

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة حالة

د. نعرورة بوبكر . جامعة الوادي

المخلص:

إن الهدف الأساسي من دراسة هذا الموضوع هو تقديم إطار يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا مفاهيم الجودة باعتباره مدخل إداري حديث خصوصا التركيز على جودة الخدمات من خلال تعريفها وإبراز أهميتها في قطاع التعليم العالي، والتعرف على مؤشرات وطرق قياسها، وكذا محاولة معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين كفاءة وفعالية خدمة التعليم العالي، وشملت الدراسة الميدانية عينة من الطلاب بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي من خلال محاولة معرفة مستوى تكنولوجيا المعلومات المستعملة في التدريس وكذا مستوى جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظرهم، وإبراز مدى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمة التعليم العالي، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستمارة كأداة للبحث، وتم الاعتماد على مجموعة من الاساليب الاحصائية أهمها: التكرارات، المتوسط الحسابي، معامل الارتباط سبيرمان، تحليل التباين الأحادي... وهذا باستخدام البرنامج الاحصائي **spss**

و برنامج **minitab**

The basic objective of addressing this issue is to provide the framework determined and defined the various concepts of information and communication technology and concepts of quality as the entrance of modern management for the quality of services through the definition and highlighting their importance in the service of the higher education and identify their indicators and ways to measure, as well as an attempt to identify the role of modern technology in raising the quality of outputs and improving the efficiency and effectiveness of the quality of higher education and through the study in the field in the Faculty of economic and commercial management sciences at the University of El oued tried to assess the level of information technology adopted the College, as well as the level of quality of services from the point of view of the students and to high light the impact of information technology on the quality of service we have adopted in the questionnaire which was distributed on a group of college students and then the process of analysis of the results by relying on the expense of the analysis of a number of statistical indicators, the most important of which is the following: Occurrences, arithmetic average, the variance analysis the unilateral disengagement plan, through reliance on the statistical program "spss" as well as the program "MINITAP".

Keywords: information technology, quality, quality of service, higher education

مقدمة:

لقد شهد العالم في هذا العصر تحولات وتطورات هائلة وسريعة جعلت من تكنولوجيا المعلومات الحديثة وإدارتها و شبكات الاتصالات، والتقنيات الجديدة مفاتيح رئيسية ومداخل منهجية لعصر المعلوماتية والمعارف الشاملة التي تتيح فرص استجابة المنظمات لتحسين وتحديث مواردها من خلال تطبيق نظم تساهم في تحقيق أدائها المتميز ومن المعروف أن التعليم العالي في بعض الدول يعاني من غلبة الكم على الكيف ومن عجز فادح عن مواجهة متطلبات عصر جديد وبالأخص من جانب ثورة المعلومات التي غيرت أساليب الإنتاج وأنماطه، ونظرا لأن عالمنا المعاصر يموج بالتحديات لتحسين جودة التعليم العالي ، لذلك كان لزاما وضع فلسفة جديدة لتطوير التعليم العالي تهدف إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإعادة النظر في النظام التعليمي برمته وتكييفه ليتوافق مع عصر المعلومات وذلك لعدة أسباب لعل من أهمها: التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والطلب الاجتماعي المتزايد على التعليم ، والحاجة إلى توظيف الموارد المتاحة وتحقيق التنمية المستدامة والتغير في نمط الحياة، ومن هنا بات الهدف الأكبر للنظم التعليمية ليس تقديم تعليم لكل مواطن بل التأكد على أن خدمة التعليم يجب أن تقدم بجودة عالية، و انطلاقا مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل

الدراسة عند مستوى قيمة معنوية 5%؟

من خلال التساؤل الرئيسي المطروح سابقا يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تعزى للمرحلة التعليمية و الصفة والتخصص؟
- ما مدى رضا الطلبة على جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة ؟

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تعزى للمرحلة التعليمية و الصفة والتخصص عند مستوى معنوية 5%.
الفرضية الرئيسية الثانية: H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.

الفرضية الرئيسية الثالثة:H0: لا توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة وجودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية عند مستوي معنوية 5%.
أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة خدمة التعليم العالي المقدمة على مستوى كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي.

أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من أهمية خدمة التعليم العالي والدور الذي تلعبه في المجتمع في مجال إنتاج المعرفة وكذا المساهمة في إمداد مختلف القطاعات بالرأس المال البشري الكفاء والمساعدة على تسيير مختلف المنظمات، لذا هذه الدراسة تبين أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرفع من جودة الخدمات المقدمة على مستوى هذا القطاع.

1. الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

1.1 تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يرتكز جوهر تكنولوجيا المعلومات في استخدام الحاسبات الإلكترونية، والاتصالات من بعد خلق تشكيل و توزيع التنوير و الترفيه، ويشكل تقني أكثر هي حصاد الوسائل الموظفة لكي تجمع بشكل منظم وتعالج و تخزن و تعرض و تبادل المعلومات دعما للأنشطة الفكرية للإنسان.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: "حيازة، معالجة، تخزين، وبث المعلومات ملفوظة، مصورة، منتهية، و رقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية، و مبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة"¹.

تعرف " هي جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة لتشغيل، نقل، وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية و وسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات"².

و يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها" عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات و العمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج التقنية و البرامج الجاهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب، وعناصر أخرى ذات علاقة"³.

2.1 مكونات واستعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها:

أضحى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال رمزا من رموز التقدم العلمي و التكنولوجي لهذا العصر، فقد سيطرت تقنياتها و وسائلها بمختلف أنواعها على الحياة العصرية و اتسعت دائرة استخدامها، خاصة

وقد أصبح لها قدرة حتمية هائلة في التأثير و مواجهة و اقتحام مشاكل المجتمع و تقديم حلول غير تقليدية لتغلب عليها بأقل جهد وفي أسرع وقت ممكن.

- **مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** تتكون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من جناحين أساسيين، هما الحوسبة والاتصال حيث تم ميلاد وتطور كل منهما بمعزل عن الآخر وفرضت الحاجة إلى دمجهما⁴ من أجل تحقيق معالجة للبيانات وتبادلها، و سنتعرف عليهما من خلال ما يلي:

أ- **نظم الحوسبة:** تضم النظم الآلية لجمع المعلومات، معالجتها، تخزينها و استرجاعها في الوقت المناسب، و هذا لوحده لا يحقق ميزة النقل، التبادل و الوصول إليها في أي وقت و من أي مكان و هي ميزة يحققها الجناح الثاني، ويضم الجزء الأول العناصر التالية:⁴

- **الأجهزة:** تشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في إدخال البيانات ومعالجتها، لتصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات، وتضم الحاسب و كل ملحقاته، الأقراص، الهاتف، الصراف الآلي...إلخ.

- **البرمجيات:** هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر، بهدف إنجاز مهمة معينة، فهي بذلك تعتبر مكمل لجهاز الكمبيوتر، تتمثل في برامج النظام و كذا مختلف البرامج التشغيلية، بالإضافة إلى برامج المعالجة و التطبيق التي يختلف باختلاف الهدف المنشود، و يتم تخزينها كمجموعة من الملفات في الذاكرة.

ب- **نظم الاتصال:** إن أهم التطورات الكبرى في هذا المجال هو اقتراب تكنولوجيا المعلومات بسرعة فائقة من الاتصال لذا أصبحت تعرف بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و بالتالي فهي توفر بالإضافة إلى خدمات الجناح الأول عامل الربط أو الاتصال بين الافراد، المؤسسات و الهيئات زمانا و مكانا، من خلال ما يعرف بالشبكات، و تتمثل وسائط الاتصال في التلكس، الربط السلكي و اللاسلكي، الأقمار الصناعية، الأنترنت، الأنترنت، الإكسترنات.

2.2 آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

انعكست التكنولوجيا الحديثة على المؤسسات بكافة أشكالها ومجالاتها، وأنتجت أوضاعا وممارسات جديدة أثرت على كفاءة وفعالية هذه المؤسسات، وأهم تلك الآثار التالي:⁵

- اختفاء المسافات وتضاؤل تأثيرها في حركة الأعمال، و انعدام تأثيرها في العالم بوسائل الاتصال الحديثة.

- تضاؤل أهمية المكان في نشاط المؤسسات، إذ يكفي أن تتحقق للمؤسسة أيا كان موقعها آليات الاتصال حتى يمكنها أداء عملياتها بنفس الكفاءة.

