



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة الموارد البشرية

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص إدارة الموارد البشرية

العنوان :

أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

في تحسين الجودة التعليمية

دراسة ميدانية لمتوسطة نور البشير الجفافة بوهران

تحت إشراف الأستاذ:

أحمد بن يحي ربيع

من إعداد الطالب:

♦ بلقاسم وليد

♦ حوتي خولة

الصفة	المنصب	إسم و لقب الأستاذ
( رئيسا )		
( مشرفا )		
( مناقشا )		

السنة الجامعية: 2021 / 2022

# الإهداء

إلى من رباني صغيرا.....والدتي أطال الله في عمرها و أمدهما بالصحة و

العافية وإلى روح والدي العزيز - رحمه الله - .

إلى زوجتي و زميلتي في هذا العمل

إلى إخوي العزيز فريد و أختي العزيزتين

وإلى عائلة بلقاسم و حوتي

إلى أصدقائي و زملائي في الدراسة

إلى كل المخلصين الذين يبغون وجه الله تعالى

إلى أستاذي في الجامعة وكل من قدم لي يد العون لإتمام هذه

الدراسة

أهدي هذا العمل المتواضع

وليد و خولة

# كلمة شكر

الحمد لله ذي الجلال والإكرام و الصلوات و السلام على خير الأنام ، و امتثالاً لقول  
النبي محمد عليها الصلاة و السلام "

من لا يشكر الناس لا يشكر الله " رواه الترمذي ، و بعد أن أنعم الله علينا إذ  
أتممنا

هذة الدراسة ، لا أجد من العبارات ما يفني أهل العطاء عطاءهم إلا دعاء في ظهر  
الغيب و كلمات من الشكر و التقدير ،

فكل الشكر لله سبحانه و تعالى أولاً و الأستاذ احمد بن يحيى ربيع الذي تفضل  
علينا بالإشراف و التوجيه فكان خير موجه لي في رحلة البحث ،

كما أتقدم بالشكر و الامتنان لموظفي متوسطة -نور البشير- الجفافة عامة و  
الى السيد بن نابي فريد و السيد ميلودي سليمان خاصة على ما قدموه من  
جهد و مشاركة في تسهيل مهمتي في إعداد هذه الدراسة .

و أخيراً أقول: كثيرون يستحقون الشكر و التقدير، فكل الشكر و العرفان لكل  
من قدم لي مساهمة في إثراء هذه الدراسة و جزاهم الله خير الجزاء و جعل ذلك  
في ميزان حسناتهم و الله الموفق و الهادي إلى

سواء السبيل.

**وليد و خولة**

## المخلص :

تتضمن هذه الدراسة أثر تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الجودة التعليمية كأهم الوظائف في المؤسسة المعاصرة التي تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الركيزة والميزة الأولى للتفوق .  
تم التطرق إلى هذا الأثر عبر ترتيب منهجي متسلسل حيث تم التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثم التطرق إلى جودة التعليم من خلال التعرف على الجودة و معاييرها و الجودة التعليمية في ظل تكنولوجيا المعلومات، وفي إسقاط لهذا الأثر على متوسطة المجاهد المرحوم نور البشير الجفافة بوهان كمؤسسة محل الدراسة خرجنا ببعض النتائج التي تؤكد على ضرورة الاهتمام بتطوير وامتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة لتحسين جودة العملية التعليمية .

## summary :

This study includes the impact of the adoption of information and communication technology on improving educational quality as the most important jobs in the contemporary institution, which considers information and communication technology the foundation and first advantage of excellence.

This effect was addressed through a systematic sequential arrangement, where information and communication technology was identified, then the quality of education was addressed by recognizing quality and its standards and educational quality in the light of information technology, and in projecting this impact on the middle of the late Mujahid Nour Al-Bashir Al-Jadhala in Oran as an institution In the study, we came out with some results that confirm the need to pay attention to developing and owning information and communication technology in the institution to improve the quality of the educational process.

# قائمة الأشكال و الجداول

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
33	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	01
38	تركيبية عينة الدراسة حسب الجنس	02
38	تركيبية عينة الدراسة حسب السن	03
39	تركيبية عينة الدراسة حسب المستوى	04
40	تركيبية عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	05
40	تركيبية عينة الدراسة حسب المهنة المسار الدراسي	06
41	تركيبية عينة الدراسة حسب الخبرة	07

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
37	اختبار ثبات بنود الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ	01
38	تركيبية عينة الدراسة حسب الجنس	02
38	تركيبية عينة الدراسة حسب السن	03
39	تركيبية العينة حسب المستوى الدراسي	04
40	تركيبية عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	05
40	تركيبية عينة الدراسة حسب المهنة	06
41	تركيبية عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	07
42	مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الأول	08
43	اتجاه العبارات بالنسبة للمحور الأول	09
44	مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	10
45	اتجاه العبارات بالنسبة للمحور الثاني	11
46	مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الثالث	12
47	اتجاه العبارات بالنسبة للمحور الثالث	13
48	مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الرابع	14
49	اتجاه العبارات بالنسبة للمحور الرابع	15
50	إختبار الفرضية الاولى	16
51	إختبار الفرضية الثانية	17
51	إختبار الفرضية الثالثة	18
52	إختبار الفرضية الرئيسية	19

# فهرس المحتويات



# فهرس المحتويات

الصفحة

الموضوع

كلمة شكر

الإهداء

الملخص

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

فهرس المحتويات

المقدمة

أ-ث

06-

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال و جودة التعليم

30

06

تمهيد

07

المبحث الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

07

المطلب الاول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

07

الفرع الاول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

08

الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال و مميزاتها

10

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

14

المبحث الثاني: الجودة التعليمية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

14

المطلب الأول: مفهوم جودة التعليم وأهميتها

15

المطلب الثاني: معايير جودة التعليم

18

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم

18

الفرع الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الخدمات

20

الفرع الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الأستاذ والطالب

22

الفرع الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة البحث العلمي

25

الفرع الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة المنهج الدراسي وعملية التعليم :

27

المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول الموضوع

27

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

29

المطلب الثاني: مقارنة دراستنا بالدراسات السابقة

30

خلاصة الفصل:

32-

الفصل الثاني : دراسة ميدانية حول دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة التعليم بمتوسطة

53	المجاهد المرحوم نور البشير الجفافة بوهران .
32	تمهيد:
33	المبحث الأول : التعريف بميدان الدراسة .
33	المطلب الأول :تقديم متوسطة المجاهد المرحوم -نور البشير- الجفافة .
33	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمتوسطة -نور البشير- الجفافة
34	المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في متوسطة المجاهد المرحوم- نور البشير- الجفافة
35	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية بمتوسطة المجاهد المرحوم نور البشير الجفافة بوهران.
35	المطلب الأول : إجراءات الدراسة الميدانية .
37	المطلب الثاني: نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية
50	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة العملية التعليمية.
53	خلاصة الفصل
-55	خاتمة
57	
-59	قائمة المراجع
61	الملاحق

مفصلة

### مقدمة عامة :

أدى التقدم السريع و الهائل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى إحداث تغييرات جوهرية في أنماط التعليم و كذا التحول في أنماط التعليم و التحول في أساليب التدريس مما أدى إلى تحول في عملية التدريس وطريقة وصول التلاميذ و الأساتذة الى المعلومة و توليد جو من النقاش و التفاعل و بناء فضاء تعليمي و هذا راجع إلى توفير الإدارة كل المتطلبات لذلك و القضاء على الصعوبات و المعوقات ، حيث أصبحت مؤسسات التعليم التابعة للعالم الثالث او السائرة في طريق النمو ملزمة على دمجها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية و اعتبارها جزء لا يتجزأ منها بهدف تحسين جودتها و الاهتمام بذلك استجابة لثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي غيرت الكثير من جانب الحياة البشرية .

### أ- إشكالية الدراسة:

وفي ظل هذا البحث يمكن طرح سؤال الجوهري و متمثل في:

كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الجودة العلمية التعليمية في المتوسطات الجزائرية؟

✓ وتندرج تحت الإشكالية مجموعة من الإشكاليات الفرعية:

• ماهو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية من وجهة نظر الاساتذة ،التلاميذ و الاداريين ؟

• ما مدى توسع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين العملية التعليمية ؟

### ب- فرضيات الدراسة:

#### الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و بين تحسين جودة العملية التعليمية.

و منه نستخلص الفرضيات التالية:

• يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين وجود مكونات مادية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال و بين تحسين جودة العملية التعليمية .

• يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و بين تحسين جودة العملية التعليمية.

• يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين وجود شبكات الإتصال و بين و بين تحسين جودة العملية التعليمية

ت- مبررات اختيار الدراسة:

ترجع مبررات اختيار لموضوع البحث مجموعة من الدوافع هي:

- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية.
- التعرف على درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة العملية التعليمية عامة وعلى كل عنصر من عناصرها خاصة.
- التعرف على معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية التي تقف عائقا امام الاستخدام الفعال لها ،حيث يؤدي هذا الى عدم تحسين العملية التعليمية بكافة عناصرها.

ث- أهمية الدراسة :

نظرا لأهمية المتغيرين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة العملية التعليمية انقسمت اهمية الدراسة الى:

- اهمية علمية :تعمل على التعرف على التعرف على متغيرات الدراسة تعرفا عميقا يشمل مختلف النقاط الموضحة لهما كل على حدى ،ثم معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة العملية التعليمية .
- اهمية علمية : تتمثل في التجسيد الواقعي و الحقيقي لعلاقة التأثير الموجودة بين المتغيرين في عينة من المتوسطات الجزئية و تفسير وجودها مع ايجاد القوة التفسيرية لذلك ،دون اهمال حصر المعوقات الموجودة دون استكمال دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة العملية التعليمية .
- حيث ستساهم هذه الدراسة في التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المتوسطات الجزئية مع معرفة رأي المتفاعلين في تأثيرها على تحسين جودة العملية التعليمية بمختلف عناصرها بعد الاستخدام الحقيقي و الفعلي لها،و حصر المعوقات التي تحول دون الاستخدام الامثل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية .

ج- أهداف الدراسة :

- تهدف هذه الدراسة اساسا الى معرفة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة العملية التعليمية بمختلف عناصرها من جهة ،و معرفة معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحائلة دون استخدامها الفعال من جهة اخرى ، و يتحقق هذا بمجموعة من الاهداف الفرعية المتمثلة في :
- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية.
- التعرف على درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة العملية التعليمية عامة وعلى كل عنصر من عناصرها خاصة.

• التعرف على معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية التي تقف عائقا امام الاستخدام الفعال لها ،حيث يؤدي هذا الى عدم تحسين العملية التعليمية بكافة عناصرها.

#### ح- حدود الدراسة :

• الحدود الموضوعية : حيث تم اخذ عمال كأساس لتصنيف مؤسسة

• الحدود المكانية : اقتصرت دراسته على متوسطة المجاهد المرحوم -نور البشير-الجفافة بلدية مرسى الحجاج دائرة بطيوة ولاية وهران .

• الحدود الزمنية: لقد استغرقت مدة الدراسة ابتداء من 2022/03/15 إلى 2022/05/18.

#### خ- منهج الدراسة :

يهدف معالجة موضوع الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي بالنسبة للجزء النظري ( تعريف. أهمية أهداف) لسهولة في تقديم المتغيرات الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة التعليم نظريا مع الشرح المعمق لها لتحديد العلاقة بينهما و مستوياتها المختلفة ، و كذا المنهج الاستنباطي لغرض تأكيد الارتباط الموجود بين المتغيرات ،أما بالنسبة للجزء التطبيقي استخدمنا أيضا المنهج الكمي لتحليل البيانات المجمعة و تحويلها الى ارقام يسهل تحليلها باستخدام اساليب احصائية متطورة و العمل على ترجمتها ليهل تفسيرها.

كما تم الاعتماد على منهجية الاستبيان بجمع البيانات من اطراف العملية التعليمية ( أساتذة-إداريين-عمال مهنيين).

#### و. صعوبات الدراسة :

• عند قيام بإعداد العمل واجهتنا جملة من صعوبات من بينها :

• قلة دراسات السابقة حول اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الجودة التعليمية.

• قلة المراجع حول موضوع الدراسة.

#### د- هيكل الدراسة :

للإجابة على اشكالية الدراسة تم عرض تساؤلاتها،فرضياتها،اهميتها،اهدافها و من ثم تقسيمها الى جانبين :جانب نظري يتضمن ثلاث مباحث يحتوي كل فصل على مباحث و يحتوي كل مبحث على مطالب ، و جانب تطبيقي يتضمن مباحث و كل مبحث يحتوي على مطالب .

حيث يتناول الفصل الأول الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ،حيث قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

- المبحث الأول يحتوي على مطلبين يتمثل المطلب الأول في مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال اما المطلب الثاني فيتمثل في مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
- المبحث الثاني يتكلم عن الجودة التعليمية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ،حيث ينقسم الى ثلاث مطالب ،يتحدث المطلب الاول عن مفهوم جودة التعليم و اهميتها ،اما المطلب الثاني فيتحدث عن معايير جودة التعليم و المطلب الثالث يتمثل في دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق جودة التعليم .
- المبحث الثالث يتكلم عن الدراسات السابقة حول الموضوع ويضم مطلبين ،يتضمن المطلب الاول دراسات سابقة حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة التعليمية اما المطلب الثاني فيضم مقارنة دراستنا بالدراسات السابقة .
- اما بالنسبة للفصل الثاني الذي تمثل في دراسة ميدانية حول دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق جودة التعليم بمتوسطة المجاهد المرحوم-نور البشير-الجفافة مرسى الحجاج وهران ، حيث قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث :
- المبحث الأول يحتوي على التعرف على ميدان الدراسة و ينقسم الى مطلبين، يتحدث المطلب الاول عن تقديم متوسطة المجاهد المرحوم-نور البشير-الجفافة، اما المطلب الثاني فيضم الهيكل التنظيمي للمتوسطة و المطلب الثالث فيتمثل في استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في متوسطة المجاهد المرحوم-نور البشير-الجفافة.
- اما المبحث الثاني فيتمثل في الاطار المنهجي للدراسة ويضم ثلاث مطالب ،يتمثل المطلب الاول في التعريف بمجتمع الدراسة اما المطلب الثاني فهو عبارة عن استبيان،و المطلب الثالث فيتمثل في صدق و ثبات اداة الدراسة.
- و المبحث الثالث يتمثل في عرض و تحليل نتائج الدراسة ،و يحتوي ثلاث مطالب ،يتمثل المطلب الاول في اختيار التوزيع الطبيعي ،اما المطلب الثاني فيتمثل تحليل محاور الاستبيان و المطلب الثالث اختيار فرضيات الدراسة.

# الفصل الأول :

الإطار النظري لتكنولوجيا  
المعلومات و الإتصال  
و جودة التعليم



## تمهيد

يشهد العالم اليوم العديد من التغيرات والتطورات بمعدلات ضخمة تفوق أي تغير عرفهم قبل، حيث ظهر ما يسمى بالثورة المعلوماتية التي أنتجها التطور التكنولوجي التقني و وسائل الاتصال وتطبيقاتها، وعلوم الحاسوب ونظم المعلومات، مما أدى إلى تدفق المعلومات وتسارعها بشكل كبير، الأمر الذي يستوجب ضرورة تطوير العملية التعليمية وإصلاح نظم التعليم وتطوير المناهج الدراسية التي تراعي قدرات المتعلمين كما تراعي الفروق الفردية بينهم وتدريبهم على أساليب التعلم الذاتي والتعلم المستمر و تزودهم بمهارات علمية وعملية تواكب تكنولوجيا العصر.

من جهة، وتكون قادرة على مواجهة التحديات والرهانات التي تواجه التعليم من جهة أخرى، وخاصة جودة التعليم والتي يمكن أن تتحقق باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لذلك وسعياً منها لتحسين جودة التعليم فقد وجدت مختلف دول العالم نفسها مجبرة على دمج هذه التكنولوجيا في عملياتها التعليمية واعتبارها جزءاً مهماً فيها، حيث أدرك الباحثون في مجال التعليم أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع مستوى التعليم والارتقاء بأداء المؤسسات التعليمية وتحقيق أهدافها بتكاليف أقل وعوائد أفضل، والذي لا يتم إلا من خلال التخلي عن المفهوم التقليدي لعملية التدريس وتحديث تقنيات الاتصال لمواجهة المنافسة المتزايدة، والبحث عن مصادر المعرفة ومتطلباتها وكيفية استقطابها، وتنمية الرصيد المعرفي للمؤسسات التعليمية وتوظيفها في كافة عملياتها، وذلك استجابة للثورة المعلوماتية والتقنية الضخمة التي خلفتها هذه التكنولوجيا والتي تلعب دوراً كبيراً في رفع مستوى التعليم واستحداث طرق التعليم عن بعد و التعليم مدى الحياة.

