

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم تجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
من إعداد الطالبتين: بشنب خيرة وحناني شيماء
بعنوان:

**دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة
المقدمة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة وبمديرية
الخدمات الجامعية بورقلة**

-دراسة حالة نظام المعلومات الالكتروني progres-

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(.....) رئيسا

الدكتور /

(أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مشرفنا ومقرتنا

الدكتورة / سميرة صالح

(.....) مناقشا

الدكتور /

السنة الجامعية: 2020/2019

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم تجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
من إعداد الطالبتين: بشنب خيرة وحناني شيماء
بعنوان:

**دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة
المقدمة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وبمديرية
الخدمات الجامعية بورقلة**

-دراسة حالة نظام المعلومات الالكتروني -progres-

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(.....) رئيسا

الدكتور /

(أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفتنا ومقررتنا

الدكتورة / سميرة صالح

(.....) مناقشا

الدكتور /

السنة الجامعية: 2020/2019

كلمة شكر وتقدير

فلما كان شكر الله من شكر العباد نود ان نقف وقفة المعترف بالجميل والعرفان والتقدير

أمام أستاذتنا الفاضلة " صالحى سميرة " على دعمها، تحفيزها، إرشاداتها ونصائحها لنا

وكل من قدم لنا يد المساعدة ماديا ومعنويا

كما ننتهز الفرصة بين هذه الأسطر لنشكر أعضاء اللجنة على قبولها قراءة وتقييم هذا العمل

شكرا.

إهداء

إلى كل أفراد عائلتنا كبيرا وصغيرا

إلى أساتذتنا

إلى صديقاتنا

إلى كل من يعرفنا

إلى دفعة إدارة الأعمال

2020/2019

نهدي ثمرة مجهودنا هذا

خيرة وشيماء



الملخص:

تناولنا في هذه الدراسة مفهوم تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة من خلال نظام المعلومات Progres، من خلال معالجتنا للإشكالية التالية: "كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الجامعية البيداغوجية والمساندة (الإيواء، النقل، الإطعام) من خلال نظام Progres"، حيث تمت الدراسة في جامعة قاصدي مرباح بورقلة ومديرية الخدمات الجامعية بورقلة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم إجراء مقابلة مكونة من جزئين خصص الجزء الأول منها لتكنولوجيا المعلومات أما الجزء الثاني فخصص لجودة الخدمة المقدمة، مع أساتذة وموظفين استخدموا نظام Progres، كما استخدمنا أسلوب الملاحظة كلما أتيحت لنا الفرصة، وبعد جمع البيانات تم تحليلها بشكل نوعي كما تمت المقارنة بين إجابات كل من الأساتذة، والموظفين والتقنيين وكذا موظفي مديرية الخدمات الجامعية على ضوء الإجابات المسجلة والملاحظة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: هناك دور كبير وفعال لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة من خلال نظام المعلومات Progres، وكذا أظهرت النتائج أن هناك دور لنظام Progres في تسهيل وتبسيط التسجيلات البيداغوجية والتسجيلات في الإقامة الجامعية للطلاب مما يختصر الوقت والجهد على كل من الطالب والموظف إلا أن هناك نقائص ومعوقات عدة يجب تداركها لتحقيق الأهداف المرجوة من نظام المعلومات Progres.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، جودة التعليم العالي، نظام المعلومات Progres، جامعة قاصدي مرباح، مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

Abstract:

In this study, we discussed the concept of information technology and its role in improving the quality of service provided by the university through the Progres information system, by addressing the following problem: "How information technology contributes to improving the quality of pedagogical and supportive university services (accommodation, transportation, feeding)" through the Progres system. Where the study was carried out at the University of Kasdi Merbah and the Directorate of University Services in in Ouargla. And in order to achieve the objectives of the study was a two-part interview was conducted, the first part of which was devoted to information technology, and the second part was devoted to the quality of the service provided, with professors and staffs used Progres, as we used the observation method whenever we had the opportunity. After collecting the data , it was qualitatively analyzed and were compared between the answers of professors, staffs and as well as university services directorate staffs in the light of the recorded answers and observation. The study reached the following results: there is a large and effective role of information technology in improving the quality of service provided by the university through the Progres information system, as well as the results showed that Progres has a role in facilitating and simplifying the pedagogical inscription and the inscription of University campus for student, which limited time and effort to both the student and the employee, but there are several shortcomings and obstacles that must be addressed to achieve the desired goals of the Progres information system.

Key Words: Information Technology, Higher Education Quality, Progres Information System, Kasdi Merbah University, Directorate of University Services.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الإهداء
	الشكر والتقدير
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.	
6	تمهيد
6	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة
6	المطلب الأول: مفاهيم عن تكنولوجيا المعلومات
13	المطلب الثاني: مفاهيم عن نظام المعلومات
17	المطلب الثالث: مفاهيم عن جودة الخدمة
21	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة
21	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة
27	المطلب الثاني: محل الدراسة من الدراسات السابقة
28	خلاصة
الفصل الثاني: دراسة حالة نظام المعلومات Progres ودوره في تحسين جودة الخدمة المقدمة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.	
30	تمهيد
30	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
30	المطلب الأول: طريقة الدراسة
33	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
34	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

34	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
46	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
48	خلاصة
50	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
28	إجابات أفراد عينة الدراسة حول مفهوم نظام المعلومات Progres	1-2
30	إجابات أفراد عينة الدراسة حول عنصر المورد البشري	2-2
31	إجابات أفراد عينة الدراسة على عنصر أدلة التشغيل	3-2
33	إجابات أفراد عينة الدراسة على عنصر أمن النظام	4-2
33	إجابات أفراد عينة الدراسة على عنصر الأجهزة	5-2
34	إجابات أفراد عينة الدراسة على عنصر قاعدة البيانات	6-2
34	إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد جودة الخدمة	7-2
37	مستوى جودة الخدمة المقدمة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة بعد إستخدام نظام المعلومات PROGRES	8-2
37	مزايا وإقتراحات عينة الدراسة حول نظام المعلومات PROGRES	9-2

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
26	نموذج الدراسة	1-2

مقدمة

شهد العالم خلال العقود الماضية عدة تطورات ومن بينها تطور تكنولوجيا المعلومات التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم وجديد، وجعلت معظم القطاعات مثل قطاع التعليم العالي تتحول من العمل الروتيني الورقي، إلى العمل الفكري المنظم الذي يعتمد على لغة الأرقام، ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا، وبالتالي أصبحت هي المورد الأكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، لاسيما أن المعلومات تعد القاعدة الأساسية التي تعتمد عليها عملية التطوير المستمر من خلال حصر المعلومات بالشكل الذي يسهل إستخدامها والاستفادة منها.

ونظرا لأن عالمنا المعاصر يموج بالتحديات لتحسين جودة الخدمة المقدمة في الجامعة، وجب الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات من أجل إدخال أنظمة تساعد على استثمار وقت وجهد العاملين مثل نظام Progres، وبالتالي عصرنة الخدمات المقدمة، وإنطلاقا مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية : "كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الجامعية البيداغوجية والمساندة (الايواء، النقل، الاطعام) من خلال نظام Progres؟"

وللإجابة على إشكالية الدراسة إختارنا جامعة قاصدي مرباح ومديرية الخدمات الجامعية ميدانا للدراسة، كما قمنا بتجزئة الإشكالية الرئيسية الى مجموعة من الأسئلة الفرعية على النحو التالي:

- 1) هل يبدي المبحوثين اتجاهها إيجابيا نحو نظام المعلومات Progres في جامعة قاصدي مرباح ورقلة؟
- 2) هل يبدي المبحوثين اتجاهها إيجابيا نحو نظام المعلومات Progres في مديريةية الخدمات الجامعية بورقلة؟
- 3) ماهو واقع جودة الخدمات البيداغوجية بعد استخدام نظام Progres في جامعة قاصدي مرباح ورقلة؟
- 4) ماهو واقع جودة الخدمات المساندة (الايواء، النقل، الاطعام) بعد استخدام نظام Progres في مديريةية الخدمات الجامعية بورقلة؟
- 5) كيف يساهم نظام المعلومات Progres في تحسين جودة الخدمات البيداغوجية و الخدمات المساندة (الايواء، النقل والاطعام) في جامعة قاصدي مرباح ورقلة؟

ب. الفرضيات:

وكإجابة أولية على الأسئلة الفرعية للدراسة قمنا بصياغة فرضياتنا على النحو التالي:

- 1) هناك اتجاهها إيجابيا نحو نظام المعلومات Progres في جامعة قاصدي مرباح.
- 2) هناك اتجاهها إيجابيا من قبل المبحوثين نحو نظام المعلومات Progres في مديريةية الخدمات الجامعية بورقلة.
- 3) يوجد تحسين في جودة الخدمات البيداغوجية بعد استخدام نظام Progres.

4) يوجد تحسن في مستوى جودة الخدمات المساندة (الايواء، النقل، الاطعام) بعد استخدام نظام Progres في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.

5) يقدم نظام المعلومات Progres تسهيلات كبيرة في تحسين جودة الخدمات البيداغوجية والمساندة (الايواء، النقل، والاطعام) في جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

ج. مبررات اختيار الموضوع :

✓ معرفه مدى مواكبة قطاع التعليم العالي لمختلف التطورات الحادثة في تكنولوجيا المعلومات.

✓ حداثة استخدام نظام Progres في جامعه ورقلة.

✓ الرغبة في تطبيق معارفنا النظرية المدروسة ميدانيا.

✓ الاهتمام الشخصي بتكنولوجيا المعلومات خاصة وأن تقدم المجتمعات في الوقت الراهن يقاس بمدى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات.

د. أهداف الدراسة :

وتهدف من خلال هاته الدراسة إلى ما يلي :

✓ التعرف على مستوى جودة الخدمات البيداغوجية و المساندة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

✓ التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع التعليم العالي من خلال نظام Progres.

✓ التعرف على معيقات إستخدام نظام المعلومات Progres في جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

هـ. أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة في التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعة، وتمحورت الدراسة حول نظام المعلومات Progres خاصة وأن تكنولوجيا المعلومات لها دور في تسهيل تقديم الخدمات ذات الجودة العالية، وكذا معرفة رأي المستخدمين لها والمعوقات التي تحول دون الاستخدام الفعال، لهذه التكنولوجيا المفيدة.

و. حدود الدراسة :

تتمثل في الحدود الزمنية والمكانية للدراسة وهي كالآتي :

✓ **الحدود المكانية** : اقتصرت هذه الدراسة على قطاع التعليم العالي وتحديدًا جامعة قاصدي مرباح ورقلة ومديرية الخدمات الجامعية بولاية ورقلة.

✓ **الحدود الزمنية** : أنجزت هذه الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة من جانفي 2020 إلى غاية سبتمبر 2020، و هي بمثابة فترة التحول الى نظام Progres.

ز. مرجعية الدراسة :

تم الاعتماد على نوعين من مصادر جمع المعلومات وهي :

✓ الجانب النظري : وتم فيه الاعتماد على المجالات العلمية المحكمة، المقالات، الكتب، والملتقيات.

✓ الجانب التطبيقي : وتم الاعتماد فيه على المقابلة وتوجيه أسئلتها للإداريين و الأساتذة المستخدمين لنظام Progres.

ح. منهج البحث والأدوات المستخدمة :

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري لهذه الدراسة، وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي للبحث فقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة بالاعتماد على المقابلة تم إعدادها بناء على مجموعة من الدراسات السابقة.

ط. صعوبات الدراسة:

تمثلت صعوبات الدراسة بشكل عام في ما يلي :

✓ صعوبة الاقتناع بدراسة الحالة نظام Progres نظرا لحدائث استخدام النظام.

✓ صعوبة الحصول على المعلومات الكافية لمعالجة الموضوع خاصة حول نظام المعلومات Progres.

✓ صعوبة إختيار أداة الدراسة المناسبة بين الاستبانة والمقابلة معا أو المقابلة لوحدها.

ي. هيكل الدراسة :

للإجابة على الأسئلة الواردة في الإشكالية، تم تقسيم هذه الدراسة كما يلي :

مقدمة: وتم فيها طرح إشكالية الدراسة وفرضياتها وبيان أهمية وأهداف هذه الدراسة.

الفصل الأول: تحت عنوان الأدبيات النظرية و التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة، حيث قسم الى مبحثين، المبحث الأول تناول الأدبيات النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات في ثلاث مطالب، المطلب الأول مفاهيم عن تكنولوجيا المعلومات، وتناولنا فيه تعريفها ومفاهيم متعلقة بها، أما المطلب الثاني فتم التطرق فيه إلى مفاهيم عامة لنظام المعلومات Progres، في حين تناولنا في المطلب الثالث إلى مفاهيم عن جودة الخدمة، أما في المبحث الثاني تناولنا الأدبيات التطبيقية وقسم إلى مطلبين، المطلب الأول الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، أما المطلب الثاني فخصص لبيان محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: دراسة حالة نظام المعلومات Progres ودوره في تحسين جودة الخدمة المقدمة بجامعة قاصدي مراح ورقلة، وقسم إلى مبحثين، تناول المبحث الأول الطريقة والأدوات وقسم إلى مطلبين، المطلب الأول أدوات الدراسة أما المطلب الثاني طريقة الدراسة، أما المبحث الثاني بعنوان عرض ومناقشة نتائج الدراسة، فقد قسم لمطلبين، المطلب الأول عرض نتائج الدراسة أما المطلب الثاني مناقشة نتائج الدراسة.

خاتمة: ومن خلالها أبرزنا أهم نتائج الدراسة، والوقوف على أهم التوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة، وكذا التعرض لآفاق الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات
النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا
المعلومات وجودة الخدمة

تمهيد:

تعتمد تقنية المعلومات أو تكنولوجيا المعلومات على بحوث وتطبيقات عديدة، وقد أصبحت من أهم المحركات الأساسية للإنتاج والنمو في كثير من بلدان العالم، فالعمل على تطويرها يساعد على زيادة الإنتاجية في معظم المجالات، حيث يمكن للإنسان من خلالها التخلي عن النظم التقليدية المعقدة والصعبة، وإستبدالها بالتقنيات الحديثة السهلة، مما يؤدي إلى تقليل الجهد والوقت والأيدي العاملة، ومن بين المجالات التي تستخدم فيها، المجال التعليمي حيث تساعد في تحسين جودة الخدمة المقدمة به، لذا حاولنا في هذا الفصل التطرق للأبعاد النظرية والتطبيقية لكل من تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة، وقد قسم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.

تلعب تكنولوجيا المعلومات دور مهم في تحسين كفاءة وفعالية العديد من الخدمات من بينها خدمة التعليم العالي، حيث من خلالها يتم التحسين المستمر للخدمة، وزيادة الرضى للمستخدمين منها، وهذا ما يدفع بمؤسسات التعليم العالي لإستخدامها، الاعتماد عليها، ومواكبه تغيراتها للحصول على نتائج سريعة ومضمونة وهذا لكونها تسهل وتقوم بالعديد من العمليات.

المطلب الأول: مفاهيم عن تكنولوجيا المعلومات

في هذا المطلب سنتطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات، خصائصها، وأهميتها، مكوناتها، ومراحل تطورها.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات وفقا للتطورات الحادثة، شكلا جديدا من أشكال الوسائل المواكبة للتطورات والمسارات العديدة، إذ أثرت على الكثير من المجالات ومن بين هذه المجالات قطاع التعليم العالي، ولكي يكون مفهوم تكنولوجيا المعلومات واضحا وجليا، نستعرض هنا بعض المفاهيم المرتبطة به والتي يمكن من خلالها تحديده بشكل دقيق.

1- التكنولوجيا:

تعد كلمة التكنولوجيا (Technologie) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (Technique) في حين يرى آخرون إختلافا واضحا بينهما، و يرجع اصل كلمة التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية Technilogos حيث تتكون من مقطعين هما (Techni) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا يشار للتكنولوجيا بأنها العمليات والتقنيات والمكائن والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المواد، والمعلومات، والأفكار) إلى المخرجات (المنتجات والخدمات)، لتمتزع التكنولوجيا بمفهوم العلم لتفاعلها في الميادين التطبيقية، فالتكنولوجيا عبارة عن معرفة الكيف أو الوسيلة، بينما يمثل العلم معرفة الأسباب إذ يأتي بالنظريات والقوانين العامة، وتحولها التكنولوجيا إلى أساليب وتطبيقات في مختلف النشاطات¹.