- عدم أهمية الحجم الكبير في تحديد كفاءة أو قدرة المؤسسات, إذ تستطيع المؤسسة الصغيرة أداء الخدمات بنفس الكفاءة المؤسسة الكبيرة باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال, وفي حقيقة الأمر كثير من أهم وأنجح المؤسسات المعاصرة لا يزيد حجمها عن بضعة أفراد مع بنية تحتية تقنية متطورة.
- سرعة وكفاءة التواصل بين المؤسسات و العاملين فيها والعلاء والموردين, بغض النظر عن المسافات و اختلاف التوقيت.
- القدرة على تعديل المنتجات والخدمات بحسب طلب الزبائن والمستفيدين.
- زيادة القدرة على الحركة والانتقال باستثمار التقنيات المحمولة.
- الميل للتركيز على الشرائح المتخصصة في الأسواق نتيجة قدرة الحاسبات على فحص وتحليل وتصنيف المعلومات عن تركيب الأسواق وبيان مميزات الشرائح المختلفة.
- التطور إلى أنماط الإدارة المرنة و هياكل التنظيم المتكيفة, و ظهور المؤسسات التي تربطها تقنيات الاتصالات أكثر من القواعد و النظم الجامدة.
- تداخل البيت والمكتب كأماكن للعمل نتيجة ازدياد أعداد البشر الذين يعملون من منازلهم مستثمرين إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتاحة للجميع.
- تتمكن التقنيات من تخليق مواد جديدة و تتغلب على نقص الخامات و الموارد الطبيعية, ومن ثم يكون الانسان هو المورد النادر الحقيقي.
- التحول من أنماط وأساليب الرقابة الخارجية على البشر إلى أنماط الرقابة الذاتية.
- ارتفاع معدلات رواتب و دخول العاملين ذوي المعرفة, و تقارب مستوياتها في أسواق العمل المختلفة, و انخفاض مستويات الرواتب للعاملين العاديين الذين يعملون في الأعمال الروتينية, و بالتالي إعادة توزيع الرواتب.
- انخفاض وقت العمل للفرد, وزيادة أوقات الفراغ, في نفس الوقت الذي يستمر العمل بالمؤسسات على مدار الساعة.

II - أساسيات حول جودة خدمة التعليم العالي:

لقد تزايد الاهتمام بالخدمات في الوقت الحالي بشكل كبير و ظاهر, وذلك لانتشار و اتساع استعمال الخدمات مثل: الخدمات المقدمة مع السلع, خدمات الهاتف, خدمات التعليم, الصحة, التأمين... وغيرها من الخدمات, و كالمسلعة فجودة الخدمة تلعب دورا مهما في التسويق و التنافسية و تحقيق رضا المستفيد منها, حيث أنه زاد إدراك المنظمات الخدمية لأهمية تطبيق الجودة و نظمها و متطلباتها حتى تحقق التميز في الأداء و اكتساب الميزة التنافسية.

1- تعريف جودة خدمة التعليم العالي:

تباينت تعريفات جودة الخدمة هناك من ينظر إليها من جانب الإدارة التنفيذية على أنها "مدى ملائمة المنتج المادي لغرض استخدامه والخدمة غير المادية لغرض الاستفادة منها" وتعرف بأنها "مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون وإشباع حاجاته ورغباته".⁶

ويقصد بجودة الخدمة أيضا "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضى المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى نوعية خدماتها".⁷ وهي أيضا "تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، ويتكون الجانب الإجرائي من النظم و الإجراءات المحددة لتقديم الخدمة لتقديم المنتجات أو الخدمات، أما الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل مع العملاء".⁸ وتعرف جودة خدمة التعليم العالي "بأنها مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسة الجامعية وإعداده في صورة خريج جامعية متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المشغلين والمجتمع التنموية"⁹

2-أسباب تطبيق الجودة في التعليم العالي:

- توجد العديد من الأسباب التي تبين ضرورة تطبيق الجودة على مؤسسات التعليم العالي أهمها:¹⁰
- حدوث زيادة هائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي في مختلف أنحاء العالم وخاصة في الدول النامية.
 - تزايد القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد.
 - ازدياد المطالبات من جانب المنظمات المهنية والثقافية والإنسانية والهيئات المجتمعية والدولية بتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين عامة وللمتعلمين في مختلف المستويات خاصة.
 - ازدياد التنافس بين المؤسسات الجامعية على استقطاب الطلاب وعلى الحصول على دعم مالي من الحكومات أو الشركات أو الوكالات الدولية المانحة.
 - ارتباط كثير من الدول العالم باتفاقيات التجارة الإقليمية والدولية والمجالس المهنية ومنظمات التعليم العالي الدولية.
 - ظهور الحاجة في المجتمع الجامعي إلى التكامل والانسجام بين مستوياته المختلفة.

- ظهور ملامح الضعف في إنتاجية العاملين بالجامعات والحاجة إلى نظام جيد للمحاسبة على الإنتاجية.
- غموض الأهداف لدى العاملين في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي بشكل عام.
- تدني مستوى خريجي التعليم العالي وضعف أدائهم في المراحل التعليمية التالية كأثر من آثار ضعف المحتوى العلمي المقدم لهم.

