



الموضوع

دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق رضا الأطراف ذات المصلحة

دراسة حالة طلبة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة

محمد خيضر

بسكرة -

مذكورة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية

تخصص: إقتصاد وتسيير المؤسسة

الأستاذ المشرف:

بوطي عز الدين

إعداد الطالبة:

سيد أحمد راوية

السنة الجامعية: 2018-2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

إلى من قال فيها خير الأنام رسولنا الكريم عليه أفضل الصلوات والسلام

(الجنة تحت أقدام الأمهات) إلى من حملتني كرها بعد كره والتي سهرت الليالي وأضاءت الدروب بالشموع لي والتي يعجز اللسان والكلمات عن شكرها ورد جميلها .

أمي أدام الله ذلك

وأهدي ثمرة جهدي إلى الشخص الذي لم يبخل يوما بجهده وماله إلى الشخص الذي يسعد بسعادتي ويحزن بحزني إلى الغالي على القلب والروح.

أبي أدام الله ذلك

وأهدي ثمرة جهدي إلى من كان لي سندا وعونا إلى من زرع في نفسي حب العلم و العمل فصار عنوان لنجاحي و تاج يزين رأسي و رافقني بالصعود إلى القمة

زوجي الغالي

إلى الذين تقاسموا معي مر الحياة وحلوا إخوتي وأخواتي حفظهم الله ورعاهم. إلى براعم العائلة (أنس ، محمد ، عقبه والى العزيزة على قلبي رؤية) وإلى كل عائلتي بدون استثناء .

والى كل من ربطتني بهم صلة الإخوة والصدقة : خلود ، زينب وكل زميلاتي وزملائي .

إلى كل طلبة السنة الثانية ماستر تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة دفعة 2019.

إلى كل من ساعدني في عملي هذا من قريب أو بعيد إلى كل من في ذاكرتي ولم تسعه ورقتي إلى كل من
تمنى لي النجاح ولو بلسانه.

إلى كل هؤلاء اهدي ثمرة جهدي

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا ونبينا محمد صلى
الله عليه وسلم، وعلى آله وصحبه أجمعين.

إن الحمد والشكر لله عز وجل الذي أعانني على إنجاز هذا البحث وإتمامه ، فالشكر لله أولاً ثم جزيل الشكر
والعرفان لأستاذي الفاضل " بوطي عز الدين " على تفضله بالإشراف على هذه المذكرة وعلى نصائحه
وتوجيهاته القيمة راجية من المولى عز وجل أن يوفقه وينير دربه ويسدد خطاه فبارك الله له في وقته وعلمه
وعمله، وكما أشكر كل من قام بتحكيم أداة الدراسة (الإستبيان)

كما أتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على منحهم لي شرف مناقشة هاته المذكرة فلهم مني فائق التقدير والاحترام .

الطالبة :

سيد أحمد راوية

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا الاطراف ذات المصلحة من خلال دراسة حالة طلبة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة حيث عالجت الدراسة الإشكالية التالية : ما دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق رضا الاطراف ذات المصلحة ؟.

ومن اجل الوصول إلى الهدف من الدراسة تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 220 مفردة من طلاب كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة وتم استرجاع 199 منها وذلك بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وكذا الادوات الكيفية والكمية المتمثلة في الاستمارة والاختبار الاحصائي. توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورضا طلبة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

الكلمات المفتاحية : أصحاب المصالح، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، المؤسسة الرقمية.

Résumé:

cette étude est de connaître le rôle de la technologies de l'information et de la communication pour la réalisation de l'accord d'interêt des parties a travers d'une étude d'un cas d'étudiants de la Faculté des sciences économiques, du commerciaux et des sciences de gestion de l'Université Mohammed Khader Biskra, qui a cmme thème: Quel est le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la réalisation de l'accord d'interêt des parties?.

l'objectif de l'étude on a distribué une échantillon des information 220 ortographe aux étudiants de la Faculté des sciences économiques et commerciales et des sciences de gestion éléments de l'étude et on a recuirllis 199 de ces ortotographe sur la méthodologie d'analyse analytique et aussi les choses qualitatifs et quantitatifs représentant les questienairs et le test statistique.

Cette étude a boutie a une relation d'alliance moyylene entre la technologies d'information et de la communication et de satisfaction des étudiant de la faculté de sciences économiques, commerciales et de gestion.

Mot clés :les interiste, technologies d'information et de la communication, Etablissement biométre.

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
35	الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة	.1

قائمة الأشكال

الخاتمة

الفصل الأول

الفصل الثاني

قائمة الجداول

قائمة المحتويات

قائمة المراجع

قائمة الجداول

المقدمة

لقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية، السياسية، وقد ساهمت هذه التطورات في احداث تقدم هائل في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات بحيث اصبح تطبيقها عنصرا هاما من عناصر النشاط الذي تقوم به المؤسسات نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة وسريعة و قد تطورت هاته الاخيرة بشكل مذهل واقتترنت بسرعة الاتصال ما يسمى الآن بتكنولوجيا المعلومات والاتصال حتى أن البعض اصطلح على هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فتزايد بذلك تسابق المؤسسات على اختلافها من أجل مسايرة و اقتناء أحدث ما توصل اليه التقدم في هذا المجال باعتبار ان حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال حاليا يمثل امتلاكها للقدرة التنافسية و تنعكس فعالية أداء المؤسسة في قدرتها على التعامل مع فئات مختلفة يعبر عنها اصطلاحا بأصحاب المصالح و المؤسسة اليوم تسعى إلى تطوير و تنمية قدرات عمالها و العمل على ارشادهم و مساعدتهم و تمكينهم من تحقيق أهدافهم ضمن أهداف المؤسسة ولا يقتصر دورها فقط على خدمة مصالحها الذاتية و تحقيق الارباح بل يتعدى ذلك ، اذ يجب عليها أن تعمل على تحقيق مصالح المجتمع الذي تعمل به ، فالمؤسسات اليوم أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية و المتطلبات الاجتماعية كشرط لتحقيق نموها و ضمان بقائها ويكمن ذلك في الاستخدام الامثل لهاته التكنولوجيا وإبراز الدور الذي تلعبه في تحقيق رضا الاطراف ذات المصلحة.

الإشكالية :

ما دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا الاطراف ذات المصلحة ؟

و يمكن الإستعانة ببعض الأسئلة الفرعية:

1. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكونات المادية ورضا الطلبة عند مستوى معنوية 0.05؟
2. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات ورضا الطلبة عند مستوى معنوية 0.05؟
3. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات ورضا الطلبة عند مستوى معنوية 0.05؟
4. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشبكات ورضا الطلبة عند مستوى معنوية 0.05؟

الفرضيات:

تم صياغة فرضيات البحث بناء على الاشكالية المطروحة و تتمثل الفرضيات في مايلي :

الفرضية الرئيسية :

تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق رضا الأطراف ذات المصلحة.

