية فى تقديم الخدمات	تحث الجامعة موظفيها على استخدام الايميلات المهنية بدل الايميلات الشخصية في العمل	تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير في تحسين الخدمات الجامعية	تساهم عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الاتصال الداخلي	يشعر الموظفون بالرضا تجاه خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التى تستخدمها الجامعة
يعتمد موظفو الجامعة على مهاراتهم الشخصية	Pearson Correlation	1	.361*	.544**	.249	.200	.338*	.450**	.550**	.508**	.605**	.274	.266	.407**	.323*
	Sig. (2-tailed)		.019	.000	.112	.205	.029	.003	.000	.001	.000	.079	.089	.007	.037
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
يقوم الموظفون بتقديم الخدمة بما يلبي احتياجات اصحاب	Pearson Correlation	.361*	1	.564**	.485**	.663**	.452**	.542**	.258	.431**	.417**	.250	.147	.237	.130
	Sig. (2-tailed)	.019		.000	.001	.000	.003	.000	.099	.004	.006	.110	.352	.131	.412

المصالح	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
يمتلك موظفو الجامعة المعرفة والمهارات	Pearson Correlation	.544**	.564**	1	.438**	.507**	.533**	.650**	.576**	.666**	.592**	.294	.219	.479**	.194
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.004	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.059	.163	.001	.218
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
يمتاز المحيط الداخلي للجامعة بأجواء مريحة تنعكس على الرضا الوظيفي	Pearson Correlation	.249	.485**	.438**	1	.474**	.570**	.419**	.498**	.385*	.484**	.258	.276	.400**	.341*
	Sig. (2-tailed)	.112	.001	.004		.002	.000	.006	.001	.012	.001	.099	.077	.009	.027
	N	42	42	11142	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
تهتم الجامعة بمبدأ الأمانة في تقديم الخدمة	Pearson Correlation	.200	.663**	.507**	.474**	1	.735**	.554**	.442**	.484**	.541**	.266	.260	.413**	.074
	Sig. (2-tailed)	.205	.000	.001	.002		.000	.000	.003	.001	.000	.089	.096	.007	.641
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
تؤدي الجامعة خدماتها في الوقت المحدد	Pearson Correlation	.338*	.452**	.533**	.570**	.735**	1	.650**	.686**	.612**	.592**	.244	.309*	.447**	.161
	Sig. (2-tailed)	.029	.003	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.119	.047	.003	.309
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
تحرص الجامعة على حل مشكلات متعامليها حول الخدمات المقدمة لهم بيسر	Pearson Correlation	.450**	.542**	.650**	.419**	.554**	.650**	1	.666**	.665**	.662**	.209	.342*	.475**	.298
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.006	.000	.000		.000	.000	.000	.184	.027	.001	.055
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

يستجيب موظفي الجامعة لاحتياجات متعامليها مهما كانت درجة انشغالهم	Pearson Correlation	.550**	.258	.576**	.498**	.442**	.686**	.666**	1	.677**	.738**	.271	.372*	.525**	.390*
	Sig. (2-tailed)	.000	.099	.000	.001	.003	.000	.000		.000	.000	.082	.015	.000	.011
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
تحث الجامعة موظفيها على تادية مهامهم بكل شفافية	Pearson Correlation	.508**	.431**	.666**	.385*	.484**	.612**	.665**	.677**	1	.813**	.592**	.418**	.563**	.336*
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000	.012	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.006	.000	.030
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
تتصف الجامعة بقدرتها على الاستمرارية في تقديم الخدمات	Pearson Correlation	.605**	.417**	.592**	.484**	.541**	.592**	.662**	.738**	.813**	1	.530**	.452**	.744**	.447**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.003	.000	.003
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
تحث الجامعة موظفيها على استخدام الايميلات المهنية بدل الايميلات الشخصية في العمل	Pearson Correlation	.274	.250	.294	.258	.266	.244	.209	.271	.592**	.530**	1	.326*	.476**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.079	.110	.059	.099	.089	.119	.184	.082	.000	.000		.035	.001	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير في تحسين الخدمات الجامعية	Pearson Correlation	.266	.147	.219	.276	.260	.309*	.342*	.372*	.418**	.452**	.326*	1	.479**	.365*
	Sig. (2-tailed)	.089	.352	.163	.077	.096	.047	.027	.015	.006	.003	.035		.001	.017
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
تساهم عمليات تكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	.407**	.237	.479**	.400**	.413**	.447**	.475**	.525**	.563**	.744**	.476**	.479**	1	.474**

