



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب _ عين تموشنت _

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم اقتصادية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ودورها في تحسين جودة الخدمة التعليمية
دراسة حالة معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير (عين تموشنت)

تحت اشراف الاستاذ

د/ مراد اسماعيل

اعداد الطالبتين:

- قيرش هناء
- كريبيش نور الهدى

الاسم و اللقب	الرتبة	الصفة
د/العربي مليكة	أستاذة محاضرة ب	ممتحنا
د/مراد اسماعيل	أستاذ محاضر أ	مشرفا
د/حسناوي مريم	أستاذة محاضرة ب	ممتحنا

السنة الجامعية 2020 – 2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى من ربباني صغيرا

إلى والدي الغالية التي لم تأل جهدا في تربيتي و توجيهي، و التي علمتني الصمود
مهما تبدلت الظروف .

إلى والدي الذي لم يبخل علي يوما بشيء، و علمني النجاح و الصبر و مواجهة الصعاب.

أقول لهم :انتم وهبتموني الحياة و الأمل و النشأة على شغف الاطلاع و المعرفة.

إلى كل من علمني و أخذ بيدي و أثار لي طريق العلم .

إلى كل من ساندني و وقف إلى جانبي .

إلى إخوتي عدنان، جهاد، دعاء، فرح الذين لطالما وفروا لي كل ما يساعد على البحث
لتشجيعي على إكمال دراستي و ساندوني .

إلى زميلتي و صديقتي كريبيش نور المهدي التي كابدت معي مسيرة الدراسة

الجامعية و كذلك لم تبخل جهدا في مددي بالمعلومات و إلى كافة أفراد عائلتها

الكريمة .

قيرش هناء

إهداء

الحمد لله الذي شرع صدري وأعانني على إنجاز هذا العمل المتواضع

أهدي ثمرة جهدي

إلى من أحمل اسمه بكل إفتخار، إلى القلب الكبير،

والذي رحمه الله

إلى أغلى ما لدي في الوجود أمي الغالية؛

إلى جميع إخوتي؛

الذين كانوا دائماً بالنسبة لي بمثابة العود والسند حتى أستطيع أن استكمل

البحث،

إلى كل من ساندني ووقف بجانبني وأخص بالذكر صديقتي العزيزة و

زميلتي في الدراسة فيرش هناء التي كانت دائماً بجانبني و إلى كافة أفراد

عائلتهما.

كريبيش نور الهدى

شكر و تقدير

بعد رحلة بحث و جهد و اجتهاد تكلفت بانجاز هذا البحث , نحمد الله عز و جل على

نعمه التي من بها علينا فهو العلي القدير .

نتقدم بالشكر الجزيل

إلى من شرفنا بإشرافه على مذكرة بحثنا الأستاذ الذي لن تكفي حروفه هذه

المذكرة لايفاءه حقه بصبره الكبير علينا , و لتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن , و

الذي ساهم بشكل كبير في إتمام و استكمال هذا العمل إلى الأستاذ مراد اسماعيل

لك منا فائق التقدير و الاحترام.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الأكفاء لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير بجامعة بلحاج بوشعيب الذين لم يبخلوا علينا بتقديم التوجيهات

والنصائح القيمة وكل طلبة السنة الثانية ماستر

اقتصاد وتسيير المؤسسة.

وأشكر كل من ساعدنا ولو بكلمة .

ملخص:

يسعى هذا العمل إلى محاولة تبيان أثر تكنولوجيا التعليم ودورها في تحسين العملية التعليمية، من خلال مختلف الوسائل التعليمية التي تقترحها التكنولوجيا في ظل الانفجار المعرفي الذي تعرفه البشرية . والأنظمة التعليمية ليست بمعزل عن مختلف التغيرات القائمة، فلا بد لها من مواكبة التطور وأن تتدمج مع المعطيات العالمية الجديدة وذلك بتطوير نظامها التعليمي سعياً لتحقيق جودة التعليم .

حيث قمنا في هذه الدراسة بتوزيع استبيان على عينة من أعضاء الهيئة التدريسية بمعهد العلوم الاقتصادية و التجارية بالمركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت مدعم بالمقابلة التي أجريت مع مديرة المكتبة المركزية للمركز الجامعي لمعرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية تحسين خدمات المكتبة .

وقد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات لها مساهمة فعالة في تحقيق جودة التعليم العالي وذلك اعتماداً على مؤشرات التحليل الإحصائي في اختبار فرضيات الدراسة. **الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات ، الجودة، جودة التعليم العالي ، العملية التعليمية .

Abstract :

This work aims to demonstrate the importance of education technology and its role in improving the educational process, through the different educational means offered by technology in light of the explosion of knowledge known by humanity, and education systems are not isolated from the various changes that exist, they must keep pace with development and integrate into the new global data by developing its education system and revising its inputs to achieve the quality of education.

In this study we distributed a questionnaire on a sample of faculty members at the university belhadj bouchaib ain temouchent supported by the interview conducted with the directress of the central library to know the reality of the use of information technology in the university's library .

The study concluded that information technology is an effective contribution to the quality of higher education, based on the indicators of statistical analysis in the test hypotheses of the study.

Key words : Information technology, The quality , Quality of higher education, educational process.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر و تقدير
	الملخص
I	قائمة المحتويات
II	قائمة الجداول
II	قائمة الملاحق
05-02	المقدمة العامة
30-06	الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة التعليم العالي
07	تمهيد
08	I- ماهية تكنولوجيا المعلومات
08	I-1- تعريف تكنولوجيا المعلومات
08	I-2- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
10	I-3- خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات
10	I-3-1- خصائص تكنولوجيا المعلومات
11	I-3-2- أهمية تكنولوجيا المعلومات
12	I-4- مزايا و عيوب تكنولوجيا المعلومات
12	I-4-1- مزايا تكنولوجيا المعلومات
12	I-4-2- عيوب تكنولوجيا المعلومات
12	I-5- مكونات تكنولوجيا المعلومات
15	II- جودة الخدمة التعليمية
15	II-1- مفهوم جودة الخدمات التعليمية
15	II-2- أهمية جودة الخدمات التعليمية
16	II-3- أبعاد جودة الخدمات التعليمية

قائمة المحتويات

18	4-4- معايير الجودة في التعليم
19	5-4- علاقة تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمة التعليمية
21	III- الدراسات السابقة
21	III-1- دراسات سابقة عربية
26	III-2- دراسات سابقة أجنبية
28	III-3- الفرق بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
30	خلاصة الفصل
55-31	الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة التعليم العالي
32	تمهيد
33	1- واقع تكنولوجيا المعلومات في المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت
33	1-1- تقديم المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت
33	1-1-1- تعريف المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت
33	1-1-2- نشأة المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت
34	1-2- وضع تكنولوجيا المعلومات في المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت
34	1-2-1- نماذج التعليم في المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت
35	1-2-2- واقع تجسيد تكنولوجيا المعلومات في المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت
36	1-2-3- استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين خدمات المكتبة
39	II- الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
39	II-1- التعريف بمجتمع الدراسة
39	II-2- أداة الدراسة
43	III- عرض و تحليل نتائج الدراسة
43	III-1- اختبار التوزيع الطبيعي
44	III-2- تحليل محاور الاستبيان
44	III-2-1- تحليل البيانات الشخصية

قائمة المحتويات

46	III-2-2- تحليل محاور الاستبيان
51	III-3- اختبار فرضيات الدراسة
55	خلاصة الفصل
56	خاتمة عامة
60	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجداول	الصفحة
01	مقياس ليكرت الخماسي	40
02	اختبار معامل الثبات لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	42
03	اختبار معامل الثبات لمحور جودة التعليم العالي	42
04	اختبار معامل الثبات لكل عبارات القياس	43
05	اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات	43
06	اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد جودة التعليم العالي	44
07	توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية	45
08	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور تكنولوجيا المعلومات	47
09	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن جودة التعليم العالي	50
10	تحليل نتائج التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	51
11	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم العالي	52
12	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين البرمجيات وجودة التعليم العالي	53
13	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين البرمجيات وجودة التعليم العالي	53
14	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين قواعد البيانات وجودة التعليم العالي	54

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
65	الاستبيان	01
67	نتائج البرنامج الاحصائي SPSS	02

مقدمة عامة

مقدمة عامة

يشهد العالم تحولات وتطورات هائلة وسريعة جعلت من تكنولوجيا المعلومات وادارتها وشبكات الاتصال، والتقنيات الجديدة مفاتيح رئيسية ومداخل منهجية لعصر المعلوماتية والمعارف الشاملة التي تتيح فرص استجابة المؤسسات بمختلف أنواعها لتحسين وتحديث مواردها من خلال تطبيق نظم تساهم في تحقيق أدائها المتميز، ومن المعروف أن التعليم العالي في بعض الدول يعاني من غلبة الكم على الكيف ومن عجز فادح عن مواجهة متطلبات عصر جديد وبالأخص من جانب ثورة المعلومات التي غيرت أساليب الإنتاج وأنماطه، ونظرا لأن عالمنا المعاصر يموج بالتحديات لتحسين جودة التعليم العالي، لذلك كان لزاما وضع فلسفة جديدة لتطوير التعليم العالي تهدف إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن هنا بات الهدف الأكبر للنظم التعليمية ليس تقديم تعليم لكل مواطن بل التأكد على أن خدمة التعليم يجب أن تقدم بجودة عالية.

تعد الجودة في التعليم العالي احدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة الذي يمكن وصفه بأنه عصر الجودة، فلم تعد هذه الأخيرة حلما تسعى اليه المؤسسات التعليمية أو ترفاً فكريا لها الحق في أخذه أو تركه، بل أصبحت ضرورة ملحة تملئها التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم ومتطلبات الحياة العصرية.

والعالم المعاصر يتميز ببيئة شديدة التغير وتلعب المنافسة فيها دورا حاسما، ما أجبر مؤسسات التعليم العالي في مختلف دول العالم الى ترقية وزيادة تنافيتها في السوق، من خلال اعتمادها معايير الجودة، وابتداع آليات المحافظة على كينونتها عن طريق تجويد أنشطتها ومخرجاتها.

1- الإشكالية الأساسية

بناء على ما سبق وللتطرق الى موضوع "تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين جودة الخدمة التعليمية" يمكن طرح الإشكالية التالية:

- ماهو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم العالي في معهد العلوم الاقتصادية و التجارية في المركز الجامعي بلحاج بوشعيب ؟

2- الأسئلة الفرعية

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعدات والأجهزة على جودة التعليم العالي ؟

مقدمة عامة

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على جودة التعليم العالي ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقاعدة البيانات على جودة التعليم العالي؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات على جودة التعليم العالي ؟

3- الفرضيات

لغرض الإجابة عن التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضية الرئيسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة (0.05).

وينبثق من الفرضية الرئيسة مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات على جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة (0.05).

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة (0.05).

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقاعدة البيانات على جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة (0.05).

الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات على جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة (0.05).

4- أهمية الدراسة

يستمد هذا البحث أهميته من أهمية خدمة التعليم العالي والدور الذي تلعبه في مجال إنتاج

المعرفة وكذا المساهمة في إمداد مختلف القطاعات بالرأسمال البشري الكفاء والمساعدة على تسيير مختلف المؤسسات، لذا هذه الدراسة تبين دور وأثر تكنولوجيا المعلومات على الرفع من جودة الخدمات المقدمة على مستوى ذا القطاع.

5- أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير وواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة خدمة

التعليم العالي المقدمة على مستوى كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة بلحاج

مقدمة عامة

بوشعيب بعين تموشنت، ويسعى للتعرف على الدور الذي تقدمه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة هذه الخدمة التعليمية.

6- منهج الدراسة :

لإعطاء الدراسة صفة الموضوعية وسعياً للإجابة عن مشكلتها وتساؤلاتها، تم الاعتماد على **المنهج الوصفي التحليلي** لكونه الأنسب للدراسة من خلال وصف وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، بالإضافة إلى استخدام تقنيتي **المقابلة** لإمدادنا بالمعلومات اللازمة حول الموضوع محل الدراسة، وتقنية **الاستبيان** وتحليله بواسطة برنامج SPSS26 لغرض تحديد مدى الارتباط بين متغيرات الدراسة.

7- أسباب اختيار الموضوع :

- يعتبر الموضوع ضمن مجال الاختصاص "اقتصاد وتسيير المؤسسات".
- فهم علاقة ودور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم العالي.
- معرفة آفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية.

8- هيكل الدراسة :

للإجابة على إشكالية الدراسة تم عرض تساؤلاتها، فرضياتها، أهميتها، أهدافها المعتمد عليها في بناء هذه الدراسة، ومن ثم تقسيمها إلى جانبين: جانب نظري متضمن ثلاثة أجزاء وجانب تطبيقي يتضمن ثلاثة أجزاء أيضاً.

خصص الجانب النظري للدراسة لشرح متغيرات الدراسة والتأثيرات الموجودة بينها حيث:

نجد الجزء الأول متعلق بدراسة ماهية تكنولوجيا المعلومات الذي يمثل المتغير المستقل للدراسة، أما الجزء الثاني فقد خصص لجودة الخدمة التعليمية المتغير التابع للدراسة إضافة إلى الجزء الثالث الذي يشمل مجموعة من الدراسات السابقة .

أما الجانب التطبيقي فقد خصص لمعرفة واقع تكنولوجيا المعلومات في المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت إضافة إلى دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة التعليم العالي في المركز الجامعي بلحاج بوشعيب .

الفصل الأول: الإطار النظري و الدراسات السابقة

تمهيد:

لقد أصبحت التكنولوجيا تؤثر في جميع جوانب حياتنا اليومية المختلفة، كما أصبح تقدم الأمم وتطورها يقاس بمدى امتلاكها للتقنيات التكنولوجية.

بالإضافة لتزايد الاهتمام بجودة التعليم العالي في الفترة الأخيرة، وذلك بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي، ولأن مؤسسات التعليم العالي هي المعنية بإعداد وتأهيل الكوادر البشرية القادرة بالنهوض بمجتمعاتنا في جميع المجالات.

وللإلمام أكثر بهذا الموضوع قسمنا هذا الفصل الى ثلاثة عناصر:

- العنصر الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.
- العنصر الثاني: ماهية جودة الخدمة التعليمية.
- العنصر الثالث: الدراسات السابقة.

1- ماهية تكنولوجيا المعلومات:

1- تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "الجوانب العلمية و الفنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات، و تطبيقاتها والحواشيب وتفاعلها مع الانسان، والآلات والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بها".¹

كما تعرف بأنها "عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها الى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة".² ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها "عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج التقنية والبرامج الجاهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحواشيب، وعناصر أخرى ذات علاقة".³

وبناء على ما تقدم، يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات "هي عبارة عن كافة التقنيات التي تستخدمها المنظمات المعاصرة لجمع المعلومات التي تستخدمها في تنفيذ أنشطتها المختلفة بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية بالشكل الذي يؤدي بها الى تميزها ونجاحها".⁴

2- تطور تكنولوجيا المعلومات:

بات التسابق نحو استخدام التقنية الحديثة ظاهرة تتميز المنظمات الإدارية الحديثة في سعيها نحو تحقيق أعلى مستويات الأداء وبأسرع كيفية ممكنة. فلقد استطاعت تكنولوجيا المعلومات أن تخلق انسجاماً فنياً واقتصادياً بين القطاعات التصنيعية من جهة والقطاعات الخدمية من جهة أخرى وذلك من خلال

¹ رباح برباخ، استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة اجراء العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة، مجلة الابداع الرياضي، المجلد (10)، العدد (01)، 2018 ص252.

² علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية 2002 ص19.

³ نعرورة بوبكر دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة حالة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد (02) العدد (09) جامعة الوادي 2009 ص261.

⁴ محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الاعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة -جمهورية العراق، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد (06) العدد (02)، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة ديالى، العراق، 2018 ص45.

التزاوج بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات. وهناك من يشير إلى أن العالم قد قطع شوطا كبيرا في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات وعملت الدول بالتعاون والتنسيق المشترك فيما بينها على تنظيم هذه التكنولوجيا فأصبح الانترنت ووسائل المعلومات والاتصالات الأخرى عاملا حاسما ومؤثرا في اقتصاديات العالم ويشكل تحديا كبيرا للزبائن، تحاول المنظمات الاستفادة منه في تقديم الخدمات الالكترونية إلى زبائنها لإشباع وتحقيق الرضا لديهم والريادة في المنافسة.⁵

نستطيع القول بأن تاريخ تكنولوجيا المعلومات هو تاريخ المعلومات نفسها، لأن الانسان في أولى مراحل احتكاكه بغيره و بالطبيعة شعر بشيء نعرفه اليوم بالتخاطب و توصيل الأفكار، فعلاقة الانسان بغيره جعلته في كل مرة يستخدم أدوات و تقنيات يعبر من خلالها عن أفكاره، ففي حقيقة الأمر "كانت المعلومات في البداية مجرد إشارات بسيطة تنتقل بين الأفراد في مجتمع ما قبل التاريخ بواسطة الحركات و الأدوات البسيطة الموجودة آنذاك لتصبح في شكل إشارات معقدة مصدرها تجهيزات و برمجيات الاعلام الآلي، و قنواتها وسائل الاتصال المتطورة و مأواها قواعد و بنوك المعلومات، و أسلوب استخدامها الاسترجاع الإلكتروني".⁶

وتجدر الإشارة إلى أن (Daft) قد تناول تطور أنظمة المعلومات داخل المنظمة حيث أشار إلى إن هذا التطور قد مر بمراحل الآتية:⁷

أ -المرحلة الأولى: حيث كانت الاستخدامات الأولية تستند إلى كفاءة غرفة الماكنة أي أن الأعمال يمكن أن تنجز بشكل أكثر كفاءة باستخدام تقنية الحاسوب حيث كانت القيمة هي تقليل تكاليف العمل من خلال تولي الحاسبات أداء بعض المهام وأصبحت تلك النظم تعرف بنظم معالجة المعاملات ويرمز لها باختصار في البنوك(TPS System Processing Transaction).

ب -المرحلة الثانية: أصبحت التقنية موردا للعمل من خلال استعمال نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار، حيث كانت لدى المدراء أدوات لتحسين أداء الأقسام وأداء المنظمة بشكل عام فعندما تراكمت قواعد البيانات من (TPS) بدأ المدراء بتصور طرائق يمكن للحاسوب أن يساعدهم على صنع قرارات معينة من خلال استعمال البيانات بالصورة الملخصة لها. ونظام المعلومات الإدارية يوفر تقارير

⁵سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص بنوك ومالية، جامعة أوبكر بلقايد تلمسان، 2016 ص44-45.

⁶ عبد الرزاق تومي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، شهادة ماجستير في علم المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة، 2006 ص 22.

⁷سحنون خالد: مرجع سبق ذكره، ص46.

معلوماتية مصممة لمساعدة وعرضها ضمن قواعد بيانات متكاملة وصولا إلى صنع قرارات معينة. المدراء على صنع القرارات. أما نظام دعم القرار فهو نظام يتيح للمدراء قدرة استعادة المعلومات ومعالجتها.

ج- المرحلة الثالثة: أصبحت تقنية المعلومات سلاحا استراتيجيا من خلال الداخلية المتمثلة بالإنترنت وإعادة تصميم تدفق العمل الخارجية المتمثلة بالتبادل الالكتروني للبيانات والتجارة الالكترونية وهيكلية شبكات العمل.

3- خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات:

3-1 خصائص تكنولوجيا المعلومات:

يزداد الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات يوما بعد يوم، بسبب الخصائص والسمات التي تميزها، والتي مكنتها من احتلال مكانة استراتيجية ضمن أولويات المجتمعات عامة والمؤسسات خاصة، ومن هذه الخصائص نجد:⁸

- ✓ **الانتشار والشبوع:** أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، والانتشار المنهجي لهذه التكنولوجيا بين الطبقات المختلفة للمجتمع، إذ كلما تظهر وسيلة لتناقل المعلومات تعد في البداية حكرا على فئة جد قليلة، ولكنها في النهاية تصبح قابلة للاستعمال من طرف فئات وطبقات مختلفة في المجتمع، مثل استعمال أجهزة الإعلام الآلي، والهواتف النقالة الجد متطورة.
- ✓ **اللاجماهيرية:** والمقصود هنا إمكانية التحكم في توجيه الرسالة الاتصالية سواء إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، دون الحاجة إلى توجيهها لفئة واسعة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى المستفيد منها.
- ✓ **المرونة:** تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد مستعمليها، فعند استعمالنا مثلا للحاسوب فقد نستخدمه لكتابة النصوص أو من أجل استخدام برنامج معين أو لأغراض أخرى، وبالتالي فإن استعمال الحاسوب يختلف من شخص إلى آخر، وهذا ما أكسب هذه التكنولوجيا خاصية المرونة.
- ✓ **قابلية التحرك والحركية:** لقد وفر التطور المستمر والمتلاحق لهذه التكنولوجيا إمكانية الاستفادة من خدماتها في أي مكان وأي زمان وبالتالي تحرير المرسل من قيود المكان، وهذا من خلال انتقالها من سمة الثبات إلى النقال، فعلى سبيل المثال نجد أن الحاسوب في السابق (الجيل الأول) كان ذو حجم

⁸ مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 2017 ص 29.

الفصل الأول : الاطار النظري والدراسات السابقة

كبير لا يمكن حمله إلى أي مكان، أما في الوقت الحالي (الجيل الخامس) يمكن للمستعمل نقل جهازه معه لأي مكان وهذا بسبب صغر حجمه.

✓ **التفاعلية:** بمعنى أن الاتصال أصبح يسير في اتجاهين بدلا من اتجاه واحد تتبادل فيه أطرا فعلية الاتصال الأدوار، وهذه الخاصية تمس على الخصوص أسلوب العمال والعلاقات داخل المؤسسة، فالقرارات لم تعد تتخذ بصفة مركزية، بل تعدت إلى مبدأ المشاركة والتعاون بين مختلف الوحدات والمستويات، وهذا من خلال إمكانية هذه التكنولوجيا في نقل المعلومات بسرعة.

✓ **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المتعاملين، ويسمح كذلك بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى من خلال الربط بينها.

✓ **اللاتزامية:** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في أي وقت يناسب الفرد المستخدم، ولا تتطلب من المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، بمعنى إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستفيد ولا يتطلب من كل المشاركين أن يستفيدوا من النظام في وقت واحد، ففي نظام البريد الإلكتروني - مثلا- ترسل الرسالة من منتجها إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة إلى تواجد المستقبل للرسالة، وهو الأمر الذي ييسر التعامل مع الرسائل الإعلامية والاتصالية لأنها تحرر مستقبلها من قيود الزمان.

3-2 أهمية تكنولوجيا المعلومات:

لا يخفى على أحد مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات في العصر الحالي، إذ تعتبر محركا رئيسيا لتطور العالم وتمثل سندا كبيرا وداعما لشتى العلوم وكافة الأنشطة الحياتية، وتظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال ما يلي:⁹

- **الأهمية العسكرية:** وهي اعتماد مختلف الأسلحة العصرية على الحاسبات وتقنيات العمليات الحربية الالكترونية.
- **الأهمية الاقتصادية:** وهي دور الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد العالمي إذ تعتبر مصدر قوة للدول. حيث قدرت مبيعات صناعة المعلومات خلال عام 1988 حوالي 300مليار

⁹ بن ضياف حنان، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماستر كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة المسيلة، 2014 ص30.

دولار، وقدر حجم التجارة العالمية للصناعات الالكترونية أكثر من 814 مليار دولار، ويقدر السوق الكلي للحاسبات والشبكات وخدماتها اليوم أكثر من 5.1 تريليون دولار سنويا عام 1995.

- **الأهمية الاجتماعية:** تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير الثقافة، والإنتاج، والرخاء الاقتصادي للمجتمعات، وقد قدرت مساهمة التقنية في النمو الإنتاجي ما بين 30% إلى 70%، فلتكنولوجيا المعلومات دور مهم في تطوير الإدارة، وحسن التخطيط، واتخاذ القرارات إضافة إلى دورها في الصناعة والتصميم، الإنتاج، والتحكم لإنتاج الثروة.

4- مزايا وعيوب تكنولوجيا المعلومات:

تعد تكنولوجيا المعلومات سلاحا ذو حدين، نظرا لاختلاف أنواعها وما تحتويه من إيجابيات وسلبيات تؤثر بشكل كبير على حياة الانسان، ولتوخي الحذر من هذا السلاح فإن إلقاء نظرة على مزايا وعيوب تكنولوجيا المعلومات يساعد على إعطاء وجهة نظر حول الطرق التي تؤثر بها هذه الأخيرة على مختلف مجالات الحياة اليومية.

4-1 مزايا تكنولوجيا المعلومات:

لتكنولوجيا المعلومات عدة مزايا نذكر منها:¹⁰

- الاختصار في الجهد والوقت والتكلفة، ومضاعفة الإنتاج.
- حسن وصول الجهد الإنساني لتحقيق أهدافه بصورة أفضل مقارنة بقبل فقد كان الاعتماد على وسائل تكنولوجية قديمة وتقليدية.
- محاولة الدول الكبرى تحقيق السبق العلمي والتطبيقي في مجال التكنولوجيا.
- عناية الدول، والمجتمعات، والمؤسسات بإعداد كوادر قادرة على التعامل مع التكنولوجيا.
- الارتقاء العلمي للأفراد في مجال التكنولوجيا بكافة أنواعها.
- محاولة الدول، والمؤسسات، والأفراد النجاح في الحصول على معرفة الانجازات العلمية المختلفة مما يساعد في خلق مناخ علمي صحي بالدول.
- انتشار استخدام التكنولوجيا والاستفادة منها في شتى التخصصات العلمية.

4-2 عيوب تكنولوجيا المعلومات:

من بين عيوب تكنولوجيا المعلومات نجد:¹¹

¹⁰ نفس المرجع السابق، ص25.

- إن تكنولوجيا المعلومات تزيد من الطبقة التعليمية وتعمل على عدم تكافؤ الفرص حيث سيتاح لأبناء النخبة النادرة وسيحرم منه أبناء الطبقات محدودة الدخل، وادماج هذه التكنولوجيا في التعليم لا يعني تقليل اعتمادنا على المعلم بل احتياجنا إلى معلم من نوعية راقية تعجز مراكز تأهيل المعلمين الحالية في معظم المجتمعات عن تكوينه.
- أثرت شبكة المعلومات الجديدة على الأطفال ونشأتهم، بل وعلى الكبار أيضا، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الحاسوب والانتقال من موقع لآخر بعيدا عن العالم الواقعي الذي يعيشون فيه، والكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرز ضغوطا نفسية وعصبية عليهم.
- المعوقات والحوجز اللغوية، حيث أن معظم المصادر الالكترونية هي اللغة الإنجليزية واللغات الأجنبية الأخرى، التي يصعب على الكثير من الباحثين العرب الاستفادة منها على الوجه المطلوب.
- خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول في ملفات الخاصة بهم، ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة، هذه الاختراقات قد تطل في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة، كما أنها أتت بآثار سيئة على النظام والقانون، فجرائم الكمبيوتر تلحق خسائر فادحة بأصحاب الأعمال والحكومة، كما زادت ظاهرة التجسس التجاري والاقتصادي بين الشركات والدول.
- يرى البعض أنها تهديدا للأمن القومي والدول والمجتمعات، فضلا عن تدشينها لنوع جديد من الحروب، وهي الحروب المعلوماتية، حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي الجرائم المعلوماتية.

5- مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تعد تكنولوجيا المعلومات القلب النابض في مختلف المؤسسات إذ تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة وفي توجيه مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وتميزها، وتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في مساهمتها الجادة لتعزيز عناصر الميزة التنافسية للمؤسسات، إذ تتوسع الأعمال،

الفصل الأول : الاطار النظري والدراسات السابقة

وتتخفف التكاليف، وتتحقق وفورات كبيرة في الجهد والمرونة العالية لتحديث وتطوير الأداء وتحقيق عوائد وموارد للمؤسسة.¹²

تتكون تكنولوجيا المعلومات من أربع تقنيات هي:¹³

- **المكونات المادية (Hardware):** وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات و تخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها و بثها للمستخدمين كما تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم عددا من الأشياء.

- **البرمجيات (Software):** وتعني برامج الحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها، كما تقوم بمختلف التطبيقات، كما تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات، وتقسّم برمجيات الحاسوب بشكل عام إلى:

✓ برمجيات النظام **System Soft Wares**.

✓ برمجيات التأليف **Compilation Software**.

✓ البرمجيات التطبيقية **Application Software**.

- **قواعد البيانات (Data Base):** وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو هي المعلومات المخزونة في أجهزة ووسائل تخزين البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسبة (Hard drive) والأقراص المرنة (Floppy drive) أو الأشرطة.

- **الاتصالات بعيدة المدى (Telecommunications):** وهي المكونات الأخيرة لتكنولوجيا المعلومات ويعتقد البعض أنها الأكثر أهمية، فهي أدوات أو وسائل الاتصالات عن بعد مثل الهواتف، الفاكس، والألياف الضوئية ومكوناتها الأخرى التي تكون الشبكات الإلكترونية التي مكنت مستخدمي أجهزة الحاسوب من الاتصال بأي موقع بصورة مباشرة.

¹² تقرورت محمد، حسان طاهر شريف، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة المعلومات المحاسبية واتخاذ القرارات الاستثمارية، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، العدد 00 المجلد 01، 2019 ص33.

¹³ نفس المرجع السابق، ص34.

II - جودة الخدمة التعليمية:

1- مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

ظهر في مجال التعليم اتجاهان في مفهوم جودة الخدمة التعليمية؛¹⁴ الاتجاه الأول: يهتم بمدى تطابق المخرجات التعليمية مع المواصفات التي وضعت من قبل هيئات أو جهات متخصصة أي توفير وتقديم الخدمات التعليمية بصورة تكفل إعداد وتكوين خريج فاعل قادر على دخول سوق العمل بنجاح، ولم بأساسيات اختصاصه، وهذا يتطلب عمليات قياس وتقويم مستمرة لضمان المستوى المستهدف في المدخلات والعمليات والمخرجات. أما الاتجاه الثاني: فيهتم بمدى تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمة (الطلاب- أولياء الأمور - سوق العمل... الخ) وانطباعاتهم نحوها.

