



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

جامعة العربي التبسي - تبسة

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

الميدان: علوم التسيير

الشعبة: ثانية ماستر

التخصص: إدارة أعمال المؤسسات

العنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة البيداغوجية في  
مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي من وجهة نظر الطلبة.

دراسة ميدانية ب: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية

وعلوم التسيير، جامعة - تبسة-

مقدمة لنيل شهادة " . . "

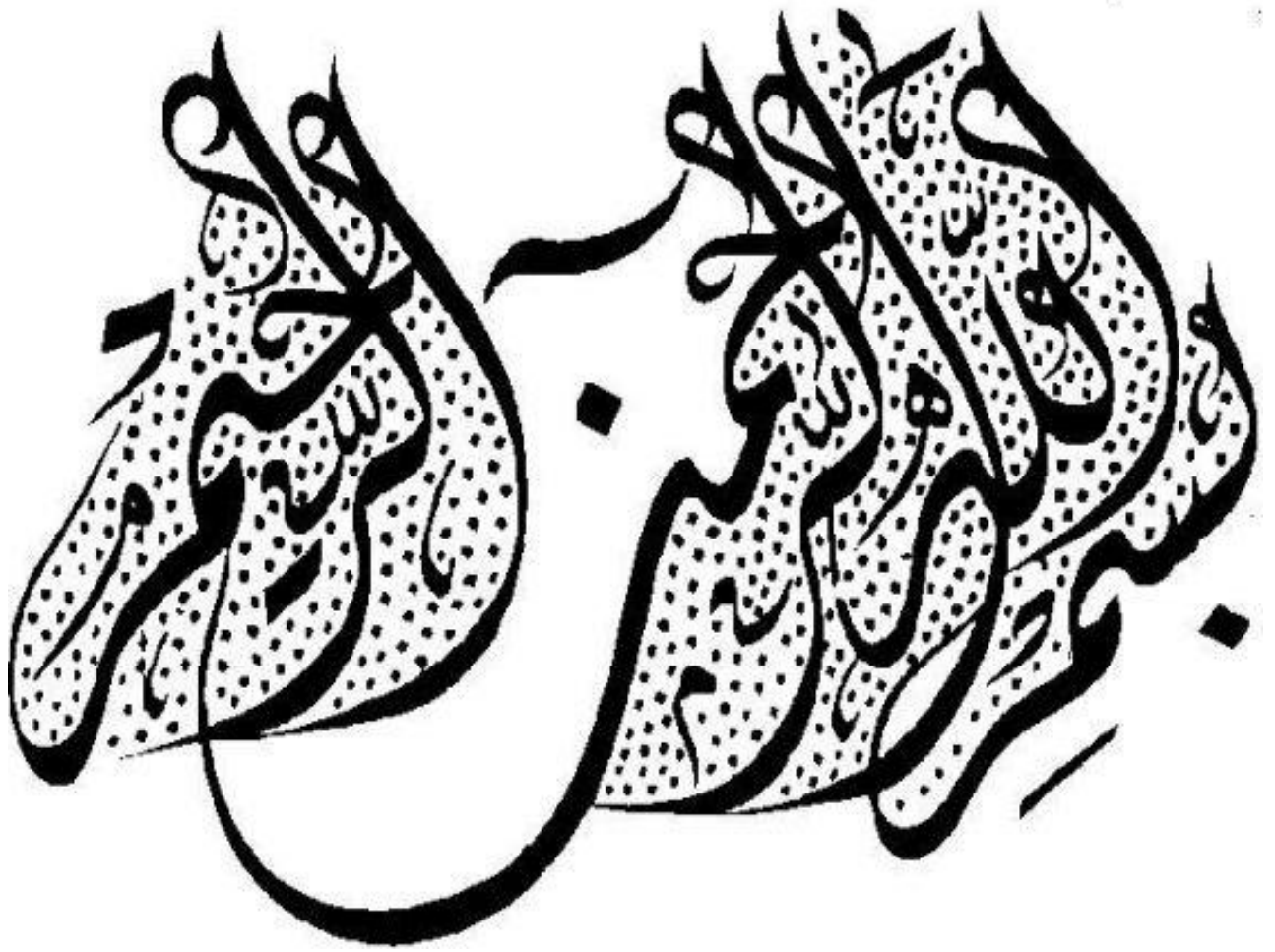
2017 :

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Universite Larbi Tebessi - TEBESSA

- سهى

- شهرزاد علي

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
شوقي جدي	أستاذ محاضر - ب-	رئيسا
	أستاذ مساعد - أ-	مشرفا ومقررا
وداد بن قيراط	أستاذ مساعد - أ-	عضوا مناقشا



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

”وقل ربّي زوّني علّسا“

قال الله سبحانه وتعالى في كتابه الكريم

”ألم نرؤا أنّ الله سخر لكم ما في السماوات

وما في الأرض وأسنغ عليكم نعمه ظاهراً وباطناً“

صدق الله العظيم

# قصد

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلهي لا تطيب الليل إلا بشكرك ولا تطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك

ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك .. **الله جل جلاله**

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين .. **سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم**

إلى من كلفه الله بالهبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل اسمه بكل اقتحار ..

أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار، وستبقى كلماتك نجوم أهدني بها اليوم

وفي الغد وإلى الأبد .. **والدي العزيز**

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمة الحياة وسر الوجود

إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أعلى الجباب .. **أمي الحبيبة**

إلى من بها أكبر وعليه أعتمد .. إلى شمعنة متقدة تنير ظلمة حياتي .. إلى من بوجودها أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها ..

إلى من عرفت معها معنى الحياة الأستاذة والصديقة .. **كوثر مرزني**

إلى من أمرى التناؤل بعيثهم .. والسعادة في ضحكهم .. إلى شعلة الذكاء والنور

إلى الوجه المفعم بالبراءة ولولا محبتكم لما أنهرت أيامي وفتحت براعم الغد .. **الأخوة الأعزاء**

إلى كل من شارك كونا مشوارنا الدراسي، إلى كل زميلتنا وزميلتنا،

إلى كل طلبة إدارة أعمال المؤسسات **2017/2016**

إلى كل صديقاتنا وكل من نعرفه من قريب أو من بعيد،

إلى كل من غاب عن الإهداء نسياناً لا تناسياً

وفي الأخير ما عسانا إلا أن نقول اللهم اجعل صالح أعمالنا خواتمها.

# الشكر والتقدير

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك،  
ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفو، ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك،  
لح الشكر والحمد مدركهما كما ينبغي لجلال وجهتك وعظيم سلطانك.  
الشكر لله سبحانه وتعالى على إمدادنا بالقوة والعزيمة للإتمام وإنجاز هذا البحث  
أما بعد:

نتقدم بالشكر الجزيل لك والدينا وإلك من أكلهم اللهم بالهيبة والوقار وكانا حماة لنا على مواصلة  
دراسنا، لذا نطرح من خيوط الشمس اللامعة سمرة شكر،  
ومن ماء الذهب حرفانا لمصرح الدلائل بالرجاء لنا وتجميعنا.  
كما نتقدم بالشكر الجزيل لك الأستاذ القدير فاطم فارس،  
الذي لم يتخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة طيلة إقامتنا في علمنا هذا العتل.  
كما نتقدم بالشكر الجزيل لك الأستاذة كوثر رمزي على مديرة العول لنا.  
وإلى جعفر سعدي على المساعدة التي قدمها لنا.  
كما نتقدم بالشكر لك الأعضاء لجنة المناقمة الذين تفضلوا،  
وقبلوا المناقمة: الأستاذة هدي شوقي، والأستاذة بن قيراط وولاد.  
وإلى جميع زميلاتي وطلبة دفعة ماستر 2017.  
وإلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العتل.

شهرة \* سهى

الفهرس العام	
الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر وتقدير
II	الفهرس العام.....
VII	فهرس الجداول.....
IX	فهرس الأشكال.....
X	فهرس الملاحق.....
أ - د	المقدمة العامة.....
<b>الفصل الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال</b>	
02	تمهيد.....
03	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال.....
03	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا.....
03	أولاً: تعريف التكنولوجيا.....
04	ثانياً: خصائص التكنولوجيا.....
04	ثالثاً: أهمية التكنولوجيا.....
06	رابعاً: أنواع التكنولوجيا.....
06	المطلب الثاني: مفهوم المعلومات.....
06	أولاً: تعريف المعلومات.....
07	ثانياً: خصائص المعلومات.....
08	ثالثاً: أهمية وأنواع المعلومات.....
09	المطلب الثالث: مفهوم الاتصال.....
09	أولاً: تعريف الاتصال.....
09	ثانياً: أنواع الاتصال.....
11	المبحث الثاني: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
11	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
11	أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....

12	ثانيا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
12	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
14	المطلب الثالث: مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
15	المبحث الثالث: نظم المعلومات وشبكات المعلومات والاتصال.....
15	المطلب الأول: مدخل إلى نظم المعلومات.....
15	أولا: تعريف نظام المعلومات.....
16	ثانيا: أنواع نظم المعلومات ودورها في المؤسسات الاقتصادية.....
18	ثالثا: مكونات ووظائف نظام المعلومات.....
20	المطلب الثاني: تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال.....
20	أولا: شبكة الانترنت ( الشبكة الدولية للمعلومات).....
23	ثانيا: شبكة الانترنت.....
23	ثالثا: شبكة الاكسترانت .....
24	المطلب الثالث: علاقة الانترنت بنظام المعلومات.....
25	خلاصة.....
<b>الفصل الثاني: تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي</b>	
27	تمهيد.....
27	المبحث الأول: أساسيات حول تحسين الخدمة البيداغوجية.....
28	المطلب الأول: مفهوم الخدمة .....
28	أولا: تعريف الخدمة.....
28	ثانيا: خصائص ومكونات الخدمة.....
30	ثالثا: أهمية الخدمة.....
31	المطلب الثاني: تصنيفات الخدمات وطرق تحسين إنتاجيتها.....
31	أولا: تصنيفات الخدمة.....
32	ثانيا: طرق تحسين إنتاجية الخدمة.....
34	المطلب الثالث: الخدمة البيداغوجية.....
34	أولا: تعريف وأنواع الخدمة البيداغوجية.....

36	ثانيا: وظائف الخدمة البيداغوجية ومداخل تحسينها.....
38	ثالثا: أوجه الاختلاف بين الخدمة التعليمية والخدمة البيداغوجية.....
40	المبحث الثاني: الخدمات البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي.....
40	المطلب الأول: ماهية التعليم العالي.....
40	أولا: نشأة التعليم العالي.....
42	ثانيا: تعريف التعليم العالي.....
43	ثالثا: أهمية التعليم العالي.....
44	رابعا: أهداف التعليم العالي.....
45	المطلب الثاني: عناصر وأنماط التعليم العالي.....
45	أولا: عناصر التعليم العالي.....
47	ثانيا: أنماط التعليم العالي.....
48	المطلب الثالث: تصنيف خدمات التعليم العالي، تقييمها ومقومات تحسينها.....
48	أولا: تصنيف خدمات التعليم العالي.....
48	ثانيا: مؤشرات تقييم الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي.....
51	ثالثا: مقومات تحسين خدمات التعليم العالي.....
53	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي.....
53	المطلب الأول: التعليم بمساعدة الحاسوب.....
53	أولا: تاريخ التعلم بمساعدة الحاسوب.....
54	ثانيا: طرق التعليم بمساعدة الحاسوب.....
54	المطلب الثاني: التعليم عن طريق الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.....
55	أولا: التعليم عن بعد عن طريق الإنترنت.....
55	ثانيا: مزايا التعليم عن بعد عن طريق الإنترنت.....
56	ثالثا: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية في الجامعات.....
57	المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل وتحسين خدمات التعليم العالي.....
57	أولا: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من التعليم العالي.....
58	ثانيا: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل التعليم العالي.....



61	خلاصة.....
الفصل الثالث: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة - تبسة -	
63	تمهيد.....
64	المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة- تبسة -.....
64	المطلب الأول: تقديم عام لجامعة تبسة.....
64	أولا: نشأة الجامعة.....
66	ثانيا: الهيكل التنظيمي لجامعة تبسة.....
71	المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.....
71	أولا: لمحة عامة عن نشأة وتطور الكلية.....
72	ثانيا: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.....
74	ثالثا: عروض التكوين في الكلية.....
76	رابعا: الوسائل والإمكانيات المادية للكلية.....
78	المطلب الثالث: مهام الكلية.....
80	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.....
80	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة.....
80	أولا: مجتمع الدراسة.....
80	ثانيا: عينة الدراسة.....
81	المطلب الثاني: أدوات الدراسة.....
81	أولا: الوثائق والسجلات.....
81	ثالثا: الإستبانة.....
83	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
83	أولا: التكرارات والنسب المئوية.....
84	ثانيا: معامل ألفا كرونباخ.....
84	ثالثا: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.....
84	رابعا: معامل الانحدار الخطي البسيط.....
85	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات.....

85	المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة.....
85	أولاً: متغير الجنس.....
86	ثانياً: متغير الفئة العمرية.....
87	ثالثاً: متغير المستوى التعليمي.....
88	رابعاً: متغير التخصصات.....
89	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
89	أولاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأسئلة متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
95	ثانياً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأسئلة متغير الخدمة البيداغوجية.....
96	المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة.....
96	أولاً : الفرضية الرئيسية.....
98	ثانياً: الفرضيات الفرعية.....
104	خلاصة.....
106	الخاتمة العامة.....
110	قائمة المصادر و المراجع.....
120	الملاحق.....
	ملخص الدراسة

فهرس الجدول		
رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	أوجه الاختلاف بين الخدمة التعليمية الخدمة البيداغوجية.....	39
02	التخصصات التي توفرها الكلية بطور الليسانس.....	75
03	التخصصات التي توفرها الكلية بطور الماستر.....	75
04	طلبة السنة الأولى (قسم التعليم الأساسي) D06.....	77
05	طلبة ليسانس ل.م.د (L.M.D).....	77
06	طلبة ماستر ل.م.د (L.M.D).....	77
07	المجموع الكلي لطلبة الكلية.....	78
08	عدد الطلبة المسجلين دكتوراه.....	78
09	عينة الدراسة لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.....	80
10	مقياس الاستمارة.....	82
11	اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة.....	82
12	طول خلايا مقياس ليكارت الثلاثي.....	84
13	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس.....	85
14	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير للفئة العمرية.....	86
15	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى التعليمي.....	87
16	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير التخصصات.....	88
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....	90
18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور الإنترنت.....	91
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور الحاسوب.....	92
20	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور وسائل التواصل الاجتماعي.....	94
21	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور الخدمة البيداغوجية.....	95

97	نتائج الفرضية الرئيسية.....	22
99	نتائج الفرضية الفرعية الأولى.....	23
100	نتائج الفرضية الفرعية الثانية.....	24
102	نتائج الفرضية الفرعية الثالثة.....	25

فهرس الأشكال		
الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	المكونات الرئيسية لنظام المعلومات.....	01
21	آلية الربط بالانترنت.....	02
29	خصائص الخدمة.....	03
30	مكونات الخدمة.....	04
52	مقومات تحسين خدمات التعليم العالي.....	05
66	الهيكل التنظيمي لجامعة تبسة.....	06
72	الهيكل التنظيمي للكلية.....	07
86	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس.....	08
87	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية.....	09
88	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي.....	10
89	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير التخصصات.....	11

فهرس الملاحق		
الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
120	وثائق مستلمة من طرف الكلية .....	01
126	استمارة الاستبيان .....	02
130	قائمة الأساتذة المحكمين .....	03
131	ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة .....	04
136	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة .....	05
137	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال .....	06
138	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور الانترنت .....	07
139	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور الحاسوب .....	08
140	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور وسائل التواصل الاجتماعي .....	09
141	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور الخدمة البيداغوجية .....	10
142	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية .....	11
143	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى لمحور الانترنت .....	12
144	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية لمحور الحاسوب .....	13
145	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة لمحور مواقع التواصل الاجتماعي .....	14
146	اتفاقية التبرص .....	15

المقدمة

العامّة



### المقدمة العامة

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، وتعد الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى مجتمعات أكثر تطوراً، فهي تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد يتوافق ويتكيف مع موجة التغيرات والتحويلات التي مست مختلف نواحي الحياة لاسيما الاقتصادية منها، أين تم الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، الذي يتخذ من المعرفة والتقنية مركزاً له، هذا التحول جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي توفرها له.

ولقد استفادت المؤسسات من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم وتقديم الخدمات البيداغوجية، ومنها مؤسسات التعليم العالي، حيث تعد الجامعة مركز إشعاع حضاري وعلمي يسعى إلى تنمية المجتمع اقتصادياً وعلمياً وثقافياً، من خلال وظائفها الأساسية التي تقوم بها، من تعليم، وبحث علمي، وخدمة المجتمع، والارتقاء بالمستوى الفكري للطلبة، ويعتمد نجاح العملية البيداغوجية في الجامعة، على مدى قدرتها على تحقيق أهدافها بالدرجة الأولى والتي تعتمد هذه الأخيرة بدورها، على كفاءة العنصر البشري الموجود بها، من أعضاء هيئة التدريس، وقياديين، وإداريين.

وكلما كان هدف الجامعة بصفة عامة، السعي لتحسين الخدمة البيداغوجية في ما تقدمه من خدمات تعليمية، فلا بد أن يرافق هذا الهدف، إعادة النظر في أساليب القيادة الجامعية وإدارتها، والعمل على تحديثها، باعتبار ذلك يعد احد العوامل الرئيسية لمحاولة تطوير المؤسسات الجامعية، فضلاً عن كونها الأداة الفعالة لتمكين هذه المؤسسات من بلوغ أهدافها بكفاءة عالية.

حيث يمكن توضيح إشكالية البحث من خلال التساؤل التالي:

#### أولاً: إشكالية البحث

على ضوء ما سبق عرضه في هذا المجال تبلور معالم الإشكالية الأساسية للبحث والتي يمكن صياغتها في التساؤل الجوهري التالي:

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات

التعليم العالي؟

ثانياً: التساؤلات

لمعالجة و تحليل هذه الإشكالية و قصد إعطاء صورة أوضح لها نقوم بتقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة

الفرعية التالية:



- ما هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- ما هي الخدمة البيداغوجية؟
- ما هو أثر استخدام الانترنت على تحسين الخدمة البيداغوجية؟
- ما هو أثر استخدام الحاسوب فعلى تحسين الخدمة البيداغوجية؟
- ما هو دور وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين الخدمة البيداغوجية؟

### ثالثا: فرضيات الدراسة

انطلاقا من إشكالية الدراسة و التساؤلات الفرعية السابقة تم وضع جملة من الفرضيات كأجوبة أولية لها و تتمثل هذه الفرضيات في:

#### 1- الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة.

#### ب- الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين استخدام الانترنت والخدمة البيداغوجية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين استخدام الحاسوب والخدمة البيداغوجية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والخدمة البيداغوجية.

#### رابعا: أسباب اختيار الموضوع

إن اختيار الموضوع، له عدة دوافع ومبررات ذاتية وموضوعية يتم ذكرها على التوالي:

- قلة الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الخدمة البيداغوجية في الجامعات الجزائرية، وهذا ما دفعنا للقيام بهذا البحث من أجل المساهمة في إثراء الجانب النظري لهذا الموضوع من جهة، ومنح الجامعة فرصة للتعرف على مختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية الاستفادة منها في تحسين الخدمات البيداغوجية من جهة أخرى.
- الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال حاليا، والمزايا العديدة الذي يمنحها التطبيق الجيد لها.
- موضوع الدراسة يدخل ضمن التخصص.
- رغبة شخصية في دراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات وما يتعلق به والذي يعتبر من أبرز اهتماماتنا الخاصة.

### خامسا: أهمية الدراسة

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره، حيث تم الجمع بين متغيرين ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مساهمة المنظمة للتطورات التكنولوجية، فمن المهم التعرف على واقع المؤسسات المحلية وتطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخداماتها الفعلية بهدف تحسين الخدمة البيداغوجية.

### سادسا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل مقدمي الخدمة البيداغوجية، والوقوف على مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تحسين هذه الخدمة والرفع من مستويات استجابة الطلبة للخدمة المقدمة من خلال قياس أثرها على الخدمة البيداغوجية من وجهة نظر الطلبة.

### سابعا: منهج الدراسة

من أجل الإلمام بمختلف جوانب الدراسة، وتطلعاتها، وبغرض إعطائها صفة المصداقية والموضوعية، ومن أجل الإجابة عن الإشكالية الرئيسية، والأسئلة الفرعية، تم اعتماد المنهج الوصفي، بالنظر لما تقدمه الدراسة من مفاهيم نظرية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الخدمة البيداغوجية، وفي الجانب التطبيقي، تم الاعتماد على دراسة حالة لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة - تبسة -، وانتهج المنهج التحليلي، من خلال اعتماد الاستبيان والتحليل الإحصائي في الدراسة.

### ثامنا: تقسيم الدراسة

لدراسة الموضوع دراسة وافية ومن أجل الإجابة على الإشكاليات المطروحة قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث فصول، فصلين يمثلان الجانب النظري للدراسة وفصل تطبيقي يتضمن الجانب العملي والميداني تم التطرق في الفصل الأول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول يضم مفاهيم حول كل من التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال، أما المبحث الثاني فكان تحت عنوان عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وصولا إلى المبحث الثالث وفيه تم التطرق إلى كل من نظم المعلومات وشبكات المعلومات والاتصال. أما في الفصل الثاني فكان بعنوان تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي حيث قسم إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول يضم أساسيات حول الخدمة البيداغوجية، أما المبحث الثاني فكان تحت عنوان الإطار النظري للخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي، وصولا إلى المبحث الثالث الذي يتطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الخدمة البيداغوجية.

وانتهينا بالفصل الثالث الذي تم التطرق فيه إلى دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة -تبسة-، وقد تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث حيث كان المبحث الأول عبارة عن تقديم كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة - ، أما المبحث الثاني ضم الإطار المنهجي للدراسة الميدانية ، وأخيرا المبحث الثالث الذي يعتبر تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

### تاسعا: حدود الدراسة

تم حصر حدود الدراسة المكانية في جامعة العربي التبسي وخصوصا في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، بهدف معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة البيداغوجية ، أما في ما يخص حدود الدراسة الزمنية فتمثلت في الفترة الممتدة من جانفي 2017 إلى أفريل 2017.

### عاشرا: صعوبات الدراسة

بشكل عام تتمحور صعوبات البحث في:

- ندرة المراجع والبحوث المتخصصة في موضوع الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي؛

- ندرة الدراسات السابقة.

## الفصل الأول

الإطار العام لتكنولوجيا  
المعلومات والاتصال



## تمهيد

نظرا للتطور الهائل الذي شهده قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى مساهمته وتأثيره في جميع القطاعات، وخاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية، ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا، وبالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، حيث أصبح الاهتمام بها المشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية هي المعلومات، وللاستفادة العظمى من هذا المورد ينبغي أن يتم هيكلته في شكل نظم تسمى بنظم المعلومات توكل لها تجميع ومعالجة البيانات وتخزينها، ثم بث المعلومات الناتجة عن عملية المعالجة إلى نظم دعم القرار أو إلى نظم المعلومات الأخرى، بحيث ترتبط صحة القرار بصحة المنتج من المعلومات، وقد يكون حاسما في حياة المؤسسة.

بدأت أولى محاولات بناء التواصل عبر الشبكات المحلية لتسهيل نقل وتبادل المعلومات والخدمات مع المحيط القريب، ولم تلبث و أن توجهت التطورات إلى تأمين التواصل الشبكي مع مجموعات أكبر، فظهرت الشبكات الواسعة، وهنا كانت بداية مرحلة جديدة في ثورة الشبكات التي لم تتوقف عند هذا الحد، وكان من أعظم نتائجها ظهور شبكة الانترنت التي اتسعت لتشمل العالم، فأصبح كالتقنية صغيرة.

ولالإمام بالموضوع سيتم التطرق من خلال المبحث الأول إلى كل من مفهوم التكنولوجيا، المعلومات، والاتصال، وفي المبحث الثاني تم التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدءا من تعريفها وصولا إلى متطلبات تطبيقها، أما المبحث الثالث تم تخصيصه لنظم المعلومات وتكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال بدءا من الانترنت والانترانت وصولا إلى الاكسترانت.

حيث تم التركيز في هذا الفصل على ثلاث مباحث والتي قسمت كالآتي:

- المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال؛
- المبحث الثاني: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- المبحث الثالث: نظم المعلومات وتكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال.

## المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبقة في كافة نواحي الحياة، و أبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الدينامكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات و بثها، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وعليه تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب كالآتي:

- **المطلب الأول:** ماهية التكنولوجيا؛
- **المطلب الثاني:** مفهوم المعلومات؛
- **المطلب الثالث:** مفهوم الاتصال.

## المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا

تعتبر التكنولوجيا من الأهداف الرئيسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق الأداء العالمي لذلك تم التطرق في هذا المطلب إلى كل من تعريف التكنولوجيا، خصائصها، أهميتها، وأنواعها.

## أولاً: تعريف التكنولوجيا

هناك عدة تعاريف للتكنولوجيا حيث تم توضيحها كالآتي:

- **تعريف 01:** هي " استعمال الأدوات والقدرات المتاحة لزيادة الإنتاجية للإنسان وتحقيق أدائه".<sup>1</sup>
- **تعريف 02:** هي "علم وفن أصول المعرفة، وذلك لما تحتويه وتتطلبه من دراسات وبحوث وخبرات لازمة للتطبيق في مجال أو مجموعة مجالات إنتاجية معينة".<sup>2</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التكنولوجيا على أنها التطبيق العملي للقدرات المتاحة، واستعمال الأدوات بما تحتويه وتتطلبه، والتي غالباً ما ترتبط بالتقدم والتطور العلمي الذي يؤثر في مختلف الأنشطة ويخدم أداء الإنسان.

1- حفيظ حنان، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير المشاريع، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص علوم اقتصادية ،جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2014، ص: 38.

2- بوديار زعرة، الائتمان الأجنبي المباشر ودوره في نقل التكنولوجيا وتحقيق النمو الاقتصادي في الدول النامية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص علوم اقتصادية، جامعة تبسة، الجزائر، 2012، ص: 35.

### ثانيا: خصائص التكنولوجيا

للتكنولوجيا عدة خصائص أهمها:<sup>1</sup>

- التكنولوجيا علم مستقلا له أصوله وأهدافه ونظرياته؛
- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى إلى تطبيق المعرفة؛
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الإنسان؛
- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات؛
- التكنولوجيا هادفة تهدف إلى حل المشكلات؛
- التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين؛
- التكنولوجيا تجعل كل الأماكن متجاورة الكترونيا؛<sup>2</sup>
- التكنولوجيا تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة، والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.<sup>3</sup>

### ثالثا: أهمية التكنولوجيا

تكمن أهمية التكنولوجيا في عدة مجالات و هي:<sup>4</sup>

- 1- **في المواصلات:** التكنولوجيا في الدول المتقدمة صارت مسؤولة عن تسيير جميع وسائل المواصلات، وصارت الكمبيوترات هي التي تتحكم في حركة الطائرات وتوجيهها، وكذلك أعمال أبراج المراقبة، بل حتى الحجز وإصدار التذاكر حيث صار المواطن يستصدرها من بيته عبر الانترنت؛
- 2- **في الزراعة:** لدى الغرب مجسات كبيرة غائصة في أعماق التربة تتحسن نسبة الرطوبة فيها، وبمجرد أن ينخفض مستوى الرطوبة عن الحد المطلوب صدر هذه المجسات إشارات الكترونية لرشاشات ضخمة، لتقوم بري آلاف الأفدنة على الفور، فلا يحدث أي ضرر للمحصول، بل أنهم حتى يقيسون نسبة السماد في التربة، واختيار نوعه الملائم في التربة أو المحصول المزروع عن طريق الكمبيوتر؛

1- بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، البويرة، الجزائر، 2014، ص: 05.

2- العياشي زرزار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي، الاقتصاد والمجتمع، جامعة سكيكدة، الجزائر، دون سنة نشر، ص: 219.

3- المرجع نفسه، ص: 219.

4- أسامة خيري، إدارة الإبداع والابتكارات، الأردن، دار الولاية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، دون بلد نشر، ص: 204-206.

**3- في التعليم:** يصل تقرير يومي للآباء والأمهات عن طريق الانترنت، يبين لهم مستوى ابنهم العلمي وتحصيله الدراسي، وسلوكه وأخباره في المدرسة، وهذا ما يسمى بالتعليم عن بعد (E-Leaming)، حيث أصبح الطالب عن طريق الانترنت يستطيع أن يلتحق بالجامعة التي يريد، ويحضر المحاضرات، ويناقش الدكاترة، ويتقدم للامتحانات ويحصل على الشهادة، كل هذا وهو جالس في بيته، وفي أوروبا مكتبة مركزية الكترونية تغطي كافة أوروبا، بحيث أن أي أستاذ في أي صف دراسي، يريد أن يشرح للتلاميذ عن أمر ما، لنقل مثلا عن الغيابات في إفريقيا، فإنه يتصل من جهازه في الصف بالمكتبة المركزية، ليعرض للتلاميذ تلك الغيابات بالصور، ويتم شرح الدرس عليها؛

**4- في الصحة:** حيث يمكن لجراح في لندن أن يقوم بعملية عن طريق المنظار، ويتصل عن طريق الانترنت بطبيب آخر في استراليا، ليراقب العملية معه، ويدي رأيه واستشارته لترتفع نسبة نجاح وكفاءة العمليات إلى أعلى مستوى، وهناك مؤتمرات عن طريق الاتصال المباشر، فيتناقشون ويتباحثون، وترتفع إمكانياتهم أكثر فأكثر، وبعض الأجهزة الطبية بالغة الدقة، تصمم بالكمبيوتر، والأمراض الوراثية وهندسة المورثات (الجينات) ومعالجتها وتعديلها بالكمبيوتر؛

**5- في التجارة:** إن كافة الشركات الكبرى والمصانع لها مواقع على الانترنت، بحيث يتصل بها الزبون أو العميل، فيختار ما يريد، ويجري عليه تعديلات التي تروقه، ثم يشتريها ويدفع الثمن ببطاقة الائتمان، كل هذا عن طريق الانترنت، ثم يتم شحنها له؛

**6- في الثقافة والفنون:** إن كافة الخدع السينمائية والأفلام الكرتونية والمونتاج، صارت تتم بتقنيات عالية جدا، ونحن لا نستطيع أن نخرج شخصية كرتونية واحدة تعبر عن ثقافتنا، وان فعلنا فلن تكون بنفس الدقة والجمال، وستكون تكاليفها أعلى بكثير من استيراد الأجنبي الجاهز، لأننا لا نملك تلك التقنيات المتطورة؛

**7- في البحث العلمي:** يمثل كل بحث علمي جديد صار ينشر على شبكة الانترنت، وعلى الباحث إلا أن يتصل بالشبكة، ويكتب اسم الموضوع الذي يريده، لتظهر له جميع المقالات والأبحاث وأحدثها في أوروبا وأمريكا، والمتعلقة بموضوعه، في حين أن الباحث العربي لكي يبحث عن مرجع عربي واحد، عليه أن يتصل بالمكتبات واحدة بواحدة ويسأل ويتعب ويتوه، وقد لا يجده في النهاية؛

**8- في الأمن الداخلي:** إن جميع البطاقات الشخصية وجوازات السفر صارت الآن ممغنطة، بحيث يعرف رجل الأمن بمجرد أن يمررها على جهاز الكمبيوتر كل شيء عنك، منذ الولادة؛

**9- لذوي الاحتياجات الخاصة:** يوجد هناك بلدا كاملة في ألمانيا معدة بأجهزة وتقنيات عالية، بحيث يمضي فيها ذوي الاحتياجات الخاصة إجازاتهم، فيستجمون ويتحركون بحرية، وكأنهم استعادوا خمسين بالمائة من قدراتهم المفقودة؛



**10- في الأسلحة:** لقد صارت الأسلحة الآن والصواريخ كلها توجه من بعد، وطائرات التجسس والقتال تقاد بالكمبيوترات دون طيارين.

#### رابعاً: أنواع التكنولوجيا

جرت العادة على تقسيم التكنولوجيا إلى ثلاثة أنواع رئيسية وهي كالاتي:<sup>1</sup>

**1-** تكنولوجيا موفرة لرأس المال: وهي من الأفضل استخدامها في الدول النامية؛

**2-** تكنولوجيا موفرة للعمل: وهي من الأفضل استخدامها في الدول المتقدمة؛

**3-** تكنولوجيا محايدة: وهي التي تزيد رأس المال والعمل بنسبة واحدة.

#### المطلب الثاني: مفهوم المعلومات

تمثل المعلومات المحرك الأساسي لمختلف نشاطات وممارسات الإنسان باختلاف مجالات استخدامها لذا سيتم التطرق في هذا العنصر إلى تعريف المعلومات، خصائصها، أهميتها وأنواعها.

#### أولاً: تعريف المعلومات

سيتم ضمن هذا العنصر التطرق إلى كل من تعريف البيانات، تعريف المعلومات كالاتي:

#### 1- البيانات Data

هي "مجموع الحقائق الخام أو الرموز أو الأرقام التي تكون دون معنى، أو ذات معنى بسيط بسبب عدم توفر السياق الذي يمكن من خلاله تقديمها أو فهمها".<sup>2</sup>

#### 2- المعلومات Information

هناك العديد من التعاريف نذكر من بينها التعاريف الآتية:

➤ **تعريف 01:** هي "مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة بحيث تعطي معنى خاصاً،

وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها".<sup>3</sup>

➤ **تعريف 02:** هي "بيانات تم توضيحها وتفسيرها وتعديلها بهدف الاستفادة منها وتسخيرها للاعتماد عليها في

القيام بالدراسات أو الأبحاث أو تغيير السلوك وردود الأفعال لدى الأطراف المتلقية والمستخدم لها".<sup>4</sup>

1- نعيم إبراهيم الظاهرة، إدارة المعرفة، عمان، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009، ص: 2010.

2- حسين أحمد الطراونة، محمد ياسين موسى، اتخاذ القرارات التنظيمية في منظمات الأعمال، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص: 303.

3- فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص: 64.

4- علي خلف حجاجحة، اتخاذ القرارات الإدارية، دار قنديل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص: 64.

➤ **تعريف 03:** هي " صورة عن الأشياء والحقائق في وقت معين وحول موضوع محدد تمكن المتلقين من الحصول على المعرفة التي لم تكن لديهم من قبل، وهي بذلك تقلل من حالة عدم التأكد لديهم، وتغير نظرتهم حول البيئة المحيطة".<sup>1</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف المعلومات على أنها مجموعة من البيانات المنظمة تم تفسيرها وتعديلها لتصبح جاهزة لاستخدامها في اتخاذ القرارات.

### ثانيا: خصائص المعلومات

إن المعلومات الجيدة يجب أن تتوفر فيها مجموعة من السمات الأساسية حتى تكون معلومات قيمة وهي كالتالي:

- 1- **الدقة:** وهي أن تكون المعلومات محددة وخالية من الأخطاء ومستندة إلى الحقائق والثوابت؛<sup>2</sup>
- 2- **الملائمة:** هي أن تكون مناسبة لحجم وطبيعة الاستخدام بدون زيادة أو نقص أو خروج عن الموضوع؛<sup>3</sup>
- 3- **الوضوح:** هي أن تكون بسيطة ومفهومة وغير معقدة أو غامضة وسهلة الفهم والتطبيق؛<sup>4</sup>
- 4- **الشمول:** وهي أن تغطي جميع جوانب الموضوع التي خصصت له أو جمعت من أجله؛<sup>5</sup>
- 5- **التوقيت:** ويقصد به توفير المعلومات في الزمن المناسب لمتخذ القرار وقد تكون المعلومة مفيدة في الزمن الحاضر ولكن قد تفقد أهميتها بعد زمن قليل، لذا على طالب المعلومة أن يكون قادر على الحصول على معلومات في وقت الحاجة إليها؛<sup>6</sup>
- 6- **المرونة:** وهي قدرة المعلومات على تلبية احتياجات المستخدم ورغباته وأن تخدم أكثر من غرض في نفس الوقت؛<sup>7</sup>

1- Gabsi rachide, **control de gestion (manuel et cas corriges)**, tone 01, edition c.l.e, tunise, 1997, p: 37.

2- عبد الله حمود سراج، **مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير**، العدد 4، أهمية خصائص المعلومات في بناء اختيار قرارات المنظمة، جامعة حضر موت للعلوم والتكنولوجيا، اليمن، 2005، ص: 133 .

3- إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزعبي، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2004، ص: 27-28.

4- المرجع نفسه، ص: 28.

5- حامد علي، **أثر جودة المعلومات المحاسبية على صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص محاسبة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2011، ص: 101.

6- عاطف جابر طه، **نظم المعلومات للموارد البشرية**، الدار الأكاديمية للعلوم، دون بلد نشر، الطبعة الأولى، 2014، ص: 13.

7- إيمان فاضل السمراي، مرجع سابق، ص: 28.