3- معايير قياس جودة الخدمة:

تهدف عملية قياس الجودة في الخدمات إلى تحقيق التميز في أداء الأنشطة المتعلقة بتقديم الخدمة وإلى ملاءمة وتعددية مفهوم الجودة الفعلية المدركة من قبل المستفيدين لذلك يجب أن تراعي المعايير وجهة نظر العميل أو المستفيد:¹¹

أ- **الاعتمادية:** وتعني قدرة مقدم الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، من حيث الالتزام بالوقت والأداء أو بمعنى آخر مدى ثبات الأداء بمرور الوقت وتقديم الخدمة التي تم الاتفاق عليها بين الشركة والعميل بدقة واعتمادية عالية ومن ذلك ندرة الأعطال.

ب- **إمكانية الوصول:** وذلك من حيث كون الخدمة متوفرة في المكان والزمان اللذين يريدهما العميل، وقرب وسهولة الاتصال بالهاتف ومناسبة ساعات العمل، وتوفر العدد الكافي من منافذ الخدمة.

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

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

هـ- **تفهم حاجات العملاء:** ويشير هذا المعيار إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية، وبذل الجهد لفهم رغبات العملاء واحتياجاتهم وطلباتهم وتعديل الخدمة لتناسب أذواق ورغبات العملاء واحتياجاتهم وتعديل الخدمة لتناسب أذواق ورغبات مختلف العملاء بالإضافة لتقدير مشاعر العملاء والتعاطف مع مشكلاتهم.

و- **الاستجابة:** وتعني القدرة على التعامل مع متطلبات وشكاوى العملاء بسرعة وكفاءة ومن ذلك سرعة الاستجابة لإصلاح أي عطل، و التجاوب مع العميل واستخدام اللطف و الكياسة في التعامل معه وحل مشاكله المتعددة.

ز- **الكفاءة:** وتعني امتلاك العاملين في تقديم الخمة للمهارات والمعرفة والمعلومات الضرورية لتأدية الخدمة بكفاءة، فالعميل دائما يلجأ لمثل هذه المعايير عند طلب الخدمة ، مثل الشهادات العلمية و

مصدرها والخبرات العملية فغالبا ما يفضل العملاء تلقي الخدمات من أشخاص ذوي مستويات تعليمية عالية ومن مصادر معتمدة.

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

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

ي- اللطافة واللباقة: وتعني توافر صفات اللباقة و التأدب ودمائة الخلق في شخص مقدم الخدمة، وكذلك الكياسة و المودة و الصداقة مع العملاء حتى يبني مع العميل علاقة جيدة تتسم بالصداقة والود و الاحترام.

هذه النقاط هي معايير شاملة لكن هذا لا يعني بالضرورة تطبيقها على كافة المرافق الخدمية دون استثناء ذلك أن قسما من هذه النقاط قد يستبعد أو يطبق بحدود معينة وبخاصة أن ارتياد مركز الخدمة قد يرتبط بالحاجة أو الرغبة أو الاثتين معا عند المرتاد، ويقع هذا الارتياح بين عنصري الخيار و عدم الخيار، فالفنادق غير المستشفيات.¹²

III- إجراءات الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سوف نتناول كل من منهجية الدراسة الميدانية وكذا مصادر البيانات والأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة، بالإضافة الى صدق وثبات الأداة.

1- منهجية الدراسة الميدانية*

أ- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة في هذا البحث من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي.

ب- عينة الدراسة: تمثلت في عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث مست الدراسة أكثر من 230 طالب وتم تخصيص الدراسة على جميع مستويات الطلبة بالكلية.

2- مصادر البيانات والأساليب الإحصائية:

1.2 مصادر البيانات:

أ- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب المتعلقة بالموضوع تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستمارة كأداة رئيسية والتي صممت خصيصاً لهذا الغرض.

ب- المصادر الثانوية: وتم فيها الاعتماد على مختلف المراجع باللغة العربية والأجنبية من كتب ورسائل جامعية، ومجلات علمية محكمة، بالإضافة إلى بعض المواقع الموجودة على شبكة الانترنت، وتم الاعتماد على البيانات الثانوية خصوصاً في الفصول النظرية من هذه الدراسة.

2-2 أدوات الدراسة:

أ- الاستمارة (الاستبيان): وقسمت كل الاستمارة إلى عدة محاور كالآتي:

- الجزء الأول: جزء خاص بالمعلومات الشخصية ويحتوي هذا الجزء على معلومات متعلقة بالمستقيين، ومن بين هذه المعلومات: الجنس، المرحلة التعليمية،...
- الجزء الثاني متعلق بتقييم مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال و مستوى جودة الخدمة بالكلية و الذي قسم إلى قسمين على هذا الأساس يضم كل قسم مجموعة من المحاور، وكل محور يتكون من عدة عبارات.

وللاطلاع على آراء وتوجهات المستقيين تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لكل عبارات الاستمارة، فبعد الحصول على مجموع الاستمارات تم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة من 01 إلى 05 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): درجات سلم ليكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الباحث.

