

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية - أدرار
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

تخصص: إدارة الأعمال

بغنوان:

أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق
الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
دراسة ميدانية جامعة أحمد دراية - أدرار -

إشراف الدكتور:
*حدادي عبد الغني

إعداد الطالبتين:
*بوكاري عائشة
*متوكل وهيبة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
حدادي عبد الغني	أستاذ محاضر أ	مشرفا
العبادي احمد	أستاذ محاضر أ	رئيسا
بن العارية احمد	أستاذ محاضر ب	ممتحنا و مناقشا

الموسم الجامعي
2022 - 2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

Ministry of Higher Education and Scientific Research
University Ahmed Draia of Adrar
The central library



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة أحمد دراية- أدرار
المكتبة المركزية
مصلحة البحث البليوغرافي

شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): حدادي عبد الغني

المشرف على مذكرة الماستر الموسومة بـ : أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي - دراسة ميدانية جامعة احمد دراية -أدرار

من إنجاز :

الطالبة(ة) بوكاري عائشة

الطالبة(ة) متوكل وهيبة

كلية :العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم : علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

تاريخ تقييم / مناقشة: 2022/06/01

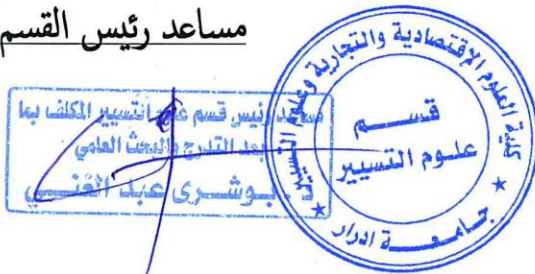
أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها. وبإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والايكترونية (PDF).

امضاء المشرف:

د. حدادي عبد الغني

ادرار في : 1.2. JUIN 2022

مساعد رئيس القسم:



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والسلام على خير الأنام محمد صلى الله عليه وسلم

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى :

أغلى ما في الوجود إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها أُمي الغالية التي أفاضت عليا بدعواتها وبركاتها
وكانت سند لي

روح والدي الطاهرة

كنز حياتي إخوتي وأخواتي الذين كانوا لي سندا في انجاز هذا العمل

من تقاسمت معها تعب العمل وتقاسمنا الأفراح والأحزان صديقتي وهيبة

كل أحبتي وأصدقائي وأقربائي

كل من ساندني ودعمني ووقف معي في انجاز هذا العمل خلف ستار المحبة سواء من بعيد أو من قريب
كان.

والى كل من يحمل في قلبه ذرة محبة لي والى كل من وسعه قلبي ولم تسعه ذاكرتي

عائشة

إهداء

إلى الشمعة التي أضاءت ومازلت تضيء دربي

والدايا الكريمين أطل الله في عمرهما

إلى كل أفراد عائلتي أخي وأخواتي

إلى صديقتي الحبيبة الطيبة الحنونة التي تقاسمت معي العمل

عائشة

إلى كل زميلاتي طيلة مشواري الدراسي

إلى كل من سخرهم الله لي عوناً وسنداً

إلى كل من يمارس عمله بإتقان.

وهيئة

شكر وعرفان

يقول الحق سبحانه وتعالى في كتابه العزيز

﴿ رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين ﴾ سورة النمل الآية-19-

الحمد والشكر لله أولا وأخيرا على فضله وإعانه وتوفيقه لنا في إنارة دربنا في سبيل طلب العلم نتوجه بالشكر الجزيل إلى أستاذي الفاضل حدادي عبد الغني الذي رافقنا في هذه المذكرة وعلى توجيهاته القيمة.

كما نوجه بالشكر إلى كل أساتذتنا الكرام و الأساتذة المحترمين أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة المذكرة.

ولكل من ساهم من قريب أو بعيد في هذا العمل ولو بفكرة صغيرة أو دعوة صادقة لنا أو حتى بابتسامة.

وأخيرا نسأل الله عز وجل أن يجعل هذا العمل نافعا لنا وأن يكون سراجا منيرا لكل من سيطلع عليها.

عائشة * وهيبة

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I-II	الإهداء
III	الشكر والعرفان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول والأشكال
أ-و	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة
08	تمهيد الفصل
09	المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال
09	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال
9	الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال
12	الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال
12	الفرع الثالث: أهداف تكنولوجيا الإعلام والاتصال
13	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومجال استخدامها في التعليم العالي
13	الفرع الأول: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال
14	الفرع الثاني: مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي
15	المطلب الثالث: أبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال
17	المبحث الثاني: عموميات حول الجودة الشاملة في التعليم العالي
17	المطلب الأول: ماهية الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
17	الفرع الأول: تعريف الجودة الشاملة
19	الفرع الثاني: أهمية تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
20	الفرع الثالث: أهداف الجودة الشاملة في التعليم العالي

فهرس المحتويات

20	المطلب الثاني: أبعاد الجودة الشاملة ومراحل تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي
20	الفرع الأول: أبعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي
22	الفرع الثاني: مراحل تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي
23	المطلب الثالث: متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي
25	المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
25	المطلب الأول: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الجودة الشاملة للخدمات
25	المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الجودة الشاملة للأستاذ
26	المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الجودة الشاملة للطالب
27	خلاصة الفصل
27	الفصل الثاني: الدراسات السابقة حول الموضوع
29	تمهيد الفصل
30	المبحث الأول: دراسات سابقة حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال
30	المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية
30	الدراسات العربية
32	الدراسات الأجنبية
33	المبحث الثاني: الدراسات العربية والأجنبية للجودة الشاملة
33	المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية
33	الدراسات العربية
34	الدراسات الأجنبية
35	المبحث الثالث: مناقشة الدراسات السابقة
35	المطلب الأول: أوجه التشابه وأوجه الاختلاف
36	المطلب الثاني: الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية
36	المطلب الثالث: الاستفادة من الدراسات السابقة

فهرس المحتويات

37	خلاصة الفصل
39	الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في التعليم العالي
39	تمهيد الفصل
39	المبحث الأول: متطلبات تطبيق الدراسة
39	المطلب الأول: الطريقة والأدوات
39	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
40	الفرع الثاني: المتغيرات وكيفية قياسها وطريقة جمعها
40	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الجمع
41	المطلب الثالث: الأدوات الإحصائية القياسية
42	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
42	المطلب الأول: عرض نتائج الاستبيان
42	الفرع الأول: حساب أفراد العينة حسب الجنس
43	الفرع الثاني: حساب أفراد العينة حسب الفئة العمرية
44	الفرع الثالث: حساب أفراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية
45	الفرع الرابع: حساب أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية
46	المبحث الثالث: اختبار صدق وثبات والاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على ضوء النتائج المتحصل عليها
46	المطلب الأول: اختبار الثبات والصدق
46	الفرع الأول: اختبار المحورين
47	الفرع الثاني: اختبار ثبات الاستبيان الكلي
47	المطلب الثاني: الاتساق الداخلي لفقرات الإستبيان
48	الفرع الأول: الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول
50	الفرع الثاني: الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني
51	المبحث الرابع: مناقشة دراسة الفرضيات على النتائج المتحصلة

فهرس المحتويات

51	المطلب الأول: دراسة مدى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور
52	الفرع الأول: نتائج مقياس ديكرت للمحور الأول
54	الفرع الثاني: نتائج مقياس ديكرت للمحور الثاني
56	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
56	الفرع الأول: اختبار الفروق ذات الدلالة للمتغيرات الشخصية
59	الفرع الثاني: اختبار معامل الارتباط بيرسون
60	الفرع الثالث: اختبار معادلة الانحدار البسيط
61	المطلب الثاني: اختبار ANOVA ومعامل التحديد
62	خلاصة الفصل
65-64	خاتمة
69-67	قائمة المراجع و المصادر
	قائمة الملاحق
	ملخص

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
41	مقياس ديكرت الخماسي	1-3
42	قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ديكرت الخماسي	2-3
42	توزيع العينة حسب متغير الجنس	3-3
43	توزيع العينة حسب متغير الفئة العمرية	4-3
44	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	5-3
45	توزيع أفراد الرتبة حسب الخبرة المهنية	6-3
46	معامل ألفا كرونباخ على فقرات المحور الأول والثاني	7-3
47	قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان الكلي	8-3
49-48	معامل الارتباط بين كل عبارات أبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال	9-3
51-50	معامل الارتباط بين كل عبارات أبعاد الجودة الشاملة	10-3
53-52	استجابة أفراد العينة للمحور الأول تكنولوجيا الإعلام والاتصال	11-3
55-54	استجابة أفراد العينة للمحور الثاني الجودة الشاملة	12-3
56	اختبار t لاختبار الفروق لمتوسطات متغيرين حسب متغير الجنس	13-3
57	اختبار t لاختبار الفروق لمتوسطات متغيرين حسب متغير العمر	14-3
58	اختبار t لاختبار الفروق لمتوسطات متغيرين حسب متغير الوظيفة	15-3
59	اختبار معامل الارتباط بيرسون لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة	16-3
60	اختبار معامل الانحدار البسيط للمتغيرين	17-3
61	اختبار ANOVA	18-3
61	اختبار معامل التحديد	19-3

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
13	خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال	01-01
43	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس	01-03
44	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	02-03
45	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية	03-03
46	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	04-03

مقدمة

يشهد العالم في الآونة الأخيرة ابتكارات وتطورات عديدة المجالات خصوصا في مجال التكنولوجيا لاسيما في تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي مست العديد من المجالات في هذا الميدان ليكون منها مجال التعليم العالي، الذي يعد من أهم القطاعات التي أصبحت ملزمة بمواكبة التكنولوجيا الحديثة واستخدامها في العملية التعليمية، حيث باتت تطمح لتحقيق أهدافها بطريقة ذكية واكتساب مراتب أولى مقارنة بالمؤسسات الرائدة في هذا المجال.

كما أدت تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى تحسين مستوى جودة المخرجات وذلك من خلال تحسين عملية متابعة ومراقبة البيانات وجمع وتلخيص وتحليل هذه البيانات وإعداد التقارير المناسبة واستخدام أحدث الطرق باعتماد الحواسيب ووسائطها التخزينية وشبكاتهما مما يسمح بظهور أنماط جديدة من التعليم لم تكن معروفة من قبل كالجامعات الافتراضية والتعليم المفتوح والتعليم عن بعد.

لترتبط الجودة الشاملة في التعليم بكافة الخصائص والسمات التي تتعلق بالمجال التعليمي وتوثيق البرامج والإجراءات والتي تظهر في جودة النتائج المراد تحقيقها لتصبح مؤسسات التعليم العالي ملزمة على دمج تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في عملياتها التعليمية باعتبارها جزء مهم لتحسين جودتها وتعزيز أدائها وترقية ترتيبها مقارنة بغيرها، لتظهر الأهمية البالغة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

فجامعة أحمد دراية- ادرار- باعتبارها محل دراستنا كونها مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي على غرار غيرها من الوطنية أو الأجنبية تبقى ملزمة بتبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطبيق الجودة الشاملة وذلك باعتبارهما من المتطلبات الأساسية التي يتوقف عليهما نجاح المؤسسات بصفة عامة وجامعة أحمد دراية بصفة خاصة.

إشكالية الدراسة: أصبح موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة نقطة اهتمام كبير في مختلف المستويات الإدارية وفي أغلب المؤسسات وذلك لأهميتها في تطويرها، لتكون مؤسسات التعليم العالي من أهم هذه المؤسسات الواجب عليها المواكبة والمسايرة في هذا المجال، لتبقى جامعة ادرار كغيرها من الجامعات مطالبة بما هو مطالب بها غيرها من المؤسسات الجامعية، فمن هذه النقطة يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ما أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في جامعة أحمد دراية ب ادرار؟

التساؤلات الفرعية

ينبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية على النحو التالي:

➤ ما المقصود بتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

- ما الأبعاد التي تركز عليها الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟
 - هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟
- الفرضيات: للإجابة عن الإشكالية والأسئلة الفرعية المطروحة، تمت صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط ومعالجة، تخزين، استرجاع وإيصال للمعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

- تتمثل أبعاد الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي على جودة الأستاذ، جودة الطالب، جودة البحث العلمي، جودة التعليم ومناهج التدريس

الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد دلالة إحصائية ارتباطية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة في جامعة أدرار.

الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجودة يعزى الجنس.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجودة يعزى العمر.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجودة يعزى الوظيفة.

الفرضية الرئيسية الرابعة:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لإبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد المكونات المادية للأجهزة على الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد البرمجيات على الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد قاعدة البيانات على الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد الاتصالات والشبكات على الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي.

أهمية البحث: تتجلى أهمية الدراسة في تناولها لموضوع يتسم بالحدثة وهو دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات التعليم العالي في عصرنا الحالي للتحسين من جودته وتحويلها من طور التقليد إلى طور الإبداع، كما تأتي أهمية تطبيقها في دورها الفعال في تحقيق وتميز ونجاح الجامعة ومن ثم ضمان جودة مخرجاتها وضمان استمراريته أمام منافسيها في بيئات الأعمال.

أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى:

_ التعرف على مفاهيم تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأهميتها في تحقيق الجودة الشاملة وخصائصها، وكذا الإحاطة بمفاهيم الجودة الشاملة ومراحل تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي

_ إبراز متطلبات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

_ الإشارة إلى مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دعم وتحقيق الجودة الشاملة بجامعة ادرار.

_ التوصل إلى معرفة أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق الجودة الشاملة من خلال تقديم استبيان لأساتذة جامعة أحمد دراية.

دوافع اختيار الموضوع

من أسباب اختيار هذا الموضوع:

الأسباب الذاتية أو الشخصية:

_ الموضوع المدروس ضمن التخصص الجامعي الذي نحن بصدد التكوين فيه.

_ الرغبة في دراسة الموضوع ومعرفة واقع جامعتنا من تطبيقاتها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومستويات الجودة الشاملة في تحسين نمطية التعليم فيها.

الأسباب الموضوعية:

_ معرفة واقع جودة التعليم العالي نظرا لأهميتها البالغة في القطاع نتيجة تطبيقها لتطورات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على العملية التعليمية.

_ الرغبة في البحث في مجال التعليم العالي ومعرفة واقع جودة العملية التعليمية المقدمة بالجامعة والمشاكل والتحديات التي يواجهها ومدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التقليل منها والتغلب على هذه التحديات.

حدود البحث: تقتصر هذه الدراسة على الحدود الآتية:

المحدد المكاني: تمت الدراسة في الجامعة الإفريقية احمد دراية ادرار

المحدد الزمني: تم تطبيق هذه الدراسة الميدانية خلال الفصل الثاني من الموسم الدراسي 2021/2022.

المحدد البشري: اشتملت الدراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ادرار .

المنهج المتبع: اعتمدنا في دراستنا هذه على استخدام المنهج الوصفي لما له سهولة في تقديم مفاهيم الدراسة والمتمثلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة في التعليم العالي وتوضيحها لتحديد العلاقة بينهما بالاعتماد على المراجع العلمية والبحوث والدراسات المنشورة في المجالات والدوريات والمقالات والأبحاث المنشورة على المواقع المتخصصة في شبكة الانترنت، أما الدراسة الميدانية فتمثلت في استخدام المنهج التحليلي بغية شرح وتفسير مختلف البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة و التي تم توزيعها على عينة الدراسة ومعالجتها عن طريق برنامج ال spss .

صعوبات البحث

_ نقص المراجع على مستوى مكتبة الكلية وصعوبة الحصول عليها من الخارج.

_ الموضوع واسع وبالتالي صعوبة حصر المفاهيم الخاصة بالموضوع.

_ صعوبة الحصول على معلومات الاستبيانات الموزعة على العينة.

تقسيمات البحث

لمعالجة الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية وثبات الفرضيات أو نفيها، تم تقسيم البحث إلى مقدمة وثلاث فصول فصلين نظريين وفصل تطبيقي وخاتمة.

الفصل الأول: بعنوان الأدبيات النظرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال يتناول المبحث الأول الإطار النظري لمفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وأهميتها وأهدافها، وخصائصها ومجالات استخدامها في التعليم العالي والأبعاد التي تعتمد عليها في التعليم العالي وأهدافها. أما المبحث الثاني تناول الإطار النظري والمفاهيمي للجودة الشاملة في التعليم العالي وأهميتها والأبعاد التي تركز عليها، ومراحل ومتطلبات تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي.

الفصل الثاني: بعنوان الدراسات السابقة تضمن معظم الدراسات السابقة التي قمنا بالاطلاع عليها والتي تتمحور حول موضوع الدراسة حيث قمنا بتقسيمها إلى دراسات سابقة للمتغير الأول عربية جزائرية وغير جزائرية ودراسات أجنبية ونفس الشيء للمبحث الثاني بالنسبة للمتغير الثاني، وفي الأخير تم مناقشة الدراسات المدروسة وتوضيح أوجه التشابه والاختلاف بينهما ثم إبداء وجهة نظرنا حول هذه الدراسات والتعليق عليها.

الفصل الثالث: بعنوان دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في التعليم العالي يمثل دراسة تطبيقية لجامعة احمد دراية ادرار للوقوف على واقع تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي، حيث تضمن المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة والمبحث الثاني نتائج الدراسة ومناقشتها.