¹ محمد الصبري، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط 1، 2009، ص ص 13-14.

2- تعريف البيانات (data): هي عبارة عن الأعداد والأحرف الابداعية والرموز التي تقوم بتمثيل الحقائق والمفاهيم بشكل ملائم يمكن من إيصالها وترجمتها ومعالجتها من قبل الانسان أو الأجهزة لتتحول إلى نتائج¹.

3- تعريف المعلومات : كلمة معلومات information أصلها في اللغة اللاتينية هي كلمة information التي تعني شرح أو توضيح شيء ما، وتستخدم بالفرنسية بصيغتها المفرد للدلالة على معلومة، وتستخدم الكلمة كفحوى لعمليات الاتصال بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة التي هي المعلومات والاعلام عنها، كما تتصل الكلمة بأي فحوى تفاعل بشري بين فرد وجماعة أو بين مجموعة ومجموعة أخرى، بينما كلمة معلومات في اللغة العربية مشتقة من كلمة علم وترجع إلى كلمة معلم أي الأثر الذي يستدل به عن الطريق².

4- خصائص المعلومات :

تتميز المعلومات بمجموعة عديدة من الخصائص من أهمها³:

- التوقيت : بمعنى أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً.
- الدقة : وتعني أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء الصريحة.
- الصلاحية : بمعنى أن تكون المعلومات ملائمة ومناسبة لطلب المستفيد.
- الوضوح : وتعني هذه الخاصية أن تكون المعلومات متسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض ويكون عرضها بالشكل المناسب للمستفيد.
- المرونة : يقصد بالمرونة قابلية المعلومات لتكييف تلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستفيدين.
- عدم التحيز : وتعني عدم تغير محتوى المعلومات بما يجعله مؤثراً على المستفيد.
- القابلية للقياس : وتعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات الرسمي.
- التأكد : بمعنى أن تكون المعلومات مؤكدة المصدر.
- الدلالة : بمعنى أن تشبع المعلومات حاجة الإدارة إلى المعرفة التي تساعد في اتخاذ القرار.

مصلح عبد الله صلاح، دراسة وتقييم نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات غير الحكومية (دراسة تطبيقية على المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة)، مذكرة

¹المحستير في المحاسبة و التمويل، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010، ص 20.

² محمد الصبري، مرجع سبق ذكره، ص 264.

³ محمد الصبري، مرجع سبق ذكره، ص ص 298-300.

5- مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

تعتبر تكنولوجيا المعلومات وفقاً للتطورات الحادثة شكلاً جديداً من أشكال الوسائل المواكبة للتطورات والمسارات العديدة، إذ يمكن تعريفها على أسس عدة منها :

أنها تتم من خلال استعمال المعدات والبرمجيات لتجميع ومعالجة وتخزين وتبادل المعلومات، ولقد تم توسيع مصطلح تكنولوجيا المعلومات ضمن قطاع التعليم ليصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لدعم العمليات التعليمية المختلفة¹. ويعرفها المجلس الاستشاري للبحوث والتطوير التطبيقي على أنها : "الجوانب العلمية والفنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات، وتطبيقاتها والحوسيب وتفاعلها مع الانسان، والآلات والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بها"². ويرى الطائي تكنولوجيا المعلومات أنها: تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات (كما تستخدم كبديل لها في أحيان أخرى)، فبينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات و تخزين المعلومات وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها إلى المستفيدين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن، والتي أثبتت محدوديتها وعجزها عن إنجاز هذه المهمة على النحو المطلوب، بخاصة بعد الازدياد الهائل في حجم ونوع البيانات وبات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات المعلومات.

إذن نستطيع القول أن تكنولوجيا المعلومات تعني جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها و الرجوع لها عند الحاجة، وهي تتألف من مجموعات خبرات الأفراد وأجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في إتمام أداء المنظمة، فتكنولوجيا المعلومات تضم الحاسبات الالكترونية، الاتصالات السلكية واللاسلكية، التكنولوجيا المسموعة والمرئية والطباعة والبرمجيات والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الانسان في الحصول على المعلومات³.

الفرع الثاني : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات .

من الممكن أن نحصر المراحل الأولى لتطور تكنولوجيا المعلومات إلى خمسة مراحل و هي كالآتي⁴ :

1-ثورة المعلومات والاتصال الأولى : وتمثل في اختراع الكتابة السومارية أو الكتابة المسمارية، ثم الكتابة التصويرية، ثم مختلف أنواع الكتابة الأخرى.

2-ثورة المعلومات والاتصال الثانية : وتمثل باختراع الطباعة، ابتداء من الطباعة الحجرية الثابتة، ثم بالحروف المعدنية الثابتة، ثم بعد ذلك الطباعة المعدنية المتحركة.

¹ أكاديمية الفيسل العالمية، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2009، ص 01.

رابح برباخ، استخدام تكنولوجيا المعلومات و علاقتها بجودة اجراء العمل في معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية، مجلة الابداع الرياضي، جامعة بوزيفاف بالمسيلة، المجلد 01، العدد 01، 2019، ص 252.

ندى إسماعيل جبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمة (دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 22، 2009، ص 141.

⁴ عامر إبراهيم قنديلحيو إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الوراق للنشر والتوزيع، جامعة البلقاء التطبيقية، ط 01، 2009، ص 91.

- 3-ثورة المعلومات والاتصال الثالثة : وتتمثل باختراع مختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، كالهاتف، والمذياع (الراديو)، واللاسلكي، والتلفزيون وما شابه ذلك من المواد السمعية والبصرية.
- 4-ثورة المعلومات والاتصال الرابعة : وتتمثل باختراع الحاسوب وتطوراته عبر مراحل وأجيال متعددة.
- 5-ثورة المعلومات والاتصال الخامسة : وتتمثل في التزاوج الواضح بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصال المختلفة الأنواع والتطورات، وصولاً إلى شبكات المعلومات المختلفة، وعلى رأسها الإنترنت.
- الفرع الثالث : خصائص تكنولوجيا المعلومات.

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص، أهمها ما يلي¹:

- **تقليص الوقت** : فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن - الكترونية - متجاورة.
- **تقليص المكان** : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة** : نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.
- **قليلة الكلفة والسريعة في وقت معا** : وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- **الذكاء الاصطناعي** : أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تدريب شبكات الاتصال** : تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية** : أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامية** : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية** : وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.
- **قابلية التوصيل** : وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

¹عزيزة عبد الرحمن العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاستراتجية)، أكاديمية عرب بريطانيا للتعليم العالي، 2010، ص 21-23.

- **قابلية التحرك والحركية** : أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال الكثيرة مثل الحاسب الألي النقال، الهاتف النقال.....الخ.
 - **قابلية التحويل** : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
 - **الاجماهيرية** : وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص آخر، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة.
 - **الشيوع والإنتشار** : وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
 - **العالمية والكونية** : وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.
- الفرع الرابع : مكونات تكنولوجيا المعلومات.**

هناك ثمانية مكونات أساسية لتكنولوجيا المعلومات تتمثل فيما يلي¹:

- 1- العنصر البشري**: مستخدم النظام من محاسبين ومهندسين وعمالء ومدراء وكذا الأفراد القائمون على التشغيل والإعداد مثل محليلي ومصممي النظام، وتبرز أهمية العنصر البشري بكونه الأداة التي تستطيع المؤسسة من خلالها تحقيق التكامل بين المتطلبات العمليّاتية والتشغيلية من أجل تحقيق القيمة المضافة.
- 2- الأجهزة**: تمثل الكيان المادي الصلب (الحواسيب وملحقاتها) وهي تشمل أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المتصلة بها والمستخدم في إدخال ومعالجة البيانات وإخراج المعلومات وتتكون من: وحدات إدخال، وحدات المعالجة المركزية، الذاكرة الرئيسية، وسائط التخزين المساعدة، وحدات، الإخراج.
- 3- البرامج**: هي إحدى المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات التي تشغل وتدعم الأجهزة لتحقيق الأهداف المرجوة من استخدامها، وتشمل برامج التشغيل (برمجيات النظم) التي تستعمل للتحكم في أجهزة الكمبيوتر، وبرامج التطبيقات التي تستخدم لتلبية احتياجات الإدارة، وبرمجيات الأغراض العامة مثل برامج معالجة العمليات، المشتريات، المحاسبة، الموارد البشرية، وغيرها.

زينب شطبية، مفيدة بن عثمان وبضيايف عبد الباقي، دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الميزة التنافسية (دراسة ميدانية لواقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر حسب مؤشر)، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات وأداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي، الطبعة الخامسة، يومي 04 و05 أفيفري، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020، ص 02.

4- البيانات: وهي المادة الخام التي يقوم النظام بتنظيمها من أجل استغلالها كمعلومات لتلبية احتياجات الإدارة.

5- الشبكات: وهي البنية الأساسية للاتصال بين أجهزة الكمبيوتر والبرامج المسؤولة عن إدارة الاتصال بين الأجهزة وهي تمكن شبكة الحاسوب من ربط مجموعة أجهزة حواسيب باستخدام وسائط الاتصال.

6- قاعدة البيانات: مجموعة البيانات الأساسية المخزنة في وسائل تخزين مختلفة قصد معالجتها وتخزينها واسترجاعها للوصول إلى معلومات للقيام بعملية التشغيل.

7- أدلة التشغيل: مجموعة التعليمات الخاصة بإعداد البيانات وكيفية إدخالها وكذا التعليمات الموجهة للعاملين الذين يقومون بتشغيل النظام.

8- الأمن: وتتمثل في الوسائل المستخدمة للمحافظة على خصوصية المعلومات، وتأمين وصولها إلى الأشخاص المخولين للحصول عليها، مع اتخاذ الإجراءات اللازمة لصيانتها وسلامتها.

الفرع الخامس: أهمية و أهداف تكنولوجيا المعلومات في قطاع التعليم العالي.

لتكنولوجيا المعلومات أهمية في قطاع التعليم العالي تتمثل فيما يلي¹:

- تنمية الإداريين علميا وثقافيا ومهنيًا لمسايرة التطورات العصرية في ضوء التغيرات التكنولوجية في تسيير الجامعة، وذلك بشكل مستمر وسريع بغية مسايرة التقدم العلمي وجودة الإدارة الإلكترونية التعليمية في ضوء المعايير الدولية؛
- أن يكون التوجه الأساسي للإدارة هو التفوق والتميز باستثمار كل الطاقات والقوى البشرية عالية المهارة والتحفيز؛
- أن ينظر للإدارة التعليمية الإلكترونية نظرة شاملة.
- تتمثل أهداف تكنولوجيا المعلومات في قطاع التعليم العالي فيما يلي :
- نشر المقررات الدراسية الخاصة بطلبة الجامعة الكترونيا على شبكة الانترنت وعلى الأقراص المدججة؛
- الاسهام في تحقيق أهداف التعليم العالي الإلكتروني على مستوى العالم؛
- تسهيل طرق البحث والإطلاع باعتماد أحدث تقنيات الاتصال وتبادل المعارف؛
- استثمار القدرات الكبيرة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق جودة التعليم ورفع كفاءة الإدارة؛
- تزويد الطلاب بالتعليم الذاتي والفردى، الخبرات التكنولوجية، التعليم التعاوني، الدافعية الذاتية، التعليم التفاعلي، التدريب والممارسة للمهارات الإبداعية، محاكات بيئة العمل الحقيقية، حل المشكلات، التعلم مدى الحياة وغيرها؛
- حل مشكلة الغياب ومرض القائمين على الإدارة، ويمكنهم متابعة أعمالهم وهم في منازلهم إذا اضطر الأمر؛

مجاوي الهام و بوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة باتنة، العدد 06¹، ص ص 26-27.

- ربط الأعمال الإدارية بالجامعة بشبكة واحدة، لتوحيد البيانات التي تتعامل معها للحصول على مصدر صادق ووحيد للبيانات، وخدمة متخذي القرار عن طريق امدادهم بالمعلومات المناسبة لاتخاذ قرار سليم على أسس موضوعية؛
- التمكن من حصول الإدارة التعليمية والمديرية ومجلس الإدارة والوزارة على تقارير سريعة ودقيقة للوقوف على حالة النظام التعليمي بصفة مستمرة وحديثة دورياً؛
- توفير الوقت والجهد والمال وخفض تكاليف التشغيل الحالي مع التقليل من العمل المكتبي؛
- تعزيز المصادقية في البيانات بالنسبة لهيئة التعلم الجامعي وذلك من خلال دقة الحصول على النتيجة ومعرفة النتيجة ونشرها عن طريق الانترنت وشبكة المعلومات داخل المؤسسة الجامعية؛
- الحصول على أفضل خدمة للأستاذ والطالب وفي أسرع وقت ممكن وذلك عن طريق إدخال جميع البيانات التي يحتاجها جميع الأفراد المشاركين في الحركة التعليمية.

الفرع السادس : تقييم تكنولوجيا المعلومات.

ينتج عن تكنولوجيا المعلومات آثار منها إجابيه ومنها السلبية وهي كالآتي¹ :

1- الآثار الإيجابية :

- الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت في التعليم، الطب، التجارة ، الاتصالات الخ، لقد زادت من شعور الانسان بالحرية، ورمت عن كاهله قيود إيقاع الزمن؛
- أما في المجال البحث العلمي، ساهمت الأنترنت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي وفتحت أفقا جديدة أمام البحث العلمي في مختلف مجالاته؛
- تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية، وتوفر المعلومات في مختلف مجالات الحياة كاللهو، السفر والسياحة فضلا عن منتديات الحوار والنقاشات الالكترونية التي تساهم في تشجيع التفاعل والتواصل بين البشر.
- تساعد الانترنت الأنظمة والحكومات والتنظيمات التابعة لها، كما تساعد القوى المعارضة في التواصل وتنظيم نفسها؛
- كان لثورة المعلومات أثر كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية، فنمت التجارة الالكترونية، ووفرت اتاحة السلع والخدمات للجمهور؛
- تؤدي الصحافة الالكترونية في عصر المعلوماتية دورا هاما في نشر المعلومات والتوير والتواصل بين الشعوب؛
- تساهم شبكة الأنترنت على الترويج وبيع مختلف أنواع الكتب، وتساعد في الاطلاع على الأدبيات التي تحضرها بعض الحكومات.

2- الآثار السلبية:

¹ عزيزة عبد الرحمن العتيبي، مرجع سبق ذكره، ص ص 30-32.

- استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة أو بين الدول ووجود الفئات المهمشين الأमीين من عالم ثورة المعلومات ؛
- أدخلت تكنولوجيا المعلومات في حياة البشر ما يسمى بالواقع الافتراضي، يسمح للمنتفعين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعب بالحقائق التاريخية؛
- تأثير شبكة الانترنت على الأطفال ونشأتهم بل وعلى الكبار أيضا، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الأنترنت والانتقال من موقع إلى آخر بعيدا عن عالم الواقع الذي يعيشون فيه، والكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرض ضغوطا نفسية وعصبية عليهم؛
- خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول إلى ملفاتهم الخاصة بهم ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة، هذه الاختراقات قد تطل في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة؛
- يرى فيها البعض أنها تهديدا للأمن القومي للدول والمجتمعات، فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب هي حروب المعلوماتية، حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي جرائم المعلوماتية؛
- أن الموجات الكهرومغناطيسية التي تنشرها هذه التكنولوجيا لها آثار سلبية على صحة الأفراد كمرض الأعصاب وديسك والسرطان الناتج عن الهواتف النقالة... الخ، لذا يجب أن تلازم عملية استخدامها مع فترات رياضية وصحية؛
- مسالة حقوق المؤلف والناشر؛ إذ تزداد عملية النسخ والتقليد؛
- ساعدت على انتشار النشاطات الهدامة والسلبية مثل تجارة المخدرات وتجارة الجنس، واستدراج الأطفال إلى عالم الجنس والجريمة... الخ؛

المطلب الثاني : مفاهيم عن نظام المعلومات.

في هذا المطلب سنتطرق الى : تعريف نظام المعلومات، عناصره، و أهميته.

الفرع الأول : تعريف نظام المعلومات.

من أجل تدعيم متخذي القرارات يجب معالجة البيانات وتحويلها الى معلومات وهذا يتم عن طريق مجموعة من الإجراءات و هي نظم المعلومات، و في ما يلي توضيح عام لبعض المصطلحات المهمة الخاصة بنظام المعلومات :

1-نظام : النظام كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية "system" وتعني توالي العمليات بين مجموعة من الأجزاء، ثم استخدمت في المجال العلمي في ميدان البيولوجيا¹.