الفرضيات الفرعية :

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكونات المادية ورضا الطلبة عند مستوى معنوية 0.05.
2. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات ورضا الطلبة عند مستوى معنوية 0.05.
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات ورضا الطلبة عند مستوى معنوية 0.05.
4. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشبكات ورضا الطلبة عند مستوى معنوية 0.05.

أسباب الدراسة :

تم اختيار الموضوع للأسباب التالية :

الموضوع في مجال التخصص.

حدائة الموضوع حيث هناك توجه كبير نحو أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجامعة.

الرغبة في معرفة موقف الاطراف ذات المصلحة من استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

اهداف الدراسة :

الكشف عن مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق رضا طلبة جامعة محمد خيضر بسكرة
قسم العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

توضيح دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات
بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.

أهمية الدراسة :

يكتسب الموضوع اهميته من واقع استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث هناك توجه كبير من
المؤسسات الجامعية نحو استخدام هذه التكنولوجيا في كل مناحي الحياة الجامعية، وذلك من خلال توظيفها في
تغيير مسار العملية التعليمية من الوسائل التقليدية الى الوسائل الحديثة، فاستخدام الوسيلة التكنولوجية يضفي
كفاءة، سرعة وتفاعلية للوصول لتحقيق جودة التعليم، وبالتالي جودة مخرجات النظام التعليمي المتمثلة في
الموارد البشرية المؤهلة وظيفيا لخدمة أهداف التنمية في المجتمع، فيظهر لنا مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في
تسهيل عملية الاتصال ونقل المعلومات بين الأطراف المعنية.

الدراسات السابقة :

سننطرق فيما يلي إلى عرض لأهم الدراسات السابقة والتي لها علاقة بالموضوع من خلال مختلف المصادر
التي تحصلنا عليها عربية كانت أو أجنبية.

الدراسة الأولى : دراسة فوضيل حكيمة (2013 / 2014) تحت عنوان "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة" - دراسة حالة اتصالات الجزائر " المديرية العملياتية للاتصالات، البويرة " بحث مقدم لنيل شهادة الماستر، في علوم التسيير، جامعة البويرة، والذي يهدف إلى محاولة تحليل وتقييم واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة، ومدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، واقتراح حلول وتوصيات للمؤسسة محل الدراسة مما يسمح لها بأداء مهامها بأحسن وجه لتحقيق أهدافها و إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة ، والتشجيع على استمرار هذه التكنولوجيا إلى المجتمع و تقوية قدرات الدول في هذا المجال.

الدراسة الثانية : دراسة عبد الباسط مجودة (2014 / 2015) تحت عنوان "مساهمة أصحاب المصالح في خلق قيمة تشاركية من خلال نظام حوكمة الشركات " - دراسة حالة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، الوادي - بحث مقدم لنيل شهادة الماستر، في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، والذي يهدف إلى خلق قيمة التشاركية وذلك بالكشف عن حقيقة المساهمة التي يقدمها أصحاب المصالح للمؤسسة لخلق قيمة تشاركية في ظل نظام حوكمة شركات ،كما أشارت الدراسة إلى أن أصحاب المصالح لم يتوقف عددهم عند فئة معين أو محدود بل هو يتوسع ويزداد يوما بعد يوما نتيجة للتطورات الاقتصادية والاجتماعية.

ناقشت الدراسات السابقة العديد من المواضيع المختلفة في أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأطراف ذات المصلحة غير أن هذه الدراسات لم تأتي بمتغيرات دراستنا مجتمعة، كما أن معظمها تناول إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جانب واحد فقط، بمعنى أنها تدرس إشكالية وحيدة سواء تتعلق بالتأثير الإيجابي على عناصر العملية التعليمية أو بدراسة مختلف المعوقات التي تحول دون ذلك، وهذا إما في العملية التعليمية ككل أو في جانب الإدارة فقط، وقد تم دمج محتوى هذه الدراسات في دراستنا بغرض الإثراء عليها وإعطائها معلومات أكثر وأدق وتكون الاستفادة اشمل، ما جعل الدراسة الحالية تتميز عن باقي الدراسات

السابقة بالتوسيع في دراسة الأثر حيث ارتأينا دراسة تأثير كل عنصر من عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل عنصر من عناصر العملية التعليمية على حدى، وهذا من وجهة نظر الطلبة.

منهج الدراسة:

لمعالجة الاشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات اعتمدنا في الجانب النظري والتطبيقي على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا الاطراف ذات المصلحة ، لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، الذي يقوم على جمع البيانات وتصنيفها وكشف العلاقة بين مختلف ابعادها المختلفة، واعتمدنا على أحدث المراجع ذات الصلة بالجانب النظري. كذلك إعتمدنا على اسلوب دراسة الحالة معتمدين على المسح الجزئي.

ادوات الدراسة :

استخدمنا الاستبيان وتحليل الوثائق، بغية دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة الاقتصاد بجامعة محمد خيضر بسكرة واستخلاص النتائج التي تخدم أغراض البحث.

تحديد المفاهيم:

التكنولوجيا: هي الاستغلال الأمثل للمعرفة العلمية وتحويلها إلى حالة عملية وذلك بتوظيف عناصر بشرية وغير بشرية في مجال معين لمعالجة المشكلات وتوظيف حلول مناسبة لها وتطويرها واستخدامها وإدارتها وتقويمها لتحقيق أهداف محددة وتطويرها لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الانسان ورفاهيته.

المعلومات: عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها ومعالجتها لتكتسب قيمة منفعية للمؤسسة (حالية أو مستقبلية) بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها.

الاتصال: ان الاتصال هو كل تفاعل بين اثنين أو أكثر يتم من خلاله تبادل المعلومات والافكار باستعمال وسائط متعددة تعتمد على الأفراد أو الوسائل التقنية من أجل تكوين علاقة بين المتصل والطرف الآخر.

قائمة الأشكال

الخاتمة

الفصل الأول

الفصل الثاني

قائمة الجداول

قائمة المحتويات

قائمة المراجع

قائمة الجداول

المقدمة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



الأخ الفاضل...., الأخت الفاضلة...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة

والموسومة ب:

"دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق رضا الأطراف ذات المصلحة", تم إنجاز هذا الاستبيان للتعرف على

درجة رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال،

ويشرف الباحث مشاركتكم هذا الاستبيان، ولذا نرجو منكم المساهمة والتعاون معنا بملئ هذه الاستمارة باختيار العبارة

المناسبة، علما أن البيانات التي تم الإدلاء بها سوف تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، مع الشكر المسبق على حسن

تعاونكم.