الفصل الأول

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال و الجودة الشاملة

تمهيد الفصل : تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا وانتشارا واسعا في عالمنا اليوم وفي كافة مجالات حياتنا اليومية، حيث أصبحت من العوامل الرئيسية التي تقود إلى التقدم وتحقيق التنمية ورفع المستوى الفكري، الثقافي والعلمي لأي مؤسسة، مما جعل تبنيها في مؤسسات التعليم العالي ضرورة لا مفر منها كوسيلة مهمة لتحسين وتحقيق الجودة الشاملة في التعليم العالي نظرا للأهمية البالغة في تطبيقها بكل أبعادها وبشكل مستمر ومتكامل داخل مؤسسات التعليم العالي والتي تهدف الى تطوير الخدمات والمخرجات وتخفيض التكاليف والوقت والجهد وتحسين الخدمة المقدمة للعملاء والارتقاء بالمستوى المعرفي للطلاب وزيادة كفاءات جميع العاملين والوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب والمجتمع.

المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال

لقد أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال جزء لا يتجزأ من الأعمال اليومية للإنسان مما جعلها تتخذ مكانة لا يمكن الاستغناء عنها لما توفره من جهد وتكلفة ووقت فأصبح لابد من العمل بها من قبل المؤسسات وفي كل المجالات لاسيما مجال التعليم العالي باعتباره من أكبر القطاعات حاجة لهذه التكنولوجيا كوسيلة مهمة لتحسين جودة التعليم وترقيته وتنمية المجتمع.

وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال باعتبارها الركيزة وأهميتها وأهدافها، وكذلك أبرز الخصائص التي تتميز بها ومجالات استخدامها في مجال التعليم العالي، كما تطرقنا إلى أبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال

أ- التكنولوجيا

يعد مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي حظيت باهتمام الباحثين والمفكرين، وقد عرف هذا المفهوم تطوراً عبر فترات زمنية ومنتالية ومنه يمكن استخلاص التعريف اللغوي والاصطلاحي على النحو التالي:

1. لغة: الكلمة مكونة من مقطعين الأول techno بمعنى فن أو صنعة أو تقني، أما المقطع الثاني فهو logy أي مذهب أو علم أو نظرية، فإذا اجتمع لفظان بكلمة واحدة سنجد أن كل فن أو صنعة لابد أن يؤطرها العلم أو النظرية علمية معينة أو كما ورد في قاموس المورد "التكنولوجيا هي العلم التطبيقي و طريقة فنية لتحقيق غرض علمي". ورد في معجم العلوم الاجتماعية أن تكنولوجيا هي: "فن لاستغلال الحرف و المهن استغلالاً عقلياً عن طريق الدراسة العلمية".¹

2. اصطلاحاً: مجموعة من الآلات والمعدات والتقنيات والمعارف والأفكار والوسائل التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجياته في بيئة اجتماعية تاريخية معينة.²

¹ إبراهيم عمر يحيوي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار اليازوري، عمان-الأردن، الطبعة العربية، 2016، ص23.

² فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، المفهوم- الاستعمالات- الآفاق، دار الثقافة، عمان - الأردن، ط1، 2010، ص23.22.

_ وتعرف أيضا على أنها: مجموعة من القواعد والنظم التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات.¹

ب_الإعلام

1.لغة: يعرف المعجم الوسيط الصحافي - بكسر الصاد - بأنها مهنة من يجمع الأخبار، والآراء، وينشرها في صحيفة أو مجلة، والصحيفة مجموعة من الصفحات تصدر يوميا او في مواعيد منظمة. وتتضمن أخبار السياسة، الاقتصاد، الثقافة، الاجتماع....²

2.اصطلاحا:

_ يعرف بأنه تلك العملية التي يترتب عنها نشر الأخبار والمعلومات الدقيقة التي تركز على الصدق والصرحة ومخاطبة عقول الجماهير وعواطفهم السامية، والارتقاء بمستوى الرأي، ويقوم الإعلام على التنوير والتثقيف، مستخدما أسلوب الشرح والتفسير والجدل المنطقي.³

_ هو التعريف بقضايا العصر وبمشاكله، وكيفية معالجة هذه القضايا في ضوء النظريات والمبادئ التي اعتمدت لدى كل نظام أو دولة من خلال وسائل الإعلام المتاحة داخليا وخارجيا، وبأساليب المشروعة أيضا لدى كل نظام وكل دولة.⁴

ج_الاتصال:

تناولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح إلى الآن وسنحاول الآن تقديم بعض التعريفات:

¹ عايد كمال، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري -الشباب الجامعي لتلمسان أنموذجا- أطروحة دكتوراه في العلوم الإنسانية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2017، ص26.

² فيصل بن جاسم بن محمد الأحمد آل ثاني، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية بالتطبيق على قناة الجزيرة الفضائية في الفترة ما بين 2004-2006، دار المعرفة، بيروت- لبنان، الطبعة العربية، 2008، ص 394.

³ محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة الاستخدام والتأثير، ط01، دار كنوز الحكمة، الجزائر، 2011، ص03.

⁴ محمود حامد خضر، الإعلام والانترنت، دار البداية، عمان، ط01، 2012، ص18.

1. لغة: كلمة اتصال communication مشتقة من الكلمة اللاتينية communis وتعني المشاركة sharin في الرأي أو الحديث أو المشورة أو اتخاذ القرار.. أي أن الاتصال هنا يعني الاشتراك في المعلومات أو تبادل المعلومات والمشاعر أو الاتجاهات.¹

2. اصطلاحاً:

_ هو عملية تتكون من سلسلة من الأنشطة تتضمن الاستماع، التأمل والتعبير والاختيار وكذلك التغيرات في الشعور والسلوك.²

_ ويعرف أيضاً: وبشكل مختصر يمكن تعريف الاتصال بأنه: "عملية نقل وتبادل المعلومات بين طرف وآخر بوسيلة مناسبة لتحقيق هدف معين. فالاتصالات إذن عملية تفاعل بين المرسل والمستقبل تبعاً للرسالة المرسلة، فأى عملية تهدف إلى إثارة رد فعل لدى المرسل بغض النظر عن طبيعة الرد المحتمل، ذلك أن أي تنظيم ليس إلا جماعة من البشر تحكمهم قواعد وقوانين معينة بهدف تحقيق أهداف محددة، ولا بد لأعضاء مثل هذا التنظيم من التواصل في المعلومات والمشاعر والأحاسيس، وهذا محور الاتصالات.³

• تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تعرف تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أنها كافة الأنشطة التكنولوجية والاقتصادية والأكاديمية والتنظيمية التي تتعلق بالتكنولوجيات الخاصة بتمكين الأفراد والمنظمات من معالجة المعلومات ونقلها في أي وقت ومكان على نحو أسرع وأكثر فعالية.⁴

_ وعموما تعرف تكنولوجيا الإعلام والاتصال بأنها مجموعة من الرسائل والتقنيات (الأجهزة، البرمجيات الحاسب الآلي) ووسائل الاتصال (الهاتف النقال) والشبكات (الانترنت، الاكسترنات) التي تستخدم في تخزين واسترجاع المعلومات والاتصال وإرسال البيانات والمعلومات بمختلف الأشكال منها السمعية، البصرية والالكترونية⁵

¹ محمد الصيرفي، السلوك الإداري-العلاقات الإنسانية، دار الوفاء، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، ط01، 2007، ص107.

² صباح حميد علي، غازي فرحان أبو زيتون، الاتصالات الإدارية أسس ومفاهيم ومراسلات الأعمال، دار الحامد، عمان، ط1، 2007، ص 17.

³ ماجد عبد المهدي مساعده، السلوك التنظيمي، دار المسيرة، عمان- الأردن، ط01، 02، 2016/2018، ص291.

⁴ بركان زهية، وآخرون، عصرنة نظام الدفع بالمصارف الجزائرية من خلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال- دراسة مقارنة- ، مجلة معارف قسم العلوم الاقتصادية، العدد25، ديسمبر2018، ص329.

⁵ صليحة خربوش- فضيلة حمودة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج أولاد صالح بالطاهير-جيجل-، مذكرة ماستر، قسم علوم الاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل الجزائر، 2017، ص32.

الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تبرز أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال المنافع والفوائد الايجابية المتحققة لمستخدميها مما حفز

العديد من المنظمات على اعتمادها في أنشطتها كافة. وتتجسد أهميتها في¹:

- تقوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال بدو فعال في تطوير العملية التعليمية.
- تحسين عملية التعلم والتعليم من خلال المنهج وطرق التدريس.
- التحفيز على اكتشاف المواهب الجديدة وتنمية القدرات العقلية في مختلف المواد.
- الزيادة من إنتاجية العملية التعليمية، والمساهمة في التأكد على أهمية الخبرة الحسية المباشرة.
- تقوم التكنولوجيا بدور المرشد الذي يقوم بتوجيه معلم المادة العلمية للدارس.
- يؤدي تطور وسائل التكنولوجيا إلى التغيير الجذري للمستوى التعليمي الخاص بالمعلم وكيفية تنمية قدراته الشخصية في الشرح.

الفرع الثالث: أهداف تكنولوجيا الإعلام والاتصال

بعد توضيح مجال التعليم وانه يتكون من شقين أساسيين متكاملين ومتفاعلين هما القاعدة المعرفية وقاعدة الممارسات

العملية والتطبيق تم تحديد الأهداف التالية:²

- التغلب على مشكلات وصعوبات نقل التعليم والخبرات التعليمية .
- التغلب على مشكلة بعدي الزمان والمكان و مشكلة اللفظية وطريقة العرض.
- التغلب على مشكلة نقص المعلمين الأكفاء والتجهيزات التعليمية ومصادر التعلم .
- مكافحة الأمية التي تقف عائقا في سبيل التنمية في مختلف مجالاتها وتعليم الأعداد الكبيرة.
- زيادة المشاركة الايجابية للتلاميذ والتغلب على مشكلة تشتت تفكيرهم .
- استشارة اهتمام التلاميذ وإشباع حاجات التعلم لديهم
- تقليل الأعباء التعليمية على المعلمين .
- التغلب على مشكلة تضخم المناهج والمقررات الدراسية .

¹ - إبراهيم عمر يحيوي، مرجع سبق ذكره، ص 49-51.

² - إبراهيم عمر يحيوي، مرجع سبق ذكره، ص 61-62.

• تنمية القدرة على التأمل والتفكير العلمي الخلاق في الوصول إلى حل المشكلات وترتيب الأفكار وتنظيمها وفق نسق مقبول.

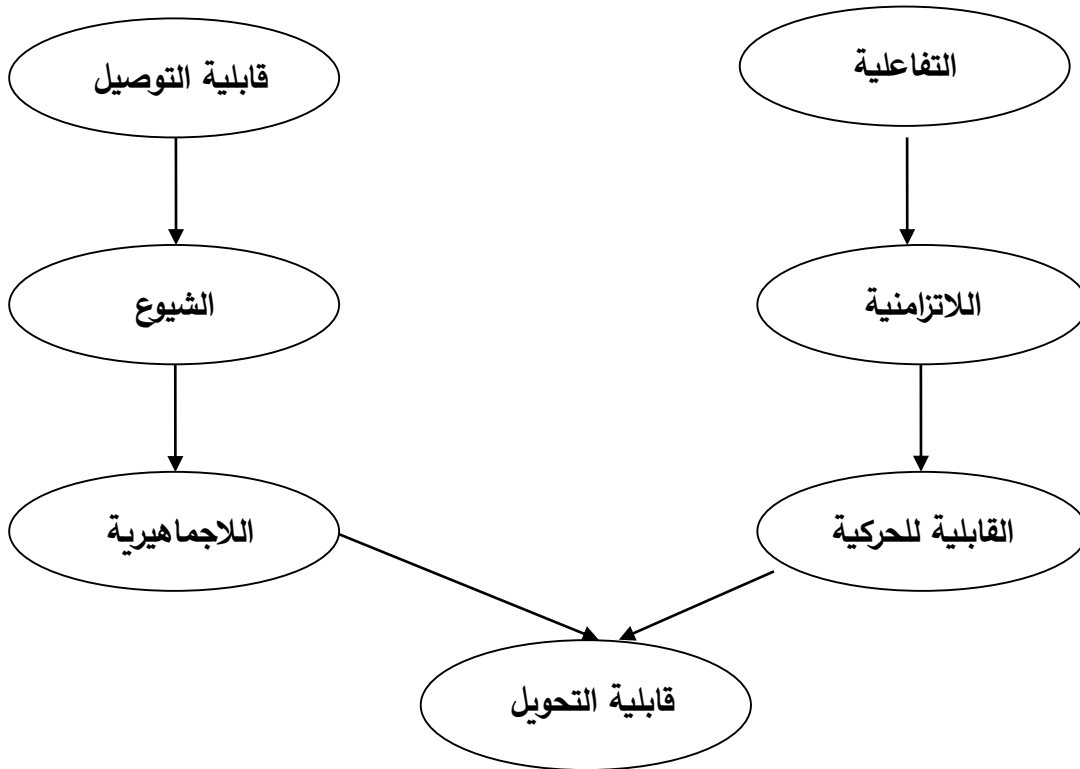
• تحقيق هدف التربية اليوم والرامي إلى تنمية الاتجاهات الجديدة وتعديل السلوك.

المطلب الثاني: خصائص ومجالات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

الفرع الأول: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تتسم تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمجموعة من الخصائص والمميزات نوضحها في الشكل التالي:

المخطط (1-1): خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال



المصدر: نوال مغزيلي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر-دراسة للمؤشرات وتشخيص للمعيقات، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة قسنطينة3، العدد12، ص 172.173.

• من خلال الشكل يتضح أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال من إنترنت، وسائط متعددة، وشبكات وغيرها.... تتميز بمجموعة من الخصائص تميزها وهي:

1_التفاعلية: حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على ادوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد

من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا ايجابيا.

2- **اللاتزامنية عدم الارتباط بالوقت:** تعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة إلى وجود مستقبل الرسالة أو من خلال تسخير تقنيات الاتصال الحديثة مثل الفيديو لتسجيل البرامج وتقديمها ثم مشاهدتها في الأوقات المناسبة.

3- **القابلية للحركة:** تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر مثل الهاتف النقال وحاسب آلي نقال مزود بطابعة، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر وسهولة.

4- **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل اتصال على نقل المعلومات من وسط لآخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها للتحقيق، " فالحدود والفروق ونظام للترجمة الآلية.

5- **قابلية التوصيل والتركيب:** تعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بأنواع كبرى من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع.

6- **الشيوع والانتشار:** ونعني به الانتشار المنهجي لوسائل الاتصال عبر العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع.

7- **الاجماهيرية:** ومعناه أن الرسالة الاتصالية قد توجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها.¹

الفرع الثاني: مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي

نلاحظ تقدم مبهر في هذا المجال نتيجة استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بداية من ابتكار القلم والطابعة وصولا إلى مرحلة متقدمة من التعليم، يستطيع المتعلم فيها أن يستمع ويناقش محاضرا في بلد آخر، أين أصبحت الشبكة العنكبوتية مصدرا أساسيا من مصادر التعليم ومنها:²

الحاسبات الالكترونية: الكومبيوتر وسيلة لتوفير خدمات تعليمية أفضل، وتوصيلها للمناطق الريفية والنائية، كما يزيد من خبرة المتعلمين ويعالج نواحي الضعف لديهم سواء في التدريب أو الخبرة، إن استخدام الكومبيوتر في عمليتي التعلم والتعليم كثيرة ويمكن إبراز مميزات الحاسب في:

¹ - نوال مغزيلي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر: دراسة للمؤشرات وتشخيص للمعيقات، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة قسنطينة3، العدد12، جانفي 2018، ص173-172.

² شعباني مالك، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في التربية والتعليم، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة بسكرة، العدد11، مارس 2015، ص33-36.

- _ مميزات استخدام الحاسب الالكتروني بالنسبة لعملية التدريس: وتكمن في:
- _ يجعل التعليم أكثر فاعلية حيث يتعلم الطالب أكبر قدر من المعلومات في اقل وقت ممكن.
- _ التعلم من خلال الحاسب يدعم التعاون بين المتعلمين من خلال نفس البرنامج، ويكون تعليمهم أكثر مصداقية.
- _ استخدام الكمبيوتر يحقق الكثير من الاتجاهات التربوية البناءة مثل التعليم عن طريق الاستكشاف.
- مميزات استخدام الحاسب الالكتروني كوسيلة تعليمية: ويمكن إبرازها في:
- _ يتميز الحاسب بأنه وسيلة تعليمية تخزن اكبر قدر من المعلومات المتنوعة لفظية أو مصورة.
- _ قدرة الحاسب على معالجة المعلومات والبيانات وعرضها والقدرة على التعديل في المعلومات والتغير فيها.
- _ يحقق التفاعل مع المتعلم وتوجيهه.
- 2. مجالات توظيف الانترنت في الأغراض التعليمية: يمكن أن يتم ذلك من خلال ما يلي:
- _ تصميم صفحات ومواقع تعليمية ونشرها على الشبكة.
- _ تبادل الرسائل الالكترونية بين المعلمين التلاميذ والتلاميذ والمعلمين، والمعلمين والمتخصصين في المجالات التعليمية المختلفة.
- _ تنمية مهارات الاتصال والحوار ونقل الملفات ذات العلاقة بالمناهج الدراسية.
- _ عقد المؤتمرات والندوات والمحاضرات الالكترونية.¹

المطلب الثالث: أبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومبررات استخدامها

الفرع الأول: أبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال

- يمكن اعتبار إن البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال تشمل العناصر التالية:
1. **المكونات المادية للأجهزة:** وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات و تخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين كما أنها تتضمن الحاسبة، وما يرتبط بها من الأجهزة الملحقة التي تضم وحدة المعالجة المركزية، اللوحة الأساسية والشاشة وغيرها، وتسمى المكونات المادية، وبذلك فإن الأجهزة تتكون من الحواسيب بأنواعها ومكوناتها الفرعية.
 2. **البرمجيات:** هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسوب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات برمجيات وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال.²

¹- شعباني مالك، مرجع سبق ذكره، ص37.