**المبحث الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال**

لقد تطورت تقنية المعلوماتية والاتصالات وازدادت المنافسة، مما أدى إلى اعتماد الإدارة على هذه التقنيات لتحقيق أهدافها وضمان استمرارها، ولتحقيق استخدام تقنية الاتصال السريعة، تم إدخال تقنية المعلومات التي أحدثت تغييرات في المؤسسات والمظاهر الاقتصادية ودون الحاجة إلى الانتقال المسافات طويلة.

**المطلب الاول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال****الفرع الاول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال**

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Communication Technologies Informations) والذي يعرف اختصاراً بـ (ICT's) ورغم حداثة نسبياً وارتباطه الكبير بظهور الحواسيب الالكترونية ورواج استخدامها على النطاق التجاري مع بداية السبعينيات، إلا أن هذا المصطلح ليس وليد تلك الفترة وإنما يمتد إلى أبعد من ذلك، حيث يمكن إيجاز التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن خمس مراحل أساسية هي:

**1- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:** وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومارية ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف، والتي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

**2- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية:** والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها، والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعاً.

**3- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:** وتتمثل بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، الهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية، واللاسلكي، إلى جانب المصادر الورقية المطبوعة، هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

**4- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:** وتتمثل باختراع الحاسوب وتطور مراحل وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

**5- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:** تتمثل في التزاوج والترابط ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات، التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان، وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي مقدمتها شبكة الإنترنت.

وتأسيسا على ما سبق ذكره فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم تشكل قاعدة أساسية للتكنولوجيات المعاصرة، فعبير اندماج تكنولوجيا الحواسيب ونظم الاتصالات والإنترنت وبرمجياتها وعدم إمكانية الفصل بينها، تطورت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستطاعت أن تعزز جميع الميادين، فالتلاقي بين التكنولوجيات المختلفة مكن من إنشاء شبكات معقدة والربط بينها مما يتيح المعالجة والسرعة في نقل البيانات نتيجة لتوفر أحدث وسائل الاتصالات وتوحيد أشمل لشبكاتها.

**الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال و مميزاتهما**

**أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال**

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) ليس مفهوماً وحيداً المعنى والتخصص، فهو من اهتمامات عدة تخصصات: الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الاجتماع، علم النفس، هندسة الاتصالات، الفلسفة..... ولقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان بإسم الكمبيوتر والاتصال وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا،فرنسا....) باسم الإتصال عن بعد والمعلوماتية بتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا المصطلح الحالي<sup>1</sup>.

يعرف رولي rowley تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: "جمع وتخزين ومعالجة وبت باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hardware أو البرامج software ولكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يربوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات والقيموالمبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خبراته<sup>2</sup>.

وتعرف كذلك بأنها: "عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وعبارة المعلومات وتسويقها و تخزينها و استرجاعها و عرضها و توزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة و متطورة و سريعة، ذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات ونظم الاتصالات الحديثة"<sup>3</sup>.

أما " jane laudon" kenneth laudon فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها: "أداة من الأدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمس مكونات:

- **العتاد المعلوماتي:** تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة؛

1 فيصل دلبو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010 ص26.  
2 حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالاتوالمعلومات في تعليم وتعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالإنترنت، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، العدد الخامس مارس 2005 ص3.  
3توفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراة دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصاديةوالعلومالتسيير، جامعة الجزائر، 2007/2006، ص53.

- البرمجيات؛

- **تكنولوجيات التخزين:** تتمثل في الحوامل الفيزيائية للتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية؛

- **تكنولوجيا الاتصال:** وتكون من معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد ونعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الاتصال لتشكيل شبكات التبادل وتقاسم الأصوات والصور و الفيديوها؛

- **الشبكات:** تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة<sup>1</sup>.

**ثانيا: مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال**

**1- الفعالية:**

ويعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل ومرسل في آن واحد، كما أن الأطراف في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص والمؤسسات ومجموعات أخرى.

❖ غير محدد بالوقت: يعني أنه يمكن استقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني (E-MAIL).

❖ اللامركزية: هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات جديدة NTIC مثل حالة الأنترنت تملك استمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الأنترنت لأنها شبكة اتصال بين الأشخاص والمؤسسات.

❖ الإتصال عن طريق النت: يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.

**2- حركية:**

يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقله مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال.

❖ عملية تحويلية: يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية

<sup>1</sup>شوقي شاذلي، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008، ص13.

- ❖ عملية الكشف عن الهوية: يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرين دون المرور بالمؤسسة ويمكن التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.
- ❖ التوزيع: تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.

### 3- العولمة:

هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن والمكان<sup>1</sup>.

**المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال**

تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرعين أساسيين:

#### - تشغيل المعلومات:

يشمل هذا الفرع الوظائف التي تتناول معالجة المعلومات، والتي تعتبر الأساس في انجاز عمليات التشغيل في المنظمات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات، ويتمثل المحور المركزي لهذا الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي بأشكاله المختلفة.

#### - نقل وإيصال المعلومات:

يمثل هذا الفرع عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحاسوب أو بين الحواسيب و وحداتها الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد<sup>2</sup>.

من خلال كل هذه التعاريف يمكن القول بأن الخاصية الأساسية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو ارتباط تكنولوجيات المعلومات مع تكنولوجيات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وكذا السمي البصري، بمعنى آخر هو الجمع بين النص والصوت والصورة.

#### أولاً: تشغيل المعلومات

يتم التشغيل الآلي للمعلومات عبر الحاسب بمعالجة المعلومات آلياً من خلال الخطوات الأساسية التالية:

- حجز البيانات.
- إنتاج المعلومات.
- تخزين المعلومات.
- استرجاع المعلومات.

<sup>1</sup>مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص 207-208.

<sup>2</sup> عبد الوهاب بن التركي، ماهية تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالنسبة للمؤسسة، مجلة الباحث، العدد 07، 2009، ص 246.

تعتبر معالجة المعلومات مرحلة من تشغيل المعلومات وتمتاز نظم معالجة المعلومات المرتبطة بالحاسوب بالمقارنة مع نظم المعلومات اليدوية بمجموعة من المزايا، وهذه المزايا هي:

- **السرعة:** إحدى أكثر المزايا الواضحة لاستخدام الحاسب هي السرعة، وقد تتفاوت سرعة تداول العمليات من حاسب إلى آخر، ولكنها تصل في بعض الأنواع إلى ملايين العمليات في الثانية الواحدة، وتقاس سرعات الحاسب بالوحدات الزمنية التالية:

- الميلي ثانية: الثانية الواحدة = ألف ميلي ثانية.
- الميكرو ثانية: الثانية الواحدة = مليون ميكرو ثانية.
- النانو ثانية: الثانية الواحدة = بليون نانو ثانية.
- البيكو ثانية: الثانية الواحدة = تريليون بيكو ثانية.

- **الدقة:** يعني أن الحاسب ينتج دائماً معلومات دقيقة خالية من الأخطاء، ومع ذلك تعتبر أخطاء الحاسب قليلة جداً بالمقارنة مع حجم البيانات الهائل الذي يتم معالجته، والتي تكون في الغالب نتيجة أخطاء بشرية.

- **الاعتمادية:** تعتبر الاعتمادية في المعالجة الالكترونية للمعلومات ذات علاقة مع الثقة غير العادية في الحاسب، كما تسمح بالمراجعة الذاتية التي تضمن تشخيصاً لحالات الخلل.

- **الاقتصاد:** المعالجة الالكترونية للمعلومات تخفض من تكلفة معالجة المعلومات بالمقارنة مع المعالجة اليدوية للمعلومات، وتستمر هذه الميزة في التكلفة مع استمرار تطور تكنولوجيا الحاسبات والتي أدت إلى خفض التكلفة بصورة ملحوظة. لهذه المزايا السالفة الذكر تم استبدال نظم المعالجة اليدوية للمعلومات بنظم المعالجة الالكترونية المرتبطة بالحاسب، وزادت درجة الاعتماد على هذا النوع من النظم بتطور الحاسب الذي أصبح أكثر تلبية لمتطلبات معالجة المعلومات الضخمة والمتزايدة<sup>1</sup>.

### ثانياً: إيصال المعلومات

يهدف نظام الاتصالات إلى نقل المعلومات بشكل الكتروني عبر مسافات بعيدة ويتكون من مرسل يقوم بتهيئة المعلومات ونقلها إلى الوسط حيث ينقل المعلومات إلى المستقبل وهو بدوره يقوم باستلام الإشارة وتحليلها وعرضها.

"لا يمكن أن تتم عملية الاتصالات بين مختلف الحاسبات بدون أن تكون مرتبطة فيما بينها عن طريق ما يسمى بشبكة الحاسبات، والتي تعتبر أول نظام اتصالات وضع لربط الحاسبات مع بعضها البعض بغرض الاستفادة

<sup>1</sup>السالمي ع.ع.ر، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2007، ص85.

من المعلومات الموجودة بها، وكذلك الربط بين مختلف مواردها، ذلك أن الشبكات قد وضعت مبدأً جديد وهو الاتصال بدلاً من الانتقال"<sup>1</sup>.

#### أ. مفهوم الشبكة

تعرف الشبكة على أنها "نظام لتنسيق مختلف النشاطات من أجل تطوير المعاملات المبنية على أساس علاقات تعاونية تحقيقاً للأهداف المشتركة". حيث تسمح الشبكة بالربط بين عدد من الحاسبات الآلية وملحقاتها المترابطة معاً، باستخدام إحدى قنوات الاتصال بهدف نقل وتبادل المعلومات، مما يتيح نوعاً من التشغيل والمعالجة المتكاملة للبيانات، والبرامج الخاصة بالتطبيقات المتوفرة في أي كمبيوتر متوافر في الشبكة لدى المشتركين فيها. ترتبط شبكة المعلومات بتوزيع وبحث المعلومات من خلال وسائل الاتصالات بين مجموعة المشتركين في الشبكة، وبذلك فهي تتسم بالاعتمادية بدلاً من الاستقلالية والمسؤوليات المترابطة بدلاً من المسؤولية المحلية.

#### ب. مزايا الشبكة

بالإضافة إلى كون جميع نظم المعلومات تستند على شبكات الحاسوب وتعمل من خلالها وذلك تأكيد حقيقة موضوعية خلاصتها أن الحاسوب هو الشبكة، إذ لا معنى ولا قيمة لأي حاسوب يوجد منفرداً ويعمل بصورة مستقلة من دون اتصال من خلال الشبكة مع الحواسيب الأخرى.

فهناك مزايا منظورة ومنافع مباشرة لشبكات المعلومات يمكن إيجازها بما يلي:

- المشاركة بعتاد وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- المشاركة في برامج نظم المعلومات الحاسوبية إذ يكفي وجود نسخة واحدة من برنامج نظام إدارة قواعد البيانات أو أي برنامج من برامج التطبيقات لكي يتم استخدامها من قبل جميع الحواسيب الموجودة في الشبكة.
- المشاركة بمرور نظام المعلومات من بيانات، معلومات والأهم من ذلك المشاركة بمرور المعرفة وأصولها وبرأس مال الفكري الموجود في المنظمة.
- تسهيل عمليات إدارة المعرفة من تكوين المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، المشاركة بالمعرفة، وتوزيع المعرفة.
- شبكات الحاسوب هي قاعدة بناء نظم الدعم الجماعي للإدارة كنظم مساندة القرارات الجماعية.
- تشبيك جميع المستفيدين والزبائن مع المنظمة وذلك من خلال شبكة المنظمة الخارجية وربط جميع العاملين بأقسامهم ووحداتهم من خلال شبكة المنظمة الداخلية.
- الكفاءة والفعالية في تنفيذ أنشطة وعمليات المنظمة.

<sup>1</sup> حديد نوفل، أهمية النظام الآلي للمعلومات في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية فرع التسيير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2007، ص58.

- السرعة، الجودة، المرونة، و الموثوقية العالية في إنتاج وتوزيع الخدمات الالكترونية للمستخدمين والزبائن في الوقت الحقيقي.
- الشبكات هي منطلق جميع تطبيقات التجارة الالكترونية، الأعمال الالكترونية، المصارف الالكترونية، وتطبيقات الأعمال على شبكة الانترنت<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>ياسين سعد غالب، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2008، ص161،162.



المبحث الثاني: الجودة التعليمية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: مفهوم جودة التعليم وأهميتها

أولاً: مفهوم جودة التعليم

التعليم حق أساسي من حقوق الإنسان التي كفلها الدستور، ولكنه قبل ذلك مفتاح لتنمية وتطوير البلدان والدول، فعندما لا يذهب الأطفال إلى المدرسة فإن المستقبل سيكون مجهولاً حتماً، ولكن حتى وإن ذهبوا إلى المدرسة، ففي أحيان كثيرة لا يوجد ضمانات كافية بأنهم سيتلقون تعليماً جيداً أو مهارات تعليمية يتطلبها القرن الواحد والعشرين وتتماشى مع متطلبات عصرنا.

فالتعليم الجيد هو أساس العملية التعليمية، وهناك عدة تعريفات ومفاهيم لجودة التعليم فهو مصطلح شامل وواسع يكون فيه المتعلمون وبيئات التعليم بصحة جيدة، ويتلقون محتوى ملائماً، ويتمحور التعليم فيه حول الطالب، ويضمن تحقيق تجربة تعليمية ناجحة ومفيدة له، ويمكننا تعريف جودة التعليم أيضاً بأنها التعليم المُصمم لتزويد المُتلقِي بالمهارات والإمكانات لتحقيق النجاح في خطته المستقبلية، ويكون عنصراً فاعلاً في مجتمعه، والتعليم الجيد هو نوع من المخرجات التي تلبّي متطلبات المُعلمين والمُتعلمين وأولياء الأمور والمجتمع ككل، وهو أيضاً التعليم الذي يعتمد على مناهج عالية الجودة، ويكون مصمماً لنقل المهارات والمعارف التي تمكّن الطلاب من اكتساب الكفاءات الأكاديمية من أجل البقاء الاجتماعي والاقتصادي، ومن خلاله يتمكّن الأفراد من تطوير سماتهم ومهاراتهم لتحقيق إمكاناتهم، ولاشك أن التكنولوجيا تلعب دوراً كبيراً اليوم في تحسين جودة التعليم<sup>1</sup>.

ثانياً: أهمية جودة التعليم

لا شك أن لجودة التعليم أهمية كبيرة وتزداد أهميتها كلما تقدمنا في التطور والتقنيات، ففي العالم من حولك حوالي 124 مليون طفل خارج المدرسة و250 طفل لا يتعلمون المهارات الأساسية بسبب سوء التعليم وانخفاض جودته، كما أن الفتيات والأطفال ذوي الإعاقة والأطفال الذين يعيشون في الدول والمناطق الفقيرة والنائية محرومون من حقهم في التعليم الجيد، ومع كل ما سبق يمكننا تلخيص أهمية جودة التعليم فيما يلي:

- التعليم الجيد هو أداة لتحسين البشرية وتطوير الحضارة الإنسانية.
- التعليم الجيد هو الركيزة الأساسية التي تجمع الأمة بأكملها، وتقود الدولة نحو النجاح والنمو والتطور.
- التعليم الجيد هو سبب رئيسي للتنمية المجتمعية والشخصية للأفراد.
- يمكننا التعليم الجيد من تطوير مواهبنا، وإطلاق إبداعاتنا، وتحقيق أهدافنا الشخصية التي نسعى لتحقيقها.

<sup>1</sup>أعليمات صالح ناص، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير)، عمان، دار الشروق للتوزيع، 2004، ص96.

- يمكن التعليم الجيد الطلاب من تطوير مهاراتهم لتحقيق إمكانياتهم كبشر فاعلين وأعضاء في المجتمع، ويوفّر العدالة بينهم بغض النظر عن أعراقهم أو أديانهم أو أوضاعهم الاقتصادية أو الاجتماعية.
- التعليم الجيد يعني النظر في التغييرات المرغوبة التي تريد المؤسسات التعليمية تحقيقها في كل طالب، ومساعدة الطالب في العمل على هذه الأهداف.
- يُمكننا التعليم الجيد من العيش حياة كريمة وناجحة، ويُعزز ذكاءنا ومهاراتنا ومعرفتنا ويجلب لنا التغييرات الإيجابية التي نبحث عنها ونسعى لها.
- التعليم الجيد يوسّع رؤيتنا ويخلق لدينا الوعي، فنحن بحاجة إلى معلم جيد، ومهندس جيد، وطبيب جيد، وهذا كله يعتمد على جودة تعليم.
- التعليم الجيد يُساعدنا على تطوير حياة منضبطة، ويوفّر لنا فرصاً أفضل لكسب المال.
- التعليم الجيد هو أهم شرط لازدهار وتطوير ونمو أي بلد.
- يواكب التعليم الجيد احتياجات المجتمع الحديث، وهو مرآة لأهدافه وقيمه وأولوياته.
- يحدد التعليم الجيد التطور المعرفي للمتعلمين باعتباره الهدف الرئيسي والواضح لجميع أنظمة التعليم، فيعزز قيم ومواقف المواطنة في رعاية وتنمية الطاقات والإبداعات.
- يعتمد مستقبل البلد بأكمله على جودة التعليم التي يتم توفيرها في كل مدرسة، فهو سبب في الازدهار الاقتصادي والاجتماعي والأخلاقي للمجتمع، والسبب الرئيسي في توفّر الأيدي العاملة الماهرة<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: معايير جودة التعليم

- 1- **معايير الإيزو "9002"**: تم تأسيس المنظمة الدولية للموصفات والمقاييس "ISO" عام 1946 بعد الحرب العالمية الثانية، وكان مقرها في سويسرا (جنيف). وتضم في عضويتها أكثر من (90) هيئة تقييس وطنية، جاء اختصارها (ISO) اعتماداً على الكلمة اليونانية (ISOS) التي تعني (EQUAL) متساوي<sup>2</sup>.