إشراف الأستاذ

عزالدين بوطي

إعداد الطالبة:

راوية سيد أحمد

الجزء الاول البيانات الشخصية

الجنس:

أنثى

ذكر

المستوى الدراسي:

السنة الثالثة ليسانس

السنة الثانية ليسانس

السنة الأولى ليسانس

دكتوراه

السنة الثانية ماستر

السنة الأولى ماستر

التحكم في أجهزة الحاسوب

جيد

متوسط

منخفض

الجزء الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إليك مجموعة من العبارات التي تعبر عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال, فالرجاء قراءة هذه العبارات ثم وضع علامة (x) في الخانة التي تراها مناسبة

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
المكونات المادية						
01	تتوفر الأعداد الكافية من أجهزة الحاسوب					
02	يتم استخدام أجهزة عرض البيانات والمعلومات DATA SHOW داخل قاعات المحاضرات					
03	يقوم أعضاء هيئة التدريس بتدريس المقررات الدراسية باستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
04	تتوفر المعدات الرقمية اللازمة لإدخال البيانات، تخزينها، معالجتها، وبثها للمستخدمين منها.					
05	يتم الإعتماد على الأجهزة الحديثة والمتطورة					
06	يتم تحديث الأجهزة القديمة أو استبدالها بأخرى حديثة دوريا					
البرمجيات						
07	تقنتي الكلية برمجيات خاصة بتسيير شؤون الطلبة					
08	يتم معالجة ملفات ونتائج الطلبة بواسطة برامج خاصة					
09	يتم استخدام تطبيقات الحاسوب المختلفة مثل برنامج إكسيل، في إنجاز الواجبات الموجهة للطلبة					
10	تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمرجات مفيدة لأداء أعمال الطلبة					
11	توفر الكلية البرمجيات الحديثة لتشغيل أنظمة					

					الحاسوب	
					توفر الكلية برامج حماية لضمان حماية المعلومات والبيانات	12
قواعد البيانات						
					يتم تخزين البيانات والمعلومات في برامج خاصة تقوم بإدارة قواعد البيانات بشكل منظم وكفاء يحقق المرونة في التعامل معها.	13
					يتم تحديث قواعد البيانات دوريا	14
					تحتوي قواعد البيانات على كل المعلومات المتعلقة بالطالب	15
					يستطيع الطالب الولوج لقاعدة البيانات من خلال حسابه الخاص	16
الشبكات						
					يوجد اتصال الكتروني بين الطلاب وبينهم وبين الأساتذة	17
					يعرض الطلاب آراءهم وانشغالاتهم البيداغوجية إلكترونيا	18
					لكل طالب حساب إلكتروني على موقع الجامعة	19
					يتعرف الطلاب على نتائج الإمتحانات بطريقة إلكترونية	20
					تتيح الكلية الانترنت للجميع	21
					توفر الكلية شبكة الانترنت بشكل جيد يسهل على الطلبة أداء واجباتهم بأقل وقت وجهد	22

					وتكلفة.
					تتوفر الكلية على اشتراكات في المواقع العلمية والمننديات.

الجزء الثالث: رضا الطلبة

إليك مجموعة من العبارات التي تعبر عن أبعاد رضا الطلبة عن استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالرجاء قراءة هذه العبارات ثم ضع علامة (x) في الخانة التي تراها مناسبة

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدروس						
01	تتوافق الدروس المقدمة عبر الوسائط الالكترونية مع تطلعاتك					
02	تستفيد بالقدر الكافي من شروحات إضافية عبر الوسائط الإلكترونية					
03	تستفيد من الإجابة على الاستفسارات والأسئلة في أسرع الأوقات					
04	تجد سهولة في دراسة المقررات الدراسية باستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
05	تجد سهولة في الوصول للمواد المقدمة عبر الوسائط الالكترونية					
06	يساهم الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من مستوى التحصيل لدى الطالب					
المكتبة						
07	تجد سهولة في الولوج لصفحة المكتبة					
08	تستفيد من التصفح لمراجع المكتبة الكترونيا					

					قبل استعارتها	
					تجد سهولة في الحصول على المراجع الرقمية	09
					تستطيع الولوج لصفحة المكتبة في أي وقت	10
					تتيح لك تكنولوجيا المعلومات والاتصال الولوج لمختلف المكتبات العالمية وقواعد البيانات	11
					تتوافق الخدمات المقدمة من طرف المكتبة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع تطلعاتك.	12
التصميم والتشغيل						
					تشعر بالراحة عند استخدام موقع الكلية	13
					تجد جاذبية في تصميم الموقع والألوان المستخدمة فيه.	14
					تشعر بالسهولة والوضوح في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	15
					تحصل على كل احتياجاتك من المراجع والدروس والمعلومات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	16
					تشعر بوجود تحديث مستمر في الوسائل والتصاميم	17
الادارة						
					تجد سهولة في التواصل مع الادارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	18
					تجد وفرة في العتاد واللوازم المطلوبة ضمن استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	19
					تلمس الدقة والسرعة في الحصول على كل المعلومات مثل: التوزيع الزمني، النقاط، التظاهرات والنشاطات...	20

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
42	الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة	.1

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
17	التغييرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في قواعد العمل	.1
38	مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستمارة	.2
38	مقياس ليكارت	.3
39	معامل ألفا كرونباخ	.4
39	معامل ألفا كرونباخ لأبعاد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق رضا الطلبة	.5
40	توزيع العينة حسب الجنس	.6
41	توزيع العينة حسب المستوى الدراسي	.7
41	توزيع العينة حسب التحكم في أجهزة الحاسوب	.8
42	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test التوزيع الطبيعي	.9
42	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test التوزيع الطبيعي	.10
43	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	.11
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن أبعاد رضا طلبة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	.12
48	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية	.13
49	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار بعد المكونات المادية في تحقيق رضا الطالب	.14
49	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار بعد البرمجيات في تحقيق رضا الطالب.	.15
50	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار بعد قواعد البيانات في تحقيق رضا الطالب	.16
50	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار بعد الشبكات في تحقيق رضا الطالب	.17

الفهرس

	إهداء
	شكر وعران
أ-ج	مقدمة.....
	الفصل الاول: تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأصحاب المصالح.....
15	تمهيد.....
16	المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال.....
16	المطلب الأول: مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال.....
18	المطلب الثاني: تطور مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال.....
19	المطلب الثالث: مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال.....
22	المبحث الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة.....
22	المطلب الأول: ظهور المؤسسة الرقمية.....
23	المطلب الثاني: إستعمالات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة.....
24	المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة.....
25	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأصحاب المصالح.....
25	المطلب الأول: التطور المفاهيمي لأصحاب المصالح.....
27	المطلب الثاني: تصنيفات أصحاب المصالح.....
29	المطلب الثالث: علاقة أصحاب المصالح بتكنولوجيا المعلومات والإتصال.....
31	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثاني: دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق رضا طلبة جامعة محمد خيضر-بسكرة- كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.....
32	تمهيد.....
33	المبحث الأول: تقديم عام لجامعة محمد خيضر-بسكرة-.....
33	المطلب الأول: تعريف جامعة محمد خيضر بسكرة.....
35	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة.....
36	المطلب الثالث: تعريف كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.....
38	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.....
38	المطلب الأول: صدق و ثبات أداة الدراسة.....