2-تعريف مهمه خاصة بأمن المعلومات :

رجم خالد، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين بسطيف، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011/2012، ص 35.
¹دراسة حالة مؤسسة سي علي

توجد مصطلحات عديدة مستخدمة في الأنظمة الأمنية وتتكرر باستمرار وتكون لها إستخدامات محددة ومرتبطة بأنظمة حماية المعلومات¹:

1-2 الأمنية Security: هي كافة الإجراءات المتخذة لمنع الفقدان لأي شكل. مثل فقدان الخدمة Denys of Access او فقدان البيانات.... الخ.

2-2 تحليل الخطر RiskAnalysis: هي عملية تجديد النظام المطلوب حمايته والتهديدات المحتملة له.

3-2 سلامة البيانات Integrity: التأكد من ان المعلومات لم يتم تغييرها من قبل وسائل غير معروفة او غير مخولة.

4-2 المتاحة Availability: يجب أن تكون المعلومات والحواسيب متاحة للأشخاص المخولين بإستخدامها.

5-2 الخصوصية Confidentiality/privacy: الحفاظ علي سرية المعلومات وعدم إظهارها إلا للأشخاص المخولين قانونا.

6-2 اثبات الشخصية Authentication: هو إثبات الشخص او البرنامج او الالة انه من حقها إستخدام رمز التعريف Identification: الذي تم إستخدامه .

7-2 عدم الانكار Non-repudiation: منع إنكار الالتزام السابق بعمل ما.

8-2 السيطرة علي الوصول Access Control: تحديد عملية الوصول إلى الموارد لكيونات مخولة .

9-2 امنية الحاسوب Computer Security: هوإسم عام لمجموعة الأدوات المصممة لحماية البيانات من المتطفلين.

10-2 المتطفل Intuber: هو عبارة عن كينونة متواجدة بين طرفين متراسلين وهو ليس إحدها (لا المرسل ولا المستلم) وهو يحاول القضاء علي خدمة النظام الأمني الموجود بين المرسل والمستلم، توجد أسماء أخرى مرادفة للمتطفل وهي العدو، المهاجم والمتصنت.... الخ.

11-2 الهاكر Hacker: هو عبارة عن شخص له إلمام واسع في الحاسوب أو شبكات الحاسوب والذي يحاول إيجاد ثغرات أمنية في البرنامج أو النظام.

12-2 الفيروس Virus: هو عبارة عن برنامج عند تنفيذه يمكنه أن يكرر نفسه و تضمينها داخل برنامج آخر، رغم وجود فيروسات غير مؤذية ولكن معظمها يكون هدفها هو تدمير النظام المضيف والبيانات المتراسلة وخاصة في الشبكات.

13-2 الدودة Worm: هي عبارة عن برنامج مستقل يحاول الحصول علي الوصول إلى النظام من خلال شبكة الحاسوب مثلا يجرب أنواع مختلفة من كلمات المرور تسمى الدودة بأشبه الفيروس لأنها تقوم بنفس العمل لكنها تتميز بصفة وحيدة وهي عدم تكرار نفسها.

14-2 حصان طروادة TrojanHors: هو عبارة عن برنامج صحيح و قانوني لإجراء عمل مفيد لكن ضمنه تنفذ شفرة مخفية والتي قد تكون فيروس يسمح بوصول غير مخول الي الحاسوب لتدمير الملفات والبيانات.

علاء حسين الحمامي و سعد عبد العزيز العاني، تكنولوجيا امنية المعلومات و أنظمة الحماية، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن-عمان، ط 01، 2007، ص 21-22¹.

3- نظام المعلومات : يمكن تعريف نظام المعلومات فيا كمجموعة من المكونات المترابطة تهدف الى جمع و معالجة و تخزين و توزيع المعلومات لدعم القرار و التحكم في المؤسسة، وبالإضافة الى دعم عملية صنع القرار، التنسيق، و السيطرة، فان نظم المعلومات تساعد أيضا الإدارة العليا على تحليل المشاكل والموضوعات المعقدة بتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.¹

هو مجموعة منظمة من الافراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصال وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع و تشغيل وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والتعاون والرقابة داخل المنظمة.²

4-التعريف الاجرائي لنظام PROGRES : هو نظام معلوماتي تم الإعتماد عليه في إطار رقمنة النتائج البيداغوجية والمساندة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وهو متكون من مجموعة من المقاييس التي تهدف الى تحقيق الشفافية من خلال تحسين تسيير المعلومات المتعلقة سواءا بالشق البيداغوجي أو الدراسات ما بعد التدرج، وكذا البحث العلمي و الموارد البشرية، و توثيق شهادات عن بعد، وهو نظام معلوماتي سيوفر قاعدة بيانات في كافة الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات الجامعية في الجزائر، و كنتجربة أولية له كانت في 2016 في جامعة باب الزوار ثم عمم على باقي الجامعات.

الفرع الثاني: عناصر نظام المعلومات.

يقصد بها الأجزاء المادية للنظام والتي تضمن قيام النظام بوظائفه وتتضمن هذه الأجزاء كل من الأجهزة، وسائل التخزين، البرامج، قاعدة البيانات، إجراءات التشغيل، الافراد. و الآتي شرح موجز لكل من هذه الأجزاء³:

1- الأجهزة: يمكن ان تتضمن كل من التلفزيون، الفاكس، الآلات الكاتبة، الآلات الحاسبة الالكترونية بأجزائها المختلفة و المكملة لها مثل وحدة التشغيل المركزية، أجهزة المدخلات أو المخرجات، وسائل الاتصال ووسائل اعداد البيانات

2- وسائل حفظ و تخزين البيانات: وهي تتكون أساسا من الملفات و المستندات المكتوبة والميكروفيلم وآلات التصوير في النظم البدوية.

3- البرامج: وهي من الأجزاء المادية لنظام المعلومات القائم على استخدام الحاسبات الالكترونية فقط وهناك نوعين من البرامج الأول يسمى " برنامج النظام " و الثاني يسمى " البرنامج التطبيقي " وهو ما يطلب من الحاسب أن يفعله.

4- قاعدة البيانات: وهي الوعاء الذي يحتوي على البيانات الأساسية المخزنة على وسائل التخزين المختلفة والتي لا بد من توفرها حتى يمكن القيام بعملية التشغيل فالبيانات هي المادة الخام الأساسية التي سيقوم الحاسب بتنفيذ عمليات البرنامج التطبيقية عليها حرفيا للحصول على المعلومات.

¹ رجم خالد، مرجع سبق ذكره، ص 41.

جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية و التطبيقات، الدار الجامعية الجديدة 2003، ص 13، نقلا عن بوتدارة صليحة و سولامي كريمة، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة ادار -، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة احمد دراية ادار - الجزائر -، 2016-2017، ص 14.

³ بوتدارة صليحة و سولامي كريمة، مرجع سبق ذكره، ص 14-15.

5- إجراءات التشغيل: ينظر الى إجراءات التشغيل على انها جزء من الإجراءات المادية للنظام لأنها عادة تكون مطبوعة في كتيبات يطلق عليها " دليل التشغيل ".

6- العنصر البشري: وهو أهم جزء من الأجزاء المادية لنظام المعلومات حيث أنه هو الذي يجعل نظام المعلومات المعين قابل للتشغيل.

الفرع الثالث : أهمية نظام المعلومات :

يمكن تلخيص أهمية نظم المعلومات بالنسبة للمؤسسات المعاصرة في الاتجاهات التالية¹ :

الاتجاه الأول: تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الصناعية الحديثة، لذلك نجد أن إنتاجية المشتغلين بالمعلومات أصبحت أحد الإهتمامات الرئيسية في المجتمعات المتقدمة، مما أدى إلى زيادة الطلب على المعلومات بشكل غير مسبوق.

الاتجاه الثاني: تنمية شبكات الاتصال والمعالجات الدقيقة، فقد أدى ظهور نظم المعلومات المبنية على إستخدام أجهزة الحواسيب الأولية وشبكات الإتصال المتقدمة إلى زيادة الطلب على إستخدامها، لدرجة أنه أصبح من الممكن تصميم منظمات تعمل بالكامل بواسطة الحاسوب الآلي، وإيجاد شبكات معلومات واحدة.

الاتجاه الثالث: التغيرات التي طرأت على طلب المعلومات والأساليب الفنية اللازمة لتشغيلها، أدت إلى تغير في مفهوم ودور المعلومات حتى أصبح ينظر إليها بإعتبارها موردا إستراتيجيا مهما، وأصبح أداء المؤسسات يعتمد بشكل متزايد على ما يمكن أن يقدمه نظام المعلومات المستخدم بها.

ونتيجة لظهور هذه الاتجاهات الثلاثة، فإنه لا بد على مديري المؤسسات اليوم ان تتغير أدوارهم بحيث لا يكفي

إستخدام هذه النظم فقط، بل يجب أيضا ان تتوفر لديهم القدرات والمهارات التالية :

- معرفة كيفية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تصميم أنظمة عمل تمكن مؤسساتهم من العمل بكفاءة وتزيد من قدرتها على المنافسة؛
- المشاركة في تقييم نظم المعلومات بالمؤسسة؛
- إدارة موارد المعلومات المتاحة وتدير احتياجات المؤسسة منها؛
- فهم مواصفات وإمكانيات الأجهزة والبرمجيات للتأكد من إمكانيات تشغيلها وتوافقها معا؛
- تخصيص الموارد على بدائل النظم المتنافسة، واقتراح استخدامات جديدة للنظم المتاحة.

المطلب الثالث: مفاهيم عن جودة الخدمة

من خلال هذا المطلب سنتطرق الى تعريف جودة الخدمة، أبعادها، أهميتها، معايير تقييمها.

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة.

¹ رجم خالد، مرجع سبق ذكره، ص 46.

تعتبر مؤسسات التعليم العالي من المؤسسات الخدمية التي تصبو جاهدة إلى تحسين جودة خدماتها المقدمة، خاصة مع التطورات الحاصلة في العالم من مختلف الجوانب والتأثيرات المتبادلة بين حل القطاعات، وفيما يلي توضيح عام لجودة الخدمة، وقبل التطرق الى تعريف جودة الخدمة، سنقوم بتعريف بعض المفاهيم المرتبطة بها :

1-تعريف الجودة:

تعني الخلو من أي عيوب أو أخطاء تتطلب إعادة العمل أو التسبب بأعطال أو استياء الزبائن و بهذا السياق تعني الجودة كلفة أقل، كما يعرف قاموس أكسفورد الجودة على انها درجة أو مستوى من التميز.¹
تعتبر المنظمة الدولية للمعايير ISO عن الجودة على أنها: "الخصائص الكلية لكيان نشاط أو عملية، منتج، منظمة، نظام، فرد أو مزيج منها". والتي تنعكس عن قدرته في اشباع الحاجات صريحة او ضمنية.
عرفت كذلك على أنها: مدى المطابقة مع المتطلبات، فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة.

أما ادوارد يمينغ EDWARD DEMING فعرّفها بأنها: " تحقيق احتياجات وتوقعات المستهلك حاضرا ومستقبلا، والشعار المنطق منه اعتبار العنصر البشري الأساس ومحور الاهتمام"².

2-فوائد تطبيق الجودة :

هناك فوائد عديدة لتطبيق الجودة و هي على النحو التالي³:

- توسيع افق القيادة الإدارية العليا بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات ممتازة.
- المحافظة على حيوية وسمعة المؤسسة التعليمية من خلال التطوير والتجديد والتحسين المستمر والتعليم والتدريب والتكيف مع المتغيرات البيئية الجامعية.
- تقوية مركز المنافسة للمؤسسة التعليمية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية في الوقت المناسب لكسب رضا وثقة العملاء بالتميز على المنافسين.
- تبني المشاركة الجامعية بتحسين الأداء والإنتاجية من خلال تبني أسلوب فرق العمل.
- تحسين رضا الطلاب وزيادة ثقتهم بمستوى جودة خدمة التعليم المقدمة لهم من قبل الكليات الجامعية.
- تحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتطوير كفاءة أدائهم من خلال ورشات عمل ويشكل منظم.

نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس و اثرها على جودة التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير)، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011، ص 79.

ضيف الله نسيم، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اثره على تحسين جودة العملية التعليمية (دراسة عينة من الجامعات الجزائرية)، مذكرة دكتوراء، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2016، ص 26-27.

الطاهر غراز، نسياسة فاطمة الزهراء، الجودة في التعليم العالي : المفهوم، المتطلبات، والتحديات، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات و أبحاث المركز الديمقراطي العربي، العدد 03، برلين ألمانيا، 2019، ص 400.

- تحقيق متطلبات سوق العمل من خلال تلبية احتياجاتهم من مخرجات التعليم المطلوبة من الشركات ومؤسسات العمل في المجتمع.
- تعظيم دور الجامعة وتحسين مركزها التنافسي بين الجامعات المحلية والعالمية، بالمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية وتطوير المجتمع المحيط بالجامعة.
- تحسين جودة الخريجين من الجامعات بما يساهم في زيادة الطلب على مخرجات الجامعة.
- تكوين ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، هدفها التحسين باستمرار في جميع أقسام الكليات.
- ابراز العمل الجماعي وتحسين الاتصالات و بناء الإحساس بالولاء للجامعة، و الشعور بالمسؤولية لجميع العاملين بالمؤسسة الجامعية.

3-تعريف الخدمة:

الجمعية الأمريكية للتسويق عرفت الخدمة بأنها : "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة"، إلا أن هذا التعريف يتسم بكونه ضعيفا فضلا عن عدم تمييزه بصورة كافية بين السلعة والخدمة. وهناك تعريف ل (Stanton) يقول أن الخدمة هي " النشاطات غير الملموسة و التي تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى. أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب إستخدام سلعة مادية " ¹.

وعرفها (kotler et Armstrong) فقد عرفا الخدمة بأنها " نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أي ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون ².

4-تعريف جودة الخدمة :

عرف كل من (kotler et keiler) جودة الخدمة بأنها : " درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة "، كما عرفت بأنها " تلك الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة او المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن او التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها " ³.

وقد إعتبر خضير كاظم محمود، جودة الخدمة بأنها تعتبر من المجالات الرئيسية التي يمكن لمنظمات الخدمات التي تميز نفسها بها وهي : تقديم نوعية عالية و بشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الاخرين ⁴.

الفرع الثاني : معايير جودة الخدمة.

¹ بشير العلاق، حميد الطائي، تسويق الخدمات، دار البيازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2008، ص 23-24.

² نوال نمور، مرجع سبق ذكره، ص 84.

محمد خثيرو أسماء مرابي، العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة و رضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 04، المجلد 03، 2017، ص 32.

خضير كاظم محمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2002، ص 215. نقلا عن صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون (دراسة حالة مؤسسة البريد و المواصلات)، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر: باتنة، 2007-2008.

تهدف عملية قياس الجودة في الخدمات الى تحقيق التميز في أداء الأنشطة المتعلقة بتقديم الخدمة وإلى ملائمة وتعددية مفهوم

الجودة الفعلية المدركة من قبل المستفيدين لذلك يجب أن تراعي المعايير وجهة نظر العميل أو المستفيد¹:

1-الاعتمادية : وتعني قدرة مقدم الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، من حيث الالتزام بالوقت

والأداء أو بمعنى آخر مدى ثبات الأداء بمرور الوقت وتقديم الخدمة التي تم الاتفاق عليها بين الشركة والعميل بدقة وإعتمادية عالية ومن ذلك ندرة الأعطال.

2-إمكانية الوصول : وذلك من حيث كون الخدمة متوفرة في المكان والزمان اللذين يريد هما العميل، وقرب وسهولة الاتصال بالهاتف ومناسبة ساعات العمل، وتوفير العدد الكافي من منافذ الخدمة.

3-الأمان : وهذا المعيار يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، وعدم وجود أية مخاطر أو شكوك مرتبطة بالخدمة، وتشمل السلامة من الأخطار الجسمية والأمن المالي والسرية في التعاملات، مثل الطبيب الذي يقوم بإجراء العملية دون الحاق الضرر بالمريض.

4-المصداقية : وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها المنظمة لعملائها مما ينتج عنه الثقة المطلقة بمقدم الخدمة والإعتماد عليه والتسليم الكامل له، وهل مقدم الخدمة أهل للثقة ويلتزم بوعوده؟ مثل المحامي الذي يحافظ على أسرار موكله والثقة فيه للدفاع عن القضية.