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي الدنيا والعليا كما يلي: حساب المدى: $5-1=4$

طول الخلية: $4/5=0.8$ /الحد الأعلى للخلية= طول الخلية + أقل قيمة في المقياس

2-3 الأساليب الإحصائية: بعد جمعنا للاستمارات الصالحة للدراسة، قمنا بتشفير عباراتها بالطرق المناسبة، بعد ذلك قمنا بمعالجة هذه البيانات بطريقة إلكترونية، من خلال الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical package for social sciences" الذي يرمز له اختصاراً برمز spss إصدار 20، وكذا برنامج Minitab إصدار 16. وذلك بالاعتماد على حساب وتحليل عدد من المؤشرات الإحصائية أهمها ما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية.

- معيار ألفا كرو نباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

- المتوسط الحسابي.
 - الانحراف المعياري.
 - تحليل التباين الأحادي "One Way ANOVA".
 - اختبار متوسطات العينة بواسطة التوزيع الطبيعي "One sample T-test".
 - معامل الارتباط سيبرمان.
 - اختبار ANOVA^b لاستخراج معامل التحديد F.
 - معامل الارتباط الخطي.
- 2-4 فحص ثبات الأداة:** اقترح كرو نباخ "cronbach" معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين مفردات المقياس وأطلق عليها معامل ألفا "Coefficient Alpha" لاختبار ثبات أو تجانس أو اتساقه الداخلي، حيث أن معامل الفا كرونباخ كلما كان (0.7) فأكثر دل على الثبات والاتساق الداخلي للمقياس المستخدم.³ لقد قام الباحث بإجراء قياس معاملات الثبات على محاور الاستبيان وهذا باستخدام طريقة الفاكرونباخ، والجدول التالي يوضح معاملات الفا كرونباخ لمحاور الاستمارة

الجدول رقم(02): معاملات الثبات لمحاور الاستبيان.

الرقم	المحور	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
01	من حيث المعدات والتجهيزات	6	0.746
02	من حيث البرمجيات	5	0.810
03	من حيث الاتصالات	6	0.929
04	من حيث الاعتمادية	5	0.921
05	من حيث الاستجابة للحاجات	5	0.935
06	من حيث الكفاءة	3	0.835
07	من حيث المصدقية	5	0.887
08	من حيث الأمان	5	0.747
09	من حيث المظهر والجوانب الملموسة	5	0.850
	المعامل الكلي	45	0.972

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS نلاحظ من خلال الجدول السابق أنه بلغت قيمة معامل الثبات الكلي 0.972 وهي قيمة أكبر من 0.7 وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات عالية وهذا ما يجعله في باعراض الدراسة، كما يتضح كذلك أن معامل الثبات لجميع محاور الاستمارة أكثر من 0.7.

3- التحليل الاحصائي لنتائج واختيار الفرضيات:

سنحاول في بداية هذا المبحث تحليل البيانات الخاصة بالسمات الشخصية لأفراد العينة، ثم بعد ذلك تحليل مجالات الدراسة واختبار الفرضيات.

3-1 تحليل البيانات الخاصة بالسمات الشخصية لأفراد العينة (السيكو مترية)

1- الجنس:

توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الجنس، حيث نجد أن عدد الذكور بلغ (147) فردا و بنسبة (63.9%) من إجمالي أفراد الدراسة، في حين كان عدد الإناث (83) فردا بنسبة (36.1%) من المجموع.

2- المرحلة التعليمية: الهدف من دراسة هذا المتغير هو معرفة المرحلة التعليمية لأفراد العينة، إما مرحلة الليسانس أو الماستر، وفقا لمتغير المرحلة التعليمية، حيث نجد أن عدد الأفراد الذين هم في مرحلة الليسانس بلغ (134) طالبا و بنسبة (58.3%) من إجمالي أفراد الدراسة، في حين كان عدد أفراد مرحلة الماستر (96) طالبا بنسبة (41.7%) من المجموع .

3- الصفة: الهدف من دراسة هذا المتغير هو معرفة صفة أفراد العينة، إما طالب متفرغ لدراسة أو طالب عامل، وكان توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير صفة الطالب، حيث نجد أن عدد أفراد الطلبة المتفرغين لدراسة بلغ (190) فردا و بنسبة (82.6%) من إجمالي أفراد الدراسة، في حين كان عدد أفراد الطلبة العاملين (40) فردا بنسبة (17.4%).