7- التكلفة: هي أن لا تزيد تكلفة الحصول على المعلومات عن العائد المتوقع من استخدامها؛<sup>1</sup>

8- القابلية للقياس: وهي تعني إمكانية تسجيل المعلومات وفحصها من خلال تدوينها وتحليلها وتبويبها وتصنيفها بشكل يمكنك استرجاعها في أي وقت؛<sup>2</sup>

9- الموضوعية: يقصد بها إعداد المعلومات بعيدا عن كل تحيز.<sup>3</sup>

### ثالثا: أهمية وأنواع المعلومات

من خلال هذا العنصر يمكن إيضاح أهمية وأنواع المعلومات كالآتي:

#### 1- أهمية المعلومات:

تعد المعلومات من أهم مكونات حياتنا المعاصرة، بل أنها تشكل عنصر التحدي لكل فرد في المجتمع لارتباطها بكل المجالات والنشاطات البشرية، وتعتبر المعلومات من المصادر القومية المأثرة في تطور الدول ونمو المجتمعات حتى أن الدول المتقدمة تعتبرها كمصادر الطبيعية الأخرى من حيث الأهمية وإمكانية مساهمتها في زيادة الدخل القومي لأي بلد ويمكن أن نلخص أهمية المعلومات في بعض النقاط التالية:<sup>4</sup>

- تعتبر المعلومات العنصر الأساسي في اتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات؛
- المعلومات لها دور كبير في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا؛
- لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والثقافية والصحية... الخ؛
- تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني أو العالمي.

#### 2- أنواع المعلومات

يختلف تصنيف المعلومات من مستخدم لآخر لكن بصفة عامة يمكن تصنيف المعلومات وفقا للمعايير الآتية:<sup>5</sup>

2-1 درجة الرسمية: وفقا لدرجة الرسمية فهناك معلومات رسمية ومعلومات غير رسمية، فالمعلومات الرسمية هي كل المعلومات التي تخرجها وتقدمها نظم المعلومات داخل المنظمة، أما المعلومات غير الرسمية فهي التي تأتي من خارج نظم المعلومات الخاصة بالمنظمة؛

1- حامد علي، مرجع سابق، ص: 101.

2- المرجع نفسه، ص: 101.

3- المرجع نفسه، ص: 101.

4- ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، الطبعة الأولى، ص: 108.

5- أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2009، ص: 51-52.

**2-2 مصدر المعلومات:** هناك مصدرين للمعلومات، فأما أن تكون داخلية أو خارجية فالمعلومات عن عمليات

المؤسسة تعد معلومات داخلية، أما المعلومات عن البيئة فهي معلومات خارجية؛

**2-3 درجة التغيير:** فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير فعلى سبيل المثال نجد في مصلحة الأحوال المدنية والتي تقوم

باستخراج بطاقات الهوية فان أسماء المواطنين وتواريخ ميلادها تعتبر معلومات ثابتة لا تتغير، وقد تكون المعلومات

متغيرة مثل عناوين السكن والحالة الاجتماعية والوظيفية.

### المطلب الثالث: مفهوم الاتصال

يعد الاتصال وسيلة مهمة لنجاح وتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من أفراد ومجموعات، إذ تمثل عملية

الاتصال أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، لذا سيتم التطرق في هذا المطلب إلى كل من تعريف الاتصال،

وأنواع الاتصال.

### أولاً: تعريف الاتصال

تزداد يوماً بعد يوم أهمية الاتصال في المؤسسات وهذا راجع إلى الدور الهام الذي تلعبه هذه الوظيفة على كافة

المستويات ولهذا الوظيفة تعاريف مختلفة منها:

➤ **تعريف 01:** "الاتصال وظيفة إدارية، تتصل بطبيعة العمل الإداري من تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة".<sup>1</sup>

➤ **تعريف 02:** هو "العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك

الفرد الآخر أي المستقبل الآخر".<sup>2</sup>

➤ **تعريف 03:** هو "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو

مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر".<sup>3</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الاتصال على أنه عملية ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال أفكارا

ومعلومات تكون رموزا لغوية أو رسالة شفوية أو مكتوبة إلى طرف آخر من خلال وسيلة اتصال بغرض تعديل

سلوكه، وهو وظيفة إدارية ذات صلة بالعمل الإداري من تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة.

### ثانياً: أنواع الاتصال

يمكن تقسيم الاتصالات كما يلي:<sup>4</sup>

1- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الجامعة الأردنية، الأردن، الطبعة الثالثة، 2005، ص: 237.

2- أحمد محمد موسى، المدخل إلى الاتصال الجماهيري، المكتبة العصرية، مصر، الطبعة الأولى، 2011، ص: 226.

3- زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص: 226.

4- أسامة العامري، اتجاهات إدارة المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص: 17-18.

- 1- الاتصال الشفهي المباشر: يكون بطريقة لفظية، ويعتبر الاتصال شفهيًا إذا أرسلت الألفاظ عبر الهواء المباشر، ويغلب عليها أنها مباشرة مثل الهاتف الشخصي؛
- 2- الاتصال الكتابي غير المباشر غير اللفظي: وهو الاتصال عن طريق تدوين الألفاظ والكلمات بالأبجدية أو الرموز أو الأرقام، مثل: الخطابات، التعليمات، القرارات، الدراسات؛
- 3- الاتصال المرئي غير مباشر وغير لفظي: والذي تحظى العين بتركيز عالٍ وكبير فيه، فهو مشاهد، وعادة ما يكون بالإعلان أو لتوضيح الأفكار والصور والرموز والرسوم البيانية؛
- 4- الاتصال بلغة الجسم مباشر وغير لفظي.

## المبحث الثاني: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعد التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا المعاصر، حيث أنها تعتبر أحد أهم العوامل الرئيسية التي تقود إلى التقدم في القرن الحالي، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال غيرت طريقة التي نتعلم ونعمل بها ونتواصل من خلالها، كما أن هذه التكنولوجيا أوجدت بنية تحتية لمنظمات الأعمال، هذه البنية وفرت أدوات اتصال عبر العالم وكذلك الحصول على المعرفة.

وعليه تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب كالاتي:

- **المطلب الأول:** مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- **المطلب الثاني:** متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- **المطلب الثالث:** مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

## المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور تتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا، لذلك سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريفها، أهميتها، ومزاياها.

## أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالاتي:

➤ **تعريف 01:** هي " عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة؛ وتتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال البرامج الفنية والبرامج الجاهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب، وعناصر أخرى ذات صلة".<sup>1</sup>

➤ **تعريف 02:** هي "مختلف أنواع الاكتشافات والاختراعات التي تأثرت بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها تنظيمها، تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة".<sup>2</sup>

1- لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، أطروحة دكتوراه، الجزائر 3، 2008، ص: 48.

2- شاذلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2008، ص: 12.

خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مختلف الاكتشافات والاختراعات من أداة وبرامج وقواعد بيانات وشبكات ربط، تستخدم في جمع وتحليل وتنظيم وتخزين واسترجاع مختلف المعلومات في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة لدعم احتياجات الإدارة ودعم اتخاذ القرار.

### ثانيا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية لذلك تبرز أهميتها كالاتي:<sup>1</sup>

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية والتدهور البيئي؛
- وكما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإلمام بالقراءة، الكتابة، التعليم والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا؛
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الاقتصادية، فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا؛
- تعمل هذه التكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف وترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورحاء لجميع سكانه؛
- تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، والأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي، بغض النظر على الجنسية التي يحملونها أو انتمائهم العرقي أو القومي أو الديني، فهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي، وبوسعها تمكين الأفراد و المجتمعات والبلدان، من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق.

### المطلب الثاني: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال مظلة واسعة تشمل كلا من نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصال وغيرها.

1- صحراوي دنيا، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة المصرفية، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، جامعة 20 أوت، سكيكدة، الجزائر، 2015، ص: 20.

وفيما يلي توضيح لمتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:<sup>1</sup>

**1- الأجهزة (Hard Ware):** وتعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات المتمثل في الحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة؛

**2- البرمجيات (Soft Ware):** هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات برمجة، وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال؛

**3- الشبكات (Net Works):** وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الإلكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها.  
وهناك عدة أنواع من الشبكات منها:

**3-1 الشبكات المحلية (Local Area Net Works) – (Lan):** يستخدم هذا النوع من الشبكات لربط أجهزة الحاسب وملحقاتها ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بالخادم (Client-Serveur)<sup>2</sup>؛  
**3-2 شبكة المنطقة (Metropolitan Area Net Work) – (Man):** تعتبر شبكة منطقة العواصم شكلا موسعا لشبكة المنطقة المحلية lan وتستخدم نفس التكنولوجيا حيث أنها تقوم بتغطية منطقة محلية واسعة لتصل إلى عدة مدن صغيرة<sup>3</sup>؛

**3-3 الشبكات الواسعة أو شبكة المنطقة الواسعة (Wide Area Net Work) – (Wan):** هي شبكة اتصالات تغطي مناطق جغرافية تشمل مدن وأقطار وقارات مختلفة تربط حواسيب مختلفة ومحطات طرفية متباعدة جغرافيا، تتكون من كوابل متنوعة، ستلايت وتكنولوجيا موجات قصيرة.  
وتربط شبكات المناطق الواسعة حواسيب، مختلفة ومحطات متباعدة جغرافيا بواسطة خطوط الاتصال السلكية واللاسلكية والضوئية ذات السرعة العالية ليتم نقل البيانات.<sup>4</sup>

1- توامي يعقوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، جامعة فاصدي مراح، ورقلة، الجزائر، قسم علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، 2013، ص: 06.

2- المرجع نفسه، ص: 06.

3- سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص: 258.

4- فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2006، ص: 216.



**3-4- الانترنت (Internet):** وهي الملايين من أجهزة الحاسوب الموجودة في الآلاف من المواقع المختلفة الموزعة عبر العالم، المرتبطة مع بعضها البعض على نحو يمكن لمستخدميها الوصول إلى المعلومات والمشاركة في الملفات، مما يوفر لكل منهم تيرا بايت من المعلومات بدلا من ميغا بايت.<sup>1</sup>

**3-5- قواعد البيانات (Data Bas):** هي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة، ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانية اقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فعالية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن تعداد أهم المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالاتي:<sup>3</sup>

- 1- **تقليل المسافات:** التكنولوجيا تجعل الأماكن متجاورة إلكترونيا؛
- 2- **تقليل المكان:** حيث تنتج وسائل التخزين استيعاب حجما هائلا من المعلومات المخزنة التي يمكن التوصل إليها ببسر وسهولة؛
- 3- **تقليل الوقت:** حيث انه من كل تطور تكنولوجي سيتناقص الوقت المطلوب للاستجابة للطلبات؛
- 4- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** وذلك نتيجة حدوث تفاعل بين الباحثين والنظام؛
- 5- **تزايد النظم الشبكية:** حيث يمكن ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض فضلا عن إمكانية قيام الربط بين أنواع النظم الداخلية المختلفة في نظام شبكي؛
- 6- **تطوير البيئة الالكترونية فكريا:** حيث أن التفاعل لوقت طويل مع نظم المعلومات في المستقبل سوف يسهم في تشكيل السلوك الفكري للأفراد، حيث تم تحديد تسعة تحديات تواجه نظم الاتصالات الفورية وهي المسافات، والحجم والكلفة والضوضاء والخطأ والتنسيق والتوافق والقابلية على الانتقال، أي أن هذه الخواص إذ تمكنت من التغلب عليها حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصالات الفورية تحدي ايجابي جيد.<sup>4</sup>

1- لمين علوطي، مرجع سابق، ص: 27.

2- توامي يعقوب، مرجع سابق، ص: 07.

3- هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارفي، نظم إدارة المعلومات - منظور استراتيجي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص: 28 - 30.

4- المرجع نفسه، ص: 31.

## المبحث الثالث: نظم المعلومات وشبكات المعلومات والاتصال

لقد كانت الشركات تمثل وحدات تنظيمية آلية وظيفية وبشرية، كما كانت في الوقت نفسه وحدات معلوماتية، وان نظام الملفات والوثائق والتقارير والاتصالات المباشرة وغير مباشرة كانت تمثل أدوات من نظام المعلومات، ومع دخول واستخدام الحاسوب كانت أنظمة المعلومات هي المجال الأكثر استفادة منه، حيث تحولت أنظمة المعلومات التقليدية القائمة على القلم والورقة إلى أنظمة معلومات قائمة على الحاسوب.

ومع الاستخدام التجاري الواسع للانترنت كانت أنظمة المعلومات القائمة على الحاسوب هي الأكثر استفادة من هذا التحول، حيث لم يعد نظام المعلومات مجرد أجهزة محملة بالمعلومات وإنما تحولت إلى شبكات داخلية (Intranet) وبالترابط مع الزبائن والموردين تحولت إلى شبكة خارجية (Extranet).

وفي ضوء ذلك فإن الانترنت نفسها العالم الرقمي الافتراضي المصنوع من المعلومات والتي أصبحت بمثابة نظام المعلومات.

وعليه تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب كالآتي:

- **المطلب الأول:** مدخل إلى نظم المعلومات؛
- **المطلب الثاني:** تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال؛
- **المطلب الثالث:** علاقة الانترنت بنظام المعلومات.

**المطلب الأول: مدخل إلى نظم المعلومات**

تعتبر المعلومة مورد مكلف و مؤثر في نفس الوقت على نشاط المؤسسة، حيث تعمل هذه الأخيرة على جمع المعلومات و تحويلها، هذا يتطلب توفير ما يسمى بنظام المعلومات والذي تم توضيحه كالآتي:

**أولاً: تعريف نظام المعلومات**

**1- تعريف النظام (Systems):** هو مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد والعناصر (الأفراد، التجهيزات، الآلات، الأموال، السجلات.... إلخ) التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين (حدود النظام) وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف أو القيود البيئية المحيطة.<sup>1</sup>

1- احمد حسين علي حسين، تحليل وتصميم النظام، الدار الجامعية، مصر، دون ذكر بلد النشر، 2003، ص: 32.

## 2- تعريف نظام المعلومات (Information Systems):

➤ **تعريف 01:** هو "مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة، ويمكن لنظام المعلومات أن يساعد المديرين والعاملون في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات المقدمة وخلق المنتجات الجديدة".<sup>1</sup>

➤ **تعريف 02:** يعرف نظام المعلومات بأنه " مجموعة العناصر المتداخلة أو المتفاعلة بعضها مع بعض والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها على المستخدمين لغرض دعم عملية اتخاذ القرار وتأمين السيطرة على المنظم، إضافة إلى أن نظام المعلومات يقوم بتحليل المشكلات وتحديد البدائل الملائمة لحلها كما يقوم بتوفير قاعدة بيانات للأنشطة المنظمة والبيئة المحيطة بها لدعم متخذي القرار".<sup>2</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف نظام المعلومات على أنه مجموعة العناصر المتداخلة أو المتفاعلة بعضها مع بعض والتي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة، كما يقوم بحل المشكلات وتحديد البدائل الملائمة لحلها، كما يوفر قاعدة بيانات لدعم متخذي القرار.

### ثانياً: أنواع نظم المعلومات ودورها في المؤسسات الاقتصادية

تتنوع نظم المعلومات وذلك بتنوع مستوى التكنولوجيا السائدة في المؤسسات وأيضاً باختلاف المستوى التنظيمي لصانعي القرارات، لذا سوف يتم التطرق لأنواع نظم المعلومات ودورها في المؤسسة الاقتصادية.

#### 1- أنواع نظم المعلومات

تتمثل أنواع نظم المعلومات في الآتي:<sup>3</sup>

**1-1- نظم معالجة البيانات:** المقصود بمعالجة البيانات هو تحويل الأرقام والحروف إلى معلومات بغرض زيادة منفعة استخدامها، ومعالجتها وتخزينها حين الرجوع إليها وتلخيصها وعرضها في شكل تقرير يحتوي على معلومات يمكن استخدامها بواسطة الأفراد؛

**1-2- نظم المعلومات الإدارية:** يتزايد حجم المؤسسات وما تتعامل فيه من بيانات حيث أصبحت معالجة البيانات غير قادرة على توفير احتياجات صانعي القرارات من معلومات ولذلك اتجهت المؤسسات كبيرة الحجم إلى استخدام نظام المعلومات الإدارية لتوفير معلومات تصف الأنشطة العامة للشركة أو الأنشطة التي تمارس في إحدى المجالات

1 - سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2009، ص: 50.

2- عاطف جابر طه، مرجع سابق، ص: 10.

3- محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، دون دار نشر، مصر، 2008، ص: 36-37.

الوظيفية بما (تسويق، إنتاج، أفراد، تمويل وغيرها) بشأن ما حدث في الماضي، وما يحدث الآن وما هو متوقع حدوثه في المستقبل، وغالبا ما توفر هذه النظم المعلومات في شكل تقارير دورية وتقارير خاصة يمكن للمديرين استخدامها في صنع القرارات وحل المشكلات.

**1-3- نظم دعم القرار:** وفقا لهذا النظام يستطيع أي فرد أن يتفاعل بشكل مباشر مع الحاسب الآلي دون الحاجة إلى اللجوء للمتخصصين في المعلومات، ولقد فتح نظام مشاركة الوقت فرصا جديدة لاستخدامات الحاسب، وتعرف نظم دعم القرار بأنها تلك النظم التي تساعد المدير والفرد أو مجموعة صغيرة من المديرين يعملون معا كفريق في حل مشكلة شبه مبرمجة، وذلك من خلال توفير المعلومات والاقتراحات المتعلقة بالقرار، ويوجد العديد من أنواع نظم دعم القرار التي تتفاوت في درجة مساهمتها في صنع القرار.

**1-4- النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي:** تعتبر النظم الخبيرة إحدى تطبيقات الذكاء الاصطناعي الذي يعتبر تقدما فاق كل التطبيقات في مجال نظم المعلومات، ويشير مصطلح الذكاء الاصطناعي محاولة جعل الآلة قادرة على ممارسة سلوك يمكن أن يوصف بأنه ذكاء إذا قام به العنصر البشري، والفكرة الأساسية وراء النظم الخبيرة هي أن الخبراء في مجال معين يقومون بتغذية الحاسب الآلي بما لديهم من معرفة، يتم تخزين هذه المعرفة في الحاسب بشكل مبسط بحيث يمكن استخدامها بواسطة غير ذوي الخبرة للحصول على النصائح التي يحتاجونها وبالتالي فهو ينصح غير الخبراء ويقدم لهم المنطق الذي استند إليه في ذلك إذا لزم الأمر، ولقد شاع استخدام هذه النظم في العديد من المجالات وخاصة في المجالات الإدارية ومجالات العمل.

## 2- دور نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

تتمثل أهم أدوار نظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية في الآتي:<sup>1</sup>

- يمكن لنظام المعلومات في المؤسسة من معرفة مدى تطور المؤسسة خلال سنوات متتالية وذلك من خلال تطور رقم أعمال المؤسسة؛
- معرفة مدى تطور المؤسسة من خلال مقارنة إنتاجها الرئيسي أو الثانوي بمؤسسات أخرى منافسة.

1- Marie, heleme dehmond, yves petite, jean michel gautier, **management des systèmes d'information**, paris, 2003, Page: 160.

## ثالثا: مكونات ووظائف نظام المعلومات

لنظام المعلومات مكونات ووظائف تتمثل في الآتي:

## 1- مكونات نظام المعلومات

يمكن إيجاز مكونات نظام المعلومات في الآتي:<sup>1</sup>

**1-1 المدخلات/البيانات (Input Data):** تتضمن ضم وتجميع العناصر أو الأجزاء معا وإعدادها لكي تدخل النظام لمعالجتها ولا بد من التأكد على أن المدخلات قد دخلت صحيحة إلا النظام، لان عدم الدقة في البيانات الداخلة للنظام سيؤدي إلى نتائج خاطئة في المعلومات، لذلك لا بد التأكد على أن البيانات خالية من الأخطاء قبل معالجتها.

وتتضمن البيانات في نظم المعلومات أربعة أنواع رئيسية هي:

- بيانات رقمية أو هجائية Item Data؛
- بيانات صوتية Audio Data؛
- بيانات تصويرية Image Data؛
- بيانات فيديو Video Data.

**1-2 المعالجة (Processing):** هي المهمة التي يتم من خلالها تحول مدخلات خام إلى مخرجات ذات شكل له معنى مثل " التعليمات التصنيعية والحسابات الرياضية، حيث تنظم هذه النشاطات وتحلل وتعالج البيانات حتى تعمل على تحويل البيانات إلى معلومات للمستخدم، وتوجد عدة طرق لمعالجة البيانات تتراوح ما بين المعالجة البسيطة وحتى المعالجة الآلية المعقدة.

وتتمثل العوامل المحددة لاختيار طريقة معالجة البيانات في الآتي:

- أ- **حجم البيانات:** كلما ازداد حجم البيانات كلما اتجهنا إلى المعالجة الآلية؛
- ب- **درجة تعقيد وتداخل البيانات:** كلما ازدادت درجة التعقد والتداخل في البيانات أدى إلى ضرورة الاستعانة بطرائق آلية معقدة ومتقدمة؛

ج- **الوقت:** كلما كان الوقت المتاح للمعالجة قصيرا أدى إلى الاتجاه نحو المعالجة الآلية المعقدة؛

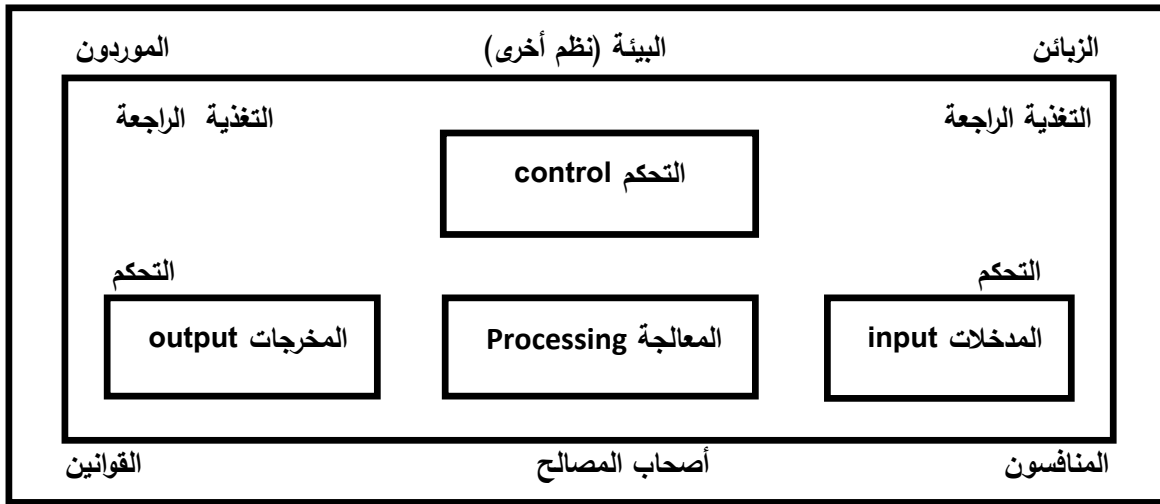
د- **العمليات الحسابية:** كلما ازدادت العمليات الحسابية تعقيدا أدت إلى الاتجاه نحو المعالجة الآلية المعقدة؛

1- فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2009، ص ص: 50- 51.

هـ- التكاليف: والتساؤل هنا، ما هي الميزانية المرصودة للمعالجة؟ إذ كلما توفرت الإمكانيات الأكبر اتجهت المعالجة نحو المعالجة الآلية، خاصة إذا كان حجم البيانات كبيراً.

1-3- المخرجات/المعلومات (Output/Information): تتضمن العناصر المخزنة نتيجة المعالجة، لتكون متوفرة للجهات التي تطلبها ومن أمثلتها: المنتجات النهائية والمعلومات الإدارية، علماً أن هدف نظام المعلومات هو إنتاج المعلومات المناسبة للمستخدم، والتي قد تتضمن رسائل أو تقارير أو رسوم، والشكل رقم (01) يبين المكونات الرئيسية لنظام المعلومات.

شكل رقم (01): المكونات الرئيسية لنظام المعلومات



المصدر: فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2009، ص: 50.

## 2- وظائف نظام المعلومات

يمكن تحديد الوظائف التي تشترك جميع نظم المعلومات في المؤسسة بأدائها وتنفيذها بكفاءة عالية من أجل تقديم المعلومات المطلوبة لمركز اتخاذ القرارات بالسرعة وبالشكل المطلوب لمن يحتاج إليها أو يطلبها، وهذه الوظائف تمثلت في الآتي:<sup>1</sup>

2-1- جمع البيانات (Collecting Data): يتم جمع البيانات من المصادر الداخلية في المنشأة وكذلك من المصادر الخارجية، مع مراعاة التكلفة والدقة التامة؛

1- فريد فهمي زيارة، مقدمة في تحليل النظم، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص: 26.

2-2- حفظ البيانات (Storing Data): بتنظيمها في قواعد بيانات تسهل عمليات الاسترجاع للبيانات وعلاقتها ببعض مفرداتها؛

2-3- تحديث البيانات (Updating Data): لجعل المعلومات الناتجة عنها محدثة وتفيد مستخدمها أكثر؛

2-4- معالجة البيانات (Processing Data): معاملة البيانات بطرق المعالجة المناسبة للحصول منها على المعلومات المطلوبة؛

2-5- تقديم وعرض المعلومات (Presenting Information): تقديم المعلومات بالشكل المناسب من جداول ومخططات.

### المطلب الثاني: تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال

تعددت المصطلحات التي تشير إلى معانٍ متقاربة، فمصطلح الانترنت والانترنت والاكسترانت كلها مصطلحات متشابهة وتعبر عن تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال، تفصل بينها حدود حقيقية وديناميكية، ولهذا سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى هذه الشبكات الثلاث مع التركيز على شبكة الانترنت أين أصبح استخدامها اليوم شيئاً مهماً بالنسبة للمؤسسة.

#### أولاً: شبكة الانترنت (الشبكة الدولية للمعلومات)

ولتوضيح شبكة الانترنت تم التطرق إلى تعريفها والخدمات التي تقدمها وصولاً إلى فوائدها.

1- تعريف الانترنت: <sup>1</sup> تغطي الانترنت جميع أنحاء العالم، وهي أضخم شبكة للمعلومات في العالم وهي متاحة للجميع وبإمكانها الربط عن طريق الشبكات الحاسوبية الفرعية، تنقل البيانات عن طريق تحويل الحزم باستخدام بروتوكول الانترنت.

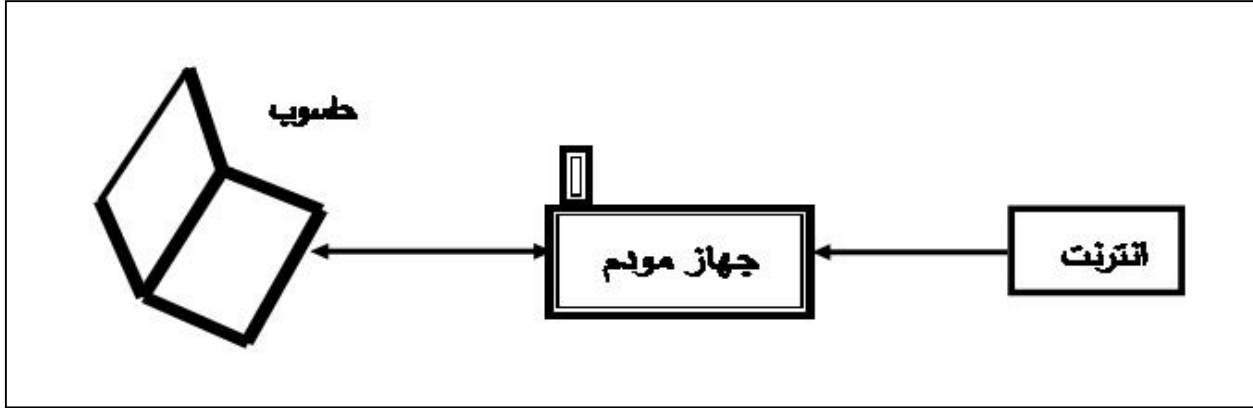
لذلك فإن أي شخص يمكنه الربط بالانترنت كما موضح في الشكل (02) إذا توفر لديه جهاز حاسوب وجهاز مودم وخط هاتفي فعال، إضافة إلى الاشتراك مع أحد مزودي خدمة الانترنت.

شبكة الويب العالمية (World Wide Web) هي أكثر شبكة في تزويد الخدمة من قبل الانترنت، حيث تقدم للمستخدمين ملايين من صفحات الويب والتي تتضمن النصوص والرسومات، والصوت والفيديو..... الخ.

1- مزهر شعبان العاني، نظام المعلومات الإدارية منظور تكنولوجي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص: 215.

والشكل الرقم (02) يوضح آلية الربط بالانترنت:

شكل رقم (02): آلية الربط بالانترنت



المصدر: مزهر شعبان العاني، نظام المعلومات الإداري منظور تكنولوجي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص: 215.

## 2- خدمات الانترنت

تتمثل أهم خدمات الانترنت في:

- 2-1- خدمات البريد الالكتروني: حيث أن خدمات وتطبيقات البريد الالكتروني من أهم وأوسع الخدمات انتشارا عبر الانترنت، فهي تستخدم لأغراض مهنية وبحثية ومعرفية، ووظيفية وإدارية، وشخصية متنوعة، كما يقدم للباحثين والمشاركين خدمة التراسل في مجالات مهنية متعددة؛<sup>1</sup>
- 2-2- خدمة مجموعة النقاش أو الحوار: حيث أصبح بإمكان شخصين أو أكثر ومن مواقع جغرافية متفرقة الأطراف أن يتحاوروا ويتناقلوا الأفكار والآراء وكأنهم يتحدثون عبر الهاتف، ولقد كانت المرحلة الأولى من النقاشات والحوار تتم على شكل رسائل مكتوبة أما المرحلة الثانية وهي المرحلة الحالية هي الحوار مع الصوت؛<sup>2</sup>
- 2-3- خدمة الاتصال المباشر أو هاتف الانترنت: وهي خدمة للبت الصوتي، باتجاهين عبر الانترنت، ويسمح هاتف الانترنت للمؤسسات والعاملين فيها من استخدام خدماته بسهولة، وتبادل المعلومات والمعرفة المطلوبة؛<sup>3</sup>
- 2-4- خدمة التالنت: وهي عبارة عن أمر يسمح للمستخدمين بالاتصال بحاسب بعيد وذلك لتشغيل برنامج ما، أو تحديد موقع ملف، وذلك من خلال الحاسب المحلي الخاص بهم؛<sup>4</sup>

1- عبد الستار علي وآخرون، مدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الثانية، 2009، ص: 244-245.

2- إيمان فاضل السمراي، هيثم منير الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص: 184.

3- عبد الستار علي وآخرون، مرجع سابق، ص: 250.

4- ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص: 494.



**2-5- بروتوكول نقل الملفات:** يعتبر أحد التطبيقات شائعة الاستخدام والتي تسمح بنقل الملفات سواء كانت وثائق أو أحاديث إذاعية أو برامج، ويوجد من خلال الانترنت الآلاف من الحسابات (أجهزة خدمة) الذي يسمح للمستخدمين بنقل ونسخ من الملفات دون أي تكلفة، ولاسترجاع ملف باستخدام بروتوكول نقل الملفات (FTP) كل ما جه المستخدم هو معرفة عنوان الملف، وغالبا ما تنشر المجلات مثل مجلة عالم الشبكة (Network World) أماكن تواجد الملفات المختلفة؛<sup>1</sup>

**2-6- برامج التعليم والتسليّة:** حيث يتم إلغاء المحاضرات والدروس، كما أمكن استخدامها في الترفيه والتسليّة، فيستطيع المستخدم أن يلعب مع مستخدم آخر في دولة أخرى، كما أنها أتاحت الفرصة للمؤسسات التجارية، وتمثل أيضا هذه البرامج فرصة للباحث العلمي أن يتابع رسالته، فيتناقش مع أستاذه أو المشرف في بلد آخر أو دولة أخرى، ويتبادل معه المشورة، كما أمكن عمل فريق بحثي من دولة مختلفة للمناقشة في موضوع ما، من خلال الشبكة التي أدت إلى توفير السفر والوقت، كما أمكن من خلالها تنظيم المؤتمرات وغير ذلك من الانجازات.<sup>2</sup>

### 3- فوائد الإنترنت

للانترنت فوائد عديدة تتمثل أهمها في الآتي:

**3-1 الانترنت حقيقية متنقلة من المعلومات:** حيث بإمكان أي شخص الدخول إلى الانترنت ومن أي مكان، وفي أي زمان، وهذا ما يسهل على المستخدم القيام بكافة العمليات المطلوبة، هذا فضلا عن تمتع المنظمات الأخرى بإمكانية العمل والتشغيل ضمن مرونة عالية إذا ما استخدمت الربط اللاسلكي؛<sup>3</sup>

**3-2 استخدام تقنيات الوسائط المتعددة:** حيث أصبح بإمكان المستخدم أن يعمل ضمن تقنيات النص، (إرسال أي رسالة نصية وبأي نموذج كان)، وإرسال الصورة (إرسال أي صورة بأشكالها وأنواعها المختلفة)، وتوظيف الفيديو (إرسال أي فلم فيديو وبمختلف الأشكال والأنواع)، وهذا ما يسمى بالوسائط المتعددة؛<sup>4</sup>

التواصل مع الآخرين بغض النظر عن المسافات بينهم: فقد أصبح بإمكان الأفراد والجماعات والمؤسسات التواصل مع بعضهم البعض، رغم البعد الجغرافي بينهم، عن طريق استخدام الوسائل والخدمات التي تقدمها الانترنت؛<sup>5</sup>

1- علاء عبد الرزاق السلمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن الطبعة الأولى، 2014، ص: 387.

2- بلال خلف السكارنة، التطوير التنظيمي والإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، دون ذكر بلد النشر، الطبعة الأولى، 2009، ص: 446.

3- حيثم علي حجازي، المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، دار الرضوان للنشر والتوزيع، دون ذكر بلد نشر، الطبعة الأولى؛ 2014، ص: 420.

4- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص ص: 133-134.

5- هيثم علي حجازي، مرجع سابق، ص: 420.

**3-3-3** تعمل على تسهيل التفاعل الإنساني، وبذلك تساعد على نقل المعلومات وتوليد المعرفة؛<sup>1</sup>

**3-4-4** الوصول إلى المعلومات المطلوبة بشكل سريع وفعال من قبل كل المستخدمين.<sup>2</sup>

وخلاصة القول أن الانترنت هي وسيلة تربط بين المؤسسات والأفراد المتواجدين في أماكن مختلفة عبر العالم، لريقة لا تسمح بها أي شبكة أو تكنولوجيا أخرى، إذ تعتبر وسيلة لاستغلال المعلومات والإجابة عن الأسئلة المعقدة، وهي تقضي على القيود الزمانية والمكانية.

### ثانياً: شبكة الانترنت

يقصد بالانترنت تلك الشبكة الخاصة بمؤسسة معينة، والتي تستخدم تكنولوجيا الانترنت، ويتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المؤسسة من المعلومات، وتتضمن عادة معلومات مثل أرقام الهواتف وعناوين البريد الإلكتروني للعاملين بالمؤسسة، أو لخدمات الرعاية الصحية، وأنواع البرامج التدريسية، أو أنواع وأسعار المنتجات.... إلخ، ويلاحظ أن الجماهير خارج المؤسسة لا يستطيعون الدخول إلى مواقع الانترنت، لأن المؤسسات تقوم بتصميمها للاستخدام الخاص بأعضائها والعاملين بها فقط، ولكن من الممكن أن يقدم أعضاء المؤسسة الإذن لغير الأعضاء من الأطراف ذات العلاقة الخاصة بالمنظمة للدخول عليها مثل الموردين والمقاولون، وهناك عادة قطعة من البرامج الفنية والجهازية يتم تركيبها بين اثنين أو أكثر من الشبكات الخاصة بالانترنت، للتحقق من أن استخدام الشبكات قاصر على من لهم سلطة (أو حق) استخدامها فقط وتسمى هذه الأداة باسم (جدار التحقيق Fire Walle)، وبذلك توفر هذه الأداة عنصر الأمان والحماية لمثل هذه الشبكات، وهي غالباً تستخدم بين شبكات مؤسستين أو أكثر، كما أنها قد تمنع العاملين في المنظمة إلى مواقع غير مخولة لها مثل شبكة إحدى المؤسسات الخاصة.<sup>3</sup>

### ثالثاً : شبكة الاكسترنات

عندما يكون للمؤسسة أكثر من فرع في أكثر من مكان وفي كل فرع شبكة انترنت، وعند ربط هاتين الشبكتين بواسطة انترنت فعندئذ تسمى هذه الشبكة بالاكسترنات، إذن فالاكسترنات ما هي إلا استخدام تقنية الانترنت لربط أكثر من شبكة انترنت معاً، كما أنها تربط شركاء العمل وأطراف أخرى معها بطريقة فعالة وسريعة، وعند استخدام شبكة الاكسترنات يجب على جميع الأطراف استخدام نفس برنامج التطبيق في عملية الاتصال، فعملية

1- هيثم علي حجازي، مرجع سابق، ص: 420

2- خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2012، ص: 57.

3- ثابت عبد الرحمان إدريس، مرجع سابق، ص: 497 - 498.