وهناك معايير وبنود حسب الإيزو يجب تطبيقها في المجال التربوي وهو مطلب أساسي لتحقيق الجودة في

التعليم وهي كالتالي:

- مسؤولية الإدارة العليا.
- نظام الجودة.
- مراجعة العقود.

<sup>1</sup>مجيد، سوسن شاكر، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، الطبعة الأولى، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008، ص154.

<sup>2</sup>مجيد، سوسن شاكر، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، مرجع سابق، ص69.

- ضبط الوثائق والبيانات.
- الشراء.
- التحقق من الخدمات أو المعلومات المقدمة للمدرسة من قبل الطالب أو ولي الأمر.
- تمييز وتتبع العملية التعليمية.
- التفتيش والاختبار.
- ضبط وتقويم الطلاب.
- حالة التفتيش والاختبار.
- حالات عدم المطابقة.
- الإجراءات التصحيحية والوقائية<sup>1</sup>.
- تناول والتخزين والحفظ والنقل.
- ضبط السجلات.
- المراجعة الداخلية للجودة.
- التدريب.
- الخدمة.
- الأساليب الإحصائية.

**2- معيار بلدرج:** طور "مالكوم بلدرج M،BALDRIGE" نظاما لضبط الجودة في التعليم تم إقراره كمعيار قوي معترف به لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام، وذلك حتى تتمكن المدارس من مواجهة المنافسة القاسية في ضوء الموارد المحدودة للنظام التعليمي ومطالب المستفيدين منه، ويعتمد نظام بلدرج لضبط جودة التعليم على إحدى عشر (11) قيمة أساسية توفر إطار متكامل للتطوير التعليمي وتتضمن ثمانية وعشرون (28) معيار ثانوي لجودة التعليم وتدرج سبعة (07) مجموعات تشمل:

- القيادة.
- المعلومات والتحليل.
- التخطيط الإجرائي.
- - إدارة وتطوير القوى البشرية.
- الإدارة التربوية.

<sup>1</sup>أربيع حافظ، شيماء محمد ربيع، جهود الهيئة القومية لضمان جودة التعليم في اعتماد مؤسسات رياض الأطفال بمحافظة المنيا،مجلة البحث في التربية وعلم النفس، مصر، 2016، ص105.

• أداء المؤسسة التعليمية.

• رضا المستفيدين عن النظام<sup>1</sup>.

**3- معيار " ديمينج DEMING":** وضع إدوارد ديمينج برنامجا لتحسين وتطبيق الجودة الشاملة يمكن أن يصلح لجميع المنظمات الإدارية بما فيها النظام التعليمي، ويتكون هذا البرنامج من أربعة عشر (14) معيار للجودة الشاملة على النحو التالي:

- تحديد الهدف من أجل تحسين الإنتاج وتطويره.
- تبني فلسفة للجودة الشاملة، ومنهج للقيادة القدرة على التغيير للأفضل.
- تحسين الأداء والجودة هي المحرك الأساسي.
- تدريب الأفراد على وظائف الجودة.
- تدريب القيادات ومساعدة الأفراد على تطوير الأداء.
- إزالة الخوف وتدعيم الثقة لكي يعمل الأفراد على تطوير الأداء.
- إزالة الخوف وتدعيم الثقة لكي يعمل الأفراد على تطوير الأداء.
- إزالة الخوف وتدعيم الثقة لكي يعمل الأفراد بشكل فعال داخل المؤسسة.
- التعرف على معوقات العمل وإزالتها بين الأقسام داخل المؤسسة
- الحد من استخدام الشعارات والنقاد المستمر دون هدف لأن ذلك يخلق جو من العداة اتين الأفراد.
- وضع معايير اعتماد الإدارة على الأهداف وإعداد قاعدة تتواجد باستمرار.
- مسؤولية المشرفين أن تهتم بالجودة.
- وضع برامج تربوية تنشيطية من أجل التحسين الذاتي ورفع المستوى.
- وضع كل فرد في المؤسسة في المكان المناسب وتمويل الأفراد بين الأقسام المختلفة لتحسين العمل<sup>2</sup>.

#### 4- معيار "كروزي KROSBY":

حدد فليب كروزي أحد مستشاري الجودة على مستوى أربعة (04) معايير لضمان الجودة الشاملة للتعليم، تم تأسيسها وفقا لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وهي كالآتي:

- التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة.

<sup>1</sup> ابن زيادة محمد الهادي، أهمية تطبيق أسس الجودة الشاملة في التعليم وأثرها على تطوير العملية التعليمية والتربوية، مجلة التربية البدنية والرياضية، العدد 02، 2015، ص 36.

<sup>2</sup> هند أحمد الشربيني البربري، الجودة في مدارس التعليم العام، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، المملكة العربية السعودية، 2007، ص 11.

- وصف نظام تحقيق الجودة على أنه الوقاية من الأخطاء، يمنع حدوثها من خلال وضع معايير الأداء الجيد.
- منع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى.
- تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناء على المعايير الموضوعية والكيفية والكمية<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم

#### الفرع الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الخدمات

لا يكاد يخلو مجال من مجالات الحياة الاجتماعية أو الثقافية أو الاقتصادية أو السياسية من أثر التطبيق من التطبيقات المعتمدة التكنولوجية المعلومات والاتصال.

#### 1- تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات السياحية والفندقية:

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع السياحة و الفنادق إلى ظهور ما يسمى بالسياحة الإلكترونية. فالسياحة الإلكترونية هي تلك الخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض إنجاز وترويج الخدمات السياحية والفندقية عبر مختلف الشبكات المفتوحة والمغلقة بالاعتماد على مبادئ وأسس التجارة الإلكترونية.

وبالتالي أصبحت الإنترنت بديلا منطقيا أو مكملا للتسويق التقليدي للرحلات السياحية التي تستخدم الملصقات والمطويات الورقية، لتعريف المستهلك بمختلف خدماتها المقدمة و الأسعار و التخفيضات.... إلخ<sup>2</sup>.

#### 2- تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات الطبية:

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات الطبية إلى ظهور مصطلح حديث وهو الصحة الإلكترونية، وتتطوي هذه الأخيرة على الطب الاتصالي الذي يستخدم وسائل الاتصالات المختلفة مقرونة بالخبرة الطبية لتقليم الخدمات التشخيصية والعلاجية و التعليمية للأفراد الذين يقيمون في مناطق بعيدة عن مراكز الطبية المتخصصة. وفي حالة الاستخدام الفعال لتقنية الطب الاتصالي، سيتمكن المرضى من تلقي الرعاية الصحية المثلى في مستشفياتهم المحلية متجنبين بذلك عناء السفر وتكاليف الانتقال، وبالتالي ارتفاع مستوى الخدمات الطبية مما أدى إلى تقليل من نسبة الوفيات وانتشار والإصابة ببعض الأمراض أو القضاء عليها.

لقد أحدثت هذه التكنولوجيات تغييرا كبيرا في مجال الخدمات الطبية حيث حققت عدة أهداف منها:

- ارتفاع جودة الخدمات الطبية وانخفاض التكاليف واختصار الوقت والجهد؛

1 هند أحمد الشربيني البربري، الجودة في مدارس التعليم العام، مرجع سابق، ص15.  
2 إبراهيم بختي، محمود فوزي شعوبي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصديمرياح ورقلة، العدد السابع، 2009، ص278-280.

- تقدم خدمات صحية في الوقت المناسب وللشخص المناسب واتخاذ القرارات الصائبة؛
- تقديم خدمات التعليم الطبي المستمرة؛
- انتشار الوعي الصحي؛
- انخفاض نسبة الوفيات وانتشار الأمراض والإصابة بما؛
- تسهيل النفاذ إلى المعلومات الطبية المتوفرة على الصعيد العالمي والمحلي؛
- دعم بحوث الصحة العامة وبرامج الوقاية والنهوض والارتقاء بالخدمة الصحية للمجتمع<sup>1</sup>.

### 3- تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات التعليمية:

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خدمات التعليم إلى ظهور ما يسمى بالتعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي.

فالتعليم الإلكتروني هو شكل من أشكال التعليم عن بعد، ويمكن تعريفه بأنه العملية التعليمية ومجموعة التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات كالإنترنت، الإنترنت، الإيميل، الإذاعة، التلفزيون عبر الأقمار الصناعية الأشربة المسموعة والمرئية الأقراص الممغنطة.

أما التعليم الافتراضي هو ذلك القسم من التعليم الإلكتروني الذي يركز على الشبكات المفتوحة، أي أن الإتصال فيه مضمون عن طريق شبكة الإنترنت، حيث يتم تزويد المتعلم بما يحتاجه من معارف في مختلف المواد المنتقاة أو الاختصاص المختار، بغرض رفع المستوى العلمي أو بغرض التأهيل والتدريب، وذلك باستخدام الصوت وفيديو، الوسائط المتعددة، كتب إلكترونية، البريد الإلكتروني.....الخ.

ويفضل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أتاح الفرصة أمام الجميع للتعلم في أي مكان وزمان وخاصة الأول على الأشخاص الذين لم يحظوا بهذه الخدمة نظرا لضيق الوقت أو بعد المكان أو الإعاقة الحسائية، مما أدى إلى رفع المستوى المعرفي للعاملين وهم في موقع عملهم.

وبالتالي لقد أسهمت هذه التكنولوجيات وبشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة في مجال التعليم وهذا بفضل المزايا والخصائص التي يمنحها التعليم الافتراضي لجميع الأفراد منها:

- ملائمة ومرونة جدول أوقات الدراسة، مما يمنع الغياب عن العمل؛
- الحصول الفوري على أحدث التعديلات المدخلة على البرنامج؛
- وهو الحل الأمثل لتعليم الأفراد المتباعدين جغرافيا؛
- لحصول على قدر كبير من المعلومات في وقت وجيز؛

<sup>1</sup> إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2005، ص 39-40.

- الانفتاح على مختلف الثقافات؛
- تعلم أو التعرف على مختلف اللغات في العالم؛
- تبادل العلوم والمعرفة مع مختلف الأفراد من أنحاء العالم؛
- تدني التكاليف وريح الوقت لعدم التنقل<sup>1</sup>.

الفرع الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الأستاذ والطالب

أولاً: دورها على جودة الأستاذ

1- على المستوى العملي:

- الارتقاء بدوره الحالي إلى مرشد وموجه ومصمم لسيناريوهات تربوية داخل الفصل الدراسي. لدعم وتطوير عمله، من خلال توفير وسائل وموارد رقمية محسوسة للمعرفة التجريدية: تكون أقوى أثراً وأكثر عمقا في تحقيق الكفايات المنشودة.
- الاقتصاد في الجهد وريح الوقت.
- يصبح في قلب عملية بناء معارف متعلميه في زمان ومكان غير محدودين.
- تحقيق أهداف تعلم قابلة للقياس بمستوى فعال من حيث التكلفة في الوقت والجهد والمصدر.
- تنوع أساليب التقويم لمواجهة الفروق الفردية بين المتعلمين.
- توفير بيئة تعليمية تعليمية تفاعلية متعددة المصادر، بطريقة متزامنة في الفصل الدراسي، أو غير متزامنة عن بعد، دون الالتزام بمكان محدد، اعتمادا على التعلم الذاتي والتفاعل المتبادل مع المتعلمين".
- مساعدة الأستاذ على تقسيم المتعلمين إلى مجموعات عمل صغيرة متفاعلة ومنسجمة بشكل موضوعي ومنضبط وفقا لنتائج الروايز والتقويمات المعتمدة بواسطة البرايم والبرمجيات المختصة.
- تنمية وتطوير مهاراته والتواصل بينه وبين تلاميذه، وبين أساتذة المواد الأخرى<sup>2</sup>.

2- على المستوى التكويني:

- دفعه وتحفيزه إلى تملك الاستعمالات الأساسية للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مادة المكلف بتدريسها.
- الإنماء المهني والتحفيز للانخراط بفعالية في تكوينات التكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الإسهام في إنتاج وانتقاء الموارد الرقمية التربوية التي تلائم محيطه التعليمي.

1 إبراهيم بختي، نفس المرجع السابق، ص 40-42.  
 2 محمد زياد حمدان، وسائل وتكنولوجيا التعليم مبدؤها وتطبيقاتها في التعليم والتدريس، ط 2، دار التربية الحديثة، عمان، 1986، ص9.

- المشاركة في أنشطة البحث والتطوير لتحقيق التراكمات النظرية والتطبيقية الضرورية لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم.

و إجمالاً، يمكن القول إن إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم يلعب دوراً أساسياً في:

- المساهمة في تحسين جودة التعلّات.
- تحقيق الأهداف المرغوبة بوقت وإمكانات أقل.
- زيادة المردودية من العملية التعليمية التعليمية.
- تخفيض تكاليف التعليم دون التأثير على نوعيته.
- مساعدة الأستاذ على مواكبة النظرة التربوية الحديثة، التي تعتبر المتعلم محور العملية التعليمية التعليمية، وتسعى إلى تنمية قدراته من مختلف الجوانب النفسية والمعرفية اللغوية الخلقية الاجتماعية<sup>1</sup>.

ثانياً: دورها على جودة الطالب

1- على المستوى التعليمي:

- توفير فرص كافية للمتعلم للعمل وفق إمكاناته وقدراته الخاصة، وتزويده بتغذية راجعة فورية ينتج عنها في الغالب زيادة في التعلم كما ونوعاً.
- منحه أدوات متنوعة تتيح له بعض الاستقلالية، وتوفر له بيئة تعليمية محفزة وغنية، توسع له مجال الاكتشافات<sup>2</sup>.
- تطوير الحس النقدي للمتعلم.
- مساعدته على توظيف جميع حواسه بما يفضي إلى ترسيخ التعليمات وتعميقها.
- مساعدته على زيادة المشاركة الإيجابية وتنمية قدرته على التأمل ودقة الملاحظة و اتباع التفكير العلمي للوصول إلى حل للوضعيات المشكّلة.
- تنمية التفكير الإبداعي والحس الجمالي لديه، باعتبار أن الموارد الرقمية تكون في المجمل ذات إخراج جيد، وتتأسق لوني جميل.
- تنمية القدرات الفكرية الخلاقة لدى المتعلم.
- ترتيب و تثبيت الأفكار التي يكونها المتعلم لفترة أطول.

<sup>1</sup> إبراهيم عمريحيوي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار البازوري العلمية، الجزائر، 2019، ص35.

<sup>2</sup> محمد أبو تاج الدين، إدماج تكنولوجيا الإعلام والتواصل في التعليم، فاس، 2007، ص19.



## 2- على المستوى النفسي:

- إثارة اهتمام المتعلم و إشباع حاجاته للتعلم بتحفيزه، وجعله يقبل على المعرفة بتلقائية.
- الإسهام في زيادة ثقة المتعلم بنفسه، وتنمية مفاهيمه الإيجابية نحو الذات والأخر.

## 3- على المستوى الاجتماعي:

- الانفتاح المتعلم على محيطه السوسيوثقافي، وتشجيعه على استعمال ملائم وأكثر إفادة للوسائل الإلكترونية، والموارد الرقمية المتوفرة.
- تنمية ميولاته الإيجابية نحو التعلم التعاوني الجماعي.
- مساعدته على تطوير شخصيته ودفعه إلى العمل التشاركي لإيجاد حلول للوضعيات المشكلة.<sup>1</sup>

## الفرع الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة البحث العلمي

إن تقدم الأمم والحضارات راجع لاهتمامها بتطوير البحث العلمي والعناية بنتائجه وتطبيقاته، فأهميته تتطلب ضرورة إعطاء الأولوية لمراكزه ومؤسساته البحثية كالجامعات ومراكز الأبحاث والدراسات، هاته الأخيرة التي حظيت بمكانة بارزة في تقدم الدول وازدهارها ونهضة الأمم وتطور الحضارات لما تلعبه من دور قيادي في صياغة ورسم السياسات العامة العالمية و عقلنة القرار وترشيده، باعتبارها أحد الدعامات الأساسية والأدوات الرئيسية في إنتاج الخطط الإستراتيجية والتنمية في الدول المتقدمة.

عصرنا اليوم هو عصر التطور التكنولوجي والثورة المعرفية التي هيمنت على مختلف جوانب الحياة بما فيها المنظومات البحثية ومؤسسات ومراكز الأبحاث، فالبحث العلمي بات مرهونا بمدى التقنيات المستعملة فيه للوصول للأهداف المسطرة والغايات المنشودة منه.