40	المطلب الثاني: منهجية الدراسة.....
42	المبحث الثالث: عرض و مناقشة النتائج المتحصل عليها.....
42	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.....
42	المطلب الثاني: تحليل محاور الإستبيان.....
48	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات.....
51	خلاصة.....
53	خاتمة.....
56	قائمة المراجع.....
60	قائمة الجداول.....
62	قائمة الأشكال.....
64	قائمة المحتويات.....
	قائمة الملاحق

أولاً: الكتب

الكتب بالعربية:

1. حمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، مصر ، 2009 .
2. فضيل دليو، الاتصال (مفاهيمه ، نظريات، وسائله)، الطبعة الأولى، دار الفجر، القاهرة، 2013 .
3. زرزار العياشي، استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الإقتصادية و دورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان، ط1، 2016.
4. عامر ابراهيم قندجلي و ايمان فاضل السمراي، تكنولوجيا المعلومات و التطبيقاتها، دار الوراق، عمان، 2002.
5. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتر للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
6. غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007.
7. عامر إبراهيم قندجلي و إيمان فاضل السمراي، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، دار الوراق، عمان، 2002.
8. طارق طه ، نظم المعلومات و الحاسبات الآلية و الانترنت ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، 2007.
9. بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية " المجالات و التطبيقات " ، ط1، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الاستراتيجية، أبوظبي، 2005.
10. مزهر شعبان العاني وناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المسيرة، الأردن، 2008

الكتب بالأجنبية:

1. Michel kalika , management et tic ,liaisons , paris , 2006.
2. Alain FERNANDEZ, les tableaux de bord des managers: le projet décisionnel dans sa totalité, Editions d'Organisation, 2005.

3. Ronald K. Mitchell, Bradley R. Agle, Donna J. Wood, Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience, 2008.
4. Ronald K. Mitchell, Bradley R. Agle, Donna J. Wood , Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience.

ثانياً: المجلات

1. خلود عاصم ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين جودة المعلومات على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد، العراق، 2013، ص233.
2. د غسان قاسم داود اللامي ،تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد، العراق، 2013
3. علاء أحمد حسن الجبوري، علي سالم شهاب أحمد، قياس رضا بعض أصحاب المصالح، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، الصادرة بجامعة الموصل، العراق، مجلد34، العدد109
4. سعد العنزي، محاولة جادة لتأطير نظرية أصحاب المصالح في دراسات إدارة الأعمال، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، الصادرة بجامعة بغداد، العراق، المجلد 13، العدد48، 2013.
5. علاء أحمد حسن الجبوري، علي سالم شهاب أحمد، قياس رضا بعض أصحاب المصالح، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، الصادرة بجامعة الموصل، العراق، مجلد34، العدد109.

ثالثاً: الملتقيات

1. العايب عبد الرحمان، اشكالية ادارة العلاقة مع أصحاب المصالح كمدخل لممارسة المسؤولية الاجتماعية من طرف منظمات الأعمال في الجزائر : حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية للتوظيف و فنون الطباعة، برج بو عرييج، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، يومي 14 و15 فيفري 2012.

2. خلفاوي شمس ضيات، الملتقى الوطني الثاني حول (الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي) 06/05 مارس 2014) جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر

3. العايب عبد الرحمان ، اشكالية ادارة العلاقة مع أصحاب المصالح كمدخل لممارسة المسؤولية الإجتماعية من طرف منظمات الأعمال في الجزائر : حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية للتوظيف و فنون الطباعة، برج بوعريريج، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الاعمال والمسؤولية الإجتماعية كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، يومي 14 و 15 فيفري 2012

رابعا:المذكرات والأطروحات

4. بوعلي فريدة و فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة، دراسة حالة إتصالات الجزائر "دراسة حالة اتصالات الجزائر"المديرية العملياتية للاتصالات-البويرة"، تخصص:اقتصاديات المالية والبنوك.

5. توامي يعقوب، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير ، تخصص مالية مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة، الجزائر، 2012-2013 ،

6. سوزان عوني عبد الله القواسمي ، أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين ، تخصص الأعمال الالكترونية ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، 2015.

7. حياهم زينب، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الترويج للخدمات المصرفية بالجزائر، تخصص تكنولوجيا، المعلومات والاتصال والمجتمع، رسالة ماستر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جمعة 8 ماي 1945، قالمة2016-2017.

8. عبد الباسط مجحودة ، مساهمة أصحاب المصاح في خلق قيمة تشاركية من خلال نظام حوكمة الشركات ، تخصص حاكمية المؤسسات ،رسالة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2015.

9. العايب عبد الرحمن، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل التنمية المستدامة دراسة تطبيقية على مؤسسات صناعة الاسمنت في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 2010.

10. ضيف الله نسيم، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2016-2017.

خامسا: محاضرات

1. عيسى حيرش، الادارة الاستراتيجية، محاضرة الخامسة، جامعة الملك فيصل، 2016

سادسا: المواقع الإلكترونية

1. <http://ar.wikipedia.org/wiki/05:15,le12/02/2019>

2. نبذة عن جامعة محمد خيضر بسكرة ، منتدى جامعة بسكرة

3. <http://univ-biskra.dz/index.php/fr/>

4. جامعة-محمد-خيضر - بسكرة / <https://ar.wikipedia.org/wiki>

الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا الأطراف ذات المصلحة، وعليه فقد تم تقديم الدراسة وتأطيرها النظري لكلا المتغيرين المستقل والتابع والمتمثلين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورضا الأطراف ذات المصلحة .