توظيف الاكسترنات تعتمد اعتمادا كاملا عن فهم العمليات والحركات المتعلقة بالعمل التجاري، من طلبات وبيع وتسليم وغيرها من النشاطات التجارية.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: علاقة الانترنت بنظام المعلومات<sup>2</sup>

تستند نظم المعلومات في أداء مهامها بشكل خاص على الانترنت لما تتيحه هذه الأخيرة من تسهيلات يمكن إنجازها في الآتي:

- ساعدت الانترنت على تكوين مجال تكنولوجي عالمي جديد صالح ومناسب لبناء نظم معلومات إدارية وتقديم خدمات إنتاجية، واستراتيجيات عمل، ومؤسسات جديدة في اتجاهاتها وأسلوب تنفيذ أعمالها؛
- أوجدت الانترنت الأرضية التكنولوجية الأساسية الصالحة والملائمة لإيجاد ما يعرف بالمؤسسات الإدارية الالكترونية التي تعد النواة، كما صار يعرف بالحكومات الالكترونية؛
- أثرت هذه الشبكة في إعادة تشكيل نظم المعلومات وطريقة استخدامها في إدارة الأعمال بواسطة تقليل المعوقات الجغرافية والتقنية التي كانت تعرقل التدفق الحر والعالمي للمعلومات؛
- ساعدت شبكة الانترنت المؤسسات الإدارية في تعزيز تطبيقاتها لمفهوم نظم المعلومات من خلال الآتي:
  - تطوير الاتصالات والتعاون مع المؤسسات والجهات المختلفة محليا وإقليميا وعالميا؛
  - إتاحة أكبر للمعلومات ومصادرها وأشكالها الرقمية المختلفة المقروءة (كنصوص) والمرئية كصور ثابتة ومتحركة وناطقة؛
  - إمكانية عقد اللقاءات والمقابلات ودخول حلقات النقاش المختلفة وتبادل وجهات النظر المختلفة؛
  - الحصول على كل ما هو مطلوب من معلومات لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المطلوب بالضبط وبسرعة فائقة؛
  - عقد الاتفاقيات والصفقات التجارية بين المؤسسات والشركات؛
  - أثرت في تغيير الكثير من الإجراءات الإدارية الالكترونية؛
  - قلصت من البيروقراطية الإدارية؛
  - غيرت في مفهوم ضرورة ارتباط العمل بالمكان والموقع الجغرافي؛
  - أضافت الكثير من المرونة والشفافية لنظم المعلومات؛
  - غيرت الكثير لمجال بناء وتطوير نظم المعلومات الإدارية خاصة في مراحل تحليل النظام وتصميمه.

1- خضر مصباح الطيبي، مرجع سابق، ص: 57.

2- إيمان فاضل السمراي، مرجع سابق، ص: 185-186.

## خلاصة

إن سعي المؤسسات للحصول على المعلومة ذات القيمة والمصدقية وفي الوقت المناسب والاستفادة من قيمتها، أصبح اهتمام كافة المسيرين والباحثين في هذا المجال، ولقد بات من الضروري على المؤسسة الاطلاع على التطورات التي حدثت في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الآونة الأخيرة، حيث أصبح بالفعل المحرك الأهم لأي تطور اقتصادي في المؤسسة فلا بد من العمل على اكتسابه والتحكم فيه.

كما تم في هذا الفصل بيان أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات التي تعدت الحدود التقليدية، فلم تعد وظيفة الاتصالات مثلاً تقتصر على التخابر داخل المؤسسة أو بينها وبين المحيط بل اتسعت بسرعة، وبفضل شبكة الانترنت والاكسترنات، لتشمل نقل البيانات والمعلومات والصور وغيرها، أي أنها أصبحت بمثابة البنية التحتية الشاملة لما أطلق عليها اسم المجتمع المعلوماتي، ومما زاد في أهمية الاتصال هي التطورات الأساسية المتمثلة في الانتقال إلى استخدام الأقمار الصناعية، الألياف الضوئية أو إدخال تقنية الفاكس والهاتف النقال، هذه التطورات أدخلت تحسينات كبرى على أنظمة وسرعة الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة بهدف تحقيق الاستفادة القصوى مما توصلت إليه البحوث العلمية وما تراكم من معارف وخبرات تطبيقية وتجارب في هذا المجال.

## الفصل الثاني

تحسين الخدمة البيداغوجية في

مؤسسات التعليم العالي

والبحث العلمي



## تمهيد

لم يكن الاهتمام الذي تحظى به الخدمات وليد اللحظة، بل إن أهمية الخدمات تزداد بشكل واضح وملحوظ تزامنا مع التطورات التي يشهدها المجتمع، حيث يستفيد أفرادها يوميا من الخدمات باختلافها، كخدمات الصيانة والخدمات الطبية والاستشارات القانونية وغيرها، ولعل من أهم هذه الخدمات وأكثرها ضرورة للمجتمع هي الخدمات التي تقدمها المؤسسات التعليمية بمختلف مستوياتها وأطوارها عموما، ومؤسسات التعليم العالي على وجه الخصوص، حيث أن هذه الأخيرة مؤسسات خدمية أو نظام خدمي متكامل ومترابط يعمل على خدمة المجتمع وإفادته، ومن أبرز خدماتها الخدمة البيداغوجية التي لا بد لهذه المؤسسات العمل على تحسينها وتطويرها بشكل مستمر وذلك لأهميتها ضمن هذه المؤسسات وكذا شموليتها وإلمامها بمختلف الوظائف كالتعليم والتدريب والتوجيه والإشراف وتوفير المكتبات وقاعات المطالعة، سعيا لتحسين الخدمة التعليمية وبلوغ أفضل مستوياتها ونقل العلم والمعرفة وتبادلها والتفاعل معها وتوظيفها بإيجابية.

حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالآتي:

- **المبحث الأول:** أساسيات حول تحسين الخدمة البيداغوجية؛
- **المبحث الثاني:** الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي؛
- **المبحث الثالث:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي.

**المبحث الأول: أساسيات حول تحسين الخدمة البيداغوجية**

يعد قطاع الخدمات من أهم الخدمات التي يجب أن تولى اهتماما بالغا، وذلك لمكانتها في المجتمع والسعي بصورة مستمرة إلى تحسينه وإدخال كل الأساليب والطرق الحديثة التي يجب أن تؤدي إلى الارتقاء بمستوى هذا القطاع، ولعل أبرز هذه الخدمات الخدمة البيداغوجية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، والتي تعبر عن مختلف الجهود المنسقة من توجيه وقيادة وإشراف وتعليم، يقوم بها فريق متكامل من العاملين من إداريين وفنيين وغيرهم بغية تحقيق الأهداف التعليمية المسطرة.

حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب كالآتي:

- **المطلب الأول:** مفهوم الخدمة؛
- **المطلب الثاني:** تصنيفات الخدمات وطرق تحسين إنتاجيتها؛
- **المطلب الثالث:** الخدمة البيداغوجية.

## المطلب الأول: مفهوم الخدمة:

سيتم ضمن هذا المطلب إدراج بعض التعاريف وأبرز خصائص الخدمات ومكوناتها وصولاً إلى أهميتها.

## أولاً: تعريف الخدمات:

هناك العديد من التعاريف للخدمة يمكن ذكر بعض منها كالآتي:

➤ **تعريف 01:** هي " فعل أو إنجاز يقوم به طرف لطرف آخر، ويكون بالعادة غير ملموس ولا يؤدي إلى حصول الملكية، وأن إنتاجه قد يكون أو لا يكون مرتبط بمنتج مادي".<sup>1</sup>

➤ **تعريف 02:** هي "نشاط أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر، وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عنها أي ملكية".<sup>2</sup>

➤ **تعريف 03:** هي " أي فعل أو أداء يقدمه طرف لطرف آخر على أن يكون بالضرورة غير ملموس ولا ينتج عنه تملك لأي شيء، مع كونه قد يرتبط أو لا يرتبط بسلعة مادية".<sup>3</sup>

➤ **تعريف 04:** هي " مجموعة من المنافع غير الملموسة تعمل على تلبية رغبات وحاجات المستفيدين منها".<sup>4</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة على أنها الأنشطة أو الأعمال أو الأداءات والمنافع التي يقدمها طرف ما - طبيعي أو معنوي - لإشباع حاجات طرف آخر، تكون أساساً غير ملموسة ولا تنتج ملكية لشيء، وقد ترتبط أو لا ترتبط بمنتج مادي.

## ثانياً: خصائص ومكونات الخدمة

سيتم ضمن هذا العنصر التطرق إلى أبرز خصائص ومكونات الخدمة كالآتي:

## 1 خصائص الخدمة:

للخدمة خصائص مختلفة وسمات متنوعة سيتم ذكر بعض منها كالآتي:

1- وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائر ، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المنتدى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص: 10.

2- حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص: 16.

3- بو عبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2014، ص: 44.

4- ليث عبد الحكيم، عمار عبد الأمير زوين، تحسين جودة خدمة التعليم العالي، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، العدد الثاني عشر، 2009، ص: 188.

**1-1- الامللموسية:** أي أن الخدمات عادة ما يصعب لمسها أو رؤيتها، على عكس السلع والتي تتميز بالمحسوسية<sup>1</sup>؛

**1-2- التلازمية وعدم الانفصال:** ونعني بالتلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ومن يتولى تقديمها، أي صعوبة فصل الإنتاج عن الاستهلاك بينما هما متفرقان بالنسبة للسلع<sup>2</sup>؛

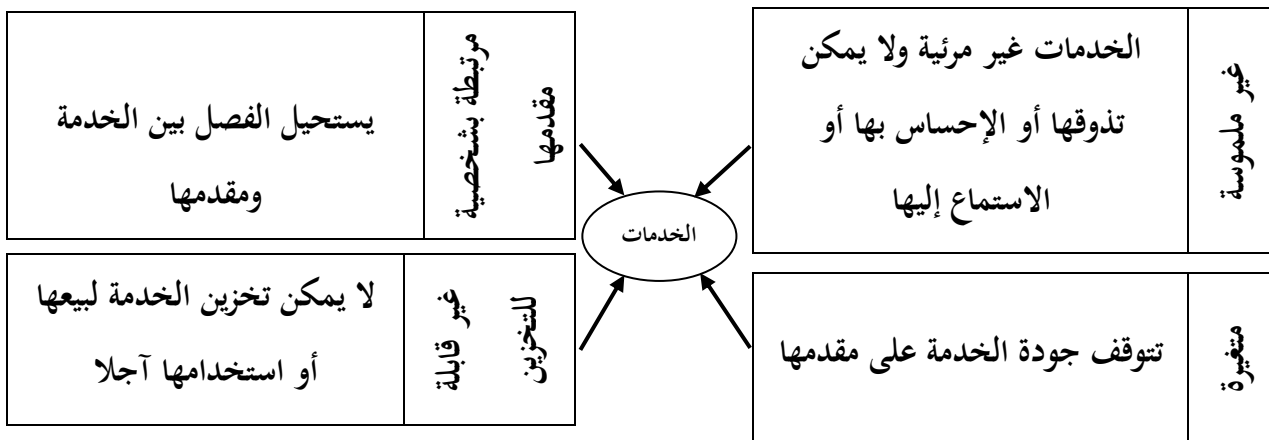
**1-3- أكثر تغيرية:** أي أن الخدمات مرنة وغير قابلة للتوقع مقارنة بالسلع التي عادة ما تكون متوقعة وتتميز بالنمطية<sup>3</sup>؛

**1-4- المادة الأولية المعالجة:** ما يميز الخدمات عن المنتجات الملموسة هو كون المادة الأولية المعالجة في حالة الخدمات هم الزبائن، وهذا هو سر الأهمية القصوى للبعد البشري في قطاع الخدمات<sup>4</sup>؛

**1-5- الملكية:** حيث أنه غالباً ما لا ينتج عن تقديم الخدمات أي ملكية<sup>5</sup>؛

**1-6- عدم قابلية التخزين:** أي أن الخدمات قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها لبيعها أو استخدامها آجلاً<sup>6</sup>. ويمكن إبراز موجز هذه الخصائص في الشكل رقم (03).

شكل رقم (03): خصائص الخدمة



**المصدر:** منصف شرقي، فعالية المزيج الترويجي في أداء النشاط التسويقي للمؤسسات الخدمية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة تبسة، الجزائر، 2010، ص: 05.

1- أدریان بالمر، مبادئ تسويق الخدمات، مجموعة النيل العربية، مصر، الطبعة الأولى، 2009، ص: 48.

2- هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص: 26.

3- برانيس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، الطبعة الأولى، 2014، ص: 101.

4- المرجع نفسه، 101.

5- أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص: 52.

6- محمود حسين الوادي، التمكين الإداري في العصر الحديث، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ص: 150.



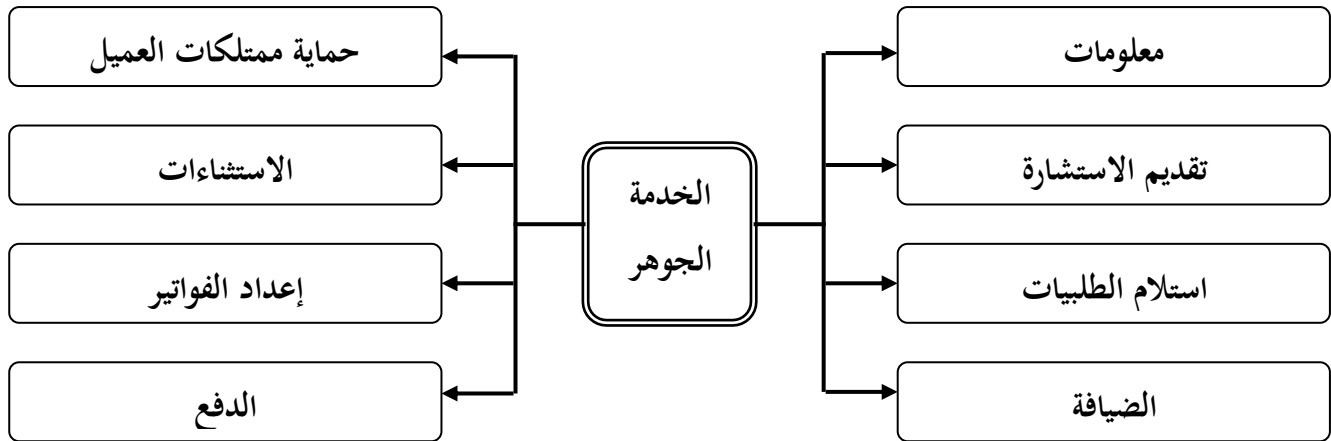
## 2 - مكونات الخدمة:

تعرض العديد من مؤسسات الخدمات لعملائها حزمة من المنافع، التي تتضمن (الخدمة الجوهر)، إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى التي ترتبط بأنشطتها، هذه الخدمة الإضافية "التكميلية" التي تعرضها هي التي تميزها عن المؤسسات الأخرى المنافسة.<sup>1</sup>

يحتاج رجل تسويق الخدمة إلى معرفة ما المقصود بالضبط ب: (الخدمة الجوهر) التي يقدمها، وكذلك بالخدمات التكميلية الداعمة لهذا الجوهر، فالخدمة كما رأينا آنفا هي عملية أداء وليس شيء مادي، ولكي تحقق المؤسسة الخدمية أهدافها المنشودة فإنه يترتب عليها مسؤولية تقديم خدمات تشبع حاجات ورغبات المستفيدين منها، وتحقيق لهم مستوى من الرضا وفقا لتوقعاتهم وإدراكاتهم للمنافع المتأتية من الخدمة المطلوبة.<sup>2</sup>

إن إشباع الرغبات وتحقيق رضا المستفيدين يتحقق فقط عندما تدرك المؤسسة الخدمية حقيقة أنه في كثير من الحالات لا يبحث العملاء عن الخدمة الجوهر بمعزل عن الخدمات الأخرى الداعمة لهذا الجوهر.<sup>3</sup>

### الشكل رقم (04): مكونات الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاستعانة بمعطيات المرجع. صفاء أبو غزالة ، إدارة الخدمات السياحية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص: 38.

### ثالثا: أهمية الخدمات:

تبرز أهمية الخدمات من خلال العديد من العوامل التي ساعدت على احتلال الخدمة مكانة هامة في مختلف مجالات الحياة، ويمكن إيجاز هذه العوامل كالآتي:<sup>4</sup>

- 1- فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009، ص: 63.
- 2- صفاء أبو غزالة، إدارة الخدمات السياحية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص: 38.
- 3- المرجع نفسه، ص: 38.
- 4- حنان دريد، تدويل نشاطات المؤسسات الخدمية، مذكرة ماجستير، فرع إدارة أعمال، جامعة تبسة، الجزائر، 2008، ص: 05.

- تغير مواقف وسلوكات الزبائن نتيجة التطور الحديث للاقتصاد الذي أولى أهمية كبيرة للخدمات، خاصة بعد الانفتاح العالمي من خلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأهمها الشبكة العنكبوتية؛
- ارتفاع المستوى المعيشي للمستهلكين نتيجة دخولهم إلى جانب زيادة أوقات فراغهم الذي أنعش الطلب على الكثير من الخدمات إذ أن الإنفاق عليها أصبح متاحا لتسهيل سبل الحياة الكريمة؛
- تنامي دور ومشاركة المرأة في المجتمع ودخولها في سوق العمل بهدف مشاركة الرجل في مختلف أعباء الحياة والبحوث والأعمال، مما زاد في طلبها على الكثير من الخدمات كحاجتها لدور الحضانة وخدمات الصيانة المنزلية، لعدم توفر الوقت للقيام بالأعمال المنزلية وغيرها؛
- زيادة أعداد وتشكيلات وتعقيد السلع وخاصة تلك التي تحتاج إلى الخدمات مما أدى إلى خلق مرافق السيارات والورشات المتخصصة في إصلاح علب السرعة وغيرها، ونتيجة لذلك ارتفعت المنافسة بين المؤسسات التي أحدثت الكثير من التغيرات في الخدمات؛
- رغبة العديد من المستهلكين والمؤسسات في الاستفادة من كفاءة المختصين أو التخلص من بعض الأعباء، فمثلا تعتمد الكثير من المؤسسات على مؤسسات أخرى لإنجاز بحوث التسويق؛
- ازدياد متوسط أعمار السكان وحاجاتهم إلى مراكز الخدمات الصحية ومراكز اللياقة البدنية التي يحتاجها كبار السن؛
- تعقد الحياة العصرية للأفراد لدرجة حاجتهم إلى مساعدة خبير بالإضافة إلى ذلك الاستعمال الكبير للحاسوب والشبكة المعلوماتية العالمية التي سمحت بعبور الكثير من الخدمات.

### المطلب الثاني: تصنيفات الخدمات وطرق تحسين إنتاجيتها

سيتم في هذا المطلب إدراج أبرز تصنيفات الخدمات وأهم الطرق التي يمكن أن تساهم في تحسين إنتاجيتها.

#### أولاً: تصنيفات الخدمة

صنف الكثير من الباحثين و المفكرين الخدمات تصنيفات مختلفة نذكر منها:

### 1 من حيث الاعتمادية: حيث تتنوع الخدمات على أساس إما اعتمادها على المعدات أو اعتمادها على الأفراد،

كما تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد حسب أدائها من قبل العمال الماهرين أو غير الماهرين، أو من قبل المحترفين (خدمات مهنية وخدمات غير مهنية)<sup>1</sup>؛

1- بشير عباس العلاق، تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص: 142.

- 2 من حيث تواجد "حضور الزبون": حيث تتطلب بعض الخدمات حضور الزبون كي تؤدي الخدمة، بينما لا تتطلب خدمات أخرى ذلك؛<sup>1</sup>
- 3 من حيث نوع الحاجة: حيث تتباين الخدمات فيما إذا كانت تحقق حاجة شخصية أو خدمات الأعمال؛<sup>2</sup>
- 4 من حيث أهداف مجهزي الخدمات: حيث يختلف مجهزو الخدمات في أهدافهم "الربحية وغير الربحية" أو من حيث الملكية "الخاصة والعامة"؛<sup>3</sup>
- 5 حسب نوع السوق: يمكن تصنيفها إلى خدمات السوق الاستهلاكي، وهي الخدمات المقدمة للمستهلكين "كالرعاية الصحية وتأمين الحياة"، وخدمات السوق الصناعي (خدمات التركيب وغيرها)؛<sup>4</sup>
- 6 حسب الغرض من شراء الخدمة: ويمكن تصنيفها إلى خدمات مقدمة للمستهلك النهائي، "كخدمات الحلاقة والسياحة"، وخدمات مقدمة للمؤسسة مثل "الاستشارات الإدارية والمحاسبية".<sup>5</sup>

#### ثانيا: طرق تحسين إنتاجية الخدمات

إن التحسينات الإنتاجية في قطاع الخدمات ممكنة وهناك العديد من الطرق المقترحة لتحسينها ويمكن توضيحها كالاتي:

- 1 -تطوير وتنمية العنصر البشري (العاملين): إحدى الطرق في تحسين الإنتاجية هي تحسين المعرفة والمهارات والاتجاهات وسلوكيات العاملين الحاليين والجدد المشتركين في تقديم الخدمة والأداء من خلال أنظمة توظيف وتدريب وتطوير وتحفيز جيدة، وبالتالي فإن الموظفين الذين يتصلون بالعملاء يمكن تدريبهم على كيفية التعامل مع العناصر المرئية في الخدمة وعلى طرق معالجة مشاكل وطلبات العملاء وعلى المعرفة بالمنتجات وعلى الأنظمة الداخلية للعمليات، وقد ترتبط خطط الإنتاجية بمقاييس للمخرجات يمكن بناءً عليها تقديم حوافز ومكافآت للعاملين الذين يبذلون جهداً مضاعفاً بهدف تشجيعهم وزيادة إنتاجيتهم؛<sup>6</sup>

1- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص: 34.

2- المرجع نفسه، ص: 35.

3- زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الراجحة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص: 44.

4- محمود بولصباغ، العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة تبسة، الجزائر، 2009، ص: 24.

5- المرجع نفسه، ص: 24.

6- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والطباعة، الأردن، الطبعة الثالثة، ص: 470.

- 2 إدخال التكنولوجيا:** من التوصيات المقترحة للمنظمات الخدمية لكي تطور وتحسن خدماتها هي التوجه نحو إدخال التكنولوجيا والاعتماد أكثر على الأنظمة، حيث يمكن تطبيق مدخل الأنظمة للخدمة على ثلاث طرق من خلال تكنولوجيا الأجهزة والمعدات وتكنولوجيا البرامج أو كلاهما:<sup>1</sup>
- 2 1 تكنولوجيا الأجهزة:** تعني إحلال الآلات والوسائل محل العنصر البشري مثل "أجهزة التصوير الذاتية"؛
- 2 2 تكنولوجيا البرامج:** وتعني إحلال أنظمة برامج معدة بدلا من عمليات الخدمات اليدوية؛
- 2 3 خليط بين النوعين السابقين:** حيث يتم إدخال برامج مخططة على الأجهزة لزيادة الفعالية والسرعة في إنتاج وأداء الخدمة.
- 3 الاعتماد على الوسطاء في أداء الخدمة:** في بعض الحالات يقوم مدير مؤسسات الخدمات بتفويض وظيفة أو أكثر من الوظائف التسويقية لطرف ثالث أو وسيط وذلك بهدف تحسين إنتاجية الخدمة، ومن أمثلة ذلك نجد أن عملية الحصول على الخدمة تتكون من عدة عناصر ومكونات، كالمعلومات والحجز والدفع...، وعندما يكون استعمال الخدمة أو استهلاكها بعيد ومن الصعب وصول العملاء إليه في مثل هذه الحالات يتم إسناد عملية تسليم الخدمات لمنظمات الوسطاء؛
- ويمكن أن يقوم الوسطاء المختصون بأداء الخدمة بأسلوب اقتصادي، بحيث تقل تكلفتها عن مقدم الخدمة الأصلي مع تركيزهم على الجودة والإنتاجية من خلال تخصصهم وخبرتهم الطويلة، وبعض الوسطاء يقدمون خدمات متميزة وخلال 24 ساعة في اليوم بحيث يتم تلبية جميع طلبات العملاء بدون تأخير أو ازدحام أو وقت ضائع، والاعتماد على الوسطاء في أداء بعض الخدمات يتطلب تنظيم حملات ترويجية لدعم هذا الاتجاه في أداء الخدمات وإقناع العملاء بهذا الاتجاه والحصول على مساندتهم من أجل ضمان نجاح عملية الاعتماد على الوسطاء في أداء الخدمات.<sup>2</sup>
- 4 إحلال المنتجات بدلا من الخدمات:** يمكن تحسين إنتاجية الخدمات عن طريق تقديم منتج بديل عن الخدمة، مثل استخدام تكنولوجيا نقل البيانات الجديدة الإلكترونية وهذا يقلل من الحاجة إلى خدمات البرقيات؛<sup>3</sup>

1- دبي مصطفى عليان - إيمان فاضل السمائي، تسويق المعلومات وخدمات المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص: 160-161.

2 - المرجع نفسه، ص: 163-164.

3 - المرجع نفسه، ص: 164.

**5 تقديم خدمات جديدة:** حيث من الممكن تصميم خدمات أكثر فعالية تستطيع أن تحذف أو تقلل من الحاجة إلى خدمات أقل فعالية، مثلا إن النقل الجوي للكتب والدوريات قد يقلل من الحاجة للنقل البحري وربما حل محله؛<sup>1</sup>

**6 التفاعل مع العميل (زيادة مشاركة العملاء في إنتاج الخدمة):** من الممكن تغيير الطريقة التي يتفاعل فيها العميل مع مقدم الخدمة وبالذات هذا أكثر إمكانية في الخدمات ذات الاتصال المرتفع، إن الطرق الروتينية لتغيير سلوك العملاء تكون من خلال التعليم والإقناع بفوائد عملية التسليم للخدمة، فالعملاء يشتركون بأي حال في تسليم الخدمة سواء بصورة فاعلة أو بصورة سلبية ولجعلها أكثر فائدة، فإن الدور الفعال للعميل في تسليم الخدمة يعني تبني مداخل إدارية جديدة أو توظيف محترفين أكفاء، أو لربما تغيير دور مديري الخدمات المهنية، فالمدير قد يصبح أكثر تحفيزا ومنسقا ومديرا وموجها للطاقات نحو زيادة مشاركة العميل أو الزبون.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: الخدمة البيداغوجية

سيتم ضمن هذا المطلب إبراز أهم تعاريف الخدمة البيداغوجية، أنواعها، أوجه الاختلاف بين الخدمة البيداغوجية والخدمة التعليمية وصولا إلى مداخل تحسين الخدمة البيداغوجية.

### أولا: تعريف وأنواع الخدمة البيداغوجية

من خلال هذا العنصر سيتم التطرق إلى كل من تعريف الخدمة البيداغوجية وأنواعها.

#### 1- تعريف الخدمة البيداغوجية:

تتكون كلمة بيداغوجيا في الأصل اليوناني من حيث الاشتقاق اللغوي من شقين هما (Peda) وتعني الطفل و(Agogé) تعني القيادة أو التوجيه، وبناء عليه كان البيداغوجي (La Bédagogé) هو الشخص المكلف بمراقبة الأطفال ومرافقتهم في خروجهم للتكوين أو النزهة، والأخذ بيدهم ومصاحبتهم، وقد كان العبيد هم من يقوم بهذه المهمة في العهد اليوناني القديم.

➤ **تعريف 01:** "البيداغوجيا هي تجميع لجملة من الأساليب التقنية، التي تهدف إلى وضع معايير لمراقبة إجراءات عملية نقل المعرفة".<sup>3</sup>

1 - دبي مصطفى عليان- إيمان فاضل السمائري، مرجع سابق، ص: 164.

2 هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص: 164-165.

3- نور الدين أحمد قايد، حكيمة سبيعي، التعليم وعلاقتها بالبناء البيداغوجي والتربية، سحابة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد 08، 2010، ص: 35.

➤ **تعريف 02:** هي " حقل معرفي قوامه التفكير في أهداف وتوجهات الأفعال والأنشطة المطلوب ممارستها في وضعية التربية والتعليم على الطفل والراشد".<sup>1</sup>

➤ **تعريف 03:** " كما تدل كلمة بيداغوجيا على التشئة خاصة للصغار فكريا خلقيا وتنمية قدراتهم العقلية داخل المدرسة وخارجها، ويمكن أن يمتد هذا المعنى ليشمل تعليم الكبار وتدريبهم".<sup>2</sup>

➤ **تعريف 04:** هي "عملية تخطيط وتنسيق وتوجيه لكل عمل تعليمي أو تربوي يحدث داخل المؤسسة التعليمية من أجل تطور وتقديم التعليم فيها".<sup>3</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة البيداغوجية بأنها مختلف الجهود المنسقة من أساليب وأنشطة وتقنيات، يقوم بها فريق من العاملين في الحقل التعليمي من إداريين وفنيين وموظفين، تهدف إلى تحقيق الأهداف التربوية الصحيحة وتنمية قدرات الطالب أو المتعلم وضمان حصوله على أفضل تكوين وفق أسس سليمة.

## 2 - أنواع الخدمة البيداغوجية:

تنقسم الخدمات البيداغوجية إلى الأقسام التالية:

**2-1- خدمات البنية الأساسية:** وتشمل بناء مؤسسات تعليمية جديدة لاستيعاب النمو الطبيعي لأعداد الطلبة وإصلاح وترميم المؤسسات الحالية، تطوير مشاريع مؤسسات تربية وتعليم الفتيات، توفير الكتب والمراجع؛<sup>4</sup>

**2-2- خدمات تحسين نوعية التعليم والتعلم:** وتشمل تطوير المناهج وتقويمها، تدريب جميع المعلمين وفق المناهج، إنتاج مواد وأجهزة تعليمية للمناهج، تدريب المعلمين الجدد، تطوير إستراتيجيات التعلم المستخدمة، تدريب المشرفين التربويين، التوسع في تأسيس شبكة الانترنت بالمؤسسات التعليمية، تطوير أنظمة القياس والتقويم، اتخاذ الإجراءات التقنية لتنفيذ التعلم عن بعد... إلخ؛<sup>5</sup>

**2-3- خدمات تطوير النظام الإداري:** وتشمل تدريب مديري المؤسسات التعليمية من خلال برامج التطوير المهني، تجديد وتطوير نظام المعلومات الإداري، تطوير الآليات والأدوات لتحضير وتنفيذ الخطط السنوية على كل

1- علي تعوينات، التعليمات والبيداغوجيا في التعليم العالي، الملتقى الوطني الأول حول تعليمية المواد في النظام الجامعي، مخبر تطوير الممارسات التقنية والتربوية، أبريل 2010، ص: 05.

2- شبل بدران، أحمد فاروق محفوظ، أسس التربية، دار المعرفة الجامعية، مصر، الطبعة السادسة، 2009، ص: 18.

3- محمد الصيرفي، التميز الإداري للعاملين في قطاع التربية والتعليم، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص: 13.

4- الحملاوي صالح عبد المعتمد، ثقافة الخدمة التعليمية العامة، مدونة عالم علم النفس، 2009، ص: 01.

5- المرجع نفسه، ص: 01.

المستويات، إعداد خطة للتوجه نحو اتخاذ القرارات اللامركزية، تنمية علاقة مؤسسات المجتمع المدني بالنظام التربوي والتعليمي.<sup>1</sup>

### ثانيا: وظائف الخدمة البيداغوجية ومداخل تحسينها

سيتم التطرق ضمن هذا العنصر إلى كل من وظائف الخدمة البيداغوجية ومداخل تحسينها كالاتي:

#### 1 - وظائف الخدمة البيداغوجية :<sup>2</sup>

لقد شهدت السنوات الأخيرة اتجاها جديدا في الخدمة البيداغوجية، ولم تعد مجرد تنسيق الجهود لتسيير المؤسسات التعليمية تسييرا روتينيا، ولم يعد الهدف منها مجرد المحافظة على النظام في المؤسسات التعليمية والتأكد من سير عملياتها وفق الجدول الموضوع، بل أصبح محور العمل في هذه الخدمة يدور حول المتعلم وحول توفير كل الظروف والإمكانيات التي تساعد على توجيه نموه العقلي والبدني والروحي، والتي تعمل على تحسين العملية التربوية لتحقيق هذا النمو.

إن الوظيفة الرئيسية للخدمة البيداغوجية هي تهيئة الظروف وتقديم الخدمات التي تساعد على العملية التعليمية، رغبة في تحقيق النمو المتكامل للمتعلمين وذلك لفائدتهم ونفع مجتمعهم، وإلى جانب هذا فمن وظيفة الخدمة البيداغوجية العمل على نمو خبرات كل ما في المؤسسة التعليمية وفقا للصالح العام ومما يساعد على ذلك مراعاة مايلي:

- الإيمان بقيمة الفرد وجماعة القيادة مع ترشيد العمل؛
- حسن التخطيط والتنظيم والتنسيق، ثم المتابعة والتقييم؛
- اتخاذ القرارات المتعلقة بسياسة العمل في المؤسسة التعليمية بأسلوب سليم؛
- إتباع الأساليب الإيجابية في حل مشكلات الحل المدرسي؛
- الإدراك التام لأهداف المرحلة التعليمية ومكانتها في السلم التعليمي؛
- الإدراك التام لخصائص نمو المتعلمين وما يستلزمها؛
- الإلمام بمنهج المرحلة التعليمية وما تستهدف إليه؛
- الوقوف على الصعوبات التي تعترض العمل داخل المؤسسة التعليمية؛
- معرفة احتياجات البيئة التعليمية ومشكلاتها واقتراح الحلول لها.

1- الحملاوي صالح عبد المعتمد، مرجع سابق، ص: 01.

2- محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص: 17- 19.

كما يمكن توضيح أهم وظائف الخدمة البيداغوجية في:

- تحسين المنهج والعملية التعليمية؛
- تنظيم وإدارة وتنسيق العمل المدرسي؛
- الإشراف على برامج النشاط المدرسي وتحسينه؛
- توجيه التلاميذ ومساعدتهم على التكيف؛
- وضع السياسات واتخاذ القرارات وتنفيذها؛
- تقويم العملية التعليمية.

## 2 - مداخل تحسين الخدمة البيداغوجية

يمكن تقسيم مداخل تحسين الخدمة البيداغوجية كالاتي:<sup>1</sup>

### 2 1 دراسات خاصة بمجهزي الخدمة البيداغوجية وتتضمن:

- أ - آراء الإدارات على اختلاف مستوياتها بشأن معوقات أداء الخدمة؛
- ب - آراء المدارس التي تعاني من معوقات أداء الخدمة البيداغوجية ودراسات خاصة بالعاملين؛
- ج - أعداد العاملين؛
- د - توزيع العاملين على مواضع الأداء؛
- هـ - قدرات العاملين؛
- و - آراء العاملين عن مسببات قصور الخدمة من خلال برنامج الاقتراحات واللقاءات والندوات والبرامج التدريبية وصندوق الشكاوى.

### 2 2 دراسات خاصة بطلاب الخدمة البيداغوجية أو المستفيدين وتتضمن:

- أ - المقابلات الخاصة بتلقي الشكاوى؛
  - ب - المقابلات الخاصة بتلقي المقترحات؛
  - ج - الشكاوى والمقترحات التي تصل عن طريق البريد والبريد الإلكتروني.
- ويقوم على عاتق فريق تحسين الخدمة البيداغوجية اختيار الجوانب التي تحتاج إلى التحسين في ضوء الظروف الخاصة بالمؤسسة التعليمية.

1- مهدي السمائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي ، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص ص: 246-245.



## ثالثاً: أوجه الاختلاف بين الخدمة التعليمية والخدمة البيداغوجية

إن السؤال الذي يعتري بعض اللبس ويحتاج إلى إجابة واضحة ودقيقة هو ما الفرق بين التعليمية والبيداغوجيا؟ وللإجابة عن هذا السؤال لابد من توضيح مصطلح التعليمية:

"التعليمية هي العملية التي تشمل السياسات والمناهج والمراحل التي تستخدم في تحقيق العمليات العلمية والبحث بصورة متميزة"<sup>1</sup>.

يجمع هذين التخصصين مثلث ديداكتيكي بحثي واحد، شامل لعناصر المعرفة والتلميذ والمعلم، وعليه فإن نموذج النظام البيداغوجي والنموذج التعليمي نموذجان متماثلان من حيث محاور البحث العامة، ويبقى الفاصل الذي يفصل بينهما متمثلاً في طرق تناول هذه المواضيع أو المحاور الكبرى، حيث تركز التعليمية في أبحاثها على السيرورات، أي سيرورات التعليم وسيرورات التعلم، التي تحكم الموقف التعليمي، مستغنية في ذلك بتصميم نماذج تعليمية تتسم بالتطبيق في تفسير أبعاد العراقيل الكامنة وراء الأخطاء وانتشار ظاهرة الفشل.<sup>2</sup>

في حين لا يزال البحث البيداغوجي ينقصه كثيراً البعد المباشر والبعد التطبيقي في دراساته، وبالتالي لا يزال الجانب النظري يطغى على دراساته، مما يدفعنا إلى القول بأن النماذج البيداغوجية لم ترقى إلى مستوى النماذج التعليمية في تشخيص مواطن الخلل وتوضيحه وشرحه بالطريقة العلمية التي توصلت إليها التعليمية في أبحاثها ودراساتها، والتي ساعدت المعلم كثيراً في فهم أسباب الخطأ وكيفية تجاوزه.<sup>3</sup>

إن البحث في مجال التعليمية يتطور بشكل متجدد ومتواصل مركزاً في أبحاثه على مختلف الطرق التي يواجه بها المتعلم تلقي المعارف والمعلومات أثناء خضوعه لعملية التعليم والتعلم، يفهم من هذا أن التعليمية لا تركز كما هو الحال مع البيداغوجيا على تفاعل المعلم والمتعلم فقط، بل تتجاوز ذلك إلى التركيز على مسألة الطرق التعليمية المتباينة المستعملة من قبل كل متعلم في عملية التعلم، جاعلة نصب أعيانها المتعلم المسؤول الأول في مجال التعلم أو عدم تعلم أي مادة تعليمية.<sup>4</sup>

كما يمتاز البحث التعليمي بالتكيف السريع أو المتجدد لاسيما في ظل الانفجار المعرفي والعلمي، الذي تشهده الساحة العلمية في مختلف مجالاتها وتخصصاتها مما يبرزها أكثر مدى القدرة العلمية التي يمتاز بها الخبراء التعليميين في

1- محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الثانية، 2009، ص: 77.

2- بوزغاية باية، تعليمية المواد أم بيداغوجية، جامعة ورقلة، الجزائر، ص: 05.

3- المرجع نفسه، ص: 05.

4- المرجع نفسه، ص: 05.