فلتكنولوجيا الاتصال وتقنياتها ووسائطها المختلفة دور بارز في خلق وسائل إيضاح حديثة غير تقليدية كاستخدام جهاز العرض في شرح المحاضرات أو الدروس لفئة معينة من المتعلمين وهذا ضمانا لزيادة مدى الاستيعاب. فقد قدمت التكنولوجيا دفعا قويا للعملية التعليمية التعلمية بمختلف أطوارها ومراحلها مع تزايد الحاجة في عصر المعلوماتية إلى تطوير وتحسين التعليم لمواكبته الثورة المعرفية في مجال الاتصال والإعلام وضرورة الاستفادة من تقنياتها ومهاراته.<sup>2</sup>

وفي هذا الصدد، يمكن توظيف واستغلال تكنولوجيا المعلومات ونعني بها الشبكة العالمية " الانترنت " في مجال البحث العلمي لما توفره وتحتوي عليه من مجالات و أفق للبحث المفتوح وذلك من خلال قيام الجهات

<sup>1</sup>وزارة التربية الوطنية، الدليل البيداغوجي لإدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في التعليم، المختبر الوطني للموارد الرقمية، الرباط، 2012، ص11.

<sup>2</sup> بوتردين يحيى، بن عمارة سمية، دور التعليم الإلكتروني في تعزيز التعليم الجامعي، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، الجزائر، العدد 8، 2010، ص216-217.

المختصة بتنظيم ورشات عمل ودورات تدريبية ولقاءات علمية، وعرض محتوياتها وبرامجها على مواقع خاصة يتم التسجيل فيها للاستفادة مما تقدمه من دروس ومحاضرات و تأطير لكل من القائمين على العملية البحثية دون التقيد بزمان ومكان محددين. وعليه تظهر أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير البحث العلمي فيما يلي<sup>1</sup>:

- تحقيق متطلبات التعليم الإلكتروني وتنسيق الأبحاث على المستوى العالمي بين مختلف الباحثين؛
- تيسير طرق البحث والمطالعة من خلال اعتماد التقنيات الاتصال الحديثة و تبادل المعارف والخبرات من قبل الباحثين وتسهيل عملية الحصول على المعلومات بطريقة منتظمة و في مراحل مختلفة.
- استخدام التقنيات الحديثة يساعد على إتمام البحث العلمي بأقل التكاليف و بكفاءة عالية.
- توفير الوقت والجهد والمال وتقليص النفقات والأعباء المالية الزائدة.
- زيادة خبرة الموظفين الإداريين وتنميتهم علميا وثقافيا ومهنيا بغية مواكبة التطورات الراهنة، بهدف مسايرة التقدم العلمي في كافة المجالات وتحقيق الإدارة الإلكترونية وتسهيل خدمات الباحثين.
- توظيف الانترنت في مجال البحث العلمي، وما تقدمه هذه الشبكة من فرص ومجالات مفتوحة لكل الباحثين من خلال إقامة دورات تدريبية، وذلك بالإعلان عنها بواسطة الشبكة لتصل لمختلف دول العالم؛ فقد أتاحت العديد من الدول مثل هولندا، دول جنوب شرق آسيا، فرنسا للباحثين الاستفادة من الدورات التدريبية والتي تساعد الباحثين فيما يأتي<sup>2</sup>:

- الوصول إلى الإنتاج الفكري من خلال الشبكات مثل مواقع المجلات العلمية المحكمة التي تعتمد نظام مجانية الخدمة أو نظام الاشتراك عن بعد.
- فتح المجال أمام الباحثين والمختصين لطرح عناوين إلكترونية يتم من خلالها إرسال الأسئلة والاستمارات والاستفسارات وقياس ردود الأفعال.
- الإفادة من المناقشات الجماعية وإتاحة الفرصة للمشاركة ضمن فعاليات التظاهرات العلمية سواء كانت محلية، أو دولية .
- تنمية مهارات الاتصال وتدريب الباحثين على بناء قدراتهم العلمية واللغوية، كما تسمح بتبادل ونقل الخبرات و الإفادة من مختلف الثقافات .

1 بوقرة سامية، جامعة عنابة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي، رؤية مستقبلية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، ع 2011، 25، ص 17.

جحيواوي إلهام، بوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، الجزائر، 2016، ص 20.

• التفاعل مع المجتمعات البحثية الأخرى وتشكيل روح بحثية قومية واحدة تمس مختلف قضايا العالم وكسبيل المثال معالجة قضايا التصحر والجفاف وثقب الأوزون بين ثلة من الباحثين من مختلف الجنسيات.

كما يهدف استخدام التكنولوجيات الحديثة في البحث العلمي بصفة عامة لتحقيق جملة من الغايات والأهداف منها<sup>1</sup>:

- تسهيل خدمات الباحثين من خلال توحيد قاعدة البيانات باعتماد قوائم بحثية وطنية إلكترونية بهدف نشر الأبحاث والترويج لها، وعلى سبيل المثال تحتوي الجزائر على مركز للبحث والتوثيق الكائن مقره بالعاصمة باعتماد قوائم بحثية وطنية إلكترونية ونشر الأبحاث كما يتضمن هذا الموقع الإلكتروني على منصة وطنية للمقالات والأبحاث العلمية، والتي تهدف إلى نشر كل الأعمال العلمية و تقديم أفضل خدمة للأساتذة والباحثين وطلبة الدكتوراه .

- تطوير المنظومة البحثية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تجعل الباحثين على المستوى الوطني لهم القدرة في الاتصال ببعضهم البعض مما يؤدي لخلق بيئة بحثية مناسبة تسهل ربط جسر التواصل بين الباحثين سواء داخل أو خارج الوطن، وتقبل الرأي الآخر.

- تقريب الباحث من بحثه، وخلق فضاءات افتراضية للتعرف على آراء وتطلعات الباحثين حول مشروع بحثه .

- اختزال العديد من الأعباء و المشاق والصعاب التي تواجه الباحث أثناء مرحلة الإعداد<sup>2</sup> .

- توسيع آفاق البحث والاستقصاء والتفسير والنقد.

- توجيه الباحث لمكونات المواقع المختلفة ومحتوياتها، وكيفية تجاوز العقبات التي تواجهه أثناء بحثه.

- الاستفادة من الأبحاث العلمية العالمية، والاستعانة بآراء وأفكار الخبراء و المختصين، والاستفادة من إجراء الأبحاث والدراسات لتطوير وتوسيع مجال البحث .

- المساهمة في تنمية الباحثين علميا وثقافيا لمواكبة التطورات والمتغيرات العصرية في ضوء المستجدات التكنولوجية؛ والتعايش مع مجتمع المعلومات<sup>3</sup>.

- إتاحة طرق البحث والاطلاع باعتماد أحدث وسائل الاتصال وتبادل المعارف، وسهولة الولوج للمكتبات الإلكترونية المحلية والدولية دون عناء مع توفير الوقت والجهد والمال.

<sup>1</sup> هوارى معراج، نموذج مقترح لتحسين جودة التعليم الإلكتروني عن طريق حوسبة المقررات، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، الجزائر، العدد 3، 2008، ص 56.

<sup>2</sup> يحيى ويوحديد، مرجع سابق، ص 327.

<sup>3</sup> نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة حالة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، الجزائر، مجلد 2، العدد 9، 2016، ص 263.

- نقل وتبادل الخبرات والكفاءات بين الباحثين في مختلف مناطق العالم، أو ممن لهم نفس التخصص أو نفس المشاريع البحثية، وهذا ما يساعدهم على تحسين مدركاتهم وتنمية معارفهم وقدراتهم العلمية البحثية ويفتح آفاقاً جديدة للبحث، فجودة هذا الأخير ونجاحه تعتمد بدرجة كبيرة على طبيعة الوسائل والتقنيات المستخدمة فيه .

- فتح باب الحوار بين الباحثين عن المناقشات الإلكترونية وحتى المناظرات الإلكترونية.

- فتح مواقع خاصة بالباحثين باستغلال مختلف وسائط التواصل الاجتماعي و كمثال على ذلك إنشاء صفحات بين طلبة الدكتوراه أو الأساتذة ونشر كل ما هو متعلق بالبحث العلمي في مختلف جامعات الوطن.

- خلق مجالات جديدة للبحث وذلك من خلال طرح البرامج والمشاريع البحثية أو الندوات العلمية والمؤتمرات الدولية التي تقام داخل الوطن أو خارجه مما يوفر للباحثين المشاركة ضمن فعاليتها.

- ربط مختلف الجامعات بشبكة وطنية واحدة تخدم نظام التعليم العالي والبحث العلمي.

ولعل ظهور مفاهيم جديدة لحقل المنظومة التعليمية كالتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، والتعلم الذاتي...

كلها مؤشرات دالة على غزو التكنولوجيا قطاع التعليم وتبنيها في مختلف المدارس والجامعات وهذا للاستفادة منها خدمة لأغراض التعليم من جهة وتحقيق متطلبات البحث العلمي من جهة أخرى<sup>1</sup>.

**الفرع الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة المنهج الدراسي وعملية التعليم:** ظهرت أهميتها في تطوير المناهج الدراسية وزيادة إنجاز الطلاب؛ فتتكون لديهم معرفة أفضل وثقوي مهاراتهم الإبداعية و التقديمية، كما تمكن الطالب من الوصول للمعلومات من أي مكان وفي أي وقت، وفيما يأتي استخدامات تكنولوجيا المعلومات في التعليم:

- **تسهيل إمكانية الوصول إلى الموارد التعليمية:**

تساعد التكنولوجيا الطلاب في الوصول إلى الموارد التعليمية المفتوحة، إذ تُحفظ هذه الموارد ضمن المجال العام، وتصبح متاحة ومجانية للطلاب عبر مواقع الويب العالمية، إذ يستطيع المعلمون أن يوفروا دروساً مرئية ومسموعة للطلاب على هذه المواقع.

- **فتح الحدود أمام العملية التعليمية:**

تدعم التكنولوجيا التعلم الافتراضي أو التعلم عبر الانترنت على عكس الدروس المادية، ويتمتع التعلم عبر الإنترنت بالمرونة، ويجتمع الطلاب من أماكن جغرافية مختلفة، ويحضرون الدروس نفسها دون الحاجة إلى السفر، كما تدعم التكنولوجيا التواصل المباشر بين الطلاب والمعلمين في العالم الافتراضي؛ إذ يطرح الطلاب الأسئلة والاستفسارات على المعلمين عن بعد باستخدام وسائل التواصل الافتراضية؛ مثل: برمجة السكايب.

<sup>1</sup> هواري معراج، مرجع سابق، ص 55.

- **التعلم في مجموعات:**

مما يرفع مستوى المساهمة والمناقشة حول المواضيع والتعبير عن الرأي، كما يُمكنهم من الدردشة الجماعية والفيديو للدراسة معًا ومشاركة الأفكار والمعلومات.

- **تحسين مهارات الطلاب في الكتابة والتعلم:**

ساعد استخدام جهاز الحاسوب في الفصل العديد من الطلاب في تعلّم كتابة جمل و فقرات جيدة، إذ تحتوي أجهزة الحاسوب على تطبيقات معالجة للنصوص تعين الطلاب على تصحيح الأخطاء الإملائية تلقائيًا وتصحيح القواعد في الجملة.

- **جعل المواد سهلة التعلم:**

صُمّمت العديد من البرامج المختلفة لمساعدة الطلاب في تعلّم الموضوعات المختلفة بسهولة، إذ يشتكي الكثير من الطلاب من صعوبة تعلم الرياضيات، لكن تُستخدم بعض التطبيقات الخاصة بهذه المادة لتطبيق المعارف والمهارات في الرياضيات، وحلّ معادلات الرياضيات المختلفة، وهذه التطبيقات تجعل المواد الصعبة مثيرة للاهتمام.

- **تُوفّر التعليم المرئي والسمعي:**

فهي تُسهّل التعليم وتُقلّل الملل الذي يحصل من القراءة لفترات طويلة، بالتالي فهي تزيد من متعة التعلّم ومن أمثلتها أجهزة العرض للصور والفيديوهات.

- **التعلم عن بُعد:**

أي أنّها تُتيح للطلاب التعلّم من جميع أنحاء العالم عبر الإنترنت؛ لذا فهي تُقلّل تكاليف الرسوم وأجر الوصول إلى مكان انعقاد الدورات والمؤتمرات والندوات التعليمية.

- **كسر الحواجز التعليمية:**

تُوفّر التكنولوجيا التعلم الافتراضي والتعلم عبر الإنترنت على العكس من الفصول الدراسية الاعتيادية، وهذا يوفر عنصر المرونة في التعليم إذ يُمكن الطلاب من مختلف المناطق في العالم حضور ودراسة نفس المادة التعليمية دون الحاجة إلى السفر، كما يُمكن للطلاب طرح الأسئلة ومناقشتها مع المعلمين عن طريق أدوات الاتصال المختلفة التي يُتيحها الإنترنت، ويُعد مزج الكليات والجامعات أنظمتها التعليمية مع أدوات التعلم عبر الإنترنت أهم الأمثلة على استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريس<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> إبراهيم عمر يحيوي، مرجع سابق، ص56.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول الموضوع

المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة.

أولاً: دراسة بادي سوهام، سياسات استراتيجيات توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم "تحو إستراتيجية وطنية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي" دراسة ميدانية بجامعة الشرق الجزائري"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، 2004 / 2005.

هدفت هذه الدراسة إلى وجوب وجود علاقة وطيدة بين تكنولوجيا المعلومات والتعليم، وأنه ليس من المنطقي أن تبتعد مؤسساتنا التعليمية ومناهجنا الدراسية عن ثورة المعلومات، و الافاق التي توفرها في هذا السبيل، وكل الحقائق العلمية والرقمية القائمة توضح أن تكنولوجيا المعلومات أضحت من الصناعات الهامة و الإستراتيجية التي بدأت الدول المتقدمة في تأسيس وضعها الجديد والعام على قاعدة الارتقاء بهذه الصناعة، وبينت هذه الدراسة سعي بعض المؤسسات التعليمية على اختلاف مستوياتها إلى خوض هذه التجربة فيما يتعلق باستخدامها كوسيلة تعليمية بالإضافة إلى البحث عن أساليب جديدة يمكن أن تسهم من خلالها هذه التكنولوجيا في تحقيق ودعم أهداف المناهج التعليمية كأسلوب التعليم عن بعد.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أننا بحاجة إلى بلورة سياسات واستراتيجيات لتوظيف تكنولوجيا المعلومات وإقامة الخطط والمشاريع لدفع الجهود البحثية والتطويرية في مجالاتها، ونشر استخدامها في المنظومة التعليمية، وأنه لا يجوز ترك عملية التوظيف تلقائية وعفوية بل لابد من النظر إلى المستقبل من حيث ما سيكون عليه التعليم في القرن الواحد والعشرين حتى تبني الاستراتيجيات على هذا الأساس.

وتوصلت أيضا هذه الدراسة بأن النظر إلى إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات بواقعية يمنحنا الحكمة في التعامل مع المعطيات المختلفة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات، وما يستحق أن نبدأ به لأهميته وما يمكن تأخيرها وما يمكن تطبيقه، وما لا يمكن تطبيقه وما يصلح وما لا يصلح، وما ينبغي تغييره وما لا ينبغي.

ثانياً: دراسة براهيم أمينة، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير التعليم العالي في الجزائر" دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة البويرة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس تخصص اتصال، جامعة البويرة، 2019/2020.

تناولت هذه الدراسة طبيعة الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات لتطوير قطاع التعليم العالي في الجزائر ولقد كان لها أسباب عديدة من أهمها:

- التعرف على أهمية تكنولوجيا المعلومات ونجاحها في تطوير قطاع التعليم العالي.
- فهم العلاقة بين عناصر تكنولوجيا المعلومات وجودة العملية التعليمية.
- التعرف على مدى تأثير الطلبة الجامعيين بتكنولوجيا المعلومات.

ومن أهدافها:

- محاولة التعرف على المناهج التعليمية والبيداغوجية في الجامعات الجزائرية.
- محاولة وضع مجموعة من الحلول لإنجاح مشروعات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي للجزائر.
- التعرف على الوسائل التكنولوجية المستخدمة في التعليم العالي.
- التعرف على درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى:

أن تكنولوجيا المعلومات قامت على الكشف الكثير من الحقائق وفتح أعين البشرية وأصبح العالم اليوم قرية صغيرة، يستطيع أي شخص الوصول إليها بشكل سريع وسهل وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات، على رأسها شبكة الإنترنت التي تساعد على العمل والتعلم الجماعي وكذلك في الاتصال السريع بالعلم والمعرفة بأقل تكلفة. كما لا يمكن إغفال دور تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم العالي، والتي فتحت العديد من الأفاق أمام الطالب، الذي لم يعد بحاجة لطرق الشرح والذاكرة التقليدية كما تفيد أيضا الدارسين عن بعد والذي سيعكس قدرة الطالب على تنمية قدراته الفكرية والذهنية، فهي تلعب دورا مهما في دفع وتطوير التعليم العالي للجزائر.

ثالثا: دراسة ضيف الله نسيمية، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية" دراسة عينة من الجامعات الجزائرية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا في علوم التسيير، شعبية: تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الحاج لخضر - باتنة - السنة الجامعية 2016/2017.