ويمكن تعريف مفهوم جودة الخدمة التعليمية بأنه المستوى الذي تقدم به مجموعة الأنشطة الأكاديمية وغير الأكاديمية داخل المؤسسة التعليمية لتلبية احتياجات الطلاب ورغباتهم، ويتم قياسه بالدرجة التي تحصل عليها الخدمة على أبعاد المقياس المعد لذلك. كما يمكن تعريف جودة الخدمة التعليمية بأنها "نجاح المؤسسة التعليمية في توفير بيئة تعليمية تمكن الطالب من تحقيق الأهداف التعليمية بفاعلية طبقاً لمعايير أكاديمية مناسبة".¹⁵

2- أهمية جودة الخدمات التعليمية:

تعتبر جودة التعليم العالي أمراً ضرورياً وهاماً لعدة أسباب منها:¹⁶

- تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات الذهنية والمادية.
- تساعد على تحسين جودة الخدمات الأخرى، وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.
- تساعد على صنع القرارات المتعلقة بالعمل، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة.

¹⁴ أسماء الهادي إبراهيم عبد الحي، جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية جامعة المنصورة، مجلة تطوير الأداء الجامعي، العدد الثالث، المجلد الخامس 2017 ص 125-126.

¹⁵ فاطمة محمود السعافين، استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة 2015 ص 19.

¹⁶ سارة مناد، رقيقة بوطاجين، دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جبيل 2019، ص 23.

- تقوم بمراجعة المنتج التعليمي (الطالب) نتيجة القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضي، لأن المخرجات لا تلقى الطلب الفعال في سوق العمل وتقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات.

كما أن هناك من يضيف إلى ما سبق مجموعة من النقاط تتمثل في:¹⁷

- ضبط وتطوير النظام الإداري الموجود في المؤسسة التعليمية، وكذلك الارتقاء بمستوى الطالب في كافة المجالات التعليمية والسلوكية والاهتمام بالشكاوى والملاحظات المقدمة من الطلبة وأولياء أمورهم ووضع الحلول المناسبة لها.

- زيادة الكفاءة التعليمية الأكاديمية والتطبيقية ورفع مستوى الأداء للقائمين على العملية التعليمية (أعضاء هيئة التدريس، الإداريين وكل من له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بها).

- الوفاء بمتطلبات واحتياجات الطلبة وأولياء أمورهم والمجتمع للوصول إلى إرضائهم وفق النظام المعمول به في المؤسسة التعليمية.

- تحقيق الترابط والتكامل بين جميع القائمين على العملية التدريسية والإدارية في المؤسسات التعليمية (العمل كفريق واحد) للنهوض بالعملية التعليمية.

- تمنح المؤسسة التعليمية الاهتمام والاحترام والتقدير والاعتراف بها محليا ودوليا.

- وسيلة فعالة للاتصال داخل وخارج المؤسسة التعليمية.

- تقديم خدمات أفضل للطلبة (محور الجودة).

3- أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

تشير الدراسات الى أن هناك أسلوبين لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما الى Parasuraman، Zeithaml و Berry (1985) حيث تمكنا من تصميم مقياسهم الشهير (SERVQUAL) وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وادراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والادراكات، حيث حددوا في البداية عشر أبعاد لقياس جودة الخدمة وهي: الاعتمادية، الأمان، سهولة الوصول، فهم المستهلك، الاتصال، الأشياء الملموسة، الجدارة، سرعة الأداء، التأهيل واللباقة.

¹⁷ نفس المرجع السابق، ص24.

الفصل الأول : الاطار النظري والدراسات السابقة

و في دراسة لاحقة (Berry و Parasuraman,Zeithaml2002) تمكنوا من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد كالتالي¹⁸:

❖ **العناصر المادية الملموسة (Tangibles)** : وتمثل الأشياء الملموسة و المتعلقة بالخدمات المقدمة من جانب الجامعة للطلبة مثل (المباني الجامعية، القاعات الدراسية، التقنيات الحديثة المتوفرة فيها، التسهيلات الداخلية للأبنية و التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة و مظهر الهيئة التدريسية و الموظفين).

❖ **الاعتمادية (Reliability)** : وتعبر عن قدرة الجامعة من وجهة الطلبة على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها و بدقة ترضي طموحه كذلك تعبر عن مدى وفاء الجامعة بالتزاماتها اتجاه الطلاب.

❖ **سرعة الاستجابة (Responsiveness)** : وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الطلبة و الاستجابة الفورية لشكواهم و العمل على حلها بسرعة و كفاءة بما يقنع الطلبة بأنهم محل تقدير و احترام من قبل الجامعة التي يتعاملون معها، كما أنها تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب.

❖ **الثقة والأمان (Assurance)** : وهي الاطمئنان من قبل الطالب بأن الخدمة المقدمة له تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملا الاطمئنان النفسي و المادي اذ أنها تعني حرص العاملين على غرس الثقة في نوس الطلبة و شعورهم بالأمان في تعاملهم مع العاملين و أثناء تواجدهم في الجامعة.

❖ **التعاطف (Empathy)** :وهو ابداء روح الصداقة و الحرص على الطاب و اشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته، والتعاطف مع الطلاب و طمأننتهم عند التعرض للمشكلات.¹⁹

وقد تعرض هذا المقياس للعديد من الانتقادات ترتب عنها تقديم عدة دراسات، من أهمها دراسة Cronin و Taylor (1992) التي نتج عنها مقياس جديد سمي مقياس الأداء الفعلي أو ما يسمى اختصارا مقياس SERVPERF الذي يعد أسلوبا معدلا من المقياس الأول، حيث يستبعد الفجوة بين الأداء والتوقعات، ويركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس الى التقييم المباشر للأساليب

¹⁸ حميدي زقاي، محمد وزاني، مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة - الجزائر، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (10) العدد (30) 2017، ص69.

¹⁹ محمد إبراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF) مجلة جامعة الأقصى المجلد (17)، يناير 2013، ص24-25.

والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتمادا على الأبعاد الخمسة للجودة، العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان والتعاطف.²⁰

4-معايير الجودة في التعليم:

تعددت معايير الجودة في التعليم العالي ومن أهمها ما يلي:²¹

- **معايير جودة عضو هيئة التدريس:** يتمثل معيار الجودة هنا في تأهيل الأساتذة عمليا وسلوكيا وثقافيا ليتمكن من اثراء العملية وفق العملية التعليمية، ويجب الأخذ بعين الاعتبار حجم الهيئة التدريسية وكفايتهم ومساهماتهم في خدمة المجتمع واحترامهم للمتعلمين (الطلبة).
- **معايير جودة الطالب:** تأهيل الطلبة علميا واجتماعيا وثقافيا ليتمكن استيعاب دقائق المعرفة، مع مراعاة نسبة عدد الطلبة ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات المقدمة له ودافعيتهم واستعدادهم للتعلم.
- **معايير المناهج الدراسية:** تقوم على أساس أن الطالب هو محور العملية التعليمية، تمكن جودة المناهج من مساعدة الطالب على توجيه ذاته في دراساته وبحوثه، وتكوين شخصيته وتدعيم اتجاهاتهم أو تغييرها وخلق مهارات جديدة لثراء مهاراتهم وتحصيلهم الدراسي. ويتمثل قياس جودة المناهج في مستواها ومحتواها وأسلوبها وطريقتها وإمكانية تعبيرها عن الواقع، وتتماشى مع المتغيرات التكنولوجية والتطورات المعرفية.
- **معايير جودة البرامج التعليمية:** يجب أن تتميز البرامج بالشمولية، التكامل، العمق والمرونة لتستوعب التطورات السريعة الحاصلة اليوم في جميع المجالات، وإلغاء الطرق التقليدية في التعليم كالتلقين وحشو أذهان الطلبة بالمعلومات والعمل على جعل الحصص الدراسية أكثر إثارة وحماسة وجعل المتعلم هو محور العملية التعليمية، وإشراكه في تقديم الدروس لتحفيزه على البحث عن المعلومات وتقديمها.

²⁰ حميدي زقاي: مرجع سابق، ص 69-70.

²¹ شناف خديجة، بلخيري مراد، **معايير ضمان جودة التعليم العالي - عرض لبعض النماذج العالمية** - مجلة الدراسات والبحوث

العلمية، المجلد (5) العدد (4) الجزائر، 2017 ص244.

الفصل الأول : الاطار النظري والدراسات السابقة

- **معايير جودة طرق التدريس:** وهي ضرورة تحقيق التكامل في عملية التدريس النظري والتطبيقي وربطهما بالواقع (المشاكل البيئية)، ليتمكن الطالب من استيعابها وفهمها وتطبيقها في تجارب حياته.
- **معايير جودة تقويم الطلاب:** على الأساتذة أن يتنوعوا في استخدام أساليب تقويم أداء الطلبة، مع التزام الموضوعية، الشفافية والعدالة والتدريب المستمر على التقويم والالتزام بالتنوع في اختيار الأساليب، واختيار الأسلوب الأفضل الذي يحدد المستوى الحقيقي للطلاب وقياس مخرجات التعلم، كوضع نظام فعال لتقويم ادائهم.
- **معايير جودة العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع:** يجب أن تكون المؤسسة التعليمية متفاعلة مع المجتمع بجميع قطاعاته الإنتاجية والخدمية، وتلبي حاجاته وقادرة على حل مشاكله، وذلك بوضع تخصصات تخدم سوق العمل.
- **معايير جودة الإمكانيات المادية:** يقوم على توفير المباني وقاعات ومدبرات والتجهيزات وقدرته على تحقيق الأهداف ومدى استفادة الطلبة من بنوك المعاملات والمكاتب وفضاء الأنترنيت، لأن ذلك يؤثر على جودة التعليم من حيث تنفيذ الخطط التي تم وضعها أو البرامج التي تم اعدادها.
- **معايير جودة تقييم الأداء:** يتحقق من خلال تقييم كل المعايير السابقة لضمان جودة التعليم وتحقيق التقدم والتميز.²²

5-علاقة تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمة التعليمية:

❖ دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي: تعتبر الجودة في نظام التعليم العالي من اهتمامات كل الدول وجميع الجامعات التي تمنح شهادات ورتبا علمية هادفة الى أن يكون خريجوها منافسين وناجحين في أسواق العمل، ومع تنامي عدد الجامعات والأعداد المتزايدة من الطلبة في البيئة التنافسية، فان إدارة الجامعة مطالبة بتحقيق الجودة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تقديم أفضل الخدمات التعليمية والبحثية، ان توظيف

²² نفس المرجع السابق، ص245.

الفصل الأول : الاطار النظري والدراسات السابقة

تكنولوجيا المعلومات يؤثر بشكل كبير على مجموعة هامة من العمليات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي، ومن أهم هذه المزايا:²³

- التبادل الالكتروني للمعلومات بين مكونات الجامعة.
- سرعة الاتصال فيما بين أساتذة وطلبة مؤسسة التعليم العالي.
- تحسين فعالية بعض العمليات والمهام كالتوثيق، معالجة البيانات، لقاء المحاضرات وغيرها.
- اعداد برامج تساعد في تسيير المعارف
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في استغلال المعارف والمهارات المتراكمة.
- تخفيض التكاليف
- تحسين التنسيق بين مؤسسات قطاع التعليم العالي والتبادل المعلوماتي فيما بينها.
- تقديم خدمات للطلبة ذات جودة عالية، كالانترنت ورقمنة المكتبات.
- استخدام الانترنت أو قاعدة البيانات الالكترونية أصبح بالإمكان تصفح المعلومات الحديثة وبشكل سريع.

❖ دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمات في مؤسسة التعليم العالي : ان الجودة في الخدمات تعتبر من أهم الحلول التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي في ترقية و تطوير خدماتها و انتاج خدمات و تقديمها كما يرغب الحصول عليها من طرف الطلبة والأساتذة و الإداريين، وهذا بالاستغلال الأمثل لموارد مؤسسات التعليم العالي من أساتذة، هياكل، تكنولوجيا، اداريين، والتي تساهم في تقديم الخدمات والتي تؤدي الى تحقيق أكبر مستوى من رضا العملاء (الطلبة)، فالطلبة هم من يدعم بقاء المؤسسة من خلال وفائهم اتجاه خدماتها من تعليم ونقل وبحث علمي ومكتبات، من الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي، ولهذا يجب على كل مؤسسات التعليم العالي الابداع والتحسين المستمر لخدماتها وهذا قصد تحقيق جودة التعليم العالي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في شتى المجالات كما يلي:²⁴

²³ انصاف بن سماعيل، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة جامعة محمد خيضر - بسكرة- مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، بسكرة 2019 ص52.

²⁴ نفس المرجع السابق، ص53-54.

الفصل الأول : الاطار النظري والدراسات السابقة

✓ **القضاء على المركزية:** يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي على المركزية والبقاء في مكان ثابت وتقادي التنقلات والطوابير ولو بنسبة معتبرة وغيرها من الأمور التي يستاء منها الطلبة والتي تزيد من احتمال تركهم واستغنائهم عن الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات.

✓ **تطوير خدمات الاستعلام عن بعد:** حيث يفضل الرسائل الرقمية يمكن لمؤسسات التعليم العالي معرفة آراء الطلبة حول الخدمات المقدمة من طرفها وهذا من خلال طرح استفسارات لهم، وكل هذا يحدث عن طريق الأنترنت، موقع الجامعة أو عن طريق البريد الإلكتروني، حيث يشعر الطلبة بالراحة والاهتمام بما يجري في جامعتهم.

✓ **تقديم الخدمات الحرة:** فبواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء الى المكان المادي للمؤسسة، أو الاستعانة بأشخاص آخرين، فمثلا يقوم الطالب بالدخول الى موقع الجامعة ثم يذهبون الى الكلية التي ينتمون اليها ثم الى الأقسام وتكميل المحاضرات الخاصة بهم في وقت قصير وكل هذا يساهم في حصوله على العلم والمعرفة ولو هو غير موجود فيها، كذلك دخوله للمكتبة ومعرفة محتواها ومعرفة أحدث الأمور التي تجري في الجامعة.

✓ **القضاء على زمن الانتظار وضياح الوقت:** حيث من أهم مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة التعليم العالي القضاء على الوقت والتخفيف منه عند الحصول على الخدمة.²⁵

III- الدراسات السابقة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهم الدراسات التي تناولت موضوع البحث، والتعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها، وسوف يتم التعرف على هذه الدراسات من خلال الآتي:

1- دراسات سابقة عربية:

(أ) - دراسة (ضيف الله نسيم، 2017) بعنوان: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا نظام ل م د في علوم التسيير
شعبة: تسيير منظمات جامعة الحاج لخضر - باتنة 1 - .

²⁵ انصاف بن سماعيل، مرجع سابق ص54.