قراءة هذا الرصيد العلمي والمعرفي واستغلاله بشكل كفاء في أبحاثهم والذي انعكس بشكل إيجابي على التطوير المستمر للمتناولات البحثية والتطبيقية، وكذا في التصميم الجيد والفعال للنماذج التعليمية فيما يخص كل عنصر من عناصر المادة التعليمية سواء تعلق الأمر بمضمونها أو تطبيقها في أي وضع تعليمي بيداغوجي محدد، مستعملة في ذلك طرق ووسائل تقنية ساعدت المعلمين بشكل مباشر في حل مشكلات التعليم، ويعود سبب ذلك إلى انطلاق التعليمية من القسم مباشرة، وكذا معاشتها الميدانية للمشاكل في محيطها الطبيعي، وبهذا فإن الإستراتيجية المتبينة من قبل التعليمية يقوم أساسها على التغيير المستمر للأهداف والطرق والمحتويات وذلك قصد تجديدها حسب متطلبات البحث العلمي من جهة، وحاجات المجتمع من جهة أخرى.<sup>1</sup>

كما يمكن إعطاء خلاصة أوجه الاختلاف بين الخدمة التعليمية و الخدمة البيداغوجية في الجدول رقم (01).

الجدول رقم ( 01): أوجه الاختلاف بين الخدمة التعليمية الخدمة البيداغوجية

الخدمة البيداغوجية	الخدمة التعليمية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- لا تهتم بدراسة وضعيات التعليم والتعلم من زاوية خصوصية المحتوى، بل تهتم بالبعد المعرفي للتعلم وبأبعاد أخرى نفسية اجتماعية؛</li> <li>- تتناول منطلق التعلم من منطلق القسم (معلم/ متعلم)؛</li> <li>- يتم التركيز على الممارسة المهنية وتنفيذ الاختيارات التعليمية التي تسمح بقيادة القسم في أبعاده المختلفة؛</li> <li>- تهتم بالعلاقة التربوية من منظور التفاعل داخل القسم (معلم/متعلم).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تهتم بالجانب المنهجي لتوصيل المعرفة مع مراعاة خصوصيتها في عمليتي التعليم والتعلم؛</li> <li>- تتناول منطلق التعلم انطلاقا من منطلق المعرفة؛</li> <li>- يتم التركيز على شروط اكتساب المتعلم للمعرفة الخاصة لمادة خاصة؛</li> <li>- تهتم بالعقد التعليمي من منظور العلاقة التعليمية (تفاعل المعرفة/المعلم/المتعلم).</li> </ul>

المصدر: بوزغاية بابة، تعليمية المواد أم بيداغوجية، جامعة ورقلة، الجزائر، ص: 06.

1- بوزغاية بابة، مرجع سابق، ص: 05.

## المبحث الثاني: الإطار النظري للخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي

يعتبر التعليم العالي من المجالات الضرورية والهامة التي لا بد من التركيز عليها والسعي إلى تطويرها وتحسينها في مختلف المستويات، والتعليم العالي على وجه الخصوص باعتباره مرحلة أساسية وخلية بناءة في المجتمع يعتمد على مخرجاتها كموارد فكرية وكوادر بشرية وكفاءات علمية مؤهلة ومهيأة للتقديم والعطاء، وذلك من خلال مكانتها المتميزة ودورها في مجال التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع والإسهام في التنمية والتطوير، فلا بد من بذل الجهود لتحقيق أهدافها والرقى بمستويات خدماتها لكي تستمر بالنمو والإفادة بكافة جوانبها.

حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب كالتالي:

- **المطلب الأول:** ماهية التعليم العالي؛
- **المطلب الثاني:** عناصر وأنماط التعليم العالي؛
- **المطلب الثالث:** تصنيف خدمات التعليم العالي، تقييمها ومقومات تحسينها.

## المطلب الأول: ماهية التعليم العالي

يعد التعليم العالي أفراده للانخراط في سوق العمل، فضلا عن عدم وجود مراحل تعليمية نظامية في المسار التعليمي لاحقة له يمكن أن تعالج ما قد ينتابه من قصور، وعليه سيتم ضمن هذا المطلب التطرق إلى نشأة التعليم العالي تعريفه أهميته وصولا إلى مقومات تحسين خدماته.

أولا: نشأة التعليم العالي<sup>1</sup>

شكل ظهور الجامعة نقطة تحول مهمة في تاريخ التعليم والثقافة، حققت للبشرية تقدما ملحوظا في مجالات الحصول على المعرفة والتبادل العلمي والثقافي بين الحضارات والدول، ارتبط ظهور الجامعة لأول مرة في التاريخ بظهور الكتابة في أرض سومر في بلاد الرافدين، خلال الألفية الثالثة قبل الميلاد هكذا شهد العراق القديم أول نظام للتعليم في العالم منذ أن شيدت على أرضه أول مدرسة منظمة ذات مناهج وبرامج واضحة وكوادر تعليمية متخصصة في عهد حمورابي مابين (1750-1792) قبل الميلاد في مدينة سبأ الواقعة حاليا قرب مدينة الحمودية ولكن التاريخ كشف عن أهم مرحلتين لنشأة وتطور فكر الجامعة والتعليم العالي وهي كالتالي:

**1 -**مرحلة الجامعة في التاريخ القديم: اعتبر المتصفحوون في التاريخ القديم أن مكان نشأة أول جامعة مثار جدل كبير هناك من يقول أن أول جامعة عرفها التاريخ هي جامعة بيت مومي التي أقامها البابليون في تل حرمل على مقربة من

1- الداوي الشيخ، بن زرقة ليلي، إستراتيجية تطوير التعليم العالي واقع قطاع التعليم العالي في الجزائر، مجلة المؤسسة، مخبر ادارة التغيير في المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، العدد 04، 2015، ص: 09-10.

بغداد قبل خمسة آلاف سنة، تخرج منها علماء مصريون ويونانيون وغيرهم وضع فيها العراقيون القدماء أسس الجبر واهم نظريات الهندسة غير أن البعض يقول أن أولى محاولات التعليم في بلاد الهند التي يعود تاريخها إلى ألف سنة قبل الميلاد ظهرت في شكل مدارس لتعليم الكبار دفعت بالشاعر هندي طاغور إلى إنشاء أول جامعة شانتيكيان في البنغال ولعل اقرب اتجاه للجامعة موجود في أكاديمية أفلاطون التي تأسست في أثنينا القرن الثالث قبل الميلاد، حيث تم إنشاء المعهد العلمي المعروف بسم الأكاديمية وفيها استمر التعليم أربعين سنة إلى غاية أن أمر الإمبراطور جوستيان بغلقها سنة (529) ميلادي أي عمرت حوالي ألف سنة.

كذلك تعود إقامة المدارس والجامعات إلى عهد العباسيون قبل ألف سنة، في ما أسس الخليفة هارون الرشيد بيت الحكمة في بغداد الذي توسع بدوره في عهد بن مأمون (198-218) هجري بعدها تأسست المدرسة النظامية سنة (459) هجري، وفتحت أبوابها للتدريس ثم تلتها المدرسة المستنصرية من (631-1239) هجري التي يمكن اعتبارها أول جامعة عربية إسلامية، وعليه يمكن اعتبار الأكاديميات العربية في الرياضيات والطب والقانون والفلسفة أسلافا للجامعات الأوربية إلى غاية القرون الوسطى والحديثة أين ظهرت أول جامعة في مدينة بولونيا في ايطاليا سنة (1076) ميلادي، وهكذا كانت بدايات التعليم العالي وارتبطت بالحضارة العربية الإسلامية في شكل مساجد وجوامع تدرس القرآن الكريم وعلومه ومذاهبه الفقهية ثم تعززت بعد الفتوحات الإسلامية الكبرى التي حثت على طلبه ورفع شأنه.

**2- مرحلة انتشار الجامعة في دول العالم:** يقصد بهذه المرحلة مرحلة ظهور الجامعات المتخصصة كالجامعات التكنولوجية والطبية والإنسانية والهندسية وغيرها، شيدت الدولة العثمانية أول جامعة سنة 1845م، جامعة اسطنبول، وفي البلاد العربية ظهر هذا النوع من الجامعات ابتداء من النصف الثاني من القرن التاسع عشر، كالجامعة الأمريكية في بيروت (1866) ميلادي والجامعة اليسوعية في لبنان سنة (1875) ميلادي وفي الجزائر سنة (1833) ميلادي يرجع تاريخها إلى العهد الاستعماري ببارة من أساتذة عسكريين في مستشفى مصطفى باشة في العاصمة تم توقيفها سنة (1935) ميلادي، بقرار من الجنرال كلوزيل ثم تم فتحها بقرار من المجلس البلدي سنة (1975) ميلادي، ولم يبدأ نشاطها إلا ابتداء من سنة (1959) ميلادي.

ولعل أولى المحاولات لإنشاء الجامعات والكليات بمبادرات وطنية كانت في بداية القرن العشرين حيث تم إنشاء الجامعة المصرية الأهلية سنة (1908) ميلادي، كلية الآداب تم الاعتراف بها رسمياً سنة (1925) ميلادي، ثم أصبحت تعرف بجامعة القاهرة سنة (1953) ميلادي والجامعة السورية في دمشق سنة (1923) ميلادي، وفي ليبيا جامعة قار يونس في بنغازي سنة (1955) ميلادي، كما تأسست جامعة الخرطوم سنة (1916) ميلادي، وجامعة بغداد سنة (1957) ميلادي، وهكذا تنامت الجامعات وتطورت، في الجزائر تحولت جامعة مصطفى باشا إلى المدرسة

العليا للطب والصيدلة بموجب القانون المؤرخ في 1909/12/30 ميلادي من بين أهم طلبتها يوسف بن خدة الذي تحمل اسمه هذه الجامعة وتدرجيا تم إنشاء مؤسسات تابعة لجامعات فرنسية مثل مدرسة الأساتذة ببوزريعة ثم مدرسة التجارة، وفي وهران تم إنشاء أول جامعة سنة (1961) ميلادي، وكانت ملحقة بجامعة الجزائر وفي سنة (1967) ميلادي تحولت إلى جامعة رسميا.

### ثانيا: تعريف التعليم العالي

سيتم ضمن هذا العنصر إبراز أهم تعاريف التعليم العالي كالآتي:

➤ **تعريف 01:** تعرفه منظمة التعاون الاقتصادي وتنمية التعليم العالي على أنه: "مستوى أو مرحلة من الدراسة تلي التعليم الثانوي، وتباشر مثل هذه الدراسة في مؤسسات التعليم العالي كالجامعات الحكومية أو الخاصة، وفي الكليات والمعاهد وغيرها من المنشآت التعليمية الأخرى".<sup>1</sup>

➤ **تعريف 02:** "التعليم العالي هو مرحلة التخصص العلمي في كافة أنواعه ومستوياته رعاية لذوي الكفاية والنبوغ، وتنمية لمواهبهم، وسدًا لحاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله، لما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغايتها".<sup>2</sup>

➤ **تعريف 03:** "التعليم العالي هو كل أنواع الدراسات والتكوين أو التكوين الموجه للبحث الذي يتم بعد مرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات التعليم من قبل السلطات الرسمية في الدولة".<sup>3</sup>

➤ **تعريف 04:** "التعليم العالي هو التعليم الذي لا تقل مدته عن سنة دراسية أكاديمية كاملة بعد شهادة الدراسة الثانوية أو ما يعادلها".<sup>4</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التعليم العالي بأنه: "مرحلة التخصص العلمي في مختلف المجالات التي تلي مرحلة التعليم الثانوي أو ما يعادلها، تتم على مستوى الجامعات أو المعاهد أو الكليات - حكومية عامة كانت

1- ياسين بوخالفة، ياسين عبدة، دور الحكم الراشد في تحسين جودة التعليم العالي، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، جامعة تبسة، الجزائر، 2016، ص: 06.

2- نايف المنهجي، عبد الله الفهود، التعليم العالي أهدافه، دوره في التنمية ومشكلاته، رسالة ماجستير، جامعة محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم الإدارة والتخطيط التربوي، المملكة العربية السعودية ص: 04.

3- جهاد عياشي، تحقيق جودة التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، جامعة تبسة، الجزائر، 2015، ص: 26.

4- نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة التعليم العالي، عالم الكتب الحديثة، عمان، الطبعة الأولى، 2013، ص: 08.

أم خاصة- ولا تقل مدته عن سنة أكاديمية كاملة، تعمل على رعاية القدرات وتنمية المواهب بما يساير التطور المفيد ويخدم حاجات المجتمع المختلفة".

### ثالثا: أهمية التعليم العالي

تكمن أهمية التعليم العالي في تكوينه لرأس المال البشري المؤهل والمكيف مع احتياجات التنمية الاقتصادية، والقادر على الاستجابة لمتطلبات المجتمع والتغيرات المستمرة فيه، سواء كانت محلية أو عالمية ويمكننا إبراز هذه الأهمية من خلال وظائف التعليم العالي والمتمثلة في:<sup>1</sup>

1 - **التعليم**: وهي أول وظيفة للتعليم العالي، فمن المتوقع أن تقوم الجامعات بأعداد الكوادر البشرية المطلوبة، التي تقوم بشغل الوظائف العلمية والتقنية والمهنية والإدارية ذات المستوى العالي؛

2 - **البحث العلمي**: أصبح البحث العلمي وإنتاج المعارف الجديدة من أهم وظائف التعليم العالي الذي كان يقتصر على حفظ المعارف القديمة، حيث أن الجمع بين التعليم والبحث العلمي هو ما أدى إلى ظهور الجامعة الحديثة في القرن 18 و 19 في كل من اسكتلندا وألمانيا على الترتيب والتي اهتمت بالبحث العلمي، فالبحث العلمي عملية فكرية يقوم بها الباحث من أجل تقصي الحقائق بشأن مسألة أو مشكلة معينة (موضوع البحث) بإتباع طريقة علمية منظمة (المنهج العلمي) بغية الوصول إلى حلول ملائمة للعلاج أو إلى نتائج صالحة للتعميم على المشاكل المماثلة.

يعد البحث العلمي من الركائز الأساسية للنهوض الحضاري في أي بلد فالإكتشافات لا تأتي إلا من خلال البحث والتمحيص ومتابعة الأحداث والأفكار ومحاولة تطويرها ودعمها ورعايتها.

فكثير من الابتكارات والاكتشافات والاختراعات ما هي إلا نتيجة للأفكار الابتكارية لأساتذة الجامعات والطلاب المتميزين.

وتسخر نتائج البحث العلمي لخدمة المجتمع بما يحقق التنمية والتطوير في كافة مجالات الحياة.

3 - **خدمة المجتمع**: لا يتوقف دور التعليم العالي بمختلف مؤسساته على أداء مهام التعليم وتطوير البحث العلمي، وإنما يعمل كذلك وبشكل رئيسي على خدمة قضايا المجتمع وتوجهاته المستقبلية، فهي تعمل على تقديم خدمات واستشارات وحلول علمية وتقنية لمعالجة العقبات التي قد تواجه المجتمع من خلال المشاركة الإيجابية في دراسة

1- نوال نور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي ، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012، ص ص: 31- 32.

وتشخيص وحل للمشكلات، واستثمار العلم والتقنية من أجل توفير المعارف والثقافة والعمل على نشرها والمشاركة في التوعية بالعديد من الظواهر والإسهام في تحسين وتصحيح الرأي العام.<sup>1</sup>

وقد تطور مفهوم التعليم العالي بتطور سياساته وتجاربه وأصبحت الجامعة مؤسسة للدراسة والبحث والتنمية الاجتماعية في الوقت نفسه، وقد ظلت الجامعات في جميع مراحل تطورها قمة التعليم وقمة البحث العلمي في مجتمعاتها، فمؤسسات التعليم العالي تؤثر بشكل إيجابي وفعال في مختلف القطاعات الاقتصادية والسياسية والثقافية والاجتماعية، مما يجعله القطاع الأكثر ارتباطاً وتأثيراً على التنمية المستدامة في أي دولة، لأن مشكل أو فشل يعانیه التعليم العالي سيكون له الأثر الشديد والوخيم في مسيرة التنمية في أي دولة.<sup>2</sup>

#### رابعا: أهداف التعليم العالي

يمكن تلخيص أهداف التعليم العالي في الثمرات التي يحققها والتي نذكر منها:<sup>3</sup>

- توفير البيئة الأكاديمية والبحثية والنفسية والاجتماعية الداعمة لإبداع والتميز والابتكار وصقل المواهب؛
- تنمية الاهتمام بالتراث الوطني والثقافة القومية والثقافات العالمية والاعتناء بالثقافة العامة للدارسين؛
- المساهمة في تنمية المعرفة في مختلف المجالات؛
- تنمية إلمام الدارسين بلغة أجنبية واحدة على الأقل في ميادين تخصصهم وإكسابهم مهارات مناسبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تلك الميادين؛
- تشجيع البحث العلمي ودعمه ورفع مستواه وخاصة البحث العلمي التطبيقي الموجه لخدمة المجتمع وتنميته؛
- بناء نواة علمية تقنية قادرة على تطوير البحث العلمي والإنتاج التكنولوجي؛
- إيجاد ارتباط مؤسسي وثيق بين القطاعين العام والخاص من جهة ومؤسسات التعليم العالي من جهة أخرى للاستفادة من الطاقات المؤهلة في هذه المؤسسات في تطوير هذين القطاعين عن طريق الاستشارات والبحث العلمي والتطبيقي.
- إعداد كفاءات مؤهلة علميا وفكريا تأهيلا عاليا لأداء واجبهم في خدمة بلادهم والنهوض بأمتهم؛<sup>4</sup>

1- سمية الزاحي، مكانة المكتبة الجامعية في سياسة التعليم العالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص علم المكتبات، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2014، ص: 64.

2- نوال نمور، مرجع سابق، ص: 64-65.

3- نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سابق، ص: 28.

4- نايف المنبهي، عبد الله الفرهود، مرجع سابق، ص: 05.

ومنه فيمكننا إضافة أهداف أخرى للتعليم العالي نذكر منها:<sup>1</sup>

- بناء العقل المفكر والمنتج؛
- صناعة وإنتاج المعرفة؛
- خدمة المجتمع والوطن.

### المطلب الثاني: عناصر وأنماط التعليم العالي

ستتطرق ضمن هذا المطلب إلى عناصر ومكونات مؤسسات التعليم العالي، وأبرز المستفيدين منها بالإضافة إلى أنماط التعليم العالي و أهداف هذه الأنماط.

#### أولاً: عناصر التعليم العالي

يمكننا تقسيم عناصر التعليم العالي كالاتي:

#### 1 -مدخلات ومخرجات العملية التعليمية:<sup>2</sup>

1 1 المدخلات: وتضم الموارد البشرية التي تعمل في النظام، من قيادات (رؤساء الجامعات، عمداء أو نوابهم، رؤساء الأقسام...إلخ)، وأعضاء هيئة التدريس وطلبة وموظفين إداريين وباقي العاملين، بحيث تعمل هذه الأخيرة ككل متكامل لهدف واحد وهو تحقيق رسالة الجامعة، وأما الموارد المادية فهي تشمل المباني بكل مرافقها، بحيث لا بد أن تكون وفق مقاسات معتمدة، تضمن للعملية التعليمية أكبر للنجاح يضاف إلى هذه الأبنية الأجهزة والمعدات والمكتبات وما تتضمنه من مراجع ووسائل تعليمية وشبكات اتصال مساعدة وغيرها، أما فيما يخص الموارد المعلوماتية فهي تضم السياسات التعليمية وهي جميع ما يصدر من طرف الإدارات من تعليمات إدارية أو تعليمات خاصة بالطلبة أو بأعضاء هيئة التدريس وفق المناهج التعليمية، بحيث تكون هذه الأخيرة مواكبة للتطورات والمستجدات العلمية والثقافية، وأن تتلاءم مع متطلبات البيئة والمجتمع.

1 2 العمليات: وتنقسم العمليات إلى أدوار أكاديمية، وتشمل الدروس والمحاضرات وإجراء الدراسات والبحوث العلمية، وتأليف الكتب والترجمة والإشراف على الدراسات العليا، وإجراء الاختبارات وتقرير مستوى أداء الطلبة، وتطور معارفهم وتحصيلهم العلمي والدراسي، إلى جانب وضع الخطط الدراسية وإقرار المناهج والموارد وتنظيم الندوات التخصصية والمساهمة في المؤتمرات العلمية واستضافة الأساتذة الزائرين...إلخ.

1- محمد جبر دريب، معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم العالي، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، العدد 10، السنة الثامنة، 2014، ص: 90.

2- رزق الله حنان، أثر التمكين على تحسين الخدمة التعليمية بالجامعة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010، ص: 94.



أما بالنسبة للأدوار الإدارية فتعد بمثابة الإسناد الملازم للأدوار الأكاديمية، حيث لا يمكن أن تفترق عنها، وتشمل هذه الأدوار أو الممارسات في الغالب إدارة الشؤون المالية، والإشراف على حسن واستخدام وإدارة المباني الجامعية.

**1 3 المخرجات:** تضم المخرجات الموارد البشرية (الطلبة) حيث يكونوا على قدر كاف من التأهيل العلمي والمعرفي اللازمين لميادين العمل التي أعدوا لها وهذا يعني أن تكون برامج الإعداد تتوافق وما يتماشى والنواحي العلمية والمهنية والسلوكية وتضم المخرجات كذلك، الموارد المادية وهي النتاج العلمي الذي تنتجه الجامعة من بحوث علمية، كرسائل الماجستير والدكتوراه، وما يتم إصداره من مقالات وأبحاث من خلال ما جاء في المؤتمرات والندوات وغيرها.

**1 4 البيئة والمجتمع والتغذية العكسية:** باعتبار الجامعة نظام مفتوح فهي تتأثر ببيئتها وتؤثر فيها، ويظهر ذلك من خلال ما تنتجه من خريجين وما يطلبه سوق العمل، هؤلاء الخريجين وطبيعة تخصصهم قد تتوافق أو لا تتوافق وسوق العمالة وهنا تظهر ضرورة إعادة النظر في البرامج المنتهجة وهي تغذية عكسية.

## 2 - المستفيدون من العملية التعليمية:<sup>1</sup>

**2 1 الطلبة:** وهم أول الأطراف المستفيدة من العملية التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي ولم تقم هذه المؤسسات وتمارس أكثر النشاطات أهمية في المجتمع إلا من أجل إعدادهم لحياة أفضل، لذا تم إدخال مواضيع دراسية جديدة مثل التكنولوجيا والمعلوماتية والتدريبات والمناهج العلمية على المناهج الجديدة بحيث يكون الطلاب أكثر تحفيزاً للعمل في المؤسسات الإنتاجية والخدمية؛

**2 2 أولياء الأمور:** يعد أولياء الأمور من أبرز عملاء النظام التعليمي ومؤسساته وذلك لسببين هما:

**أ - الأول:** أنهم أودعوا أبنائهم إلى مؤسسات التعليم العالي كي تعدهم لحياة مستقبلية أفضل، إذ يرون أن أبنائهم مشاريع تحقق طموحهم؛

**ب - الثاني:** أنهم المساهمين في توفير الأموال اللازمة لهذه المؤسسات (مؤسسات التعليم العالي الخاصة، الجامعات الخاصة)، فمن حقهم أن يطلعوا على نوعية الخدمة المقدمة لأبنائهم.

**2 3 أرباب العمل:** ويعد أرباب العمل أيضا من عملاء النظام التعليمي أو المستفيدين منه، ويتمثل أرباب العمل في المديرين المشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين الذين يعملون في المؤسسات العامة والخاصة، والذين سوف يعمل تحت إشرافهم المتخرجون من الجامعات، لذا فإن هؤلاء يتوقعون أن يكون المتخرج على قدر كاف من الخبرة والكفاءة المهنية والفنية والسلوكية للعمل الذي يمارسه والذي أسند إليه وأعد له في مؤسسات التكوين والتعليم بموجب ما يمتلكه أرباب العمل من خبرة ميدانية، فإنهم أقدر من غيرهم على تشخيص جوانب القوة والضعف في أداء هؤلاء المتخرجين، لذا

1- نوال نمور، مرجع سابق، ص ص: 19-20.

فإن استماع مؤسسات التعليم والتكوين لمقترحاتهم الخاصة بتطوير كفاءة المتخرجين تكون أكثر نفعاً لأنها أكثر دقة وموضوعية في عمليات التقويم، وإذا كان لا بد من تحسين مستوى المتخرجين فإنه من بين الأشياء التي يجب الاعتماد عليها ملاحظات أرباب العمل.

### ثانياً: أنماط التعليم العالي:

بهدف توسيع فرص التعليم والتحسين من الكفاءات ولمواجهة الطلب المتزايد على التعليم من مختلف فئات المجتمع، توجهت الأنظار إلى أشكال وأنماط مختلفة من التعليم وهي:<sup>1</sup>

**1 -التعليم عن بعد:** وهو نظام تعليمي لا يخضع لإشراف مباشر ومستمر من قبل الأستاذ أي يتم من خلال تواصل ثنائي شبه دائم وحوار متبادل عبر عدة وسائط؛

**2 -التعليم المفتوح:** هو نظام يتضمن ترتيبات تجعل الأفراد يتعلمون بالوقت والمكان والسرعة التي تتلاءم مع ظروفهم ومتطلباتهم، بحيث يكون التركيز على إيجاد فرص أكثر للتعلم من خلال التغلب على الصعوبات والحواجر الناتجة عن العزلة الجغرافية أو الالتزامات الشخصية؛

**3 -التعليم الإلكتروني:** وهو استخدام تقنيات الوسائط المتعددة الحديثة مع الانترنت لتعزيز جودة التعليم عن طريق تسيير التعامل مع مصادر المعرفة؛

**4 -التعليم الافتراضي:** وهو ذلك القسم من التعليم الإلكتروني والذي يتيح الاستفادة من كل خدمات الدراسة التقليدية، كتب، خدمات طلابية، تدريس وامتحانات، فضلاً عن كل ما تتيحه شبكات المعلومات على الانترنت ويختصر بطريقة فعالة فترة البحث عن المعلومة؛  
كما أن لهذه الأنماط أهداف مختلفة منها:

- 1 -توفير فرص التعلم لكل راغب فيه وحرية الدراسة للطلاب وذلك بتحريره من قيود الزمان والمكان؛
- 2 -توفير أساليب ووسائط تعليمية مغايرة لتلك المستخدمة في التعليم الجامعي التقليدي؛
- 3 -إعداد وتنمية الإطارات البشرية في مجالات الحياة المختلفة حسب حاجات المجتمع؛
- 4 -توفير فرص التعاون العلمي والتعليمي والبحث بين مؤسسات التعليم العالي في العالم؛
- 5 -الإسهام في حل المشكلات الناجمة عن عجز مؤسسات التعليم الجامعي التقليدية؛
- 6 -توفير الفرص لمن فاتهم إتمام دراستهم في أثناء العمل لمواكبة التطورات في مجال المعرفة ورفع مستوى الأداء والإنتاج بين العاملين، مما يحقق مبدأ ديمقراطية التعليم وتكافؤ الفرص؛

1- تونس عباسة، مرجع سابق، ص: 94- 97.

- 7 -تقديم برامج تعليمية تلبي احتياجات المجتمع وتساند خطط التنمية الشاملة؛
- 8 -خلق نوع من الارتباط بين الداخل والخارج في المجتمعات الافتراضية والاستفادة من جهود الأساتذة المختصين في شتى مجالات المعرفة وحقولها، بمن فيهم العقول المهاجرة؛
- 9 -تحسين الجيل القادم من التطبيقات التكنولوجية في التعليم والتعلم؛
- 10 -تغيير نظرة المجتمع إلى العملية التعليمية من خلال المضمونات الرقمية والتطبيقات الشبكية؛
- 11 -توفير فرص للطلبة والأساتذة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصورة فعالة.

### المطلب الثالث: تصنيف خدمات التعليم العالي، تقييمها ومقومات تحسينها

ستتطرق ضمن هذا المطلب إلى تصنيف خدمات التعليم العالي، ومؤشرات تقييمها وصولاً إلى أبرز مقومات تحسين هذه الخدمات.

#### أولاً: تصنيف خدمات التعليم العالي

تسعى مؤسسات التعليم العالي عادة إلى تقديم نوعين من الخدمات للمجتمع، تساهمان في تحقيق رقيه وازدهاره وهما:<sup>1</sup>

- 1 -الخدمات غير المباشرة للمجتمع: وتتمثل في وظيفتي التعليم والبحث العلمي اللتان تعملان على توفير برامج بحثية وتدريبية جيدة، تتناسب مع احتياجات المجتمع، ويعتبر الإسهام غير المباشر لمؤسسات التعليم العالي في خدمة المجتمع شائعاً ومنتشراً ويحظى بأهمية أكبر لأنه يتضمن الوظائف الجوهرية لخدمة التعليم العالي.
- 2 -الخدمات المباشرة للمجتمع: حيث تهدف مؤسسات التعليم العالي في مجال الخدمة المباشرة للمجتمع إلى تطوير وتوثيق صلتها بالمجتمع الخارجي، من خلال التفاعل معه واعتباره جزءاً لا يتجزأ من رسالة الجامعة والإسهام في تطويره ثقافياً واجتماعياً واقتصادياً، وبالإضافة إلى ذلك فهي تمثل إطار مرجعي يعود إليه المجتمع طلباً للنصح والمشورة، كما تتيح الفرص لأعضاء هيئة التدريس والطلاب تقديم نتائج أعمالهم وبحوثهم إلى المجتمع.

#### ثانياً: مؤشرات تقييم الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي

يمكن تقييم الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي من خلال عدة مؤشرات منها:

- 1 - نسبة هيئة التدريس إلى الطلاب ، حيث تحدد البحوث الميدانية أن النسبة المناسبة هي:<sup>2</sup>

1- صليحة رقاد، تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ، أفاقه ومعوقاته، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2014، ص ص: 27- 28.

2- سيد محمد جاد الرب، إدارة الجامعات و مؤسسات التعليم العالي " استراتيجيات التطوير و مناهج التحسين ، مصر، 2010، ص ص: 489 - 498.

- من 1 إلى 15 طالب في الكليات العملية؛
- من 1 إلى 25 طالب في الكليات النظرية.
- 2 - جودة المناهج التعليمية من حيث:
  - الحدائة و الأصالة و التطوير؛
  - مواكبة المناهج للظروف البيئية المحلية و الدولية؛
  - طريقة عرض المناهج من خلال مختلف الوسائط مثل الكتب والمذكرات والإنترنت، الكتب الالكترونية، المكتبات الجامعية.
- 3 - حجم المناهج و جودة محتواها من بيانات و معلومات من حيث:
  - أسلوب عرض المنهج و تتابع و تسلسل الأفكار به؛
  - وضوح الهدف أو الرسالة من مضمون المقررات الدراسية؛
  - سهولة حصول الطالب على المناهج و المقررات؛
  - قدرة المنهج على تعليم الطالب المهارات و المعارف المطلوبة.
- 4 - كفاءة أساليب التدريس و التعليم و التعلم مثل:
  - أسلوب المحاضرات؛
  - أسلوب التطبيقات العملية؛
  - أسلوب دراسة الحالات؛
  - أسلوب تمثيل الأدوار؛
  - أسلوب المشروع البحثي؛
  - الأساليب الالكترونية في عرض المناهج من خلال استخدام تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية، "PowerPoint"؛
  - الزيادات الميدانية لمواقع العمل.
- 5 - حدد الساعات التي يقضيها الطالب في الدراسات النظرية للمقرر، مقارنة بعدد الساعات العملية أو التطبيقية؛
- 6 - حدد الساعات الدراسية في الفصول و المدرجات الدراسية / عدد الساعات يقضيها الطالب في التدريب العملي في إحدى مؤسسات المجتمع ذات الصلة بتخصصه؛
- 7 - كفاءة قاعات و فصول و مدرجات الدراسة من حيث:
  - سعة المدرج طبقا لعدد الطلاب؛

- درجة الازدحام داخل مدرجات الكليات النظرية؛
  - عدد الطلاب الواقفين أثناء المحاضرات كنسبة من إجمالي عدد الطلاب؛
  - نسبة الغياب نتيجة عدم وجود أماكن كافية للطلاب؛
  - كفاءة التجهيزات الالكترونية و الصوتية.
- 8 -** كفاءة عمليات الإشراف و المتابعة لسير الدراسة من خلال وجود فريق عمل متكامل يتابع<sup>1</sup>:
- إعلان جداول الدراسة و الامتحانات في الأماكن المناسبة؛
  - عدم إلغاء إعلانات سبق إعلانها لإجراء تغييرها؛
  - متابعة التزام أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم في الحضور إلى المحاضرات في الأوقات المحددة و المعلنة؛
  - كيفية التصرف في حالات الغياب خاصة المفاجئ بالنسبة للقائمين بالتدريس؛
  - توفير قاعات و مكاتب مناسبة لأعضاء هيئة التدريس؛
  - نظم الصيانة الجامعية بالنسبة للمباني و التجهيزات و غيرها.
- 9 -** كفاءة عملية تقييم الطالب الجامعي للامتحانات من خلال<sup>2</sup>:
- كفاءة نظم الامتحانات المعمول بها، فهل هو امتحان واحد في نهاية الفصل الدراسي، أم هناك امتحانات أخرى شهرية أو نصفية؛
  - مدى كفاية الوقت المخصص للامتحانات؛
  - توقيت الامتحانات و مدى مناسبتها للطلاب و لأعضاء هيئة التدريس و للإدارة الجامعية؛
  - مدى مهارة عضو هيئة التدريس في إدراك معنى الاختبار؛
  - كيفية توزيع الدرجة الكلية على أسئلة الاختبار و مدى موضوعيتها؛
  - مدى تدريب الطلاب على مثل هذه الأسئلة؛
  - مدى توفير أساليب الامتحانات الحالية العدالة و الموضوعية في الحكم على كفاءة الطالب.
- 10 -** كفاءة المكتبة الجامعية من خلال:
- جودة وحداته الكتب وصلتها بالدراسة المعنية؛
  - حجم المكتبة وسعتها؛

1- سيد محمد جاد الرب، مرجع سابق، ص: 93- 94.

2- المرجع نفسه، ص: 95.

- كفاءة عملية تأييث المكتبة؛
- مدى كفاءة المساحة المخصصة للاطلاع؛
- نظم الإعارة الخارجية و مدى موضوعيتها؛
- كفاءة و تخصص العاملين في المكتبة؛
- سرعة وصول الطالب إلى المرجع الذي يحتاجه؛
- مدى توافر حاسبات آلية متصلة بشبكة الانترنت للاطلاع على أحدث المراجع؛
- نظم تجديد و تحديث و إحلال الكتب و المراجع؛
- كفاءة عمليات التسجيل و الإضافة و الشطب و غيرها؛
- طبيعة تعامل عمال المكتبة مع الطلاب؛
- قدرة المكتبة على توفير بحوث أو كتب و مراجع غير متاحة حالياً يحتاجها الطلاب.

### ثالثاً: مقومات تحسين خدمات التعليم العالي

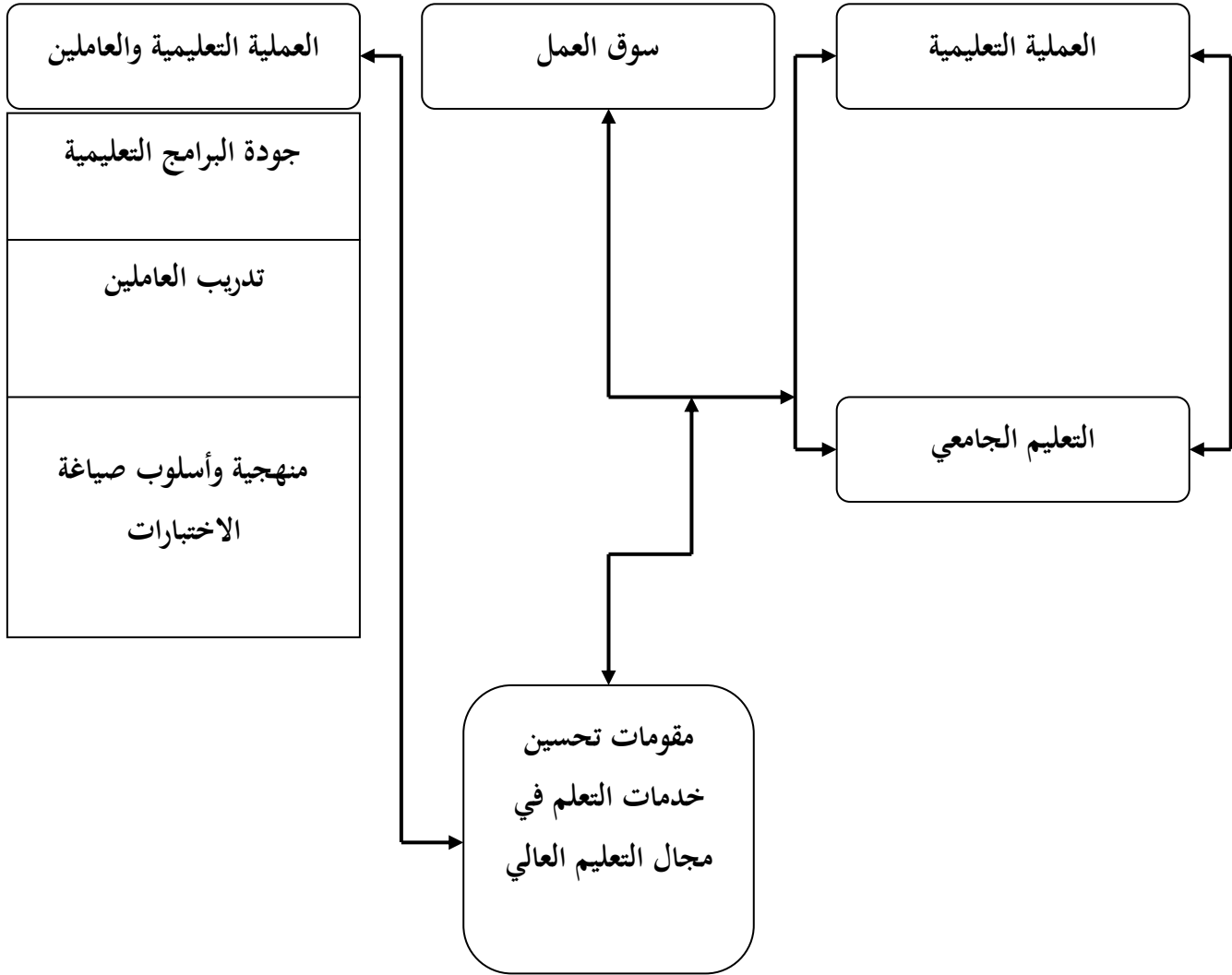
- إن تحسين مستوى الخدمة التعليمية وتحسين مستوى الخريج يتطلب توفر عدة مقومات أهمها:<sup>1</sup>
- اهتمام إدارة الجامعة بجودة مدخلات عملية التعليم الجامعي والعملية التعليمية نفسها ومخرجاتها؛
  - أهمية توجه إدارة الجامعة لسوق العمل، بحيث تتحرى جيداً عن احتياجات وتوقعات هذا السوق من الخريجين مع الإدراك أن هذه الاحتياجات والتوقعات تتغير من وقت لآخر؛
  - تحديد مستويات الجودة في كل مجالات وأنشطة الأداء، بحيث تستهدف الإدارة بلوغها من خلال برنامج التحسين المستمر؛

- التدريب والتعليم لكافة مستويات العاملين؛
  - الاهتمام بسلامة وجود البرامج التعليمية؛
  - الاهتمام بصياغة الاختبارات بأسلوب منهجي وموضوعي في كافة مراحل الدراسة.
- يقع على عاتق مؤسسات التعليم العالي الاهتمام بكل محتويات ومستويات الخدمة في التعليم العالي، حيث يجب عليها الاهتمام بمدخلات العملية التعليمية من طلاب وعاملين وموارد معلوماتية، والعمل على تحسينها وتطويرها، وكذا الاهتمام بالدورات التدريبية والمناهج والسياسات الداخلية للمؤسسة، كما يجب عليها الاهتمام والوجه نحو سوق العمل الذي يمثل المستقبل الرئيسي لمخرجات هذه المؤسسات والتي بدورها تمثل صورة وتعطي انعكاس وانطباع يوضح

1- نواف محمد البادي، الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الإيزو، البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2010، ص: 111.