قد توصلت هذه الدراسة إلى فكرة اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوسائل المهمة للولوج بجودة العملية التعليمية خاصة والتعليم العالي عامة إلى مصاف الجامعات المتقدمة من مبدأ انحصار وظائف التعليم العالي في الثلاث وظائف أساسية: عملية تعليمية، بحث علمي وخدمة المجتمع.

رابعا: دراسة شريف مراد، عزوز منير، أثر استخدام التعليم الالكتروني كأداة لتحسين نظام جودة التعليم العالي في الجزائر" دراسة حالة جامعة مسيلة"، مجلة معارف "قسم العلوم الاقتصادية"، عدد 24/جوان 2018.

تناولت هذه الدراسة التعليم الالكتروني كأداة فاعلة تمكن من خلال ممارستها ومختلف آلياتها من تحسين العملية التكوينية في الجامعة والرفع من جودة الخدمات المقدمة من طرفها و الذي اعتبرته الهدف الأسمى لنظام ضمان جودة التعليم العالي إلى جانب أهداف أخرى من أهمها:

- تبيان أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في التعليم العالي.

- توجيه الاهتمام نحو الأساليب التي يمكن استخدامها لتحسين أداء نظام جودة التعليم العالي في الجزائر.
- تقييم توجه الجزائر نحو اعتماد التعليم الإلكتروني في التعليم العالي.

ومن خلال هذه العلاقة والأثر المنبثق عبرها بين التعليم الإلكتروني ونظام جودة التعليم العالي فقد شكلا محورا للدراسة، إذ تم تدعيمه بالتطبيق على أحد جامعات الجزائر (جامعة المسيلة)، حيث توصلت هذه الدراسة إلى التحقق من وجود العلاقة وقياسها بالإضافة إلى تحديد قيمة الأثر المترتب عن تبني مختلف اليات التعليم الإلكتروني، وتوصلت الدراسة أيضا إلى إمكانية الاعتماد على مختلف ممارسات التعليم الإلكتروني لتحسين نظام جودة التعليم العالي مع الأخذ بعين الاعتبار توفير مختلف متطلبات تطبيق هذه الآلية الحديثة.

### المطلب الثاني: مقارنة دراستنا بالدراسات السابقة

من خلال تطرقنا للدراسات السابقة والاطلاع على أهم النتائج التي توصلت إليها والأهداف التي سعت إليها، فإن أهم ما يميز دراستنا عن دراساتهم هو أننا تطرقنا إلى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم بمتوسطة المجاهد المرحوم - نور البشير - الجفافة - مرسى الحجاج ولاية وهران خاصة أن أغلب الدراسات السابقة كانت العينة المدروسة هي من الجامعات عكس دراستنا.

وعلى غرار ذلك فإنه رغم الاختلاف الذي تميزت به دراستنا عن الدراسات السابقة، فإنه لا ننكر ولا يمكن أن نتجاهل أوجه التشابه مع دراستنا، حيث لا يمكن أن نقوم بأي دراسة دون التطرق للإطار النظري، لذلك تطرقنا للأدبيات النظرية ومختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم.

ومن خلال استعراضنا أيضا للدراسات السابقة تبين أن هناك اتفاقا في معظم الدراسات السابقة بخصوص الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التحسين من جودة التعليم و الرفع من مستواه.



## خلاصة الفصل:

وأخيرا نستخلص من دراستنا هذه أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال قامت على الكشف الكثير من الحقائق وفتح أعين البشرية وأصبح العالم اليوم قرية صغيرة، يستطيع أي شخص الوصول إليها بشكل سريع وسهل وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، على رأسها شبكة الإنترنت التي تساعد على العمل والتعلم الجماعي وكذلك في الإتصال السريع بالعلم والمعرفة بأقل تكلفة.

كما لا يمكن إغفال دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال تحسين جودة التعليم، والتي فتحت العديد من الأفاق أمام الطالب، الذي لم يعد بحاجة لطرق الشرح والمذاكرة التقليدية كما تفيد أيضا الدارسين عن بعد والذي سيعكس قدرة الطالب على تنمية قدراته الفكرية والذهنية، فهي تلعب دورا مهما في دفع وتطوير التعليم والرفع من جودته.

## الفصل الثاني :

دراسة ميدانية حول دور  
تكنولوجيا المعلومات و الإتصال  
في تحسين جودة التعليم  
بمتوسطة المجاهد المرحوم  
نور البشير  
الجفافة بوهران

تمهيد :

تعتبر مؤسسة متوسطة المجاهد المرحوم نور البشير بوهران من المؤسسات التعليمية الناشطة في قطاع التعليم، وفي ظل هذه الظروف لا تزال هذه الأخير محتفظة بالطابع التقليدي نسبيا في وجود التقنيات الجديدة و غياب اليد العاملة المؤهبة للتحكم فيها ، إن اختيارنا لمؤسسة متوسطة المجاهد المرحوم نور البشير بوهران لم يكن عشوائيا، وإنما كان لما تلعبه المؤسسة من دور هام في العملية التعليمية ، وقدرتها على التأقلم مع تكنولوجيا المعلومات ، وعليه قمنا بإسقاط ما تطرقنا إليه في الجزء النظري من هذه المذكرة على المؤسسة ، وقد اخترنا طريقة الاستقصاء عن طريق الاستبيان لجمع البيانات الأولية وهذا محاولة منا لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة التعليم لمؤسسة متوسطة المجاهد المرحوم نور البشير بوهران .

وعلى هذا الأساس سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى ما يلي:

✓ المبحث الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة بمتوسطة المجاهد المرحوم نور البشير الجفافة بوهران .

✓ المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية بمتوسطة المجاهد المرحوم نور البشير الجفافة بوهران ..

المبحث الأول : التعريف بميدان الدراسة .

المطلب الأول :تقديم متوسطة المجاهد المرحوم -نور البشير- الجفافة .

-متوسطة المجاهد المرحوم -نور البشير-بقرية الجفافة بلدية مرسى الحجاج دائرة بطية ولاية وهران ، سميت نسبة الى اسم المجاهد المرحوم -نور البشير-من مواليد 1928 م و توفي يوم 18 اكتوبر سنة 2014م ،يقع مقرها بقرية الجفافة الكائنة ببلدية مرسى الحجاج دائرة بطيوة ولاية وهران ، حيث قام والي وهران عبد الغاني زعلان بئدشينها و تسمية متوسطة الجفافة باسم المرحوم -نور البشير- رحمه الله يوم 11جانفي 2015 م الموافق ل 20 ربيع الاول 1436هـ .

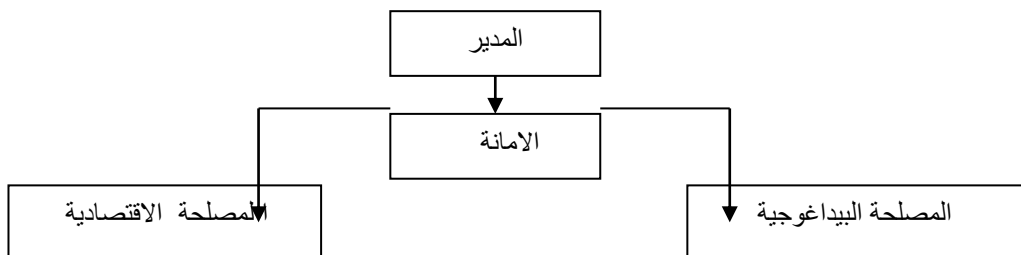
تضم حوالي 31 أستاذًا و حوالي 576 تلميذا وعمال مهنيين و على رأسهم المدير-ين نابي فريد-

الموقع الالكتروني للمتوسطة : cem31082003@gmail.com

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمتوسطة -نور البشير- الجفافة

يشمل مختلف المصالح التي تتدون منها متوسطة المجاهد المرحوم -نور البشير- الجفافة تتمثل في :

- الادارة
- الامانة
- المصلحة البيداغوجية: و هي التي تهتم بأحوال التلاميذ و الاساتذة في المؤسسة .
- المصلحة الاقتصادية : هي التي تدير تحت سلطة المقتصد ، و هو الشخص الذي يدير المصالح الاقتصادية من الجانب المالي لشؤون المؤسسة<sup>1</sup> .



المصدر : من اعداد الطالبين

المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في متوسطة المجاهد المرحوم- نور البشير -

### الجفافة

كان التسيير (النقاط) و متابعة التلاميذ عن طريق برنامج الممتاز الذي هو عبارة عن برنامج شامل يسيّر شؤون التلاميذ و الأساتذة و الإداريين في كل الجوانب التي تخص المؤسسة التربوية حيث يتكون من مجموعتين من البرامج :

**1.برامج ملحقة:** وهي مخصصة للعمل بالشبكة المحلية فقط منها برنامج الغيابات و برنامج التوجيه و برنامج الشهادات المدرسية و برنامج إدخال النقاط و كل ماتضمنه هذه البرامج<sup>1</sup> .

**2.برامج تعمل على الانترنت:** و هي نوعين :برامج خاصة بالتلاميذ و برامج خاصة بالأساتذة ،اما في الوقت الراهن فأصبحت المؤسسة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالدرجة الأولى ،حيث انتقلت من استخدام برنامج الممتاز الى الاعتماد على الأرضية الرقمية في التسيير عن طريق إنشاء الإدارة موقع خاص بها يسمح للتلاميذ و الاستفادة منه قصد الوصول إلى دروسهم و مختلف الإعلانات الصادرة عن الإدارة و أساتذتهم كما يمكنهم الموقع من التواصل مع الإدارة و أساتذتهم بسهولة تامة ،كما تم انشاء فضاء خاص باولياء التلاميذ يسمح للولياء الاطلاع على المسار الدراسي لابنائهم و يمكنهم من الاطلاع على نتائجهم الدراسية ،كما تتواصل الإدارة مع الاساتذة عن طريق إرسال الرسائل الالكترونية عن طرق البريد الالكتروني (GMAIL)لسرعة انتقالها ،كما يقوم الاساتذة بتحميل مختلف الدروس الخاصة بقايسهم في الارضية الرقمية الخاصة بالمتوسطة قصد تسهيل وصول التلاميذ إليها و الاستفادة منها .

كما تحوي المتوسطة قاعة اعلام الي مجهزة باجهزة كمبيوتر تعمل على شبكة Wifi و عدة طابعات كما انها مجهزة باجهزة استقبال الانترنت(modem algerie telecom).

<sup>1</sup> الموقع: moutaze.net

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية بمتوسطة المجاهد المرحوم نور البشير الجفافة بوهرا.

المطلب الأول : إجراءات الدراسة الميدانية .

أولاً: مجال وحدود الدراسة

المجال الزمني: كانت أول انطلاقة في 15 مارس 2022 إلى غاية 18 ماي 2022 حيث حددنا منهج الدراسة الملائم وأدوات جمع البيانات وذلك بعد ضبط عينة البحث.

المجال المكاني: تهتم الدراسة بأساتذة و إدارة متوسطة المجاهد المرحوم نور البشير بوهرا ، ونأخذ كعينة وذلك نظرا لضيق الوقت وقلة الإمكانيات المادية والبشرية.

ثانياً: تصميم وتنفيذ الدراسة

### 1. مجتمع وعينة الدراسة

ومن أجل إثراء أكثر للموضوع اقترحنا إجراء استقصاء مع أساتذة و موظفي و إدارة متوسطة المجاهد المرحوم نور البشير بوهرا ، كعينة ممثلة وهذا لمعرفة موقف العمال من تكنولوجيا المعلومات والاتصال المطبق من طرف المؤسسة ، وكذا معرفة مدى تحسين هذه الأخيرة لجودة التعليم.

### 2. أسلوب جمع البيانات

نستخدم في هذه الدراسة طريقة الاستقصاء عن طريق الاستبيان(أنظر الملحق رقم01) لانتشار استخدامها من قبل الباحثين في جمع البيانات والمعلومات والآراء والحقائق من مصادرها الأولية. حيث قمنا بتصميم استبيان خاص بالموظفين وتم تقسيمه إلى قسمين وهما كما يلي:

القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية لعينة الدراسة وهو مكون من 6 عبارات.

القسم الثاني: يتمثل في أسئلة الاستبيان وهي مقسمة إلى أربعة (ثلاثة محاور للمتغير المستقل ومحور للمتغير التابع)، حيث يحتمل اختيار إجابة واحدة فقط، وقد استخدمنا المقياس الثلاثي.

بالنسبة للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) فتم تقسيمه الى ثلاث محاور اعتمادا على دراسة الدكتور غسان قاسم داود اللامي الموسومة ب "تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال - دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية- جامعة بغداد 2013. وكانت المحاور كما يلي:

المحور الأول:يتضمن مجموعة من الأسئلة تساعد على الكشف عن أجهزة الحاسوب المتوفرة داخل المؤسسة وهي الأسئلة رقم (1، 2، 3، 4، 5).

**المحور الثاني:** يتضمن مجموعة من أسئلة للتعرف عن مدى استخدام البرمجيات في المتوسطة وهي الأسئلة رقم (6،7،8،9،10).

**المحور الثالث:** يتضمن مجموعة من الأسئلة تظهر مدى إستعمال شبكة الإتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة وهي الأسئلة رقم (11، 12، 13، 14، 15).

أما المحور الرابع فقد خصص للمتغير التابع والتمثل في تحسين جودة التعليم للمؤسسة وكان كالتالي:

**المحور الرابع:** يتضمن مجموعة من الأسئلة تظهر تحسين جودة التعليم وهي الأسئلة رقم (16، 17، 18، 19، 20، 21، 22).

### 3. أساليب تحليل البيانات:

يتم التعامل مع البيانات المحصلة من الدراسة بالاعتماد على بعض أساليب التحليل حيث نستعين ببرنامج spss16.0 في إيجاد:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ
  - التكرارات النسبية؛
  - الإحصاءات الوصفية المختلفة (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري،....)
  - معامل الارتباط و مستوى الدلالة المحسوبة.
- واستخدمنا أيضا برنامج Excel 2007 في التمثيل البياني لمختلف النتائج.

### 4. ظروف عملية إعداد الاستبيان

إن عملية إعداد الاستبيان قد مرت بمجموعة من الخطوات قبل أن يتم الحصول عليهما في شكلها الحالي، حيث تم إعداد قائمة من الأسئلة الدراسة وبعد مناقشتها مع الأستاذ المشرف توصلنا إلى اختيار مجموعة من العبارات، حيث قمنا بمجموعة من التعديلات بناء على ملاحظات الأستاذ لنتحصل في النهاية على قائمة الاستبيان في شكله الحالي ولقد تم توزيع الاستبيان على أساتذة و موظفي متوسطة المجاهد المرحوم نور البشير بوهران ، مع العلم أن لم يكن هناك عدد كبير من الموظفين المستقنين حيث كانت هناك 30 الإستمارة .

### ثالثا: اختبار ثبات أداة الدراسة

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة في قياس المتغيرات المدروسة، وذلك للتمكن من تعميم النتائج استدلينا في ذلك بمعامل "ألفا كرونباخ"، وذلك باستخدام برنامج SPSS 16.0، وذلك باستعمال الأمر:

Analyse → Scale → Reliability Analysis

وقد تحصلنا على النتائج التالية:

### 1- اختبار ثبات بنود الاستبيان:

الجدول رقم (01-2): اختبار ثبات بنود الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ

عدد الاسئلة	معامل ألفا كرونباخ
22	0.836

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS16.0 (أنظر الملحق رقم 03).

نلاحظ من الجدول رقم (01-2) بأن معامل ألفا كرونباخ يساوي (0.836) وهي أكبر من 0.7، وبالتالي يمكننا القول بأن أداة القياس تمتاز بثبات جيد، وعليه فإن أداة القياس فيما يخص عينة الموظفين في مؤسسة " متوسطة المجاهد المرحوم نور البشير بوهران " تتمتع بمصداقية تامة ودرجة تجانس داخلي مرتفعة، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستجوبين وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع العينة.

### المطلب الثاني: نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية

سنقوم من خلال هذا المطلب بتحليل نتائج الدراسة الميدانية حيث سيحتوي على عرض خصائص العينة المدروسة، وكذا على عرض وتحليل نتائج الدراسة وبالتالي التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تحسين جودة التعليم بمتوسطة المجاهد المرحوم نور البشير بوهران .