4- التخصص: الهدف من دراسة هذا المتغير هو معرفة التخصصات الدراسية لأفراد العينة، ومدى اختلاف درجة الاستجابة من قبل أفراد العينة باختلاف التخصص، حيث نجد أن تخصص العلوم الاقتصادية هو الغالب على أفراد العينة حيث بلغ عددهم (72) فردا و بنسبة (31.3%) من إجمالي أفراد الدراسة، في حين كان عدد طلبة تخصص مجال "ل م د" (68) فردا بنسبة (29.6%) من المجموع وجاء تخصص العلوم التجارية بأقل عدد حيث بلغ (10) أفراد بنسبة (4.3%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

3-2 اختبار فرضيات الدراسة:

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

* لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية والصفة والتخصص.

سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار الفرضيات الفرعية المشكلة لها، وسوف يتم الاعتماد نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين.

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: * لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(03):نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) بين اجابات المبحوثين حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الاعتمادية	بين المجموعات	1.759	1	1.759	2.610	.108
	داخل المجموعات	153.709	228	.674		
	المجموع	155.468	229			
الاستجابة	بين المجموعات	2.618	1	2.618	3.300	.071
	داخل المجموعات	180.896	228	.793		
	المجموع	183.514	229			
الكفاءة	بين المجموعات	.986	1	.986	1.469	.0227
	داخل المجموعات	153.057	228	.671		
	المجموع	154.043	229			
المصدقية	بين المجموعات	3.500	1	3.500	5.919	.016
	داخل المجموعات	134.814	228	.591		
	المجموع	138.314	229			
الأمان	بين المجموعات	.057	1	.057	.128	.721
	داخل المجموعات	100.637	228	.441		
	المجموع	100.694	229			
المظهر والجوانب الملموسة	بين المجموعات	3.386	1	3.386	5.288	.022
	داخل المجموعات	145.993	228	.640		
	المجموع	149.379	229			
جميع المحاور	بين المجموعات	1.728	1	.419	3.784	0.053
	داخل المجموعات	104.102	228	462		
	المجموع	105.829	229			

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال جدول التباين السابق أن مستوى الدلالة لجميع المحاور يساوي 0.053 وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي نقبل الفرض العدمي H_0 ، ونرفض الفرض البديل H_1 ، أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية عند مستوى معنوية 5%.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: *لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للتخصص لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(04): نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) بين اجابات المبحوثين حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للتخصص.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الاعتمادية	بين المجموعات	12.748	4	3.187	5.024	.001.
	داخل المجموعات	142.720	225	.634		
	المجموع	155.468	229			
الاستجابة	بين المجموعات	4.160	4	1.040	1.305	.269
	داخل المجموعات	179.354	225	.797		
	المجموع	183.514	229			
الكفاءة	بين المجموعات	2.331	4	.583	.864	.486
	داخل المجموعات	151.712	225	.674		
	المجموع	154.043	229			
المصدقية	بين المجموعات	4.443	4	1.111	1.867	.117
	داخل المجموعات	133.871	225	.595		
	المجموع	138.314	229			
الأمان	بين المجموعات	.821	4	.205	.462	.763
	داخل	99.873	225	.444		

		المجموعات				
			229	100.69 4	المجموع	
.016	3.314	1.971	4	7.884	بين المجموعات	المظهر والجوانب الملموسة
		.9 .629	225	141.49 5	داخل المجموعات	
			229	149.37 9	المجموع	
.198	1.518	.695	4	2.780	بين المجموعات	جميع المحاور
		.458	225	103.04 9	داخل المجموعات	
			229	105.82 9	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال جدول التباين السابق أن مستوى الدلالة لجميع المحاور يساوي 0.198 وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي نقبل الفرض العدمي H_0 ، ونرفض الفرض البديل H_1 ، أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تبني جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للتخصص عند مستويعنوية 5%.

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: H_0 : لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.

سيتم في البداية اختبار الفرضيات الفرعية المشكلة لها، ثم اختبار الفرضية الرئيسية، والجدول التالي يوضح اختبار T للعينة الواحدة (One sample T-test)

الجدول رقم (05): اختبار T للعينة الواحدة (One sample T-test)

المحور	مستوى الدلالة	قيمة T
من حيث معيار الاعتمادية	0.381	0.30
من حيث معيار الاستجابة	0.468	0.08
من حيث الكفاءة	0.192	0.87
من حيث معيار المصدقية	1.000	-5.34
من حيث معيار الأمان	0.004	2.65
من حيث معيار المظهر والجوانب الملموسة	1.000	-5.00
كل محاور الاستبيان	0.861	-1.09

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Minitab إصدار 16.

أ - بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاعتمادية عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي 0.30، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الأول يساوي 0.381 وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض H1 ونقبل H0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاعتمادية عند مستوى معنوية 5%.