مدى سلامة وجودة البرامج التعليمية والسياسات المنتهجة في هذه المؤسسات، حيث يمكن توضيح ذلك في الشكل رقم (05).

شكل رقم (05): مقومات تحسين خدمات التعليم العالي



المصدر: نواف محمد البادي، الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الإيزو، اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص: 112.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات

### التعليم العالي

لقد كان لاستخدام التكنولوجيا المتطورة الأثر الكبير في خدمة العملية البيداغوجية، حيث خففت من الضغط والتعب على الكثير من الطلاب، فبعض الطلاب يعانون من بعد المسافات لأماكن التعليم، ولكن مع استخدام التكنولوجيا أصبح بإمكانهم الحصول على المعلومات بشكل مباشر من خلال الشبكة العنكبوتية التي ربطت أقطار العالم معا وجعلته قرية صغيرة، فأصبح الطالب لا يحتاج أن يقطع المسافات الطويلة أو السفر من دولة لأخرى للحصول على التعليم. كما أن استخدام التكنولوجيا سهل على المدرس إيصال المعلومات للطلاب، والتي من شأنها ترسيخ المعلومات لديهم.

ومن خلال ذلك تم تقسيم هذا المبحث الى ثلاث مطالب كالاتي:

- **المطلب الأول:** التعليم بواسطة الحاسوب؛
- **المطلب الثاني:** التعلم عن بعد عن طريق الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي؛
- **المطلب الثالث:** أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل وتحسين خدمات التعليم العالي.

### المطلب الأول: التعليم بمساعدة الحاسوب

ظهرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبرزت بشكل واضح في مختلف جوانب حياتنا اليومية، وأصبح الحاسوب عنصرا فعالا في مختلف المجالات والميادين، ومجال التعليم كغيره من المجالات يعتمد بشكل كبير على هذه التكنولوجيا ويعتبرها ضرورة ملحة للوصول إلى أهدافه وغاياته، لذلك سيتم التعرف على تاريخ وطرق التعلم بواسطة الحواسيب.<sup>1</sup>

### أولا: تاريخ التعلم بمساعدة الحاسوب

تعود بداية استعمال الحاسوب في التعليم العالي إلى الستينات عندما ابتكرت التكنولوجيا هذه الأداة الجديدة وهي الحاسوب، ويطلق على استعمال الحاسوب لأغراض تعليمية بالتعلم أو التعليم بواسطة الحاسوب، وقد ازدهر وتطور هذا المجال على مر السنوات بفضل التقدم الكبير الذي حصل في صناعة البرمجيات والمعدات الإعلامية والحواسيب ليصبح وسيلة تعليمية سمعية بصرية تستخدم لتعليم الطلاب الدروس والمقررات وتزويدهم بالمهارات المتنوعة.

1- محمد الجملي، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم والتدريب التقني والمهني، الندوة الدولية لتطوير أساليب التدريب والتعلم في برامج التدريب والتعليم التقني والمهني باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تونس، 20-22/11/2006، ص: 06.



## ثانيا: طرق التعليم بمساعدة الحاسوب

وهناك العديد من طرق التعليم بمساعدة الحاسوب نذكر منها:

1 - الطريقة الإرشادية: الهدف من هذه الطريقة هو إرشاد المتعلم لتحقيق التعلم عن طريق تقديم المفاهيم والأسس للمادة التعليمية، مع إضافة المعلومات والإيضاحات الضرورية لإبراز الجوانب الهامة في المادة؛

2 - طريقة الممارسات والتدريب: تعتمد هذه الطريقة على الحاسوب كمساعد في التدريس التقليدي من خلال برامج توضح على الكمبيوتر وتقتراح تمارين في مهارات متنوعة وتساعد المتعلم على حل المسائل عن طريق تكرار التدريب عليها؛

3 - طريقة استعمال الحاسوب كمعلم خاص: في هذه الحالة يأخذ الحاسوب مكان المعلم ولكن بشكل منفرد، فالحاسوب يعلم طالب واحد أو الطالب يعلم نفسه، ويكون الإجراء في هذا المجال بأن يشرح الحاسوب مفهوما ما بطريقة معدة مسبقا، وعند كل خطوة يطرح الحاسوب سؤالاً وينتظر رد فعل الطالب على هذا السؤال ثم يحدد المرحلة اللاحقة بناء على استجابة الطالب في الرد على الأسئلة، ويتم تصميم هذا النوع من البرامج بعدة مستويات، ويمكن للطلاب مراجعة الدرس العديد من المرات، كما يتمتع الطالب بوجوده وحده أمام معلمه الحاسوب حيث يستجيب لجميع الأسئلة وتكون وتيرة التعلم حسب مستواه وتقدمه؛

4 - طريقة الاختبار: الهدف من هذه الطريقة هو التعرف على مدى اكتساب وتعلم المهارة المعرفية الخاصة بموضوع معين، وتساهم في تحقيق اختبار الطلبة وتقويم التعلم، وينبغي الاهتمام بها لأهميتها في التعلم، إذ يجب أن تغطي فقراتها الأهداف الموضوعية.

## المطلب الثاني: التعليم عن طريق الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي

برز خلال هذه السنوات الأخيرة نمط جديد للتعليم يسمى بالتعليم عن بعد عن طريق الإنترنت، والتعليم عن بعد عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، هذا النمط يستقطب اهتمام أعداد كبيرة من المتعلمين ومؤسسات التكوين ويحتل مواقع متزايدة الأهمية في المنظومات التعليمية للعديد من الدول.

ولتوضيح ذلك سيتم التطرق في هذا المطلب إلى كل من:<sup>1</sup>

1- محمد الجملي، مرجع سابق، ص ص: 07-08.

## أولاً: التعليم عن بعد عن طريق الإنترنت

يعتمد هذا النمط على التعليم والتعلم بطريقة لا حضورية أو افتراضية ويستعمل أساساً أدوات تكنولوجية حديثة كالحواسيب والبرمجيات الإعلامية والمليديا وشبكات الاتصال.

إن التعليم عن طريق الإنترنت يمثل أحدث شكل من أشكال التعليم عن بعد إذ كان هذا الأخير في بادئ الأمر يعتمد على المراسلة عن طريق البريد وكانت الدروس ترسل مطبوعة على الورق قبل أن تتطور في وقت لاحق وتستعمل الاسطوانات اللينة ثم الليزرية، والتطور الحاصل الآن هو نتاج عاملين رئيسيين أولهما التقدم الرقمي الذي أتاح خاصة إمكانية دمج محتويات متنوعة كالنص الصور الصورة الفيديو التي كانت في السابق تتطلب وسائط وحوامل مختلفة وهذا العامل هو ما يسمى بالمليديا، أما العامل الثاني فهو التطور الكبير الذي حصل في عالم الاتصال والشبكات وخاصة شبكة الإنترنت وما أفرزته من خدمات اتصال سريعة وتقديم حيني للمعلومات ومن أهم هذه الخدمات نذكر الواب وما يقدمه من مواقع تكاد لا تحصى حيث تقدم معطيات متعلقة بشتى المواضيع و المجالات.

ثانياً: مزايا التعليم عن بعد عن طريق الإنترنت<sup>1</sup>

1- بالنسبة إلى الأفراد فإن التعليم عن بعد عن طريق الإنترنت يمكن من:

- تجاوز عائق المسافة إذ يستطيع كل فرد أن يدرس من موقعه؛
- تجاوز عائق الزمن لأن كل فرد يستطيع أن يدرس في الوقت الذي يريده؛
- سهولة الاتصال بالأساتذة و الزملاء و المكتبات؛
- توفير فرصة حقيقية للتكوين المستمر والتعلم مدى الحياة لشريحة هامة من الأفراد الممارسين لنشاط مهني، وهذا جانب هام جداً لخريجي مؤسسات التعليم والتدريب المهني والتقني نظراً لحاجتهم لمواكبة التطورات التقنية والتكنولوجية المستمرة أو للاستجابة إلى متطلبات تغيير المهنة؛
- القضاء على عملية التعليم التلقيني الذي يعتمد على التلقين ويكون فيه المتعلم مجرد متلقي سلبي للمعلومات لكي يعطي المتعلم دوراً أساسياً في عملية تعلمه الذاتي لأنه بفضل الدروس التفاعلية والأسلوب التجاوبي يصبح هو المسؤول عن البحث والوصول إلى المعلومة والقيام بتمارين التقييم الذاتي ليقوم مدى استيعابه للدرس.

2- أما بالنسبة إلى المؤسسات التعليمية فإن هذا النمط من التعلم يمكن من:

- تحسين جودة المحتويات والمضامين البيداغوجية وذلك باستعمال تقنيات المليديا والتكنولوجيا الرقمية والتغلب

1- محمد الجملي، مرجع سابق، ص ص: 08-09.

على عدد كبير من سلبيات ومشاكل التعليم الحضوري كمشكلة تضخم المادة التعليمية و قصور طرق التعليم التقليدية كالمطبوعات؛

- الرفع من طاقة الاستيعاب لان التعليم الافتراضي ليس بحاجة كبيرة إلى بناءات ومدارج و أقسام؛
- استقطاب متكونين من كل الجهات واستعمال أفضل وأنجع للكفاءات البشرية المتخصصة.

### ثالثا : استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية بالجامعات

إن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في التعليم أصبح واقعا وأن دخولها الفصول الدراسية وفي العملية التعليمية قد أصبح حقيقة، وهذه التكنولوجيا أصبحت جزءا مهما من حياة الطلاب ولا بد من التحرك نحوهم على طريقها، خاصة وأن إدخال التكنولوجيا في مجال التعليم له عظيم الأثر في رفع مستوى وتحسين العملية التعليمية سواء أدخلت هذه التكنولوجيا في شكل وسيلة تعليمية أو كمادة تعليمية أو إدخالها في التطبيقات الإدارية ودخولها التعليم يؤدي إلى أنماط جديدة من التعليم الذاتي والتعلم مدى الحياة.<sup>1</sup>

ومن خلال ذلك يمكن ذكر أهم طرق استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية كما يلي:

- استغلال هذه الشبكات في تقديم خدمات تعليمية للطلاب مثل نشر الجداول الدراسية، وجداول الاختبارات، والمسابقات ومواعيدها وكذلك توصيفات المقررات الدراسية؛
- متابعة الأنشطة الطلابية البحثية وتلقيها عبر هذه الشبكات الالكترونية؛
- استغلال هذه الشبكات لتحديد موعد أسبوعي للقاء عضو هيئة التدريس مع طلابه؛
- عمل لقاءات جماعية للطلاب مع أساتذتهم للمناقشة الجماعية في الأمور العلمية؛
- وضع اختبارات الأعوام الماضية للطلاب على هذه المواقع للاستفادة منها؛
- أن يقوم عضو هيئة التدريس بالإجابة عن الأسئلة التي يوجهها له الطلاب في مقرره الدراسي؛
- أن يقدم عضو هيئة التدريس الحلول للمشكلات التي تقابل الطلاب الذين يقوم بتدريسهم؛
- يمكن استخدامها في تلقي الشكاوي والمقترحات من الطلاب بالكلية؛
- عملية لقاءات مع الطلاب الموهوبين والمبدعين للتعرف على مواهبهم وتقنينها ومتابعتها عن طريق هذه الشبكات من قبل نخبة من أعضاء هيئة التدريس؛
- وضع العديد من الكتب العلمية للطلاب على هذه المواقع للاستفادة منها.

1- خديجة عبد العزيز، علي إبراهيم، واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية لجامعات صعيد مصر ، العلوم التربوية، جامعة سوهاج، العدد 3، الجزء 2، 2014، ص ص: 433- 434.

**المطلب الثالث : أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل وتحسين خدمات التعليم العالي**

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوسائل ذات الأهمية الكبيرة في تفعيل جودة التعليم العالي حيث يتم توضيح هذا الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا من خلال دورها في الرفع من التعليم العالي وصولاً إلى دورها في تفعيل جودة التعليم العالي.

**أولاً: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من التعليم العالي**

ويمكن توضيح هذا الدور فيما يلي:<sup>1</sup>

**1- زيادة فعالية التعليم:** تؤكد معظم الدراسات والأبحاث أن التكنولوجيا التعليمية المبنية على الحاسبات الآلية، وشبكات المعلومات التي توظف بطريقة ملائمة تساهم في جودة المخرجات التعليمية وزيادة فعالية التعليم، ومعظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال كشفت عن إعادة هيكلة المعاهد التعليمية والجامعات من خلال استخدام التكنولوجيا الموجودة بالفعل والتي تعتبر نادرة إلى حد ما، ويعكس ذلك ندرة هذه المعاهد والجامعات التي تقدم الحاسبات الآلية لكل متعلم وتوفر لهم الشبكات الممتدة التي تشجع الاتصال والتعاون بطريقة ذات فعالية، وتعتبر البحوث والمشروعات المتوفرة حالياً ذات طبيعة واحدة علائها غير حاسمة إلى حد ما، فالمعاهد والكليات التي أدخلت التكنولوجيا التعليمية الحديثة التي قد تنتج منها نتائج قيمة ذات قيمة تعود بالمنفعة على المنتج.

**2- العدالة والمساواة:** أيضاً أثبتت الدراسات والبحوث التي عملت في هذا المجال أن توفر التكنولوجيا في المعاهد التعليمية والجامعات بما يخدم حاجات المواطنين الخاصة في حق الوصول إلى الخدمات والمواد، حيث أن التمويل والسياسات المساندة للتعليم المميز تؤدي إلى تقليل حدة الخلافات التي تربط بمتوسط توفر الحاسبات الآلية بين الجماهير الخاصة، من هنا يجب أن تلعب برامج التعليم التعويضية التي يجب أن تقدمها المؤسسات التعليمية والهيئات المهتمة بالتعليم والتدريب دوراً أساسياً وجوهرياً في تحقيق مبدأ العدالة والمساواة في إكساب الحق للتعليم، ومن جهة أخرى يمكن أن ينطبق هذا الحق في التعليم والوصول إلى مصادر التعليم على ملكية الحاسبات الآلية التي تتزود بها الأسر خارج جدران المعاهد والكليات رغم تباين مواقفها.

**3- قلة التكلفة:** حيث تعتبر تكلفة التعليم بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكلفة بسيطة بالنسبة إلى التعليم التقليدي، وبالتالي وجود فرصة كبيرة لذوي الدخل البسيط والمحدود من حصولهم على شهادات من أماكن مختلفة.<sup>2</sup>

1- حمزة لعموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من الأداء داخل المؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة وتسيير المؤسسات، جامعة تبسة، الجزائر، ص: 46.

2- بن لكحل أسماء، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مذكرة ماستر تخصص إدارة وتسيير المؤسسات، جامعة تبسة، 2011، ص: 46.

## ثانيا: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل جودة التعليم العالي

يمكن توضيح هذا الدور كآلي:

## 1 - موقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي

إن دمج التكنولوجيا في التدريس يتضمن استخدام التكنولوجيا كأداة لتعزيز التعلم في محتوى قائم على تداخل الفروع المعرفية والتكنولوجية والتي تمكن الطالب من التعلم بطرق لم تكن ممكنة في السابق والدمج الفعال للتكنولوجيا المساعدة على الحصول على المعلومة في وقت قصير، وتحليل وتركيب هذه المعلومات وتقديمها بشكل مهني وتمثل أهمها في ما يلي:

- **الوسائط المتعددة:** هي التي حطمت الحواجز بين وسائط المعلومات والاتصال والإعلام المختلفة،<sup>1</sup> حيث تتيح للطلاب تناول المعلومة وقت ما يشاء وفي أي مكان، بحيث لا تكون متوفرة فقط داخل جدران المؤسسة التعليمية وتوضيح المعلومة بالرؤيا والسمع والحركة والتفاعلية بينه وبين المقررات الأخرى، وكذلك تسمح له بالتدريب والتقويم وكلها في متناول يده في أي وقت وفي أي مكان، وبذلك يصبح استخدام التقنيات الحديثة ثورة في التعليم وضرورة ملحة لتدعيم محاور التعليم الرئيسية، ومن أهمها تحويل الطلاب إلى باحثين عن المعلومة في عصر المعلوماتية لا متلقين لها، وبذلك يمكن تكوين جيل مسلح بالفكر المنظومي الشامل لمواجهة متطلبات وتحديد العولمة.<sup>2</sup>
- **التكنولوجيا النقلة:** وهي التي حررت الأفراد من قيود التواجد في مكان معين للاتصال والنفوذ إلى المعلومة العلمية وحيارتها، وجعلت بإمكان الأفراد أن ينفذوا من المناطق النائية إلى أفضل المؤسسات التعليمية؛<sup>3</sup>
- **الانترنت:** هي التي غيرت شروط التبادل بين الأفراد ومهلت النفوذ إلى المعلومات والإطلاع على المعرفة.<sup>4</sup>

## 2 - معايير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي:

وتتمثل في خمسة معايير أساسية وهي:<sup>5</sup>

## 2 1 العمليات والمفاهيم الأساسية وهي:

- أن يظهر أعضاء هيئة التدريس فهما سليما لطبيعة وعمل أنظمة التكنولوجيا؛
- أن يكون أعضاء هيئة التدريس أكفاء في استخدام التكنولوجيا.

1- جهاد عياشي، مرجع سابق، ص: 46.

2- هند علوي، مجتمع المعلومات في الجزائر، دار الفرقد للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009، ص: 49.

3- المرجع نفسه، ص: 49.

4- جهاد عياشي، مرجع سابق، ص: 46.

5- المرجع نفسه، ص ص: 47-48.

## 2 2 القضايا الاجتماعية والأخلاقية والإنسانية وهي:

- أن يفهم أعضاء هيئة التدريس القضايا الأخلاقية والثقافية والمجتمعية المرتبطة بالتكنولوجيا؛
- أن يمارس أعضاء هيئة التدريس الاستخدام المسؤول على أنظمة التكنولوجيا والمعلومات والبرمجيات؛
- أن يمارس أعضاء هيئة التدريس اتجاهات إيجابية نحو استخدامات التكنولوجيا التي تعزز التعلم مدى الحياة والتعاون والاهتمامات الشخصية والإنتاج، بالإضافة إلى ذلك:

## 2-3 أدوات الإنتاج التكنولوجي وهي:

- أن يستخدم أعضاء هيئة التدريس أدوات التكنولوجيا لتعزيز التعلم وزيادة الإنتاج ودعم الابتكار؛
- أن يستخدم أعضاء هيئة التدريس أدوات الإنتاج للتعاون في إنتاج أعداد المنشورات وبناء النماذج المعززة للتكنولوجيا والأعمال الابتكارية الأخرى.

2-4 أدوات الاتصالات التكنولوجية وهي:<sup>1</sup>

- أن يستخدم أعضاء هيئة التدريس الاتصالات عن بعد للتعاون والنشر والتفاعل مع الزملاء والخبراء وغيرهم؛
- أن يستخدم أعضاء هيئة التدريس التكنولوجيا في تعزيز وتقويم وجمع المعلومات من مصادر مختلفة؛
- أن يستخدم أعضاء هيئة التدريس أدوات التكنولوجيا لمعالجة البيانات ووضع النتائج والتقارير؛
- أن يقيم أعضاء هيئة التدريس ويختاروا مصادر المعلومات الجديدة وتحديد تكنولوجيات بناء على ملائمة هذه المصادر وتلك التجديدات للمهام المحددة التي يتعاملون معها؛
- أن يستخدم أعضاء هيئة التدريس أدوات التكنولوجيا لمعالجة البيانات، ووضع نتائج في تقارير؛
- أدوات حل المشكلات التكنولوجية وصنع القرارات؛
- أن يوظف أعضاء هيئة التدريس التكنولوجيا في تطوير إستراتيجية حل المشكلات.

2-5 أدوات حل المشكلات التكنولوجية وصنع القرار التكنولوجي وهي:<sup>2</sup>

- أن يستخدم أعضاء هيئة التدريس التكنولوجيا في تطوير إستراتيجية حل المشكلات في الواقع؛
  - أن يستخدم أعضاء هيئة التدريس مصادر التكنولوجيا في تطوير إستراتيجية حل المشكلات في الواقع؛
  - أن يستخدم أعضاء هيئة التدريس مصادر التكنولوجيا لحل المشكلات وصنع القرارات الواعية.
- ويترتب عن هذا التفاعل بين تكنولوجيا المعلومات وتطور الجامعة عدة آثار متشابكة فيتطلب على الجامعات مايلي:

1- جهاد عياشي، مرجع سابق، ص: 47- 48.

2- المرجع نفسه، ص: 48.

- تقدم للمجتمع أفراداً من ذوي المؤهلات التكنولوجية المتوسطة والعليا؛
- تقترح مسارات تخطيطية لتطور التكنولوجيا وذلك بالاعتماد على القدرات الذاتية في تحليل المعلومات وكذلك المساهمة العلمية المباشرة في كافة مراحل نقل وتعديل وتطوير الأساليب والوسائل المتاحة. وكذلك تطبيق التكنولوجيا والمعلومات في الجامعة يساعد على:
- تجهيز الجامعات بكافة الوسائل المتقدمة التي تساهم في رفع كفاءة الإنتاجية؛
- جذب أصحاب المؤهلات والخبرات التكنولوجية والذين يجتمع فيهم جانب الخلفية العلمية (الأكاديمية) والتطبيقات التكنولوجية الآلية؛
- زيادة الحاجة إلى تدريب المورد البشري (الأساتذة - الطلبة) وتطويرهم علمياً باستمرار وهذا ما يمكن تحقيقه من خلال الجامعات بالشكل المطلوب؛
- إعادة تقييم أداء العناصر الإنتاجية وإعادة تقويم الأداء داخل الجامعات.

## خلاصة

على ضوء ما تقدم في هذا الفصل يمكن القول أن عملية التحسين أضحت ضرورة لا بد منها في مختلف الميادين، وذلك بهدف الرقي بمستوياتها وتحقيق رضا المستفيدين منها وكذا مواجهة مختلف التحديات سواء على الصعيد المحلي أو العالمي، ولعل قطاع الخدمات بما فيه الخدمة البيداغوجية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، من أبرز المجالات التي لا بد أن تعنى بهذا التحسين، حيث يشير مستوى الخدمة البيداغوجية فيها إلى رضا المستفيدين منها. وعليه فإن تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي يعنى بالتوجه نحو الكفاءة والفعالية والتطوير المستمر، ولتحقيق هذا التحسين على الوجه المطلوب وجب على هذه المؤسسات تبني مختلف المداخل وتوفير كل الظروف الملائمة لذلك، حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المداخل باعتبارها من الركائز التي يجب اعتمادها بايجابية لبلوغ التحسين المطلوب، وكذا استثمارها في تقديم أفضل ما لديها والرقي بالعملية التعليمية وبلوغ أفضل مستوياتها.

بعد ما تم التطرق إليه في الفصلين السابقين من خلال الجانب النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي وتحديد العلاقة بينهما سيتم إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي في الفصل الثالث.



## الفصل الثالث

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإقتصادية

والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة

العربي التبسي - تبسة -



## تمهيد

بعد التطرق في الجانب النظري إلى أهم المفاهيم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتحسين الخدمة البيداغوجية، سيتم من خلال هذا الفصل إسقاط هذه المفاهيم على إحدى الجامعات الجزائرية، وتحديدًا جامعة تبسة من خلال كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، حيث سيتم التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والخدمة البيداغوجية في هذه الكلية من خلال استبانته موجهة للطلبة تتضمن مجموعة من الأسئلة تجيب عن مدى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات وخاصة في مجال الانترنت والحاسوب، ومواقع التواصل ماعي وكذا طبيعة الخدمة البيداغوجية المتاحة، بهدف التعرف على مدى اهتمام الكلية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتفعيلها في الجوانب التنظيمية والإدارية وتقديم الدروس ومدى تفاعل الطلبة مع هذه التكنولوجي وتأثير ذلك على نوعية الخدمة المقدمة.

لذا سيتضمن هذا الفصل تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ومعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة البيداغوجية من وجهة نظر الطلبة في المؤسسة محل الدراسة.

حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كالآتي:

- **المبحث الأول:** تقديم كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة - تبسة - ؛
- **المبحث الثاني:** الإطار المنهجي للدراسة الميدانية؛
- **المبحث الثالث:** اختبار فرضيات الدراسة.

**المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة -**

تعتبر الجامعات من أهم الأقطاب التي تعتمد على توفير الخبرات وتأطير الأفراد المؤهلين في مختلف القطاعات، وعليه فإن المؤسسات العلمية تتطلب توفير تأطير بشري كفاء ومعدات تكنولوجية متطورة، للتمكن من تحقيق التسيير الفعال، وبلوغ أهدافها، وذلك من خلال استخدام أحدث التكنولوجيات الخاصة بالمعلومات والاتصال، وتعتبر كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة -تبسة- من الهياكل الإدارية ذات طابع علمي تهدف إلى تطبيق هذه التكنولوجيا مما لها من مساهمات في تحسين خدماتها.

حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب كالاتي:

▪ **المطلب الأول: تقديم عام لجامعة تبسة؛**

▪ **المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير؛**

▪ **المطلب الثالث: مهام الكلية.**

**المطلب الأول: تقديم عام لجامعة تبسة**

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى كل من نشأة جامعة تبسة وهيكلها التنظيمي.

**أولاً: نشأة الجامعة<sup>1</sup>**

تأسست جامعة تبسة بموجب المرسوم التنفيذي رقم (08-09) الصادر في 04 جانفي 2009، وقد جاء الإعلان عن ترقية المؤسسة مصف جامعة، تنويها للمجهودات الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطيافها على مدار سنوات متواصلة، كانت بدايتها سنة (1985) ميلادي وهي بداية تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض، الهندسة المدنية والمناجم، وحفل الافتتاح الرسمي للسنة الجامعية (2008-2009) من جامعة تلمسان أعلن رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة عن ترقية المركز الجامعي تبسة إلى مصاف جامعة، وهذا التاريخ يعتبر نقطة تحول هامة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، حيث عرفت جامعة تبسة اليوم تغييرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي، مما يسمح لها بإبراز كفاءتها العلمية وإمكانياتها المادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى، ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة، حيث تضمن جامعة تبسة التكوين والتأطير لحوالي (20.000) طالب تحت إشراف (720) أستاذ دائم و(242) أستاذ مشارك ومؤقت من مختلف الرتب العلمية، ويسهر على التأطير الإداري فيها حوالي(698) عامل وموظف من مختلف الأصناف والرتب.

1- وثائق مستلمة من طرف الكلية، الملحق رقم (01).

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة - تبسة -

اعتمدت جامعة تبسة من الموسم الجامعي (2006/2005) المخطط الجديد للتعليم العالي ل.م.د (ليسانس، ماستر، دكتوراه) بتوجيهات من وزير التعليم العالي والبحث العلمي، المتعلقة بتطبيق إصلاحات جديدة تعتبر ضرورة تسمح بالاستجابة إلى التحديات العالمية الكبرى في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، وكذا تتيح الفرصة لمواكبة التطورات السريعة في ميدان العلوم والتكنولوجيا.

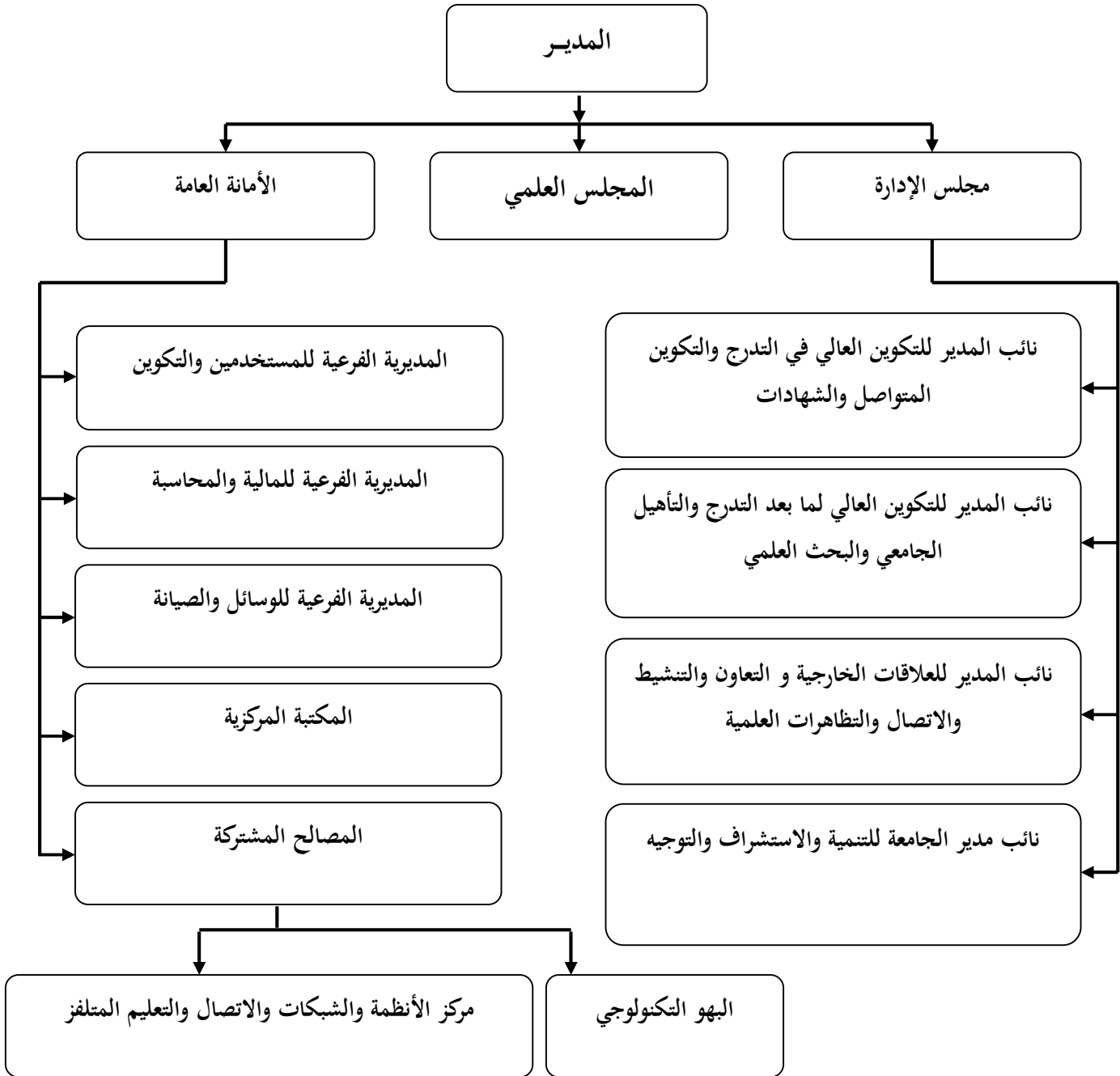
وتطبيقا لمخطط الإصلاحات الجديدة للتعليم والتكوين العالين، أتجهت جامعة تبسة نحو فتح ميادين جديدة في نظام ل.م.د بشكل دوري كل موسم جامعي، وهي اليوم تغطي أغلب ميادين التكوين التي اعتمدها الوزارة الوصية، ما يعطي الطلبة فرصة أكبر لاختيار مسارات تكوينهم من بين عروض متعددة ومتنوعة لميادين التكوين، والتي بلغ عددها (12) ميدانا تكوينيا ضمنها ميدان (01) وطني، حيث تعددت وتنوعت التخصصات المعتمدة بجامعة تبسة في الأطوار الثلاثة لنظام ل.م.د، فقد بلغت:

- التخصصات في طور الليسانس: 70 تخصص؛
- التخصصات في طور الماستر: 78 تخصص؛
- التخصصات في طور الدكتوراه: 12 تخصص.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لجامعة - تبسة -

يظهر الهيكل التنظيمي لجامعة تبسة في الشكل رقم (06):

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لجامعة - تبسة -



المصدر: حمزة لعموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من الأداء داخل المؤسسة، مذكرة

ماستر، تخصص إدارة وتسيير المؤسسات، جامعة تبسة، الجزائر، ص: 64.

ومن خلال الشكل رقم (06) يتم شرحه كالآتي:

1- المدير: وهو المسؤول عن التسيير العام للجامعة مع احترام صلاحيات هيئاتها الأخرى.

ويتولى مجموعة من المهام تتمثل في الآتي:<sup>1</sup>

- يمثل الجامعة أمام القضاء وفي جميع أعمال الحياة المدنية؛
- يمارس السلطة السلمية على جميع المستخدمين؛
- يبرم كل صفقة واتفاقية وعقد واتفاق في إطار التنظيم المعمول به؛
- يسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المعمول بهما في مجال التعليم والتدريس؛
- هو الأمر بالصرف الرئيسي لميزانية الجامعة؛
- يصدر تفويض إتمادات التسيير إلى عمداء الكليات ومديري المعاهد والملحقات عند الاقتضاء؛
- يمنح الشهادات بالتفويض من الوزير المكلف بالتعليم العالي.

2- مجلس الإدارة: يشرف المدير على مجلس الإدارة ويساعده كل من:<sup>2</sup>

1-2- نائب مدير التكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات

ويتولى مجموعة من المهام تتمثل في الآتي:

- متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم والتدريس المنظمة من قبل الجامعة؛
- السهر على انسجام عروض التكوين المقدمة من الكليات والمعاهد مع مخطط الجامعة؛
- السهر على احترام التنظيم الساري المفعول في مجال التسجيل وإعادة التسجيل ومراقبة المعارف وانتقال التربية؛

● متابعة أنشطة التكوين عن بعد الذي تضمه الجامعة وتطوير أنشطة التكوين المتواصل؛

● ضمان مسك القائمة الاسمية للطلبة وتعيينها.

2-2- نائب المدير للتكوين العالي لما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي

ويتولى مجموعة من المهام تتمثل في الآتي:

- متابعة المسائل المرتبطة بسير التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص والتأهيل الجامعي والسهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال؛

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكليات والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، العدد 62، 2004، ص: 10.

2- المرجع نفسه، ص: 19-20.

- متابعة أنشطة البحث لوحدها ومخابر البحث وإعداد الحصيلة بالتنسيق مع الكليات والمعاهد؛
- القيام بكل نشاط من شأنه تجميع نتائج البحث؛
- ضمان سير المجلس العلمي للجامعة والحفاظ على الأرشيف الخاص بها.

## 2-3- نائب المدير للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية

ويتولى مجموعة من المهام تتمثل في الآتي:

- ترقية علاقات الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والمبادرة ببرامج الشراكة؛
- القيام بأعمال التنشيط والاتصال؛
- ضمان متابعة برامج تحسين المستوى وتحديد المعطيات للأساتذة والسهر على انسجامه.

## 2-4- نائب مدير الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه

ويتولى مجموعة من المهام تتمثل في الآتي:

- جمع العناصر الضرورية لإعداد مشاريع مخططات تنمية الجامعة؛
- القيام بكل دراسة استشرافية حول توقعات تطوير التعداد الطلابي للجامعة واقتراح كل إجراء من أجل التكفل بهم، لاسيما في مجال تطور التأطير البيداغوجي والإداري؛
- مسك البطاقة الإحصائية للجامعة والسهر على تحيينها دوريا؛
- القيام بإعداد الدعائم الإعلامية في مجال المسار التعليمي الذي تضمنه الجامعة ومنافذها المهنية.

3- المجلس العلمي: وتتمثل مهام هذا المجلس في السهر على إجراء البحوث العلمية وكيفية إنجازها والحفاظ عليها.

4- الأمانة العامة: توضع تحت مسؤولية الأمين العام المكلف بالتسيير الإداري والمالي والمصالح الإدارية التقنية التابعة له.