5-تفهم حاجات العملاء: ويشير هذا المعيار إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد و تفهم إحتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية ، وبذل الجهد لفهم رغبات العملاء وإحتياجات وطلباتهم وتعديل الخدمة لتناسب أذواق ورغبات العملاء وإحتياجاتهم وطلباتهم وتعديل الخدمة لتناسب أذواق مختلف العملاء بالإضافة لتقدير مشاعر العملاء والتعاطف مع مشكلاتهم.

6-الاستجابة: وتعني القدرة على التعامل مع متطلبات وشكاوى العملاء بسرعة وكفاءة ومن ذلك سرعة الاستجابة للإصلاح أي عطل، والتجاوب مع العميل وإستخدام اللطف والكياسة في التعامل معه وحل مشاكله المتعددة.

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

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

نعروة بوينكر، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي (دراسة حالة)، مجلة الدراسات الاقتصادية و المالية، جامعة الوادي، العدد 09، المجلد 02 ، ص 265.

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

10- اللطافة واللباقة : وتعني توافر صفات اللباقة والتأدب ودماثة الخلق في شخص مقدم الخدمة ، وكذلك الكياسة والمودة والصدقة مع العملاء حتي يبيني العميل علاقة جيدة تتسم بالصدقة والود والإحترام.

هذه النقاط هي معايير شاملة لكن هذا لا يعني بالضرورة تطبيقها علي كافة المرافق الخدمية دون إستثناء ذلك أن قسما من هذه النقاط قد يستبعد أو يطبق بحدود معينة وبخاصة أن إرتياد مركز الخدمة قد يرتبط بالحاجة أو الرغبة أو الاثنين معا عند المرتاد ويقع هذا الإرتياد بين عنصرَي الخيار أو عدم الخيار، فالفنادق غير المستشفيات.

الفرع الثالث : أهمية جودة الخدمة.

يمكننا الإشارة الى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة¹:

- **نمو مجال الخدمة :** إذ تزايدت اعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف شركات الاعمال التجارية الامريكية يتعلق نشاطها بالخدمات، إضافة الى أن نمو المنظمات المتصلة بالخدمات ما زال مستمرا بالتوسع.
- **إزدیاد المنافسة :** إذ من المعلوم ان بقاء الشركات و المشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة . لذلك فان توفر جودة الخدمة في المنتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية .
- **الفهم الأكبر للعملاء :** أن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.
- **المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل :** أصبحت الشركات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها و توسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن الشركات يجب ألا تسعى فقط إلى إجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكنه يجب عليها أيضا ان تحافظ على العملاء الحاليين، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة :

لقد إهتم العديد من الباحثين بموضوع تكنولوجيا المعلومات، وذلك بهدف تحسين جودة الخدمة المقدمة، ومن بين هذه الدراسات ما يلي:

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة

¹مامون سليمان الدراذكة، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء، دار صفاء، الطبعة الثانية، عمان، 2005، ص 194.

بعد المسح المكتبي الذي قمنا به، تبين أن هناك العديد من الدراسات التي اهتمت بدراسة تكنولوجيا المعلومات وكذا جودة الخدمة في التعليم العالي، وهناك من حاولت الجمع بينهما أي دراسة دور أو أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة، ومن خلال هذا الفصل سنحاول عرض بعض الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة ثم محاولة تقييم هذه الدراسات وبيان العلاقة بينها وبين الدراسة الحالية.

1-دراسة ضيف الله نسيمه بعنوان : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثره على تحسين جودة العملية التعليمية (دراسة عينة من الجامعات الجزائرية)2017/2016¹.

تتلخص إشكالية الدراسة في تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية؟ بإعتبار أن لكل من الأساتذة، الطلبة، الإداريين وجهة نظر في واقع و معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحسين من جودة العملية التعليمية حيث تسعى هذه الدراسة إلى التحقق من الفرضيات التالية :

- يوجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمة التعليمية.
- توجد علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف اصنافها وجودة العملية التعليمية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية.

وبهدف التحقق من فرضيات الدراسة والإجابة على الإشكالية تم تصميم إستبيان للدراسة وتوزيعه، والتدعيم بمجموعة من المقابلات التي أجريت مع الإداريين التابعين لمؤسسات التعليم المعنية، حيث بلغ عدد الأساتذة المستجوبين من خلال الاستبيان 406 أستاذ والطلبة(180 طالب دكتوراء)، و الإداريين 94 اداري، حيث تضمن الاستبيان جزئيين رئيسين، الجزء الأول يشمل معلومات عامة تمثل المتغيرات (الجنس، السن، المنصب الإداري المشغول، الرتبة العلمية، الكلية المنتسب لها، الجامعة التابع لها، والقسم التابع له، و الجزء الثاني يتكون من 45 فقرة موزعة على ثلاث مجالات رئيسية و هي مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجانب الإداري، مجال تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين جودة الجانب الإداري، مجال معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجال اقتراح حلول للمعيقات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجانب الإداري بغرض تحسين جودتها، و بعد جمع البيانات ثم معالجتها احصائيا، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لقياس اتجاهات افراد مجتمع الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة و على كل مجال من مجالاتها، وتحديد مدى التقارب والتباعد في الإجابات في تلك الفقرات بالإضافة الى تحديد الأهمية النسبية لهذه الفقرات ضمن مجالاتها منفردة و مجتمعة و بالتالي الإجابة على الفرضيات.

ضيف الله نسيمه، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اثره على تحسين جودة العملية التعليمية (دراسة عينة من الجامعات الجزائرية)، مذكرة دكتوراء، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2016

وخلصت الدراسة الى النتائج التالية :

- فيما يخص واقع الأجهزة الالكترونية فقد اتفق الأساتذة والطلبة على قلتها وعدم كفايتها ما أثر سلبا على وتيرة استخدامها و في نفس السياق أكد الاداريون على توفر هذه الوسائل بشكل مقبول لاستخدامها في الجانب الإداري كجزء من العملية التعليمية.
- فيما يخص واقع البرمجيات فقد اتفق كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين على توفر البرمجيات العامة نسبة 100/ مع عدم توفر البرمجيات المتخصصة بشكل ملفت للنظر.
- فيما يخص الشبكات فقد كان اتفاق كبير بين الطلبة والأساتذة في عدم توفرها في قاعات التدريس، لتكون للإداريين وجهة نظر أخرى فيما يخص توفرها في كل الإدارات.
- فيما يخص تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية فقد أبدت الأطراف الثلاث رايها الإيجابي في ذلك.
- فيما يخص معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية فقد كانت قدرتها التفسيرية عند كل الأطراف المستجوبة مرتفعة و هذا ما دل على ضعف البنية التكنولوجية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

2- دراسة يحياوي إلهام وآخرون بعنوان: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية 2014¹.

- هدفت هذه الدراسة الى التعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتطرق لجودة التعليم العالي، وإبراز أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، حيث صيغت فرضية الدراسة على النحو التالي :
- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الى تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية من خلال توفير بيئة تعليمية مرنة، تكلفة اقل، التحسين المستمر لدور الأستاذ وأساليب التدريس و الذكاء الاصطناعي للتعلم .
- وبهدف معالجة مشكلة البحث و اختبار الفرضية فقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الاستقرائي باستخدام الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال تحليل المفاهيم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و كذا المفاهيم المتعلقة بالجودة في التعليم العالي، وذلك بالاعتماد على واقع البيانات والدراسات المتوفرة إضافة إلى الإستعانة ببعض المواقع الالكترونية.

وخلصت الدراسة الى النتائج التالية :

- إن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي بالجامعة الجزائرية يؤدي الى انتشار وتحسين مستواه وتخفيض التكاليف وتسمح بتوفير بيئة تعليمية مرنة وبتكلفة ادنى للتحسين المستمر لدور الأستاذ وأساليب التدريس والذكاء الاصطناعي للتعليم وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات.

¹ يحياوي الهام و بوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة باتنة، العدد 06

3-دراسة نعرورة بوبكر بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي : دراسة حالة¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا مفاهيم الجودة، وكذا محاولة معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة وفعالية خدمة التعليم العالي، حيث صيغت فرضيات هذه الدراسة على النحو التالي :

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقديم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تعزى للمرحلة التعليمية والصفة والتخصص عند مستوى معنوية....
- لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة .
- لا توجد علاقة ارتباط و تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة و جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية عند مستوى معنوية

وبهدف معالجة مشكلة البحث وإختبار الفرضيات فقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستمارة كأداة للبحث وتوزيعها على عينة البحث التي مست أكثر من 230 طالب حيث تضمن الاستبيان جزئيين رئيسيين، الجزء الأول يشمل المعلومات العامة تمثل المتغيرات (الجنس , المرحلة التعليمية)، الجزء الثاني متعلق بتقييم مستوى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستوى جودة الخدمة بالكلية، و بعد جمع البيانات تم معالجتها احصائيا باستخدام البرنامج الاحصائي و برنامج Minitabspspp.

خلصت الدراسة الى النتائج التالية :

- تتمثل المراكز الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التجهيزات والمعدات والبرمجيات وشبكات الإتصال وكذا المورد البشري.
- يوجد علاقة ارتباط وتأثير قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال 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 و الصفة و التخصص.
- لا يوجد هناك رضى عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة من وجهة نظر الطلبة.
- يرى اغلبية أفراد عينة الدراسة أن الخدمات الفعلية المقدمة على مستوى الكلية تتميز بالضعف وتحتاج إلى التحسين.
- يرى الطلبة بأنه يوجد بعض المظاهر التي تعبر إيجابا عن جودة الخدمة المقدمة ولو بشكل نسبي مثل الطاقم العامل بالكلية.
- تعتبر جودة الخدمة المقدمة على مستوى الكلية بشكل عام ذات جودة متوسطة إلى ضعيفة نسبيا وهذا ما تعكسه النتائج الاجمالية المتحصل عليها.

نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي (دراسة حالة)، مجلة الدراسات الاقتصادية و المالية، جامعة الوادي، العدد 09، المجلد 02.

4- دراسة محمد زين صالح السعدي و اخرون بعنوان :مدى تطبيق معايير الجودة و الاعتماد الاكاديمي في جامعة أزال للتنمية البشرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (2017)¹.

تتلخص إشكالية البحث في ما مدى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في جامعة أزال للتنمية البشرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعة وجهة نظر، ولتحقيق اهداف البحث تم الاعتماد على جمع البيانات بواسطة استبانة التي تكونت من جزئين تضمن الجزء الأول منها البيانات الشخصية ،بينما الجزء الثاني معايير ضمان الجودة و الاعتماد الاكاديمي وزعت على عينة قدرها 94 عضو.

وخلصت الدراسة الى النتائج التالية

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات افراد عينة البحث حول مدى تطبيق المعايير تعزى لمتغيرات البحث المتمثلة في (الجنس , المؤهل العلمي , نوع الكلية , سنوات الخبرة).

5-دراسة يد و محمد بعنوان : متطلبات ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر بين الواقع و الاستشراف (2017)².

تتلخص إشكالية الدراسة في ما مدى إمكانية وضع استراتيجية وطنية لنظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر، حيث صيغت فرضيات هذه الدراسة على النحو التالي :

- جودة و فعالية سوق التعليم العالي تتوقف على إمكانيات التدريب و التأهيل المتاحة للموارد البشرية.
- بناء مخطط عمل يقدم أدوات من شأنها تدعيم جودة سوق التعليم العالي القائم على الابداع و الابتكار، عبر تامين مخرجات أكثر تناسقا.
- غياب التنسيق بين الهيئات الرسمية المانحة للاعتماد المؤسساتي والاعتماد الاكاديمي و المهني بالجزائر حال دون إيجاد استراتيجية وطنية كفيلة بوضع نظام لضمان جودة التعليم العالي من شأنه تفعيل العلاقة التبادلية بين مؤسسات التعليم العالي و المجتمع .

وستخدم في هذه الدراسة المنهجين الوصفي و التحليلي و خلصت الدراسة الى النتائج التالية :

إشكالية وضع استراتيجية وطنية لنظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر تعد من اهم التحديات الكبرى التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في الجزائر و هذا لعدم مرونة واستجابة الجامعات الجزائرية للتغيرات الجديدة للأسس الاقتصادية والفكرية للمجتمع في نقل المعرفة و اقتصارها على ممارسة دورها التقليدي.

1

²يد و محمد، متطلبات ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر بين الواقع و الاستشراف، جامعة البليدة، مجلة المعارف، قسم العلوم الاقتصادية، العدد24، 2018.

6-دراسة ندى إسماعيل جبوري بعنوان اثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي (دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية)2009¹.

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الأداء المنظمي في المنظمة دورها في تحسين الأداء وقياس علاقة أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المنظمي المميز، واتساقا مع مشكلة واهداف البحث صيغت الفرضيات التالية:

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء المنظمي المتحقق.
- هناك اثر معنوي لتكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي .

وبهدف التحقق من فرضيات الدراسة و الإجابة على الإشكالية الوصول الى الأهداف تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من المدراء و العاملين بلغت (60) حيث تضمن الاستبيان جزئيين رئيسيين، الجزء الأول يشمل معلومات عامة تمثل المتغيرات (العمر، الجنس، التحصيل الدراسي، عدد سنوات الخدمة الفعلية، العنوان الوظيفي / المنصب الحالي)، الجزء الثاني و يتكون من 36 فقرة موزعة على مجالين رئيسيين و هم : مجال تكنولوجيا المعلومات، مجال الأداء المنظمي، و بعد جمع البيانات تم معالجتها احصائيا بنظام Spss لقياس اتجاهات افراد مجتمع الدراسة على كل فقرة من الفقرات الاستبانة و على كل مجال من مجالاتها للإجابة على الفرضيات .

وخلصت الدراسة الى النتائج التالية :

- انخفاض عدد حملة الشهادات العليا (الماجستير و الدكتوراء) في الشركة المبحوثة عينة البحث وهذا ان الشركة لا تضع امتيازات لحملة الشهادات العليا و المبدعين.
- اتضح ان الفئة العمرية التي تعمل في قسم المعلوماتية معظمها فئة شابة و هذا يعطي انطباع ان هذه الفئة تحتاج الى تدريب بشكل مكثف.
- أظهرت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتغير التفسيري الفرعي الأجهزة والمعدات مع الأداء المنظمي اذ اشارت النتائج الى قوة العلاقة بينهما.
- اتضح ان شبكات الاتصال في العمل ممكن ان تؤدي الى تغيير جذري في الأداء المنظمي من خلال ما اظهرته نتائج العلاقة و الأثر فيما بينهما.
- أظهرت النتائج ارتفاع قيم الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل من الأسئلة التي تتعلق بالأجهزة و البرمجيات، دقة قواعد البيانات، و شبكات الاتصال لتكنولوجيا المعلومات مما يدل على ان هناك تأثير كبير لها في الأداء المنظمي.
- أظهرت النتائج ان مستوى الخبرة و المهارة لدى العاملين ضعيفة و لم يكن لها تأثير في رفع مستوى الأداء المنظمي اذ كانت من (0.05) المفترضة.
- ان ناتج العلاقة بين متغيري البحث الرئيسيين تكنولوجيا المعلومات و الأداء المنظمي كان عاليا و ذا تأثير قوي مما يعني ان استثمار هذه العلاقة و التأثير سيؤدي الى رفع الأداء المنظمي و تميزه.

ندى إسماعيل جبوري، اثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي (دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية)، جامعة بغداد، كلية الإدارة و الاقتصاد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 22، 2009.

- تبين ان مستوى متغير شبكات الاتصال كان اقل من الوسط الفرضي.
- أظهرت تكنولوجيا المعلومات ان شبكات الاتصال لو تم العمل بها في الشركة المبحوثة ممكن ان تؤدي الى استثمار افضل.
- تعمل تكنولوجيا المعلومات على تقليص الوقت المستغرق ما بين اتصال الزبون و تسليم المنتج له.