ب - بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاستجابة عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي 0.08، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الأول يساوي 0.468 وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض H1 ونقبل H0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الاستجابة عند مستوى معنوية 5%.

ج - بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق بتطبيق معيار الكفاءة عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي 0.87، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الأول يساوي 0.192 وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض H1 ونقبل H0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الكفاءة عند مستوى معنوية 5%.

د - بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المصادقية عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي -5.34، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الأول يساوي 1.000 وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض H1 ونقبل H0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المصادقية عند مستوى معنوية 5%.

هـ - بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الأمان عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي 2.65، وقيمة مستوى الدلالة للمحور الاول يساوي 0.004 وهي قيمة أقل من 0.05، وعليه نرفض الفرض H0 ونقبل H1، أي أنه يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار الأمان عند مستوى معنوية 5%.

و - بالنسبة للفرضية الفرعية السادسة:

H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المظهر والجوانب الملموسة عند مستوى معنوية 5%.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي -5.00، وقيمة مستوى الدلالة للمحور السادس يساوي 1.000 وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرض H1 ونقبل H0، أي أنه لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية وفق معيار المظهر والجوانب الملموسة عند مستوى معنوية 5%.

و- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: H0: لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة تساوي -1.09، وقيمة مستوى الدلالة لمجموع المحاور يساوي 0.861 وهي قيمة أكبر من 0.05 وعليه نرفض الفرض H1 ونقبل الفرضية العدمية H0، وهذا يدل على وجود معوقات في تطبيق معايير جودة الخدمة في الكلية، مما يلزم بتبني فلسفة استراتيجية سليمة لرفع من مستوى جودة الخدمة على مستوى الكلية.

3- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة وجودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية عند مستوى معنوية 5%، سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال حساب معامل الارتباط وكذا الارتباط الخطي كما يلي:

الجدول رقم (06): معامل ارتباط سيبرمان بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمة التعليم العالي.

المتغير التابع	جودة خدمة التعليم العالي		
المتغير المستقل	معامل الارتباط سيبرمان	مستوى الدلالة	العدد
تكنولوجيا المعلومات	0.870**	0.000	230

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss. **دال عند مستوى دلالة (0.01)

استخدم اختبار معمل ارتباط "سيبرمان" لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة خدمة التعليم العالي، ومن خلال النتائج المبينة في الجدول السابق تبين أن العلاقة بين هذين المتغيران طردية وقوية وذات دلالة إحصائية عالية حيث بلغ معامل الارتباط 0.870 مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على جودة خدمات التعليم العالي بالإيجاب، ويمكن توضيح معامل الارتباط الخطي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) : يمثل معامل الارتباط الخطي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة خدمة التعليم العالي.

البيان	R	R ² معامل التحديد	R ² المصححة
معاملات	0.862 ^a	0.743	0.742

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS.

الجدول رقم: (08) اختبار ANOVA^b لاستخراج معامل التحديد F

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	78.224	1	78.624	658.912	0.000
داخل المجموعات	0.119	228	27.206		
المجموع	-	229	105.829		

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS. نلاحظ من الجدولين السابقين أعلاه أن معامل الارتباط بلغ 0.862 وهذا يشير للتأثير الكبير لتكنولوجيا المعلومات على جودة خدمة التعليم العالي وأما معامل التحديد بلغ نسبة 74.3%، وأما النسبة الباقية 25.7% تتدخل فيها اسهامات متغيرات غير داخلية في نموذج الدراسة كالعنصر البشري أو عوامل أخرى لا يمكن السيطرة عليها، وبمعامل تحديد بلغ 0.743 أي أن ما قيمته 0.743 من التغير في جودة خدمات التعليم العالي ناتج عن التغير في استعمال تكنولوجيا المعلومات وبدعم كل ما سبق اختبار (F) والذي تشير قيمته المعنوية إلى 658.912 وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة معنوية 0.05 أي بدرجة ثقة 95%، مما يدل على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة خدمة التعليم العالي وبالتالي رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة أي: توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة، ويمكن توضيح معادلة الانحدار الخطي في الجدول التالي:

الجدول رقم: 09 معاملات^a Coefficients لاستخراج معادلة الانحدار الخطي

مستوى الدلالة	t	المعاملات المعيارية Bêta	معاملات غير معيارية		البيان
			الخطأ المعياري	A	
0.004	2.925	-	0.105	0.306	الثبات
0.000	25.669	0.862	0.036	0.915	التكنولوجيا

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS.