إن الهدف من هذه الدراسة يتجلى في معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية بعناصرها المختلفة من جهة، ومن جهة أخرى معرفة معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحائلة دون استخدامها الفعال. فأى خلل في عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الإمكانات المادية، البرمجية والشبكات) يؤدي مباشرة إلى خلل في الهدف المسطر تحقيقه وبالتالي تدهور أهداف التعليم العالي بصورة عامة والعملية التعليمية بصفة خاصة. تمثلت نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

تأكدت هذه الدراسة من فكرة اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوسائل المهمة للولوج بجودة العملية التعليمية خاصة والتعليم العالي عامة إلى مصاف الجامعات المتقدمة من مبدأ انحصار وظائف التعليم العالي في الثلاثة وظائف أساسية عملية تعليمية، بحث علمي وخدمة المجتمع. (ب) - دراسة (د. نعرورة بوبكر) بعنوان: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي".

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو تقديم إطار يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا مفاهيم الجودة باعتباره مدخل إداري حديث خصوصاً التركيز على جودة الخدمات من خلال تعريفها وإبراز أهميتها في قطاع التعليم العالي. تتمثل أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

- تتمثل المرتكزات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التجهيزات والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال وكذا المورد البشري.
- يوجد علاقة ارتباط وتأثير قوية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات بشكل عام وجودة خدمة التعليم العالي بشكل خاص.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية والصفة والتخصص.
- لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.
- تعتبر جودة الخدمة المقدمة على مستوى الكلية بشكل عام ذات جودة متوسطة إلى ضعيفة نسبياً وهذا ما تعكسه النتائج الإجمالية المتحصل من خلال تحميل البيانات.

(ج) - دراسة (صونيا قاسمي , 2019) بعنوان: "مساهمة تكنولوجيا التعليم في تحسين العملية التعليمية".

يسعى هذا العمل البحثي إلى محاولة تبيان أهمية تكنولوجيا التعليم ودورها في تحسين العملية التعليمية، من خلال مختلف الوسائل التعليمية التي تقترحها التكنولوجيا في ظل الانفجار المعرفي الذي تعرفه البشرية.

توصلت هذه الدراسة الى أن تكنولوجيا التعليم تعتبر مكسبا لجميع الأنظمة التعليمية، تراهن عليها مختلف الدول والمجتمعات، وتسعى جاهدة إلى الاستفادة من استخداماتها الواسعة حيث شكلت فضاء تعليميا وتزود أطراف العملية التعليمية بكم هائل من المعارف والأفكار وقدمت إضافات ممتازة من اجل إصلاح المنظومات التعليمية وهذا ما جعل التربويين يقرون بوجود اشتمال أي إصلاح تربوي على التكنولوجيات الحديثة بغية الوصول إلى مجتمع المعرفة.

بالإضافة إلى ذلك يجب على المؤسسات التربوية أن ترفع التحدي، وأن تسعى إلى استخدام تكنولوجيا التعليم وذلك بتوفير الإمكانيات المادية والبشرية، التي تصنع فرقا مذهلا في عملية التعليم، وتساهم بشكل إيجابي في تحسين العملية التعليمية، لأن تكنولوجيا التعليم ليست هي التعليم، وإنما هي وسائل مساعدة لتحقيق الأهداف التربوية التي يسطرها أي نظام تربوي في المجتمع.

(د) - دراسة (محمد الأمين عسول ، 2016) بعنوان: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا نظام (ل م د) في علوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة.

تهدف هذه الدراسة الى إبراز ماهية كل من تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والتعريف بإدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمؤسسات التعليم العالي إضافة الى تعرف على واقع مؤسسات التعليم العالي في الجزائر ومحاولة معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي من خلال تقديم استبيان لأساتذة الجامعات محل الدراسة.

ويمكن تلخيص أهم نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

- تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا في عدة مجالات من بينها البحث العلمي، المكتبات الجامعية، وتعتمد على وضع نظام معلومات في كل كلية وكل قسم.

- يعتبر الاستخدام الامثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية يساهم بشكل كبير في تحقيق جودتها، وبالتالي تحسين صورة المؤسسات لدى زبائنها (الطلبة) وكسب زبائن جدد.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وبين جودة التعليم العالي من جهة اخرى، وهذا ما تؤكده نتائج الاختبار للفرضيات.

هـ) - دراسة (آمال بلمانع، 2019) بعنوان: "تأثير تكنولوجيا التعليم عن بعد على جودة التعليم العالي"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص: سمعي بصري، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة" تأثير تكنولوجيا التعليم عن بعد على جودة التعليم العالي "بجامعة التكوين المتواصل- المسيلة- حيث تمحورت إشكالياتها حول" ما تأثير تكنولوجيا التعليم عن بعد على جودة التعليم العالي"

بحيث توصلت هذه الدراسة النتائج التالية:

- زاد استخدام تكنولوجيا التعليم عن بعد من دافعية الطلبة للتعليم.
- للأستاذ قدرة قوية في دمج تكنولوجيا التعليم عن بعد في منهاجه الدراسي.
- قلة التوقيت المخصص للمقرر الدراسي وارتفاع تكلفة رسوم الانترنت من أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق الجودة في التعليم العالي.

و) - دراسة (إنصاف بن سماعيل، 2019) بعنوان: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة محمد خيضر -بسكرة-.

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي بجامعة محمد خيضر بسكرة.
- معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي من خلال تقديم استبيان لأساتذة جامعة محمد خيضر.

أما نتائج الدراسة فتمثلت فيما يلي:

الفصل الأول : الاطار النظري والدراسات السابقة

- إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي تساهم في انتشار التعليم وتحسين جودته وتخفيض تكاليف التعليم على المدى الطويل.
- إن تحسين الجودة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي يسمح بتوفير بيئة تعليمية مرنة، مما يؤدي إلى التحسين المستمر لدور الأستاذ وأساليب التدريس وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات، ومنه الحصول على مخرجات مؤسسات التعليم العالي ذات كفاءة عالية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة وجودة التعليم ومناهج التدريس.
- (ز) - دراسة (د/مصعب سمير محمد راشد، د/محمود حسني حسن الأطرش، د/مريم عبد الهادي محمود، د/إبراهيم خالد سالم البقاعي 2020) بعنوان: "واقع التعليم الإلكتروني في كليات ومعاهد التربية الرياضية في فلسطين في ظل جائحة كورونا _ كوفيد 19 من وجهة نظر أعضاء الهيئات التدريسية "
- هدفت الدراسة التعرف على، واقع التعليم الإلكتروني في كليات ومعاهد التربية الرياضية في فلسطين في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الهيئات التدريسية، وكذلك واقع التعليم الإلكتروني في كليات ومعاهد التربية الرياضية في فلسطين في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أعضاء الهيئات التدريسية تمثلت نتائج الدراسة فيما يلي:
- واقع التعليم الإلكتروني في كليات وأقسام التربية الرياضية في فلسطين في ظل تفشي وباء كورونا من وجهة نظر الهيئات جاءت بدرجة متوسطة.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في واقع التعليم الإلكتروني في كليات التربية الرياضية و معيقات استخدامه في ظل تفشي وباء كورونا من وجهة نظر المحاضرين .
- (ح) - دراسة (عاشور، يوسف حسين ،2007) بعنوان: " قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة".
- تهدف هذه الدراسة إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة؛ حيث

تقوم مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من خلال برنامج الماجستير، من حيث الفرق بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلاً. تم جمع بيانات البحث باستخدام الاستبيان.

أما النتائج العامة للدراسة فبينت أن الجامعة استطاعت تحقيق (83 %) من توقعات الطلبة، مما يعني أن هناك مجالاً لتحسين الأداء.

(ط) - دراسة (بلبية محمد، 2016) بعنوان: " تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أبو بكر بلقايد-تلمسان ".

تناولت هذه الدراسة التأصيل العلمي لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ومتطلباتها، معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي.

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج:

- عدم وجود هيئات أو مؤسسات للاعتماد الأكاديمي أو عقد عمل مع هيئات في الخارج للقيام بالتقييم والتقويم لمؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

- نقص الخبرة في مجال ضمان الجودة وتطبيقها بالتعليم العالي، مما يلزمها من نقل هذه الخبرة من الخارج بإرسال بعثات وإقامة علاقات عمل مع مؤسسات التعليم العالي المتقدمة فيها.

- لا وجود لثقافة الجودة في التعليم العالي بين الأسرة الجامعية خاصة بين الطلبة.

2- دراسات سابقة أجنبية:

(ا) - دراسة (سوكانتا ساركار, 2012) بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في التعليم العالي للقرن الحادي والعشرين".

حاولت هذه الدراسة تسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي للقرن الحادي والعشرين. على وجه الخصوص، جادلت الدراسة بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أثرت على الممارسة التعليمية في التعليم حتى الآن بطرق صغيرة جداً ولكن التأثير سينمو بشكل كبير في السنوات القادمة حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ستصبح عاملاً قوياً للتغيير بين العديد من الممارسات التعليمية.

يتضح من الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم يتزايد بسرعة كبيرة في مختلف الدول، كما يخلق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بيئة مفتوحة تمكن من تخزين وإعادة استخدام المواد المعلوماتية كما أنها تتيح التفاعل بين المعلمين وكذلك الطلاب. بصرف النظر عن وجود سياسات تمكين للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ستحتاج الحكومات ومؤسسات التعليم العالي إلى تطوير استراتيجيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشر وسائل الإعلام واستدامتها بشكل فعال.

(ب) - دراسة (Bousbia Nabila، 2005) بعنوان:

Contribution théorique et méthodologique à l'élaboration d'un "

environnement de FOAD ، مذكرة ماجستير المدرسة الوطنية للمعلوماتية ESI الجزائر .
تمركز الهدف الأساسي لهذه الدراسة حول الاحتياجات الأساسية الضرورية للأستاذة فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا للسماح لهم بنمذجة المعارف المدرسة تحت هيكل مقاييس بيداغوجية بمستوى متكامل؛ بمعنى خلق محيط جيد للأستاذ للتكيف مع الطلبة.
وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية ضرورة تحديد الوظائف الأساسية للأستاذ في حلقة كاملة للتعليم باستخدام التكنولوجيا مع دراسة مبدئية للمحيط التفاعلي الذي سيسمح بنمذجة المصطلحات وإنتاج المحتويات مع إيجاد هيكلية جديدة للتعليم باستخدام التكنولوجيا.

(ج) - دراسة (Marcelline Djeumeni Tchamabe ، 2010) بعنوان:

Pratiques pédagogiques des enseignants avec les TIC au Cameroun entre "
publiques et dispositifs techno-pédagogique, compétences des politiques
compétences des apprenants enseignants et

أطروحة دكتورا تخصص علوم إنسانية واجتماعية / تربوية، جامعة رينيه ديكارت - باريس 5 - .
عمدت هذه الدراسة على الصيغة الإيضاحية والشاملة الإدراك لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية حضوريا أين تعتبر القاعة شبكة حقيقية للتبادلات بين الأستاذ والطلبة والمعرفة. ولتحليل الغرض من الدراسة تم طرح استبيان مكون من 1000 أستاذ، 1000 متدرب و18مقابلة مقسمة إلى 6 مع الأساتذة، 6 مع المسؤولين و6 مع المتدربين مع تحليل الملاحظات حول القاعة والملفات.

توصلت الدراسة إلى أن التطبيقات البيداغوجية تركز أولا على الأجهزة التكنولوجية في المكان أي حضوريا، كما أن هذا النموذج الحضورى هو الأكثر انتشار على نموذج التعليم عن بعد مع أن البنى التحتية هي السبيل لتحقيق هذا النموذج أكثر، مع ضرورة الاهتمام بالاستعمالات الأكثر للمحيط التكنولوجي المتعلقة بالمناهج، البيداغوجيا، التنظيم والإدارة.

(د) - دراسة (Marcel Lebrun، 2012) بعنوان:

'Impacts des TIC sur la qualité des apprentissages des étudiants et le professionnel des enseignants: vers une approche systémique' développement

إن الهدف من هذه الدراسة هو فهم العلاقات النظامية بين مختلف التكوينات التكنولوجية بشكل أفضل (الأدوات والاستخدامات) وتأثيرها على تعلم الطلاب وتطويرهم المهني ومعلمو التعليم العالي، تمثلت أهم نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

- إن دراسة التصورات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (التكلفة، والوقت، والمهارات المطلوبة، والتدريب المطلوب، وما إلى ذلك) تعتبر ضرورية لتأطير التأثيرات المحتملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عوامل التعلم.
- يظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تبسيط تنفيذ العملية التعليمية وتحسين وتطوير أساليب تعلم الطلاب إضافة إلى التحرك نحو أساليب تعلم أكثر نشاطا.

(هـ) - دراسة (Akbaba-Altun 2006) بعنوان:

Complexity of Integrating Computer Technologies into Education in Turkey.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى القضايا المتصلة بتوظيف تكنولوجيا الحاسوب في نظام تعليم مركزي، ولجمع البيانات استخدم الباحث المقابلة والاستبيان، حيث تكونت عينة الدراسة من 17 مدير مدرسة، و15 منسق حاسوب، 151 مشرف تربوي في إحدى المدن التركية غربي البحر الأسود. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن توظيف تكنولوجيا الحاسوب في التعليم يتطلب التطوير الناجح لكل من: البنية التحتية في المدارس، العاملين، المناهج، الإدارة، والإشراف، وأن هذه الأمور لا يمكن فصلها عن مشاكل التعليم العام، كما أظهرت النتائج قلة عدد أجهزة الحاسوب وملحقاتها، وندرة البرمجيات المتوفرة باللغة المحلية، وكذلك ضعف خطوط الانترنت في المدارس.

3- الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

الفصل الأول : الاطار النظري والدراسات السابقة

إن الهدف من الدراسات السابقة هو قائم على الحصر الإحاطة بجميع أهداف الدراسة، حيث تناولت الدراسات السابقة أثر تكنولوجيا المعلومات وقوة العلاقة بينها وبين تحسين جودة الخدمات التعليمية، فالعديد من الدراسات السابقة تطرقت إلى ضرورة توفير التكنولوجيات في الجامعات ورفع التحدي، وأخرى تطرقت إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في الجامعات حسب رأي الطلاب والأساتذة، ما جعل هذه الدراسات تفتقر عنصر هام وهو عدم الأخذ بعين الاعتبار أهمية تكنولوجيا المعلومات في ظل الأزمات وحدود توفرها في الجامعات، ما جعل الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في عملية اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات في ظل الوضع الراهن لجائحة كورونا، حيث ارتأينا مدى رضا الطلاب على استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في رفع المستوى التحصيلي خاصة في ظل الظروف الاستثنائية التي يمر بها العالم حالياً.

خلاصة:

أثرت تكنولوجيا المعلومات في وقتنا الحالي بدرجة كبيرة في مجال التعليم، إذ ان استخدامها أثبت دوره في تطوير العملية التعليمية وسهولة وصول المعلومة إلى الطالب، كما ساهمت تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال في تحقيق جودة الخدمات التعليمية والتي تعتبر من أهم العناصر الأساسية في عملية تقدم وازدهار التعليم.

إن دور المعلم كان ومازال هو مساعدة الطالب على فهم موضوع معين، أما التكنولوجيا فهي الوسيلة التي تستخدم للوصول لذلك الهدف، اذ يجب أن يتلائم الشقان (المعلم والتكنولوجيا) كي تتجح العملية التعليمية.