وفي سبيل تحقيق أهداف الدراسة وقع اختيارنا على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر-بسكرة- لإجراء الدراسة التطبيقية، وبعد الدراسة النظرية و التطبيقية التي قمنا بها حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا الطلبة وابتاعنا لمنهج الوصفي التحليلي و توزيع استمارة على طلبة كلية العلوم الاقتصادية لتحليل وتفسير اجاباتهم، ومن ثم التوصل الى مجموعة من النتائج والتوصيات.

أولاً: نتائج الدراسة

- إن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير إيجابي على مختلف عناصر العملية التعليمية إذ أن الإستخدام الفعال لها يساهم في رفع مستوى التحصيل لدى الطالب، كما يساعد في بناء موارد بشرية قادرة إمتلاك المعرفة إستخداما، إبداعا وتطويرا.
- أي خلل في عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الإمكانات المادية، البرمجية والشبكات، قواعد البيانات) يؤدي مباشرة إلى خلل في الهدف المسطر تحقيقه وبالتالي تدهور أهداف التعليم العالي بصورة عامة والعملية التعليمية بصفة خاصة.

ثانياً: تقييم الطلبة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

- تم تقييم عينة طلبة جامعة محمد خيضر-بسكرة- كلية العلوم الاقتصادية لبعدها المكونة المادية تقييما ضعيفا بنسبة موافقة بلغت 25% .
- تم تقييم عينة طلبة جامعة محمد خيضر-بسكرة- كلية العلوم الاقتصادية لبعدها البرمجيات تقييما متوسطا بنسبة موافقة بلغت 42% .
- تم تقييم عينة طلبة جامعة محمد خيضر-بسكرة- كلية العلوم الاقتصادية لبعدها البيانات تقييما ضعيفا بلغت 17.1% .
- تم تقييم عينة طلبة جامعة محمد خيضر-بسكرة- كلية العلوم الاقتصادية لبعدها الشبكات تقييما جيدا بلغت 57.6% .

ثالثا: تقييم الطلبة لعبارات الرضا :

- سهولة ولوج الطالب للمكتبة والتواصل مع الإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.
- الطالب يشعر بسهولة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
- الدقة و السرعة في الحصول على كل المعلومات مثل التوزيع الزمني، النقاط...
- الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والإتصال يساهم في رفع مستوى التحصيل لدى الطالب.

رابعا: المقترحات

وبعد سرد نتائج الدراسة لا بد من اخذ النقاط التالية في عين الاعتبار لتحسين الوضع في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير فيما يخص تحسين العملية التعليمية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- الاهتمام بتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات خاصة أنها بؤرة جد مهمة في العملية التعليمية.
- ضرورة توفير التكنولوجيات المستخدمة في قاعة التدريس من جهة ومن جهة أخرى إعاة الاهتمام للمنى الجديد لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي.
- ضرورة تحسين كثافة تدفق الشبكات الإلكترونية مع ضرورة ربط الكلية بكامل أقسامها بشبكة الانترنت كونها الركيزة لباقي الشبكات.
- ضرورة تفعيل خلايا تكوين الأساتذة بتشديد دورات تدريبية خاصة بالإداريين والأساتذة فيما يخص استخدام التكنولوجيا دون عزل الطالب على ذلك.
- ضرورة توفير الفنيين والمتخصصين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفادي المشاكل التقنية للاستخدام.
- ضرورة الاهتمام بتكوين مبرمجين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة في جانبها البرمجي.
- ضرورة الاستغلال الأمثل للتمويل الموجه لجانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع دعم وتشجيع الإدارة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

خامسا: أفاق وحدود الدراسة

رغم هذه الدراسة التي تم إنجازها والنتائج التي تم التوصل إليها، توجد مجموعة من الحدود الواجب ذكرها. فاققتصار البحث على دراسة حالة مؤسسة واحدة يجعل نتائجها نسبية جداً، إضافة إلى أن ضيق الوقت حال دون التطرق للموضوع بأكثر تفصيل وتوسع من خلال استعمال أداة واحدة من أدوات جمع البيانات والمتمثلة في الاستمارة دون القدرة على تدعيمها بأساليب بحثية مساندة (المقابلة مثلاً...)

إلا أن هذا الموضوع يفتح لنا آفاق جديدة ومنتوعة في المستقبل، لمحاولة التعمق أكثر في الدراسة من خلال توسيعها على كليات أخرى كمحاولة لاختبار قابلية التعميم لنتائجنا، وكذا اعتماد المزج بين أساليب وأدوات بحث متنوعة لزيادة مصداقية الدراسة.

وحسب نتائج هذه الدراسة نقدم التوجيهات التالية لبحوث مستقبلية:

1. دراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيراتها على البحث العلمي وجودته.
2. دراسة الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على العملية التعليمية.
3. دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمات المكتبية.
4. دراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية.

الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأصحاب المصالح

تمهيد:

لقد شهدت الآونة الأخيرة انفجارا معرفيا ومعلوماتيا كبيرا نتج عنه تطورات متلاحقة وسريعة في شتى المجالات، فكان للمجال التقني الأولوية في ذلك، فظهر الحاسوب، ثم الشبكات المحلية واستمرت هذه التطورات لنشهد في عصرنا الحالي ثورة جديدة أطلق عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي شكلت ميزة لهذا العصر، حيث سمحت بتبادل كميات هائلة من المعلومات في جميع المجالات عبر مسافات بعيدة، فأصبحت المعلومة متوفرة في كل وقت وفي أي مكان.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المكونات الأساسية لنظام المعلومات ومن الوسائل التي عملت ضجة كبيرة في هذا العصر وشاع استخدامها على نطاق واسع من المؤسسات على اختلاف أنواعها وأشكالها وأنشطتها، وكان الأساس في ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هو التلاقي والترابط بين عتاد وأجهزة الكمبيوتر والبرمجيات، وكذا شبكات الاتصالات، ويات تطبيقها ضرورة حتمية وملحة حيث من خلالها تم إزالة حواجز المكان والزمان، وأصبح الاتصال الإلكتروني وتبادل الأخبار ونقل المعلومات في أقصر وقت وبأقل التكاليف من الحقائق الملموسة، كل هذا وضع المؤسسات أمام تحدي جديد، ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحكم فيها.