Suresh Babu Role of information and Communication Technology (ICT) in higher education 2018¹.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مركز التجارة الدولية في التعليم العالي , و التحديات و المعوقات التي تعترض تنفيذ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم العالي و كذا تقييم مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي حيث صيغت فرضية الدراسة على النحو التالي :

- ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي يضيف قيمة الى التدريس والتعليم والتعلم وبهدف معالجة مشكلة البحث واختبار الفرضية فقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على منهج مراجعة الادبيات والبحث في موارد الانترنت وقاعدة بيانات البحث الأكاديمي وقوائم محتوى اليومية وكذلك يتم اجراء عمليات البحث أيضا في المواقع ذات الصلة والتقارير على الانترنت وكذا أوراق المؤتمرات والاطروحات حيث تم اخذها بعين الاعتبار أيضا. و خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :
- مؤسسات التعليم العالي هي جهات فاعلة مهمة في المجتمع ويمكن ان ينظر اليها على انها نماذج للمجتمع في السعي لتحقيق التنمية المستدامة؛
- يتطلب الاعتماد الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على العقلليات ومجموعات المهارات التي تتكيف مع التغيير؛
- يؤدي دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي الى احداث التغيير ويطور المهارات.

المطلب الثاني: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

يلاحظ من خلال الدراسات السابقة بأنها تدور حول الأهمية البالغة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحسين جودة الخدمة المقدمة في التعليم العالي، وقد اعتمدت الدراسات على عدة أساليب لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التحسين المستمر لجودة الخدمة المقدمة وكل دراسة اعتمدت على المنهج المناسب لطبيعة الدراسة؛ وفي هذه الدراسة سنقوم بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة في التعليم العالي من خلال نظام progres، وهذا ما يتفق مع معظم الدراسات السابقة المعتمد عليها في متغيرات الدراسة وكذا في ميدان الدراسة، وتميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها جمعت بين تكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة من خلال نظام progress، وقد أنجزت في فترة حديثة مقارنة بالدراسات الأخرى، وطبقت هذه الدراسة على جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

خلاصة:

اتضح من الفصل الأول من الجانب النظري أن تكنولوجيا المعلومات من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي، حيث تعد أهم إنجازات تكنولوجيا تحقق، فقد استطاع الإنسان أن يلغي المسافات ويختصر الزمن ويجعل من العالم أشبه بشاشة إلكترونية صغيرة، كما غزت تكنولوجيا المعلومات كل مجالات الحياة سواء على المستوى الكلي أو الجزئي حيث سخرت هذه الأخيرة الخدمات في قطاع التعليم العالي.

كما تبين لنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعة بهدف تحسين جودة خدماتها له أنماط عديدة بدءاً بإدخال أنظمة معلومات تساهم بشكل كبير في تسهيل الخدمات البيداغوجية الخاصة بالطالب أو الأستاذ، والخدمات المساندة (الإيواء، النقل، الإطعام)، وفي الفصل الثاني سنتعرض للدراسة التطبيقية والتي تمت في كل من جامعة قاصدي مرباح بورقلة ومديرية الخدمات الجامعية بورقلة بإستجواب كل من الأساتذة والموظفين الذين إستخدمو نظام المعلومات Progres.

الفصل الثاني: دراسة حالة نظام
المعلومات Progres ودوره في
تحسين جودة الخدمة المقدمة بجامعة
قاصدي مرباح ورقلة ومديرية الخدمات
الجامعية بورقلة.

تمهيد:

بعد دراستنا للإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة و كذا نظام المعلومات، والذي تطرقنا فيه لأهم المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمو و نظام المعلومات، لذا سنحاول في هذا الفصل دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة في الجامعة من خلال دراسة حالة لنظام progress، وقد تم تقسيم هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات.

خصصنا هذا المبحث لعرض طريقة الدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة، حيث سنتطرق فيه إلى مجتمع وعينة الدراسة ومتغيرات الدراسة، وكذا لأدوات الدراسة وللمعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة.

نحاول من خلال هذا المطلب التعرض لمجتمع الدراسة وعينة الدراسة، وبعدها لشرح متغيرات الدراسة وكيفية قياس كل منها.
الفرع الأول: منهج الدراسة.

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي ودراسة الحالة وهذا خلال مرحلتين رئيسيتين، حيث على صعيد المنهج الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي، والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، وهذا لبلورة الفرضيات والمنطلقات الأساسية للدراسة، وكذا الوقوف عند أهم الدراسات السابقة ونتائجها، أما على صعيد دراسة الحالة، اعتمدنا على تصميم استمارة مقابلة لأغراض هذه الدراسة وتوجيهها إلى أساتذة واداريين إستخدموا نظام Progres في كل من (جامعة قاصدي مرباح ومديرية الخدمات الجامعية ورقلة)، كما استعملنا أسلوب الملاحظة كلما أمكن ذلك، وبعدها قمنا بتحليل كافة البيانات المجمعة من خلال الإجابة على هذه المقابلة، وهذا باستخدام الطرق الإحصائية والتحليلية المناسبة لإثبات صحة أو عدم صحة فرضيات الدراسة، ثم حاولنا تفسير وتحليل نتائج هذه الدراسة على ضوء الملاحظات التي أجريتها بالجامعة ومديرية الخدمات محل الدراسة إلى جانب نتائج الدراسات السابقة.

الفرع الثاني: نبذة حول الجامعة محل الدراسة.

-جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

أنشئت أول نواة للجامعة قاصدي مرباح ورقلة في سبتمبر 1987، وعرفت تحولات عديدة ومسارعة في هيكلتها التنظيمية والبيداغوجية. فمن المدرسة العليا للأساتذة سنة 1987 إلى مركز جامعي سنة 1997 إلى أن أصبحت جامعة في جويلية 2001. أنشئت المدرسة العليا للأساتذة بمقتضى المرسوم 65/88 المؤرخ في 1988/03/28 حيث إنطلق العمل بها بتخصص ليسانس في العلوم الدقيقة (فيزياء كيمياء رياضيات). كما شهدت المدرسة تطورا هاما وسريعا في هياكلها القاعدية والبيداغوجية، فبموجب المرسوم التنفيذي 119/91 المؤرخ في 1991/04/27 و الإتفاقية المبرمة بين وزارتي التعليم العالي و وزارة التربية التي تم على أساسها إلحاق مركز التكوين في الري والمتقنة إلى المدرسة العليا، منعشا بذلك طاقة الاستيعاب، حيث تميز الدخول الجامعي 1991/1990 بإفتتاح أربعة فروع جديدة وهي "الري الصحراوي، الإعلام الآلي للتسيير، جدع مشترك تكنولوجيا وعلوم دقيقة، و ليسانس في اللغة الإنجليزية".

وفي سنة 1997 تحولت المدرسة العليا إلى مركز جامعي وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 159/97 المؤرخ في 10/03/1997، مع إلحاق المعهد الوطني العالي في الفلاحة الصحراوية إلى المركز الجامعي بموجب المرسوم رقم 337/97 المؤرخ في 10/09/1997 وعليه أنشئت خمسة معاهد: "معهد الكيمياء والصناعة، معهد الأدب واللغات، معهد الري والفلاحة الصحراوية، معهد العلوم الدقيقة، معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية".

إلى أن أصبحت جامعة التي أنشئت بموجب المرسوم رقم 210/01 المؤرخ في 23/07/2001 المتضمن إنشاء جامعة ورقلة، التي تضم أساتذة من مختلف الرتب ك "أستاذ، أستاذ مساعد قسم ب، أستاذ مساعد قسم أ، أستاذ محاضر قسم ب، أستاذ محاضر قسم أ، وموظفين إداريين وتقنيين وأعاون المصالح". يتوزعون على إدارات الجامعة وكلياتها الستة (كلية الحقوق والعلوم لسياسية، كلية الأدب واللغات، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، كلية علوم الأرض والكون وعلوم المادة، كلية العلوم الطبيعية والحياة.

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة وكيفية قياسها.

إعتمدنا في هذه الدراسة على جملة من المتغيرات المستقلة والتابعة، وهذا حتى نتمكن من الإجابة على فرضيات الدراسة،

حيث يمكن إجمالها فيما يلي:

1. المتغير المستقل: وهو مدى توفر تكنولوجيا المعلومات في الجامعة ويتم قياسها حسب إجابة الأساتذة و الإداريين على الجزء الأول من المقابلة و المحدد بالعبارات من 01 الى غاية العبارة 15 والتي كانت عبارة عن أسئلة مفتوحة كما يلي:
أ. مفهوم نظام المعلومات Progres : ويتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الأول من المقابلة والمحدد بالعبارات من 01 إلى غاية العبارة 03.

ب. عنصر المورد البشري : ويتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الأول من المقابلة والمحدد بالعبارات 04، 05، 14، 15.

ج. عنصر أدلة التشغيل: ويتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الأول من المقابلة والمحدد بالعبارات من 06 إلى غاية العبارة 09.

د. عنصر الأمن: ويتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الأول من المقابلة والمحدد بالعبارة 10.

هـ. عنصر الأجهزة : ويتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الأول من المقابلة والمحدد بالعبارات من 11 إلى غاية العبارة 12.

و. عنصر قاعدة البيانات: و يتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الأول من المقابلة بالعبارة 13.

2. المتغير التابع: ويتمثل المتغير التابع في جودة الخدمة المقدمة بالجامعة ويتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الثاني من المقابلة والمحدد بالعبارات من 01 إلى غاية العبارة 15 والتي كانت عبارة عن أسئلة مفتوحة.

أ. بعد الأمن : و يتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الثاني من المقابلة و المحدد بالعبارة 1.

ب. بعد الاستجابة : و يتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الثاني من المقابلة و المحدد بالعبارتين 17 و 24.

ج. بعد الكفاءة : و يتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الثاني من المقابلة و المحدد بالعبارة 18.

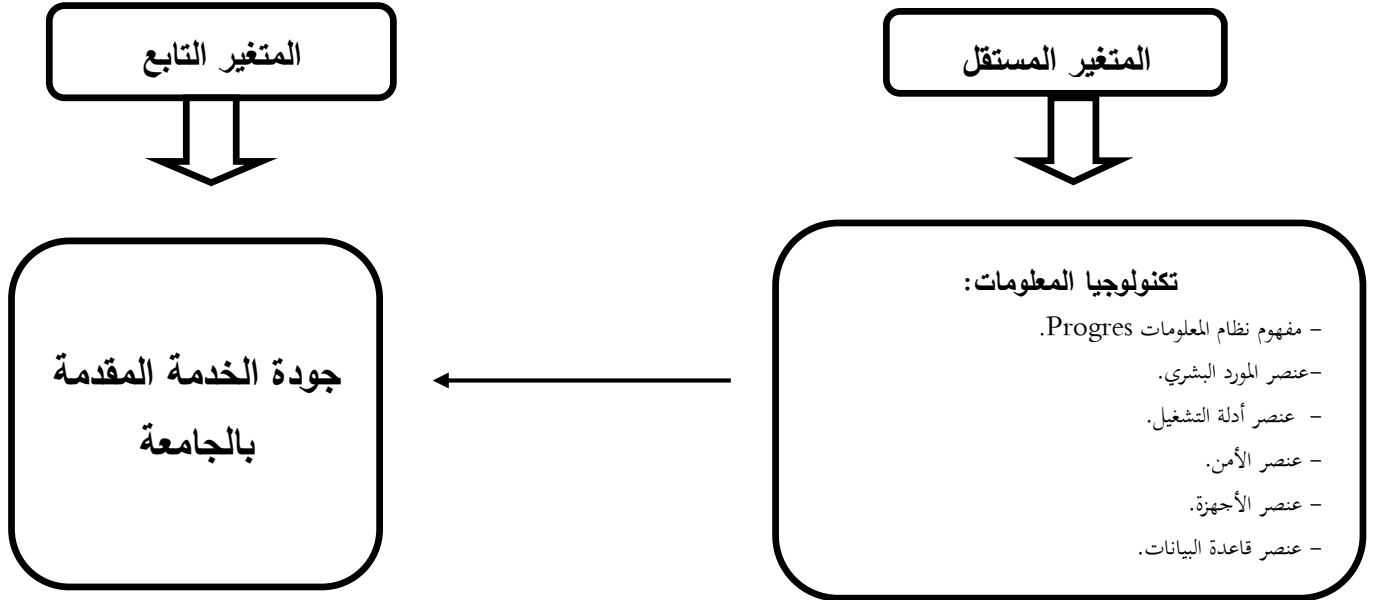
د. بعد إمكانية الوصول : و يتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الثاني من المقابلة و المحدد بالعبارات من 19 إلى العبارة 21.

هـ. بعد الانصالات : و يتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الثاني من المقابلة و المحدد بالعبارات 22، 23، 25.

أما السؤالين 26 و 27 كانا لمزايا والإقتراحات عن نظام المعلومات Progres.

3. نموذج الدراسة: بعد تحديد المتغيرات الخاصة بالدراسة الحالية، اقترحنا النموذج التالي كنموذجاً للدراسة الحالية كما يبين الشكل أدناه.

الشكل 01: نموذج الدراسة.



المصدر: إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

تم تقسيم هذا المطلب لفرعين أساسيين، فخلال الفرع الأول سنعرض للأداة المستخدمة في هذه الدراسة، أما خلال الفرع الثاني سيتم الوقوف على كيفية التحقق من صدق هذه الأداة.

الفرع الأول: الأداة المستخدمة في الدراسة.

استخدمنا في هذه الدراسة المقابلة، حيث صممت استمارة مقابلة لأغراض هذه الدراسة بناء على الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد تكونت هذه المقابلة من جزئين رئيسيين، تضمن الجزء الأول أسئلة مفتوحة خاصة بمدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال نظام المعلومات Progres، بينما تضمن الجزء الثاني أسئلة مفتوحة للوقوف على واقع جودة الخدمة المقدمة بالجامعة، وعلى نحو أكثر تفصيلاً.

أولاً. الجزء الأول: ويتضمن 15 فقرة للوقوف على مدى توفر الجامعة على تكنولوجيا المعلومات من خلال نظام المعلومات Progres، تمت صياغتها بالاعتماد على عدة دراسات سابقة منها (نسيمة ضيف الله) حيث أجريت على فقرات المقابلة عدة تعديلات بما يناسب أغراض الدراسة الحالية، خاصة بعد خضوعها للتحكيم العلمي، وقد توزعت هذه الفقرات على ستة مجالات رئيسية حسب فرضيات الدراسة، وتتم الإجابة عليها حسب رأي عينة الدراسة كما يلي: **أ. مفهوم نظام المعلومات Progres:** ويتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الأول من المقابلة والمحدد بالعبارات من 01 إلى غاية العبارة 03.

ب. عنصر المورد البشري: ويتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الأول من المقابلة والمحدد بالعبارات 04، 05، 14، 15.

ج. عنصر أدلة التشغيل: ويتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الأول من المقابلة والمحدد بالعبارات من 06 إلى غاية العبارة 09.

د. عنصر الأمن: ويتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الأول من المقابلة والمحدد بالعبارة 10.

هـ. عنصر الأجهزة: ويتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الأول من المقابلة والمحدد بالعبارات من 11 إلى غاية العبارة 12.

و. عنصر قاعدة البيانات: ويتم قياسه حسب الإجابة على الجزء الأول من المقابلة بالعبارة 13.

ثانياً. الجزء الثاني: ويتضمن أسئلة مفتوحة خاصة بجودة الخدمة المقدمة في الجامعة من خلال نظام المعلومات Progres والمحددة بالأسئلة من 16 إلى غاية السؤال 27، تمت صياغتها بالاعتماد على عدة دراسات سابقة منها (دراسة بكوش، دراسة لحول وباشا ودراسة شاهد الياس) حيث أجريت على أسئلة المقابلة عدة تعديلات بما يناسب أغراض الدراسة الحالية، خاصة بعد خضوعها للتحكيم العلمي.

الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة.

للتأكد من الصدق الظاهري للمقابلة، فقد تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين ومتخصصين في إدارة الأعمال وتسيير الموارد البشرية وعلم النفس تنظيم وعمل ولاسيما المختصين في المقابلات من جامعة قاصدي مرياح ورقلة إلى أن تمت صياغتها بشكلها النهائي، بعد تعديل بعض أجزائها وفق ما أشارت إليه ملاحظات الأساتذة المحكمين.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

بعد عرض طريقة الدراسة وكذا أدوات الدراسة، سيخصص هذا المبحث لعرض ومناقشة نتائج هذه الدراسة من خلال مطلبين، يتناول المطلب الأول عرض نتائج الدراسة الميدانية، بينما يتناول المطلب الثاني مناقشة هذه النتائج.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية.

نتناول في هذا المطلب عرض نتائج الدراسة الميدانية وذلك من خلال فرعين، على النحو التالي:

الفرع الأول: عرض نتائج اختبار الفرضيتين الأولى والثانية.