الفصل الثاني: الإطار الميداني

للدراسة

تمهيد:

بعد أن تطرقنا إلى الفصل النظري والذي ضم أهم المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة التعليمية وطبيعة العلاقة بينهما، أصبح لزاما على الجامعات إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة المستويات الإدارية بهدف تطوير التعليم العالي، وإعادة النظر في النظام التعليمي برمته وتكييفه ليتوافق مع عصر المعلومات.

قمنا في هذا الفصل باستعراض وضع تكنولوجيا المعلومات في المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت ومختلف استخداماتها لتحسين الخدمة التعليمية، وقصد الوصول للأهداف المسطرة قمنا بتقسيم الفصل الثاني الى ثلاث عناصر:

- العنصر الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات في المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت.
- العنصر الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.
- العنصر الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

أ- واقع تكنولوجيا المعلومات في المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت:

1- تقديم المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت:

1-1 تعريف الجامعة:

المركز الجامعي بلحاج بوشعيب بولاية عين تموشنت عبارة عن هيئة عمومية ذات طابع علمي مكلفة بالتعليم العالي والبحث العلمي، تم تسمية المركز الجامعي للمجاهد المرحوم "بلحاج بوشعيب" تنفيذا للمقرر الوزاري لوزارة المجاهدين رقم 14/01 المؤرخ في 23 أكتوبر 2014.

1-2 نشأة الجامعة:

أنشئ المركز الجامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 205-08 المؤرخ في 06 رجب عام 1429 الموافق ل 09 يوليو سنة 2008 المتضمن انشاء المركز الجامعي بعين تموشنت، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وخاله تعداد المعاهد التي يتكون منها واختصاصها كما يأتي:¹

- معهد العلوم والتكنولوجيا: قسم الهندسة الكهربائية، قسم الهندسة الميكانيكية، قسم الهندسة المدنية وقسم هندسة الماء والمحيط.

- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: قسم العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير وقسم الحقوق.

- معهد الآداب واللغات: قسم اللغة والأدب العربي، قسم الآداب واللغة الفرنسية، قسم الآداب واللغة الإنجليزية وقسم العلوم الاجتماعية.

- معهد العلوم: قسم الرياضيات والاعلام الآلي، قسم علوم المادة وقسم علوم الطبيعة والحياة.

يعتمد التكوين بالمركز الجامعي على نظام (أل م د) (ليسانس، ماستر ودكتوراه) حيث يوفر (09) ميادين مقسمة على 17 شعبة و73 تخصص، تبلغ القدرة الاستيعابية للمركز الجامعي 10000 مقعد، وتتكون الجامعة من 305 أستاذ جامعي و233 موظف بما فيهم الإداريين، التقنيين وأعاون المصالح وأعاون الخدمات. أما في

¹ حدو آسيا، المقارنة المرجعية BENCHMARKING في إدارة الموارد البشرية دراسة حالة المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين

تموشنت، شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص استراتيجية وإدارة الموارد البشري المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2017، ص58-60.

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

مجال البحث العلمي فهناك خمسة مخابر بحث تزاوّل نشاطها وتشدّ يدها وفقاً للمعايير العالمية من ناحية البنية التحتية والتجهيزات العلمية.¹

2- وضع تكنولوجيا المعلومات في جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت:

2-1 نماذج التعليم في المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت:

• **التعليم عن بعد:** وهي خلية تقوم بمتابعة برامج التعليم عن بعد وتقوم بتدريب وتكوين الأساتذة الجدد حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية، والتكوين يكون في ثلاث جوانب: إنتاج الموارد الرقمية، التعليم الإلكتروني، المحاضرات المرئية. توفر الجامعة أيضاً للأساتذة من استخدام المنصة الإلكترونية MOODLE وهي عبر الخط الذي يعرف بنظام إدارة التعلم أو البيئة التفاعلية بين الأستاذ والطالب في التعلم الإلكتروني كما يتميز هذا البرنامج MOODLE بخاصية تسهيل العملية التعليمية التي من شأنها تعزيز العمل التعاوني القائم بين الأطراف، فهو نظام يقوم بمساعدة الطلبة وذلك بوضع الدروس وكافة الوسائل البيداغوجية وتقوم الخلية بتدريب الأساتذة حول استخدام منصة MOODLE، حيث يقوم الأستاذ بالدخول إلى المنصة ومن ثم إعداد الموضوع الأول الذي يتعين عليهم تحرير ملف عن سيرته الذاتية، مساق جديد، إنشاء بطاقة تحمل اسم الأستاذ و بريده الإلكتروني بالإضافة إلى معامل المقياس و طريقة التقييم، كما يمكن إضافة الفئة المستهدفة إلى جانب ذلك إعداد الموضوع الثاني الذي يحمل اسم الأهداف الأساسية الخاصة بالمقياس الخاص بالأستاذ إلى جانب ذلك إعداد موضوع ثالث يحمل اسم اختبار المتطلبات الأساسية المتمثلة في التقييم التشخيصي الذي من خلاله يمكن معرفة الطالب ومستواه، وفي المرحلة الأخيرة يتعين على الأستاذ تحميل اسم الفصل الأول والقيام بإدراج الموارد والنشاطات الخاصة بهذا الفصل في منتدى، محادثة، Pdf، رابط الكتروني. ويشرف على منصة MOODLE مجموعة من المهندسين.²

¹ مغربي محمد، تنفيذ الميزانية العامة في المؤسسات العمومية دراسة حالة المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة واقتصاد المؤسسة، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2016، ص 48.

² أنصاف بن سماعيل: مرجع سابق، ص 76-77.

• **البث المتلفز:** يعني هذا الجزء من المركز بتوفير البنية التحتية من الماديات والبرمجيات لربط العالقة بين الطالب والأساتذ، وفي هذا الإطار تمتلك الجامعة قاعة إلقاء المحاضرات عبر البث المتلفز وذلك لمشاركة أعضاء من مناطق مختلفة إلقاء المحاضرات وندوات على المباشر، إما جانب المؤتمرات المرئية فمتوفرة ولها الإمكانيات والطاقات كما إن صور الفيديو واضحة جدا، وتقوم خلية الإعلام والاتصال التابعة لمديرية الجامعة بالتغطية الإعلامية وتبعث الخبر مدعوم بالصور ويتم المركز بوضعه على موقع المركز الجامعي والمعاهد.¹

2-2 واقع تجسيد تكنولوجيا المعلومات في الجامعة:

تطورت تكنولوجيا المعلومات وأصبحت بلا شك من العوامل الخارجية الأكثر إلحاح ووضوح المحرصة لمنظمات التعليم العالي والبحث العلمي على التطور وإعادة النظر في أدوارها. لتكون هذه التكنولوجيا مدركة من خلال مختلف المتفاعلين لقطاع البحث (الإدارة المركزية، الجامعات، المخابر ومراكز البحث) كآلية عمل. ليتم توضيح بواردها في الجامعات الجزائرية بدءا بدوافع التبنّي، في وضعيتها الحالية وصولا إلى تجسيدها واقعيًا.²

- دوافع تبني الجزائر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي:

تمحورت دوافع وأسباب تبني مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في:³

❖ **آلية تحديث تسيير القطاع (تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الإدارة):** من خلال تزويد المصالح الإدارية للقطاع بوسائل الإعلام الآلي والبرمجية؛ فهي مرحلة ضرورية وحتمية لتحديث تسيير الوظائف الإدارية لمواقع التعليم العالي والبحث العلمي، وظائف تسيير الأجور، إدارة الأفراد، تسيير المخزونات، التسيير المحاسبي والسكرتارية... الخ

❖ **تكنولوجيا المعلومات والاتصال كدعامة لنشاطات البحث:** من الآليات العملية لاختساب، معالجة المعطيات، التحديث من أجل إعداد ر موز الحسابات التي ستوضع في خدمة المستعملين الوطنيين ذو الجهد؛ حيث هذه الآليات متعلقة بالتخصصات المتنوعة مثل الاكتشاف المتلفز، الإعلام الآلي، شبكات

¹ نفس المرجع السابق، ص 76.

² ضيف الله نسيم، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير منظمات، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2017 ص 182.

³ نفس المرجع السابق، ص 183.

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

الاتصال، الاتصال اللاسلكي. فمنذ إيصال الجزائر بشبكة الانترنت جامعاتها ومراكز بحثها التي هي المنظمات الأولى التي أدخلتها وتأثير هذه التكنولوجيات الجديدة حول تطبيقات الاتصال والعمل المتعدد والذي هو محث على:

- الديمقراطية والتشجير في دخول المعلومة.
- إيصال المعلومة في الأوقات الحقيقية وبطريقة تفاعلية.
- إدخال كل أصناف المعلومات العلمية والتقنية: كتب، مذكرات، مقالات، تقارير البحث والملتقيات... الخ
- تقويم وتنميين الكفاءات الوطنية.
- الاتصال مع المماثلين مع احتمالية تنظيم، تغيير المعلومات ونتائج البحث.
- المشاركة في المجادلات العلمية من خلال انحراف ميادين المناقشة وشبكات افتراضية أخرى.

❖ **تكنولوجيا المعلومات والاتصال كميدان بحث-تطوير:** تمتلك الأعمال في هذا الميدان بهدف تطور الحلول المخصصة للمشاكل والتوقفات الحائلة في قطاعات أكيدة للنشاطات وكذلك الأعمال المتعلقة بالبحث/التكوين من وجهة استمرار وتعزيز الكفاءات الوطنية. حيث تم إنشاء مجتمع ISA (المجتمع الجزائري للأنترنيت) من طرف مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (cerist) عام 1998 من أجل هدف رئيسي يتمثل في ترقية الانترنت ومجتمع المعلومة في الجزائر؛ والذي كان كذلك برهنة لكل أشكال التعاملات المرئية والتي تسمح بتعدد وتسريع عملية التحسين والاتصال.¹

2-3 استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين خدمات المكتبة:

تعد المقابلة من الوسائل الهامة لجمع البيانات والمعلومات وبالنظر إلى موضوعنا المتعلق بدور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمة التعليمية، تمت هذه المقابلة مع مسؤولة المكتبة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبة بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة وقد توصلنا إلى أن المكتبة المركزية تمتلك أرضية إلكترونية خاصة بالكتب (PMB)(Php My Bibliothèque) والتي تمكن الطالب من عملية حجز الكتب إلكترونيا على الموقع <http://pmb.univ.temouchent.ed.dz>، أنشئت هذه المنصة سنة 2013، تضم حاليا 1092 كتاب و يبلغ عدد المسجلين فيها 4551 مسجل.

¹ نفس المرجع السابق، ص183.

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

كما تمتلك المكتبة المركزية خط SNDL والذي يحتوي على مجموعة من الكتب الالكترونية، وتقوم المكتبة برقمنة مذكرات الماستر والدكتوراه.¹

ان المكتبات الجامعية كغيرها من المكتبات الأخرى سعت للاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لتسهيل عملياتها و تقديم خدمات بشكل أفضل، ومن بين هذه التطبيقات ما يلي:²

❖ استخدامات الحاسوب في المكتبات الجامعية:

الحاسوب هو جهاز الكتروني لمعالجة المعلومات أو البيانات، لديه القدرة على تخزين واسترجاع ومعالجة البيانات، واجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليه، ويقوم بتحليل وعرض ونقل المعلومات بأشكالها المختلفة. تتمثل أهم استخداماته في:

- السرعة والدقة في التعامل مع المعطيات.
- الاحتفاظ بالمعلومات بالذاكرة في انتظار معالجتها وإعادة استعمالها.
- معالجة المعطيات بواسطة نظام التشغيل التطبيقي المناسب.

❖ استخدامات الانترنت في المكتبات الجامعية:

الانترنت عبارة عن شبكة تتألف من العديد من الحاسبات الآلية المرتبطة ببعضها البعض، والتي تقوم بتبادل البيانات فيما بينها باتباع بروتوكول الانترنت الموحد IP. تعتبر الانترنت مكتبة رقمية الكترونية عالمية ضخمة دائمة النمو وتضم مكتبات فرعية كثيرة، وتتمثل أهم خدماتها المكتبية فيما يلي:

- الدخول الى فهارس المكتبات العالمية، فهناك كثير من المكتبات الجامعية والبحثية والوطنية متاحة على الانترنت.
- بناء وتطوير المجموعات المكتبية، اذ يمكن من خلال الانترنت أن يقدم أخصائيو المراجع من عرض الأسئلة المرجعية الصعبة على زملائهم في أنحاء العالم وطلب المساعدة في الإجابة عليها.
- عقد المؤتمرات والندوات المكتبية عن بعد.

❖ استخدامات الرقمنة في المكتبات الجامعية:

¹مقابلة منجزة مع مسؤولة المكتبة بالمركز الجامعي بلحاج بوشعيب، بتاريخ 2021/05/23
²بوشاهد فايزة، زيتوني شهرزاد، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تأهيل اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية، شهادة ماستر في علم المكتبات تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية، جامعة 08ماي1945، 2017 ص65-66.

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

عرفت الرقمنة على أنها عملية استنساخ رقمية تكمن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها الى لسلة رقمية *Chaine Numerique*، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري و مكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها و جدولتها و تمثيل محتوى النص المرقمن.¹

- **مزايا استخدام الرقمنة في المكتبات الجامعية:**

من بين مزايا الرقمنة:²

- سهولة الاسترجاع وفقا لموضوع الوثيقة.
- سهولة و سرعة الإنتاج و الاستخدام.
- حفظ الوثائق الأصلية من الضياع و التلف.
- الاقلال من استعمال الورق.

❖ **استخدامات البرمجيات في المكتبات الجامعية:**

تمثل البرمجيات عقل الحاسبات فالأجهزة والمكونات لا يمكن أن تعمل وحدها، وإنما لا بد لها من برامج ونظم يتم تثبيتها على الحاسبات، وهي مجموعة من البرامج المستخدمة لتشغيل الحاسوب. يمكننا تحديد نوعين من البرمجيات وهي:

- ✓ **البرمجيات الاحتكارية:** وهي البرمجيات التي يشترط في تطبيقها التقيد برخصة الاستغلال واحترام الشروط التي تملئها الجهة المالكة للبرمجية.
- ✓ **البرمجيات الحرة:** هي البرمجيات المتاحة للجميع، ويمكن الاستفادة منها دون شروط أو قيود كما يمكن تعديلها وفق الحاجة.
- ✓ **برمجيات النظم (system software):** مثل برمجيات تشغيل الحواسيب وبرمجيات الترجمة والخدمات...الخ.

¹ صالح لبعير، أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليتها على الاتصال داخل المؤسسة دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال تخصص صحافة مكتوبة، جامعة محمد بوضياف جامعة المسيلة 2020، ص35.

² عدة بن عطية، شاشو إبراهيم، واقع الأرشيف في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة -مصلحة أرشيف ولاية وهران نموذجا- مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والمعلومات تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، 2018، ص71.

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

✓ البرمجيات التطبيقية (software application): مثل البرامج الخاصة بمعالجة النص (Microsoft Office Word) وتصميم الجداول (Microsoft Office Excel).