إن الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ضرورة لا مفر منها في مؤسسات التعليم العالي سواء في عملياتها الإدارية أو التعليمية، لتحسين وتطوير أدائها للوصول إلى الكفاءة و الفعالية المطلوبة خاصة أنها جسر عبور للتوجه إلى قطاعات أخرى اجتماعية كانت أو اقتصادية(سوق العمل)بشكل أخص، وتعتبر مؤسسات التعليم العالي وبحكم طبيعة نشاطها بحاجة اكبر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لخلق خدمات ذات درجة عالية من التطور التكنولوجي لتضمن مستوى عال من الرضا لدى الأطراف التي تؤثر و تتأثر في أدائها لتحقيق الأهداف المنشودة.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى:

- المبحث الأول : مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- المبحث الثاني : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة
- المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أصحاب المصالح

المبحث الأول : أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

لقد ساهم التطور العلمي و التكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ، و من بين تلك التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و ما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، خدمات التعليم و التنقيف و توفير المعلومات اللازمة للأشخاص و المؤسسات، حيث جعلت العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة و تبادل المعلومات في أي وقت و أي مكان، وفي هذا المبحث سنتطرق ألى أهم المفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

المطلب الأول: مفهوم و أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

عبارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تدمج بين المعلومات و الإتصال ولا تعتبرهما فرعيين مفصولين عن بعضهما البعض ،فهي تلك التكنولوجيا الناتجة عن التعاضد التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات الممثلة في الحواسيب وغيرها وتكنولوجيا الإتصال الممثلة في وسائل نقل المعلومات. وفي هذا المبحث سنتطرق الى مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

الفرع الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يعرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها " تقنيات الحصول على المعلومات و اختزانها و بثها وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكروإلكترونية الحاسوبية والاتصالية عن بعد. " ¹

يقصد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال " مجموعة من الافراد والبيانات والاجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوياً من اجل الوصول الى الاهداف المنظمة. " ²

وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي " مجموعة التقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات خاصة الاعلام الالى،الانترنت والعمل التعاوني عن بعد، الادارة الالكترونية للأنشطة و غيرها من الدائم الالكترونية المساعدة في عمليات الاتصال. " ³

¹ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، مصر ، 2009 ، ص 19

² فضيل دليو، الاتصال (مفاهيمه ، نظريات، وسائله)، الطبعة الأولى، دار الفجر، القاهرة، 2013 ،ص15

³ Michel kalika , management et tic ,liaisons , paris , 2006 , p 37

وتعرف أيضا بأنها "هي التكنولوجيا التي تربط شبكات الحواسيب معا بواسطة الانترنت التي تسمح بتبادل المعلومات بين المستخدمين في كل العالم بالوقت المناسب".¹

ومن خلال التعاريف التي تطرقنا اليها يمكن ان نحاول الجمع بينها ونعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على انها: "جميع انواع التكنولوجيا بما تضمه من حواسيب و شبكات و اقمار صناعية و غيرها من الوسائل المستخدمة في نقل و تخزين المعلومات في شكلها الرقمي ونشرها في الوقت والمكان المناسبين والموضوعة تحت تصرف افراد المؤسسة لتحسين ادائهم ونتاجيتهم".

الفرع الثاني : أهمية و أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال العديد من المؤسسات على ترك قواعد العمل القديمة واستحداث أساليب و عمليات جديدة ، والجدول رقم (1) يظهر التغييرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قواعد العمل.

الجدول رقم (1) : التغييرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

القاعدة القديمة	أثر تدخل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	القاعدة الجديدة
يمكن إظهار المعلومات في مكان واحد في وقت واحد	قواعد المعلومات المشتركة و البريد الإلكتروني	يمكن إظهار المعلومات في عدة مواقع في نفس الوقت
لا يمكن أداء الأعمال المعقدة إلا بواسطة الخبراء	النظم الخبيرة	يمكن قيام الموظفين العاديين بمهام الخبراء
يجب الاختيار بين المركزية و اللامركزية	الاتصال عن بعد و شبكات الاتصال	يمكن الجمع بين المركزية و اللامركزية
يقوم المدراء باتخاذ كافة القرارات	أنظمة دعم القرار، أنظمة الخبرة وأنظمة دعم المؤسسة	اتخاذ القرار مهمة الجميع

¹خلود عاصم ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين جودة العلوم على التنمية الاقتصادية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية ،بغداد ، العراق ، 2013 ، ص233

يحتاج الموظفون الميدانيون إلى المكاتب لاستقبال و استرجاع و إرسال المعلومات	الاتصالات اللاسلكية ، الحواسيب الآلية المحمولة و البريد الإلكتروني	تمكين الموظفين الميدانيين من استقبال و ارسال المعلومات في كافة المواقع التي تم تجديدها
أفضل أساليب الاتصال مع الزبائن هي الاتصالات الشخصية	أقراص الفيديو المتفاعلة و البريد الإلكتروني	أفضل أساليب الاتصال هي الاتصالات الفاعلة
يجب البحث لتحديد مواقع و طريق موارد العمل يدويا	التعقب التكنولوجي، برمجيات Groupware، برمجيات Work flow software	تحديد و متابعة مواقع العمل آليا
تتم مراجعة الخطة يدويا و دوريا	تقنية الحاسبات الآلية المتقدمة	تتم مراجعة الخطة في كل لحظة
الخدمة تكون غالية و تتخذ وقت طويل للتطوير	التصميم بمساعدة الكمبيوتر ، الانتاج بمساعدة الكمبيوتر و الانظمة الخبيرة	الخدمات يمكن ان تكون سريعة و رخيصة
ووقت طويل لتقديم المنتج للسوق	تبادل البيانات الكترونيا	يمكن من تقليل وقت تقديم المنتج للسوق
المؤسسات القائمة على العمليات و البيانات	الذكاء الصناعي و الأنظمة الخبيرة	المؤسسات القائمة على العمليات و المعرفة

المصدر : زرزار العياشي ، استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية و دورها في

دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016، ص 34.

الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تميزت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمجموعة من السمات و الخصائص عن غيرها من التكنولوجيات ، من أبرزها¹ :

1. القدرة على نقل المعلومات من وسيط لآخر مع امكانية التحكم في نظام الاتصال مثل تحويل رسالة مسموعة إلى مقروءة أو مطبوعة ؛
2. القدرة على بث معلومات و استقبالها من أي مكان إلى آخر أثناء حركة المرسل و المستقبل مثل الهاتف النقال بمعنى الانتقال من الأجهزة الثابتة إلى المتنقلة؛
3. الانتقال من اللغة واحدة إلى لغات متعددة؛
4. الاهتمام أكثر بكفاءة العنصر البشري و السرعة في أداء الاعمال ؛
5. إمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الإتصالية من دون شرط تواجدها في وقت ارسالها، بمعنى استقبالها في الجهاز و تفحصها و استعمالها في وقت الحاجة؛
6. تقليص الوقت و سهولة تبادل المعلومات و نقلها في أي وقت و أي مكان و أي زمان؛
7. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة ؛
8. امكانية التحكم في إيصال الرسالة سواء من شخص لشخص أو من جهة واحدة الى مجموعات أو من الكل إلى الكل ؛
9. الانتقال من الإعتماد على الثروة المادية إلى الإعتماد على الثروة الفكرية ؛