يظهر الجدول السابق أن معنوية معلمة الميل بلغت 0.915 مما يشير إلى علاقة إيجابية بين المتغيرين إحصائياً فإن أي توسع في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تطوير وتحسين جودة خدمة التعليم العالي، حيث ظهرت قيمة مستوى المعنوية 0.000 وهي أقل من 0.005 مما يدعم رفض الفرضية العدمية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 ، وتتشكل معادلة الانحدار الخطي كما يلي: $Y=0.306+0.915x$.

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة يتضح أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي النقطة التي يركز فيها كل ما هو جديد في العملية التعليمية المعاصرة، وذلك من أجل تحقيق مجموعة من المعايير والإجراءات التي تهدف عند تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، بهدف الوصول للمواصفات التي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج جيدة كما أن نجاح المؤسسات التعليمية يكمن في تقديم خدمات ذات جودة ومن هذا المنطلق يمكنها كسب ثقة العملاء (الطلبة) والمجتمع، ويتم ذلك بتقديم خدمات ذات جودة تفوق التوقعات، وبمعالجة الموضوع بجانبه النظري والتطبيقي تم التوصل إلى ما يلي:

نتائج الدراسة: تتمثل أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

- تتمثل المرتكزات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التجهيزات والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال وكذا المورد البشري.
- يوجد علاقة ارتباط وتأثير قوية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات بشكل عام وجودة خدمة التعليم العالي بشكل خاص.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية والصفة والتخصص.
- لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.

- توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق جودة خدمة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة.
- يرى أغلبية أفراد عينة الدراسة أن الخدمات الفعلية المقدمة على مستوى الكلية تتمير بالضعف وتحتاج إلى التحسين وهذا ما تعكسه نتائج درجة تطبيق معايير جودة الخدمة في الكلية وكذا العديد من الإجابات السلبية حول مستوى التجهيزات التكنولوجية ومستوى الاعتمادية ودرجة الاستجابة للحاجات وكذا الالتزام بالمواعيد المعلنة والأماكن المخصصة للراحة.
- يرى الطلبة بأنه يوجد بعض المظاهر التي تعبر ايجابيا عن جودة الخدمة المقدمة ولو بشكل نسبي مثل الطاقم العامل بالكلية يحوز على شهادات علمية ويتمتع بالكفاءة المطلوبة، وكذا مستوى الأمن الجيد وشعور الطلبة بالأمان في الكلية وشعور الطلبة بالثقة في التعاملات في الكلية.
- تعتبر جودة الخدمة المقدمة على مستوى الكلية بشكل عام ذات جودة متوسطة إلى ضعيفة نسبيا وهذا ما تعكسه النتائج الاجمالية المتحصل عليها من خلال تحليل البيانات.

التوصيات:

- ضرورة التوسع في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين مردود الخدمات المقدمة والرفع من جودة المخرجات وتحقيق أهداف المنظمة بالكفاءة والفعالية المطلوبة.
- القيام باستطلاعات ميدانية لتقييم رضا طلبة الكلية بالاعتماد على نماذج علمية فعالة لتحديد جوانب النقص في جودة الخدمات المقدمة.
- تحسيس الطاقم العامل بالكلية بضرورة المحافظة على مستوى الخدمات التعليمية المقدمة لضمان الاستمرارية والوصول للأهداف المطلوبة.

- قائمة الهوامش الإحالات:

- ¹ محمد الصرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، ط1، الاسكندرية-مصر، 2009، ص: 19.
- ² منية غريب، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز رأس المال البشري باعتباره موردا استراتيجيا لتحقيق الميزة التنافسية، مجلة علوم الانسان والمجتمع، ع 15، جوان 2015، ص: 33.
- ³ لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2007/2008، ص: 48.
- ⁴ سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، 2013/2014، ص ص: 5-6.
- ⁵ لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص ص: 53-54.
- ⁶ سوسن شاكر مجيد، محمود الزيادات، إدارة الجودة الشاملة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط2، 2015، ص: 18.
- ⁷ مأمون الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2001، ص: 143.
- ⁸ أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، مرجع سبق ذكره، ص: 51.
- ⁹ أمنة دربال، إدارة الجودة الشاملة و تطبيقاتها في مؤسسات التعليم العالي، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الوطني "إدارة الجودة الشاملة و تنمية أداء المؤسسات، جامعة الطاهر مولاي، ولاية سعيدة - الجزائر، 13 و 14 ديسمبر 2010.
- ¹⁰ سوسن شاكر مجيد ومحمود الزيادات، مرجع سبق ذكره، ص ص: 189-190.
- ¹¹ أحمد يوسف دودين، مرجع سبق ذكره، ص ص: 65-67.
- ¹² عادل محمد عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص: 123.
- ¹³ جولي بالانت، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، ترجمة خالد العمري، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط2، الجيزة، مصر، 2009، ص 111.