وتشمل الأمانة العامة المديرات الفرعية الآتية:<sup>1</sup>

## 4-1- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين

وتتولى مجموعة من المهام تتمثل في الآتي:

- تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة وكذا الذين يتولى مدير الجامعة تعيينهم؛

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مرجع سابق، ص: 23.

- تنسيق وإعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للجامعة؛

#### 4-2- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة

وتتولى مجموعة من المهام تتمثل في الآتي:

- تحضير مشروع ميزانية الجامعة على أساس اقتراحات عمداء الكليات ومديرية المعاهد والملحقات؛
- متابعة تنفيذ ميزانية الجامعة؛
- تحضير تفويض الاعتمادات إلى عمداء الكليات ومديري المعاهد والملحقات وضمان مراقبة تنفيذها.

#### 4-3- المديرية الفرعية للوسائل والصيانة

وتتولى مجموعة من المهام تتمثل في الآتي:

- ضمان تزويد الهيئات التابعة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة بوسائل التسيير؛
- مسك سجلات الجرد؛
- ضمان الحفاظ على أرشيف الجامعة وصيانتها.

#### 5- المكتبة المركزية

تتكفل المكتبة المركزية للجامعة بالمهام الآتية:<sup>1</sup>

- اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالاتصال مع مكاتب الكليات والمعاهد؛
- مسك بطاقة الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج؛
- تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب؛
- مساعدة مسؤولي مكاتب الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم؛
- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية والتحصين المستمر لعملية الجرد؛
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة؛
- مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم البيبليوغرافية.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة الاقتناء؛
- مصلحة المراجعة؛
- مصلحة البحث البيبليوغرافي؛

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مرجع سابق، ص: 24.



- مصلحة التوجيه.

## 6- المصالح المشتركة

وتتمثل في: <sup>1</sup>

- مركز التعليم المكثف للغات؛
- مركز الطبع والسمعي البصري؛
- مركز الأنظمة وشبكة الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد؛
- البهو التكنولوجي.

6-1 يساعد نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل والشؤون المرتبطة بالطلبة في مهامه كل من:

- رئيس مصلحة التدريب؛
- رئيس مصلحة التعليم والتقييم؛
- رئيس مصلحة الإحصائيات والإعلام والتوجيه.

6-2 نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي

ويتولى مجموعة من المهام تتمثل في كالاتي:

- متابعة سير امتحانات الالتحاق بما بعد التدرج؛
- أخذ واقتراح الإجراءات الضرورية لضمان سير التكوين لما بعد التدرج؛
- السهر على سير مناقشة المذكرات وأطروحات ما بعد التدرج؛
- متابعة سير أنشطة البحث العلمي؛
- تنفيذ برامج تحسين مستوى الأساتذة وتحديد معلوماتهم؛
- متابعة سير المجلس العلمي لكلية؛

يساعد نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية في مهامه كل من:

- رئيس مصلحة متابعة التكوين فيما بعد التدرج؛
- رئيس مصلحة متابعة أنشطة البحث؛
- رئيس مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية.

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مرجع سابق، ص: 23.

### المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى كل من نشأة وتطور الكلية، الهيكل التنظيمي للكلية، عروض التكوين في الكلية، الوسائل والإمكانات المادية للكلية.

#### أولاً: لمحة عامة عن نشأة وتطور الكلية<sup>1</sup>

يعود تأسيس كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير إلى سبتمبر سنة (1994)، حيث كانت معهداً من المعاهد التابعة للمركز الجامعي العربي التبسي وكانت البداية بحوالي 60 طالبا وأستاذين فقط، وعدد محدود من التخصصات، وبعد أن ارتقى المركز الجامعي إلى مصاف جامعة، تحول المعهد إلى كلية وهي حالياً تقوم بتكوين أزيد من 3500 طالب من طور الليسانس والماستر، يشرف على ما يزيد عن 103 أستاذ وباحث، من مختلف التصنيفات والرتب، موزعين على أربعة أقسام تتبع جميعها ميدان واحد وهو ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ويعتبر القطب الجامعي الجديد للكلية الذي يتواجد مقره جانب مديرية الخدمات الجامعية بطريق قسنطينة، والذي تم تسليمه لإدارة الكلية رسمياً يوم 2012/06/19، يجمع بين طاقة الاستيعاب الكبيرة والسهولة في التنقل بين هياكلها.

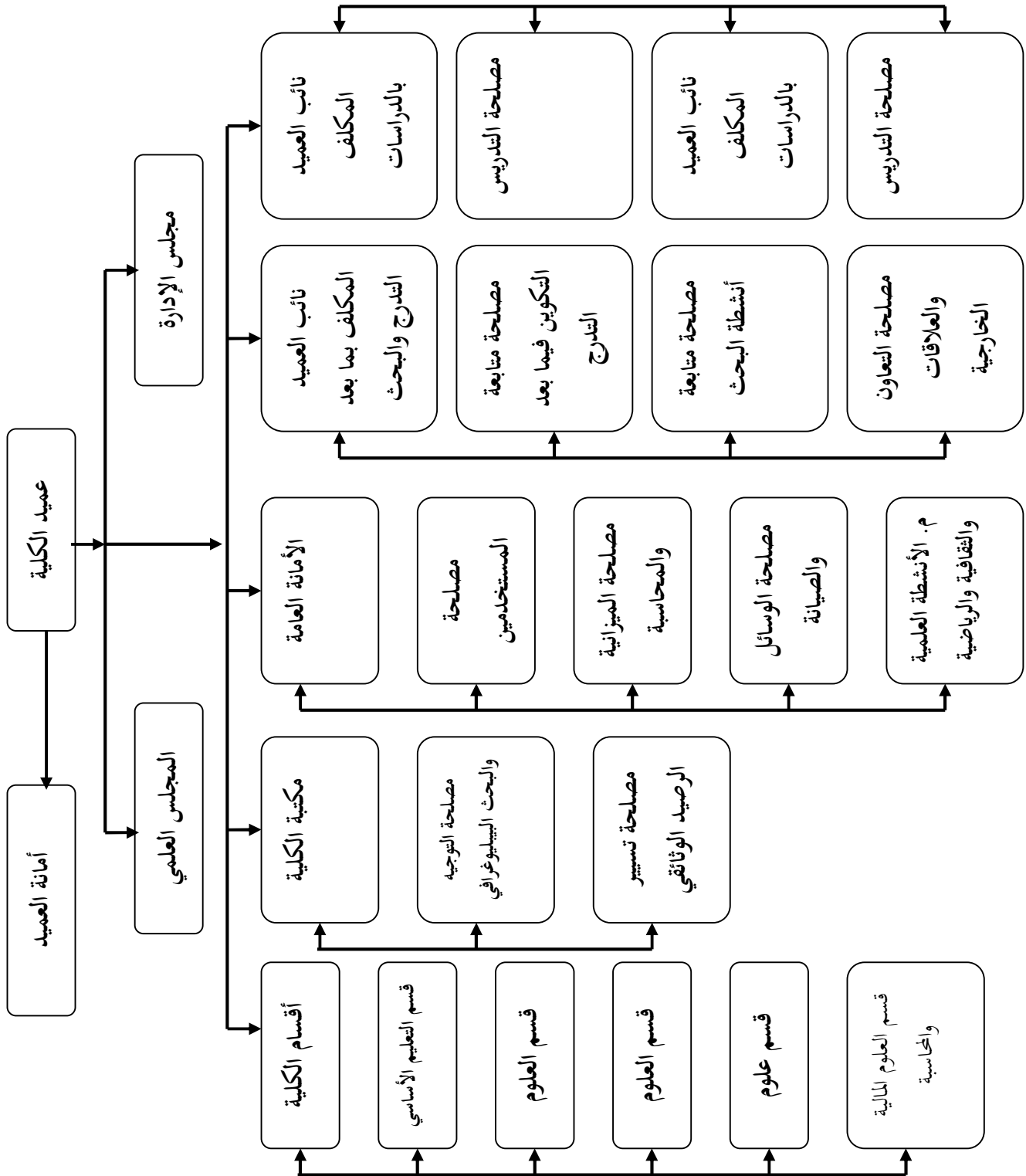
وتتنوع هذه الهياكل بين ما يلي:

- 36 قاعة تدريس طاقة استيعابها 36 مقعد؛
- قاعتين للأعمال التطبيقية وقاعتين للانترنت؛
- 06 مدرجات طاقة استيعابها بين 200 و300 مقعد؛
- قاعتي إعلام آلي، قاعة انترنت وقاعة (Multimédia)؛
- 40 مكتب مجهز للأساتذة؛
- مكتبة بها قاعتي مطالعة تابعة للطلبة سعة كل واحدة منها 500 مقعد وقاعة مطالعة للأساتذة؛
- بالإضافة إلى ناديين (Foyer) خاصين بالطلبة، ونادي (Foyer) خاصة للأساتذة؛
- مكتبة بها قسم للمطالعة الداخلية يحوي أكثر من 2000 عنوان وآخر للمطالعة الخارجية يحوي حوالي 500 عنوان، كما تشتمل مكتبة الكلية على قسم للمطالعة الحرة يحتوي على أكثر من 250 عنواناً من المصادر والقواميس، الدوريات والمجلات، مذكرات الماجستير والدكتوراه في تخصص العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

1- وثائق مستلمة من طرف الكلية، الملحق رقم (01).

ثانيا: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي للكلية<sup>1</sup>



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المستلمة من طرف الكلية.

1- وثائق مستلمة من طرف الكلية، أنظر الملحق رقم (01).

ومن خلال الشكل رقم (07) يتم شرح الهيكل التنظيمي لكلية كالاتي:

1- عميد الكلية: مسؤول عن سيرها وتولي تسيير وسائلها البشرية والمالية والمادية.

ويتولى مجموعة من المهام تتمثل في الآتي:<sup>1</sup>

- هو الأمر بصرف إتمادات التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة؛
  - يعين مستخدمي الكلية الذين لم تقرر طريقة أخرى لتعيينهم؛
  - يتولى السلطة السلمية ويمارسها على جميع المستخدمين الموضوعين تحت سلطته؛
  - يحضر اجتماعات مجلس الكلية؛
  - يعد التقرير السنوي للنشاطات ويرسله إلى رئيس الجامعة بعد المصادقة عليه من مجلس الكلية.
- 2- أمانة العميد: وهي المسؤولة عن المهام والانشغالات وتقديمها للعميد، ويساعد عميد الكلية في مهامه كل من:<sup>2</sup>

1-2- نائب العميد المكلف بالدراسات والشؤون المرتبطة بالطلبة

ويتولى مجموعة من المهام تتمثل في الآتي:

- ضمان سير ومتابعة تسجيلات طلبة التدرج؛
- متابعة سير أنشطة التعليم وأخذ أو اقتراح على العميد لكل إجراء من أجل تحسينه؛
- مسك القائمة الاسمية والإحصائيات للطلبة؛
- جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة ومعالجته ونشره.

3- الأمانة العامة لكلية

يتولى الأمين العام لكلية مجموعة من المهام وتمثل في الآتي:<sup>3</sup>

- تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية لكلية وضمان تنفيذه؛
- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية؛
- ضمان تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليهما؛
- ترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المعنية لمديرية الجامعة؛
- ضمان تنفيذ مخطط الأمن الداخلي لكلية؛

1- صبرينة فاسخ، مرجع سابق، ص: 54.

2- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مرجع سابق، ص: 24.

3- المرجع نفسه، ص: 24- 25.

وتشمل الأمانة العامة للكلية التي يلحق بها مكتب الأمن الداخلي المصالح المتمثلة في الآتي:

- مصلحة المستخدمين؛
- مصلحة الميزانية والمحاسبة؛
- مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية؛
- مصلحة الوسائل والصيانة.

#### 4- مكتبة الكلية

تتكفل مكتبة الكلية بما يلي:<sup>1</sup>

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي؛
- تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب؛
- صيانة الرصيد الوثائقي والتحسين المستمر لعملية الجرد؛
- مساعدة الأساتذة والكلية في بحوثهم البيبليوغرافية.

وتشمل مكتبة الكلية مصلحتين:

#### 5- أقسام الكلية: تتوفر الكلية على 05 أقسام وتتمثل في مايلي:<sup>2</sup>

- قسم التعليم الأساسي؛
- قسم العلوم الاقتصادية؛
- قسم العلوم التجارية؛
- قسم علوم التسيير؛
- قسم العلوم المالية والمحاسبة.

#### ثالثا: عروض التكوين في الكلية

تشمل ثلاثة أنواع من التكوين هما ليسانس وماجستير ودكتوراه، كما هو موضح في الجدول رقم (01):<sup>3</sup>

#### 1- التخصصات التي توفرها الكلية بطور ليسانس: تتوفر العديد من التخصصات بالكلية، وقد تم تقسيمها

إلى ما يلي حسب الجدول التالي:

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مرجع سابق، ص: 26.

2- وثائق مستلمة من طرف الكلية، أنظر الملحق رقم (01).

3- المرجع نفسه.

الجدول رقم (02): التخصصات التي توفرها الكلية بطور اليسانس

التخصصات	الفروع	الميدان
اقتصاد نقدي وبنكي	علوم اقتصادية	علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
اقتصاد كمي		
اقتصاد وتسيير المؤسسات		
تسويق	علوم تجارية	
إدارة مالية	علوم التسيير	
إدارة أعمال		
محاسبة ومراجعة	علوم مالية ومحاسبة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مستلمة من طرف الكلية.

2- التخصصات التي توفرها الكلية بطور الماستر:

الجدول رقم (03): التخصصات التي توفرها الكلية بطور الماستر

التخصصات التابعة لهذا المسار	الفروع
اقتصاد نقدي وبنكي	علوم اقتصادية
اقتصاد كمي	
إدارة أعمال	علوم التسيير
تسويق معرفي	علوم تجارية
تسويق خدمي	
مالية المؤسسة	علوم مالية ومحاسبة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مستلمة من طرف الجامعة.

العروض الواردة بالجدول رقم (02) والجدول رقم (03) منفذة، ويسعى فريق التكوين بشكل مستمر وخلال كل سنة جامعية بتقديم عروض جديدة، إما على مستوى الليسانس أو الماجستير وكذلك تقديم عروض تكوين في الطور الثالث (دكتوراه ل.م.د) وفق دفتر الشروط الخاصة بذلك.

#### رابعا: الوسائل والإمكانيات المادية للكلية

اعتمدت الكلية على تنظيم يضع كل المديرية والأقسام الخاصة بها التي تنفذ المهام في صورة واضحة، حيث كل قسم وكل مصلحة مختصة بمسؤولية خاصة بها وهذا بإشراف من قبل السلطة التابعة لها، لذا تتكون كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية كالآتي:<sup>1</sup>

1- الجناح الإداري: يتكون من ثلاث طوابق بالإضافة إلى الطابق الأرضي: 28 مكتب مجهزة، قسم كالآتي:

- الطابق الأرضي: يتواجد مكتب الأمين العام وأمانته، إضافة إلى مكتب الاستقبال؛
- الطابق الأول: تتواجد مختلف المصالح التابعة للأمانة العامة للكلية؛
- الطابق الثاني: يتواجد رؤساء الأقسام ونوابهم بالإضافة إلى أمانة كل قسم؛
- الطابق الثالث: مكتب عميد الكلية وأمانته، ونواب العميد ومصالحهم، المجلس العلمي، بالإضافة إلى قاعة اجتماعات.

2- مكتبة الكلية: تتكون من مصطلحين أساسيين تسيير من طرف رؤساء مصالح المكتبة، وهذه المصالح هي:

- مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي؛
- مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي.

#### 2-1- الرصيد الوثائقي للمكتبة:

- اللغة العربية: 5135 عنوان؛
- اللغة الفرنسية: 4536 عنوان؛
- اللغة الإنجليزية: 230 عنوان.

3- أقسام وفروع الكلية: تتكون الكلية من خمس أقسام كالتالي:

- قسم التعليم الأساسي؛
- قسم العلوم الاقتصادية؛
- قسم العلوم التجارية؛

1- وثائق مستلمة من طرف الكلية، أنظر الملحق رقم (01).

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة - تبسة -

• قسم علوم التسيير؛

• قسم علوم المالية والمحاسبة.

3-1- طلبة السنة الأولى (قسم التعليم الأساسي) D06

الجدول رقم (04): طلبة السنة الأولى (قسم التعليم الأساسي) D06

المجموع	جذع مشترك	القسم السنة
1226	1226	الأولى

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مستلمة من طرف الجامعة.

3-2- طلبة ليسانس ل.م.د (L.M.D)

الجدول رقم (05): طلبة ليسانس ل.م.د (L.M.D)

المجموع	العلوم المالية والمحاسبية	علوم التسيير	العلوم التجارية	العلوم الاقتصادية	القسم السنة
2281	165	322	132	436	مجموع طلبة الليسانس

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مسلمة من طرف الجامعة.

3-3- طلبة ماستر ل.م.د (L.M.D)

الجدول رقم (06): طلبة ماستر ل.م.د (L.M.D)

المجموع	العلوم المالية والمحاسبية	علوم التسيير	العلوم التجارية	العلوم الاقتصادية	القسم السنة
1177	166	323	308	380	مجموع طلبة الماستر

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مستلمة من طرف الجامعة.



### 3-4- المجموع الكلي لطلبة الكلية

الجدول رقم (07): المجموع الكلي لطلبة الكلية

المجموع	التعليم الأساسي	العلوم المالية والمحاسبية	علوم التسيير	العلوم التجارية	العلوم الاقتصادية	القسم / السنة
3158	1126	331	645	440	816	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مستلمة من طرف الجامعة.

### 3-5- عدد الطلبة المسجلين دكتوراه كلاسيك ودكتوراه ل.م.د

الجدول رقم (08): عدد الطلبة المسجلين دكتوراه

قسم العلوم الاقتصادية	القسم
08	دكتوراه كلاسيك
08	دكتوراه ل.م.د

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مستلمة من طرف الجامعة.

### المطلب الثالث: مهام الكلية

وتتمثل مهام الكلية في الآتي:<sup>1</sup>

#### 1- المهام في مجال التكوين العالي على الخصوص

وتتمثل في الآتي:

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية؛
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث؛
- المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها؛
- المشاركة في التكوين المتواصل.

1- صبرينة فاسخ، مرجع سابق، ص: 56.

## 2- المهام في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي على الخصوص

وتتمثل في الآتي:<sup>1</sup>

- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي؛
- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها؛
- تميم نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني؛
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

---

1- صبرينة فاسخ، مرجع سابق، ص: 56.

### المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

إن الوصول إلى حقيقة علمية يتطلب إتباع خطوات ومراحل معينة وكذا استعمال أدوات ووسائل بحثية تسهل تحقيق الهدف المرغوب من الدراسة، ومن هذا المنطلق يمكن توضيح عناصر المنهجية المعتمدة في هذا المبحث حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مطالب كالآتي:

▪ **المطلب الأول:** مجتمع وعينة الدراسة؛

▪ **المطلب الثاني:** أدوات الدراسة؛

▪ **المطلب الثالث:** الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

#### المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

تمثل عينة الدراسة جزء من مجتمع الدراسة، لذلك وجب اختيارها بموضوعية ودقة ومنهجية حتى يتوصل الباحث في نتائجه إلى درجة عالية من الدقة، بغية الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها من خلال كل من مجتمع الدراسة، عينة الدراسة.

#### أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مجموع طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة - تبسة- والمقدر عددهم بـ 3458 طالب، حيث تم توزيع الاستبيان على جزء منهم (مجتمع الدراسة).

#### ثانياً: عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية من طلبة الكلية والبالغ عددهم 120 طالب، ويمكن توضيح أفراد عينة الدراسة في الجدول رقم (09):

#### الجدول رقم (09): عينة الدراسة لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

عدد	عدد	عدد	عدد
أفراد العينة	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المسترجعة	الاستبانات الصالحة
120	120	118	115

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبانات المسترجعة.

### المطلب الثاني: أدوات الدراسة

تعتمد نتائج الدراسة على المنهج المستخدم والأدوات المستخدمة لجمع البيانات، ونظرا لتعدد مصادر جمع هذه البيانات فقد تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات للحصول على البيانات العلمية والموضوعية، وتمثل في الوثائق والسجلات، الإستبانة، المقابلة وكانت كالآتي:

#### أولاً: الوثائق والسجلات

بغرض تدعيم البحث وإعطائه مصداقية أكثر تم الاستعانة بكل الوثائق المتوصل إليها والتي لها علاقة بموضوع البحث والتي تتمثل في الآتي:

- البيانات الخاصة بالجانب التاريخي للمؤسسة والتعريف بها وبمهامها؛
- البيانات الخاصة بالهيكل التنظيمي لكل من الجامعة والكلية؛
- البيانات الخاصة بعدد الطلبة وتوزيعهم على مختلف المستويات المتواجدة بالكلية.

#### ثانياً: الإستبانة<sup>1</sup>

قصد تسهيل الدراسة الإحصائية تم إعداد استبانة بشكل يساعد على جمع البيانات ويمكن توضيح محتويات الإستبانة واختبار قياس ثباتها وصدقها من خلال العناصر الآتية:

#### 1- محتويات الاستمارة

تم تصميم استمارة الاستبيان كأداة أساسية تساعد في الحصول على المعلومات والبيانات الضرورية لتحقيق أغراض البحث، وقد احتوت الاستمارة على محاور تتضمن متغيرات الدراسة وفي شكلها النهائي احتوت الاستمارة على 24 سؤالاً مقسمة إلى قسمين أساسيين هما:

● **القسم الأول:** خاص بالأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية وتمثل في الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الفرع.

● **القسم الثاني:** تمثل هذا الجزء في ثلاث محاور أساسية كالآتي:

**المحور الأول:** الإنترنت بمجموع 6 فقرات؛

**المحور الثاني:** الحاسوب بمجموع 6 فقرات؛

**المحور الثالث:** مواقع التواصل الاجتماعي بمجموع 6 فقرات؛

1- أنظر الملحق رقم (02).

• القسم الثالث: والذي خصص للخدمة البيداغوجية وكان بمجموع 6 فقرات.

### 2- مقياس الاستمارة

لتحويل إجابات عينة الدراسة إلى بيانات كمية تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي، ويمكن توضيح الدرجات الثلاث للموافقة في الجدول رقم (10):

الجدول رقم (10): مقياس الاستمارة

غير موافق	محايد	موافق	الإجابات
1	2	3	الدرجة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي.

### 3- صدق الأداة وثباتها

يقصد بصدق الأداة قدرة الإستبانة على قياس المتغيرات التي وضعت لقياسها وقد تم التحقق من ذلك عن طريق عرضها على عدد من المحكمين<sup>1</sup> من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة - تبسة -، وفي ضوء الملاحظات المطروحة تم تعديل الاستمارة.

كما تم التحقق من ثبات الإستبانة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ ويمكن توضيحها من خلال الجدول الآتي:<sup>2</sup>

الجدول رقم (11): اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

المحور	اسم المتغير	معامل الثبات ألفا كرونباخ
06-01	الانترنت	74.2 %
12-07	الحاسوب	72.3 %
18-13	مواقع التواصل الاجتماعي	67.5 %
24-19	الخدمة البيداغوجية	72.9 %
24-01	معامل الثبات الكلي	71.3 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS 22.

1- قائمة الأساتذة المحكمين، أنظر الملحق رقم (03).

2- نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ، أنظر الملحق رقم (04).

من خلال الجدول رقم (11) يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال من مجالات الاستبيان، كذلك فإن قيمة ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبيان كانت 71.3 وهي نسبة مرتفعة تسمح باستعمال الاستمارة والوثوق في النتائج المتوصل إليها إلى حد ما.

### المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي سيتم تجميعها تم اعتماد طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها. بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات بالحاسوب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية "SPSS"، حيث تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية الآتية:

#### أولاً: التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت في وصف خصائص عينة الدراسة، وتحديد استجابة اتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الآتي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار المجموعات} \times 100}{\text{المجموع الكلي للتكرارات}}$$

#### ثانياً: معامل ألفا كرونباخ

تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:

$$a = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right) \quad \text{حيث:}$$

**a**: يمثل ألفا كرونباخ؛

**n**: يمثل عدد الأسئلة؛

**Vt**: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة؛

**Vi**: يمثل التباين لأسئلة المحور.

ثالثا: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

تم حسابه لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الآتية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2}}{N}$$

رابعا: معامل الانحدار الخطي البسيط

$$\hat{y} = a + bx$$

**a**: يمثل ثابت الانحدار والجزء المقطوع من محور  $\hat{y}$ ؛

**b**: يمثل ميل الخط المستقيم ومعامل انحدار  $\hat{y}$  على  $x$  أو  $(\hat{y}/x)$ ؛

تحسب القيمتين **a** و **b** من العلاقتين التاليتين حيث:

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \quad \text{و} \quad a = \frac{\sum y - b \sum x}{n}$$

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت للتدرج الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) حيث تم حساب المدى (2=1-3) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.67=3/2) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ويمكن توضيح طول الخلايا في الجدول الآتي:

الجدول رقم (12): طول خلايا مقياس ليكارت الثلاثي

منخفض	غير موافق	من 1 إلى أقل من 1.67	الفئة الأولى
متوسط	محايد	من 1.67 إلى أقل من 2.34	الفئة الثانية
مرتفع	موافق	من 2.34 إلى أقل من 3	الفئة الثالثة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي.

### المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

بعد وضع الاستبيان النهائي والتأكد من صدقه وبعد توزيعه واسترجاع الإجابات الصالحة سيتم تحليل هذه النتائج بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في نسخته 22، لذا سيتم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب كالتالي:

- **المطلب الأول:** الوصف الإحصائي لعينة الدراسة؛
- **المطلب الثاني:** عرض وتحليل نتائج الدراسة؛
- **المطلب الثالث:** اختبار فرضيات الدراسة.

#### المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات العامة لعينة الدراسة من حيث متغير الجنس، السن، المستوى التعليمي، الفرع.<sup>1</sup>

أولاً: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

الجدول رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	البيان
44.3%	51	ذكر
55.7%	64	أنثى
100%	115	المجموع

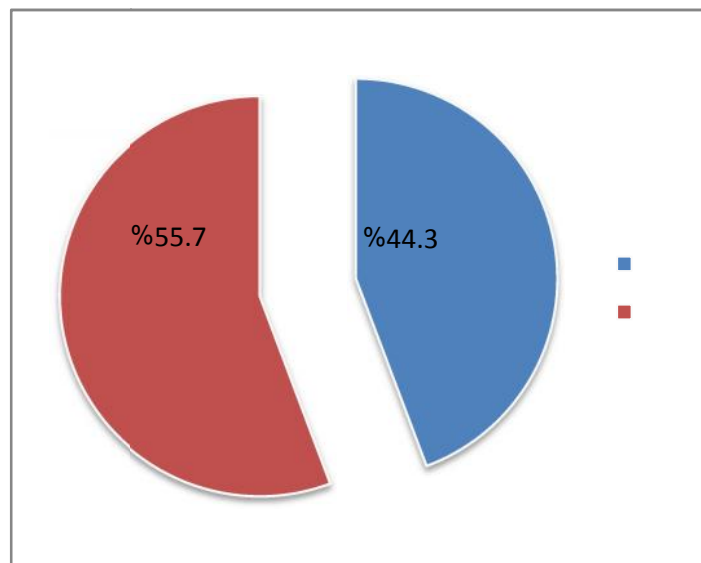
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

يلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن مفردات عينة الدراسة موزعة بنسب متفاوتة حسب الجنس حيث أن نسبة الذكور المحييين على فقرات الاستبيان بلغت 44.3% وفي المقابل بلغت نسبة الإناث 55.7%، وهذا ما يوضحه الشكل رقم (08).

1- أنظر الملحق رقم (05).



الشكل رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

ثانيا: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير للفئة العمرية

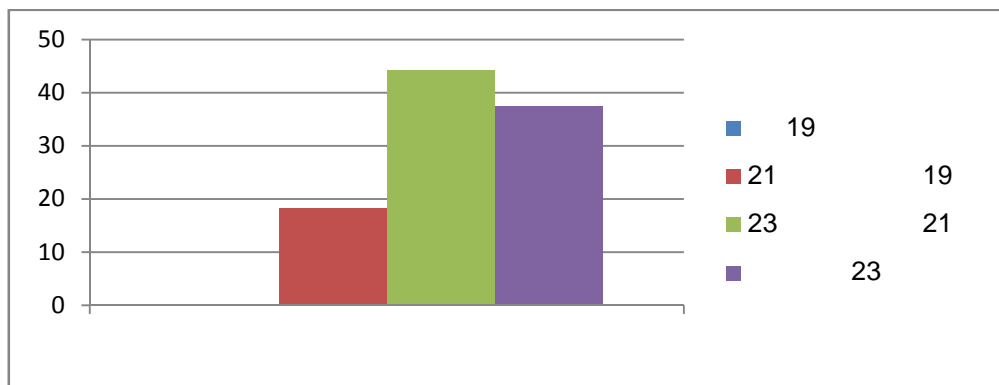
الجدول رقم (14): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير للفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	البيان
00%	00	أقل من 19 سنة
18.3%	21	من 19 سنة إلى أقل من 21 سنة
44.3%	51	من 21 سنة إلى أقل من 23 سنة
37.4%	43	23 سنة فما فوق
100%	115	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

يلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن ما نسبته 44.3% من أفراد عينة الدراسة في الفئة العمرية من 21 إلى 23 سنة وهي أكبر نسبة، بينما بلغت الفئة العمرية من 23 سنة فما فوق 37.4% وهذا راجع لطبيعة عينة الدراسة المتكونة من طلبة جامعيين الذين عادة ما ينتمون إلى هذه الفئات العمرية، أما الفئة العمرية من 19 إلى أقل من 12 سنة فقد بلغت نسبتها 18.3%، بينما بلغت الفئة العمرية أقل من 19 سنة 00% وهذا راجع لطبيعة المستوى الجامعي الذي يتطلب فئات عمرية عادة أكثر من 19 سنة.

الشكل رقم(09): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

ثالثا: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي

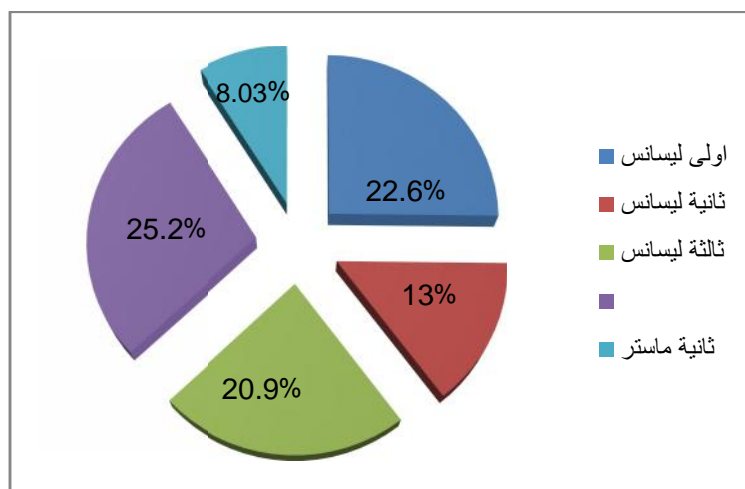
الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	البيان
22.6%	26	أولى ليسانس
13.0%	15	ثانية ليسانس
20.9%	24	ثالثة ليسانس
25.2%	29	أولى ماستر
8.3%	21	ثانية ماستر
100%	115	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

يلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي جاء بنسب متقاربة حيث بلغ مستوى أولى ليسانس نسبة 22.6%، ومستوى ثانية ليسانس نسبة 13.0% و مستوى ثالثة ليسانس نسبة 20.9%، أما مستوى أولى ماستر قد بلغت النسبة 25.2% ومستوى ثانية ماستر بلغ نسبة 8.3% وهذا راجع لكون اختيار عينة الدراسة كان عشوائيا حيث تم توزيع الإستبانة بصفة عشوائية على كل المستويات التعليمية (ليسانس - ماستر).

الشكل رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل EXEL.

رابعا: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير التخصصات

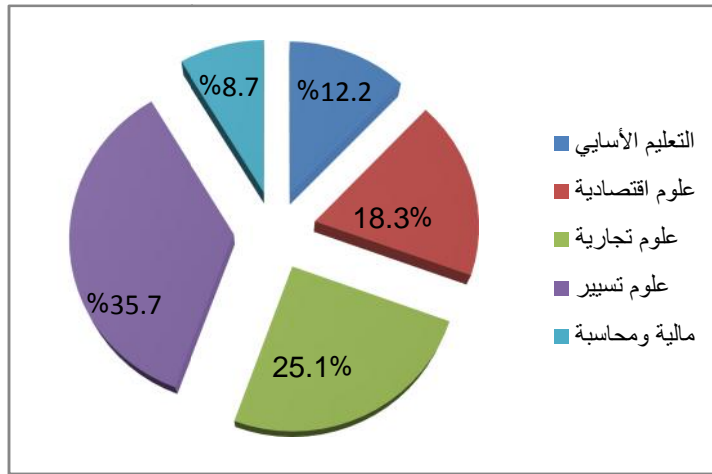
الجدول رقم (16): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير التخصصات

النسبة المئوية	التكرار	البيان
12.2%	14	التعليم الأساسي
18.3%	21	علوم تجارية
25.1%	29	علوم اقتصادية
35.7%	41	علوم تسيير
8.7%	10	مالية ومحاسبة
100%	33	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

يلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن توزيع أفراد العينة حسب التخصصات جاء بنسب متفاوتة حيث بلغت نسبة تخصص علوم التسيير 22.6% وهي النسبة الأكبر بينما بلغت نسبة تخصص علوم اقتصادية 13% في حين بلغت نسبة تخصص علوم تجارية 20.9% وهذا راجع لكون هذه التخصصات هي التي تستوعب العدد الأكبر من الطلبة أما تخصص مالية ومحاسبة فقد بلغت النسبة 25.2%، أما التعليم الأساسي فقد بلغت نسبته 8.3%.

الشكل رقم(11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التخصصات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

#### المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

تم المحاولة في هذا المطلب الإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في الفصل الأول من هذه الدراسة والتي مثلت مشكلتها والفرضيات التي بنيت عليها، وقد تم استخراج جميع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسئلة اصة بمتغيراتها والجداول التالية تبين استجابات عينة الدراسة على الفقرات الخاصة بكل مجال من مجالات الدراسة.

أولاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأسئلة متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يوضح الجدول رقم (17) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية<sup>1</sup> لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الجدول رقم (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال

رقم المحور	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التأثير
1	الانترنت	2.4058	0.43491	3	مرتفع
2	الحاسوب	2.4565	0.49218	2	مرتفع
3	مواقع التواصل الاجتماعي	2.4565	0.50745	1	مرتفع
	المجموع الإجمالي للدرجة الكلية	2.4696	1.43454	6	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يشير الجدول رقم (17) إلى أن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة، قد جاء بالمستوى المرتفع إذ تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (0.506-0.729) وبمتوسط حسابي كلي بلغ (2.4696) وانحراف معياري (1.43454)، وقد جاء تأثير مواقع التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي بلغ (2.5072) وانحراف معياري (0.50745)، ثم جاء تأثير الحاسوب بمتوسط حسابي بلغ (2.4565) وانحراف معياري (0.49218)، وأخيرا جاء تأثير الإنترنت بمتوسط حسابي بلغ (2.4058) وانحراف معياري (0.43491)، ومن أجل التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة، لابد من دراسة متغيرات الدراسة وهي: (الانترنت، الحاسوب، مواقع التواصل الاجتماعي) بشكل مفصل وكل على حدا وهي على النحو الآتي:

#### 1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور الإنترنت

يوضح الجدول رقم (18) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>1</sup>

الجدول رقم (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور الإنترنت

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	رقم
6	منخفض	0.619	1.25	تستفيد من خدمات الإنترنت في الكلية	1
5	مرتفع	0.729	2.53	تتواجد صفحات ومواقع خاصة بالكلية في الإنترنت	2
2	مرتفع	0.605	2.75	لديك القدرة على استخدام الإنترنت في الحصول على المعلومات	3
3	مرتفع	0.729	2.53	تستفيد من مختلف المواقع التعليمية التي توفرها الإنترنت	4
4	مرتفع	0.729	2.53	تستفيد من الإنترنت في تحديث المعلومات في تحديث المعلومات والحصول على آخر المستجدات في المجال العلمي	5
1	مرتفع	0.506	2.84	تستخدم الإنترنت في نقل ومشاركة المعلومات والبحوث العلمية	6
	مرتفع	0.643	2.42	<u>المتوسط الحسابي لجميع الفقرات</u>	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (18) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين ( 2.84- 1.25) وان العبارة رقم (06) والتي تنص على أن " تستخدم الإنترنت في نقل ومشاركة المعلومات والبحوث العلمية " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، وبتوسط حسابي بلغ (2.84)، وانحراف معياري بلغ

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة - تبسة -

(0.506)، وقد كانت أهميتها النسبية مرتفعة، في حين أن العبارة رقم (1) والتي تنص على أن " تستفيد من خدمات الإنترنت في الكلية " هي الأقل بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (1.25) وقد كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة منخفضة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.619)، وهذا الانحراف يشير إلى مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع الفقرات وهذه القيمة المنخفضة تشير إلى أن إجابات أفراد عينة مقاربة ومتشابهة إلى حد ما، وهذه النتائج بشكل عام تشير إلى أن أغلب المتوسطات الحسابية الخاصة بمتغير الإنترنت كانت أهميتها النسبية أعلى من المتوسط، وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية وبدرجة عالية على العبارات الخاصة بمتغير الإنترنت.