الفرع الرابع : وظائف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات بما يلي²:

1. معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة ؛
2. إعادة معالجة المعلومات واستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الأخرى؛
3. تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية وأكثر فائدة؛
4. تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أوالمعلومات؛

¹بوعلي فريدة و فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة، دراسة حالة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية للاتصالات - البويرة"، تخصص : اقتصاديات المالية والبنوك، 2014، صص 26-27

²توامي يعقوب، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، تخصص مالية مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012-2013، ص 24

5. إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة؛
6. تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صورة أو أصوات أو غيرها؛
7. تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز عملية اضافية وارسالها إلى مستفيد آخر؛
8. ارسال المعلومات والبيانات من موقع لآخر باستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها؛

المطلب الثاني : تطور مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات هما مصطلحان مترادفان ويرتبط كلاهما بالحواسيب والتطور الهائل في علم الحاسوب إلا أنه ليس مصطلح وليد الساعة بل لكونه ارتبط بالمعلومات والاتصالات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث الحديث ، وهكذا نجد أن مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات قد مرت بعدة متغيرات عبر مراحل تاريخية تمثلت في مايلي :

الفرع الاول : المرحلة البدائية

وتمثلت في نقل الاخبار من شخص لآخر والكلام هو الوسيلة الملائمة لذلك، ثم استعمل الفرد علامات يقع الإتفاق عليها مسبقا للاشعار بالفرح أو الخطر ولكن بقيت هذه الوسائل غير متطورة و مرتبطة بحاسة السمع والبصر.¹

الفرع الثاني : مرحلة الإكتشافات

أصبح الإتصال فيها جماعيا حيث ظهرت فيها الكتابة ثم الورق ثم الطباعة ، فالخبر يكتب ثم يوزع على عدة جهات بواسطة الصحافة ، و تسجل الاحداث و تحفظ و تنقل بين الأجيال.²

الفرع الثالث : مرحلة العصر الحديث

تطورت فيه تقنية الطباعة واستعملت وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومات منها المسموعة و المرئية كالراديو، التلفاز، والهاتف ثم ظهر الحاسوب لتسجيل المعلومات، حفظها ثم نقلها عبر شبكات مما ساهمت في زيادة حركة الاتصالات وتوسع انتشارها وكان في تطور مستمر إلى أن شهدت صناعة الحواسيب الحدث الرئيسي وهو ولادة الحاسوب الشخصي وهناك تطورات أخرى أدت إلى التزاوج بين عالم المعلومات وعالم

¹ عامر ابراهيم قندجلي و ايمان فاضل السمراي، تكنولوجيا المعلومات و التطبيقات، دار الوراق ، عمان ، 2002 ، ص88

² نفس المرجع ، ص88

الاتصالات ، فالاولى تدعم المؤسسة على معالجة وتحليل و تخزين البيانات والأخيرة هي الحامل لتوصيلها والتي حققت تناقل كمية هائلة من المعلومات بسرعة فائقة بغض النظر عن المكان والزمان والمعتمدة في مجملها على البنيات الشبكية على اختلاف انواعها واهمها الأنترنت التي مكنت من نقل البيانات والرسومات والصور والصوت بصورة رقمية.¹

المطلب الثالث : مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتأثر كفاءة و فعالية نظام المعلومات بطبيعة المكونات التكنولوجية المستخدمة ، والقدرة على إدارتها وتشغيلها ، وتتضمن بشكل عام من خمس مكونات أساسية هي :

الفرع الاول : المكونات المادية

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وخزنها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبال و بثها للمستفيدين أي يمكن التعبير عنها أنها الأجزاء الملموسة في النظام وتتضمن بشكل عام من خمسة مكونات أساسية هي²:

1. وحدات الإدخال : تقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية، وتتكون وسائل

الادخال المباشرة مثل : لوحة المفاتيح، القلم الضوئي، قارئ الحروف الضوئي.

2. وحدة المعالجة المركزية : يتم فيها معالجة جميع البيانات الداخلة لتوليد المخرجات المطلوبة ، و التي

تتكون من وحدة الحساب و المنطق ، وحدة التحكم ، وحدة الذاكرة الرئيسية.

3. وحدة الاخراج : تقوم بنقل النتائج المتولدة عن العمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى

الجهات المستفيدة بصيغة يمكن الاستفادة منها مثل : الشاشة المرئية ، الطابعة ، الأشكال البيانية، المخرجات الصوتية.

4. وحدة الذاكرة الثانوية : تستخدم لأغراض خزن مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية

الطاقة الاستيعابية الذي يحتم اضافة الذاكرة الثانوية، مثل : الأشرطة المغناطيسية و الأقراص المغناطيسية.

الفرع الثاني : البرمجيات و قواعد البيانات

¹سوزان عوني عبد الله القواسمي ، أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين ، تخصص الأعمال الالكترونية ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، 2015 ، ص 19

²عبد الله حسن مسلم ، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر والتوزيع،الأردن ، 2015، ص 130

أولاً : البرمجيات

تعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل و ادارة المكونات المادية ، تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات و تسجيلها و تقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل و إدارة العمليات و يمكن تصنيفها إلى ¹ :

نظام البرمجيات : برامج نظام التشغيل، والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب .

تطبيقات البرمجيات : وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي (بواسطة المستخدم النهائي) مثل : برنامج التخزين وبرنامج الرواتبالخ.

ثانياً : قواعد البيانات

نظراً لوجود معوقات كثيرة في إدارة وتسيير الملفات التقليدية تم اللجوء إلى صياغة طرق أخرى لترتيب وإدارة البيانات.

ومن بين هذه الطرق والأكثر شيوعاً في المؤسسات قواعد البيانات، حيث تشير قواعد البيانات إلى مجموعة البيانات.

أو المعلومات المترابطة مع بعضها، المخزنة بالشكل النموذجي والمعالجة بالشكل الكفاء مما يحقق مرونة التعامل معها. ²

ونظم قواعد البيانات : عبارة عن برامج خاصة تقوم بإدارة قواعد البيانات من خلال تخزين، معالجة، استرجاع و تحديث البيانات والتي تزود بطريقة الوصول إلى البيانات المخزنة باستخدام برامج تطبيقية.

الفرع الثالث : شبكات الاتصال

هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي.

يجب أن تقرر المؤسسات نوع الشبكات (انترانت و الاكسترانات) المناسبة لعملها مع ضرورة تطوير مهارات موظفيها في تقانة المعلومات باستمرار.