❖ استخدامات شبكة المعلومات في المكتبات الجامعية:

لقد أصبحت الانترنت ضرورة ملحة لا يمكن التغاضي عنها بين مختلف أنواع مراكز المعلومات، و تكون اما منظومة على مستوى مؤسسة واحدة أو في مبنى أو عدة مباني متقاربة، و في هذه الحالة تكون شبكة محلية أو تكون على شكل حواسيب موزعة في مناطق جغرافية متباعدة أو واسعة الانتشار أو شبكات إقليمية.¹

II- الإطار المنهجي للدراسة الميدانية :

سنعرض في هذا المبحث التعريف بمجتمع الدراسة، وأداة جمع البيانات، بالإضافة الأساليب الإحصائية المستعملة، وكذا صدق وثبات أداة الدراسة.

II-1- التعريف بمجتمع الدراسة :

بهدف معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة العملية التعليمية بالمركز الجامع بلحاج بوشعيب _عين تموشنت_ تم التقرب من أعضاء هيئة التدريس حيث تمثل مجتمع الدراسة في عدد من أساتذة كلية علوم الاقتصاد بمختلف تخصصاتها والذي يبلغ عددهم 63 أستاذ .

قمنا بتوزيع الاستبيانات على أعضاء الهيئة التدريسية ابتداء من 2 جوان ، و تم استرجاع الاستبيانات يوم 3 جوان ، لتبدأ فيما بعد عملية الفرز و التحليل ، تم توزيع الاستبيانات ورقيا و ذلك بسبب حصولنا على عدد ردود جد ضئيل الكترونيا ، بلغ عدد الاستبيانات الورقية 31 استبيان .

II-2- أداة الدراسة :

استخدمنا في دراستنا هذه على الاستبيان كأداة تساعد في تحقيق أهداف الدراسة الميدانية للحصول على المعلومات والبيانات والحقائق المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث مرت هذه الأداة بعدة خطوات حتى أصبحت قابلة للتطبيق الميداني في ضوء نتائج اختبارات الصدق والثبات التي أجريت عليها.وقد قامت الطالبتان بتصميم الاستبيان وفق الخطوات التالية :

II-2-1 تصميم الاستبيان :

¹ نفس المرجع السابق ص68.

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

تم تصميم الاستبيان الخاص بالدراسة بعد عملية تحكيم دامت طويلا ما يقارب الشهرين نظرا لتشعب موضوع تكنولوجيا المعلومات وتطوره السريع؛ ليصل في النهاية إلى الشكل المعتمد عليه في التوزيع والتحليل حيث تضمن قسمين:

• القسم الأول:

يشمل البيانات الأولية عن الأساتذة والمتمثلة في:
الجنس، الفئة العمرية، الرتبة، الخبرة المهنية.

• القسم الثاني:

يشتمل هذا القسم عدد من الفقرات تدور حول الموضوع الرئيسي، حيث اعد هذا الجزء كمقياس لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية بالمركز الجامعي بلحاج بوشعيب ويشمل هذا القسم بدوره إلى محورين وهما :

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويتكون من أربعة أبعاد :

-**البعد الأول:** الأجهزة والمعدات ويتكون من 04 فقرات.

-**البعد الثاني:** البرمجيات ويتكون من 04 فقرات.

-**البعد الثالث:** الشبكات ويتكون من 05 فقرات.

-**البعد الرابع:** يتكون من 04 فقرات.

المحور الثاني: جودة التعليم العالي ويتكون من بعد واحد :

-**البعد الأول:** جودة الأستاذ ويتكون من 07 فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس الاستبيان حسب ما يبينه الجدول أدناه.

جدول رقم: (01) مقياس ليكرت الخماسي.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
05 درجات	04 درجات	03 درجات	02 درجتين	01 درجة

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة .

II-2-2 الأساليب الإحصائية المستخدمة :

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

- بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للبرامج الاجتماعية (SPSS 26) وفقا للأساليب الإحصائية التالية :
- ✓ معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) والتوزيع الطبيعي لدراسة مصداقية فقرات الاستبيان.
 - ✓ اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار شابيرو ويلك Wilk Shapiro) لمعرفة البيانات إذا كانت تخضع لتوزيع طبيعي أم لا .
 - ✓ استخدام الإحصاء الوصفي ذي البعد الواحد كالتكرارات والنسب المئوية بالإضافة إلى المتوسطات والانحرافات المعيارية من أجل الكشف عن اتجاه أفراد العينة.
 - ✓ التباين والانحدار الخطي البسيط لمتغيرات الدراسة لقياس أثر وشكل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم العالي.

II-2-3 صدق الاستبيان : للتحقق من صدق الاستبيان اتبعنا الخطوات التالية :

- ✓ **الصدق الظاهري** : وهو وصف المحكمين، حيث قمنا بعرض الاستبيان على بعض الأساتذة من هيئة التدريس، وطلب منهم إبداء رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، ومدى ارتباط العبارات بالمحاور، والنظر في مدى كفاية الأداة من حيث عدد الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مدى الصياغة اللغوية، والشكل النهائي أو أي ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل، أو التغيير أو الحذف أو الإضافة.
- ✓ **صدق المحتوى** : للتحقق من صدق المحتوى لأبعاد الاستبيان، ومدى ارتباط الجوانب المكونة لها بعضها مع بعض وذلك للتأكد من عدم التداخل بينهما .
- ✓ **ثبات الاستبيان** : يقصد بثبات الاستبيان دقته واتساقه فيما يقيس من معلومات عن سلوك واتجاهات المستقصى من خلال الحصول على نفس النتائج إذا تم استخدامه على نفس العينة، أي انه يعطي قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، ومن اجل التحقق من ذلك تم إجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) .

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

جدول رقم (02) : اختبار معامل الثبات لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

البيان	عدد عبارات القياس	معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach
عبارات البعد الأول	04	0.432
عبارات البعد الثاني	04	0.641
عبارات البعد الثالث	05	0.639
عبارات البعد الرابع	04	0.790
الاتساق الداخلي	17	0.819

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج (SPSS 26) .

من خلال نتائج الجدول رقم (02) السابق نلاحظ أن معامل الثبات لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات مقبولة في مجملها، وهي أعلى من (0.60) بالنسبة لكل عبارات محور تكنولوجيا المعلومات ما عدا عبارات البعد الأول فهي اقل ما (0.60) والمتمثل في الأجهزة والمعدات ب (0.432) ، تليها عبارات البعد الثاني البرمجيات بلغت (0.641)، أما معامل الثبات لمجموع المحاور فيعتبر جيد حيث كان (0.819) وهي نسبة جد مقبولة تعكس بصورة واضحة انسجام العبارات الموضوعية لقياس محور تكنولوجيا المعلومات بمختلف أبعاده.

جدول رقم (03) : اختبار معامل الثبات لمحور جودة التعليم العالي .

البيان	عدد عبارات القياس	معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach
عبارات البعد الأول	7	0.772
الاتساق الداخلي	7	0.772

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج (SPSS 26) .

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الثبات لأبعاد جودة التعليم العالي مرتفع كونها تتعدى في اغلبها نسبة (70%) وهي النسبة التي تعتبر جيدة في هذا المقياس، حيث عبارات جودة الأستاذ بنسبة (77.2%) .

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

جدول رقم (04): اختبار معامل الثبات لكل عبارات القياس .

البيان	عدد عبارات القياس	معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach
محور تكنولوجيا المعلومات	17	0.819
محور جودة التعليم العالي	7	0.772
مجموع محاور الاستبيان	24	0.874

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج (SPSS 26).

من خلال الجدول رقم (04) يتبين أن معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة يمتاز بدرجة كبيرة من الثبات، وأنها تحقق الشروط المطلوبة لاعتمادها كوسيلة تحليل ميدانية، حيث بلغ معامل الثبات لمجموع محاور الاستبيان (87.4 %) التي تعتبر من النسب الجيدة في المقياس، وتعكس درجة التجانس والاتساق الداخلي بين العبارات المختارة لقياس كل محور وللاستبيان ككل .

III- عرض وتحليل نتائج الدراسة :

في هذا الجزء سنتطرق إلى عرض لنتائج تقييم مجالات الدراسة ونتأكد من أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، ثم بعد ذلك نقوم بتحليل محاور الاستبيان واختبار الفرضيات وفق الطرح التالي :

III-1- اختبار التوزيع الطبيعي :

اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمغوروف-سمرنوف _ Kolmogorov-Smirnov) :

جدول رقم (05) اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات .

المحور	قيمة مستوى الدلالة (Sig)
الأجهزة و المعدات	0.131
البرمجيات	0.200
الشبكات	0.112
قواعد البيانات	0.200

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج (SPSS 26)

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

يوضح الجدول رقم (05) نتائج الاختبار، حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من (0.05) أي ($\text{sig} > 0.05$) وهذا يدل على أن بيانات الظاهرة المدروسة تخضع للتوزيع الطبيعي .

جدول رقم (06) : اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد جودة التعليم العالي .

المحور	قيمة مستوى الدلالة (Sig)
جودة العملية التعليمية	0.002

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج (SPSS 26).

يوضح الجدول رقم (06) نتائج الاختبار، حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أصغر من (0.05) أي ($\text{sig} < 0.05$) وهذا يدل على أن بيانات الظاهرة المدروسة لا تخضع للتوزيع الطبيعي .

III-2- تحليل محاور الاستبيان :

سنقوم في هذا الفرع بتحليل عبارات الاستمارة وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والذي سنحكم من خلاله على الاتجاه العام لإجابات المستجوبين، وسنستخدم الانحراف المعياري للحكم على تشتت الإجابات عن متوسطها الحسابي.

✓ تحليل البيانات الشخصية:

تتمثل البيانات الشخصية المستخدمة في هذه الدراسة في (الجنس، الفئة العمرية، الرتبة، الخبرة المهنية)

والتي سنعرضها فيما يلي :

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

جدول رقم (07) : توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية.

المتغير	فئات المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	21	%67.7
	أنثى	10	%32.3
	المجموع	31	%100
الفئة العمرية	اقل من 25	00	%00
	من 26 الى 35	11	%35.4
	من 36 الى 45	19	%61.2
	من 46 فما فوق	01	%3.2
	المجموع	31	%100
الرتبة	أستاذ مساعد - ب	05	%16.1
	أستاذ مساعد - أ	02	%60.4
	أستاذ محاضر - ب	08	%25.8
	أستاذ محاضر - أ	16	%51.6
	المجموع	31	%100
الخبرة المهنية	اقل من 5 سنوات	04	%12.9
	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	14	%45.1
	من 10 إلى اقل من 15 سنة	01	%3.2
	من 15 إلى اقل من 20 سنة	10	%32.2
	من 20 سنة فما فوق	02	%6.4
المجموع	31	%100	

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج (SPSS 26).

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

يبين الجدول رقم (07) أن (67.7%) من عينة البحث عبارة عن ذكور، في حين أن (32.3%) كانت من الإناث، أما بالنسبة لمتغير العمر يتبين أن الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) فكانت نسبتهم (00%) ، بينما تراوحت نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية (من 26 الى 35 سنة) (35.4%)، في حين تراوحت نسبة المبحوثين الذين ينتمون من (من 36 الى 45 سنة) (61.2%)، وفي الأخير (3.2%) من أفراد عينة البحث بلغت أعمارهم (46 فما فوق) ، أي أن عينة البحث تغلب عليه الفئة العمرية المتوسطة .
وبالنسبة لمتغير الرتبة يتضح من الجدول أن العينة الخاضعة للدراسة بالدرجة الأولى من الأساتذة الجامعيين هم الأساتذة المحاضرين -أ- والأساتذة المساعدين -ب- وذلك بنسبة (51.6%) و (60.4%) على الترتيب.

أما سنوات الخبر عند المبحوثين نجد أن (12.9%) (تقل خبرتهم عن 05 سنوات)، و (45.1%) من أفراد عينة البحث تتراوح خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، في حين نجد أن (3.2%) تتراوح خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة، و نجد أيضا أن (32.2%) من أفراد العينة تتراوح خبرتهم (من 15 إلى أقل من 20 سنة)، في حين كانت نسبة سنوات الخبرة لأكثر من 20 سنة (6.4%)، ومما سبق يتضح أن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى خبرة جيدة ومرتفع .

✓ تحليل محاور الاستبيان:

سنقوم في هذا الفرع بتحليل عبارات الاستمارة وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والذي سنحكم عليه من خلاله على الاتجاه العام لإجابات المستجوبين، وسنستخدم الانحراف المعياري للحكم على تشتت الإجابات عن متوسطها الحسابي، والجدول الموالي يبين المجالات التي يقع في ضمنها الاتجاه العام للإجابات (المتوسط الحسابي).

أولا: تحليل العبارات لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

سنقوم في هذا الجزء بتحليل عبارات أبعاد تكنولوجيا المعلومات وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي إضافة إلى الانحراف المعياري.

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

جدول رقم (08) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن

عبارات محور تكنولوجيا المعلومات.

رقم العبارة	أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	أولا : الأجهزة و المعدات .	2.41	1.13	4	منخفض
01	توفر الجامعة للأستاذ عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي .	1.81	0.910	4	منخفض
02	توفر الجامعة للأستاذ عدد كافي من أجهزة data show .	2.19	1.078	3	منخفض
03	توفر الجامعة للأستاذ طابعات لطبع أوراق الاعمال الموجهة .	3.19	1.493	1	متوسط
04	الأجهزة والمعدات تكون متوفرة وقتما احتاجها الأستاذ.	2.45	1.060	2	منخفض
	ثانيا : البرمجيات .	2.66	1.25	3	منخفض
05	توفر الجامعة برمجيات حسب كل تخصص.	1.97	0.983	4	منخفض
06	تساهم البرمجيات في إجراء الأبحاث و الدراسات.	3.16	1.416	2	متوسط
07	تمكن البرمجيات الأستاذ أداء العمل بشكل سريع و واضح .	3.45	1.287	1	مرتفع
08	يتم تكوين الأستاذ فيما يخص استخدام البرمجيات .	2.06	1.340	3	منخفض
	ثالثا : الشبكات .	3.55	1.091	1	مرتفع
09	يتم نشر المحاضرات على مستوى موقع الانترنت للجامعة .	3.39	1.086	5	متوسط
10	يستخدم الأستاذ شبكات الانترنت للتواصل مباشرة مع الطالب .	3.39	1.256	4	متوسط
11	يتم عرض نقاط الطلبة بالاعتماد على شبكات الانترنت .	3.42	1.177	3	مرتفع
12	هناك تواصل دائم بين الأستاذ و الإدارة بالاعتماد على شبكات الانترنت.	3.84	0.898	1	مرتفع

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

مرتفع	2	1.039	3.71	تستخدم شبكات الانترنت للمشاركة في المؤتمرات الافتراضية .	13
مرتفع	2	1.096	3.37	رابعا : قواعد البيانات .	
مرتفع	2	1.060	3.55	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة عن الأساتذة .	14
متوسط	3	1.147	3.13	يوجد إمكانية لتداول المعلومات بشكل سلس و سهل .	15
مرتفع	1	1.071	3.71	تعمل تكنولوجيا المعلومات على استخراج المعلومات في أي وقت.	16
متوسط	4	1.106	3.10	تمكن تكنولوجيا المعلومات الأستاذ من استرجاع البيانات المحذوفة أو معلومات وقت الحاجة.	17
منخفض	/	1.141	2.99	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل عام.	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج (SPSS 26).