²- بوخاري فاطنة، سعيداني محمد، التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في البنوك- دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ، سيدي بلعباس، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير والعلوم التجارية، المجلد 13، العدد1، 2020، ص213.

3. قاعدة البيانات: هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو هي المعلومات المخزنة إلكترونياً والتي يتم السيطرة والوصول إليها من خلال الحاسوب. وتكون مرتبة بناء على علاقات معروفة مسبقاً بين أنواع محددة من البيانات ذات العلاقة بالأعمال أو الحالات أو المشاكل.

4. الاتصالات والشبكات: مصطلح الشبكات يعني سلسلة تشابك وترابط مجموعة أو نظام والأمثلة على الشبكات في عالمنا لا تكاد تنتهي. ومثال على ذلك شبكات الكمبيوتر، أما الاتصالات السلكية واللاسلكية هو تبادل المعلومات في أي شكل (صوت، بيانات، نص، صور، فيديو) عبر الشبكات والإنترنت هو الشكل الأكثر انتشاراً للاتصالات في الحياة اليومية.¹

¹ -بوخاري فاطنة، مرجع سبق ذكره، 213.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الجودة الشاملة

مما لا شك إن التعليم الجامعي قد شهد تطورا كبيرا خلال السنوات الأخيرة، فقد نال اهتمام الجميع بالجودة الشاملة وتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي، وقد زاد الاهتمام بهذا الموضوع في وقتنا المعاصر بسبب الانفجار المعرفي والتقدم التكنولوجي وما صاحبه من تغيرات اقتصادية وتوسع تعليمي وضغوط اجتماعية على مؤسسات التعليم العالي، حتى سار السعي وراء تحقيق الجودة الشاملة مطلبا ضروريا يستلزم وضع نماذج وأسس يمكن استخدامها لتحسين وتطوير مستوى التعليم.

وستنطرق في هذا المبحث إلى مختلف التعاريف التي أعطيت إلى الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، أهميتها وأهدافها، كما تمت الإشارة إلى أبعادها مع ذكر أهم متطلبات تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي والمراحل الواجب إتباعها.

المطلب الأول: ماهية الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

الفرع الأول: تعريف الجودة الشاملة

لقد تباينت الاجتهادات في تعريف الجودة لأهميتها ودورها الفعال في تحقيق موقف تنافسي للمنتج سلعة أو خدمة في السوق على اعتبار إنها مفهوم عالمي ذات دلالات مختلفة وفقا لاختلاف وجهات نظر الباحثين والمفكرين ومنها:

1_تعريف الجودة

1. لغة : تعرف على أنها من أصل الفعل الثلاثي (جاد، والجيد نقيض الرديء ،وجاد الشيء جودة، وجودة أي صار جيدا، وحدث الشيء فجاد والتجويد مثله، وقد جاد جودة وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل.¹

2_ اصطلاحا: هي الوفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها وهي تضم كل من جودة المنتج وجودة الخدمة وجودة المسؤولية الاجتماعية وجودة السعر وتاريخ التسليم. وتعني أيضا الوفاء بمتطلبات المستفيد وتوقعاته.²

¹ - هناء محمود القيسي، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي، (الأساليب والممارسات)، دار المناهج، عمان- الأردن، ط1 2013، ص25.

² - لحسن فاطمة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي-جامعة ادرار نموذجاً- مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير للمؤسسة جامعة ادرار الجزائر، 2016، ص16.

عرف معهد الجودة الفدرالي الأمريكي الجودة بأنها: "أداء العمل الصحيح وبشكل الصحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء".¹

الشاملة: يقصد بها البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل، ابتداء بالتعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقييم رضاه عن المنتجات المقدمة.²

ثانيا: تعريف الجودة الشاملة:

يعد مفهوم الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية التي حظيت باهتمام الكتاب والباحثين والتي تهدف إلى التطوير والتحسين المستمر في أداء مختلف المؤسسات ومن بين هذه التعاريف ما يلي:

• يقصد بها في التربية مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع.³

• تعرف بأنها مدخل أو طريقة لأداء العمل وتسعى إلى زيادة قدرة المنظمات على المنافسة من خلال التحسين المستمر لجودة البضائع، والخدمات، والعمليات، والأشخاص القائمين عليها، وبيئات عملها.⁴

ثالثا: تعريف الجودة الشاملة في التعليم العالي: تعني قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات التي يتسم بها المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، سوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، ويتطلب تحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي توجيه كل الموارد البشرية، النظم، المناهج والبنى التحتية، من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهئ الطالب لبلوغ مستوى مرغوب فيه عالميا.⁵

¹- يزيد قادة، واقع تطبيق إدارة الجود الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية-دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة-، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان الجزائر، 2012، ص02.

²- أسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي- دراسة حالة جامعة جيجل، مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2 الجزائر، 2013، ص5.

³ - رشدي احمد طعيمة، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التمييز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات، دار المسيرة، عمان، ط1، 2006، ص21

⁴- خضير كاظم حمود، روان منير الشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار صفاء، عمان، ط1، 2010، ص25.

⁵ - مامي هاجر، درا مشية سارة، تطوير وتحسين آليات ومعايير تطبيق الجودة الشاملة لضمان حسن سير مؤسسات التعليم العالي في الجزائر،مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، المجلد12، العدد03، 2021، جامعة البليدة2، ص41.

الفرع الثاني: أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي

إن تحديات ثورة المعلومات التكنولوجية التي يواجهها العالم المعاصر جعلت نظام الجودة الشاملة الحل الأمثل لمواجهة مشكلاته الإنتاجية، ولقد اثبت هذا الأسلوب جدارته، لذلك أصبحت كافة مؤسسات العالم اليوم بما فيها المؤسسات التعليمية أحوج ما تكون إلى الارتقاء وتحسين الجودة لمواجهة هذه التحديات والتغيرات التي تسير في سياق البقاء الأفضل، وعليه يمكن إيجاز أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي في النقاط التالية¹:

- _ ضبط وتطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح وتحديد المسؤوليات بدقة.
- _ الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع جوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية.
- _ زيادة كفاءات جميع العاملين بالمؤسسات التعليمية ورفع مستوى أدائهم.
- _ زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع.
- _ زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب والمجتمع.
- _ الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق.
- _ تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العامي.
- _ خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر، وإشراك جميع العاملين في التطوير.
- _ التزام كل طرف من أطراف العملية التعليمية بالنظام الموجود.
- _ وجود نظام شامل ومدروس سينعكس ايجابيا على سلوك الطلاب، وتحقيق التنافس الشريف بينهم.
- _ التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات.

¹ - سمايلي نوفل وآخرون، الجودة الشاملة كأداة لتحقيق التميز في مؤسسات التعليم العالي، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد3، العدد2، 2009، ص40-41.

الفرع الثالث: أهداف الجودة الشاملة في التعليم العالي

تتمثل أهداف الجودة الشاملة في ما يلي²:

- ضبط وتطوير النظام الإداري بالجامعة نتيجة لتوظيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام الجامعي.
- الارتقاء بمستوى الطلاب الأكاديمي والانفعالي والاجتماعي النفسي التربوي باعتبارهم احد مخرجات النظام الجامعي.
- تحسين كفايات أعضاء هيئة التدريس ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين من خلال التدريب المستمر.
- توفير جو من التفاهم والتعارف والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام الجامعي.
- تطوير الهيكلية الإدارية للجامعة بطريقة تسهل عملية التعلم بعيدا عن البيروقراطية وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية.
- رفع مستوى الوعي لدى الطلاب اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعليم الذاتي بصورة أكثر فاعلية.
- زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمة مختلفة للطلاب والمجتمع من خلال المساهمة في تنمية المجتمع المحلي.¹
- **المطلب الثاني: أبعاد الجودة الشاملة ومراحل تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي**

الفرع الأول: أبعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي

1. الأستاذ:

- ويقصد بجودة الأستاذ تأهيله العلمي، الأمر الذي يساهم حقا في إثراء العملية وفق الفلسفة العلمية والتربوية التي يرسمها المجتمع، ويحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، ولتحقيق ذلك لابد من توفر عدد من السمات لدى عضو هيئة التدريس منها:
- السمات الشخصية: بأن يكون لديه مرونة في التفكير وثقة في النفس والقدرة على تفهم الآخرين وتقبلهم وان يمتلك مهارات الاتصال الفعال والقدرة على الشرح والتوضيح.
 - الكفاءة المهنية: بان يكون مع الطلبة يدافع عنهم ويحذرهم من المخاطرة ويقدم لهم المساعدة في انجاز مهامهم ويشجع على التعاون الاجتماعي ويدرك مشاعر الآخرين.

¹ هدى ساكر وآخرون، التجربة الجزائرية في تحقيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي - نظرة نظرية تشخيصية- مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، العدد1، 2020، ص 119.

- الخبرات الموقفية: يتم ذلك عن طريق خبرة الأستاذ المعمقة في مجال تخصصه وقدراته على إدخال المهارات الفعلية في العملية وقدرته على استخدام مهارات الاستماع للطلبة وتوظيفها بشكل جيد.
- الكفاءة العملية: وهي إلمام الأستاذ بالمعلومات والخبرات التي يحتاجها الطلبة ويقدم لهم تلك المعلومات بالشكل السليم والصحيح.
- الكفاءة التربوية: وهي معرفة الأستاذ بالطرق والمناهج التدريسية والتربوية في التعامل مع الطالب.

2. جودة الطالب:

الطالب هو حجر الزاوية في العملية التعليمية ومحورها والغاية التي تتطلبها عملية التعلم والتعليم، ولا بد من الأخذ بعدد من المبادئ الواجب توفرها فيه لكي يصبح قادرا على التفاعل مع بقية عناصر العملية التعليمية لتحقيق الأهداف المنشودة من نظام التعليم العالي وهذه المبادئ هي:

التركيز والانتباه والإصغاء من أجل تقبل واستيعاب أفكار الأستاذ.

_ التفاعل الصفي وذلك من خلال تقبل المعلومات التي تطرح أثناء الدرس.

_ التقييم الذاتي ويتم ذلك من خلال المراجعة الذاتية للمعلومات والسلوكيات الفردية للطالب. وهناك عدد من المؤشرات يجب توفرها في جودة الطالب، مثل مناسبة عدد الطلبة لأعضاء هيئة التدريس في الفوج الواحد وتوفر الخدمات التي تقدم لهم، بالإضافة إلى تعزيز دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم وتعزيز صلتهم بالمكتبة.¹

3. تطوير البحث: باعتبار أن البحث العلمي يعتمد على الإبداع والابتكار وخلق معرفة جديدة، فعلى الإدارة

العليا في منظمات التعليم العالي وقيادتها توفير المناخ الملائم والمؤدي إلى الارتقاء بحركة البحث العلمي، ومن أجل ذلك لا بد من انجاز الآتي:

- العمل على توفير الموارد المالية الكافية سنويا سواء من إعانة الدولة ومخصصات الميزانية، أو التبرعات أو المنح والوصايا والأوقاف أو إيرادات البحوث والاستشارات.
- تجهيز المعامل والمختبرات والورش بأحدث المعدات والتقنيات المتطورة وصيانتها دوريا وتعزيز ونشر المعارف ونتائج البحوث في كافة المجالات.
- تشجيع أعضاء هيئة التدريس على الحضور والمشاركة البحثية في المؤتمرات الدولية لإبراز اسم الجامعة في المحافل الدولية المتخصصة، وكذلك تشجيعهم على نشر أبحاثهم في مجلات علمية محكمة.
- التركيز على المشاريع البحثية المتميزة والاهتمام بالبحوث ذات الصفة التطبيقية.

¹ رحمون فتحي، إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير مؤسسات التعليم العالي-دراسة ميدانية لجامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم الجزائر، 2017 ص32.

4. **التعليم ومناهج التدريس:** من الواجب على خبراء التعليم والقائمين على التعليم العالي تحديد محتوى المناهج والمقررات الدراسية الجامعية بصفة مستمرة بحيث ترتبط بالتطور العلمي والتكنولوجي المعاصر وبشرط أن ينسجم هذا التطور بما يتفق مع احتياجات الطلبة أيضا وأعضاء هيئة التدريس وسوق العمل ويمكن التأكيد على النقاط التالية:

- _ مراجعة محتويات المقررات الدراسية بصفة دورية لتحديثها.
- _ مدى انفتاح وانغلاق المنهج الدراسي على مقررات من أقسام أو تخصصات أخرى.
- _ معرفة ما يتطلبه المنهج من وسائل تعليمية مساندة لتطبيق المفاهيم النظرية ومدى توفر هذه الوسائل واستخدامها من طرف أعضاء هيئة التدريس.
- _ الاعتماد على وسائل تكنولوجية لتنمية المهارات.
- _ مراجعة الخطط الدراسية في جميع التخصصات وتطويرها واستحداث مقاييس جديدة.
- _ تحديث وتطوير المختبرات العلمية لتضم أفضل الأجهزة والتجهيزات.
- _ التركيز في تدريس المقاييس على تدريب الطلبة وإدخال المكون البحثي في مختلف المقاييس.¹

الفرع الثاني: مراحل تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

تمر عملية تطبيق الجودة الشاملة وترسيخها بالعديد من المراحل، يمكن ذكرها فيما يلي:²

1. **مرحلة اقتناع وتبني الإدارة لفلسفة الجودة الشاملة:** وفي هذه المرحلة تقرر إدارة المؤسسة رغبتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة واعتباره جزء من ثقافة المؤسسة التعليمية، وتتضمن هذه المرحلة القيام بالنشاطات التالية:
 - تعزيز الوعي بأهمية التطوير المستمر من أجل النهوض بمستوى المؤسسة التعليمية.
 - تحديد احتياجات المستفيدين ومتطلباتهم واتجاهاتهم ورغباتهم، واعتبارها أساسا مهما من أسس صياغة أهداف المؤسسة.
 - تعريف قيادات المؤسسة التعليمية بأسس إدارة الجودة الشاملة.
 - التزام القيادات الإدارية بفكرة التميز الإداري والجودة الشاملة فضلا عن مساندتها لتطوير أداء العاملين.
2. **مرحلة التخطيط:** وفيها يتم وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق النظام، وتتضمن مرحلة التخطيط القيام بعدة نشاطات أهمها:
 - تحليل البيئة الخارجية لمعرفة الفرص المتاحة وكذا التهديدات المحتملة، ثم تحليل البيئة الداخلية لمعرفة عناصر القوة والضعف.

¹ خالصة فتح الله، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لإحداث التطوير التنظيمي في التعليم العالي- دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي- مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3 2012، ص114-117.

² فضيلة بوطورة وآخرون، أثر التعلم الإلكتروني على تحقيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الاناسة وعلوم المجتمع، جامعة الجزائر، العدد5، جويلية 2019، ص251.

- وضع الأهداف الاستراتيجية بعيدة المدى التي يجب العمل على بلوغها ومناقشة خطة التطبيق للموافقة عليها وتخصيص الموارد اللازمة.
 - اختيار منسق للجودة وتدريبه والذي غالبا يتم اختياره من المستويات الإدارية العليا ويتمتع بتأييد قوى لقضية الجودة، ويعمل كهمزة وصل بين جميع المستويات في المؤسسة التعليمية.
 - 3. إعداد مسودة تطبيق إدارة الجودة الشاملة من طرف مجلس الجودة، بالتنسيق مع كامل المعنيين بهذا التطبيق.
 - 3. **مرحلة التنفيذ:** في هذه المرحلة يتم اختيار الأفراد الذين سيعهد إليهم بعملية التنفيذ ويتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال:
 - **اختيار المديرين وتدريبهم:** وهم مجموعة من الأفراد يتم اختيارهم من داخل المؤسسة وتعتبر مهمتهم امتداد لمهمة منسق الجودة.
 - **تدريب فريق الإدارة والعمال:** خلق الإدراك والوعي بأهمية إدارة الجودة الشاملة في أذهان المشاركين، كما يجب توضيح أهم مبادئ وأساسيات هذا النظام وكيفية الاستفادة منهم.¹
 - 4. **مرحلة الرقابة والتقييم:** تتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية:
 - **تقييم العاملين:** والهدف منه هو تقييم وعي وإدراك العاملين بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحديد الفجوة بين الثقافة التنظيمية الحالية والمستهدفة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 - **تقييم رأي العملاء:** لمعرفة ما ينتظره هؤلاء العملاء بالضبط من المؤسسة.
 - **تقييم تكاليف الجودة:** تقدير التكاليف المالية اللازمة لإقامة هذا المشروع.
 - 5. **مرحلة تبادل الخبرات:** تعمل المؤسسة الجامعية في هذه المرحلة على دعوة المؤسسات الرائدة في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة لعرض تجاربها في هذا المجال وإطلاعهم بالمقابل على النتائج التي توصلت إليها في هذا الشأن قصد تبادل الخبرات وتعزيز التعاون في هذا الخصوص. ويكون من الأفضل أن يتم ذلك بالتعاون مع جامعات الدول المتقدمة كونها رائدة ومتفوقة في هذا المجال.²
- المطلب الثالث: متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**
- يتطلب تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات مجموعة متطلبات نذكر منها:
1. **دعم الإدارة العليا:** إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.