#### أولا: عرض خصائص العينة

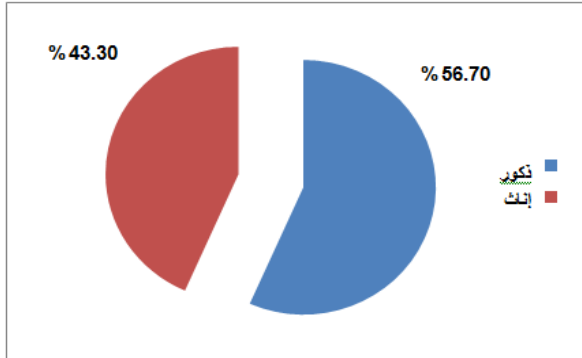
بعد عملية تفرغ الاستبيان، ومن أجل تحديد خصائص عينة الدراسة قمنا بتمثيل بيانات القسم الأول الخاص بالبيانات الوصفية والتي تصف خصائص عينة الدراسة، مستعينين في ذلك ببرنامج SPSS16.0 وذلك باستعمال الأمر:

Analyse → Descriptive Statistics → Frequency



1- الجنس:

الجدول رقم (2-02): تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس الشكل رقم(2-02): تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس



النسبة %	التكرار	
56.70	17	ذكور
43.30	13	إناث
100.0	30	المجموع

المصدر: من مخرجات Excel2007 على ضوء بيانات الجدول رقم(2-3)

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات

SPSS16.0

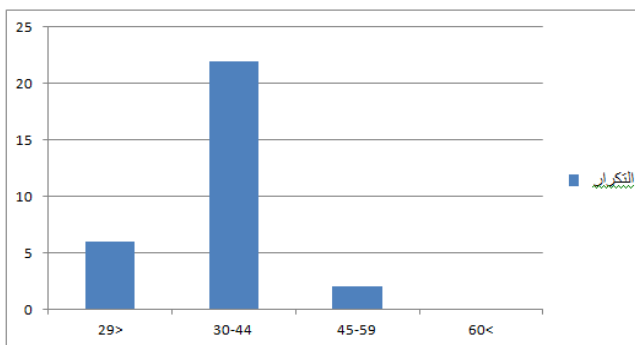
وحتى تكون نتائج الجدول أعلاه أكثر وضوحا قمنا بتمثيلها في الرسم البياني المقابل له، يوضح لنا الجدول أعلاه بأن عدد الذكور في عينة الدراسة هو (17 مفردة) من مجموع (30 مفردة)، ما يمثل نسبة 56.70%، أما بالنسبة لعدد الإناث فكان (13 مفردة) من مجموع 30 مفردة، ما يمثل نسبة 43.30%.

2- السن:

يمكننا توضيح تركيبة عينة الدراسة حسب السن في الجدول التالي، وحتى تكون بيانات الجدول رقم (3-03) أكثر وضوحا قمنا بتمثيلها في أعمدة بيانية باستخدام برنامج Excel 2007 المقابل للجدول:

الجدول رقم (2-03): تركيبة عينة الدراسة حسب السن

الشكل رقم(2-03): تركيبة عينة الدراسة حسب السن



النسبة %	التكرار	
20	6	<29
73.30	22	30-44
6.70	02	45-59
00	00	>60
100.0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات

Spss16.0

المصدر: من مخرجات Excel2007 على ضوء بيانات الجدول رقم(3-3)

من الجدول رقم (2-03) والشكل رقم (2-03) نلاحظ بأن 73.30% من الأفراد المستقصى منهم كانت

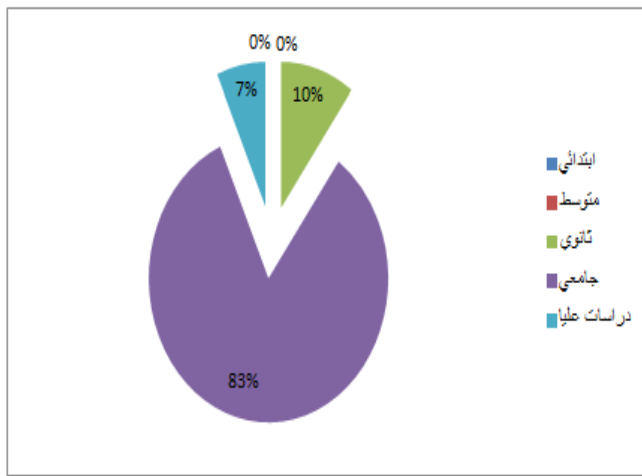
أعمارهم تتراوح ما بين 30 و 44 سنة (22 مفردة) وهي الفئة الأكثر تكرارا في عينة الدراسة، ونلاحظ بأن هذه النسبة متوافقة مع خصائص المجتمع الجزائري الذي يتميز بكونه مجتمعا شابا.

### 3- المستوى الدراسي:

كانت النتائج من أصل 30 استمارة كما يلي:

الجدول رقم (04-2): تركيبة العينة حسب المستوى الدراسي.

الشكل رقم (04-3): تركيبة عينة الدراسة حسب المستوى



النسبة %	التكرار	
00	00	ابتدائي
00	00	متوسط
10	03	ثانوي
83.3	25	جامعي
6.7	02	دراسات عليا
100.0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS16.0

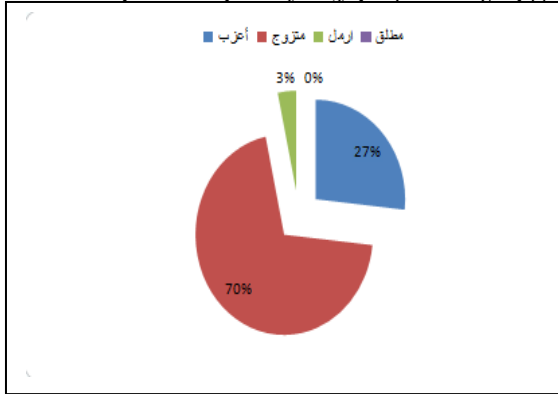
وحتى يكون الجدول (2-04) أكثر توضيحا قمنا بتمثيله في الدائرة النسبية باستخدام برنامج Excel2007 كما هو موضح في الشكل أعلاه. من الجدول رقم (04-2) والشكل رقم (04-2) نلاحظ بأن فئة الجامعيين هي الفئة الأكثر تكرارا في عينة الدراسة وذلك بنسبة 83.3% أي أكثر من نصف عينة الدراسة (25 مفردة)، أما بالنسبة للفئة الأقل تكرارا فهي فئة الأفراد الذين لهم مستوى دراسات عليا بنسبة (6.7%) (مفردتين).

#### 4- الحالة الاجتماعية:

كانت النتائج المحصلة من أصل 30 استمارة كما يلي:

الجدول رقم (05-2): تركيبة عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الشكل رقم (05-2): تركيبة عينة الدراسة حسب الحالة



النسبة %	التكرار	
26.7	08	أعزب
70	21	متزوج
3.3	01	ارمل
00	00	مطلق
100.0	30	المجموع

المصدر: من Excel2007 على ضوء بيانات الجدول رقم (5-3)

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS16.0

وحتى تكون بيانات الجدول رقم (05-2) أكثر وضوحا قمنا بتمثيلها في شكل دائرة نسبية باستخدام برنامج Excel 2007 كما هو موضح في الشكل المقابل.

من الجدول رقم (05-2) والشكل رقم (05-2) نلاحظ بأن الفئة الأكثر تكرارا فيما يخص الحالة العائلية هي فئة المتزوج وذلك بنسبة 70% (21 مفردة)، أما بالنسبة لفئة أعزب تقدر بنسبة (26.7%) (08 مفردة).

#### 5- الوظيفة

تم التعرف على وظائف أفراد العينة وذلك من خلال الجدول التالي رقم (06-2) وللايضاح أكثر قمنا بتمثيلها في شكل دائرة نسبية كما هو موضح في الشكل (06-2) كما يلي:

الجدول رقم (06-2): تركيبة عينة الدراسة حسب المهنة

تركيبة عينة الدراسة حسب المهنة



النسبة %	التكرار	
3.33	01	مدير
60	18	أستاذ
36.66	11	أخرى
100.0	30	المجموع

المصدر: من مخرجات Excel2007 على ضوء بيانات الجدول رقم (3-06)

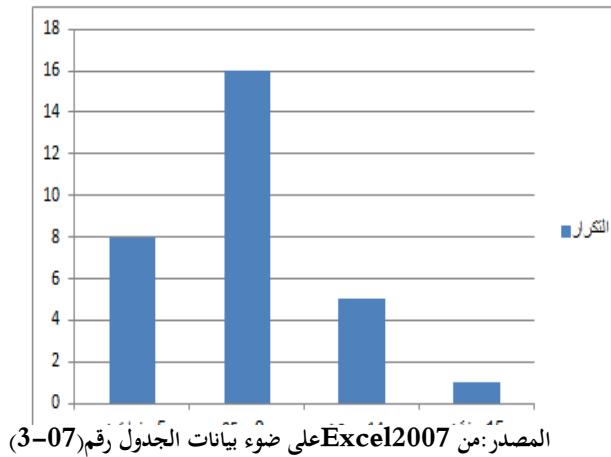
المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات spss16.0

من الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن العينة المدروسة شملت عدة تخصصات، حيث كانت أكبر فئة مهنية أخرى مثل أستاذ 60% تليها فئة تخصصات أخرى بنسبة 36.66% أما الفئة الأقل تكرارا كانت المدير بنسبة 3.33%.

1- عدد سنوات الخبرة : لمعرفة كيفية عملهم، حاولنا معرفة سنوات الخبرة وذلك كما هو مبين في الجدول التالي رقم (2-07) والشكل المقابل رقم (2-07) حيث كانت النتائج كما يلي:

الشكل (2-07): تركيبة عينة الدراسة حسب

2- الجدول رقم (2-07): تركيبة عينة الدراسة حسب سنوات



المصدر: من Excel2007 على ضوء بيانات الجدول رقم (3-07)

النسبة %	التكرار	
26.7	08	5 سنوات <
53.3	16	9-5
16.7	05	14-10
3.3	01	15 سنة >
100.0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS16.0

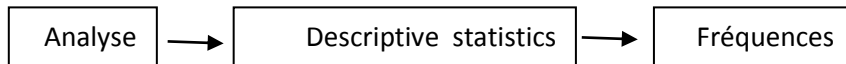
نلاحظ أن أكبر نسبة في أفراد العينة المدروسة الذين لديهم ما بين 5 و 9 سنوات خبرة وقدرت نسبتهم بـ: 53.3% ثم جاءت بعدها نسبة الأفراد الذي لديهم خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 26.7% ثم تأتي نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة تتراوح ما بين 10 و 14 سنة بنسبة 16.7% ، و في الاخير نلاحظ أن نسبة الأفراد ذوي خبرة أكثر من 15 سنة كانت هي الأقل تكرارا وقدرت نسبتهم بـ: 3.3% .

من خلال النتائج السابقة يمكن القول أن نسبة الأفراد ذوي الخبرة من 5 إلى 9 سنوات هي السائدة، وتترجم هذه النسبة أن أغلبية أفراد العينة لديهم خبرة متراوحة ما بين 5 و 9 سنوات. مما يساعدهم على العمل المستمر و خالي من الصعوبات والإقبال على كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

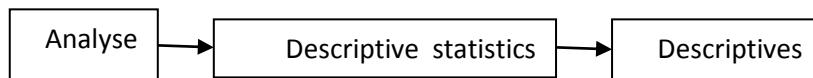
ثانيا : عرض وتحليل نتائج الدراسة الخاصة بالموظفين

يتم عرض نتائج الدراسة من خلال العرض الجدولي حيث أنه يمكن الاعتماد على نوعين من الجداول :

**الجدول الأول:** مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور وذلك اعتمادا على برنامج SPSS16.0، حيث نقوم بإدخال الأمر التالي:



**الجدول الثاني:** اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور، وذلك بحساب المتوسط المرجح لإجابات العينة الواردة في شكل مشابه لمقياس ليكارت الخماسي بغرض معرفة اتجاه آراء المستقص منهم معتمدين في ذلك على مخرجات SPSS16.0 حيث نقوم بإدخال الأمر كالتالي:



وقد تحصلنا على النتائج ولكي تكون هذه النتائج أكثر وضوحا قمنا بتحويلها إلى معطيات في شكل جداول كما يلي:

**المحور الأول: المكونات المادية**

**1- مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الأول للجدول رقم (08-2):** مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الأول:

نعم دائما		أحيانا		لا أبدا		العبرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
76.7	23	23.3	07	00	00	تتوفر المؤسسة على مجموعة حواسيب جيدة وأجهزة ملحقة لتنفيذ المهام المطلوبة
90	27	10	03	00	00	تستخدم اجهزة الحاسوب في اداء مختلف انشطة المؤسسة (شراء، تقديم الخدمة...)
70	21	30	9	00	00	يتناسب عدد اجهزة الحاسوب مع حجم وطبيعة عمل المؤسسة
63.3	19	26.7	8	10	03	تعد اجهزة الحاسوب المستخدمة في المؤسسة من افضل وأحدث التقنيات المتاحة
70	21	30	09	00	00	يساهم استخدام اجهزة الحاسوب في المؤسسة في زيادة مرونة اداء العمل

**المصدر:** من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS16.0

من خلال الجدول رقم (2-08) نلاحظ بأن غالبية أفراد العينة يرون ان المؤسسة تستخدم اجهزة الحاسوب في اداء مختلف انشطتها حيث تقدر نسبتهم ب 90%، كما أن ما نسبته 76.7% يرون ان المؤسسة تتوفر على اجهزة حواسيب وملاحق جيدة لتنفيذ مختلف المهام المطلوبة، كما ان هناك نسبة كبيرة من الموافقة على باقي العبارات بنسب تفوق دائما نصف عدد أفراد العينة اذ نجد أن اجهزة الحاسوب في المؤسسة تتناسب مع حجم وطبيعة العمل وهي تساهم بشكل جيد في زيادة مرونة الاداء.

## 2- اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول

يمكننا توضح اتجاه العبارات بالنسبة للمحور الأول في الجدول الثاني:

الجدول رقم(09-2):اتجاه العبارات بالنسبة للمحور الأول(مبررات التنوع).

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	تتوفر المؤسسة على مجموعة حواسيب جيدة وأجهزة ملحقة لتنفيذ المهام المطلوبة	2.77	0.430	موافق
2	تستخدم اجهزة الحاسوب في اداء مختلف أنشطة المؤسسة (شراء، تقديم الخدمة...)	2.90	0.305	موافق
3	يتناسب عدد اجهزة الحاسوب مع حجم وطبيعة عمل المؤسسة	2.70	0.466	موافق
4	تعد اجهزة الحاسوب المستخدمة في المؤسسة من افضل وأحدث التقنيات المتاحة	2.53	0.618	موافق
5	يساهم استخدام اجهزة الحاسوب في المؤسسة في زيادة مرونة اداء العمل	2.70	0.466	موافق
	متوسط عبارات المحور الأول	2.72	0.457	موافق

### المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS16.0

من الجدول أعلاه نلاحظ: سجلت الفقرة الثانية (تستخدم اجهزة الحاسوب في اداء مختلف أنشطة المؤسسة) اعلى وسط حسابي بلغ 2.90 وهو اكبر من الوسط الفرضي (2.32)، كما بلغت درجة التشنت (0.305)، مما يؤثر توجه المؤسسة نحو استخدام اجهزة الحاسوب في اداء مختلف أنشطة المؤسسة (شراء، تقديم الخدمة...).

وسجلت الفقرة الرابعة (تعد اجهزة الحاسوب المستخدمة في المؤسسة من افضل وأحدث التقنيات المتاحة) اعلى درجة تشنت بلغت (0.618) وبوسط حسابي بلغ (2.53) وهو اصغر متوسط حسابي، مما يتوجب على المؤسسة مراعاة جودة اجهزة الحاسوب المستخدمة والمتاحة في المؤسسة وتجديدها باستمرار.

سجل هذ المحور وسطا حسابيا بلغ (2.72) وهو اعلى من الوسط الفرضي (2.32)، اذ تعكس مستوى اهتمام المؤسسة المبحوثة بالمكونات المادية (اجهزة الحاسوب)، كما بلغت درجة النشتت (0.457)، وهذا يعني ان اجوبة الموظفين متجانسة.

المحور الثاني:مدى إستخدام البرمجيات.

### 1- مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الثاني:

الجدول رقم (10-2): مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الثاني.

العبرة	لا أبدا		أحيانا		نعم دائما	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تسعى المؤسسة لاستخدام برمجيات حديثة باستمرار مثل CRM وغيرها	01	3.3	05	16.5	24	80
تساهم البرمجيات المستخدمة في تقديم حلول للمشكلات المتعلقة بأداء العمل	00	00	08	26.7	22	73.3
تمكن انواع البرمجيات المستخدمة من تبادل المعلومات بين العاملين ومتابعة التلاميذ	01	3.3	06	20	23	76.7
تمتاز البرمجيات المستخدمة بالمرونة اذ يسهل اجراء التعديلات عليها	02	6.7	11	36.7	17	56.7
تساهم البرمجيات المستخدمة من سهولة استرجاع مختلف البيانات	01	3.3	06	20	23	76.7

### المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS16.0

من خلال الجدول رقم (10-2) نلاحظ بأن غالبية أفراد العينة يرون ان المؤسسة تسعى دائما لاستخدام برمجيات حديثة باستمرار مثل CRM حيث تقدر نسبتهم ب 80%، كما أن ما نسبته 76.7% يرون ان أنواع البرمجيات المستخدمة تمكن دائما من تبادل المعلومات بين العاملين ومتابعة التلاميذ كما انها تسهل استرجاع مختلف البيانات، كما ان هناك نسبة كبيرة من الموافقة على باقي العبارات بنسب تفوق دائما نصف عدد أفراد

العينة اذ نجد أن البرمجيات المستخدمة تساهم في تقديم حلول للمشكلات المتعلقة بأداء العمل كما انها تمتاز بالمرونة اذ يسهل اجراء التعديلات عليها.