والاتصال على تحسين الاتصال الداخلي	Sig. (2-tailed)	.007	.131	.001	.009	.007	.003	.001	.000	.000	.000	.001	.001		.002
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
يشعر الموظفون بالرضا تجاه خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Pearson Correlation	.323*	.130	.194	.341*	.074	.161	.298	.390*	.336*	.447**	.566**	.365*	.474**	1
	Sig. (2-tailed)	.037	.412	.218	.027	.641	.309	.055	.011	.030	.003	.000	.017	.002	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
محور_جودة_الخدمة	Pearson Correlation	.625**	.613**	.746**	.637**	.682**	.752**	.776**	.785**	.846**	.888**	.585**	.536**	.728**	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

الملحق رقم (07): الصدق البنائي لمحاور الاستبيان

Correlations

			محور_جودة_الخدمة	الاستبيان	تكنولوجيا_المعلومات
Spearman's rho	محور_جودة_الخدمة	Correlation Coefficient	1.000	.923**	.714**
		Sig. (1-tailed)	.	.000	.000
		N	42	42	42
	الاستبيان	Correlation Coefficient	.923**	1.000	.918**
		Sig. (1-tailed)	.000	.	.000
		N	42	42	42
	تكنولوجيا_المعلومات	Correlation Coefficient	.714**	.918**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.
		N	42	42	42

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

الملحق رقم (08): تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

حسب متغير الجنس.

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	25	59.5	59.5	59.5
	انثى	17	40.5	40.5	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

حسب متغير السن:

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من25 الى35 سنة	14	33.3	33.3	33.3
	من35 الى45 سنة	20	47.6	47.6	81.0
	اكثر من45 سنة	8	19.0	19.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	1	2.4	2.4	2.4
	تقني سامي	10	23.8	23.8	26.2
	ليسانس	8	19.0	19.0	45.2
	مهندس	5	11.9	11.9	57.1
	ماستر	15	35.7	35.7	92.9
	دراسات عليا	3	7.1	7.1	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

حسب متغير الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 5 الى 10 سنوات	11	26.2	26.2	26.2
	من 10 الى 15 سنة	16	38.1	38.1	64.3
	15سنة واكثر	15	35.7	35.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

حسب متغير مدى التحكم في الإعلام الآلي وتكنولوجيا المعلومات.

مدى التحكم في الاعلام وتكنولوجيا المعلومات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ضعيف	2	4.8	4.8	4.8
	متوسط	10	23.8	23.8	28.6
	جيد	26	61.9	61.9	90.5
	جيد جدا	4	9.5	9.5	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

حسب متغير الصنف المهني.

الصنف المهني

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عون	13	31.0	31.0	31.0
	رئيس مكتب	8	19.0	19.0	50.0
	رئيس مصلحة	15	35.7	35.7	85.7
	اخرى	6	14.3	14.3	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

الملحق رقم (09): تحليل النتائج الخاصة بمحاور الدراسة.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تساهم الأجهزة الالكترونية في زيادة القدرة	42	2.00	5.00	4.1667	.69551
تمتلك الجامعة عدد كافي من الأجهزة	42	1.00	5.00	3.9762	1.07040
تتوفر الجامعة على آلات وأجهزة إلكترونية حديثة	42	1.00	5.00	3.9048	.98301
تقوم الجامعة بتحديث دوري للأجهزة	42	2.00	5.00	3.5000	.91731
تستعمل الجامعة منصات	42	1.00	5.00	3.7619	1.05483
تستخدم الجامعة تطبيقات إلكترونية لتسهيل التواصل	42	1.00	5.00	3.6429	1.10036
تستخدم الجامعة الشبكة الداخلية الانترنت	42	1.00	5.00	3.7619	.98301
تستخدم الجامعة الشبكة الخارجية الاكسترانت	42	2.00	5.00	3.2857	.77415

تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مشتركة بين جميع أقسامها	42	1.000	5.000	3.83333	.960606
تمتلك الجامعة إجراءات متبعة لضمان سلامة امن معلوماتها	42	1.00	5.00	4.0000	.96272
تمتلك الجامعة قاعدة بيانات تساهم في سرعة التنفيذ	42	2.00	5.00	3.6905	.97501
تمتلك الجامعة قاعدة بيانات منفصلة	42	2.00	5.00	3.5952	.73450
تهتم الجامعة بتوظيف أفراد متخصصين	42	2.00	5.00	3.4048	1.01356
تقوم الجامعة بدورات تكوينية	42	1.00	5.00	3.3810	1.05812
لدى الجامعة مختصين في مجال صيانة الأجهزة	42	1.00	5.00	3.6429	1.03173
المورد البشري على مستوى الجامعة ذو كفاءات تتحكم في اللغات	42	2.00	5.00	3.2619	1.01356
يعتمد موظفو الجامعة على مهاراتهم الشخصية	42	1.00	5.00	3.9524	.93580
يقوم الموظفون بتقديم الخدمة بما يلبي احتياجات أصحاب المصالح	42	1.00	5.00	3.8333	.98567
يمتلك موظفو الجامعة المعرفة والمهارات	42	2.00	5.00	3.7381	.88509
يمتاز المحيط الداخلي للجامعة بأجواء مريحة تنعكس على الرضا الوظيفي	42	2.00	5.00	3.4762	.83339
تهتم الجامعة بمبدأ الأمانة في تقديم الخدمة	42	1.00	5.00	3.7143	.96993
تؤدي الجامعة خدماتها في الوقت المحدد	42	2.00	5.00	3.7381	.88509
تحرص الجامعة على حل مشكلات متعامليها حول الخدمات بيسر	42	2.00	5.00	3.6190	.88214
يستجيب موظفي الجامعة لاحتياجات متعامليها مهما كانت درجة انشغالهم	42	1.00	5.00	3.6429	1.00781
تحث الجامعة موظفيها على تأدية مهامهم بكل شفافية	42	1.00	5.00	3.9762	1.02382
تتصف الجامعة بقدرتها على الاستمرارية في تقديم الخدمات	42	1.00	5.00	4.0476	.90937

تحث الجامعة على استعمال الإيميلات المهنية بدل الشخصية في العمل	42	2.00	5.00	3.9048	1.12205
تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير في تحسين الخدمات الجامعية	42	1.00	5.00	4.2143	.92488
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الاتصال الداخلي	42	2.00	5.00	4.1667	.85302
يشعر الموظفون بالرضا اتجاه خدمات تكنولوجيا المعلومات في الجامعة	42	2.00	5.00	3.6190	.82499
بعد_الأجهزة_المادية	42	2.25	5.00	3.8869	.66075
بعد_شبكات_الاتصال	42	1.25	5.00	3.6131	.79863
بعد_قواعد_البيانات	42	1.75	5.00	3.7798	.71611
بعد_المورد_البشري	42	2.00	5.00	3.4226	.84552
جودة_الخدمة_العمومية	42	2.07	4.87	3.7683	.59615
تكنولوجيا_المعلومات	42	1.81	4.88	3.6756	.62351
الاستبيان	42	1.87	4.90	3.7536	.59722
محور_جودة_الخدمة	42	1.93	4.93	3.8316	.64697
Valid N (listwise)	42				

الملحق رقم(10): اختبار فرضيات الدراسة.

Correlations

		بعد_الأجهزة_المادية	بعد_شبكات_الاتصال	بعد_قواعد_البيانات	بعد_المورد_البشري	محور_جودة_الخدمة
بعد_الأجهزة_المادية	Pearson Correlation	1	.683**	.500**	.434**	.655**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.004	.000
	N	42	42	42	42	42
بعد_شبكات_الاتصال	Pearson Correlation	.683**	1	.682**	.517**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000

	N	42	42	42	42	42
بعد_قواعد_البيانات	Pearson Correlation	.500**	.682**	1	.628**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	42	42	42	42	42
بعد_المورد_البشري	Pearson Correlation	.434**	.517**	.628**	1	.613**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.000
	N	42	42	42	42	42
محور_جودة_الخدمة	Pearson Correlation	.655**	.613**	.662**	.613**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	42	42	42	42	42

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).