¹ - فضيلة بوطورة، مرجع سبق ذكره، ص252.

² - سيد حياة، حداد بخته، نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي مع عرض تجارب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض الجامعات المختلفة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد26، العدد1، ص 07 - 08.

2. **التمهيد قبل التطبيق:** زرع النوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي.
3. **توحيد العمليات:** إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء ويجعله يتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد مما يرفع من درجة المهارة عموماً داخل مؤسسات التعليم العالي.
4. **شمولية واستمرارية المتابعة:** من خلال لجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير.
5. **سياسة إشراك العاملين:** إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين، وتغيير اتجاهاتهم بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عامل بين جميع العاملين بروح الفريق.
6. **المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية:** المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع جزء أساسي من فلسفة الجودة الشاملة من خلال إنتاج سلع أو تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة.¹

¹ - خالد أحمد الصرايرة، ليلي العساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة مؤتة الأردن. جامعة عمان العربية، العدد1، 2008، ص21.

المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال و الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

تمهيد: إن العلاقة التي تربط بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة علاقة تكاملية، بحيث أن المؤسسات تستخدمها من أجل أن تتطور وتنمي أسلوب العمل داخل إدارتها لاسيما في مؤسسات التعليم العالي والتي تساعد في تحسين خدماتها وتقديمها بالشكل المرغوب فيه. وتلعب تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال دورا في تبني نظام الجودة الشاملة بشكل فعال في مؤسسات التعليم العالي، ويمكن تلخيص العلاقة بينهما فيما يلي:

المطلب الأول: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الجودة الشاملة للخدمات

إن تحقيق الجودة الشاملة في الخدمات تعتبر من أهم الحلول التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي في ترقية وتطوير خدماتها وإنتاج خدمات وتقديمها كما يرغب الحصول عليها من طرف الطلبة والأساتذة والإداريين، وهذا بالاستغلال الأمثل لموارد مؤسسات التعليم العالي من أساتذة وهيكل، تكنولوجيا، إداريين والتي تساهم في تقديم الخدمات وتحقيق أكبر مستوى من رضا العملاء (العملاء)، فهم من يدعم بقاء المؤسسة من خلال وفائهم اتجاه خدماتها من تعليم ونقل وبحث علمي ومكتبات من الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي، ولهذا يجب على مؤسسات التعليم العالي الابتكار والإبداع والتحسين المستمر لخدماتها وهذا قصد تحقيق جودة التعليم من خلال استخدامها لوسائل وبرامج تكنولوجيا الإعلام والاتصال وفي شتى المجالات منها تطوير خدمات الاستعلام عن بعد والقضاء على زمن الانتظار وضياح الوقت في الحصول على الخدمة، وتقديم الخدمات الحرة بحيث يستطيع الزبون بواسطة وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمؤسسة أو الاستعانة بأشخاص آخرين، كالدخول إلى المواقع الجامعية.

المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الجودة الشاملة للأستاذ

ساهم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي إلى تحويل دور الأستاذ من الأستاذ التقليدي والذي ينحصر دوره في الملقن، المسيطر، والمصدر الوحيد للمعرفة و الناقل لها حيث يظهر تأثير دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي على الجودة الشاملة للأستاذ وفق المستويين، المستوى العملي كدعمه وتطويره من خلال توفير وسائل وموارد رقمية تساعد على الاقتصاد في الجهد وربح الوقت وتنمية مهارات التواصل بينه وبين الطلبة، أما المستوى التكويني كتحفيزه ودفعه إلى تملك الاستعمالات الأساسية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وانتقاء وإنتاج الموارد الرقمية التي تلائم محيطه التعليمي¹.

¹ - إنصاف بن سماعيل، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي - دراسة حالة جامعة محمد خيضر -بسكرة - مذكرة ماستر، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2019، ص 53-54.

المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الجودة الشاملة للطالب

إن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال كأداة تعليمية تساعد الطلبة في الوصول إلى المعلومات بسرعة من مصادر مختلفة عالمية واسعة كما يتم تزويد الطالب بالخبرات التكنولوجية والتعلم الفعال وتحليل ورصد المعلومات وتحليل البيانات، وتنمية قدراته الفكرية ومساعدته على تطوير شخصيته ودفعه للعمل التشاركي لإيجاد الحلول الوضعية والمهارات الإبداعية في حل مشاكله. كما تتيح له الحرية والاستقلالية في انتقاء مواد التعلم وبالتالي الوصول إلى الهدف المنشود.¹

¹ - إنصاف بن سماعيل، مرجع سبق ذكره، ص 56.

خلاصة الفصل الأول

نستخلص مما سبق أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أهمية بالغة في المؤسسات الاقتصادية و الاجتماعية و الخدمية لاسيما مؤسسات التعليم العالي، حيث أصبحت تمثل مرتكزا حقيقيا للنجاح والاستمرار في جميع المؤسسات ومنظمات الأعمال، فباعتبار الجودة عنصرا أساسيا في عملية التقدم والرقي في قطاع التعليم العالي أصبح لابد من استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسات التعليمية، والاستفادة من التطورات الحاصلة فيها لتحقيق الأهداف المرجوة، حيث ساهمت هذه الأخيرة بشكل فعال في تحقيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي، فإدراج هذه التقنيات من شأنها أن تمكن الجامعة من تحقيق التكوين الجيد للمتعلم والذي يعتبر العنصر الجوهري والهدف الأساسي للمؤسسة، وجعل العملية التعليمية مرنة و مسايرة في خدماتها والمنهج التعليمي لمختلف التطورات والمستجدات مع العمل على تحسين الأداء، كما يؤدي تطبيق التقنيات التكنولوجية في العملية التعليمية بالمؤسسة الجامعية إلى تحقيق التطور والارتقاء والتميز بين المؤسسات الجامعية الأخرى المنافسة لها.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: الدراسات السابقة حول الموضوع

تمهيد

تعددت الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين العديد من الباحثين والمفكرين باعتباره موضوع ذو أهمية بمكان في واقع المنظمات والمنشآت، إذ في هذا الصدد قمنا بدراسة ومراجعة البحوث السابقة ذات الصلة بموضوع بحثنا بهدف التعرف على أهم النتائج التي حصلت عليها والمشكلات التي تناولتها والأساليب والإجراءات التي انتهجتها .

المبحث الأول: دراسات سابقة حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إلا إنها اختلفت في تقديمها من باحث لآخر ومن لغة لأخرى بين العربية والأجنبية، ففي هذا المبحث سنتناول بعض الدراسات التي اعتمدنا عليها.

المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية

هناك جملة من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع دراستنا والتي تشكل منطلقاً رئيسياً لهذه الدراسة ومن بينها:

1. الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: لعبد العليم التاوتي وآخرون (2021) بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في أداء الأستاذ الجامعي - دراسة على عينة من هيئة التدريس جامعة -الاعواط- والتي عالجت الدراسة الدور الذي يلعبه استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي. ولتحقيق هذه الدراسة تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من أساتذة جامعة الاعواط حيث قمنا باستخدام برنامج spss 26 في تحليل بيانات هذا الاستبيان مستخدمين في ذلك أساليب إحصائية مختلفة، وقد توصلت إلى النتائج التالية:

_توجد فروق جوهرية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعود إلى متغير الخبرة.

_يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في أداء الأستاذ الجامعي.

_لا توجد فروق جوهرية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعود إلى متغير الرتبة.¹

من طرف الأساتذة، الطلبة و في إعداد البحث وفي طريقة التعليم، حيث قامت هذه الدراسة بتوزيع الدراسة الثانية: **دراسة (إنصاف بن سماعيل (2018-2019)، بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي والتي عالجت اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي، إذ أصبحت هذه التكنولوجيا من أهم الموارد التي يجب حيازتها في المؤسسة، لهذا وجب على الجامعات استعمالها كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي وخاصة استخدامها استبيان على عينة من أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة محمد خيضر بسكرة مدعم بمقابلة اجرين في مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن**

1 - عبد العليم التاوتي وآخرون، اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في اداء الاستاذ الجامعي - دراسة على عينة من هيئة التدريس جامعة الاعواط- مجلة ابحاث كمية ونوعية في العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد،3، العدد1، 2011، جامعة الاعواط الجزائر ص77.

بعد التابعة لرئاسة الجامعة لمعرفة واقع ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة عناصر العملية التعليمية وذلك بالاعتماد على مؤشرات التحليل الإحصائي spss v.23 وقد توصلت إلى :

تكنولوجيا المعلومات والاتصال مساهمة فعالة في تحقيق جودة التعليم العالي.

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار التعليم وتحسين جودته وتخفيض تكاليفه على المدى الطويل.

تمتلك جامعة محمد خيضر-بسكرة- عدد لا بأس به من الأجهزة والمعدات المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال من حواسيب وغيرها.¹

الدراسة الثالثة: دراسة (إبراهيم عمر يحيوي 2016) بعنوان: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، عمان- الأردن والتي هدفت إلى إيضاح اثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العملية التعليمية من خلال العمل والتحكم في الوسائط الالكترونية الجديدة في مجال التعليم فقد أصبح اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها حتى أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر مقارنة مع دورها الفعال في مختلف الميادين حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي في دراسته وأجريت الدراسة على مجموعة من أساتذة مادة العلوم الفيزياء للتعليم المتوسط بمدينة سطيف فقد تم تحديد مفردات العينة ب60 وحدة منها 47 ذكر و23 أنثى ومعظم سنها يتراوح ما بين 40 و 50 سنة. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال نافذة للمعلم للتواصل مع العالم الخارجي والذي يوصف بالتغير المستمر.

توفر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المعلم الكثير من الجهد وربح الوقت لصالح العملية التعليمية.

تولد لدى المتعلمين دافعية الاهتمام والتشوق لكل ما هو جديد.²

1 - انصاف بن سماعيل، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي- دراسة حالة جامعة محمد خيضر -بسكرة،- مذكرة ماستر، تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2019.

2 - ابراهيم عمر يحيوي، تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار اليازوري، عمان الاردن، الطبعة العربية 2016، ص 86.

2. الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى: دراسة Marcelline Djeumeni Tchamabe pédagogiques des enseignants avec les TIC au Cameroun entre politiques et dispositifs techno- pédagogique, compétences des apprenants ,these doctorat,paris,2011

عمدت هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية حضوريا أين تعتبر القاعة شبكة حقيقية للتبادلات بين الأستاذ والطلبة والمعرفة، وتحليل الغرض من الدراسة تم طرح استبيان مكون من 1000 استاذ، 1000 متدرب، و 18 مقابلة مقسمة إلى 6 مع الأساتذة، 6 مع المسؤولين و 6 مع المتدربين مع تحليل الملاحظات حول القاعة والملفات وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

_ التطبيقات البيداغوجية تركز أولا على الأجهزة التكنولوجية في المكان أي حضوريا.

_ النموذج الحضوري هو الأكثر انتشارا على نموذج التعليم عن بعد مع أن البنية التحتية هي السبيل لتحقيق هذا النموذج.

_ ضرورة الاهتمام بالاستعمالات الأكثر للمحيط التكنولوجية المتعلقة بالمناهج، البيداغوجيا، التنظيم والإدارة.¹

الدراسة الثانية Abir Hanafi بعنوان Virtualisation des pratiques d'enseignement en FOAD entre context et média (le cas du réseau pyramide tom1),these doctorate, Toulouse(2011).

عالجت هذه الدراسة تطبيقات الأساتذة في العملية التعليمية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث توصلت إلى وجود تأثير ايجابي من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا من خلال التحويل الأعظم في التطبيقات البيداغوجية بالتغيير في نماذج الاتصال وكذا التطبيقات التعاونية والتقييمية، وقد توصلت إلى النتائج التالية: تكييف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم يعمل على تخريج بيداغوجيا حركية ومهيكله للطلبة مع إن إدخال التكنولوجيا في التعليم توجب تغييرات ثقافية وهذا لمواجهة أثار مقاومة التغيير.²

¹- Marcelline Djeumeni Tchamabe pédagogiques des enseignants avec les TIC au Cameroun entre politiques et dispositifs techno- pédagogique, compétences des apprenants ,these doctorat,paris,2011

² Abir Hanafi , : Virtualisation des pratiques d'enseignement en FOAD entre context et média (le cas du réseau pyramide tom1),these doctorate, Toulouse(2011).

المبحث الثاني: الدراسات السابقة العربية والأجنبية للجودة الشاملة

لقد تناولت العديد من الدراسات المختلفة التي تدور حول الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مؤسسات التعليم العالي وكان هناك اختلافا في النتائج والمشكلات التي عالجتها باختلاف الباحثين والمفكرين، وفيما يلي استعراض مختصر لأهم الدراسات العربية والأجنبية التي اطلعنا عليها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية والأجنبية

1. الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة (سمايلي نوفل وآخرون، (2019)، دراسة بعنوان: الجودة الشاملة كأداة لتحقيق التميز في مؤسسات التعليم العالي، جامعة تبسة، مقال في مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية: عالجت هذه الدراسة حاجة مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيق الجودة والتميز في مخرجاتها المعرفية من تعليم وبحث علمي، ونموذج إدارة الجودة الشاملة يحقق لهذه المؤسسات هذا المسعى كونه يقوم على فلسفة متكاملة ومنهج شامل ويشجع على البحث والتطوير ومن ثمة استغلال كل القدرات المتوفرة في هذه المؤسسات وتسخيرها لخدمة وتطوير المجتمع وعصرنته. ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

ـ يقوم نظام إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي أساسا على جودة وتميز الخدمات التعليمية المقدمة وتلبية احتياجات الطلبة بهذه المؤسسات.

ـ إن تبني مؤسسات التعليم العالي لنظام إدارة الجودة الشاملة يعمل على تحسين العلاقة بين هذه المؤسسات والمجتمع.

ـ مساعدة مؤسسات التعليم العالي على التخصيص الأمثل للموارد المادية والمالية وغيرها واستخدامها بشكل عقلاني بما يساهم في تحقيق الأهداف المسطرة.¹

الدراسة الثانية: دراسة (محمد لمين مراكشي، محفوظ عرابي، جوان 2017 دراسة بعنوان: الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس -جامعة البويرة نموذجاً- مجلة دراسات العدد الاقتصادي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: عالجت الدراسة مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة العقيد أكلي محند اولحاج بالبويرة، وهذا بعد معرفة مبادئ تطبيق إدارة الجودة

¹ سمايلي نوفل و آخرون، الجودة الشاملة كأداة لتحقيق التميز في مؤسسات التعليم العالي، مجلة الأصيل في البحوث الاقتصادية و الإدارية ، محلد 03 ، العدد 02 ، ديسمبر 2019، ص 37.

الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وذلك باستخدام أسلوب الاستقصاء في عملية جمع البيانات، حيث تم تصميم استبيان ضم 30 عبارة وتم توزيعه على عينة من أعضاء هيئة التدريس والمقدر عددهم 192 فرد، واقتصرت الدراسة على 117 فرد فقط وتوصلت إلى النتائج:

- مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة العقيد آكلي محند اولحاج متوسط.

- القيام بإصلاحات التي باشرتها الوزارة على قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر لم تحقق النتائج المطلوبة كونها لم تطبق إدارة الجودة الشاملة بمعناها الحقيقي.

_ ضعف الدعم المادي والمعنوي الكافي لضمان حسن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة واستمراريتها.¹

الدراسة الثالثة: دراسة (منيرة جعيلان العازمي (2021)، دراسة بعنوان: التميز التنظيمي مدخل لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة في كلية التربية الأساسية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدولة الكويت، مقال في مجلة الدراسات والبحوث التربوية: هدفت الدراسة إلى التعرف على التميز التنظيمي باعتباره مدخلا لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة في كلية التربية الأساسية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدولة الكويت ولتحقيق هذا الهدف استخدم المنهج الوصفي النوعي ومقابلة كأداة لجمع المعلومات على أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الأساسية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت. حيث أن المؤسسات التعليمية ممثلة في مجتمع البحث البالغ عددهم 569 عضوا وعينته 60 عضوا ما يمثل 10% من مجتمع الدراسة ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

_ ترى المؤسسات التعليمية أن قدرتها تنطبق من بلورة القيادة والموارد البشرية في الكلية.