### 2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور الحاسوب

يوضح الجدول رقم (19) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية<sup>1</sup> لفقرات محور الحاسوب

الجدول رقم (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور الحاسوب

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
7	توفر الكلية قاعة خاصة بالحواسيب	2.37	0.911	مرتفع	3
8	يستخدم الأستاذ الحاسوب في تقديم الدروس	2.29	0.825	متوسط	4
9	تستفيد من استخدام الحاسوب أثناء تقديم الدروس	2.29	0.846	متوسط	5
10	تستخدم الحاسوب في حفظ الدروس ومراجعتها	2.27	0.831	متوسط	6
11	لديك قدرة على استخدام برامج تحرير النصوص	2.63	0.655	مرتفع	2
12	الحاسوب وسيلة مهمة في التحصيل العلمي	2.90	0.350	مرتفع	1
	<u>المتوسط الحسابي لجميع الفقرات</u>	2.45	0.741	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد نتائج SPSS.

1- أنظر الملحق رقم (08).

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول أعلاه رقم (19) أن المتوسطات الحسابية قد تتراوح بين (2.90-2.27) وان العبارة رقم (12) والتي تنص على أن " الحاسوب وسيلة مهمة في التحصيل العلمي " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (2.90)، وبانحراف معياري بلغ (0.350) وقد كانت أهميتها النسبية مرتفعة، وهذا راجع إلى أن الحاسوب وسيلة مهمة في التحصيل العلمي، في حين أن العبارة رقم (10) والتي تنص على أن " توفر الكلية قاعة خاصة بالحواسيب " هي الأقل بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (2.27) وقد كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة متوسطة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.831)، وهذا الانحراف يشير إلى مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع الفقرات وهذه القيمة المنخفضة تشير إلى أن إجابات أفراد العينة متقاربة ومتشابهة إلى حد ما.

وهذه النتائج بشكل عام تشير إلى أن أغلب المتوسطات الحسابية الخاصة بمتغير الإنترنت كانت أهميتها النسبية بين المتوسط والمرتفع، وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية على العبارات الخاصة بمتغير الحاسوب.

#### 1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور وسائل التواصل الاجتماعي

يوضح الجدول رقم (20) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.<sup>1</sup>

1- أنظر الملحق رقم (09).



الجدول رقم (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور وسائل التواصل الاجتماعي.

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة	رقم
6	متوسط	0.903	2.21	تتواصل مع الأساتذة من خلال بريد الكتروني	13
1	مرتفع	0.665	2.64	تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي بشكل مستمر	14
3	مرتفع	0.667	2.63	تتشارك المعلومات مع الطلبة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي	15
4	مرتفع	0.670	2.62	البريد الإلكتروني وسيلة مهمة للحصول على معلومات	16
2	مرتفع	0.665	2.64	لديك كفاءة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي	17
5	مرتفع	0.772	2.30	الأساتذة لديهم القابلية للتواصل معك في المجال العلمي من خلال مواقع التواصل الاجتماعي	18
	مرتفع	5.874	2.58	<u>المتوسط الحسابي لجميع الفقرات</u>	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه رقم (20) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (2.21-2.64) وان العبارة رقم (14) والتي تنص على أن " تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي بشكل مستمر" وكذلك العبارة رقم (17) والتي تنص على أن " لديك كفاءة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي" هما الأعلى بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (2.64)، وانحراف معياري بلغ (0.665)، وقد كانت الأهمية النسبية لكل منهما مرتفعة، في حين أن العبارة رقم (13) والتي تنص على أن " تتواصل مع الأساتذة من خلال بريد الكتروني " هي الأقل بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (2.21) وقد كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة منخفضة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.903)، وهذا الانحراف يشير إلى

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة - تبسة -

مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع الفقرات وهذه القيمة المنخفضة تشير إلى أن إجابات أفراد العينة متقاربة ومتشابهة إلى حد ما.

وهذه النتائج بشكل عام تشير إلى أن أغلب المتوسطات الحسابية الخاصة بمتغير مواقع التواصل الاجتماعي كانت أهميتها النسبية أعلى من المتوسط، وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية وبدرجة عالية على العبارات الخاصة بمتغير مواقع التواصل الاجتماعي.

ثانياً : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأسئلة متغير الخدمة البيداغوجية

يوضح الجدول رقم (21) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.<sup>1</sup>

الجدول رقم (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور

الخدمة البيداغوجية

رقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
19	توفر لك الكلية ظروف جيدة للتعليم من الناحية التنظيمية والإدارية	2.18	0.732	متوسط	2
20	توفر لك مكتبة الكلية الكتب والمراجع اللازمة	1.90	0.862	منخفض	4
21	الأساتذة على درجة عالية من الكفاءة والالتزام المهني	2.19	0.760	متوسط	1
22	تستوعب الدروس المقدمة من الأساتذة الجدد	1.78	0.843	منخفض	6
23	تقدم لك الإدارة تسهيلات في الحصول على الوثائق الإدارية	1.857	0.843	منخفضة	5
24	تتواصل وتتجاوب بسهولة مع الأساتذة والإدارة	2.17	1.149	متوسط	3
	<u>المتوسط الحسابي لجميع الفقرات</u>	2.15	0.893	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

1- أنظر الملحق رقم (10).

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه رقم (21) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (2.19-1.78) وان العبارة رقم (21) والتي تنص على أن " الأساتذة على درجة عالية من الكفاءة والالتزام المهني " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات ، وبمتوسط حسابي بلغ (2.19)، وبانحراف معياري بلغ (0.760) وقد كانت أهميتها النسبية متوسطة ، في حين أن العبارة رقم (22) والتي تنص على أن " تستوعب الدروس المقدمة من الأساتذة الجدد " هي الأقل بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (1.78) وقد كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة منخفضة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.843)، وهذا الانحراف يشير إلى مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع الفقرات وهذه القيمة المنخفضة تشير إلى أن إجابات أفراد العينة متقاربة ومتشابهة إلى حد ما.

وهذه النتائج بشكل عام تشير إلى أن أغلب المتوسطات الحسابية الخاصة بالمتغير التابع الخدمة البيداغوجية كانت أهميتها النسبية متوسطة، وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت متوسطة وبدرجة عالية على العبارات الخاصة بالمتغير التابع الخدمة البيداغوجية.

#### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بعد أن تم اختبار صلاحية نموذج الدراسة للتحليل الإحصائي، ومقدرته على تمثيل أثر المتغيرات المستقلة في تحقيق المتغير التابع، وتم عرض المقاييس الإحصائية الوصفية لمتغيرات ومحاور الدراسة وتحليل علاقة الارتباط بينها، تأتي المرحلة الأخيرة وهي اختبار الفرضيات، حيث نعرض من خلال هذا المطلب تحليل النتائج التي تم الحصول عليها، وهذا بهدف اختبار مدى صحة الفرضيات الموضوعية، والتي تصب حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير محل الدراسة .

#### أولاً: اختبار وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية

تمت صياغة الفرضية الرئيسية كالآتي<sup>1</sup>:

الفرضية العدمية  $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة.

1- أنظر الملحق رقم (11).

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة - تبسة -

الفرضية البديلة H1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة.

بعد استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل الأول (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (الخدمة البيداغوجية) تم الحصول على النتائج وفق برنامج SPSS، والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (22): نتائج الفرضية الرئيسية

مستوى المعنوية Sig	قيمة t	قيمة Beta	معامل الانحدار		
			Std. Error	B	
0.001	3.434	-	0.376	1.292	(Constant) ثابت الانحدار
0.051	1.976	0.181	0.125	0.300	Y
معامل التحديد $R^2$ : 0.033			معامل الارتباط R: 0,183a الخطأ المعياري للتقدير 0.563		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج SPSS.

بعد استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصال يوضح الجدول رقم (22) أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) تفسر أن ما قيمته 3.3% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الخدمة البيداغوجية). يرجع إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة البيداغوجية وهذا الأثر ضعيف جدا إلا أنه ايجابي، وهي بالتالي نتيجة منطقية على مستوى عينة الدراسة، وانخفاض قيمة هذا المعامل يدل على ضعف توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقلة الاهتمام بها.

كما تظهر نتائج معنوية قيمة ميل الانحدار حيث بلغت (0.300) مما يعكس الأثر الايجابي بين المتغير المستقل الأول والمتغير التابع، أي كل زيادة في قيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة الخدمة البيداغوجية المحققة بنسبة (0.300)، أما بالنسبة إلى معامل ثابت الانحدار بلغ (1.292) ومستوى معنوية بلغ (0.001)، أقل من (0.05)، هذه الأرقام تشير إلى وجود أهمية للمتغير في النموذج.

كما أن قيمة Beta تساوي (0.181)، وهي تعبر عن معامل الانحدار الموجب أي وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين، ومستوى المعنوية (sig) أقل من (0.05)، ومن خلال ما سبق من نتائج نقبل الفرضية الفرعية H0 التي مفادها " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة.

ونرفض الفرضية H1 التي مفادها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة.

#### ثانيا: اختبار وتحليل نتائج الفرضيات الفرعية

من خلال هذا العنصر سيتم اختبار وتحليل نتائج الفرضيات الفرعية كالتالي:

#### 1- اختبار وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى<sup>1</sup>:

تمت صياغة الفرضية الفرعية الأولى كما يلي:

الفرضية العدمية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام الانترنت والخدمة البيداغوجية.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام الانترنت والخدمة البيداغوجية.

بعد استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل الأول (الانترنت) والمتغير التابع (الخدمة البيداغوجية) تم الحصول على النتائج وفق برنامج SPSS ، والموضحة في الجدول رقم (23):

1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى، أنظر الملحق رقم (12).

الجدول رقم (23): نتائج الفرضية الفرعية الأولى

مستوى المعنوية Sig	قيمة t	قيمة Beta	معامل الانحدار		
			Std. Error	B	
0.000	5.556	-	0.299	1.662	(Constant) ثابت الانحدار
0.217	0.243	0.116	0.122	0.125	X1
R <sup>2</sup> : 0.013 معامل التحديد			معامل الارتباط R: 0,116a الخطأ المعياري للتقدير 0.568		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

بعد استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصال يوضح الجدول رقم (23) أن قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) تفسر أن ما قيمته 1.3% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الخدمة البيداغوجية). يرجع إلى تأثير الانترنت على الخدمة البيداغوجية وهذا الأثر ضعيف جدا إلا انه ايجابي، وهي بالتالي نتيجة منطقية على مستوى عينة الدراسة، وانخفاض قيمة هذا المعامل يدل على ضعف توفر الانترنت واستغلالها.

كما تظهر نتائج معنوية قيمة ميل الانحدار حيث بلغت (0.125) مما يعكس الأثر الايجابي بين المتغير المستقل الأول والمتغير التابع، أي كل زيادة في قيمة الانترنت بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة الخدمة البيداغوجية المحققة بنسبة (0.125)، أما بالنسبة إلى معامل ثابت الانحدار بلغ (1.662) مع مستوى معنوية بلغ (0.000)، أقل من (0.05)، هذه الأرقام تشير إلى وجود أهمية للمتغير في النموذج.

كما أن قيمة Beta تساوي (0.116)، وهي تعبر عن معامل الانحدار الموجب أي وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين، ومستوى المعنوية (sig) أكبر من (0.05)، ومن خلال ما سبق من نتائج نقبل الفرضية الفرعية H0 التي مفادها " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام الانترنت والخدمة البيداغوجية.

ونرفض الفرضية H1 التي مفادها " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام الانترنت والخدمة البيداغوجية.

وهذا راجع لعدم تفعيل شبكات الإنترنت للطلبة وعدم وضعها في قائمة الاهتمامات جعل العديد من الطلبة غير قادرين على استخدامها والاستفادة منها في الحصول على آخر المستجدات.

#### اختبار وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية

تمت صياغة الفرضية الثانية كما يلي:<sup>1</sup>

- الفرضية العدمية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام الحاسوب والخدمة البيداغوجية.

- الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام الحاسوب والخدمة البيداغوجية.

بعد استخدام أسلوب الانحدار بين المتغير المستقل الأول (الحاسوب) والمتغير التابع (الخدمة البيداغوجية) تم الحصول على النتائج وفق برنامج SPSS، والموضحة في الجدول رقم (24):

#### الجدول رقم (24): نتائج الفرضية الفرعية الثانية

مستوى المعنوية Sig	قيمة t	قيمة Beta	معامل الانحدار		
			Std. Error	B	
0.000	8.099	-	0.272	2.205	(Constant) ثابت الانحدار
0.510	0.662	-0.062	0.109	-0.072	X2
معامل الارتباط R <sup>2</sup> : 0.004			معامل الارتباط R <sup>2</sup> : 0.062a		
معامل التحديد			الخطأ المعياري للتقدير: 0.571		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يوضح الجدول رقم (24) أن قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) تفسر أن ما قيمته 0.4% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الخدمة البيداغوجية). يرجع إلى تأثير الحاسوب على الخدمة البيداغوجية وهذا الأثر ضعيف جدا إلا انه ايجابي، وهي بالتالي نتيجة منطقية على مستوى عينة الدراسة، وانخفاض قيمة هذا المعامل يدل على قلة

1 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية، أنظر الملحق رقم (13)

الاهتمام بتوفير قاعات خاصة بالحواسيب يستفيد منها الطلبة في التحصيل العلمي، وكذا قلة استخدام الطلبة للحواسيب.

كما تظهر نتائج معنوية قيمة ميل الانحدار حيث بلغت (-0.072) مما يعكس الأثر السلبي بين المتغير المستقل الأول والمتغير التابع، أي كل انخفاض في قيمة الانترنت بوحدة واحدة يؤدي إلى انخفاض الخدمة البيداغوجية المحققة بنسبة (-0.072)، أما بالنسبة إلى معامل ثابت الانحدار بلغ (2.205) مع مستوى معنوية بلغ (0.000)، أقل من (0.05)، هذه الأرقام تشير إلى أهمية المتغير في النموذج.

كما أن قيمة Beta تساوي (-0.062)، وهي تعبر عن معامل الانحدار السالب أي وجود علاقة عكسية بين المتغيرين، ومستوى المعنوية (sig) أكبر من (0.05)، ومن خلال ما سبق من نتائج نقبل الفرضية الفرعية H0 التي مفادها " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام الحاسوب والخدمة البيداغوجية.

ونرفض الفرضية H1 التي مفادها " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام الحاسوب والخدمة البيداغوجية.

وهذا راجع لعدم توفير قاعات حواسيب للطلبة والأساتذة للاستفادة منها، وكذلك عدم تدريب الطلبة على كيفية استخدامها لان العديد من الطلبة غير قادرين على الاستفادة من هذه التكنولوجيا.

## 2- اختبار وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

تمت صياغة الفرضية الثالثة كما يلي<sup>1</sup>:

الفرضية العدمية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والخدمة البيداغوجية.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والخدمة البيداغوجية.

بعد استخدام أسلوب الانحدار بين المتغير المستقل الأول (مواقع التواصل الاجتماعي) والمتغير التابع (الخدمة البيداغوجية).

تم الحصول على النتائج وفق برنامج SPSS، والموضحة في الجدول رقم (25):

1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة، أنظر الملحق رقم (14).



الجدول رقم (25): نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

مستوى المعنوية Sig	قيمة t	قيمة Beta	معامل الانحدار		
			Std. Error	B	
0.000	6.143	-	0.228	1.644	(Constant) ثابت الانحدار
0.0.146	1.464	0.136	0.105	0.153	X3
معامل التحديد $R^2: 0.019$			معامل الارتباط R: $0.136a$ الخطأ المعياري للتقدير: $0.567$		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يوضح الجدول رقم (25) أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) تفسر أن ما قيمته 1.9 % من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الخدمة البيداغوجية). يرجع إلى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الخدمة البيداغوجية وهذا الأثر ضعيف جدا إلا انه ايجابي، وهي بالتالي نتيجة منطقية على مستوى عينة الدراسة، وارتفاع قيمة هذا المعامل مقارنة بمعاملات المتغيرات الأخرى يدل على أن اغلبية الطلبة يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات والاستفادة منها في الجانب العلمي.

كما تظهر نتائج معنوية قيمة ميل الانحدار حيث بلغت (0.153) مما يعكس الأثر الايجابي بين المتغير المستقل الأول والمتغير التابع، أي كل زيادة في قيمة مواقع التواصل الاجتماعي بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة الخدمة البيداغوجية المحققة بنسبة (0.153)، أما بالنسبة إلى معامل ثابت الانحدار بلغ (1.644) مع مستوى معنوية بلغ (0.000)، أقل من (0.05)، هذه الأرقام تشير إلى أهمية المتغير في النموذج .

كما أن قيمة Beta تساوي (0.136)، وهي تعبر عن معامل الانحدار الموجب أي وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين، ومستوى المعنوية (sig) أكبر من (0.05)، ومن خلال ما سبق من نتائج نقبل الفرضية الفرعية  $H_0$  التي مفادها " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والخدمة البيداغوجية.

ونرفض الفرضية  $H_1$  التي مفادها " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والخدمة البيداغوجية.

وهذا راجع لعدم توفر مواقع التواصل الاجتماعي للعديد من الطلبة، وبعض الأساتذة ليس لديهم القابلية للتواصل معهم عن طريق البريد الإلكتروني، مع العلم أن كل هذه الأسباب تعود إلى عدم تفعيل الانترنت وتوفير قاعات حواسيب.

### خلاصة

جاء هذا الفصل لربط الدراسة النظرية بالجانب التطبيقي من خلال دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وتأثيرها على تحسين الخدمة البيداغوجية فيها، حيث تبين بعد الدراسة أن المؤسسة محل الدراسة لا تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ف مكوناتها الفرعية، غير أن استخدامها في تحسين الخدمة البيداغوجية يتم على مستوى ضعيف في مسة، إذ تقتصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها على الحواسيب وملحقاتها بالإضافة إلى شبكات الانترنت على مستوى المصالح الإدار فقط، والسبب يعود لمجموعة من العوائق التي تحد من تحسين الخدمة البيداغوجية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمها هشاشة البنية التحتية التكنولوجية في المؤسسة محل الدراسة بالإضافة إلى نقص التأهيل العلمي والعملية للمستخدمين.

الخاتمة

العامّة



## الخاتمة العامة

كخلاصة لهذه الدراسة يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة من الأدوات الفعالة للتحسين في تلف الميادين والمجالات، لاسيما قطاع الخدمات بما فيها الخدمة البيداغوجية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، والتي تبحث دائما في سبل الرقي بقدرات الأفراد وإكسابهم المعارف والمهارات المطلوبة، وبالتالي الكفاءات البشرية التي يحتاجها المجتمع، وعليه فقد تحول تحسين الخدمة البيداغوجية في هذه المؤسسات إلى حتمية بدلا من أن يكون خيارا لإنتاج هذه الموارد الفكرية المؤهلة.

ولكي تبلغ الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي المستوى المطلوب من عملية التحسين لا بد من إدخال مختلف التقنيات وتوفير البيئة الداعمة لاستخدام هذه التقنيات أفضل استخدام، وذلك لبناء نواة علمية تقنية قادرة على تحسين العملية التعليمية والرقي بها بمختلف أنماطها من جهة، وتطوير البحث والإنتاج التكنولوجي من جهة أخرى.

وبعد المراحل التي اتبعت في الفصلين النظريين، جاء الفصل الثالث لإتمام الدراسة التطبيقية حول الموضوع وتحسيدها في الواقع، حيث تم اختيار كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة- لإثراء الدراسة وإعطاء صورة واضحة عن الموضوع من خلال توصيف عينة الدراسة والمكونة من طلبة الكلية حيث تم توزيع الاستبيان على كل طالب منهم وبعد جمع البيانات تم تحليل نتائجها.

وقد أسفرت نتائج الدراسة، عن عدم وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة البيداغوجية، وقد كان للعوامل الذاتية للطلبة أثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة فيما يخص الحالة الاجتماعية وقلة الاهتمام بهذه التكنولوجيا والعامل الرئيسي المؤثر على استخدامها هو عدم توفرها في الكلية، وقد تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين مستوى الخدمة البيداغوجية في المؤسسة، حيث تساهم في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي وتحسين العملية التعليمية.

وفي الأخير يمكن القول أن نتائج هذه الدراسة خاصة بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير- تبسة-، لذلك لا يمكن تعميمها على كل الجامعات، وتبقى إمكانية ظهور دراسات أخرى تدعم نتائج هذه الدراسة وتكملها في جامعات أخرى في الجزائر.

توصلت الدراسة إلى جملة من استنتاجات على الصعيدين النظري و الميداني بالإضافة لمجموعة من التوصيات تم اقتراحها لمساعدة الكلية على تحسين الخدمة البيداغوجية بالاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن ثم تم اقتراح بعض النقاط البحثية بغية استكمال هذه الدراسة وسيتم عرضها كما يلي:

أولاً: اختبار الفرضيات

1- الفرضية الرئيسية

تم تأكيد صحة الفرضية التي مفادها لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة.

2- الفرضيات الفرعية:

● تم تأكيد صحة الفرضية التي مفادها لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين استخدام الانترنت والخدمة البيداغوجية.

● تم تأكيد صحة الفرضية التي مفادها لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين استخدام الحاسوب والخدمة البيداغوجية.

● تم تأكيد صحة الفرضية التي مفادها لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والخدمة البيداغوجية.

ثانياً: نتائج الدراسة

تم التوصل من خلال البحث إلى العديد من النتائج وفق سياق معرفي منهجي مترابط مع الإشكالية محل الدراسة، وهذه النتائج تتمثل في الآتي:

1- نتائج نظرية:

- من خصوصيات الاتصال الداخلي التأثير بنوع ومدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال،
- من متطلبات تحسين الخدمة البيداغوجية استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة؛
- بالإضافة إلى توفير تدريب متخصص للطلبة وأعضاء هيئة التدريس للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة؛
- التخطيط لإنشاء و تطوير البنى التحتية التكنولوجية ضرورة ملحة للعمل على تقوية وتدعيم نظم الاتصالات للمساهمة في تحسين الخدمة البيداغوجية والاتصال الداخلي للكليات؛
- تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي يتركز على تطوير وتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستحداث تقنيات جديدة في العملية التعليمية؛
- تمويل البحث العلمي وتقديم تسهيلات وإنفاقات مالية مخصصة للبحث والتطوير يهدف لتشجيع التعليم العالي وتطويره.

## 2- نتائج تطبيقية:

- لا توجد علاقة بين الانترنت والخدمة البيداغوجية، وذلك لعدم تفعيلها في الكلية؛
- لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الحاسوب و الخدمة البيداغوجية وذلك لعدم توفر قاعات حواسيب يستفيد منها الطلبة، والتي تعتمد لحفظ البيانات وتحويل المعلومات من مستخدم إلى آخر وتحرير النصوص وتقديم الدروس بطريقة أسهل؛
- لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين وسائل التواصل الاجتماعي والخدمة البيداغوجية والذي نتج عنه صعوبة عملية التواصل بين الطلبة وبين أعضاء هيئة التدريس من خلال تبادل الآراء والمعلومات وطرح الإشكاليات وإيجاد الحلول المناسبة لها وكذلك إرسال الدروس والمحاضرات وتبادل الآراء.

### ثالثا: التوصيات

- من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في تحسين الخدمة البيداغوجية من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لجعلها أكثر فعالية وتحقيق أهدافها.
- توفير أنظمة تعليمية متطورة وبنى تحتية للاتصالات والبرمجيات لتسهيل العمل في ظروف البيئة الحالية ومواكبة التقدم فيها؛
- على الإدارة الجامعية مراعاة ت عصر العولمة ومسايرتها في جميع جوانبها الايجابية ومسايرة المستجدات النفسية؛
- ضرورة العمل على دعم وتحسين العملية التعليمية بإدخال أساليب علمية تكنولوجية وتدريب الطلبة على العمل بها للارتقاء بمستوى التعليم في الجامعة؛
- تزويد الكلية بقاعات حواسيب تفيد الطلبة والأساتذة في العملية البيداغوجية؛
- تفعيل شبكة الانترنت لمساعدة الطلبة في الحصول على المعلومات وآخر المستجدات العلمية؛
- تزويد الكلية بشبكات الانترنت والاكسترنات لتسهيل عملية البحث والحصول على معلومات في اقرب وقت؛
- إقناع الطلبة بفتح حسابات الكترونية للتواصل مع الأساتذة في المجال العلمي؛
- الاشتراك بشبكة الانترنت WICI التي توفرها اتصالات الجزائر في المرافق العمومية.

### رابعا: آفاق الدراسة

- من خلال موضوع الدراسة " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة" تم اقتراح إشكاليات من الموضوع لدراسات أخرى والتي تم صياغتها كالاتي:

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؛
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي؛
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة التعليمية؛
- دور نظم المعلومات في تحسين الخدمة البيداغوجية في الجامعات؛
- دراسة هذا الموضوع من خلال توسيع قاعدة الاستبيان من خلال اعتماد عينات للعديد من الكليات لدراسة أوجه المقارنة؛
- تعميم دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على قطاعات أخرى غير قطاع التعليم.



قائمة

المصادر

والمراجع



قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية

أ- الكتب

- 1- أحمد حسين علي حسين، تحليل وتصميم النظام، الدار الجامعية، مصر، دون ذكر بلد النشر.
- 2- أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2009.
- 3- أحمد محمد موسى، المدخل إلى الاتصال الجماهيري، المكتبة العصرية، مصر، الطبعة الأولى، 2011.
- 4- أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- 5- أسامة العامري، اتجاهات إدارة المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
- 6- أسامة خيرى، إدارة الإبداع والابتكارات، الأردن، دار الرياىة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، دون بلد نشر.
- 7- إيمان فاضل السمراني، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2004.
- 8- إيمان فاضل السمراني، هيثم منير الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 9- برانيس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، الطبعة الأولى، 2014.
- 10- بشير عباس العلاق، تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 11- بلال خلف السكارنة، التطوير التنظيمي والإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، دون ذكر بلد النشر، الطبعة الأولى، 2009.
- 12- بوزغاية باية، تعليمية المواد أم بيداغوجية، جامعة ورقلة، الجزائر.

- 13- بوعبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2014.
- 14- ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005.
- 15- حسين أحمد الطراونة، محمد ياسين موسى، اتخاذ القرارات التنظيمية في منظمات الأعمال، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة العربية.
- 16- الحملاوي صالح عبد المعتمد، ثقافة الخدمة التعليمية العامة، مدونة عالم علم النفس، 2009.
- 17- حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2010.
- 18- حيثم علي حجازي، المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، دار الرضوان للنشر والتوزيع، دون ذكر بلد نشر، الطبعة الأولى 2014.
- 19- خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2012.
- 20- ديبى مصطفى عليان- إيمان فاضل السمائري، تسويق المعلومات وخدمات المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
- 21- رجي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، الطبعة الأولى.
- 22- رجي مصطفى عليان، إيمان فاضل السمائري، تسويق المعلومات وخدمات المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
- 23- زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2011.

- 24- زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الـراية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
- 25- سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2005.
- 26- سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2009.
- 27- سيد محمد جاد الرب، إدارة الجامعات و مؤسسات التعليم العالي " استراتيجيات التطوير و مناهج التحسين، مصر، 2010.
- 28- سيد محمد جاد الرب، إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، إستراتيجيات ومناهج التحسين، 2010.
- 29- شبل بدران، أحمد فاروق محفوظ، أسس التربية، دار المعرفة الجامعية، مصر، الطبعة السادسة، 2009.
- 30- صفاء أبو غزالة، إدارة الخدمات السياحية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
- 31- عاطف جابر طه، نظم المعلومات للموارد البشرية، الدار الأكاديمية للعلوم، دون بلد نشر، الطبعة الأولى، 2014.
- 32- عبد الستار علي وآخرون، مدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الثانية، 2009.
- 33- علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن الطبعة الأولى، 2014.
- 34- علي خلف حجاجحة، اتخاذ القرارات الإدارية، دار قنديل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.

- 35- فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2009.
- 36- فيز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2006.
- 37- فريد فهمي زيارة، مقدمة في تحليل النظم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2010.
- 38- فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009.
- 39- فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
- 40- ليث عبد الحكيم، عمار عبد الأمير زوين، تحسين جودة خدمة التعليم العالي، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، العدد الثاني عشر، 2009.
- 41- محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، دون دار نشر، مصر، 2008.
- 42- محمد الصيرفي، التميز الإداري للعاملين في قطاع التربية والتعليم، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2009.
- 43- محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الثانية، 2009.
- 44- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الأولى.
- 45- محمود حسين الوادي، التمكين الإداري في العصر الحديث، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

- 46- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الجامعة الأردنية، الأردن، الطبعة الثالثة.
- 47- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014.
- 48- مزهر شعبان العاني، نظام المعلومات الإدارية منظور تكنولوجي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى.
- 49- مهدي السمائري، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
- 50- نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة التعليم العالي، عالم الكتب الحديثة، عمان، الطبعة الأولى، 2013.
- 51- نعيم إبراهيم الظاهرة، إدارة المعرفة، عمان، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009.
- 52- نواف محمد البادي، الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الإيزو، اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة العربية.
- 53- نور الدين أحمد قايد، حكيمة سبيعي، التعليم وعلاقتها بالبناء البيداغوجي والتربية، سحابة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد 08، 2010.
- 54- هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارفي، نظم إدارة المعلومات، منظور استراتيجي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى.
- 55- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والطباعة، الأردن، الطبعة الثالثة، 2005.

ب- رسائل جامعية

- 1- بوديار زعرة، الائتمان الأجنبي المباشر ودوره في نقل التكنولوجيا وتحقيق النمو الاقتصادي في الدول النامية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص علوم اقتصادية، جامعة تبسة، الجزائر، 2012.
- 2- بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، البويرة، الجزائر، 2014.
- 3- توامي يعقوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2013.
- 4- تونس عباسية، دراسة التعليم الافتراضي في الجامعات الجزائرية، مذكرة ماجستير، في علوم التسيير، جامعة تبسة، الجزائر، 2013.
- 5- جهاد عياشي، تحقيق جودة التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، جامعة تبسة، الجزائر، 2015.
- 6- حامد علي، أثر جودة المعلومات المحاسبية على صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص محاسبة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- 7- حفيظ حنان، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير المشاريع، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص علوم اقتصادية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2014.
- 8- حنان دريد، تدويل نشاطات المؤسسات الخدمية، مذكرة ماجستير، فرع إدارة أعمال، جامعة تبسة، الجزائر، 2008.

- 9- خديجة عبد العزيز، علي إبراهيم، واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية لجامعات صعيد مصر، العلوم التربوية، جامعة سوهاج، العدد 3، الجزء 2، 2014.
- 10- رزق الله حنان، أثر التمكين على تحسين الخدمة التعليمية بالجامعة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- 11- سمية الزاحي، مكانة المكتبة الجامعية في سياسة التعليم العالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص علم المكتبات، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2014.
- 12- شاذلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- 13- صحراوي دنيا، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة المصرفية، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، جامعة 20 أوت، سكيكدة، الجزائر، 2015.
- 14- صليحة رقاد، تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، أفاقه ومعوقاته، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2014.
- 15- العياشي زرزار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي، الاقتصاد والمجتمع، جامعة سكيكدة، الجزائر، دون سنة نشر.
- 16- لمن علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، أطروحة دكتوراه، 2008.
- 17- محمود بولصباغ، العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة تبسة، الجزائر، 2009.



- 18- نايف المنبهي، عبد الله الفرهود، التعليم العالي أهدافه و دوره في التنمية ومشكلاته، رسالة ماجستير، جامعة محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم الإدارة والتخطيط التربوي، المملكة العربية السعودية .
- 19- نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012.
- 20- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والطباعة، الأردن، الطبعة الثالثة.
- 21- ياسين بوخالفة، ياسين عبدة، دور الحكم الراشد في تحسين جودة التعليم العالي، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، جامعة تبسة، الجزائر، 2016.
- ج- الجرائد والمجلات
- 1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقه الجامعة ومصالحها المشتركة، العدد 62، 2004.
- 2- الداوي الشيخ، بن زرقة ليلي، إستراتيجية تطوير التعليم العالي واقع قطاع التعليم العالي في الجزائر، مجلة المؤسسة، مخبر ادارة التغيير في المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، العدد 04، 2015.
- 3- عبد الله حمود سراج، أهمية خصائص المعلومات في بناء اختيار قرارات المنظمة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 4، جامعة حضر موت للعلوم والتكنولوجيا، اليمن، 2005.
- 4- محمد جبر دريب، معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم العالي، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، العدد 10، السنة الثامنة، 2014.

د- الملتقيات

- 1- علي تعوينات، التعليمات والبيداغوجيا في التعليم العالي، الملتقى الوطني الأول حول تعليمية المواد في النظام الجامعي، مخبر تطوير الممارسات التقنية والتربوية، أفريل 2010.
- 2- محمد الجملي، استخدام تكنولوجيا المعلوماتي والاتصال في مؤسسات التعليم والتدريب التقني والمهني، الندوة الدولية لتطوير أساليب التدريب والتعلم في برامج التدريب والتعليم التقني والمهني باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تونس، 20- 22/11/2006.
- 3- وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

المراجع باللغة الأجنبية

أ- المراجع باللغة الإنجليزية

- 1- Gabsi rachide, **control de gestion (manuel et cas corriges)**, tone 01, edition c.l.e, tunise, 1997
- 2- Marie – heleme dehmond, yves petite, jean – michel gautier **management des systèmes d'information**, dunod, paris, 2003.

الملاحق



الملحق رقم (01): وثائق مستلمة من طرف الكلية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
جامعة العربي التبسي - تبسة / الجزائر  
Université Carfi-Tébessi - Tébessa / Algérie



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية  
وعلوم التسيير  
Faculté des sciences économiques et des sciences commerciales et  
des sciences de gestion

**Journée portes ouvertes**

أبواب مفتوحة على كلية العلوم الاقتصادية  
والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الغثة  
المستهدفة

تبسة

التعريف بالكلية وأقسامها ومسارات  
النشاط  
التكوين في الأطوار الثلاثة. تعريف  
بقواعد التقييم والانتقال. أفاق  
التكوين. قابلية التشغيل المستقبلي...  
مداخلات - عروض مرئية - مطويات



**التعريف بالكلية (النشأة، الأهداف، الرسالة)**

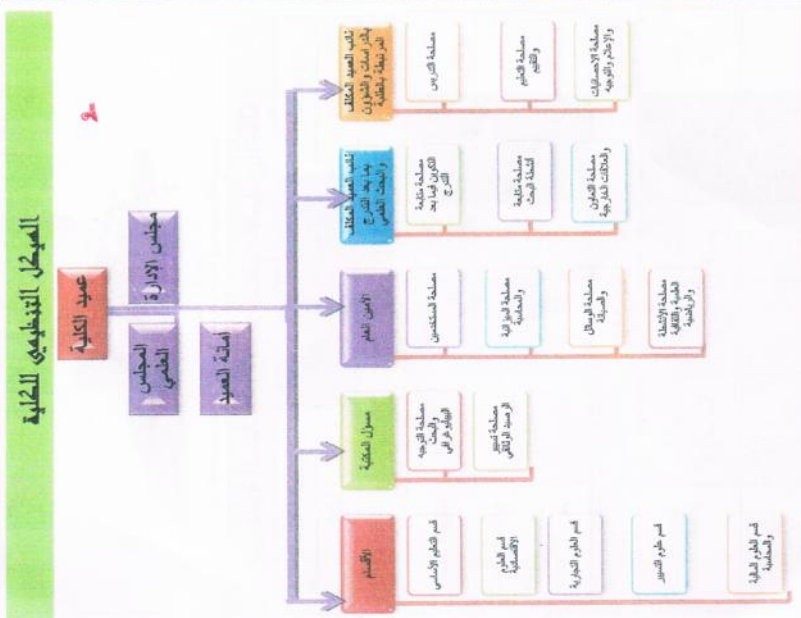
تمثل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير إحدى الصروح العلمية والمعرفية التي قامت عليها جامعة العربي التبسي - تبسة؛ التي تهدف إلى إعداد الأطارات المتخصصة التي يحتاج إليها المحيط الاقتصادي والاجتماعي بفضل فروع وتخصصات التكوين العديدة التي توفرها الكلية.

توفر الكلية تكوينا متميزا في مختلف تخصصات العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم والتجارة والعلوم المالية والحاسب؛ حيث بلغ عددها 13 تخصص، موزعة على الدراسات في الليسانس، الماستر وتخصصين في الدكتوراه ومخبر بحث في التنمية المستدامة.

إلى جانب ذلك، تمثل كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير واحدة من أهم الكليات المكونة لجامعة العربي التبسي - تبسة، بعدد طلبة تجاوز 3500 طالب في الدخول الجامعي 2017/2016. يشرف على تأطيرهم ما يزيد عن 103 أستاذ وباحث، من مختلف التصنيفات والترتب.