## 2- اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني في الجدول التالي

الجدول رقم (11-2): اتجاه العبارات بالنسبة للمحور الثاني:

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
06	تسعى المؤسسة لاستخدام برمجيات حديثة باستمرار مثل CRM وغيرها	2.77	0.504	موافق
07	تساهم البرمجيات المستخدمة في تقديم حلول للمشكلات المتعلقة بأداء العمل	2.73	0.450	موافق
08	تمكن انواع البرمجيات المستخدمة من تبادل المعلومات بين العاملين ومتابعة التلاميذ	2.73	0.521	موافق
09	تمتاز البرمجيات المستخدمة بالمرونة اذ يسهل اجراء التعديلات عليها	2.50	0.630	موافق
10	تساهم البرمجيات المستخدمة من سهولة استرجاع مختلف البيانات	2.73	0.521	موافق
	متوسط عبارات المحور الثاني	2.69	0.525	موافق

### المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS16.0

من الجدول أعلاه نلاحظ: سجلت الفقرة السادسة (تسعى المؤسسة لاستخدام برمجيات حديثة باستمرار مثل CRM وغيرها) أعلى وسط حسابي بلغ 2.77 وهو أكبر من الوسط الفرضي (2.32)، كما بلغت درجة التثنت (0.504)، مما يؤشر توجه المؤسسة نحو استخدام برمجيات حديثة باستمرار في اداء مختلف أنشطة المؤسسة (إقتناء تجهيزات، التموين...).

وسجلت الفقرة التاسعة (تمتاز البرمجيات المستخدمة بالمرونة اذ يسهل اجراء التعديلات عليها) أعلى درجة تثنت بلغت (0.630) وبوسط حسابي بلغ (2.50) وهو اصغر متوسط حسابي، مما يتوجب على المؤسسة استخدام برمجيات تمتاز بالمرونة لسهولة اجراء تعديلات عليها.

سجل هذا المحور وسطا حسابيا بلغ (2.69) وهو أعلى من الوسط الفرضي (2.32)، اذ تعكس مستوى اهتمام المؤسسة المبحوثة بالبرمجيات، كما بلغت درجة التثنت (0.525)، وهذا يعني ان اجوبة الموظفين متجانسة.



المحور الثالث:مدى توفر شبكة الإتصال داخلى و خارجي في موبيليس.

1- مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الثالث:

الجدول رقم (12-2):مدى موافقة العينة على عبارات المحور الثالث

العبارة	أبدا		أحيانا		نعم دائما	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تساهم شبكات الاتصال في التبادل الكفاء للمعلومات بين اقسام المؤسسة	00	00	07	23.3	23	76.7
تساهم شبكات الاتصال في التبادل الكفاء للمعلومات بين المؤسسة ومحيطها الخارجي (أولياء التلاميذ، الموردين...)	00	00	06	20	24	80
يساهم استخدام شبكة الانترنت في المؤسسة في سرعة وسهولة الحصول على مختلف المعلومات	01	3.3	09	30	20	66.7
يساهم استخدام وسائل الاتصال الحديثة (المواقع والبريد الالكتروني) في تسهيل سرعة مختلف المعاملات الخاصة بالمؤسسة	00	00	04	13.3	26	86.7
يساهم الموقع الالكتروني للمؤسسة في تحسين الخدمة المقدمة للتلميذ و الأستاذ	00	00	04	13.3	26	86.7

#### المصدر:من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS16.0

من خلال الجدول رقم (12-2) نلاحظ بأن غالبية أفراد العينة يرون ان استخدام وسائل الاتصال الحديثة (المواقع والبريد الالكتروني) يساهم دائما في تسهيل سرعة مختلف المعاملات الخاصة بالمؤسسة كما أن الموقع الالكتروني للمؤسسة يساهم في تحسين الخدمة المقدمة للتلميذ و الأستاذ حيث تقدر نسبتهم ب 86.7%، كما أن ما نسبته 80% يرون ان شبكات الاتصال تساهم دائما في التبادل الكفاء للمعلومات بين المؤسسة ومحيطها الخارجي (أولياء التلاميذ، الموردين...)،كما ان هناك نسبة كبيرة من الموافقة على باقي العبارات ينسب تفوق دائما نصف عدد أفراد العينة اذ نجد أن شبكات الاتصال تساهم في التبادل الكفاء للمعلومات بين اقسام وفروع المؤسسة كما انها تساعد داخل المؤسسة في سرعة وسهولة الحصول على مختلف المعلومات.

## 2- اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث

يمكننا توضيح اتجاهات إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث من خلال الجدول التالي:

الجدول (13-2): اتجاه العبارات بالنسبة للمحور الثالث

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
11	تساهم شبكات الاتصال في التبادل الكفاء للمعلومات بين اقسام وفروع المؤسسة	2.77	0.430	موافق
12	تساهم شبكات الاتصال في التبادل الكفاء للمعلومات بين المؤسسة ومحيطها الخارجي (أولياء التلاميذ، الموردين...)	2.80	0.407	موافق
13	يساهم استخدام شبكة الانترنت في المؤسسة في سرعة وسهولة الحصول على مختلف المعلومات	2.63	0.556	موافق
14	يساهم استخدام وسائل الاتصال الحديثة (المواقع والبريد الالكتروني) في تسهيل سرعة مختلف المعاملات الخاصة بالمؤسسة	2.87	0.346	موافق
15	يساهم الموقع الالكتروني للمؤسسة في تحسين الخدمة المقدمة للأستاذ و التلميذ	2.87	0.346	موافق
	متوسط عبارات المحور الثالث	2.788	0.417	موافق

### المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS16.0

من الجدول أعلاه نلاحظ: سجلت الفقرة الرابعة عشر و الخامسة عشر (يساهم استخدام وسائل الاتصال الحديثة (المواقع والبريد الالكتروني) في تسهيل سرعة مختلف المعاملات الخاصة بالمؤسسة، يساهم الموقع الالكتروني للمؤسسة في تحسين الخدمة المقدمة للتلميذ و الأستاذ) أعلى وسط حسابي بلغ 2.87 وهو أكبر من الوسط الفرضي (2.32)، كما بلغت درجة التثنت (0.346)، مما يؤشر توجه المؤسسة نحو استخدام وسائل الاتصال الحديثة (المواقع والبريد الالكتروني) وسجلت الفقرة الثالثة عشر (يساهم استخدام شبكة الانترنت في المؤسسة في سرعة وسهولة الحصول على مختلف المعلومات) أعلى درجة تثنت بلغت (0.556) وبوسط حسابي بلغ (2.63) وهو اصغر متوسط حسابي، مما يتوجب على المؤسسة الاهتمام و الاستخدام الأوسع لشبكة الانترنت و استحداث شبكات الاتصال الحديثة الأخرى بما يمكن المؤسسة المبحوثة من مجارات التقدم و التطور المتسارع في هذا المجال.

سجل هذا المحور وسطا حسابيا بلغ (2.788) وهو اعلى من الوسط الفرضي (2.32)، اذ تعكس مستوى اهتمام المؤسسة المبحوثة بوسائل الاتصال الحديثة كما بلغت درجة النشئت (0.417)، وهذا يعني ان اجوبة الموظفين متجانسة.

#### المحور الرابع: تحسين الجودة التعليمية

#### 1- مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الرابع:

#### الجدول رقم(14-2):مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الرابع

العبرة	أبدا		أحيانا		نعم دائما	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
لا تمتلك المؤسسة وسائل تكنولوجية كافية	00	00	04	13.3	26	86.7
تسعى المؤسسة التحسين في كثافة تدفق الشبكات	00	00	01	3.3	29	96.7
تسعى المؤسسة الى تحقيق تكوين الأساتذة و الموظفين في إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	00	00	05	16.7	25	83.3
تسعى المؤسسة الى تحقيق الريادة في محيطها بناء على مواكبتها لمختلف التطورات التكنولوجية الحاصلة	00	00	08	26.7	22	73.3
تسعى المؤسسة لتدعيم موظفيها بمختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	01	3.3	06	20	23	76.7
تسعى المؤسسة الى تدعيم الجانب الإداري فيما يخص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	00	00	05	16.7	25	83.3
تمتلك المؤسسة سمعة جيدة نتيجة لتفاعل مجموع المهارات والقدرات والمعارف بها	00	00	04	13.3	26	86.7

#### المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS16.0

من خلال الجدول رقم (14-2) نلاحظ بأن غالبية أفراد العينة يرون ان المؤسسة تسعى الى تحسين في كثافة تدفق الشبكات حيث تقدر نسبتهم ب 96.7%، كما أن ما نسبته 86.7% يرون ان المؤسسة تمتلك سمعة جيدة نتيجة لتفاعل مجموع المهارات والقدرات والمعارف بها و تكنولوجيا المعلومات و الإتصال (الجودة، خدمات مدرسية متابعة للتلاميذ...)، كما ان هناك نسبة كبيرة من الموافقة على باقي العبارات بنسب تفوق دائما

نصف عدد أفراد العينة اذ نجد أن المؤسسة تسعى الى تحقيق الريادة في محيطها التنافسي بناء على امتلاكها لقاعدة بيانات جيدة والحصول على اكبر حصة من الرواد من اجل تعزيز مكانتها في قطاع التعليم المتوسط .

## 2- اتجاه العبارات بالنسبة للمحور الرابع (إملاك المؤسسة لقدرة التنافسية )

الجدول رقم(15-2): اتجاه العبارات بالنسبة للمحور الرابع

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	الاتجاه
16	لا تمتلك المؤسسة وسائل تكنولوجية كافية	2.87	0.346	موافق
17	تسعى المؤسسة التحسين في كثافة تدفق الشبكات	2.97	0.183	موافق
18	تسعى المؤسسة الى تحقيق تكوين الأساتذة و الموظفين في إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	2.83	0.379	موافق
19	تسعى المؤسسة الى تحقيق الريادة في محيطها بناء على مواكبتها لمختلف التطورات التكنولوجية الحاصلة	2.73	0.450	موافق
20	تسعى المؤسسة لتدعيم موظفيها بمتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	2.79	0.412	موافق
21	تسعى المؤسسة الى تدعيم الجانب الإداري فيما يخص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	2.83	0.379	موافق
22	تمتلك المؤسسة سمعة جيدة نتيجة لتفاعل مجموع المهارات والقدرات والمتعارف بها	2.87	0.346	موافق
	متوسط عبارات المحور الثاني	2.841	0.356	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS 16.0

من الجدول أعلاه نلاحظ: سجلت الفقرة السابعة عشر (تسعى المؤسسة التحسين في كثافة تدفق الشبكات) اعلى وسط حسابي بلغ 2.97 وهو اكبر من الوسط الفرضي (2.32)، كما بلغت درجة التشنت (0.183)، مما يؤشر امتلاك المؤسسة لكثافة في التدفق في الأنترنت.

وسجلت الفقرة التاسعة عشر (تسعى المؤسسة الى تحقيق الريادة في محيطها التنافسي بناء على مواكبتها لمختلف التطورات التكنولوجية الحاصلة) اعلى درجة تشتت بلغت (0.450) وبوسط حسابي بلغ (2.73) وهو اصغر متوسط حسابي، مما يتوجب على المؤسسة السعي الى تحقيق الريادة في قطاع التعليم المتوسط.

سجل هذا المحور وسطا حسابيا بلغ (2.841) وهو أعلى من الوسط الفرضي (2.32)، اذ تعكس مستوى اهتمام المؤسسة المبحوثة بمواكبة التطورات بصفة مستمرة ودائمة كما بلغت درجة التشتت (0.356)، وهذا يعني ان أجوبة الموظفين متجانسة.

**المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة العملية التعليمية.**

تم اعتماد قاعدة القرار التالية لاختبار الفرضيات:

- قبول H1: إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)
  - قبول H1: إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)
- الفرضية الرئيسية:** تنص على أنه يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على القدرة التنافسية للمؤسسة موبيليس و لمعالجة هذه الفرضية نقوم بمعالجة الفرضيات الفرعية التابعة لها وهي:

**أولاً: اختبار الفرضية الاولى**

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين وجود مكونات مادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين تحسين جودة العملية التعليمية. عند مستوى الدلالة (0.05)

**الجدول رقم (16-2): إختبار الفرضية الاولى**

المتغير المستقل			المتغير التابع
المكونات المادية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة SIG	
	0.251	0.000	تحسين جودة التعليم
		30	

**المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS 16.0**

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الارتباط (R=0.251)، حيث بلغت قوة العلاقة بين المتغيرين 25.10 % وهي قيمة ضعيفة تدل على ضعف الارتباط بين عنصر المكونات المادية تحسين جودة العملية التعليمية، كما ان مستوى الدلالة المحسوبة قدر ب(0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)

وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H1 و هذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين وجود مكونات مادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و بين تحسين جودة العملية التعليمية.

#### ثانيا: اختبار الفرضية الثانية

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين إستخدام البرمجيات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين تحسين جودة العملية التعليمية عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول رقم(17-2): إختبار الفرضية الثانية

المتغير المستقل البرمجيات			المتغير التابع
العينة	مستوى الدلالة SIG	معامل الارتباط	
30	0.000	0.466	تحسين الجودة التعليمية

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS 16.0

وتشير نتائج الجدول أعلاه إلى وجود إرتباط متوسط بين عنصر البرمجيات و تحسين جودة العملية التعليمية وهذا ما تؤكد قيمة معامل الارتباط التي بلغت ( $R=0.466$ )، كما ان مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H1 وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات وبين تحسين جودة العملية التعليمية.

#### ثالثا: إختبار الفرضية الثالثة

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين وجود شبكات الاتصال وبين تحسين جودة العملية التعليمية عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول رقم (18-2): إختبار الفرضية الثالثة

المتغير المستقل شبكات الاتصال			المتغير التابع
العينة	مستوى الدلالة SIG	معامل الارتباط	
30	0.000	0.665	تحسين الجودة التعليمية

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS 16.0

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الارتباط ( $R=0.665$ )، حيث بلغت قوة العلاقة بين المتغيرين 66.50% وهي قيمة قوية تدل على قوة الارتباط بين شبكات الاتصال و تحسين جودة العملية التعليمية ، كما

أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H1 وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين إستخدام شبكات الاتصال وبين تحسين جودة العملية التعليمية.

رابعا: اختبار الفرضية الرئيسية

فيما يتعلق بالفرضية الرئيسية فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم(19-2): اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال			المتغير التابع
العينة	مستوى الدلالة SIG	معامل الارتباط	تحسين الجودة التعليمية
30	0.000	0.589	

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS 16.0

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الارتباط ( $R=0.589$ )، حيث بلغت قوة العلاقة بين المتغيرين 58.90% وهي قيمة قوية تدل على قوة الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين تحسين جودة العملية التعليمية ، كما ان مستوى الدلالة المحسوبة الذي قدر ب (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الرئيسية H1 وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين تحسين جودة العملية التعليمية.

## خلاصة الفصل

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى دراسة ميدانية محاولة لإسقاط ما عرضناه في الجزء النظري حول " أثر تبني تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة العملية التعليمية " وقد اتبعنا في دراستنا الخطوات التالية:

قمنا بتقديم عام لمؤسسة متوسطة نور البشير الجفافة وهران وذلك بتعريفها واستعراض الهيكل التنظيمي لها مع إبراز واقع تبني المؤسسة لأحدث التكنولوجيا المواكبة للعصر إضافة إلى تسليط الضوء على البرامج التي تعمل بها متوسطة نور البشير الجفافة وهران حديثاً مثل الأرضية الرقمية ، بعد ذلك تطرقنا لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة على تحسين الجودة التعليمية من خلال إجراء الاستبيان مع عينة من أساتذة و موظفي متوسطة نور البشير الجفافة وهران والذي كان مكون من 30 مفردة ثم تحليل نتائج الاستبيان والاختبار الفرضيات.

من خلال دراستنا تم التأكد من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال متوفرة في مؤسسة متوسطة نور البشير الجفافة وهران وأنها تقوم باستخدام أفضل برمجيات لتحسين جودة العملية التعليمية .