_ ضرورة العمل على استغلال الإمكانيات المادية والبشرية قدر الإمكان مما يحقق تميز المؤسسة وتمييزها²

2. الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى: دراسة MONTANO M.J. MAIRATA J.J و Maria PALOU OLIVE سنة 2012،

تحت عنوان Qualité et contexte actuel le rôle des systèmes d'assurance qualité AQ et les d'avenir des systèmes d' assurance qualité dans espagnoles :perspectives

¹ محمد الأمين مراكشي، عرابي محفوظ، درجة الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس - جامعة البويرة نموذجا - مجلة دراسات العدد الاقتصادي، مجلد 08 ، العدد 03 ، جوان 2017، جامعة الأغواط الجزائر، ص 109.

² منيرة جعيلان العازمي، التميز التنظيمي مدخل لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة في كلية التربية الأساسية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت، مجلة الدراسات والبحوث التربوية، المجلد 1، العدد 2، مايو 2021، الكويت، ص 373.

والتي تهدف إلى تحليل واقع تطبيق نظام ضمان الجودة وآفاقه في الجامعات الإسبانية، من خلال استجواب مسؤولي الجودة بالجامعات محل الدراسة، وقد أظهرت النتائج عن وجود خلايا لضمان الجودة بهذه الجامعات وعن تطور وظائفها وتنوعها من مجرد توفير معلومات لوححدات التقييم الداخلية والخارجية إلى السهر على التطبيق المستمر لنظام ضمان الجودة، وقد توصلت إلى النتائج التالية:

إن نظام ضمان الجودة يعد احد أهم العناصر التي تضمن لمؤسسات التعليم العالي الإسبانية التكيف بنجاح مع الفضاء الأوروبي للتعليم العالي .

كشفت الدراسة عن وجود جملة من معوقات ومتطلبات منها عدم وجود في بعض الحالات مسؤول لضمان الجودة، الحاجة لتحديد ووضع الإجراءات...الخ¹

الدراسة الثانية: دراسة: (seymons and collett (1991) هدفت هذه الدراسة إلى الوصول إلى تقييم متكامل وواضح لتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الحكومية وغير الحكومية، حيث أجريت هذه الدراسة على 22 مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية.

حوالي 50% من مؤسسات التعليم العالي الحكومية تتبنى بصورة جزئية إدارة الجودة الشاملة.

إن أغلب مؤسسات التعليم العالي تبنت خطأ للتنفيذ تعتمد على حجم هذه المؤسسات وثقافتها التنظيمية ومدى دعم القيادة والإدارة العليا لتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة.²

المبحث الثالث: مناقشة الدراسات السابقة

المطلب الأول: أوجه التشابه وأوجه الاختلاف

■ أوجه التشابه :

1. من حيث المنهجية اعتمدت كل الدراسات السابقة ودراستنا على المنهج الوصفي، واستخدام المنهج التحليلي لدراسة مجتمع الدراسة.

2. المؤسسات محل الدراسة هي مؤسسات تشمل قطاع التعليم أي مؤسسات التعليم العالي في جل الدراسات.

¹ Maria PALOU OLIVE و J.J MONTANO M.J. MAIRATA ،Qualité et contexte actuel le rôle des systèmes d'assurance qualité AQ et les perspectives d'avenir des systèmes d' assurance qualité dans espagnoles 2012

² seymons and collett 1991.

3. تشترك الدراسات في أداة الدراسة حيث اعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتحليلها وهذا ما تشابهت به الدراسات السابقة باستثناء دراسة سما يلي نوفل وآخرون والدراستين الأجنبيتين: دراسة Abir

Hanafi ودراسة Maria PALOU OLIVE و J.J MONTANO M.J. MAIRATA.

▪ أوجه الاختلاف :

1. الاختلاف في مجتمع وعينة الدراسة حيث تناولت دراستنا على عينة من أساتذة جامعة ادرار كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، اما الدراسات السابقة طبقت على الجامعة ككل وبعينات مختلفة (أساتذة، موظفين....).

2. المجال الزمني حيث كانت الدراسات السابقة في الفترة ما بين 1991-2021، اما مجال دراستنا كانت في سنة 2022 .

المطلب الثاني: الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية

من خلال استعراض أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة نرى أن دراستنا تتفق معها في الموضوع الرئيسي وهدفها، إلا أنها تختلف عنها في كون دراستنا تعالج موضوع حديث وهو تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة وما صاحبها من تطورات في قطاع التعليم العالي عامة وجامعة أحمد دراية خاصة .

المطلب الثالث: الاستفادة من الدراسات السابقة

_بعض النظر عن الاختلافات في معالجة الموضوع إلا أنه تم الاستفادة من الدراسات السابقة في إثراء الدراسة الحالية سواء من الجانب النظري أو الميداني.

_التأكد من أن الدراسة الحالية لا تمثل تكرارا لأي من الدراسات السابقة.

_تفسير نتائج الدراسة الحالية وبناء أداة الدراسة الحالية (الاستبانة).

_ساعدتنا الدراسات في فهم الجانب الميداني لدراستنا وكيفية تحليله

خلاصة الفصل الثاني

من خلال مراجعتنا للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة عريية وأجنبية والوقوف على نتائجها والأساليب والإجراءات المتخذة ومقارنتها بدراستنا تبين لنا أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بأبعادها المختلفة هي أحد الأسباب التي تؤدي إلى تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ويؤدي انتهاج نظام الجودة الشاملة في هذه الأخيرة الى التقدم والرقي في قطاع التعليم.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة احمد دراية ادرار

تمهيد

يتناول هذا الفصل الجانب الميداني للدراسة والذي يعتبر من أهم المراحل التي يتبعها الباحث في إجراء دراسته، وبعد التطرق إلى أهم المفاهيم والجوانب العامة التي تدور حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة في التعليم العالي وطبيعة العلاقة التي تربط بينهما، أصبح من الضروري انتهاجها على مستوى الجامعات وفي كل مستوى إداري وربطها بالأستاذ والطالب وكذا مناهج التعليم العالي والتعليم الإلكتروني وما يترتب عنها من نتائج، سنحاول في هذا الفصل دراستها ميدانيا في جامعة احمد دراية بإدرار وتوضيح الدور الذي تلعبه استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق جود التعليم العالي بالجامعة، حيث قمنا بتقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: متطلبات تطبيق الدراسة

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى النموذج الافتراضي للدراسة والأساليب والطرائق التي تم اعتمادها في الدراسة التطبيقية لهذه الدراسة، وهي تتضمن مجتمع البحث والعينة المدروسة.

المطلب الأول: الطريقة والأدوات

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: التعريف بالمؤسسة

جامعة أحمد دراية مؤسسة علمية ذات طابع علمي، ثقافي ومهني، تتمتع بشخصية معنوية واستقلال مالي، تابعة لوزارة التعليم العالي، تعتبر صرح علمي وثقافي ورمز إشعاع فكر يجمع بين ضخامة المنشأة ورصانة المنهج ويساعدها على تحقيق وظيفتها الأساسية وهي الأداء البيداغوجي الجيد والبحث العلمي الهادف لضمان إمداد المنهج بكفاءات ويد عاملة تستجيب للمقاييس الدولية وتسهل الاندماج في المحيط الاجتماعي تقع بولاية ادرار، تضم خمس كليات، كل كلية تضم مجموعة من التخصصات التي تمكن الطالب من الوصول إلى رغبته، تعتمد الجامعة على نظام بيداغوجي ل.م.د الجديد الذي يعطي الطالب الحق بدراسة ثلاث سنوات ليسانس وستين ماستر وثلاث سنوات دكتوراه.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، وتم توزيع الاستبانة على وحدة الدراسة لغرض الحصول على بيانات من أجل إتمام الدراسة تحقق الهدف منها. تم تطبيق الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة احمد دراية ادرار، أما عينة الدراسة فهي الأساتذة المدرسين بالكلية باختلاف فئاتهم وتم اختيار العينة بصفة عشوائية وتكونت العينة المدروسة من 44 أستاذ.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

الفرع الثاني: المتغيرات وكيفية قياسها وطريقة جمعها

المتغير المستقل: تكنولوجيا الإعلام والاتصال

المتغير التابع: الجودة الشاملة

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الجمع

لقد تم جمع البيانات اللازمة للدراسة واستخدام أسلوب الاستقصاء للأساتذة حيث قمنا بتوزيع استبيان الكتروني مكون من 60 استبيان موجه لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية في جامعة ادرار، وبلغ عدد الاستبيانات المسترجعة 48 استبيان منها 44 صالحة للدراسة. بحيث يتكون الاستبيان من قسمين: الأول عبارة عن بيانات شخصية تخص الأساتذة أما القسم الثاني يتكون من 30 سؤال.

وقد تم قمنا بتصميم الاستبيان وفق الخطوات التالية:

تصميم الاستبيان: بعد دراسة الموضوع والاطلاع على الدراسات السابقة التي تدور موضوع الدراسة من كتب ومجلات ومذكرات قمنا بتصميم استبيان الدراسة والذي يتكون من قسمين رئيسيين وهما:

القسم الأول: يشمل البيانات الأولية عن الأساتذة والمتمثلة في الجنس، العمر، الرتبة العلمية، الخبرة.

القسم الثاني: يشمل الفقرات التي تدور حول الموضوع الرئيسي، والذي يتمثل في أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق الجودة الشاملة بجامعة احمد دراية ادرار ويشمل هذا القسم محورين هما:

المحور الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال ويتكون من أربع أبعاد

البعد الأول: الأجهزة والمعدات يتكون من 4 فقرات.

البعد الثاني: البرمجيات يتكون من 4 فقرات.

البعد الثالث: الشبكات يتكون من 4 فقرات.

البعد الرابع: قواعد البيانات يتكون من 3 فقرات.

المحور الثاني: الجودة الشاملة في التعليم العالي ويتكون من أربع أبعاد

البعد الأول: جودة الأستاذ يتكون من 5 فقرات.

البعد الثاني: جودة الطالب يتكون من 4 فقرات.

البعد الثالث: جودة البحث العلمي يتكون من 3 فقرات.

البعد الرابع: جودة التعليم ومناهج التدريس يتكون من 3 فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ديكارت لقياس الاستبيان حسب ما بينه الجدول أدناه:

الجدول رقم(3-1): مقياس ديكارت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثالث: الأدوات الإحصائية القياسية

-الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

من اجل تسهيل عملية التحليل الإحصائي وبعد التحصيل النهائي لاستمارات الاستبيان قمنا بتجميع البيانات المحصلة ومعالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (Spss *23).

وبالنسبة لجمع وتبويب المعلومات في هذه الدراسة ارتكنا على الأدوات الإحصائية التالية:

❖ **التكرارات والنسب المئوية:** لمعرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد

استجابات أفراد العينة اتجاه عبارات محاور الاستبانة.

❖ **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):** من أشهر مقاييس ثبات الاستبيان، وهو يعتمد على

حساب الارتباط الداخلي بين إجابات الأسئلة.

❖ **الانحراف المعياري (Standard Deviation):** هو الجذر التربيعي للتباين، وهو أيضا من أدوات حساب

تشتت البيانات وقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي.

❖ **المتوسط الحسابي (Mean):** هو القيمة التي لو أعطيت لكل مفردة من مفردات المجموعة لكان مجموع

القيم الجديدة مساويا لمجموع القيم الأصلية ويرمز له برمز X.

❖ **معامل ارتباط بيرسون:** استعمل هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان

مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).

❖ **معامل الانحدار الخطي:** استعمل هذا الاختبار للتنبؤ باستخدام الابتكار في التكنولوجيا المالية كألية لتحقيق

الميزة التنافسية.

❖ **المدى:** لمعرفة الفرق بين أكبر قراءة وأصغر قراءة في مجموعة القراءات، ولتحديد طول خلايا مقياس

لكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس

لكارت (5-1=4)، ثم تقسيمه على درجات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4/5=0.8)،

وبعدها تضاف هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس والتي هي (1) وذلك من أجل تحديد الحد الأعلى

للفئة (1.8=1+0.8)، وبذلك نتحصل على الشكل التالي:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

❖ جدول رقم (3-2): قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي
المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 23)

المتوسط المرجح	المستوى	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1.80	غير موافق على الإطلاق	متدني
من 1.81 إلى 2.60	غير موافق	ضعيف
من 2.61 إلى 3.40	محايد	متوسط
من 3.41 إلى 4.20	موافق	مرتفع
من 4.21 إلى 5	موافق تماماً	مرتفع جداً

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: عرض نتائج الاستبيان

سنتناول في هذا المطلب عرض وتحليل النتائج الإحصائية الميدانية المتعلقة بالخصائص الجغرافية لعينة الدراسة التي تشتمل أساساً على الجنس والفئة العمرية والوظيفة والخبرة المعنية حيث تعد فقرات الاستبيان على 30 فقرة وكانت العينة المدرسة تمثل في 44 عينة من الأساتذة الجامعية وجاءت النتائج كالتالي:

الفرع الأول: حسب أفراد العينة حسب الجنس

يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم(3-3): توزيع العينة حسب متغير الجنس

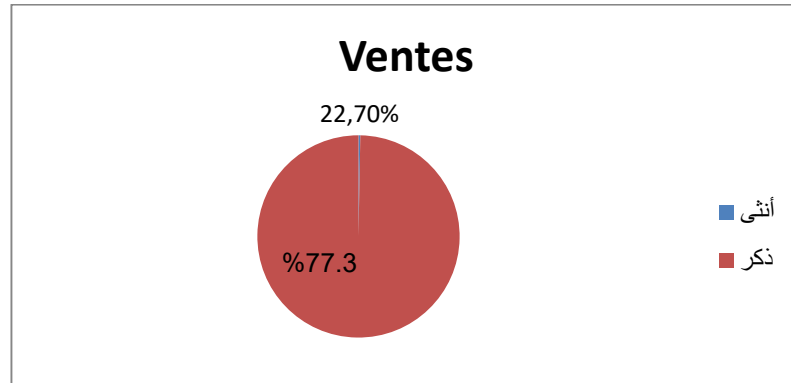
التعيين	التكرار	النسبة ب %
الجنس ذكر	34	77,3
الجنس أنثى	10	22,7
المجموع	44	100,0

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss23

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

اتضح من خلال الجدول (03) أن اغلب أفراد العينة المدرسة من جنس الذكور بنسبة بلغ 77.3% في حين أن العنصر النسوي شكل نسبة 22.7% وهذا راجع لكون نسبة الذكور في هذا النوع من الوظيفة كبيرا مقارنة بجنس الإناث.

الشكل (03-01): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

الفرع الثاني: حساب أفراد العينة حسب الفئة العمرية

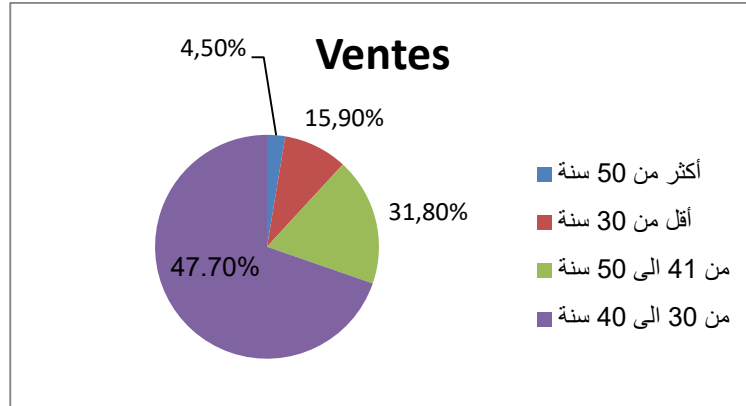
الجدول رقم (03-04): توزيع العينة حسب الفئة العمرية

التعین	التكرار	النسبة ب %
الفئة العمرية	7	15,9
	21	47,7
	14	31,8
	2	4,5
	44	100,0

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss2

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

الشكل رقم (03-02): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS23

نلاحظ من الجدول (04) أن أعلى نسبة للفئة المدرسة للفئة المحصورة بين 30 و 40 سنة بنسبة بلغت 47.7 % لأنها مرحلة للفئة الشبانية تليها الفئة المحصورة بين 41 - 50 سنة بنسبة 31.8% كونها الفئة التي تلي مرحلة الشباب لتالي في ذيل الترتيب الفئة الأكثر من 50 سنة بنسبة 4.5% وهي الفئة الشيخوخة وهي قليلة جدا.

الفرع الثالث: حساب أفراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية

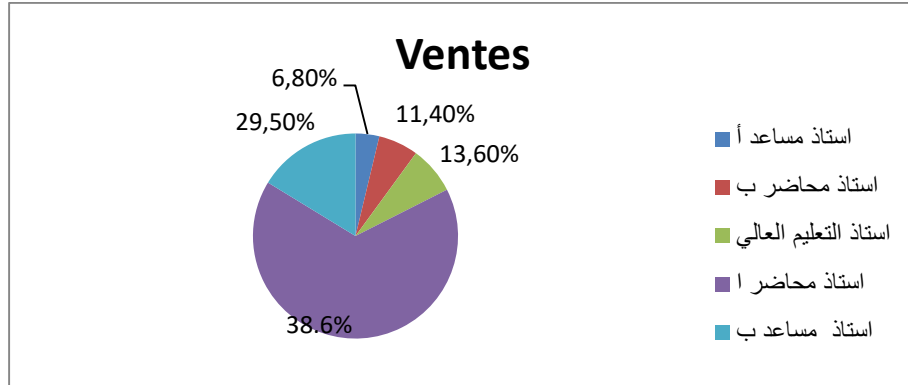
الجدول رقم (03-05): توزيع العينة حسب الرتبة العلمية

التعيين	التكرار	النسبة ب %	
الرتبة العلمية	أستاذ مساعد ب	13	29,5
	أستاذ مساعد أ	3	6,8
	أستاذ محاضر ب	5	11,4
	أستاذ محاضر أ	17	38,6
	أستاذ التعليم العالي	6	13,6
	المجموع	44	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss 23

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

الشكل رقم(03-03): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول (5) أن أعلى نسبة بلغت لرتبة الأستاذ المحاضر من صنف أ وهي الأقوى حضوراً في الجامعة بنسبة 38.6 % مقارنة بالرتبة الأخرى وهذا راجع لكونها مرحلة الاستقرار بالجامعة أو الوظيفة تليه نسبة 29.5% لرتبة الأساتذة مساعد من صنف ب وهذه تعتبر السلم الأول في الوظيفة .