وتتمحور رسالة الكلية في مجال تكوين وإعداد الكفاءات والخبرات في العديد من الاختصاصات المرتبطة بالتطورات الواقعية للمحيط الاقتصادي والمؤسسي كالاتي:

- ✓ الاختصاص الكمي للأعداد المتزايدة من الطلبة وتوفير الشروط الأساسية الملائمة للتكوين؛
- ✓ الاتقاء النوعي بالعمل البيداغوجي والعلمي من خلال تنوع الاختصاصات؛
- ✓ التأهيل المستمر للموارد البشرية التي تقوم بعملية التأطير والبحث والتكوين؛
- ✓ تطوير العلاقات الترافقية مع المحيط المجتمعي، والامتجارية لاحتياجاته من الاختصاصات المتعددة وبالمواصفات المطلوبة، ودراسة مشكلاته المطروحة على مستوى مشاريع البحث، والمذكرات والأطروحات؛

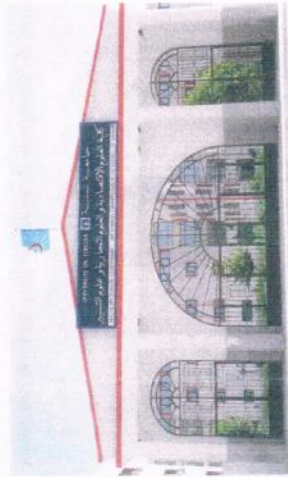


**عروض التكوين في الليسانس والماستر بالكلية**

القسم	الليسانس	الماستر	الدكتوراه
التكوين	ليسانس	ليسانس	دكتوراه
العلوم الاقتصادية	- اقتصاد نقدي - اقتصاد كمي - اقتصاد وتسيير المؤسسات	- اقتصاد نقدي - اقتصاد كمي - اقتصاد وتسيير	دكتوراه علوم + LMD دكتوراه
علوم تجارية	- تسويق	- تسويق مصرفي - تسويق خدمي	/
علوم مالية ومحاسبية	- محاسبية ومراجعة	- مالية المؤسسة	/
علوم التسيير	- إدارة مالية - إدارة أعمال	- إدارة أعمال	/

العروض الواردة بالجدول أعلاه متفردة، ويسعى فريق التكوين بشكل مستمر وخلال كل سنة جامعية بتقديم عروض جديدة، علم، مستمته، اللسانس. أه

## صور من الكلية



## معلومات الاتصال بالكلية



TEL/FAX: 037.59.18 - 037.59.13.30

العنوان: طريق قسنطينة، بجانب مقر المديرية العامة للخدمات الجامعية  
الموقع الإلكتروني: www.univ-tebessa.dz

## الوسائل والإمكانات المادية للكلية

مقر الكلية تحفة معمارية غاية في الجمال تجمع بين طاقه

الاستيعاب الكبيرة والسهولة في التنقل بين هيكلها، ويتكون من:

i. الصنّاح لإداري للكلية:

يتكون من ثلاثة طوابق بالإضافة لإلطاق الأرضي أي: 28 مكتب

مجهز، حيث:

- يتواجد مكتب الأمين العام وأمانته على مستوى الطابق

الأرضي، إضافة إلى مكتب الاستقبال؛

- الطابق الأول: تتواجد مختلف المصالح التابعة للأمانة العامة

للكلية؛

- الطابق الثاني: يتواجد رؤساء أقسام ونوابهم بالإضافة إلى

أمانة كل قسم؛

- الطابق الثالث: مكتب عميد الكلية وأمانته، ونواب العميد

ومصالحهم، المجلس العلمي، بالإضافة إلى قاعة اجتماعات.

ii. الصنّاح البيداغوجي للكلية:

يتكون من الهياكل الآتية:

- 06 مدرجات بسعة استيعاب متفاوتة بين: 200-300 مقعد:

- قاعات الأعمال الموجبة: 36 قاعة أعمال موجبة:

- قاعات الأعمال التطبيقية: 04 قاعات أعمال تطبيقية مجربة:

- قاعة انترنت + قاعة ميلتيميا؛

- مكاتب الأساتذة: 40 مكتب مجهز.

iii. مكتبة الكلية: تتكون المكتبة من مصطلحين أساسيين تسيرون من

طرف رؤساء مصالحي المكتبة، وهذه المصالح هي:

- مصالحة تسيير الرصيد الوثائقي؛

- مصالحة التوجيه والبحث البيبلوغرافي

الرصيد الوثائقي للمكتبة:

- اللغة العربية: 5135 عنوان

- اللغة الفرنسية: 4536 عنوان

- اللغة الإنجليزية: 230 عنوان

## الكلية بالأرقام (2016/2017)



### طلبة السنة الأولى (قسم التعليم الأساسي) D06

السنة / القسم	جدع مشترك
الأولى	1226
المجموع	1226

### ليسانس ل م د LMD

السنة / القسم	العلوم الاقتصادية	العلوم التجارية	علوم التسيير	علوم المحاسبة والمالية	المجموع الكلي
مجموع طلبة الليسانس	436	132	322	165	2281

### ماستر:

السنة / القسم	العلوم الاقتصادية	العلوم التجارية	علوم التسيير	قسم العلوم المالية والمحاسبة	المجموع الكلي
مجموع طلبة الماستر	380	308	323	166	1177

### المجموع الكلي لطلبة الكلية

المجموع	التعليم الأساسي	العلوم الم واج	علوم التسيير	العلوم التجارية	العلوم الاقتصادية	العلوم الاق	القسم
3458	1126	331	645	440	440	816	المجموع

### عدد الطلبة المسجلين دكتوراه

القسم	قسم العلوم الاقتصادية
دكتوراه كلاسيك	08
دكتوراه ل م د	08

### إحصائيات هيئة التدريس

المجموع	أساتذة مشاركون	أساتذة مساعدين	أساتذة معاضدين	أساتذة معاضدين	أساتذة معاضدين	المجموع
104	01	12	66	12	13	104

العرف بكليه العلوم المتصديه والمعلوم التجربه وعلوم التسيير



يعود تأسيس كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير إلى سبتمبر من سنة 1994 حيث كانت معها من المعاهد التابعة للمركز الجامعي الشيخ العربي التبيسي وكانت البداية بحوالي 60 طالب وأساتدين فقط وعدد محدود من التخصصات، وبعد أن ارتقى المركز الجامعي إلى مصاف جامعة، تحول المعهد إلى كلية وهي حالياً تقوم بتكوين أزيد من 2657 طالب في طور الليسانس والماستر، يتم تأطيرهم من طرف 93 أستاذ منهم 82 أستاذا مساعدا و 11 أستاذا محاضرا، موزعين على 04 أقسام تتبع جميعها ميدان واحد وهو ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

القطب الجديد للكلية

يعتبر القطب الجامعي الجديد للكلية الذي يتواجد مقرب بجانب مديرية الخدمات الجامعية بطريق قسنطينة، والذي تم تسليمه لإدارة الكلية رسميا يوم 2012/06/19، تحفة معمارية غاية في الجمال تجمع بين طاقة الاستيعاب الكبيرة والسهولة في التنقل بين هيكلها.

وتشتمل هذه الهياكل بين ما يلي:

- 36 قاعة تدريس طاقة استيعابها 36 مقعد / قاعتين للأعمال التطبيقية وقاعتين للإنترنت
- 06 مدرجات طاقة استيعابها بين 218 و 390 مقعد.
- قاعة إعلام آلي، قاعة إنترنت وقاعة Multimedia.
- 40 مكتب للأستاذة و 31 مكتب للموظفين.
- مكتبة بها قاعة مطالعة تابعة للطلبة سعة كل واحدة منها 500 مقعد وقاعة مطالعة خاصة بالأستاذة.
- بالإضافة إلى ناديين (foyer) خاصين بالطلبة، ونادي (foyer) خاص بالأستاذة.
- مكتبة بها قسم للمطالعة الداخلية يحوي أكثر من 2000 عنوان وآخر للمطالعة الخارجية يحوي حوالي 5000 عنوان. كما تشتمل مكتبة الكلية على قسم للمطالعة الحرة يحتوي على أكثر من 250 عنوانا من المصادر والقواميس، المجلات والبرديات والحقول، مذكرات الماجستير والدكتوراه في تخصص العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

وفي ظل النظام التعليمي ل.م.د، فإن الكلية تعمل على تكوين الطلبة في عدة تخصصات في مجال العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

توجه الطلبة الجدد ومساعدة طلبة الكلية في اختيار دراستهم

يتم التكفل بتوجيه الطلبة من قبل الكلية من خلال:

- تنظيم أبواب مفتوحة على ما نتيجته الكليات من تخصصات خلال فترة التسجيلات الجامعية لفائدة حاملي البكالوريا الجدد، يوظف العملية فرق التكوين بالكلية المشكل من مسؤول ميدان التكوين ورؤساء الشعب ومسؤولو التخصصات.
- تنظيم أيام دراسية لفائدة طلبة الكلية لأجل مرافقتهم وتوجيههم من خلال تعريفهم بالتكوينات التي تتوافر عليها الكلية وكذا الفروع والتخصصات التي تم استحداثها.
- مرافقة الطلبة خلال مشاورهم الدراسي بالكلية من خلال التكفل بانشغالاتهم وتوجيههم نحو اختيار أفضل للشعبة والتخصص استنادا لمبدأ الاستحقاقية.

السهر على جودة التكوين من خلال تلازم عدد الطلبة في الفرع أو التخصص مع عدد الأساتذة المؤطرين.

- تضمن الكلية لطلبتها في نهاية طور الليسانس وكذا الماستر تربية ميدانية وهذا ضمن اتفاقات الشراكة التي أبرمها الجامعة مع مختلف إدارات ومؤسسات محيطها الاقتصادي والاجتماعي.
- تعمل الكلية على تبادل الخبرات والتجارب مع بعض الجامعات وكليات الاقتصاد والتجارة في مختلف الدول العربية والأجنبية من خلال بعثات الأساتذة مما ينعكس إيجابا على مستوى التكوين بالكلية.

تتوافر الجامعة على دار للمقاولاتية من شأنها مساعدة المتخرجين على تجسيد الأفكار النظرية التي تزودوا بها خلال مشاورهم الدراسي و تحويلها مشاريع استثمارية تسمح بإدماجهم بسلاسة في سوق الشغل.

شروط الالتحاق بالتخصصات

يتم الالتحاق بالتخصصات المبينة أعلاه وفق الترتيب على أساس المعدل العام لشهادة البكالوريا، مع منح الأولوية لبعض التخصصات والمبينة كيميائي:

- الأولوية الأولى: المتحصلين على شهادة البكالوريا شعبة تسيير واقتصاد
- الأولوية الثانية: المتحصلين على شهادة البكالوريا شعبة رياضيات، تقني رياضي، علوم تجريبية.



التخصصات التي توفرها الكلية بطور الليسانس		الميدان	
التخصصات	الفروع	الميدان	الفروع
إقتصاد نقدي وبنكي	علوم اقتصادية	الميدان	علوم اقتصادية
اقتصاد	اقتصاد كمي	الميدان	اقتصاد كمي
تسيير المؤسسات	اقتصاد كمي	الميدان	اقتصاد كمي
تسويق	علوم تجارية	الميدان	علوم تجارية
إدارة مالية	علوم التسيير	الميدان	علوم التسيير
محاسبة و مرافعة	علوم مالية ومحاسبة	الميدان	علوم مالية ومحاسبة

التخصصات التي توفرها الكلية بطور الماستر		الميدان	
التخصصات التابعة لهذا المسار	الفروع	الميدان	الفروع
نقود و مالية	علوم اقتصادية	الميدان	علوم اقتصادية
اقتصاد كمي	اقتصاد كمي	الميدان	اقتصاد كمي
إدارة أعمال المؤسسات	علوم التسيير	الميدان	علوم التسيير
تمويل مصرفي	علوم تجارية	الميدان	علوم تجارية
تسويق الخدمات	علوم تجارية	الميدان	علوم تجارية
مالية المؤسسة	علوم مالية ومحاسبة	الميدان	علوم مالية ومحاسبة

معلومات توضيحية حول نظام ل.م.د

حور التكوين الجامعي ل.م.د. في الجزائر حول ثلاث أطوار:  
لور أول يتوج بشهادة ليسانس (L) من خلال دراسة ستة  
اسيات.  
لور ثاني يتوج بشهادة الماستر (M) من خلال دراسة أربعة  
اسيات.  
لور ثالث يتوج بشهادة الدكتوراه (D) من خلال دراسة ستة  
اسيات على الأقل تتوج بمناقشة أطروحة.

م التعليم العالي في سدااسيات تتضمن وحدات تعليمية، تجتمع  
وحدات في ميادين تكوين. يعد ميدان التكوين بناء متجانسا  
في عدة تخصصات، تقدم التكوينات في شكل عروض تكوين. لا  
من التعليم والتكوين المحصلين بسنوات الدراسة وإنما بأرصدة إذ

نسب (180) رصيدا للحصول على شهادة الليسانس.

نسب (120+180) رصيدا للحصول على شهادة الماستر

الأرصدة هي وحدة حساب تسمح بقياس عمل الطالب خلال  
داسي (دروس، أعمال موجهة، أعمال تطبيقية، تريض، بحث،  
شخصي) والأرصدة قابلة للاكتساب والتحويل من مسار لآخر.

وي كل سدااسي على وحدات تعليمية. الوحدة الدراسية مكونة من  
أو مجموعة من المواد. هناك أربعة أنواع من الوحدات التعليمية

وحدة التعليمية الأساسية (U.E.F) تشمل على المواد الأساسية

ضرورية للتخصص وهي موحدة لكل الجامعات.

وحدة التعليمية المنهجية (U.E.M): تشمل على المواد المكملة

اد الأساسية والملائمة للتخصص.

وحدة التعليمية الاستكشافية: (U.E.D) تشمل على المواد

أعدت للتخصص كالإعلام الآلي والرياضيات، والقانون وعلم

تعام... وغيرها وتكون مستوحاة من ميدان آخر.

وحدة التعليم الألفية (U.E.T): تشمل على مواد اللغات الأجنبية

ل عام.

كيفية انتقال الطالب من طور الليسانس الى طور الماستر

يخضع انتقال الطالب من طور الليسانس إلى طور الماستر إلى عدة قواعد  
وشروط يمكن الاطلاع عليها من خلال القرارات الوزارية التي تحدد  
واجبات وحقوق الطالب.

• القرار 711 المحدد لقواعد المنظمة للتسيير البيداغوجي للدراسات

الجامعية لنيل شهادة الليسانس أو شهادة الماستر.

• القرار 712 المحدد لكيفيات التقييم للمسار الدراسي للطالب، لاسيما

تقييم الأعمال الموجبة والترتبات الميدانية.

• القرار 713 الذي يبين دور الإشراف والمرافق البيداغوجية التي تسمح

للطالب بحسن فهم نظام ل.م.د. والذي يساعده على الاندماج الملائم في

الجامعة.

• القرار 714 وأهميته البالغة بالنسبة لترتيب الطالب، أين يوضح المعايير

والشروط التي تسمح له بالترتيب الجيد والذي يساعده على الانتقال إلى

طور الماستر.

يمكن للطالب الاطلاع على هذه القرارات من خلال الولوج إلى موقع

الوزارة [www.mesrs.dz](http://www.mesrs.dz)

عزيري الطالب خلال تسجيلك بالجامعة سوف يمنحك دليل الطالب،

فعليك الاطلاع عليه قبل انعقادك بالدراسة في الجامعة حتى تكون فكرة

وتصور مبدئي عن الجامعة ونظامها الداخلي والقواعد العامة للانضباط

داخل الحرم الجامعي.

اللقاء والمستقبلية للكلية

تطمح الكلية في المستقبل على فتح العديد من التخصصات الجديدة

نذكر منها:

• اقتصاد دولي.

• محاسبة.

• التسيير الاستراتيجي للمؤسسات.

اللقاء المهنية للكلية

يمكن للطلبة الحاصلين على شهادات في مجال العلوم الاقتصادية

والعلوم التجارية وعلوم التسيير الإدماج بسلاسة في سوق الشغل من

خلال إدماجهم:

• كإطارات بمؤسسات بنكية.

• إطارات في المؤسسات الاقتصادية

• تسيير بعض المرافق العمومية



جامعة العزيري  
التبسة - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية  
والعلوم التجارية وعلوم التسيير



على الفيسبوك: كلية الاتصال، التسيير والعلاقات الخارجية  
<https://www.facebook.com/groups/830510276974638/>

الندى الثقافي والعلمي

<https://www.facebook.com/ciubscientifique.ibnkhaldoun>

TEL/FAX: 037.59.18.80

Site: [www.univ-tebessa.dz](http://www.univ-tebessa.dz)



الندى العلمي والثقافي



### جامعة العربي التبسي بتبسة:

تأسست جامعة العربي التبسي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-08 الصادر في 04 جانفي 2009 وقد جاء الإعلان عن ترقية المؤسسة إلى مصنف جامعة، تتوجها للمجهودات الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطيافها ، على مدار سنوات متواصلة، كانت بدايتها سنة 1985، سنة تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض، الهندسة المدنية والمناجم، وفي حفل الافتتاح الرسمي للسنة الجامعية 2009/2008 من جامعة تلمسان أعلن رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة عن ترقية المركز الجامعي تبسة إلى مصاف جامعة، وهذا التاريخ يعتبر نقطة تحول هامة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، حيث عرفت جامعة تبسة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي بما يسمح لها بإبراز كفاءاتها العلمية وإمكاناتها المادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة.

### التكوين والتأطير بجامعة العربي التبسي:

تضمن جامعة العربي التبسي تبسة حاليا التكوين والتأطير لحوالي 20000 طالب تحت إشراف 720 أستاذ دائم و242 أستاذ مشارك ومؤقت من مختلف الرتب العلمية، ويسهر على التأطير الإداري فيها حوالي 698 عامل وموظف من مختلف الأصناف والرتب.

### التنظيم البيداغوجي بالجامعة

#### الأقسام

قسم العلوم والتكنولوجيا  
قسم الهندسة الميكانيكية  
قسم الهندسة المعمارية  
قسم المناجم  
قسم الهندسة المدنية  
قسم الهندسة الكهربائية

قسم علوم الأرض والكون  
قسم علوم المادة  
قسم الرياضيات والإعلام الآلي  
قسم علوم الطبيعة والحياة

قسم اللغة والأدب العربي  
قسم الآداب واللغات الأجنبية

قسم العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية

قسم الجذع المشترك علوم اقتصادية،  
علوم تجارة وعلوم التسيير  
قسم العلوم التجارية  
قسم علوم التسيير

قسم الحقوق  
قسم العلوم السياسية

#### الكليات

كلية العلوم والتكنولوجيا

كلية العلوم الدقيقة  
وعلوم الطبيعة والحياة

كلية اللغات والآداب

كلية العلوم الاجتماعية  
والإنسانية

كلية العلوم الاقتصادية  
العلوم التجارية وعلوم التسيير

كلية الحقوق والعلوم السياسية



### التكوين بجامعة العربي التبسي:

اعتمدت جامعة العربي التبسي منذ الموسم الجامعي 2006/2005، المخطط الجديد للتعليم العالي ل م د (ليسانس، ماستر، دكتوراه)، بتوجيهات من وزير التعليم العالي والبحث العلمي، المتعلقة بتطبيق إصلاحات جديدة تعتبر ضرورة تسمح بالاستجابة إلى التحديات العالمية الكبرى في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، وكذا تتيح الفرصة لمواكبة التطورات السريعة في ميدان العلوم والتكنولوجيا. وتطبيقا لمخطط الإصلاحات الجديدة للتعليم والتكوين العالين، اتجهت جامعة تبسة تبسة نحو فتح ميادين جديدة في نظام ل م د بشكل دوري كل موسم جامعي، وهي اليوم تغطي أغلب ميادين التكوين التي اعتمدها الوزارة الوصية، ما يعطي الطلبة فرصة أكبر لاختيار مسارات تكوينهم من بين عروض متعددة ومتنوعة لميادين التكوين الذي بلغ عددها 12 ميدان تكوين من ضمنها (01) ميدان ذو تسجيل وطني، حيث تعددت وتنوعت التخصصات المعتمدة بجامعة تبسة في الأطوار الثلاث لنظام ل م د، فقد بلغت:

التخصصات في طور الدكتوراه: 12 تخصص

التخصصات في طور الماستر: 78 تخصص

التخصصات في طور الليسانس: 70 تخصص

### الإجراءات الكفيلة باستقبال الطالب منذ تسجيله الأول بالجامعة وإلى غاية تخرجه

#### الأبواب المفتوحة

تنظم جامعة العربي التبسي بصفة دورية أبوابا مفتوحة لفائدة الطلبة منذ تسجيلهم الأول وإلى غاية تسلمهم لشهادات التخرج، وتعد هذه التظاهرة التي أصبحت تقليدا سنويا، بوابة الطلبة للتعرف على الجامعة والحياة الجامعية، حيث تمنح لهم الفرصة للتعرف عن قرب على مختلف الهياكل والخدمات العملية والبيداغوجية والإدارية التي تسخرها الجامعة لهم، كما تمكنهم من فهم نظام ل م د والتعرف على مختلف فروع وميادين التكوين، ومن ثم تكوين رؤية واضحة عن المسار التعليمي الذي سيتابع فيه دراسته.

وتسخر إدارة الجامعة كل الوسائل المادية والبشرية لإنجاح هذه التظاهرة، وتوسيعها لتشمل كافة الكليات والأقسام وكذا المخبر البيداغوجية التي تضمها الجامعة، كما أن فرق التكوين تحظى بدور فعال حيث تسهر على تقديم كل الشروحات والتفاصيل التي يطلها الطلبة والتي تسمح لهم باختيار تخصصات تتلاءم مع طموحاتهم وقدراتهم العلمية.

#### دار المقاولاتية

تعتبر من الامتيازات التي يستفيد منها الطالب، حيث أنشأت جامعة العربي التبسي بالتعاون مع الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب [ANSE] دار المقاولاتية لفائدة الطلبة المقبلين على التخرج والذين هم بصدد التوجه إلى عالم الشغل، ويكمن الهدف من تأسيس دار المقاولاتية بالجامعة، في تدعيم فكرة الاعتماد على النفس والتفكير في مشروع استثماري خاص، كما نظمت دار المقاولاتية دورات تكوينية لفائدة الطلبة تسمح بتكوين رصيد معرفي وثقافي في مجال إنشاء وتسيير مؤسسة خاصة.

#### اتفاقيات التعاون

ترتبط جامعة العربي التبسي باتفاقيات تعاون وشراكة مع العديد من المؤسسات الجامعية الوطنية منها والأجنبية، إضافة إلى الشركاء الاقتصاديين والاجتماعيين وذلك بهدف تسهيل حركة الطلبة ودعم اندماجهم السلس في عالم الشغل.

#### الخدمات الجامعية

ضمانا للسير الحسن لتمدرس الطلبة وممارستهم لأنشطتهم البيداغوجية والعلمية في أحسن الظروف تعمل مديرية الخدمات الجامعية على توفير كل الإمكانيات المادية والبشرية والهياكل الضرورية للحياة الاجتماعية للطلبة من إيواء، إطلاع، نقل ونشاطات ثقافية ورياضية. حيث تتوفر الجامعة على اقامتين للذكور وخمس اقامات للإناث، بطاقة استيعاب اجمالية تقدر بـ 7500 سرير مع كل المرافق الاجتماعية، الثقافية والرياضية



الملحق رقم (02): استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العربي التبسي  
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم تسيير  
تخصص إدارة أعمال

## استبانة

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة البيداغوجية في  
مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة  
دراسة حالة : كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة -  
2017/2016

تحية طيبة وبعد

أضع بين أيديكم هذا الإستبيان لإنجاز بحث علمي بغرض الحصول على درجة ماستر  
في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال .

وفي سبيل تحقيق ذلك نوجه لسيادتكم هذا الإستبيان قصد الإجابة على أسئلته بوضع علامة  
( X ) في الخانة المناسبة ، لذلك أرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبيان  
بدقة مع العلم أن صحة نتائج الإستبيان تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم ، علما بأنه  
سيتم التعامل مع هذه البيانات بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

## المحور الأول : البيانات الشخصية

## 1. تحديد الجنس

ذكر  أنثى

## 2. تحديد السن

أقل من 19 سنة

من 19 سنة الى أقل من 21 سنة

من 21 سنة الى أقل من 23

23 سنة فما فوق

## 3. تحديد المستوى التعليمي

أولى ليسانس  أولى ماستر

ثانية ليسانس  ثانية ماستر

ثالثة ليسانس

## 4. الفرع

التعليم الأساسي  علوم إقتصادية

علوم تجارية  علوم تسيير

مالية ومحاسبة

المحور الثاني : تكنولوجيا المعلومات والاتصال			
الرقم	الفقرة	موافق	محايد غير موافق
<b>الانترنت</b>			
01	تستفيد من خدمات الإنترنت في الكلية		
02	تتواجد صفحات ومواقع خاصة بالكلية في الانترنت		
03	لديك القدرة على استخدام الانترنت في الحصول على المعلومات		
04	تستفيد من مختلف المواقع التعليمية التي توفرها الانترنت		
05	تستفيد من الانترنت في تحديث المعلومات والحصول على آخر المستجدات في المجال العلمي		
06	تستخدم الإنترنت في نقل ومشاركة المعلومات والبحوث العلمية		
<b>الحاسوب</b>			
07	توفر الكلية قاعة خاصة بالحاسب		
08	يستخدم الأساتذ الحاسوب في تقديم الدروس		
09	تستفيد من استخدام الحاسوب أثناء تقديم الدروس		
10	تستخدم الحاسوب في حفظ الدروس ومراجعتها		
11	لديك قدرة على استخدام برامج تحرير النصوص		
12	الحاسوب وسيلة مهمة في التحصيل العلمي		
<b>مواقع التواصل الاجتماعي</b>			
13	تتواصل مع الأساتذة من خلال بريد الكتروني		
14	تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي بشكل مستمر		
15	تتشارك المعلومات مع الطلبة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي .		

			16	البريد الإلكتروني وسيلة مهمة للحصول على المعلومات
			17	لديك كفاءة في إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي
			18	الأساتذة لديهم القابلية للتواصل معك في المجال العلمي من خلال مواقع التواصل الإجتماعي
المحور الثالث : الخدمة البيداغوجية				
موافق بدرجة			الرقم	الفقرة
موافق	محايد	غير موافق		
			19	توفر لك الكلية ظروف جيدة للتعلم من الناحية التنظيمية والإدارية
			20	توفر لك مكتبة الكلية الكتب والمراجع اللازمة
			21	الأساتذة على درجة عالية من الكفاءة والالتزام المهني
			22	تستوعب الدروس المقدمة من طرف الأساتذة الجدد
			23	تقدم لك الإدارة تسهيلات في الحصول على الوثائق الإدارية
			24	تتواصل وتتجاوب بسهولة مع الأساتذة والإدارة

## الملحق رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة	الاسم واللقب
أستاذ مساعد "أ"	الوردي مشير
أستاذ مساعد "أ"	عمر عمروش
أستاذ محاضر "ب"	عيسى بنشوري
أستاذ مساعد "أ"	محمد العيفة

## الملحق رقم (04): ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

## 1- ألفا كرونباخ لفقرات محور الانترنت

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,742	6

## Statistiques de total des éléments

		Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
الكلية	تستفيد	13,18	6,133	,096	,798
بالكلية		11,90	3,807	,868	,571
	لديك	11,69	6,094	,117	,792
التعليمية	تستفيد	11,90	3,807	,868	,571
	توفرها	11,90	3,807	,868	,571
تحديث	تستفيد	11,90	3,807	,868	,571
العلمية		11,59	6,191	,144	,777

## 2- ألفا كرونباخ لفقرات محور الحاسوب

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,723	6

## Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
بالحواسيب الكلية	12,37	7,850	,008	,830
تقديم يستخدم	12,45	5,022	,817	,556
تقديم تستفيد	12,45	4,969	,805	,558
ومراجعتها	12,47	5,006	,814	,557
لديك تحرير	12,11	7,136	,330	,718
وسيلة مهمة التحصيل	11,83	8,367	,114	,750



## 3- ألفا كرونباخ لفقرات محور مواقع التواصل الاجتماعي

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,675	6

## Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
بريد	12,86	5,665	,165	,736
	12,43	4,633	,739	,521
	12,43	4,739	,691	,538
وسيلة مهمة البريد	12,45	4,653	,722	,526
لديك	12,40	6,014	,250	,679
لديهم القابلية	12,77	6,194	,104	,735

## -4 ألفا كرونباخ لمحور مواقع التواصل الاجتماعي

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,729	6

## Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
الكلية التنظيمية والإدارية	10,01	9,761	,311	,729
الكلية عالية	10,29	7,199	,820	,579
المهني	10,01	10,575	,118	,774
جيدة الناحية	10,32	7,280	,823	,581
تسهيلات الإدارية	10,32	7,280	,823	,581
بسهولة	10,03	9,442	,136	,816

## -5 ألفا كرونباخ الكلي

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,713	24

## Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
الكلية تستفيد	55,18	42,925	,063	,716
بالكلية	53,90	39,221	,444	,689
لديك	53,68	43,793	-,042	,723
التعليمية توفرها تستفيد	53,90	39,221	,444	,689
تحديث تستفيد	53,90	39,221	,444	,689
العلمية	53,58	43,113	,069	,715
بالحواسيب الكلية يستخدم	54,07	42,384	,051	,723
تقديم	54,14	40,051	,295	,701
تقديم	54,14	40,051	,284	,702
ومراجعتها	54,16	40,205	,276	,702
تحرير	53,80	40,817	,308	,701
وسيلة مهمة التحصيل	53,53	43,225	,103	,712
بريد	54,21	42,008	,086	,720
	53,78	39,801	,427	,692
	53,80	39,791	,425	,692
وسيلة مهمة البريد	53,81	39,785	,424	,692
لديك	53,78	39,801	,427	,692
لديهم القابلية	54,14	42,086	,114	,715
الكلية جيدة الناحية التنظيمية والإدارية	54,25	41,125	,229	,706
الكلية	54,53	39,013	,378	,693
المهني عالية	54,25	42,152	,111	,715
	54,55	39,170	,374	,694
الإدارية تسهيلات	54,55	39,170	,374	,694
بسهولة	54,26	39,859	,181	,716

## الملحق رقم (05): التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة

(الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الفرع)

## 1- الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	64	55,7	55,7	55,7
	51	44,3	44,3	100,0
Total	115	100,0	100,0	

## 2- العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 19	21	21	18,3	18,3
21	23	51	44,3	62,6
23	43	37,4	37,4	100,0
Total	115	100,0	100,0	

## 3- المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ليسانس	26	22,6	22,6	22,6
	ثانية ليسانس	15	13,0	13,0	35,7
	ليسانس	24	20,9	20,9	56,5
		29	25,2	25,2	81,7
	ثانية	21	18,3	18,3	100,0
Total		115	100,0	100,0	

## 4- الفرع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	التعليم	14	12,2	12,2
	تجارية	21	18,3	30,4
	مالية	10	8,7	39,1
	إقتصادية	29	25,2	64,3
	تسيير	41	35,7	100,0
Total		115	100,0	100,0

## الملحق رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال

### 1- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الانترنت

الانترنت=DESCRIPTIVES VARIABLES= /STATISTICS=MEAN STDDEV.

#### Descriptives

##### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
	115	2,4058	,43491
N valide (liste)	115		

### 2- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الحاسوب

الحاسوب=DESCRIPTIVES VARIABLES= /STATISTICS=MEAN STDDEV.

#### Descriptives

##### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
	115	2,4565	,49218
N valide (liste)	115		

### 3- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور مواقع التواصل الاجتماعي

مواقع التواصل الاجتماعي=DESCRIPTIVES VARIABLES= /STATISTICS=MEAN STDDEV.

#### Descriptives

##### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
	115	2,5072	,50745
N valide (liste)	115		

## الملحق رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور الانترنت

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6  
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptives

## Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الكلية تستفيد	115	1,25	,619
بالكلية	115	2,53	,729
لديك	115	2,75	,605
التعليمية تستفيد	115	2,53	,729
توفرها	115	2,53	,729
تحديث تستفيد	115	2,53	,729
العلمية	115	2,84	,506
N valide (liste)	115		

## الملحق رقم (08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور الحاسوب

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12  
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الكلية بالحواسيب	115	2,37	,911
يستخدم تقديم	115	2,29	,825
تستفيد تقديم	115	2,29	,846
ومراجعتها	115	2,27	,831
لديك تحرير	115	2,63	,655
وسيلة مهمة التحصيل	115	2,90	,350
N valide (liste)	115		

## الملحق رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور مواقع التواصل الاجتماعي

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18  
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

### Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
بريد	115	2,21	,903
	115	2,64	,665
	115	2,63	,667
وسيلة مهمة البريد	115	2,62	,670
لديك	115	2,64	,665
لديهم القابلية	115	2,30	,772
N valide (liste)	115		



## الملحق رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الخدمة البيداغوجية

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24  
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptives

## Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الناحية جيدة الكلية التنظيمية والإدارية	115	2,18	,732
الكلية عالية	115	1,90	,862
المهني	115	2,19	,760
	115	1,87	,843
تسهيلات الإدارية	115	1,87	,843
بسهولة	115	2,17	1,149
N valide (liste)	115		

## الملحق رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

## Régression

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,183 <sup>a</sup>	,033	,025	,563	,033	3,903	1	113	,051

a. Prédicteurs : (Constante),y

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,292	,376		3,434	,001
	y	,300	,152	,183	1,976	,051

a. Variable dépendante : ax4

## الملحق رقم (12): نتائج إخبار الفرضية الفرعية الأولى لمحور الانترنت

## Régression

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,116 <sup>a</sup>	,013	,005	,568	,013	1,544	1	113	,217

a. Prédicteurs : (Constante),

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,662	,299		5,556	,000
		,152	,122	,116	1,243	,217

a. Variable dépendante : الخدمة البيداغوجية :

## الملحق رقم (13): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية لمحور الحاسوب

## Régression

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,062 <sup>a</sup>	,004	-,005	,571	,004	,438	1	113	,510

a. Prédicteurs : (Constante),

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,205	,272		8,099	,000
		-,072	,109	-,062	-,662	,510

a. Variable dépendante : الخدمة البيداغوجية

## الملحق رقم (14): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة لمحور مواقع التواصل الاجتماعي

## Régression

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,136 <sup>a</sup>	,019	,010	,567	,019	2,145	1	113	,146

a. Prédicteurs : (Constante),

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,644	,268	6,143	,000
		,153	,105	1,464	,146

a. Variable dépendante : الخدمة البيداغوجية

## الملحق رقم (15): اتفاقية التربص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

الرقم: 2016/ع.ك.ع.ق.ع.ت.ك.ع.ا.ق.ت.ع.ت.ج.ع.ت.ت.//2016

## اتفاقية التربص

المادة الاولى:

هذه الاتفاقية تضبط علاقات جامعة العربي التبسي تبسة ممثلة من طرف رئيس قسم علوم التسيير:

مع مؤسسة: كلية العلوم التجارية والاقتصاد بعلوم التسيير  
مقرها في: تبسة  
ممثلة من طرف: .....  
الرتبة: .....

هذه الاتفاقية الى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الاتية اسماؤهم :

- 1- شهبان عليا
- 2- سحر محسوبي
- 3-

و ذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ في 03 ماي 1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1980

المادة الثانية :

يهدف هذا التربص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم و المطابقة للبرنامج و المخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين : تخصص : .....  
.....

المادة الثالثة :

التربص التطبيقي يجري في مصلحة : .....  
الفترة من ..... الى .....

المادة الرابعة :

برنامج التربص المعد من طرف القسم مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة و المؤسسة المعنية.

## المادة الخامسة :

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التبريص التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الأمثل للتنفيذ الأمثل للبرنامج وكل غياب للمتبرص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية من طرف الكلية.

## المادة السادسة :

خلال التبريص التطبيقي و المحدد بثلاثين يوما يتبع المتبرص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضح للطلبة عند وصولهم لاماكن تربعهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال المن والنظافة وتبين لم الخطاء الممكنة.

## المادة السابعة:

في حالة الإخلاء بهذه القواعد فالمؤسسة لهل الحق في إنهاء تبرص الطالب بعد إعلان القسم رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

## المادة الثامنة:

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتبرص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التبرص

## المادة التاسعة:

في حالة حادث ما على التبرصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة ان تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريراً مفصلاً مباشرة على القسم

## المادة العاشرة:

تتحمل المؤسسة التكاليف بالطلبة في حدود إمكانية وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب و الا فان الطلبة يتكفلون بانفسهم من ناحية النقل، المسكن، المطعم.

حرر بتيبسة: 4 2 جانفي 2017

رئيس القسم  
قسم  
علوم التسيير  
جامعة العربي التبسي  
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير  
عمادان كعيدان

ممثل المؤسسة  
جامعة العربي التبسي  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
الأمانة العامة  
عمادان كعيدان

## الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال محل اهتمام المؤسسات الاقتصادية بما فيها مؤسسات التعليم العالي لما لها من تأثير على أدائها العام والخاص بصفة عامة وتحسين الخدمة البيداغوجية بصفة خاصة، كما أن تأثيرها يشمل أعضاء هيئة التدريس والقياديين والإداريين والطلبة، وقد تم إجراء الدراسة على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - تبسة- خلال الفترة الممتدة من بداية شهر جانفي الى غاية شهر أفريل 2017، حيث تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط للكشف عن أثر المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الانترنت، الحاسوب، مواقع التواصل الاجتماعي) على المتغير التابع الخدمة البيداغوجية وهذا من وجهة نظر الطلبة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة البيداغوجية.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال، انترنت، حاسوب، مواقع التواصل الاجتماعي، خدمة بيداغوجية.

## Résumé

Cette étude vise à mettre en évidence l'impact de l'information et technologies de la communication pour améliorer le service d'enseignement dans les établissements d'enseignement supérieur du point de vue des élèves, où les technologies de l'information et des communications est devenue le Centre des institutions économiques, y compris les établissements d'enseignement supérieur en raison de leur impact sur les performances publiques et privées en général et améliorer le service de l'éducation en particulier, que le groupe comprend éminents, administrateurs et étudiants, l'étude a été menée au niveau de l de la faculté de l'économie, les affaires sciences et les Sciences de la gestion – Tebessa- au cours de la période allant du début de Janvier jusqu'au mois d'Avril 2017, en utilisant la méthode de l'analyse de régression linéaire simple pour détecter l'effet de la variable indépendante technologies de l'information et de la communication (Internet, informatique, réseaux sociaux) sur le service pédagogique variable dépendante et ce du point de vue des étudiants, l'étude a atteint les résultats les plus importants de l'absence d'un effet statistiquement significatif de l'information et de la communication sur le service d'enseignement service.

**Mots-clés:** L'information et de la communication, Internet, informatique, sites de réseaux sociaux, Service Pédagogique.