خاتمة

## الخاتمة:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وقتنا الحالي بدرجة كبيرة في تطوير الاقتصاد وتسهيل المعاملات، كما أدى استخدامها وتطويرها لتتأقلم مع كل النشاطات ، حيث ظهر العديد من التكنولوجيات المتنوعة، بحيث تحتل هذه الأخيرة دورا مهم في أغلب المؤسسات سواء عمومية أو خاصة، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات كتسهيل القيام بمختلف العمليات وتقديم الخدمات إلى الزبائن في ظرف زمني قصير و كذا استقبال و تسيير الطلبات في الوقت المحدد، تحسين صورة أداء لمؤسسات وتسريع عملية تبادل المعلومات عبر الشبكات، و المؤسسات التعليمية شأنها شأن المؤسسات الأخرى تسعى إلى تطوير العملية التعليمية و تحسينها بالإعتماد على كل ما يمكن الإعتماد عليه من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة حاليا في الأسواق. وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى أهم القطاعات في الوقت الراهن، خاصة في ظل المنافسة وانفتاح الأسواق، حيث أصبحت كل دول العالم تولي اهتماما بالغا لهذا القطاع ولقد اهتمت دراستنا بالإجابة عن الإشكالية المطروحة في مقدمة البحث والمتمثلة في مايلي:

**كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الجودة العلمية التعليمية في المتوسطات الجزائرية؟**

وقد حاولنا الإجابة عن هذه الإشكالية من خلال تجزئتها إلى عدة تساؤلات والتي تدعمت إجابتها من خلال فصول الدراسة فقد أوضحت بالتفصيل جميع نقاط وعناصر التساؤلات. وفي ما يلي أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج وتوصيات إضافة إلى عرض آفاق البحث:

**أولا: نتائج الدراسة**

هناك جملة من النتائج منها ما يتعلق بالجانب النظري ومنها بالجانب التطبيقي نذكرها فيما يلي:

✓ أظهرت الدراسة وجود أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الجودة التعليمية مما يؤكد على أن مؤسسة متوسطة المجاهد المرحوم نو البشير تدرك أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثر استخدامها على مكانة المؤسسة في ظل التغيرات المتسارعة.

ولقد أثبت تحليل نتائج الدراسة الخاصة بالأساتذة و الموظفين ما يلي:

- تتوفر وتستخدم المؤسسة أجهزة حاسوب متطورة في أداء مختلف الأنشطة.
- يساهم استخدام أجهزة الحاسوب في المؤسسة في زيادة مرونة أداء العمل.

- قوة العلاقة بين المكونات المادية و تحسين جودة العملية التعليمية بلغت 25.10% هذا بناء على قيمة معامل الارتباط وهي علاقة ضعيفة ايجابية، كما ان مستوى الدلالة المحسوب قدر ب (0.000) وهو أقل مستوى الدلالة المعتمد.
- وبناء على النتائج السابقة فإننا نقبل الفرضية الأولى القائلة يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين وجود المكونات المادية و تحسين جودة العملية التعليمية
- تسعى المؤسسة لاستخدام برمجيات حديثة باستمرار مثل CRM وغيرها، إذ تساهم في تبادل مختلف المعلومات بين العاملين و التلاميذ .
- تساهم مختلف البرمجيات المستخدمة في المؤسسة في تقديم حلول سريعة للمشكلات المتعلقة بأداء العمل، كما أنها تساهم في إسترجاع مختلف البيانات اللازمة.
- قوة العلاقة بين استخدام البرمجيات و تحسين جودة العملية التعليمية بلغت 46.60% هذا بناء على قيمة معامل الارتباط وهي علاقة ايجابية متوسطة، كما ان مستوى الدلالة المحسوب قدر ب (0.000) وهو أقل مستوى الدلالة المعتمد.
- وبناء على النتائج السابقة فإننا نقبل الفرضية الثانية القائلة يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات و تحسين جودة العملية التعليمية.
- تساهم شبكات الاتصال في التبادل الكفاء للمعلومات بين المؤسسات و المحيط الخارجي.
- يساهم استخدام وسائل الاتصال الحديثة ( المواقع و البريد الالكتروني) في تسهيل سرعة مختلف المعاملات الخاصة بالمؤسسة، كما تساهم أيضا في تحسين خدمات المؤسسة.
- قوة العلاقة بين شبكات الاتصال و تحسين جودة العملية التعليمية بلغت 66.50% هذا بناء على قيمة معامل الارتباط وهي علاقة قوية ايجابية، كما ان مستوى الدلالة المحسوب قدر ب (0.000) وهو أقل مستوى الدلالة المعتمد.
- وبناء على النتائج السابقة فإننا نقبل الفرضية الثالثة القائلة يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين وجود الاتصال و تحسين جودة العملية التعليمية.
- وفي الأخير تم قبول الفرضية الرئيسية القائلة يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية للمؤسسة وذلك بناء على مستوى الدلالة المحسوبة والذي قدر ب (0.000) وهو اقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)، كما أن اكبر معامل ارتباط لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال قدر ب 66.50% وهو يمثل قوة العلاقة بين شبكات الاتصال و تحسين جودة العملية التعليمية ، إذ يمكن أن نعتبر ان

شبكات الاتصال هي أهم عنصر لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي يؤثر إيجابا على تحسين جودة العملية التعليمية.

### ثالثا: التوصيات

مما سبق يمكننا أن نقدم مجموعة من التوصيات لمؤسسة متوسطة المجاهد المرحوم نور البشير جفافة وهران وهي كالتالي:

- ✓ تبني مشروع تطوير البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية والبرمجيات والشبكات الاتصال) نظرا للمزايا التي تقدمها لاسيما وتحسين مسارات العمليات في المؤسسة، ودعم هذا المشروع بالجهد والمال.
- ✓ العمل على إعداد البرامج و الدورات التدريبية و عقد ورشات العمل و الندوات لمختلف عمال المؤسسة و هذا لزيادة معرفتهم بها و بتأثيرها على جودة و تكلفة عملهم.
- ✓ العمل على مواكبة التغيرات والحصول على أحدث تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بشكل دائم و مستمر و بما يتناسب مع طبيعة عمل المؤسسة.

### رابعا: آفاق البحث

- من خلال بحثنا في هذا الموضوع صادفتنا عدة نقاط لفتت انتباهنا والتي يمكن أن تكون مواضيع بحث في دراسات مستقبليه، أهمها:
- مدى توفر البنية التحتية التي تساعد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية على العمل بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .
  - تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وأثرها على تفعيل الاتصال الخارجي.

# قائمة المراجع

أ- قائمة الكتب باللغة العربية :

1. إبراهيم بختي، محمود فوزي شعوبي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع الساحة والفندقة، مجلة الباحث، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد السابع، 2009.
2. إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2005.
3. إبراهيم عمر يحيوي، تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار البازوري العلمية، الجزائر، 2019.
4. أعليمات صالح ناص، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير)، عمان، دار الشروق للتوزيع، 2004.
5. بن زيادة محمد الهادي، أهمية تطبيق أسس الجودة الشاملة في التعليم وأثرها على تطوير العملية التعليمية والتربوية، مجلة التربية البدنية والرياضية، العدد 02، 2015.
6. بوتريدين يحيى، بن عمارة سمية، دور التعليم الإلكتروني في تعزيز التعليم الجامعي، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، الجزائر، العدد 8، 2010.
7. بوقرة سامية، جامعة عنابة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي، رؤية مستقبلية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، ع 25، 2011.
8. حديد نوفل، أهمية النظام الآلي للمعلومات في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية فرع التسيير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2007.
9. حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تعليم وتعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالإنترنت، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، العدد الخامس مارس 2005.
10. ربيع حافظ، شيماء محمد ربيع، جهود الهيئة القومية لضمان جودة التعليم في اعتماد مؤسسات رياض الأطفال بمحافظة المنيا، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، مصر، 2016.
11. السالمي ع.ع.ر، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2007.

12. شوقي شاذلي، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.
13. عبد الوهاب بن التركي، ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالنسبة للمؤسسة، مجلة الباحث، العدد 07، 2009.
14. فيصل دليو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010.
15. مجيد، سوسن شاكر، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، الطبعة الأولى، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008.
16. محمد أبو تاج الدين، إدماج تكنولوجيا الإعلام والتواصل في التعليم، فاس، 2007.
17. محمد زياد حمدان، وسائل وتكنولوجيا التعليم مبدؤها وتطبيقاتها في التعليم والتدريس، ط 2، دار التربية الحديثة، عمان، 1986.
18. مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
19. نعروة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة حالة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، الجزائر، مجلد 2، العدد 9، 2016.
20. نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراة دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007.
21. هند أحمد الشرييني البربري، الجودة في مدارس التعليم العام، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، المملكة العربية السعودية، 2007.
22. هوارى معراج، نموذج مقترح لتحسين جودة التعليم الإلكتروني عن طريق حوسبة المقررات، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، الجزائر، العدد 3، 2008.
23. وزارة التربية الوطنية، الدليل البيداغوجي لإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم، المختبر الوطني للموارد الرقمية، الرباط، 2012.
24. ياسين سعد غالب، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2008.

25. يحياوي إلهام، بوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، الجزائر، 2016.

ب-مواقع الأنترنت :

❖ الموقع: [www.elma3rifato.com](http://www.elma3rifato.com)

❖ الموقع: [moumtaze.net](http://moumtaze.net)



الملاحق



## وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

## جامعة جيلالي بونعاما - خميس مليانة -

## استبانة

اخينا الفاضل/ اختنا الفاضلة:

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته...وبعد:

يسرنا ان نقدم لسيادتكم هذه الاستبانة التي صممت للحصول على بعض البيانات اللازمة التي نقوم بإعدادها في إطار التحضير لمذكرة التخرج بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين الجودة التعليمية دراسة ميدانية بمتوسطة المجاهد المرحوم نور البشير بجفافة وهران"، ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ل.م.د. نأمل منكم الاجابة على كل الاسئلة بكل دقة وموضوعية، علما ان الاجابات ستكون موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الاخير تقبلو منا فائق التقدير والاحترام وشكرا على تعاونكم

ضع علامة (x) في الخانة المناسبة :

القسم الأول: البيانات الشخصية:

1- الجنس:

أنثى

ذكر

2- الفئة العمرية:

من 30 إلى 44 سنة

أقل من 29 سنة

أكبر من 60 سنة

من 45 إلى 59 سنة

3- المستوى الدراسي:

دراسات عليا

متوسط

ابتدائي

جامعي

ثانوي

4- الوظيفة:

أخرى

أستاذ

مدير

أذكر الوظيفة:

5- عدد سنوات الخبرة:

من 5 - 9 سنوات

أقل من 5 سنوات

من 15 سنة فما فوق

من 10 - 14 سنة

6- الحالة الاجتماعية :

<input type="checkbox"/>	متزوج	<input type="checkbox"/>	أعزب
<input type="checkbox"/>	مطلق	<input type="checkbox"/>	ارمل

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المكونات المادية	لا ابدا	احيانا	نعم دائما
01			تتوفر المؤسسة على مجموعة حواسيب جيدة وأجهزة ملحقة لتنفيذ المهام المطلوبة
02			تستخدم اجهزة الحاسوب في اداء مختلف أنشطة المؤسسة (شراء، تقديم الخدمة...)
03			يتناسب عدد اجهزة الحاسوب مع حجم وطبيعة عمل المؤسسة
04			تعد اجهزة الحاسوب المستخدمة في المؤسسة من افضل وأحدث التقنيات المتاحة
05			يساهم استخدام اجهزة الحاسوب في المؤسسة في زيادة مرونة اداء العمل

البرمجيات	لا ابدا	احيانا	نعم دائما
06			تسعى المؤسسة لاستخدام برمجيات حديثة باستمرار مثل CRM وغيرها
07			تساهم البرمجيات المستخدمة في تقديم حلول للمشكلات المتعلقة بأداء العمل
08			تمكن انواع البرمجيات المستخدمة من تبادل المعلومات بين العاملين ومتابعة الزبائن
09			تمتاز البرمجيات المستخدمة بالمرونة اذ يسهل اجراء التعديلات عليها
10			تساهم البرمجيات المستخدمة من سهولة استرجاع مختلف البيانات

شبكات الاتصال	لا ابدا	احيانا	نعم دائما
11			تساهم شبكات الاتصال في التبادل الكفاء للمعلومات بين اقسام المؤسسة
12			تساهم شبكات الاتصال في التبادل الكفاء للمعلومات بين المؤسسة ومحيطها الخارجي (أولياء التلاميذ، الموردين...)
13			يساهم استخدام شبكة الانترنت في المؤسسة في سرعة وسهولة الحصول على مختلف المعلومات
14			يساهم استخدام وسائل الاتصال الحديثة (المواقع والبريد الالكتروني) في تسهيل سرعة مختلف المعاملات الخاصة بالمؤسسة
15			يساهم الموقع الالكتروني للمؤسسة في تحسين الخدمة المقدمة للتلميذ و الأستاذ

المتغير التابع: الجودة التعليمية

تحسين الجودة التعليمية	لا ابدا	احيانا	نعم دائما
16			لا تمتلك المؤسسة وسائل تكنولوجية كافية
17			تسعى المؤسسة لتحسين في كثافة تدفق الشبكات
18			تسعى المؤسسة الى تحقيق تكوين الأساتذة و الموظفين في إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
19			تسعى المؤسسة الى تحقيق الريادة في محيطها بناء على موارثها لمختلف التطورات التكنولوجية الحاصلة
20			تسعى المؤسسة لتدعيم موظفيها بمتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
21			تسعى المؤسسة الى تدعيم الجانب الإداري فيما يخص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
22			تمتلك المؤسسة سمعة جيدة نتيجة لتفاعل مجموع المهارات والقدرات والمتعارف بها

## الملحق رقم 02

### RELIABILITY

```
/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20  
q21 q22  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

### Reliability

[DataSet0] C:\Users\Dash\Documents\ami,a.sav

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96,7
	Excluded <sup>a</sup>	1	3,3
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	22

```
FREQUENCIES VARIABLES=sexe age ND fonction experiance situation  
/NTILES=4  
/STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.
```

### Frequencies

[DataSet0] C:\Users\Dash\Documents\ami,a.sav

### Statistics

		sexe	age	ND	fonction	experiance	situation
N	Valid	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1,43	1,87	3,97	2,67	1,97	1,77
Std. Deviation		,504	,507	,414	,606	,765	,504
Minimum		1	1	3	1	1	1
Maximum		2	3	5	3	4	3
Percentiles	25	1,00	2,00	4,00	2,00	1,00	1,00
	50	1,00	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00
	75	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00

### Frequency Table

#### sexe

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	homme	17	56,7	56,7	56,7
	femme	13	43,3	43,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

#### age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-29	6	20,0	20,0	20,0
	30-44	22	73,3	73,3	93,3
	45-59	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

#### ND

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Secondaire	3	10,0	10,0	10,0
	Universitaire	25	83,3	83,3	93,3
	etude superieur	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**fonction**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Deractur	1	3.33	3.33	3.33
	prof	18	60	60	60
	Outr	11	36.66	36.66	36.66
	Total	30	100,0	100,0	

**situation**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	célibataire	8	26,7	26,7	26,7
	marie	21	70,0	70,0	96,7
	veuve	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5
/NTILES=4
/STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN

/ORDER=ANALYSIS.
```

**Frequencies**

[DataSet0] C:\Users\Dash\Documents\ami,a.sav

**Statistics**

		q1	q2	q3	q4	q5
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2,77	2,90	2,70	2,53	2,70
Std. Deviation		,430	,305	,466	,681	,466
Minimum		2	2	2	1	2
Maximum		3	3	3	3	3
Percentiles	25	2,75	3,00	2,00	2,00	2,00
	50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
	75	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

**Frequency Table**

**q1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	des fois	7	23,3	23,3	23,3
	oui	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid des fois	3	10,0	10,0	10,0
oui	27	90,0	90,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**q3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid des fois	9	30,0	30,0	30,0
oui	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**q4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non	3	10,0	10,0	10,0
des fois	8	26,7	26,7	36,7
oui	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**q5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid des fois	9	30,0	30,0	30,0
oui	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22

/NTILES=4

/STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

### Notes

Output Created Comments Input Data Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Missing Value Handling Definition of Missing Cases Used Syntax Resources Processor Time Elapsed Time	03-mai-2016 12:21:37  C:\Users\Dash\Documents\ami,a.sav DataSet0 <none> <none> <none> 30 User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data. FREQUENCIES VARIABLES=q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 /NTILES=4 /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN /ORDER=ANALYSIS.  00:00:00,031 00:00:00,012
---	---

### Frequency Table

**q6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non	1	3,3	3,3	3,3
	des fois	5	16,7	16,7	20,0
	oui	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	des fois	8	26,7	26,7	26,7
	oui	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non	1	3,3	3,3	3,3
	des fois	6	20,0	20,0	23,3
	oui	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



**q9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non	2	6,7	6,7	6,7
	des fois	11	36,7	36,7	43,3
	oui	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non	1	3,3	3,3	3,3
	des fois	6	20,0	20,0	23,3
	oui	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	des fois	7	23,3	23,3	23,3
	oui	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	des fois	6	20,0	20,0	20,0
	oui	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non	1	3,3	3,3	3,3
	des fois	9	30,0	30,0	33,3
	oui	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	des fois	4	13,3	13,3	13,3
	oui	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	des fois	4	13,3	13,3	13,3
	oui	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	des fois	4	13,3	13,3	13,3
	oui	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	des fois	1	3,3	3,3	3,3
	oui	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	des fois	5	16,7	16,7	16,7
	oui	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	des fois	8	26,7	26,7	26,7
	oui	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	des fois	6	20,0	20,7	20,7
	oui	23	76,7	79,3	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Missing	System	1	3,3		
Total		30	100,0		

**q21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	des fois	5	16,7	16,7	16,7
	oui	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**q22**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	des fois	4	13,3	13,3	13,3
	oui	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	