- **الأجهزة و المعدات:** يتضح من الجدول رقم (08) أن بعد "الأجهزة والمعدات" جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.41) بانحراف معياري قدره (1.13)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول منخفضة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.19_1.81)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.493_0.910) .
- **البرمجيات:** يتضح من الجدول رقم (08) أن بعد "البرمجيات" جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.66) بانحراف معياري قدره (1.25)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول منخفضة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.45_1.97)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.416_0.983) .
- **الشبكات:** يتضح من الجدول رقم (08) أن بعد "الشبكات" جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.55)

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

بانحراف معياري (1.091)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد تشكل قبولاً مرتفعاً أيضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.39_3.84) أما الانحرافات المعيارية فتراوحت بين (0.898_1.256) .

■ **قواعد البيانات:** يتضح من الجدول رقم (08) أن بعد "قواعد البيانات" جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.37) بانحراف معياري قدره (1.096)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.10_3.71)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.060_1.147) .

واستنادا على ما تقدم نستنتج أن تصورات المبحوثين لمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمركز الجامعي بلحاج بوشعيب جاءت منخفضة لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (2.99) بانحراف معياري قدره (1.141) هذه النتيجة تفسر مدى نقص اهتمام الجامعة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لوعيها بمدى تأثير هذه التكنولوجيات في تحقيق الجودة.

ثانيا: تحليل العبارات لأبعاد جودة التعليم العالي:

سنقوم في هذا الجزء بتحليل عبارات بعد جودة التعليم العالي وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي إضافة إلى الانحراف المعياري.

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

جدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن جودة التعليم العالي.

رقم العبارة	أبعاد متغير جودة التعليم العالي وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	أولا : جودة التعليم العالي .	3.19	1.148	/	متوسط
01	تتميز المكتبة برقمنة كافة المحتويات المتواجدة فيها وذلك تسهيل عملية البحث عن الكتب و المذكرات.	3.29	1.101	2	متوسط
02	لدى المكتبة الجامعية تجهيزات كافية تساعد في إتمام البحوث والدراسات للطلبة والأساتذة.	2.97	1.080	6	متوسط
03	يتم استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تساعد على البحث العلمي.	3.19	1.046	3	متوسط
04	يتم وضع كافة المذكرات المنجزة على مستوى موقع الجامعة.	3.16	1.098	4	متوسط
05	تسعى إدارة الجامعة لامتلاك أحدث التكنولوجيات لتسهيل طرق التدريس.	3.00	1.155	5	متوسط
06	يوجد تدريب مستمر للأساتذة على طرق التدريس الحديثة كاستعمال قاعدة البيانات MOODLE مثلا.	2.97	1.278	7	متوسط
07	هناك حرية تامة في كيفية اعتماد طرق تلقين الدروس لدى الطلبة .	3.77	1.283	1	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج (SPSS 26).

من خلال الجدول رقم (09) يتبين أن المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.19) بانحراف معياري قدره (1.148)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولا ما بين المتوسط والمرتفع.

حيث تراوحت المتوسطات الحسابية (2.97_3.77) بانحرافات معيارية (1.080_1.283)، كان أعلى متوسط للعبارة السابعة (3.77) بانحراف معياري قدره (1.283) التي تشير إلى " هناك حرية تامة في كيفية اعتماد طرق تلقين الدروس لدى الطلبة." بينما كان أقل متوسط للعبارة السادسة (2.97) بانحراف معياري

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

(1.278) و التي تشير إلى " يوجد تدريب مستمر للأساتذة على طرق التدريس الحديثة كاستعمال قاعدة البيانات MOODLE مثلا."

وتأسيسا على ما تقدم نستنتج أن تصورات المبحوثين لمستوى تحقيق الجودة بالمركز الجامعي بلحاج بوشعيب جاءت متوسطة وفقا لمقياس الدراسة، اذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد جودة التعليم العالي (3.19) بانحراف معياري (1.148) هذه النتيجة تدل سعي جامعة بلحاج بوشعيب نحو جودة العملية التعليمية.

III-3- اختبار فرضيات الدراسة.

تسعى هذه الفقرة إلى اختبار العلاقات بين متغيرات نموذج الدراسة، للتعرف على مدى قبول أو رفض الفرضيات

1. اختبار الفرضية الرئيسية.

تتمثل الفرضية الرئيسية في معرفة وجود أثر بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة وجودة التعليم بالمركز الجامعي عين تموشنت.

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة وجودة التعليم عند مستوى الدلالة (0.05).

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة وجودة التعليم عند مستوى الدلالة (0.05).

تم استخدام نتائج تحليل تباين الانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية والجدول رقم (10) يبين ذلك.

جدول رقم (10) : تحليل نتائج التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة المحسوبة f	مستوى الدلالة
الانحدار	8.821	4	2.205	7.151	0.001
البواقي	8.018	26	0.308		
المجموع الكلي	16.839	30	/		

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج (SPSS 26).

- معامل التحديد $R^2 = 0.524$

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

- معامل الارتباط $R = 0.724$

من خلال النتائج الواردة في الجدول (10) يتبين صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة f المحسوبة 7.151 بقيمة احتمالية (0.001) و هي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، ويتضح من نفس الجدول وبالاتماد على قيمة معامل التحديد R^2 أن المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهو تكنولوجيا المعلومات في هذا النموذج يفسر ما مقداره (52.4%) من التباين في المتغير التابع المتمثل في جودة التعليم العالي، وهي قوة تفسيرية مقبولة نسبياً، كذلك تشير قيمة R (معامل الارتباط) الى أن قوة الأثر بين المتغيرين محل الدراسة " تكنولوجيا المعلومات والاتصال " و " جودة التعليم العالي " بلغت (0.724) وهي متوسطة ومقبولة مما يدل على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة وجودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت .

1.1 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H0 : لا يوجد أثر للأجهزة و المعدات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت .

H1 : يوجد أثر للأجهزة و المعدات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت .

جدول رقم (11) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير الأجهزة و المعدات على جودة التعليم العالي .

مصدر التباين	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة t	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
الثابت	2.061	0.446	/	4.624	0.000	/	/
الأجهزة و المعدات	0.470	0.178	0.441	2.644	0.013	0.441	0.194

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج (SPSS 26).

من خلال الجدول رقم (11) يتضح أنه يوجد أثر للأجهزة و المعدات على جودة التعليم العالي ذو دلالة إحصائية موجبة (طردية) عند مستوى معنوية (0.05)، إذ بلغت قيمة t (4.624) بمستوى دلالة (0.013) ، وهذا الأخير هو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) . يتبين أن الأجهزة و المعدات تحقق جودة التعليم وهذا ما يعني رفض الفرضية H_0 و قبول الفرضية H_1 أي (يوجد أثر للأجهزة و المعدات في عملية تحسين جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة 0.05) .

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

2.1 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0 : لا يوجد أثر للبرمجيات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت.

H1 : يوجد أثر للبرمجيات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت.

جدول رقم (12) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير البرمجيات على جودة التعليم العالي .

معامل	معامل	مستوى	قيمة t	Beta	الخطأ	B	مصدر
التحديد R2	الارتباط R	الدلالة t	المحسوبة		المعياري		التباين
/	/	0.000	5.595	/	0.403	2.246	الثابت
0.171	0.414	0.021	2.447	0.414	0.144	0.352	البرمجيات

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج (SPSS 26).

من خلال الجدول رقم (12) يتضح أنه يوجد أثر للبرمجيات على جودة التعليم العالي ذو دلالة إحصائية موجبة (طردية) عند مستوى معنوية (0.05)، إذ بلغت قيمة t (5.595) بمستوى دلالة (0.021)، وهذا الأخير هو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). يتبين أن البرمجيات تحقق جودة التعليم وهذا ما يعني رفض الفرضية H0 و قبول الفرضية H1 أي (يوجد أثر للبرمجيات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت عند مستوى الدلالة 0.05) .

3.1 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

H0 : لا يوجد أثر للشبكات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت .

H1 : يوجد أثر للشبكات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت .

جدول رقم (13) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير الشبكات على جودة التعليم العالي .

معامل	معامل	مستوى	قيمة t	Beta	الخطأ	B	مصدر
التحديد R2	الارتباط R	الدلالة t	المحسوبة		المعياري		التباين
/	/	0.038	2.177	/	0.627	1.365	الثابت
0.233	0.483	0.006	2.970	0.483	0.173	0.515	الشبكات

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على نتائج (SPSS 26).

الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة

من خلال الجدول رقم (17) يتضح أنه يوجد أثر للشبكات على جودة التعليم العالي ذو دلالة إحصائية موجبة (طردية) عند مستوى معنوية (0.05)، إذ بلغت قيمة t (2.970) بمستوى دلالة (0.006)، وهذا الأخير هو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). يتبين أن الشبكات تحقق جودة التعليم وهذا ما يعني رفض الفرضية H_0 وقبول الفرضية H_1 أي (يوجد أثر للشبكات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت عند مستوى الدلالة (0.05)).

4.1 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

سيتم دراسة الفرضية الفرعية الرابعة الخاصة بقواعد البيانات كالتالي:

H_0 : لا يوجد أثر لقواعد البيانات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت .

H_1 : يوجد أثر لقواعد البيانات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت .

جدول رقم (14) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير قواعد البيانات على جودة التعليم العالي .

مصدر التباين	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة t	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
الثابت	1.219	0.417	/	2.919	0.007	/	/
قواعد البيانات	0.586	0.120	0.671	4.878	0.000	0.671	0.451

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج (SPSS 26).

من خلال الجدول رقم (17) يتضح أنه يوجد أثر لقواعد البيانات على جودة التعليم العالي ذو دلالة إحصائية موجبة (طردية) عند مستوى معنوية (0.05)، إذ بلغت قيمة t (4.878) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). يتبين أن قواعد البيانات تحقق جودة التعليم وهذا ما يعني رفض الفرضية H_0 و قبول الفرضية H_1 أي (يوجد أثر لقواعد البيانات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت عند مستوى الدلالة (0.05)).

خلاصة الفصل:

تطرقنا من خلال هذا الفصل على نشأة وتطور المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت، وكذا وضع تكنولوجيا المعلومات في المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت، ولقد اعتمدنا في انجاز هذا العمل على طريقة الاستبيان التي وزعناها على أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير للجامعة، والتي تحتوي على محورين تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم العالي، وهدفنا من خلالها الى الإجابة على إشكالية بحثنا التالية" دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم العالي في معهد العلوم الاقتصادية والتجارية في المركز الجامعي بلحاج بوشعيب"، وبعد استرجاعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالنسب المئوية، المتوسط الحسابي، اختبار ألفا كرونباخ، اختبار التوزيع الطبيعي تحليل الانحدار الخطي البسيط، ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، وتوصلنا من خلالها الى مجموعة من النتائج أهمها:

- تصورات المبحوثين حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المركز الجامعي بعين تموشنت جاءت منخفضة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات مجتمعة (2.99) بانحراف معياري يقدر (1.141).
- تصورات المبحوثين حول مستوى جودة التعليم العالي جاءت متوسطة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد جودة التعليم العالي مجتمعة (3.19) ، بانحراف معياري (1.148).
- يوجد أثر للأجهزة والمعدات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت عند مستوى الدلالة 0.05.
- يوجد أثر للبرمجيات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت عند مستوى الدلالة 0.05.
- يوجد أثر للشبكات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت عند مستوى الدلالة 0.05.
- يوجد أثر لقواعد البيانات في عملية تحسين جودة التعليم العالي بالمركز الجامعي عين تموشنت عند مستوى الدلالة 0.05.

خاتمة علمة

خاتمة عامة

قد تبين لنا بشكل جلي من خلال ما ورد في هذا البحث في جانبه النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة التعليمية أن تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي يعد ضرورة حتمية وملحة في ظل الاتجاهات الحالية للتعليم العالي، من أجل النهوض بمستوى أدائها والرفع من مستوى إنتاجيتها وتحسين جودة مخرجاتها من الخريجين المؤهلين علميا وعمليا وتقنيا لخدمة المجتمع وتحقيق أهدافه وتقديم وازدهار حياة الأفراد والمجتمعات في شتى المجالات والبيادين، الاقتصادية والاجتماعية، العلمية والتربوية.

وعلى ضوء ما سبق يمكننا اعتبار تكنولوجيا المعلومات مكسبا لجميع الأنظمة التعليمية، تراهن عليها مختلف الدول وتسعى إلى الاستفادة من استخداماتها المتعددة والواسعة، حيث عملت على تحسين وتطوير الفضاء التعليمي وتزود أطراف العملية التعليمية بكم هائل وكبير من المعارف والأفكار، كما قدمت إضافات ممتازة لتحسين العملية التعليمية وتطويرها وهذا ما جعل مؤسسات التعليم العالي تقر بوجود اشتمالها على التكنولوجيا الحديثة بغية الوصول الى مجتمع المعرفة.

أولا: نتائج الدراسة النظرية :

من أهم النتائج التي انتهى اليها البحث ما يلي:

- تؤثر تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في مجال التعليم فهي تساهم في تطوير العملية التعليمية وتسهل وصول المعلومة إلى الطالب.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير الثقافة، والإنتاج، والرخاء الاقتصادي للمجتمعات.
- تكنولوجيا المعلومات من أهم العناصر الأساسية في تقدم وازدهار التعليم.
- تعتبر الجودة عاملا أساسيا ومهما لتحقيق النجاح والتقدم لمختلف المؤسسات.
- إن الجودة في الخدمات تعتبر من أهم الحلول التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي في ترقية وتطوير خدماتها
- تقوم جودة الخدمة التعليمية بضبط وتطوير النظام الإداري الموجود في المؤسسة التعليمية.

خاتمة عامة

نتائج الدراسة الميدانية:

- يمتلك المركز الجامعي بلحاج بوشعيب شبكات الأنترنت في مختلف كلياتها لتسهيل الأعمال.
- يمتلك المركز الجامعي بلحاج بوشعيب مجموعة لا بأس بها من الحواسيب.
- للمركز الجامعي بلحاج بوشعيب أرضية إلكترونية خاصة بطلب الكتب.
- يتبع المركز الجامعي بلحاج بوشعيب طرق تدريس تواكب التكنولوجيا الحديثة بهدف تحسين الجودة كمنصة MOODLE الإلكترونية.
- تصورات الباحثين حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المركز الجامعي بعين تموشنت جاءت منخفضة وفقا لمقياس الدراسة، إذا بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات مجتمعة (2.99) بانحراف معياري يقدر (1.141).
- تصورات الباحثين حول مستوى جودة التعليم العالي جاءت متوسطة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد جودة التعليم العالي مجتمعة (3.19)، بانحراف معياري (1.148).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات في عملية تحسين جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة 0.05.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في عملية تحسين جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة 0.05.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات في عملية تحسين جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة 0.05.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات في عملية تحسين جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة 0.05.

ثانيا: الاقتراحات

بناء على النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم أهم الاقتراحات :

- ضرورة تكوين مبرمجين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالأخص في جانبها البرمجي.
- وجوب الاستغلال الأمثل للتمويل الموجه لمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع دعم وتشجيع الإدارة على استخدامها.