الفرع الرابع: حساب أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

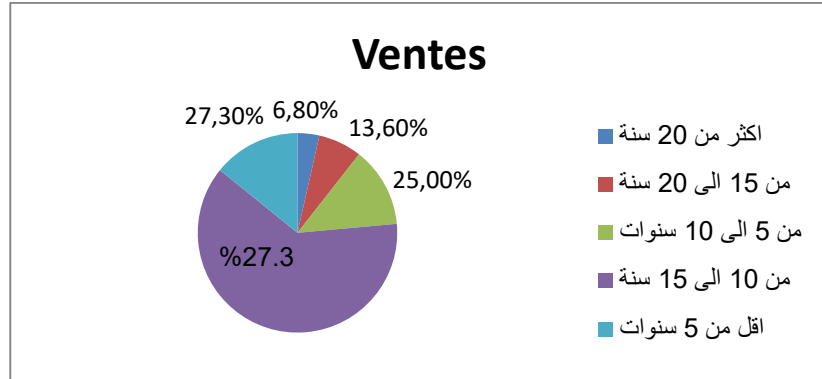
الجدول رقم(06-03): توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

التعيين	التكرار	النسبة ب%
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	27.3
	من 5 إلى 10 سنوات	25.0
	من 10 إلى 15 سنة	27.3
	من 15 إلى 20 سنة	13.6
	أكثر من 20 سنة	6.8
	المجموع	44

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss 23

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

الشكل رقم(03-04): تمثيل حسب أفراد الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss 23

نلاحظ من خلال الجدول(06) أن أكبر مدة خبرة ميدانية بين 5 سنوات إلى 20 سنة بنسبة متقاربة محصورة بين 25% و 27% هذا لأن فوق العشرين سن عمل يحاول على التقاعد وبالتالي تقبل نسبة قليلة من تملك هذه الخبرة الميدانية بنسبة 6.8%.

المبحث الثالث: اختبار صدق وثبات والاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على ضوء النتائج المتحصل عليها

المطلب الأول: اختبار الثبات والصدق

يختص الثبات بمدى الوثوق بالدرجات المتحصل عليها من تطبيق الاختبار، وقد تم اختبار ثبات الاستبيان الخاص بالدراسة باستخدام مقياس ألفا كرونباخ الذي يحدد مدى ثبات الظاهرة المدروسة:

الفرع الأول: اختبار المحورين:

بين الجدول التالي نتائج تطبيق الاختبار ألفا كرونباخ على فقرات المحور الأول والثاني والمتمثل في:

الجدول رقم(03-07): معامل ألفا كرونباخ على فقرات المحور الأول والثاني

المحاور	قيمة ألفا كرونباخ
القياس	0,813
الجودة	0,919
المجموع	0,827

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss23

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

نلاحظ من خلال الجدول(07) أن قيمة ألفا كرونباخ بلغت 0.81 أي نسبة 81% وهي نسبة كبيرة مما يوضح فقرات المحور الأول ممتازة حسب تصنيف اختبار ألفا كرونباخ الذي ينص على ما يلي :

أقل من 60% هي نسبة ضعيفة

60-70 % في نسبة مقبولة

70-80% هي نسبة جيدة

أكثر من 80% هي نسبة ممتازة.

أما المحور الثاني فبلغت قيمة ألفا كرونباخ 0.919 أي بنسبة 91.9% وهي توجي أن فقرات المحور الثاني ممتازة.

الفرع الثاني: اختبار ثبات الاستبيان الكلي

الجدول رقم(03-08) : يوضح قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان الكلي

Reliability Statistics

قيمة الفا	العينة المدروسة
0,905	30

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss23

نلاحظ من خلال الجدول(08) أعلاه أن قيمة ألفا للاستبيان بلغت 0.905 أي بنسبة 90.5% وهي نسبة ممتازة مما يدل على ثبات فقرات الاستبيان وغير مطروحة للتعديل، أما بحساب صدقها والذي يساوي الجذر التربيعي لقيمة ألفا أي 0.951 إلى نسبة 95% مما يدل على صدق عبارات الاستبيان.

المطلب الثاني: الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان

لدراسة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان ندرس معامل الارتباط للفقرات لقياس مدى ارتباط الفقرات فيما بينها أو المحاور وكذا قيمة مستوى الدلالة للتعبير عن دلالية الفقرة حيث إذا بلغت مستوى الدلالة اقل من 0.01 فتكون العبارة دالة إحصائية ويمكن الاعتماد على قياسها أما إذا بلغت قيمة أكبر من 0.01 فتعتبر غير دالة إحصائية ويجب إعادة صياغتها.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

الفرع الأول: الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول

الجدول رقم(03-09): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات أبعاد تكنولوجيا الاعلام والاتصال

العبارة	المعامل والدلالة	ومستوى النتيجة
تمتلك الجامعة عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي *	معامل الارتباط	,689**
	مستوى الدلالة	,000
تمتلك الجامعة عدد كافي من الطابعات *	معامل الارتباط	,792**
	مستوى الدلالة	,000
تمتلك الجامعة عدد كافي من أجهزة عرض البيانات Data show *	معامل الارتباط	,626**
	مستوى الدلالة	,000
تقوم الجامعة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال باستمرار *	معامل الارتباط	,820**
	مستوى الدلالة	,000
تستخدم الجامعة برمجيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال لغرض تنظيم علاقة وحدات الحاسوب مع بعضها *	معامل الارتباط	,654**
	مستوى الدلالة	,000
يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد *	معامل الارتباط	,820**
	مستوى الدلالة	,000
تستخدم الجامعة في عملها برمجيات حاسوبية حديثة *	معامل الارتباط	,655**
	مستوى الدلالة	,000
توفر الجامعة أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بياناتها *	معامل الارتباط	,743**
	مستوى الدلالة	,000

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

0,000	مستوى الدلالة	يوجد موقع الكتروني للجامعة على شبكة الانترنت*
,384*	معامل الارتباط بيرسون	
,010	مستوى الدلالة	
,736**	معامل الارتباط بيرسون	توجد شبكة اتصالات حديثة لخدمة النظام في الجامعة*
,000	مستوى الدلالة	هناك ربط الكتروني بين الجامعة ومراكز البحث العلمي*
,647**	معامل الارتباط بيرسون	
,000	مستوى الدلالة	
,723**	معامل الارتباط بيرسون	توفر الجامعة أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بياناتها*
,000	مستوى الدلالة	تملك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الموظفين الإداريين
,618**	معامل الارتباط بيرسون	
,000	مستوى الدلالة	
,589**	معامل الارتباط بيرسون	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الأساتذة*
,000	مستوى الدلالة	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الطلبة*
,632**	معامل الارتباط بيرسون	
,000	مستوى الدلالة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss 23

نلاحظ من الجدول (09) أن نتائج معامل الارتباط أن جل عبارات المحور ذات قوة كبيرة في الارتباط على الدالة الإحصائية 0.01 تتراوح بين ** 0.58 إلى ** 0.82 أي بنسبة بين 58% و 82% وبمستوى دلالة بلغت قيمتها 0.00 أي هي دالة إحصائية ويمكن الاعتماد عليها في دراستنا ما عدا عبارات "يوجد موقع الكتروني للجامعة على شبكة الانترنت" التي بلغ معامل الارتباط ب 0.38* وهي ارتباط ضعيفة بنسبة 38% عن مستوى الدلالة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

0.05 حيث بلغت قيمة مستوى الدلالي sig 0.10 وهي اكبر من 0.05 إلا أن العبارة غير دالة إحصائية ويتطلب إعادة صياغتها من جديد.

الفرع الثاني: الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني

الجدول رقم(03-10): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات أبعاد الجودة الشاملة

العبارة	المعامل ومستوى الدلالة	النتيجة
يتم في جامعات إلقاء المحاضرات باستخدام وسائل تكنولوجية وبالتالي يقوم الأستاذ بالأعمال الموكلة إليه على أحسن وجه*	معامل الارتباط بيرسون	,608**
	مستوى الدلالة	,000
تقوم جامعتك بتدريب الأساتذة حول المنصة الالكترونية MOODLE *	معامل الارتباط بيرسون	,721**
	مستوى الدلالة	,000
يتم وضع المحاضرات والتطبيقات في مواقع الجامعة حسب كل تخصص وكل كلية*	معامل الارتباط بيرسون	,565**
	مستوى الدلالة	,000
تعطي الجامعة الحرية للأستاذ في كيفية تلقيته للدروس والمحاضرات للطلبة*	معامل الارتباط بيرسون	,572**
	مستوى الدلالة	,000
يوجد اتصال بين الإدارة والأستاذ باستخدام البريد الالكتروني*	معامل الارتباط بيرسون	,560**
	مستوى الدلالة	,000
استخدام الأدوات المادية (حواسب , أجهزة عرض البيانات) في إلقاء المحاضرات خفض من شكاوي*	معامل الارتباط بيرسون	,618**
	مستوى الدلالة	,000
استخدام الموقع الالكتروني خفض من شكاوي الطلبة إزاء عملية التسجيل*	معامل الارتباط بيرسون	,688**
	مستوى الدلالة	,000
سهلت الإعلانات الالكترونية من عملية الإرشاد الأكاديمي للطلبة*	معامل الارتباط بيرسون	,494**
	مستوى الدلالة	,001
ساهمت أجهزة الحواسيب في خفض شكاوي الطلبة فيما يخص خدمات المكتبة*	معامل الارتباط بيرسون	,627**
	مستوى الدلالة	,000
يتم في جامعات استخدام وسائل تكنولوجية والتي تساعد انجاز البحث العلمي في وقت قصير*	معامل الارتباط بيرسون	,230
	مستوى الدلالة	,133

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

504**	معامل الارتباط بيرسون	يتم وضع كل البحوث المنجزة في الموقع الالكتروني للجامعة*
,000	مستوى الدلالة	
752**	معامل الارتباط بيرسون	ساعد وجود الانترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على جمع المعلومات لأغراض البحث العلمي*
,000	مستوى الدلالة	
656**	معامل الارتباط بيرسون	هناك تحسين في نوعية الخدمات التي تقدمها جامعتك كالتطور الجديدة التي تتماشى مع التطور العلمي الحاصل التي تزيد من فعالية التعليم*
,000	مستوى الدلالة	
598**	معامل الارتباط بيرسون	استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال دعم العملية التعليمية حسب الأهداف المسطرة*
,000	مستوى الدلالة	
731**	معامل الارتباط بيرسون	تقوم الجامعة باستحداث مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة*
,000	مستوى الدلالة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss23.

نلاحظ من الجدول (10) أن نتائج معامل الارتباط ان كل عبارات المحور ذات قوة كبيرة في الارتباط على الدالة الإحصائية 0.01 تتراوح بين 0.49** إلى 0.75** اي بنسبة بين 49% و 75% وبمستوى دلالة بلغت قيمتها 0.00 أي هي دالة إحصائية ويمكن الاعتماد عليها في دراستنا .

المبحث الرابع: مناقشة دراسة الفرضيات على النتائج المتحصلة

بالرجوع إلى الفرضيات المطروحة في هذا البحث والتي تتحدث حول هل توجد دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. من خلال المبحث سنحاول دراسة درجة التوافق لعبارات المحورين حسب سلم ديكارت الخماسي ومعامل التباين واختبار الألفا اللذان يحددان هل يوجد ارتباط بين المتغيرين المستقل والتابع.

المطلب الأول : دراسة مدى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة المحور

حسب السلم الخماسي لديكارت الذي تم الإشارة إليه حيث إذا كان المتوسط الحسابي

1.00-1.80 تكون العبارة غير موافقة بشدة

1.80-2.60 تكون العبارة غير موافق

2.60-3.40 تكوين العبارة محايدة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

3.40-4.20 تكون العبارة متوافقة

4.20-5.00 تكون العبارة موافقة بشدة.

الفرع الأول: نتائج مقياس ديكارت للمحور الأول

الجدول رقم(03-11): استجابة أفراد العينة للمحور الأول تكنولوجيا الإعلام والاتصال

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
تمتلك الجامعة عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي *	3,4091	1,29970	موافق
تمتلك الجامعة عدد كافي من الطابعات *	3,1818	1,26257	محايد
تمتلك الجامعة عدد كافي من أجهزة عرض البيانات * Data show	2,6818	1,11590	غير موافق
تقوم الجامعة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال باستمرار *	2,8182	,89632	محايد
تستخدم الجامعة برمجيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال لغرض تنظيم علاقة وحدات الحاسوب مع بعضها *	3,1591	1,01025	محايد
يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ماهو جديد *	2,932	,9740	محايد
تستخدم الجامعة في عملها برمجيات حاسوبية حديثة *	2,9318	,97403	محايد
توفر الجامعة أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بياناتها *	2,8636	1,00211	محايد
يوجد موقع الكتروني للجامعة على شبكة الانترنت *	4,4091	,54210	موافق بشدة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

محايد	1,01443	3,2500	توجد شبكة اتصالات حديثة لخدمة النظام في الجامعة*
محايد	1,07342	3,3182	هناك ربط الكتروني بين الجامعة ومراكز البحث العلمي*
محايد	,97620	3,0227	توفر الجامعة أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بياناتها*
محايد	,92960	3,2955	تملك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الموظفين الإداريين
محايد	,98697	3,3409	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الأساتذة*
محايد	,94539	3,3864	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الطلبة*

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss 23

نلاحظ من خلال الجدول (11) أن النتائج أعلاه عبارات المحور اتسمت بالحياد في معظمهم، باستثناء بعض العبارات مثل عبارة " يوجد موقع الكتروني للجامعة على شبكة الانترنت * " التي جاءت موافق بشدة مما يفسر وجود حقيقي لموقع على الجامعة أما عبارة "تمتلك الجامعة عدد كافي من أجهزة عرض البيانات " جاءت غير متوافقة مما يفسر أن الجامعة قد لا تملك العدد الكافة من أجهزة عرض البيانات واستخدامها في البحث العلمي، ومن هذا كله نستنتج أن مدى استخدام الجامعة لوسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسب إجابات المبحوثين يبقى نسبيا ليس بدرجة كبيرة، كون قلة الأجهزة أو الخبرة في استخدامها.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة
في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

الفرع الثاني: نتائج مقياس ديكارت للمحور الثاني

الجدول رقم(03-12): استجابة أفراد العينة للمحور الثاني الجودة الشاملة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
يتم في جامعات إلقاء المحاضرات باستخدام وسائل تكنولوجية وبالتالي يقوم الأستاذ بالأعمال الموكلة إليه على أحسن وجه*	3,1364	1,04750	محايد
تقوم جامعتك بتدريب الأساتذة حول المنصة الالكترونية* MOODLE	3,2955	1,13259	محايد
يتم وضع المحاضرات والتطبيقات في مواقع الجامعة حسب كل تخصص وكل كلية*	3,7500	,91816	موافق
تعطي الجامعة الحرية للأستاذ في كيفية تلقينه للدروس والمحاضرات للطلبة*	4,0227	,76215	موافق
يوجد اتصال بين الإدارة والأستاذ باستخدام البريد الالكتروني*	4,3182	,63878	موافق
استخدام الأدوات المادية (حواسب , أجهزة عرض البيانات) في إلقاء المحاضرات خفض من شكاوي*	3,4773	,84876	موافق
استخدام الموقع الالكتروني خفض من شكاوي الطلبة إزاء عملية التسجيل*	3,3864	,92046	محايد
سهلت الإعلانات الالكترونية من عملية الإرشاد الأكاديمي للطلبة*	3,9773	,69846	موافق
ساهمت أجهزة الحواسيب في خفض شكاوي الطلبة فيما يخص خدمات المكتبة*	3,4318	,81833	موافق

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

محايد	1,13841	3,2273	يتم في جامعات استخدام وسائل تكنولوجيا والتي تساعد انجاز البحث العلمي في وقت قصير*
محايد	,94790	2,5909	يتم وضع كل البحوث المنجزة في الموقع الالكتروني للجامعة*
محايد	1,03634	3,3636	ساعد وجود الانترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على جمع المعلومات لأغراض البحث العلمي*
محايد	1,11187	3,2045	هناك تحسين في نوعية الخدمات التي تقدمها جامعتك كالطرق الجديدة التي تتماشى مع التطور العلمي الحاصل التي تزيد من فعالية التعليم*
موافق	,84408	3,5909	استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال دعم العملية التعليمية حسب الأهداف المسطرة*
محايد	1,07440	3,0909	تقوم الجامعة باستحداث مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة*

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss 23

نلاحظ من خلال الجدول(12) أن النتائج المتحصل عليها معظم فقرات المحور جاءت بدرجة المحايد أو الموافقة في كل العبارات على غرار عبارة " استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال دعم العملية التعليمية حسب الأهداف المسطرة* " بدرجة موافق أي أن استخدام وسائل الاتصال والإعلام يدعم العملية التعليمية باستخدام وسائل من شأنها تحقيق هذه الأهداف مثل إعطاء الحرية للأساتذة في إلقاء الدروس كما أشارت إليه العبارة " تعطي الجامعة الحرية للأستاذ في كيفية تلقيته للدروس والمحاضرات للطلبة* " التي بلغت درجة الموافقة وكذا وضع الدروس والمحاضرات على مواقع الجامعة كما أشارت إليه العبارة " يتم وضع المحاضرات والتطبيقات في مواقع الجامعة حسب كل تخصص وكل كلية" التي بلغت درجة الموافقة هي أيضا كل هذه الوسائل تجعل استخدامها يعطي ارتياح للطلبة المتلقي كما أشارت العبارة " استخدام الأدوات المادية (حواسب , أجهزة عرض البيانات) في إلقاء

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

المحاضرات خفض من شكاوي* " وكذا العبارة " سهلت الإعلانات الالكترونية من عملية الإرشاد الأكاديمي للطلبة* " بإضافة للعبارة "ساهمت أجهزة الحواسيب في خفض شكاوي الطلبة قيما يخص خدمات المكتبة* " التي بلغت درجة الموافقة والتي تشير أن الشكاوي انخفضت أثناء استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال، في حين أن عدم توفرها أو قلتها أو عدم استخدامها قد يؤثر سلبا على مردود الأساتذة كما أشارت إليه العبارات التي بلغت درجة المحايدة وهي غير نافية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال وما توفره من جودة في العملية التعليمية.