نصت الفرضية الأولى للدراسة على ما يلي: "هناك اتجاه إيجابي من قبل المبحوثين نحو نظام المعلومات Progres في جامعة قاصدي مرياح ورقلة"؛ ونصت الفرضية الثانية على ما يلي "هناك اتجاه إيجابي نحو نظام المعلومات Progres في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة"؛ وبعد إجراء الدراسة الميدانية تحصلنا على النتائج التالية:

1- مفهوم نظام المعلومات Progres.

الجدول 01: إجابات عينة الدراسة حول مفهوم نظام المعلومات Progres.

الأسئلة	الأساتذة	الموظفين والتقنيين	موظفي مديرية الخدمات
1- مفهوم النظام	-نظام معلومات لتسيير شؤون الطلبة بيداغوجيا	-نظام معلوماتي آلي متكون من مجموعة من المقاييس تهدف إلى تحقيق الشفافية وتحسين تسيير المعلومات المتعلقة سواءا بالشق البيداغوجي أو الدراسات ما بعد التدرج ، البحث العلمي والموارد البشرية، وتوثيق شهادات عن بعد سيوفر قاعدة بيانات في كافة الأنشطة الجامعية.	-نظام معلومات الكتروني لتسيير شؤون الطلبة بيداغوجيا

<p>2016- كمرحلة تجريبية، الانطلاقة الفعلية كانت في السنة الجامعية 2020/2019، في مديرية الخدمات الجامعية في السنة الجامعية 2017/2016.</p>	<p>2016- كمرحلة تجريبية في جامعة باب الزوار، أما الانطلاقة الفعلية كانت في السنة الجامعية 2020/2019</p>	<p>2016- كمرحلة تجريبية، الانطلاقة الفعلية كانت في السنة الجامعية 2020/2019</p>	<p>2- بداية تطبيق النظام</p>
<p>-تسجيل الطلبة، برمجة التدريس، برمجة الإمتحانات، إدخال علامات الطلبة وإعداد المداولات، متابعة المسار البيداغوجي للطالب، إستخراج الوثائق البيداغوجية للطالب، تسجيل طلبة الماستر والدكتوراه، معالجة قوائم الدكتوراه، تسجيل الطلبة الجدد في الإقامة والحصول على مقرر السكن.</p>	<p>-رقمنة النتائج البيداغوجية (تسجيل الطلبة، برمجة التدريس، برمجة الإمتحانات، إدخال علامات الطلبة وإعداد المداولات، متابعة المسار البيداغوجي للطالب، إستخراج الوثائق البيداغوجية للطالب، تسجيل طلبة الماستر والدكتوراه، معالجة قوائم الدكتوراه، تسجيل الطلبة الجدد في الإقامة والحصول على مقرر السكن).</p>	<p>-تسجيل الطلبة، برمجة التدريس، برمجة الإمتحانات، إدخال علامات الطلبة وإعداد المداولات، متابعة المسار البيداغوجي للطالب، إستخراج الوثائق البيداغوجية للطالب، تسجيل طلبة الماستر والدكتوراه، معالجة قوائم الدكتوراه، تسجيل الطلبة الجدد في الإقامة والحصول على مقرر السكن.</p>	<p>3- إستعمالات النظام</p>

المصدر: إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بإجابات عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة، الموظفين والتقنيين، وكذا موظفي مديرية الخدمات حول مفهوم نظام Progres ، حسب الأساتذة أن نظام Progres هو نظام معلوماتي إلكتروني لتسيير شؤون الطلبة بيداغوجيا تم تطبيقه في جامعة قاصدي مرباح ورقلة في السنة الجامعية 2020/2019 وإستعمالاته تمثلت في رقمنة النتائج البيداغوجية للطالب، بينما حسب رأي الموظفين والتقنيين نظام Progres هو نظام معلوماتي آلي متكون من مجموعة من المقاييس تهدف إلى تحقيق الشفافية وتحسين تسيير المعلومات المتعلقة سواء بالشق البيداغوجي

او الدراسات مابعد التدرج ، البحث العلمي والموارد البشرية، وتوثيق شهادات عن بعد وتم تطبيقه في السنة الجامعية 2020/2019 و إستعمالا تهرقمنة النتائج البيداغوجية، أما موظفي مديرية الخدمات فكان تعريفهم للنظام نفس تعريف الذي قدمه الأساتذة وبداية تطبيق النظام عندهم كان في السنة الجامعية 2018/2017؛ كما يوضح الجدول أعلاه أن هناك اتفاق بين عينة الدراسة حول مفهوم نظام Progres بالنسبة لهم، إلا أن هناك فهم معمق للنظام من طرف الموظفين والتقنيين كونهم أكثر ممارسة لعملياته المختلفة.

2- المورد البشري.

الجدول 02: إجابة عينة الدراسة حول عنصر المورد البشري.

الأسئلة	الأساتذة	الموظفين و التقنيين	موظفي مديرية الخدمات
1- التدريب على إستخدام النظام	<ul style="list-style-type: none"> - إرسال فيديو توضيحي عبر الإيميل من طرف الدعم التقني للمديرية. - دروس مقدمة من رئيس القسم. - ندوة تكوينية في الكلية مع نائب العميد. - التدريب الشخصي. - من الممارسة الميدانية بالإضافة إلى اللقاءات التي تتم على مستوى المديرية. 	<ul style="list-style-type: none"> - مهندسي الإعلام الآلي بمديرية الجامعة (المديرية الفرعية للمستخدمين و التكوين) - عن طريق ورشات بالمديرية ودورات. - تدريب نظري غير منهجي. - تدريب شخصي ناتج عن الممارسة والاجتهاد. 	<ul style="list-style-type: none"> - الخضوع لدورات تدريبية منظمة من قبل الوزارة بالجزائر العاصمة، المشاركة في ملتقى وطني حول النظام من تنظيم مديرية الخدمات الجامعية بولاية باتنة.
2- مدة التدريب	<ul style="list-style-type: none"> - مقبولة بالنسبة للذين لديهم خبرة في الإعلام الآلي، دعم الإدارة. - كافية لأن عملية التعامل مع المعلومات بسيطة وسهلة. - لم تكن كافية. - لم يتلقوا تدريب. 	<ul style="list-style-type: none"> - ليست كافية تماما. 	<ul style="list-style-type: none"> - لم تكن كافية، لكن يمكن الإتصال بالأساتذة المكونين في الجزائر العاصمة للإجابة على الإستفسارات.

<p>- لا يوجد تدريب مستمر على استخدام النظام.</p>	<p>- يوجد تدريبات لكن غير مبرمجة، غير منظمة، وغير كافية.</p>	<p>- نعم هناك تدريبات مستمرة. - لا يوجد تدريبات مستمرة. - لا يوجد تدريب مستمر للأستاذ لأن النظام بسيط في الاستخدام فهو لا يحتاج تدريب. - توجد تدريبات لكن غير كافية.</p>	<p>3- التدريبات المستمرة</p>
<p>- توجد مقاومة بنسبة قليلة.</p>	<p>- توجد مقاومة لكن بنسبة قليلة جدا.</p>	<p>- توجد مقاومة بنسبة قليلة.</p>	<p>4- عنصر مقاومة التغيير</p>

المصدر: إعداد الطالبين.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بإجابات عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة، الموظفين والتقنيين، وكذا موظفي مديرية الخدمات حول عنصر المورد البشري وتدريبه على نظام Progres، حسب رأي أفراد عينة الدراسة فقد خضعوا لتدريب وندوات تكوينية حول نظام Progres، ومنهم من تدرّب ذاتياً أي من خلال ممارسته اليومية في استخدام النظام، و مدة التدريب فقد كانت كافية بالنسبة للأساتذة لأن حسب رأيهم التعامل مع المعلومات كان بسيطاً، بينما لم تكن مدة التدريب على النظام كافية بالنسبة للموظفين والتقنيين، وكذا موظفي مديرية الخدمات، كما إتفق جميع أفراد عينة الدراسة على وجود تدريبات مستمرة في هذا النظام إلا أن هذه التدريبات غير مبرمجة و غير منظمة، و فيما يخص جانب المقاومة فالرأي كان بوجود مقاومة لكن بنسبة قليلة و هذا أمر طبيعي بالنسبة لهم أي بوجود تغيير تكون هناك مقاومة.

3- أدلة تشغيل النظام.

الجدول 03: إجابة عينة الدراسة على عنصر أدلة تشغيل النظام.

موظفي مديرية الخدمات	الموظفين والتقنيين	الأساتذة	الأسئلة
<p>- مشكلة تدفق الأنترنت، وإنقطاع أثناء وقت العمل.</p>	<p>- ضعف تدفق الأنترنت هي الصعوبة الأولى والأكبر.</p>	<p>- مشكلة تدفق الأنترنت، النظام لا يستوعب الضغط.</p>	<p>1- صعوبات النظام</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - قوائم الطلبة لم تكن مضبوطة، الأستاذ يعيد إدخال النقاط أكثر من مرة والمشكلة تكون عند صدور المداولات. - صعوبات تقنية وصعوبات بيداغوجية. 	<ul style="list-style-type: none"> - عدم حفظ العمل. - عدم تقبل بعض الأساتذة للنظام. - ثقافة المؤسسة (مقاومة التغيير). 	
2- مخرجات النظام	<ul style="list-style-type: none"> - نعم هناك تأخر لأنه أول سنة تطبيق. 	<ul style="list-style-type: none"> - هناك تأخر في عمليات النظام ويعود ذلك إلى صعوبة فهم النظام من طرف العنصر البشري. 	<ul style="list-style-type: none"> - نعم أخذت وقتنا.
3- مدة التأخر	<ul style="list-style-type: none"> - أسبوعان. - حوالي شهر. 	<ul style="list-style-type: none"> - حوالي شهر. 	<ul style="list-style-type: none"> - حوالي شهر.
4- المسؤول عن التأخر	<ul style="list-style-type: none"> - النظام جديد، تأخر بعض الأساتذة في إدخال النقاط. - الأساتذة وصعوبة فهمهم للنظام. - التأخر مشترك بين كل الأطراف لحدثة استخدام النظام. 	<ul style="list-style-type: none"> - العنصر البشري. 	<ul style="list-style-type: none"> - هناك إشترك في تأخر بين كل الأطراف.

المصدر: إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بإجابات عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة، الموظفين والتقنيين، و كذا موظفي مديرية الخدمات حول عنصر أدلة التشغيل لنظام Progres، حسب رأي عينة الدراسة فإن الصعوبات التي واجهوها هي مشكلة تدفق الأنترنت، كما أكد كل من الموظفين و التقنيين على مشكلة ثقافة المؤسسة و المورد البشري في حد ذاته وتعامله مع النظام، وإتفقت عينة الدراسة على وجود تأخر في نتائج بعد إستخدام نظام Progres لمدة حوالي شهر وهذا بسبب الإستخدام الحديث للنظام من طرف المورد البشري أي صعوبة فهمه للنظام، بالإضافة إلى تأخر من بعض الأساتذة في إنجاز مهامهم.

4- أمن النظام.

الجدول 04 : إجابة عينة الدراسة على عنصر أمن النظام.

الأسئلة	الأساتذة	الموظفين والتقنيين	موظفي مديرية الخدمات
1- أمنية النظام	- عدم تأييد الفكرة لأنه يمكن حماية النظام بأنظمة حماية. - تأييد الفكرة.	- عدم تأييد الفكرة يمكن حماية النظام بأنظمة حماية فعالة.	- تأييد الفكرة إلى حد بعيد.

المصدر: إعداد الطالبين.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بإجابات عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة، الموظفين والتقنيين، وكذا موظفي مديرية الخدمات فيما يخص أمنية النظام فقد إتفق الأساتذة والموظفين والتقنيين على تأييد فكرة أمنية النظام فمن وجهة نظرهم يمكن تأمين أي نظام بأنظمة حماية، بينما أيد موظفي مديرية الخدمات فكرة عدم أمنية النظام.

5- الأجهزة والمكونات المادية الملموسة.

الجدول 05 : إجابات عينة الدراسة على عنصر الأجهزة.

الأسئلة	الأساتذة	الموظفين والتقنيين	موظفي مديرية الخدمات
1- توفر الأجهزة	- نسبيا إلى حد ما. - أجهزة متوفرة لكن نقص في البرمجيات والشبكات.	- ليس بالقدر الكافي، في حدود الإمكانيات المتاحة لدى إدارة الجامعة.	- يوجد ولكن غير كافي.
2- الدعم الفني والتقني	- موجود من طرف رئيس القسم	- موجود من طرف مديرية الجامعة وعلى مستوى كل كلية.	- دعم مقبول ولكن غير كافي.

المصدر : إعداد الطالبين.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بإجابات عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة، الموظفين والتقنيين، وكذا موظفي مديرية الخدمات فيما يخص واقع الأجهزة فقد إتفق جميع أفراد عينة الدراسة على وجود أجهزة بشكل مقبول لكن ليس بالقدر الكافي، أما فيما يخص الدعم الفني والتقني فالدعم موجود حسب رأي الأساتذة والموظفين والتقنيين، لكن حسب رأي موظفي مديرية الخدمات فهو دعم غير كافي.

6-قاعدة البيانات.

الجدول 06 : إجابات عينة الدراسة على عنصر قاعدة البيانات.

الأسئلة	الأساتذة	الموظفين والتقنيين	موظفي مديرية الخدمات
---------	----------	--------------------	----------------------

1- حفظ وتخزين البيانات	- توجد قواعد بيانات لحفظ والتعامل مع كم هائل للبيانات المعلومات.	- لا يوجد إشكال في جانب حفظ وتخزين البيانات حيث يمكن حفظ كم هائل من المعلومات والبيانات.	- لا يوجد إشكال في جانب حفظ وتخزين البيانات.
------------------------	--	--	--

المصدر : إعداد الطالبين.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بإجابات عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة، الموظفين والتقنيين، وكذا موظفي مديرية الخدمات فيما يخص عنصر قاعدة البيانات فقد إتفق جميع أفراد عينة الدراسة على عدم وجود إشكال في جانب حفظ وتخزين البيانات و المعلومات بكم هائل.

الفرع الثاني: عرض نتائج اختبار الفرضيتين الثالثة والرابعة.

نصت الفرضية الثالثة للدراسة على أنه: "يوجد تحسين في مستوى جودة الخدمات البيداغوجية بعد إستخدام نظام Progres في جامعة ورقلة"، ونصت الفرضية الرابعة للدراسة على أنه "يوجد تحسين في جودة الخدمات المساندة (الإيواء، النقل، و الإطعام) بعد إستخدام نظام Progres".

7-أبعاد جودة الخدمة.

الجدول 07 : إجابات عينة الدراسة حول ابعاد جودة الخدمة.

الأسئلة	الأساتذة	الموظفين والتقنيين	موظفي مديرية الخدمات
بعد الأمان	- توجد أنظمة حماية ومع ذلك دائما توجد مخاطر الإختراق. - ليس آمن.	- توجد أنظمة حماية ومع ذلك دائما توجد مخاطر الإختراق والقرصنة. - ليس آمن لأننا لا نعلم نشأة هذا النظام.	- غير آمن ويمكن اختراقه وقرصنته.