خاتمة عامة

- ضرورة تفعيل تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية لكونها عامل مهم في العملية التعليمية.
- ضرورة سعي مؤسسات التعليم العالي الى استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك بتوفير الإمكانيات المادية والبشرية.
- العمل على نشر ثقافة الجودة ومفاهيمها في أوساط الأساتذة والعاملين والطلاب في مؤسسات التعليم العالي.
- العمل على التقييم المستمر لنوعية الخدمات الجامعية المقدمة من أجل التطوير والتحسين المستمر.
- التركيز على تطبيق أهم المعايير المعمول بها عالميا في ضمان الجودة والتي تستخدم في عملية التقييم من قبل الهيئات والمواقع العالمية لتصنيف الجامعات والحرص على تطبيقها.

قائمة المراجع

الكتب:

✓ علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية 2002.

المذكرات والأطروحات:

- محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الاعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة -جمهورية العراق، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة ديالى، العراق، 2018.
- سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص بنوك ومالية، جامعة أوبكر بلقايد تلمسان، 2015-2016.
- عبد الرزاق تومي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، شهادة ماجستير في علم المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة 2005-2006.
- مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 2016-2017.
- بن ضياف حنان، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماستر كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة المسيلة 2014.
- فاطمة محمود السعافين، استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة 2015.
- سارة مناد، رفيقة بوطاجين، دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل 2019.

- انصاف بن سماعين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة جامعة محمد خيضر -بسكرة- مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، بسكرة 2018-2019.
- حدو آسيا، المقارنة المرجعية BENCHMARKING في إدارة الموارد البشرية دراسة حالة المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص استراتيجية وإدارة الموارد البشري، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2016-2017.
- مغربي محمد، تنفيذ الميزانية العامة في المؤسسات العمومية دراسة حالة المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة واقتصاد المؤسسة، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2015-2016.
- ضيف الله نسيم، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير منظمات، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2016-2017.
- بوشاهد فايزة، زيتوني شهرزاد، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تأهيل اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية، شهادة ماستر في علم المكتبات تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية، جامعة 08ماي 1945، 2016-2017.
- عدة بن عطية، شاشو إبراهيم، واقع الأرشيف في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة -مصلحة أرشيف ولاية وهران نموذجا- مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والمعلومات تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، 2017-2018.
- صالح لبعير، أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليتها على الاتصال داخل المؤسسة دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال تخصص صحافة مكتوبة، جامعة محمد بوضياف جامعة المسيلة 2019-2020، ص35.

المقالات والمجلات:

- رايح برباخ، استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة اجراء العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة، مجلة الابداع الرياضي، المجلد العاشر، العدد الأول، 2018.
- نعرورة بوبكر دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة حالة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية -العدد التاسع-المجلد الثاني لجمعية الوادي، 2009.
- تقرورت محمد، حسان طاهر شريف، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة المعلومات المحاسبية واتخاذ القرارات الاستثمارية، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، العدد 00 المجلد 01، 2019.
- أسماء الهادي إبراهيم عبد الحي، جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية جامعة المنصورة، مجلة تطوير الأداء الجامعي، العدد الثالث، المجلد الخامس 2017.
- حميدي زقاي، محمد وزاني، مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة - الجزائر، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد العاشر العدد (30) 2017.
- محمد إبراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF) مجلة جامعة الأقصى المجلد السابع عشر، يناير 2013.
- شناف خديجة، بلخيري مراد، معايير ضمان جودة التعليم العالي -عرض لبعض النماذج العالمية- مجلة الدراسات والبحوث العلمية، المجلد (5) العدد (4) الجزائر 2017.

الملاحق



الملحق رقم 01: الاستبيان



جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت .

كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية و علوم التسيير .

قسم علوم اقتصادية

تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات .

استبيان .

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته .

يطيب لي أن أضع بين يديك هذا الاستبيان الذي أعد بهدف الحصول على البيانات المتعلقة بدراسة عنوانها "تكنولوجيا المعلومات و دورها في تحسين جودة العملية التعليمية دراسة حالة جامعة بلحاج بوشعيب_عين تموشنت_ " ، وذلك للحصول على شهادة ماستر في اقتصاد و تسيير المؤسسات.

لذلك أرجو التكرم بتخصيص جزء من وقتكم الثمين لتعبئة الاستمارة المرفقة ، مع مراعاة الدقة في الإجابة عن الأسئلة المطروحة ، و الذي سيكون له عظيم الأثر و الفائدة في الوصول الى نتائج أكثر دقة كونها تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

يرجع وضع علامة (X) على الاجابة المناسبة

أولا : البيانات الشخصية :

الجنس	ذكر ()	انثى ()
الفئة العمرية	اقل من 25 ()	من 36 الى 45 ()
	من 26 الى 35 ()	من 46 فما فوق ()
الرتبة	أستاذ مساعد- ب- ()	أستاذ مساعد- أ- ()
	أستاذ محاضر- ب- ()	أستاذ محاضر- أ- ()
الخبرة المهنية	اقل من 5 سنوات ()	من 5 إلى اقل من 10 سنوات ()
	من 10 إلى اقل من 15 سنة ()	من 15 إلى اقل من 20 سنة ()
	من 20 سنة فما فوق ()	

م	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	المحور الاول (X1) : ابعاد تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي .					
1	توفر الجامعة للأستاذ عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي .					
2	توفر الجامعة للأستاذ عدد كافي من أجهزة data show .					
3	توفر الجامعة للأستاذ طابعات لطبع أوراق الاعمال الموجهة .					
4	الأجهزة والمعدات تكون متوفرة وقتما احتاجها الأستاذ.					
5	توفر الجامعة برمجيات حسب كل تخصص.					
6	تساهم البرمجيات في إجراء الأبحاث و الدراسات.					
7	تمكن البرمجيات الأستاذ أداء العمل بشكل سريع و واضح .					
8	يتم تكوين الاستاذ فيما يخص استخدام البرمجيات .					
9	يتم نشر المحاضرات على مستوى موقع الانترنت للجامعة .					
10	يستخدم الاستاذ شبكات الانترنت للتواصل مباشرة مع الطالب .					
11	يتم عرض نقاط الطلبة بالاعتماد على شبكات الانترنت .					
12	هناك تواصل دائم بين الاستاذ و الادارة بالاعتماد على شبكات الانترنت.					
13	تستخدم شبكات الانترنت للمشاركة في المؤتمرات الافتراضية .					
14	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة عن الأساتذة .					
15	يوجد إمكانية لتداول المعلومات بشكل سلس و سهل .					
16	تعمل تكنولوجيا المعلومات على استخراج المعلومات في أي وقت.					
17	تمكن تكنولوجيا المعلومات الأستاذ من استرجاع البيانات المحذوفة أو معلومات وقت الحاجة.					
	المحور الثاني (Y1) : معايير جودة العملية التعليمية .					
18	تميز المكتبة برقمنة كافة المحتويات المتواجدة فيها وبذلك تسهيل عملية البحث عن الكتب والمذكرات.					
19	لدى المكتبة الجامعية تجهيزات كافية تساعد في اتمام البحوث والدراسات للطلبة والاساتذة .					
20	يتم استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تساعد على البحث العلمي.					
21	يتم وضع كافة المذكرات المنجزة على مستوى موقع الجامعة.					
22	تسعى ادارة الجامعة لامتلاك احدث التكنولوجيا لتسهيل طرق التدريس.					
23	يوجد تدريب مستمر للأساتذة على طرق التدريس الحديثة كاستعمال قاعدة البيانات MOODLE مثلا.					
24	هناك حرية تامة في كيفية اعتماد طرق تلقين الدروس لدى الطلبة .					

الملحق رقم 02: نتائج البرنامج الاحصائي SPSS

نتائج اختبار معامل الثبات لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,432	4

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,641	4

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,639	5

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,790	4

نتائج اختبار معامل الثبات لمحور جودة التعليم العالي .

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,772	7

نتائج اختبار معامل الثبات لكل عبارات القياس .

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,819	17

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,772	7

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات .

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
توفر الجامعة للأستاذ عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي	,287	31	,000	,750	31	,000
توفر الجامعة للأستاذ عدد كافي من أجهزة data show	,281	31	,000	,822	31	,000
توفر الجامعة للأستاذ طابعات لطبع أوراق الاعمال الموجهة	,286	31	,000	,833	31	,000
الأجهزة والمعدات تكون متوفرة وقتما احتاجها الأستاذ	,213	31	,001	,904	31	,009

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
توفر الجامعة برمجيات حسب كل تخصص	,229	31	,000	,828	31	,000
تساهم البرمجيات في إجراء الأبحاث و الدراسات	,239	31	,000	,874	31	,002
تمكن البرمجيات الأستاذ أداء العمل بشكل سريع و واضح	,213	31	,001	,885	31	,003
يتم تكوين الأستاذ فيما يخص استخدام البرمجيات	,270	31	,000	,763	31	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
يتم نشر المحاضرات على مستوى موقع الانترنت للجامعة	,294	31	,000	,863	31	,001
يستخدم الأستاذ شبكات الانترنت للتواصل مباشرة مع الطالب	,300	31	,000	,857	31	,001
يتم عرض نقاط الطلبة بالاعتماد على شبكات الانترنت	,334	31	,000	,830	31	,000
هناك تواصل دائم بين الأستاذ و الإدارة بالاعتماد على شبكات الانترنت	,378	31	,000	,754	31	,000

تستخدم شبكات الانترنت للمشاركة في المؤتمرات الافتراضية	,416	31	,000	,707	31	,000
--	------	----	------	------	----	------

a. Correction de signification de Lilliefors

Récapitulatif de traitement des observations

	Valide		Observations Manquant		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
	عن مفصلة بيانات قاعدة الجامعة تمتلك الاساتذة	31	100,0%	0	0,0%	31
سلس بشكل المعلومات لتداول إمكانية يوجد سهل و	31	100,0%	0	0,0%	31	100,0%
استخراج على المعلومات تكنولوجيا تعمل وقت أي في المعلومات	31	100,0%	0	0,0%	31	100,0%
من الاساتذ المعلومات تكنولوجيا تمكن معلومات أو المحذوفة البيانات استرجاع الحاجة وقت	31	100,0%	0	0,0%	31	100,0%

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد جودة التعليم العالي .

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
تتميز المكتبة برقمنة كافة المحتويات المتواجدة فيها وبذلك تسهيل عملية البحث عن الكتب و المذكرات	,256	31	,000	,891	31	,004
لدى المكتبة الجامعية تجهيزات كافية تساعد في اتمام البحوث والدراسات للطلبة والاساتذة	,189	31	,006	,920	31	,023
يتم استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تساعد على البحث العلمي	,263	31	,000	,870	31	,001
يتم وضع كافة المذكرات المنجزة على مستوى موقع الجامعة	,177	31	,014	,905	31	,010
تسعى ادارة الجامعة لامتلاك احدث التكنولوجيات لتسهيل طرق التدريس	,194	31	,004	,907	31	,011

يوجد تدريب مستمر للاستاذة على طرق التدريس الحديثة كاستعمال قاعدة البيانات MOODLE مثلا	,242	31	,000	,877	31	,002
طرق اعتماد كيفية في تامة حرية هناك الطلبة لدى الدروس تلقين	,247	31	,000	,816	31	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور تكنولوجيا المعلومات.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
توفر الجامعة للاستاذ عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي	31	1	4	1,81	,910
توفر الجامعة للاستاذ عدد كافي من أجهزة data show	31	1	4	2,19	1,078
توفر الجامعة للاستاذ طابعات لطبع أوراق الاعمال الموجهة	31	1	5	3,19	1,493
الأجهزة والمعدات تكون متوفرة وقمتما احتاجها الأستاذ	31	1	5	2,45	1,060
N valide (liste)	31				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
توفر الجامعة برمجيات حسب كل تخصص	31	1	4	1,97	,983
تساهم البرمجيات في إجراء الأبحاث و الدراسات	31	1	5	3,16	1,416
تمكن البرمجيات الأستاذ أداء العمل بشكل سريع و واضح	31	1	5	3,45	1,287
يتم تكوين الأستاذ فيما يخص استخدام البرمجيات	31	1	5	2,06	1,340
N valide (liste)	31				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يتم نشر المحاضرات على مستوى موقع الانترنت للجامعة	31	1	5	3,39	1,086
يستخدم الاستاذ شبكات الانترنت للتواصل مباشرة مع الطالب	31	1	5	3,39	1,256
يتم عرض نقاط الطلبة بالاعتماد على شبكات الانترنت	31	1	5	3,42	1,177
هناك تواصل دائم بين الاستاذ و الادارة بالاعتماد على شبكات الانترنت	31	1	5	3,84	,898
تستخدم شبكات الانترنت للمشاركة في المؤتمرات الافتراضية	31	1	5	3,71	1,039
N valide (liste)	31				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة عن الاساتذة	31	1	5	3,55	1,060
يوجد إمكانية لتداول المعلومات بشكل سلس و سهل	31	1	5	3,13	1,147
تعمل تكنولوجيا المعلومات على استخراج المعلومات في أي وقت	31	2	5	3,71	1,071
تمكن تكنولوجيا المعلومات الاستاذ من استرجاع البيانات المحذوفة أو معلومات وقت الحاجة	31	1	5	3,10	1,106
N valide (liste)	31				

نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن جودة التعليم العالى.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تتميز المكتبة برقمنة كافة المحتويات المتواجدة فيها وبذلك تسهيل عملية البحث عن الكتب و المذكرات	31	1	5	3,29	1,101
لدى المكتبة الجامعية تجهيزات كافية تساعد في اتمام البحوث والدراسات للطلبة والاساتذة	31	1	5	2,97	1,080

يتم استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تساعد على البحث العلمي	31	1	5	3,19	1,046
يتم وضع كافة المذكرات المنجزة على مستوى موقع الجامعة	31	1	5	3,16	1,098
تسعى ادارة الجامعة لامتلاك احدث التكنولوجيات لتسهيل طرق التدريس	31	1	5	3,00	1,155
يوجد تدريب مستمر للاساتذة على طرق التدريس الحديثة كاستعمال قاعدة البيانات MOODLE مثلا	31	1	5	2,97	1,278
هناك حرية تامة في كيفية اعتماد طرق تلقين الدروس لدى الطلبة	31	1	5	3,77	1,283
N valide (liste)	31				

نتائج تحليل نتائج التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,724 ^a	,524	,451	,55531

a. Prédicteurs : (Constante), X4, X1, X2, X3

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,821	4	2,205	7,151	,001 ^b
	de Student	8,018	26	,308		
	Total	16,839	30			

a. Variable dépendante : Y1

b. Prédicteurs : (Constante), X4, X1, X2, X3

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير الأجهزة و المعدات على جودة التعليم العالي.

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		

1	(Constante)	2,061	,446		4,624	,000
	X1	,470	,178	,441	2,644	,013

a. Variable dépendante : Y1

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير البرمجيات على جودة التعليم العالي.

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,256	,403		5,595	,000
	X2	,352	,144	,414	2,447	,021

a. Variable dépendante : Y1

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير الشبكات على جودة التعليم العالي.

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,365	,627		2,177	,038
	X3	,515	,173	,483	2,970	,006

a. Variable dépendante : Y1

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير قواعد البيانات على جودة التعليم العالي.

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,219	,417		2,919	,007
	X4	,586	,120	,671	4,878	,000

a. Variable dépendante : Y1