المطلب الثاني : اختبار الفرضيات

الفرع الأول: اختبار الفروق ذات الدلالة للمتغيرات الشخصية

_ الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجودة الشاملة يعزى الجنس

الجدول رقم(03-13): اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الجودة الشاملة حسب متغير الجنس.

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	قيمة T	مستوى الدلالة sig
ذكر	34	3,213727	0,495034	,004	-,726	,952
انثى	10	3,346667	0,55671		-,680	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss23

نلاحظ من خلال الجدول(13) أن النتائج أعلاه النسبة بلغت 34 من أفراد العينة بمستوى استجابة 3.21 على سلم ديكرت لمتغير الجودة الشاملة في التعليم أي في درجة المحايد قريبة من الموافقة مقارنة بالإناث اللواتي كان عددهم صغير بلغ 10 من أفراد العينة لكن الاستجابة بلغت الموافقة على سلم ديكرت قدرت بـ 3.34 أي موافقة جيدة لجودة التعليم مما يسفر أن جودة التعليم لدى صنف الإناث أكثر منها عند صنف الذكور وبالمقارنة الإحصائية بلغت قيمة متغير فيشر F 0.004 بمستوى دلالة أكثر 0.05 بلغت 0.952 أي دالة إحصائية أي : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجودة الشاملة في التعليم العالي بجامعة ادرار يعزى الجنس

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

_ الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجودة الشاملة يعزى العمر

الجدول رقم(03-14): اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال على الجودة الشاملة حسب متغير العمر

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	قيمة T	مستوى الدلالة sig
أقل من 30 سنة	7	3.37	0.33	24,152	,567	,002
من 30 إلى 40 سنة	21	3,155553	0,521252			
من 41 إلى 50 سنة	14	3,376193	0,389264			
أكثر من 50 سنة	2	2,8	1,414213			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss23

نلاحظ من خلال الجدول (14) أن أعلى قيمة من المبحوثين كانت للفئة العمرية بين 30 و 40 سنة وهي فئة الشباب بقيمة الاستجابة على سلم ديكارت بلغت 0.15 في درجة المحايدة مقارنة بالفئة العمرية التي من 41-50 سنة وهي كذلك فئة العطاء التي بلغت 14 فرد من المبحوثين بدرجة استجابة 3.37 بمعدل الاستجابة الموافقة على الفئة التي اقل من 30 سنة والتي كان حضورها بتكرار بلغ 7 من أفراد العينة لكن بدرجة الاستجابة 3.37 بدرجة الموافقة على سلم ديكارت أما الأكثر من 50 سنة فهي اقل عطاء من الفئات السابقة نظرا لحضور القليل من أفراد العينة بلغت فردين فقط بمتوسط حسابي 2.8 وهي بدرجة الغير الموافقة أي تعطي جودة قليلة، إذا الفئات الشبانية هي الأكثر عطاء للحدة في التعليم العالي حيث بلغت قياسها على سلم فيشر 24.152 ايجابية وبقيمة اختبار t بلغت 0.567 لكنها غير دالة احصائية لان قيمة الدلالة الإحصائية بلغت أكثر من القيمة المحسوبة وهي 0.05. أي: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى الفئة العمرية.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

_ الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجودة الشاملة يعزى الوظيفة

الجدول رقم (03-15): اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال على الجودة الشاملة حسب متغير الوظيفة

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	قيمة T	مستوى الدلالة sig
أستاذ مساعد ب	13	3,42564	3,42564	,239	2,288	,631
أستاذ مساعد أ	5	3,533333	3,533333			
أستاذ محاضر ب	17	3,306667	3,306667			
أستاذ محاضر أ	6	3,15686	3,15686			
أستاذ التعليم العالي	5	2,9	2,9			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss23

نلاحظ من خلال الجدول (14) أن وظيفة أستاذ محاضر ب هي الأكثر حضور في أفراد العينة بتكرار بلغ 17 بقوة استجابة بلغت الموافقة على سلم ديكارت ب 3.30 مقارنة بوظيفة الأساتذة المساعدين من صنف أ التي تليها والتي بلغت تكرار قدر ب 13 وهي أيضا متوافقة بمعدل 3.42 تليها أستاذ المحاضر من صنف أ بتكرار 6 أفراد من العينة بلغ 3.15 في درجة المحايدة لكن فئة أساتذة التعليم العالي بحضور بلغت 5 أفراد بمعدل يصل لدرجة الموافق هو أيضا على سلم ديكارت .

أي أن كل أصناف التعليم تعطي جودة في التعليم لكن بنسبة متوافقة بمعدل سلم قدر ب 0.239 على سلم فيشر وهي دالة إحصائية بمستوى الدلالة بلغت 0.631 أكثر من المحسوبة 0.05. أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير جودة التعليم العالي بجامعة ادرار يعزى الوظيفة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

_ اختبار الفرضية الرئيسية

فرضية العدم :

لا توجد دلالة إحصائية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة في التعليم العالي

فرضية التحقق:

توجد دلالة إحصائية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال و الجودة الشاملة في التعليم العالي

* نقوم باختبار هذه الفرضية باستخدام ثلاث اختبارات رئيسية:

_ معامل الارتباط بيرسون

_ اختبار معادلة الانحدار البسيط

_ اختبار معامل التحديد

الفرع الثاني: اختبار معامل الارتباط بيرسون

الجدول رقم (03-16): اختبار معامل الارتباط بيرسون لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة

تكنولوجيا الإعلام والاتصال			
معامل الارتباط	1	,738**	جودة التعليم العالي
مستوى الدلالة		,000	
العينة	44	44	
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss23

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

نلاحظ من خلال الجدول (15) أن معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة بلغت $0,738^{**}$ وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة اقل من 0.01 بقيمة 0.00 أي أن هناك ارتباط بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة في التعليم العالي.

الفرع الثالث: اختبار معادلة الانحدار البسيط

الجدول رقم (03-17): اختبار معامل الانحدار البسيط للمتغيرين

التباين	معامل الثبات	الخطأ المعياري	معامل الانحدار	T قيمة	Sig. مستوى الدلالة
1	تكنولوجيا الإعلام والاتصال	6,940	738,	-0,092	,927
	الجودة	1,000		7,092	,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من الجدول (16) أن قيمة معامل الثبات جاءت سالبة بلغت -0.624 هي قيمة B أما معامل الانحدار بلغت قيمة موجبة ب 0.738 وقيمة a حيث يعتبر المتغير المستقل كما اشرنا سابقا هو X والمتمثل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمتغير التابع هو الجودة الشاملة في التعليم العالي y.

حيث ينتج لنا المعادلة التالية:

$$Y=0.738x-0.624$$

أي انه لكي تتوفر الجودة الشاملة في التعليم العالي يتطلب زيادة قدرها 0.738 لمعدات تكنولوجيا الإعلام والاتصال لكن يعتبر هذا الانتقال متباطئا لان قيمة b سالبة أي أن العلاقة بين المتغيرين طردية لكن متباطئة جدا. وهي دالة إحصائية أكثر من مستوى الدلالة المحسوبة 0.00 . إذا توجد العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة للتعليم العالي.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي جامعة أحمد دراية أدرار

المطلب الثاني: اختبار ANOVA^a ومعامل التحديد

الجدول رقم(03-18) :معامل التحديد

ANOVA ^a					
التباين	مجموع المربعات	Df	المتوسط	F	Sig.
1 التراجع	2476,114	1	2476,114	50,291	,000 ^b
الباقي	2067,886	42	49,235		
Total	4544,000	43			

الجدول(03-19):

التباين	R	R Square	الخطأ المعياري
1	,738 ^a	,545	7,01679

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss 23

بالتمعن في الجدولين أعلاه نلاحظ أن قيمة F على سلم فيشر بلغت 50.24 وهي عالية بمستوى الدلالة الإحصائية 0.00 بمعامل تحديد بلغ 0.738 وهو موجب أي توجد علاقة إرتباطية بنسبة 54% بين الجودة الشاملة في التعليم العالي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وهي دالة إحصائية وهي تنفي فرضية العدم وتحقق الفرضية الرئيسية " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة في التعليم".

خلاصة الفصل الثالث

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى التعريف بجامعة احمد دراية ادرار والعينة المدروسة، وقد اعتمدنا في انجاز دراستنا على طريقة الاستبيان الإلكتروني الموزع على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والذي يحتوي على محورين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة في التعليم العالي، وكان الهدف من خلالها هو الإجابة على إشكالية دراستنا والمتمثلة في: ما أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟ وبعد الحصول على بيانات الاستبيان قمنا بتفريغها وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالنسب المئوية، اختبار ألفا كرونباخ، اختبار التوزيع الطبيعي، المتوسط الحسابي و.... ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

من أجل الوصول إلى معرفة إذا كان هناك استخدام لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة محل الدراسة، قمنا بإجراء دراسة ميدانية على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ادرار، ولمعرفة مستوى أبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأهميتها في تحقيق الجودة الشاملة تطرقنا إلى منهج الدراسة وإجراءاتها بداية بتعريف مجتمع الدراسة وعينتها، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة لجمع البيانات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. ومعرفة العلاقة التي تربط بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة بالمؤسسة محل الدراسة، حيث تم عرض مختلف البيانات المستخرجة من الاستبيان الموزع بمختلف محاوره. ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

➤ تم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجودة الشاملة في التعليم العالي بجامعة ادرار يعزى الجنس".

➤ تم قبول الفرضية البديلة التي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجودة الشاملة تعزى الفئة العمرية".

تم قبول فرضية التحقق التي تنص على " توجد دلالة إحصائية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة التعليم العالي " أي توجد علاقة ارتباطية بنسبة 54% بين الجودة الشاملة في التعليم العالي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وهي دالة إحصائية تنفي فرضية العدم وتحقق الفرضية الرئيسية.

خاتمة

تبين لنا من خلال ما تطرقنا إليه في التحليل النظري مدى أهمية الاستفادة من التطورات الواكبة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال باعتبارها موردا حقيقيا في جميع المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والخدمية ومؤسسات التعليم العالي خاصة، حيث يعد استخدامها مصدرا وموردا رئيسيا في تحسين مخرجات العملية التعليمية. ويعتبر تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي من الخصائص والسمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التعليم وحالته من مدخلات ومخرجات وكل ما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والرقى في قطاع التعليم العالي، فإدراج هذه التكنولوجيا وتبني نظام الجودة الشاملة في العملية التعليمية يؤدي إلى رفع روح الفريق بين العاملين ومشاركتهم جميعا في العمل والارتقاء بمستوى الطلاب وتطوير أساليب التعليم والقضاء على مشكلة البعد الزمني والمكاني وشكاوى الطلاب وتحقيق التميز والتطور بين المؤسسات الجامعية الأخرى المنافسة لها.

ومن خلال الدراسة التطبيقية التي قمنا بها والتي تم إجرائها على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة أحمد دراية ادرار لمعرفة أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، حيث قمنا بصياغة وتوزيع استبيان الكتروني على الأساتذة ولتحقيق الأهداف المنشودة قمنا بالإجابة على الإشكالية المطروحة في البداية والفرضيات التي تناولناها. وقد تم التوصل إلى عدد من النتائج والتي يتم إيجازها في:

أولا: نتائج الجانب النظري: من خلال الفصل الأول والثاني توصلنا إلى:

- أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني.
- الهدف من تطبيق تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات التعليم العالي تساعد في التغلب على مشكلة البعد المكاني والزمني والتقليل من شكاوى الطلبة وتطوير قواعد البحث العلمي...
- تعد الجودة الشاملة في التعليم العالي والمتمثلة في العناصر التالية جودة الأستاذ وجودة الطالب وجودة البحث العلمي وجودة التعليم ومناهج التدريس من العناصر الرئيسية التي تعتمد عليها الجامعة وأن أهمية تطبيقها تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة.
- هناك علاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة الشاملة في التعليم العالي فكلاهما يسعيان إلى نفس الهدف وهو التطور والارتقاء وتحقيق مكانة بين المؤسسات المنافسة أي علاقة تأثير وتأثر.

ثانيا: على المستوى الميداني: من خلال الفصل الثالث ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها توصلنا إلى:

- جامعة أحمد دراية ادرار لا تمتلك العدد الكافي من أجهزة عرض البيانات والطابعات، قاعدة بيانات مفصلة على الأساتذة والطلبة والموظفين الإداريين.
- تمتلك جامعة أحمد دراية ادرار عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي.

خاتمة

- يدعم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال العملية التعليمية حسب الأهداف المسطرة، كما يؤدي استخدام أجهزة الحواسيب إلى خفض شكاوي الطلبة في ما يخص خدمات المكتبة.
- توجد دلالة إحصائية ارتباطية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال والجودة الشاملة للمتغيرات الشخصية في جامعة ادرار بالنسبة لمتغير بلغت قيمة المتغير فيشر 0.004 عند مستوى دلالة 0.05 بلغت قيمة 0.952، وهذا أيضا بالنسبة لمتغير الوظيفة حيث بلغت قيمته 0.239 على سلم فيشر عند مستوى دلالة 0.05 بلغت قيمته 0.631، باستثناء متغير العمر الذي بلغت قيمته على سلم فيشر 24.152 وباختبار t بلغت 0.0567 وهي اكثر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 أي لا لتوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى متغير الفئة العمرية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال والجودة الشاملة في التعليم العالي وذلك من خلال قيمة f الذي بلغت قيمته 50.24 وهي عالية بمستوى دلالة إحصائية 0.00 وبمعامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.738 وهو موجب أي توجد علاقة ارتباطية بنسبة 54% أي توجد علاقة بين المتغيرين.

التوصيات:

- ضرورة الاهتمام بالتطورات الواكبة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتحديث المستمر لأجهزتها ومعداتها وبرمجياتها وأجهزة عرض البيانات Data show الخاصة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال باستمرار.
 - التحسين في نوعية الخدمات المقدمة واستحداث مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة والتي تزيد من فاعلية التعليم.
 - الاهتمام بالعنصر البشري وتوظيف ذوي الخبرة والكفاءة وتدريبهم حول المنصة الإلكترونية MOODL للارتقاء بمستوى الجامعة.
 - تنمية ثقافة الجودة الشاملة في الجامعة بين الأسرة الجامعية وأعضاء هيئة التدريس والطلبة عن طريق تجهيز الوسط والأرضية.
- آفاق الدراسة:** من خلال أهداف دراستنا والنتائج التي توصلنا إليها يمكن اقتراح بعض البحوث المستقبلية التالية:
- دور التعليم عن بعد في تحقيق جودة التعليم العالي.
 - مدى مساهمة تطورات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين عملية التعليم في ظل جائحة كورونا.
 - تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء الجامعة والطلاب.
 - واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في التعليم وأثرها على العملية التعليمية.