<p>- هناك إستجابة من طرف النظام في إسترجاع المعلومات، وبعد تطوير النظام والوصول إلى نسخته النهائية سيكون إتاحة لجميع العمليات.</p>	<p>- هناك إستجابة حيث يمكن الوصول لمعلومات الطالب بكل سهولة، وساهم النظام في سرعة معالجة معلومات الطلبة وإستخراج لكافة الوثائق البيداغوجية.</p>	<p>- هناك إستجابة حيث يمكن الوصول لمعلومات الطالب بكل سهولة، وساهم النظام في سرعة معالجة معلومات الطلبة وإستخراج لكافة الوثائق البيداغوجية.</p>	<p>بعد الإستجابة</p>
<p>- بما أن النظام في بداية تطبيقه فهناك الكثير من الأخطاء التي واجهناها.</p>	<p>- بما أن النظام في بداية تطبيقه فهناك الكثير من الأخطاء التي واجهناها لكن مع الممارسة وتطوير النظام مع الوقت يمكن تجاوز كل الأخطاء.</p>	<p>- يوجد أخطاء لكن الخطأ متعلق في معلومات الطالب إذا كانت غير صحيحة، أما فيما يتعلق بالنظام فيتميز بالجودة.</p>	<p>بعد الكفاءة</p>
<p>- هناك تسهيل وتبسيط في إجراءات التسجيل البيداغوجي والتسجيل في الإقامة والنقل والإطعام بشكل كبير ولكن إذا تم إستغلال النظام بالشكل المناسب.</p>	<p>- هناك تسهيل وتبسيط في إجراءات التسجيل البيداغوجي لأن من أهداف النظام السرعة والدقة لتقليص مدة المعالجة.</p>	<p>- يسهل على الطالب التنقل على ولايات بعيدة. - من أهداف النظام السرعة والدقة لتقليص مدة المعالجة، يساهم في تسهيل التسجيل من إستخراج إستدعاءات التوجيه لمراكز المسابقات. - في حال إستغلال قواعد البيانات بالشكل المناسب يمكن الوصول للمطلوب بكل سهولة.</p>	<p>بعد إمكانية الوصول</p>
<p>- هناك تسهيل في عملية الإتصال بين الطالب والإدارة إلى أن</p>	<p>- بالنسبة لعملية الإتصال بين الإدارة والطالب لا يوجد تسهيل حالياً لأن</p>	<p>- للأستاذ واجهة خاصة به في النظام تساهم له في الإتصال</p>	<p>بعد الاتصالات</p>

<p>يتحصل الطالب على مقرر السكن</p>	<p>النظام حديث الإستخدام في الجامعة. - يوجد تسهيل في الإتصال بين الأستاذ والإدارة لأن هناك واجهة خاصة بالأستاذ في النظام.</p>	<p>بالإدارة وصب نقاطه، بما أن النظام سهل عملية التحويلات الداخلية والخارجية للطالب في الجامعة فبالتالي سهل عملية الإتصال بين الجامعات وبين الإقامات. - حاليا لا يوجد تسهيل في الإتصال بين الطالب والإدارة لكن مستقبلا بعد إتاحة النسخة النهائية للنظام. - هناك تسهيل في عملية الإتصال بين الأستاذ و الإدارة.</p>	
------------------------------------	---	--	--

المصدر : إعداد الطالبين.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بأبعاد جودة الخدمة حيث أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمن تدل على أن هناك أنظمة حماية إلا أن مخاطر الإختراق والقرصنة موجودة، أما بعد الإستجابة إجابات أفراد عينة الدراسة تدل على أن هناك إستجابة من طرف نظام المعلومات.... لمختلف العمليات التي يقوم بها سواء الأستاذ أو الموظف، وبعد الكفاءة أن إجابات أفراد عينة الدراسة تدل على أن هناك أخطاء واجهوها إلا أن الأخطاء متعلقة بإدخال المعلومات وليست في برمجة النظام في حد ذاته، بالإضافة إلى بعد إمكانية الوصول أن إجابات أفراد عينة الدراسة تدل على أن هناك تسهيل و تبسيط في إجراءات التسجيل البيداغوجي وكذا التسجيل في الإقامة والنقل والإطعام بشكل كبير و أي خطأ فهو ناتج عن عدم فهم العنصر البشري للنظام، وبعد الاتصالات أن إجابات أفراد عينة الدراسة تدل على أن هناك تسهيل في عملية الإتصال بين الأستاذ و الإدارة ولا يوجد تسهيل في عملية الإتصال بين الطالب و الإدارة حاليا من وجهة نظر الأساتذة والموظفين بالجامعة، بينما من وجهة نظر الموظفين في مديرية الخدمات الجامعية فهناك تسهيل في عملية الإتصال بين الطالب والإدارة حتى يحصل الطالب على مقر السكن، و من خلال الجدول Progres 07 يتضح لنا نفي الفرضية الثالثة التي نصت على " يوجد تحسين في جودة الخدمة المقدمة بعد إستخدام نظام progres. في جامعة قاصدي مرباح ورقلة " حيث هناك أخطاء وجدت جراء إستخدام النظام وهذا يتوافق من نتائج دراسة (ضيف الله نسيم، وبوبكر نعرورة).

الفرع الثالث : عرض نتائج إختبار الفرضية الخامسة.

نصت الفرضية الخامسة للدراسة على أنه: " يقدم نظام المعلومات Progres تسهيلات كبيرة في تحسين جودة الخدمات البيداغوجية والمساندة (الإيواء، النقل، والإطعام) في جامعة قاصدي مرباح ورقلة "، وبعد القيام بالدراسة الميدانية تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول 08.

8- مستوى جودة الخدمة في جامعة قاصدي مرباح بورقلة بعد إستخدام نظام المعلومات Progres.

الجدول 08 : إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمة المقدمة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

بعد إستخدام نظام المعلومات Progres.

المبحوثين	الأساتذة	الموظفين والتقنيين	موظفي مديريةية الخدمات
الإجابة	<p>- إستخدام تكنولوجيا المعلومات له تأثير قوي على تحسين جودة الخدمة المقدمة ومن خلال نظام Progres المعلومات لم يظهر هذا التحسين في جامعة فقد كانت هناك أخطاء وتأخير في نتائج المداولات مما أدى إلى وجود فجوة بين الطالب و الإدارة، لكن هذا يعود لعدم فهم النظام بعد بالإظافه الى المعينات التي يجب النظر إليها بجديية مثل) ضعف تدفق الأنترنت، نقص في التدريب، حرص كل الأطراف على الأداء بجديية.....(الخ).</p>	<p>- إستخدام تكنولوجيا المعلومات له تأثير قوي على تحسين جودة الخدمة المقدمة ومن خلال نظام Progres المعلومات لم يظهر هذا التحسين في جامعة فقد كانت هناك أخطاء وتأخير في نتائج المداولات مما أدى إلى وجود فجوة بين الطالب و الإدارة، لكن هذا يعود لعدم فهم النظام بعد بالإظافه الى المعينات التي يجب النظر إليها بجديية مثل) ضعف تدفق الأنترنت، نقص في التدريب،(الخ).</p>	<p>إستخدام تكنولوجيا المعلومات له تأثير قوي على تحسين جودة الخدمة المقدمة ومن خلال نظام Progres المعلومات كان هناك تحسين في الخدمات من خلال إختصار الجهد و الوقت على الطالب والإدارة، وبالتالي رضى الطرفين، إلا أن هناك معينات يجب تداركها مثل) ضعف في تدفق الأنترنت، عدم كفاية الإمكانيات المادية).</p>

المصدر: إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول أعلاه مستوى جودة الخدمة المقدمة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة بعد إستخدام نظام المعلومات Progres حيث أكدت أفراد عينة الدراسة على أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات له تأثير قوي جدا على تحسين جودة الخدمة المقدمة في الجامعة، و هذا راجع للخصائص و المميزات الكثيرة لتكنولوجيا المعلومات من حفظ للتكلفة، ربح للوقت، تقليص المسافات ناهيك عن مميزاتها في الجانب الإداري من كتابة، حفظ، سرعة الإسترجاع... الخ. كما أكد كل من الأساتذة والموظفين سواء في الجامعة أو في مديريةية الخدمات الجامعية على وجود تأثير إيجابي لإستخدام نظام المعلومات Progres لكن تواجهه العديد من المعوقات جمعت في مجموعتين رئيسيتين: بشرية، ومادية، وهذا يمكن أن يرجع إلى عدم التخطيط الجيد لتجسيد أي تغيير جديد من جهة وضعف الاهتمام بالتطبيق من جهة أخرى، إضافة إلى قلة التكوين في ذلك، وبالتالي تتحقق الفرضية الخامسة بشكل جزئي وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة (بجياوي إلهام وآخرون).

الجدول 09 : مزايا وإقتراحات عينة الدراسة حول نظام Progres.

موظفي مديريةية الخدمات	الموظفين والتقنيين	الأساتذة	الأسئلة
<ul style="list-style-type: none"> - أهم ميزة هي تركيز كل البيانات والمعلومات المتعلقة بالطلاب ومساره الدراسي في برنامج واحد. - يمكن من تخفيف العبئ عن الإدارة من خلال تقليل الجهد والوقت على العامل. - هناك..... خاص بالخدمات الجامعية بحيث سهل توزيع 	<ul style="list-style-type: none"> -التسجيل الالكتروني. - الحجز الآلي من طرف الأساتذة وتقليل أخطاء حجز النقاط. - وجود كافة المعلومات عن الطالب ومساره الدراسي حتى بعد التحويل من جامعة إلى أخرى. - دقة المعلومات. - العمل في أي وقت ومكان. - سهولة الإتصال وسرعة إسترجاع المعلومة. - إختصار الوقت من حيث إدخال النقاط من طرف الأساتذة. 	<ul style="list-style-type: none"> - متابعة مسار الطالب منذ إلتحاق هو تسجيله بالجامعة. - تسهيل إجراءات التسجيل بالنسبة للطلبة. - تركيز كل البيانات والمعلومات المتعلقة بالطالب ومساره الدراسي في برنامج واحد. - تقليل الضغط على الإدارة. - تسهيل عملية الرقابة والتنسيق. - توفير قاعدة بيانات. 	<p>المزايا</p>

<p>الطلبية على الإقامة مع الأخذ بعين الإعتبار الكلية الأقرب للإقامة.</p>	<p>- تقليل من الإستخدام الورقي والعمل عن بعد مع الأساتذة.</p>	<p>- تسهيل عملية التواصل مع الإدارة. - إمكانية تغيير النقاط. - تخفيف العبئ على الإدارة من خلال إشراك الأستاذ في عملية إدراج علامات الطلبة في النظام مما يقلل من الأخطاء. - تخلي عن الأوراق (النظام التقليدي). - قلة الأخطاء مقارنة بالنظام السابق. - تقليل من الجهد وكذا الوقت من خلال إمكانية العمل بالنظام في أي مكان و زمان.</p>	
<p>- إشراك المستعملين للنظام في عملية تطويره وتحسينه. - تعميم النظام في باقي الأنشطة الأخرى كالنقل والإطعام وفي مصلحة المنح. - التدرج في إدماج مختلف خيارات النظام وفق مخطط زمني محدد ومعلن للأطراف ذات المصلحة.</p>	<p>التقليل من الأخطاء الناتجة عن النظام. - تدريب الأساتذة والعمال على النظام بشكل كافي. - تحسين في تدفق الأنترنت، وكذلك عدم تقييد النظام وإعطاء صلاحيات أكثر للموظفين لتحكم فيه والعمل في أي مكان. - تفير أجهزة الإعلام الآلي بشكل. - قيام بدورات تدريبية على طول السنة. - توفير اللغة العربية في النظام وبرمجة حصص لتعلم اللغات لتسهيل عملية إستخدام النظام بشكل أكبر.</p>	<p>- تطور قواعد البيانات والخوادم من أجل تحمل الضغط، الإهتمام الكبير بالأمن الإلكتروني، الإستفادة من ملاحظات الأساتذة والإدارة لتطوير النظام. - تهيئة المناخ لتمكين هذا النظام المعلوماتي لتسيير كل شؤون الجامعة. - التدرج في إدماج خيارات النظام وفق مخطط زمني محدد ومعلن للأطراف ذات المصلحة. - تعريب النظام. - التدريب المستمر حول النظام.</p>	<p>الإقتراحات</p>

<p>- تحسين الشبكات وطنيا وعلى مستوى الجامعات.</p>	<p>- النظر إلى مشكلة تدفق الأنترنت بشكل جدي. - إعطاء قائمة الطلبة جاهزة للأستاذ من أجل ربح الوقت بشكل أكبر.</p>	
---	---	--

المصدر : إعداد الطالبين.

المطلب الثاني: مناقشة وتحليل النتائج.

1. نصت الفرضيتين الأولى و الثانية للدراسة على ما يلي: "هناك إتجاها إيجابيا نحو نظام المعلومات Progres في جامعة قاصدي مرباح"، " هناك إتجاها إيجابيا نحو نظام المعلومات Progres في مديريةية الخدمات الجامعية بورقلة"؛ وبعد إجراء الدراسة الميدانية تحصلنا على النتائج التالية:

من حيث مفهوم نظام المعلومات Progres: هناك اتفاق بين عينة الدراسة حول مفهوم نظام Progres بالنسبة لهم، إلا أن هناك فهم معمق للنظام من طرف الموظفين و التقنيين كونهم أكثر ممارسة لعملياته المختلفة. من حيث العنصر البشري: هناك تدريبات حول إستخدام نظام المعلومات Progres إلا أن هذه التدريبات لم تكن كافية خاصة عند الموظفين فأغلبهم من حاول تدريب نفسه شخصيا من خلال ممارسته اليومية للنظام، حيث يوجد تدريبات مستمرة حول النظام إلا أن هذه التدريبات غير مبرمجة وغير منظمة مما أدى المورد البشري للتدريب الذاتي والإستشارة.

من حيث أدلة التشغيل لنظام Progres: هناك صعوبات عدة واجهها المورد البشري بعد إستخدام النظام ومن أكثرها مشكل تدفق الانترنت حيث يضطر العامل في بعض الأحيان لأخذ وقت أكثر من اللازم للقيام بعمله بسبب ضعف في التدفق، كما أن هناك مشكل يتعلق بعد فهم النظام لحدثة إستخدامه، وحسب رأي البعض النظام لا يزال قيد التجريب في جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

من حيث أمنية نظام المعلومات Progres: هناك تأييد لفكرة أمن النظام حيث يمكن إستخدام أنظمة الحماية من حيث الأجهزة المادية: هناك توفر للأجهزة في الجامعة لكن ليس بالقدر الكافي، كما يوجد نقص في البرمجيات والشبكات بشكل كبير مما يؤدي في عدم جودة الخدمة المقدمة رغم وجود بعض الدعم الفني والتقني من طرف مديريةية الجامعة ورؤساء الأقسام.

من حيث قاعدة البيانات: هناك قواعد بيانات لحفظ وتخزين كم هائل من البيانات المعلومات، ولا يوجد إشكال من هذا الجانب بإتفاق الجميع.

مما سبق نجد أن هناك معرفة معمقة لمفهوم النظام من طرف الموظفين سواءا بالجامعة أو مديريةية الخدمات نظرا للممارسة اليومية أكثر من الأساتذة، أما بالنسبة للتدريب فإتضح أن الموظفين بحاجة للتدريبات مستمرة على النظام حاليا وخاصة بعد تطبيق نسخته النهائية، أما فيما يخص التجهيزات المادية فإتفق جميع المستخدمين للنظام على توفرها

لكن عدم كفايتها و ليست بالشكل المطلوب، كما إتنفق جميع الأطراف على تشجيع الرقمنة و التعامل الألكتروني ولكن بتدراك النقائص، ومنه تحقق الفرضيتين الأولى والثانية التي نصتتا على أن: "هناك إتجاهها إيجابيا نحو نظام Progres في جامعة قاصدي مرباح ورقلة"، "هناك إتجاهها إيجابيا نحو نظام Progres في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة" بالنسبة للموظفين الجامعة و مديرية الخدمات و كذا الأساتذة بشكل جزئي لوجود نقائص يجب تداركها، وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة (ضيف الله نسيمه) .

2. نصت الفرضيتين الثالثة والرابعة للدراسة على أنه: "يوجد تحسين في مستوى جودة الخدمات البيداغوجية بعد إستخدام نظام Progres في جامعة ورقلة"، " يوجد تحسين في جودة الخدمات المساندة (الإيواء، النقل، والإطعام) بعد إستخدام نظام Progres"، وبعد القيام بالدراسة الميدانية تم الحصول على النتائج التالية:

من حيث الأمن: نظام المعلومات Progres آمن حيث يمكن حمايته بأنظمة حماية رغم وجود مخاطر القرصنة والإختراق. من حيث الإستجابة: يستجيب نظام المعلومات Progres لمختلف العمليات التي يقوم بها المورد البشري.

من حيث الكفاءة: يوجد أخطاء في نظام المعلومات Progres واجهها المورد البشري إلا أن هذه الأخطاء متعلقة بإدخال المعلومات، وليست في برمجة النظام.

من حيث إمكانية الوصول: يعتمد نظام المعلومات Progres على تسهيل و تبسيط في إجراءات التسجيل البيداغوجي وكذا التسجيل في الإقامة بشكل كبير حيث إختصر النظام على كل من الأستاذ، الطالب، والموظف الجهد و الوقت في أداء عمله.

من حيث الإتصالات: سهل نظام المعلومات Progres عمليات الإتصال في الجامعة خاصة الإتصال بين الأستاذ و الإدارة، و بين الطالب و الإقامة الجامعية، حيث مكن كل منهم القيام بعمله في أي مكان و زمان، وبالتالي ربح الوقت، كما أن النظام سيسهل عملية الإتصال بين الطالب و الإدارة مستقبلا خاصة بعد إتاحة النسخة النهائية للنظام. ومما سبق نجد أن هناك عدم وجود جودة في الخدمات البيداغوجية في الجامعة بعد إستخدام نظام المعلومات Progres وهذا يعود إلى الأخطاء العديدة التي واجهها الموظفين و الأساتذة مما أدى إلى تأخر نتائج المداولات، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثالثة للدراسة والتي نصت على أن: " يوجد تحسين في مستوى جودة الخدمات البيداغوجية بعد إستخدام نظام Progres في جامعة ورقلة "، وبالتالي هناك نقص في الكفاءة في هذا النظام وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة (ضيف الله نسيمه، وبوبكر نعرورة) .

3. نصت الفرضية الرابعة للدراسة على أنه: " يوجد تحسين في مستوى جودة الخدمات المساندة (الإيواء، النقل، الإطعام) بعد إستخدام نظام Progres في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة"، وبعد القيام بالدراسة الميدانية توصلنا للنتائج التالية:

هناك تحسن في جودة الخدمات المساندة في مديرية الخدمات نظرا لوجود تحسن و تسهيل في عملية الإتصال بين الطالب والإدارة من خلال تتبع مساره لحد الحصول على مقرر السكن وإختصار الجهد و الوقت على الطرفين .

ومما سبق تبين أن هناك تحسن في جودة الخدمات المساندة (الإيواء، النقل، والإطعام) بعد استخدام Progres في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة والتي نصت على أن: "يوجد تحسن في مستوى جودة الخدمات المساندة (الإيواء، النقل، والإطعام) بعد استخدام نظام Progres في مديرية الخدمات الجامعية بورقلة" حيث تتوافق مع نتائج دراسة (يحيىوي إلهام وآخرون).

خلاصة.

تم من خلال هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة من خلال نظام المعلومات Progres، وتبين ان هناك تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات في جامعة ورقلة من خلال استخدام نظام المعلومات Progres من وجهة نظر المستخدمين له رغم حداثة تطبيقه في الجامعة و عدم تعميم نشاطاته المختلفة وهكذا تم قبول الفرضيتين الأولى والثانية للدراسة، ومن حيث تحسن مستوى جودة الخدمة المقدمة في الجامعة بعد الإنطلاق في الإستخدام الفعلي للنظام إتضح أن هناك تحسن خاصة بعد تقليل الضغط على الإدارة بإشراك الأستاذ في عملية إدراج النقاط وإختصار الجهد و الوقت على الطرفين، إلا أنه يوجد نقائص يجب النظر إليها بعين الإعتبار خاصة في جانب توفير البرامج و الشبكات بالشكل الكافي الذي يمكن من التحسين المستمر لمختلف العمليات.

خاتمة

من خلال هذه الدراسة تم التطرق إلى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة، حيث أن الجامعة الجزائرية أدركت ضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات نظرا للدور الكبير الذي باتت تلعبه باعتبارها وسيلة لتحسين جودة الخدمات الجامعية البيداغوجية والمساندة (الإيواء، النقل، والإطعام) و تقديمها بجودة عالية، وبمساهمتها في تقليل الجهد والوقت من خلال التسيير الإلكتروني لمختلف العمليات و المهام، وبهذا فهي تسعى جاهدة للإرتقاء من العمل التقليدي إلى التسيير البيداغوجي الإلكتروني عن طريق إدخال نظام معلومات Progres. وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات خاصة وأن لها دور كبير وفعال في تسهيل وتبسيط تقديم جودة الخدمات الجامعية، وكذا معرفة رأي المستخدمين لهذه التكنولوجيا، ومعرفة المعوقات الحقيقية التي تنتج عنها الأخطاء.

ومن خلال الدراسة الميدانية لهذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- فيما يخص واقع الأجهزة التكنولوجية فقد إتفق الأساتذة والموظفين والتقنيين على توفرها لكن عدم كفايتها مما يؤثر سلبا على القيام بمختلف العمليات.

- فيما يخص واقع البرمجيات والشبكات فقد إتفق كل من الأساتذة والموظفين والتقنيين على توفر البرمجيات العامة فقط مع عدم توفر البرمجيات المتخصصة، وعدم توفر الشبكات بالشكل المطلوب مما يؤثر سلبا على تحسين المستمر في الجامعة. - فيما يخص تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال نظام المعلومات Progres في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة فقد أبدت الأطراف المستخدمة للنظام رأيها الإيجابي حول ذلك كما شجعت الرقمنة في نشاطات التعليم العالي لمواكبة التطور وإمكانية المنافسة من خلال ربح الوقت والجهد أثناء القيام بمختلف العمليات.

- فيما يخص نظام المعلومات Progres فقد أبدى الأطراف المستخدمين له على تأثيره الإيجابي بعد انطلاق تطبيقه في الجامعة، كما أكدوا أن الأخطاء التي حصلت بعد إستخدام النظام لم تتعلق به بل هي أخطاء نتجت لعدم فهم التعامل مع النظام في حد ذاته خاصة وأن النظام في نسخته الأولية.

- فيما يخص معوقات إستخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي فقد أبدت الأطراف المعنية أن المعوقات البشرية لها التأثير السلبي الأكبر على جودة الخدمة المقدمة بالجامعة ثم تليها المعوقات الأخرى المتمثلة في نقص وعدم كفاية الإمكانيات المادية و البرمجية الخ.

من خلال هذه النتائج يمكن استخلاص التوصيات التالية:

- الاهتمام بتفعيل إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعة مع ضرورة توفير الفنيين والمتخصصين في إستخدام تكنولوجيا المعلومات لتفادي المشاكل التقنية للإستخدام، وضرورة تكوين مبرمجين، وكذا النظر لمشكلة تدفق الأنترنت بشكل جدي. - ضرورة دورات تكوينية للأساتذة فيما يخص إستخدام تكنولوجيا المعلومات.

- تحسيس الأساتذة بضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال البرمجيات والمعلوماتية من خلال حصص توعوية تبين مزايا إستخدام تكنولوجيا المعلومات.

- ربط كليات الجامعة بشبكة أنترنت وتحسين وزيادة كثافة تدفق الأنترنت.

- تشكيل إرادة فعلية من طلاف الإدارة في تبني إستخدام التكنولوجيا والرقمنة.

- تهيئة المناخ لتمكين نظام المعلومات Progres من تسيير كل شؤون الجامعة أي تعميم كل نشاطاته في الجامعة.

- التدرج في إدماج خيارات نظام المعلومات Progres وفق مخطط زمني محدد ومعلن للأطراف ذات المصلحة.

- تطوير قواعد البيانات والحوادم من أجل تحمل الضغط، وكذا الاهتمام الكبير بالأمن الإلكتروني والإستفادة من ملاحظات الأساتذة والإداريين لتطوير نظام المعلومات Progres وهذا من خلال إشراكهم في عملية التطوير والتحسين. إن دراسة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة من خلال نظام المعلومات Progres، لها العديد من الأبعاد والمتغيرات التي تتحكم بها، ومن خلال هذه الدراسة اقتصرنا على نظام المعلومات Progres، والذي له دور فعال، لكن إلى جانب ذلك هناك العديد من المتغيرات التي يمكنها هي الأخرى تحسين جودة الخدمة المقدمة بالجامعة والتي سوف نقترحها كآفاق لدرستنا هذه على النحو التالي:

- دراسة إستخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على جودة البحث العلمي.
- دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بين الجامعات.
- مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات ذات جودة في الجامعة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

1. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط 1، 2009.
 2. عامر إبراهيم قنديلجيو إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الوراق للنشر والتوزيع، جامعة البلقاء التطبيقية، ط 01، 2009.
 3. علاء حسين الحمامي و سعد عبد العزيز العاني، تكنولوجيا امنية المعلومات و أنظمة الحماية، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن-عمان، ط 01، 2007.
 4. جلال إبراهيم العيد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية و التطبيقات، الدار الجامعية الجديدة 2003.
 5. بشير العلاق، حميد الطائي، تسويق الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2008.
 6. خضير كاظم محمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2002.
 7. مامون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء، دار صفاء، الطبعة الثانية، عمان، 2005
- أكاديمية الفيصل العالمية، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2009.
- المجلات:
8. رابح برباخ، استخدام تكنولوجيا المعلومات و علاقتها بجودة اجراء العمل في معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية، مجلة الابداع الرياضي، جامعة بوضياف بالمسيلة، المجلد 01، العدد 01، 2019
 - ندى إسماعيل جبوري، اثر تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمة (دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 22، 2009.
 9. عزيزة عبد الرحمن العتيبي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الاسترالية)، أكاديمية عرب بريطانيا للتعليم العالي، 2010.
 10. يحيى الهام و بوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة باتنة، العدد 06.

11. الطاهر غراز، نسيبة فاطمة الزهراء، الجودة في التعليم العالي : المفهوم، المتطلبات، والتحديات، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات و أبحاث المركز الديمقراطي العربي، العدد 03، برلين ألمانيا، 2019.
12. محمد خثيرو أسماء مرابي، العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة و رضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 04، المجلد 03، 2017.
13. نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي (دراسة حالة)، مجلة الدراسات الاقتصادية و المالية، جامعة الوادي، العدد 09، المجلد 02. الملتقيات والمؤتمرات:
14. زينب شطبية، مفيدة بن عثمان و بضياف عبد الباقي، دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الميزة التنافسية (دراسة ميدانية لواقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر حسب مؤشر IDI)، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات وأداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي، الطبعة الخامسة، يومي 04 و 05 فيفري، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2020. المذكرات :
15. مصلح عبد الله صلاح، دراسة وتقييم نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات غير الحكومية (دراسة تطبيقية على المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة)، مذكرة الماجستير في المحاسبة و التمويل، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.
16. رجم خالد، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، دراسة حالة مؤسسة سي علي بسطيف، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2011/2012.
17. نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس و اثرها على جودة التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير)، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011.
18. ضيف الله نسيمة، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اثره على تحسين جودة العملية التعليمية (دراسة عينة من الجامعات الجزائرية)، مذكرة دكتوراه، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2016.

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم تسيير

مقابله مع السيد (ة):

سيدي (تي) المحترم (ة):

تهدف هذه المقابلة إلى محاولة جمع البيانات الضرورية والتعرف على بعض الاتجاهات حول نظام Progres، وذلك من أجل إجراء دراسة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص إدارة الأعمال والموسومة بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المقدمة في الجامعة دراسة حالة نظام Progres".

وعليه يرجى منكم التكرم بالإجابة على أسئلتنا بكل اهتمام وموضوعية حسب تجربتكم لهذا النظام، حيث نعلمكم بأن هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة. وأخيرا نشكركم كثيرا على حسن تعاونكم ومساهمتمكم الموضوعية في إثراء هذه الدراسة مع كامل الشكر والتقدير.

من إعداد: الطالبتين حناني شيماء وبشرب خيرة إشراف: د /صالح سميرة

أسئلة المقابلة

الجزء الأول: حول نظام المعلومات الالكتروني Progres

1- ماذا تعرف عن نظام

Progres؟

.....

.....

2- منذ متى بدأت في تطبيق هذا

النظام؟

.....

3- ما هي استعمالات هذا

النظام؟

4- كيف تدرّبتُم وتعلّمتُم استخدام هذا

النظام؟

5- ما رأيكم في طريقة ومدة التكوين التي قمتم بها بشأن هذا

النظام؟

6- ماهي الصعوبات التي واجهتكم أثناء

استخدامه؟

7- هل ترون أن هذا النظام قد أحرر نتائج المداولات للفترة الجامعية

الأولى؟

8- كم مدة هذا التأخير في

المتوسط؟

9- من المسؤول عن هذا التأخير برأيكم؟ هل هم الموظفون أو إدارة الجامعة أو الأساتذة وصعوبة فهمهم

وتعاملهم مع النظام أو النظام في حد ذاته؟

10- من المتداول أن هذا النظام طوره الاتحاد الأوربي كوسيلة للحوسسة على الجامعة الجزائرية؟ إلى أي

مدى تؤيدون هذه

الفكرة؟

11- هل تحرص الإدارة على توفير كافة الأجهزة والبرمجيات والشبكات السريعة والأمانة لإنجاح استخدام

هذا

البرنامج؟

12- ما رأيكم في الدعم الفني والتقني التي توفره المصالح المعنية (مصلحة المعلوماتية بالمديرية ؟

13- هل هناك قواعد بيانات كافية لحفظ وتخزين كم هائل من

البيانات؟.....

.....

14- هل هناك تدريبات مستمرة للعمال والأساتذة حول استخدام هذا

النظام؟.....

.....

15- هل هناك تأييد وقبول استخدام هذا النظام من قبل الأساتذة

والموظفين؟.....

.....

الجزء الثاني: تحسين جودة الخدمة المقدمة في الجامعة

16- هل ترون أن هذا النظام آمن من حيث عدم التلاعب بالبيانات المخزنة أو سرقتها وحفظها بشكل

سليم

وآمن؟.....

.....

17- هل يمكنك نظام Progres من الوصول لأي معلومة تخص الطالب واسترجاعها بكل

سهولة؟.....

.....

18- هل تمتاز مخرجات هذا النظام بالجودة العالية والحلو من الأخطاء كمعدلات الطلبة

مثلا.....؟.....

.....

19- هل يساهم هذا النظام في تبسيط إجراءات التسجيل البيداغوجي للطلبة

الجدد؟.....

.....

20- هل يساعد هذا النظام في تبسيط إجراءات التسجيل في الإقامة والنقل والاطعام للطلبة

الجدد؟.....

.....

.....

21- هل يساهم هذا النظام في تسهيل التسجيل للماستر ولمسابقة

الدكتوراه؟.....

.....

22- هل يسهل هذا النظام عملية الاتصال بين الطالب

والإدارة؟.....

.....

23- هل يسهل هذا النظام عملية الاتصال بين الأستاذ

والإدارة؟.....

.....

24- هل يساهم هذا النظام في سرعة إنجاز العمل من ثمة سرعة خدمة الطالب والاستجابة للشكاوى

المقدمة من

طرفه؟.....

.....

.....

25- هل يسهل هذا النظام عملية الاتصال بين الجامعات وبين الإقامات في حالة تحويل الطالب من

جامعة لآخري أو من إقامة

لآخري؟.....

.....

.....

26- ماهي المزايا التي قدمها لكم هذا النظام بعد

استخدامه؟.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

27- ماهي الاقتراحات التي تقترحونها لتحسين هذا

النظام؟.....

.....

.....

.....

.....

.....

الفهرس

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
6	تمهيد:
6	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة
6	المطلب الأول : مفاهيم عن تكنولوجيا المعلومات
6	الفرع الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات
8	الفرع الثاني : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
9	الفرع الثالث : خصائص تكنولوجيا المعلومات
10	الفرع الرابع : مكونات تكنولوجيا المعلومات
11	الفرع الخامس : أهمية و أهداف تكنولوجيا المعلومات
12	الفرع السادس : تقييم تكنولوجيا المعلومات
13	المطلب الثاني : مفاهيم عن نظام المعلومات
13	الفرع الأول : تعريف نظام المعلومات
15	الفرع الثاني : عناصر نظام المعلومات
16	الفرع الثالث : أهمية نظام المعلومات
17	المطلب الثالث : مفاهيم عن جودة الخدمة
17	الفرع الأول : تعريف جودة الخدمة
19	الفرع الثاني : معايير جودة الخدمة
20	الفرع الثالث : أهمية جودة الخدمة
21	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة
21	المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة
27	المطلب الثاني : محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

28	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة حالة نظام المعلومات Progres و دوره في تحسين جودة الخدمة المقدمة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة.	
30	تمهيد:
30	المبحث الأول : الطريقة و الأدوات
30	المطلب الأول : طريقة الدراسة
30	الفرع الأول : منهج الدراسة
30	الفرع الثاني : نبذة حول الجامعة محل الدراسة
31	الفرع الثالث : متغيرات الدراسة و كيفية قياسها
33	المطلب الثاني :أدوات الدراسة
33	الفرع الأول : الأداة المستخدمة في الدراسة
34	الفرع الثاني : صدق أداة الدراسة
34	المبحث الثاني : عرض و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية
34	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة الميدانية
34	الفرع الأول : عرض نتائج إختبار الفرضيتين الأولى و الثانية
40	الفرع الثاني : عرض نتائج إختبار الفرضيتين الثالثة و الرابعة
34	الفرع الثالث : عرض نتائج إختبار الفرضية الخامسة
46	المطلب الثاني : مناقشة و تحليل النتائج
48	خلاصة
50	خاتمة
53	قائمة المراجع
	الملاحق
	الفهرس