قائمة المصادر و المراجع

1. الكتب

1. إبراهيم عمر يحيوي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2016.
2. محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة الاستخدام والتأثير، دار كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
3. محمود حامد خضر، الإعلام و الانترنت، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2012 .
4. محمد الصيرفي، السلوك الإداري - العلاقات الإنسانية، دار الوفاء للنشر والتوزيع، الإسكندرية-جمهورية مصلا العربية، 2007.
5. ماجد عبد المهدي مساعده، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018/2016.
6. رشدي أحمد طعيمة، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
7. خضير كاظم حمود، روان منير الشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2010.
8. هناء محمود القيسي، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي (الأساليب والممارسات) دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان .الأردن 2013.
9. فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال-المفهوم-الاستعمالات-الآفاق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.
10. فيصل بن جاسم بن محمد الأحمد آل ثاني، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية بالتطبيق على قناة الجزيرة الفضائية في الفترة 2004-2006، دار المعرفة للنشر والتوزيع بيروت -لبنان ،الطبعة العربية، 2008.
11. صباح حميد علي، غازي فرحان أبو زيتون، الاتصالات الإدارية أسس ومفاهيم ومراسلات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

II. المذكرات والأطروحات

1. عايد كمال، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري -الشباب الجامعي لتلمسان أنموذجا- أطروحة دكتوراء، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2017/2016، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . تخصص: علم الاجتماع والاتصال.

2. صليحة خربوش . فضيلة حمودة ، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج أولاد صالح بالطاهير-جيجل- مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص: اتصال وعلاقات عامة ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2017/2016، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الاتصال.
 3. لحسن فاطمة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، جامعة ادرار انموذجا، مذكرة ماستر، تخصص: التسيير الاستراتيجي، قسم علوم التسيير للمؤسسة ، جامعة ادرار، 2016/2015.
 4. يزيد قادة، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية- دراسة تطبيقية عل متوسطات ولاية سعيدة- مذكرة ماجستير، تخصص: حوكمة الشركات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012/2011، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية.
 5. أسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي- دراسة حالة جامعة جيجل- مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص: تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2013/2012، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية.
 6. رحمون فتحي، إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير مؤسسات التعليم العالي- دراسة ميدانية لجامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم- مذكرة ماستر، تخصص: التسيير الاستراتيجي الدولي، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، 2017/2016، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية.
 7. خالصة فتح الله، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لإحداث التطوير التنظيمي في التعليم العالي- دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي- مذكرة ماجستير، تخصص: تسيير عمومي، جامعة الجزائر3، 2012/2011، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية.
 8. إنصاف بن سماعيل، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي- دراسة حالة جامعة محمد خيضر- بسكرة- مذكرة ماستر، تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة بسكرة، 2019/2018، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية.
- III. الملتقيات والمجلات والمؤتمرات**
1. بركان زهية وآخرون، عصرنة نظام الدفع بالمصارف الجزائرية من خلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال- دراسة مقارنة- مجلة معارف قسم العلوم الاقتصادية، العدد25، ديسمبر 2018.
 2. خالد أحمد الصرايرة، ليلي العساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، العدد1، 2008.
 3. نوال مغزيلي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر: دراسة للمؤشرات وتشخيص للمعيقات، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة قسنطينة3، العدد12، جانفي2018.

قائمة المصادر و المراجع

4. شعباني مالك، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في التربية والتعليم، مجلة العلوم الاجتماعية العدد 11، جامعة بسكرة، مارس 2015.
5. بوخاري فاطنة، سعيداني محمد، التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في البنوك- دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 13، العدد 1، جامعة سيدي بلعباس، 2020.
6. مامي هاجر، درا مشية سارة، تطوير وتحسين آليات ومعايير تطبيق الجودة الشاملة لضمان حسن سير مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، المجلد 12، العدد 03، جامعة البليدة 2، ديسمبر 2021.
7. سما يلي نوفل وآخرون، الجودة الشاملة كأداة لتحقيق التميز في مؤسسات التعليم العالي، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 3، العدد 2، ديسمبر 2019.
8. هدى ساكر وآخرون، التجربة الجزائرية في تحقيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي- نظرة نظرية تشخيصية- مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، العدد 1، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، ديسمبر 2020.
9. فضيلة بوطورة وآخرون، أثر التعليم الإلكتروني على تحقيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الاناسة وعلوم المجتمع، العدد 5، جامعة الجزائر، جويلية 2019.
10. خالد أحمد الطرايرة، ليلي العساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 1، جامعة مؤتة الأردن، جامعة عمان العربية، 2008.
11. سيد حياة، حداد بختة، نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي مع عرض تجارب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض الجامعات المختلفة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، جامعة بن زيان عاشور الجلفة، المجلد 26، العدد 1.

المواقع الإلكترونية

1. www.sndl.cerist.dz/login.php
2. <https://www.theses-algerie.com>
3. <https://www.pnst.cerist.dz/recherche.php>
4. <https://www.noor-book.com>
5. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/119385>

الملاحق

جامعة أحمد دراية ادرار

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

استبيان الدراسة

في إطار عمل علمي يندرج ضمن التحضير لمذكر تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال وذلك حول موضوع :

أهمية تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

لذا نرجو من سيادتكم الإجابة على هذه الأسئلة بكل صدق وأمانة لخدمة البحث العلمي أملين في تحقيق نتائج صادقة من خلال إجابتكم وردودكم الموضوعية.

وفي الأخير نحيطكم علما بأن المعلومات التي تدلون بها تبقى سرية وتوظف في إطار البحث العلمي فحسب.

كما نرجو من سيادتكم المحترمة وضع علامة (x) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة.

الأستاذ المشرف:

من إعداد الطالبات:

* حدادي عبد الغني

* بوكاري عائشة * متوكل وهيبة

الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1-النوع: ذكر أنثى

2-الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 40 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

3-الرتبة العلمية:

أستاذ مساعد ب أستاذ مساعد أ أستاذ محاضر ب أستاذ محاضر أ
أستاذ التعليم العالي

4- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10 إلى 15 سنة
من 15 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

القسم الثاني : محاور الاستبيان

المحور الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال

الرجاء من وضع الإشارة (x) أمام الإجابة المناسبة التي تعبر عن وجهة نظركم

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال هي: مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي و الاتصالي. الذي يراد توصيله من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو التنظيمي أو الواسطي.

الملاحق

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	أبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعبارات القياس	الرقم
البعد الأول: الأجهزة والمعدات						
					تمتلك الجامعة عدد كافي من الحواسيب والاجهزة الخاصة بالإعلام الالي	01
					تمتلك الجامعة عدد كافي من الطابعات	02
					تمتلك الجامعة عدد كافي من أجهزة عرض البيانات Data show	03
					تقوم الجامعة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال باستمرار	04
البعد الثاني: البرمجيات						
					تستخدم الجامعة برمجيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال لغرض تنظيم علاقة وحدات الحاسوب مع بعضها	05
					يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد	06
					تستخدم الجامعة في عملها برمجيات حاسوبية حديثة	07

الملاحق

08	توفر الجامعة أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بياناتها
البعد الثالث: الشبكات	
09	يوجد موقع إلكتروني للجامعة على شبكة الأنترنت
10	توجد شبكة إتصالات حديثة لخدمة النظام في الجامعة
11	هناك ربط إلكتروني بين الجامعة ومراكز البحث العلمي
12	توفر الجامعة أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بياناتها
البعد الرابع: قواعد البيانات	
13	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الموظفين الإداريين
14	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الأساتذة
15	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الطلبة

المحور الثاني: الجودة الشاملة

ويقصد بها المواصفات والخصائص التي ينبغي أن تراعى في التخطيط للعمل. أو هي جودة الأداء التي تعني القيام بالاعمال على وفق معايير محددة.

الملاحق

الرقم	أبعاد الجودة الشاملة في التعليم العالي وعبارات القياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
البعد الأول: جودة الأستاذ						
01	يتم في جامعتك إلقاء المحاضرات باستخدام وسائل تكنولوجية وبالتالي يقوم الأستاذ بالأعمال الموكلة إليه على احسن وجه					
02	تقوم جامعتك بتدريب الأساتذة حول المنصة الإلكترونية MOODLE					
03	يتم وضع المحاضرات والتطبيقات في مواقع الجامعة حسب كل تخصص وكل كلية					
04	تعطي الجامعة الحرية للأساتذة في كيفية تلقيها للدروس والمحاضرات للطلبة					
05	يوجد اتصال بين الإدارة والأساتذة باستخدام البريد الإلكتروني					
البعد الثاني: الطالب						
06	استخدام الأدوات المادية (حواسب، أجهزة عرض البيانات) في إلقاء المحاضرات خفض من الشكاوي					
07	استخدام الموقع الإلكتروني خفض من شكاوي الطلبة إزاء عملية التسجيل					

الملاحق

08	سهلت الإعلانات الإلكترونية من عملية الإرشاد الأكاديمي للطلبة
09	ساهمت أجهزة الحواسيب في خفض شكاوي الطلبة فيما يخص خدمات المكتبة
البعد الثالث: البحث العلمي	
10	يتم في الجامعات استخدام وسائل تكنولوجية والتي تساعد في إنجاز البحث العلمي في وقت قصير
11	يتم وضع كل البحوث المنجزة في الموقع الإلكتروني للجامعة
12	ساعد وجود الأنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على جمع المعلومات لأغراض البحث العلمي
البعد الرابع: التعليم ومناهج التدريس	
13	هناك تحسين في نوعية الخدمات التي تقدمها جامعتك كالمطرق الجديدة التي تتماشى مع التطور العلمي الحاصل والتي تزيد من فعالية التعليم
14	استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال تدعم العملية التعليمية حسب الأهداف المسطرة
15	تقوم الجامعة باستحداث مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة

شكرا على حسن تعاملكم معنا

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: ماستر إدارة أعمال

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة

الرقم	لقب واسم الأستاذ	الدرجة العلمية	الإمضاء
01	ولد باحمو سمير	أستاذ محاضر أ	
02	بلعارية محمد	أستاذ محاضر أ	
03	قويدري عبد الرحمان	أستاذ محاضر أ	
04	حدادي عبد الغني	أستاذ محاضر أ	

وصف الخصائص العينة (البيانات الشخصية)

الجنس

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المرأة	34	48,2059	7,42551	1,27346
الذكور	10	50,2000	8,35065	2,64071

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	Df					
المرأة	Equal variances assumed	,004	,952	-,726	42				
	Equal variances not assumed			-,680	13,474				

Independent Samples Test

	t-test for Equality of Means				
	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
المرأة Equal variances assumed	,472	-1,99412	2,74595	-7,53568	
Equal variances not assumed	,508	-1,99412	2,93173	-8,30516	

الملاحق

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means
		95% Confidence Interval of the Difference
		Upper
الجودة	Equal variances assumed	3,54744
	Equal variances not assumed	4,31692

Group Statistics

الفئة العمرية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أقل من 30 سنة الجودة	7	50,5714	5,09435	1,92548
من 30 إلى 40 سنة	21	47,3333	7,81878	1,70620

Group Statistics

الفئة العمرية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أقل من 30 سنة الجودة	7	50,5714	5,09435	1,92548
من 41 إلى 50 سنة	14	50,6429	5,83896	1,56053

Group Statistics

الفئة العمرية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أقل من 30 سنة الجودة	7	50,5714	5,09435	1,92548
أكثر من 50 سنة	2	42,0000	21,21320	15,00000

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df					
الجودة	Equal variances assumed	24,152	,002	1,149	7				
	Equal variances not assumed			,567	1,033				

Independent Samples Test

	t-test for Equality of Means				
	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
الجودة Equal variances assumed	,288	8,57143	7,45834	-9,06474	
Equal variances not assumed	,669	8,57143	15,12308	-169,59893	

Independent Samples Test

الجودة	t-test for Equality of Means	
	95% Confidence Interval of the Difference	
	Upper	
Equal variances assumed		26,20760
Equal variances not assumed		186,74179

الملاحق

Group Statistics

الرتبة العلمية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
استاذ مساعد ب الجودة	13	51,3846	6,18518	1,71546
استاذ مساعد أ	3	53,0000	2,64575	1,52753

Group Statistics

الرتبة العلمية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
استاذ مساعد ب الجودة	13	51,3846	6,18518	1,71546
استاذ محاضر ب	5	49,6000	7,26636	3,24962

Group Statistics

الرتبة العلمية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
استاذ مساعد ب الجودة	13	51,3846	6,18518	1,71546
استاذ محاضر أ	17	47,3529	8,20778	1,99068

Group Statistics

الرتبة العلمية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
استاذ مساعد ب الجودة	13	51,3846	6,18518	1,71546
استاذ التعليم العالي	6	43,5000	8,59651	3,50951

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df					
الجدوة	Equal variances assumed	,239	,631	2,288	17				
	Equal variances not assumed			2,018	7,496				

Independent Samples Test

	t-test for Equality of Means				95% Confidence Interval of the Difference
	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	
				Upper	
الجدوة Equal variances assumed	,035	7,88462	3,44565	,61492	
Equal variances not assumed	,081	7,88462	3,90634	-1,22984	

Independent Samples Test

	t-test for Equality of Means	
	95% Confidence Interval of the Difference	
	Upper	
الجدوة	Equal variances assumed	15,15431
	Equal variances not assumed	16,99907

الملاحق

Correlations

		متسوى_الجودة	متوسط_القياس
متسوى_الجودة	Pearson Correlation	1	,738**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	44	44
متوسط_القياس	Pearson Correlation	,738**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	44	44

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الجودة ^b	.	Enter

a. Dependent Variable:

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,738 ^a	,545	,534	7,01679

الملاحق

a. الجودة Predictors: (Constant),

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2476,114	1	2476,114	50,291	,000 ^b
Residual	2067,886	42	49,235		
Total	4544,000	43			

a. القياس Dependent Variable:

b. الجودة Predictors: (Constant),

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,642	6,940		-,092	,927
الجودة	1,000	,141	,738	7,092	,000

a. القياس Dependent Variable:

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
الجنس	1,2273	,42392	44
الفئة العمرية	2,2500	,78132	44
الرتبة العلمية	3,0000	1,49417	44
الخبرة المهنية	2,4773	1,22927	44
القياس	48,0000	10,27981	44

الملاحق

Correlations

Control Variables		الجنس	الفئة العمرية	الرتبة العلمية	الخبرة المهنية	
القياس	الجنس	Correlation	1,000	-,226	-,019	,014
		Significance (2-tailed)	.	,145	,906	,930
		df	0	41	41	41
الفئة العمرية		Correlation	-,226	1,000	,664	,602
		Significance (2-tailed)	,145	.	,000	,000
		df	41	0	41	41
الرتبة العلمية		Correlation	-,019	,664	1,000	,722
		Significance (2-tailed)	,906	,000	.	,000
		df	41	41	0	41
الخبرة المهنية		Correlation	,014	,602	,722	1,000
		Significance (2-tailed)	,930	,000	,000	.
		df	41	41	41	0

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
القياس	ذكر	34	46,4706	10,21062	1,75111
	أنثي	10	53,2000	9,15059	2,89367
الجودة	ذكر	34	48,2059	7,42551	1,27346
	انثي	10	50,2000	8,35065	2,64071

الملاحق

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df					
القياس اس	Equal variances assumed	,066	,798	-1,872	42				
	Equal variances not assumed			-1,990	16,206				
الجودة	Equal variances assumed	,004	,952	-,726	42				
	Equal variances not assumed			-,680	13,474				

Independent Samples Test

	t-test for Equality of Means				
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
القياس	Equal variances assumed	,068	-6,72941	3,59484	-13,98410
	Equal variances not assumed	,064	-6,72941	3,38226	-13,89209
الجودة	Equal variances assumed	,472	-1,99412	2,74595	-7,53568
	Equal variances not assumed	,508	-1,99412	2,93173	-8,30516

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهمية استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في جامعة احمد دراية ادرار، بعدما أصبحت هذه التكنولوجيا وما صاحبها من تطورات وما تم به من معلومات دقيقة وصحيحة ومتاحة في الوقت المناسب تعتبر مصدرا رئيسيا في المؤسسة، لتكون مؤسسات التعليم العالي في الشق الآخر ملزمة بتطبيق الجودة الشاملة التي تعتمد في نجاحها على استخدام هذه التكنولوجيا لتحقيق مخرجات راقية ومتماشية مع متطلبات سوق العمل.

فمن أجل معالجة إشكالية الدراسة وسعيا لتحقيق الأهداف تم تصميم استبيان إلكتروني موزع على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة أحمد دراية ادرار، حدد العينة ب (44) أستاذ يتكون من (30) سؤال من أجل التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال والأهمية التي تلعبها في تحقيق الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي ليتم التوصل إلى أن تكنولوجيا الإعلام والإتصال لها مساهمة فعالة في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام وفي جامعة أدرار بشكل خاص وذلك بالاعتماد على برنامج SPSS من أجل الحصول على النتائج المطلوبة .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الإعلام و الإتصال، الجودة الشاملة، مؤسسات التعليم العالي.

The study summary:

This study aimed to know the importance of using information and communication technology in achieving total quality in higher education institutions at Ahmed Deraya University Adrar, after this technology and its accompanying developments and the accurate, correct and available information it provides at the right time have become a major source in the institution, to be Higher education institutions on the other hand are obligated to apply total quality, which depends for its success on the use of this technology to achieve high-end outputs in line with the requirements of the labor market.

In order to address the problem of the study and in order to achieve the goals, an electronic questionnaire was designed distributed to sample of professors of the faculty of Economics Management and commercial Sciences at Ahmed Deraya University Adrar. The sample was identified by (44) professors consisting of (30) questions in order to identify the reality of the use of information and communication technology And the importance it plays in achieving total quality in the higher education sector, so that information and communication technology has an effective contribution to achieving total quality in higher education institution in general and in Adrar University in particular, by relying on the spss program in order to obtain the required results.

Keywords: Information and communication technology, Total quality, Higher education institutions