¹ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ،الاردن ، 2007 ، ص169

² عامر إبراهيم قندلجي و إيمان فاضل السمراي، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، دار الوراق، عمان، 2002، ص 270

وتعد شبكات الاتصال ثروة من المنتجات والخدمات للمؤسسات مثلما هي مهمة لحياتنا الخاصة وفي تقيّميات الادارة الحديثة فهي تسهم في رفع كفاءة تشغيل ودعم صناعات القرارات من خلال¹:

1. كفاءة و سرعة الاتصال و سهولة نقل و تبادل المعلومات.
2. المشاركة في البرمجيات و المعلومات و قواعد المعلومات .

و من أهم التقنيات التي تمثل العمود الفقري للشبكات هي :

1. شبكة الانترنت : هي شبكة الشبكات حيث تتكون من مجموعة من شبكات الحاسوب المترابطة، يحكم ترابط تلك الأجهزة وتحادثها بروتوكول يسمى (بروتوكول ترانسل الانترنت) وهي وسط لتبادل كل أشكال البيانات الرقمية، بضمنها النصوص، الرسوم والصوت ، البرامج والفاكسات.
2. شبكة الانترنت : هي شبكة أنترنيت داخلية محاطة بجدار عازل "fire wall" لأغراض أمنية، والتي تربط النظم الإلكترونية المختلفة للمؤسسة .
3. شبكة الاكسترانت : وهي شبكة انترانيت خاصة يسمح لمجموعات خارجية مختارة بدخولها، إذ تسمح لأفراد ومؤسسات من خارج المؤسسة بدخول محدد لشبكة النترانيت الخاصة بها.
4. شبكة (lan (local are network :هي شبكة محلية تعرف بأنها مجموعة من أجهزة الحاسوب المرتبطة ببعضها البعض من مساحة جغرافية محدودة لمؤسسة ما، حيث مكن أن تصل سرعة نقل البيانات عبرها إلى 10 ميغابايت في الثانية، كما أنه قد يصل عدد مستخدميها إلى حوالي 1000 مستخدم.

الفرع الرابع: الأفراد

هم الافراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من المديرين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام، و يكاد يتفق اغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى اليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام ويمكن تصنيفهم إلى²:

¹د غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد، العراق، 2013، ص12

²عبد الله حسن مسلم ، مرجع سبق ذكره ، ص133

المتخصصون : المبرمجين ومصممي النظم، مخصصو تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات، وهؤلاء يطلق عليهم بأسماء المال الفكري في النظام.

الاداريون : يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات، كمستفيدين لمنتجات النظام (من محاسبين ، رجال البيع ، مهندسين ، مدراء و مستهلكين).

المبحث الثاني : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة

انطلاقاً من كون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات، تصنيفها، تحليلها، تخزينها وتوزيعها فإن هذه التكنولوجيا لم تكن وليدة فترة معينة، كما أنها لم تقتصر على قطاع دون آخر، والدليل استفادة قطاع التعليم العالي منها، ذلك أن نجاح التعليم العالي في تحقيق أهدافه يقاس بسرعة استجابتها وتفاعلها مع المتغيرات في المجتمع، فالتطور التكنولوجي لعب دوراً فعالاً ومهماً في التأثير على نشاط المؤسسات، حيث أنه يختلف باختلاف المرحلة التي تمر بها الثورة التكنولوجية وأن هذا الاختلاف يرجع إلى اختلاف الآلات، والمعدات والأجهزة، ومستوى المعرفة والابداع، ومدى توفر القوى البشرية القادرة على إدارة استخدام التكنولوجيا وفقاً للمستوى الذي تعمل فيه المؤسسة.

المطلب الأول : ظهور المؤسسة الرقمية

مع التحول نحو الاقتصاد الرقمي، فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نفسها على واقع المؤسسات، كإحدى المكونات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأفراد، وذلك من خلال ما تنتجه هذه التكنولوجيا من التطبيقات للحصول على معلومات ذات قيمة ومصداقية في الوقت المناسب والاستفادة منها.

الفرع الأول : مفهوم المؤسسة الرقمية

1. كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسات في بطاقة تعرض فيها :
التعريف بالمؤسسة ، نشاطها ، هيكلها التنظيمي، أهدافها ومعلومات عن الخدمة أو المنتج ... الخ، وهذه المعلومات يمكن نشرها عبر الانترنت ؛
2. وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من المعلومات الشخصية، الوظيفية، الترقيات، العقوبات الخ، ويتم هذا من خلال شراء البرامج المتخصصة في ذلك ؛
3. تربط كل أجزاء المؤسسة ببعضها البعض وإن كانت في أكثر من مبنى ، ومهما تباعدت جغرافيا إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى ؛
4. تتيح للعاملين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة ؛
5. الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة ؛

الفرع الثاني : الاستعمال الخارجي:

يتم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل²:

1. نشر إعلانات وإشهار لمنتجات أو خدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء ؛
2. تسمح بتقديم خدمات بيع وشراء عبر الانترنت (تجارة إلكترونية) ؛
3. سرعة الاتصال بأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة ، وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن ؛
4. تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شراءها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير ؛
5. الحصول على معرفة خارجية من خبراء كإساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها، لحل بعض المشاكل دون دفع ثمن الإستشارة ؛
6. الإطلاع الدائم على سوق العمالة من اجل إختبار متطلباتها من العمال ؛
7. متابعة تطور قطاع المؤسسة، وذلك عن طريق الإتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة ؛

¹ زرزار العياشي ، مرجع سابق ، 44-45

² <http://ar.wikipedia.org/wiki>, le 12/02/2019 , 15:05

المطلب الثالث: إيجابيات و سلبيات تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال :

تحتل التكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا حيويا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز، مما يؤكد مواكبة المؤسسات للتغيرات التكنولوجية السريعة في ميادين العمليات، وقد حققت التكنولوجيا عدة مزايا نذكر منها :

الفرع الأول : إيجابيات تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة

تتمثل إيجابيات تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مايلي¹:

1. عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفوة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي ؛
2. أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة من زيادة كفاءة عملية الإتصال، وتحسين عملية التحفيز والدفاعية لدى الأفراد ؛
3. ازدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحوسبة ؛
4. مساهمتها في سرعة إيصال القرارات التي تتخذ في مستويات الإدارية العليا إلى المستويات التشغيلية ؛
5. تقليص في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي ؛

الفرع الثاني : سلبيات تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة

رغم المزايا التي تحققت هذه التكنولوجيا الا انها لا تخلو من العيوب نذكر منها² :

1. عدم وجود نقطة سيطرة مركزية بسبب توزع واستقرار البيانات والبرمجيات في عدد من المواقع والمحطات الحاسوبية المختلفة ؛

¹ مزهر شعبان العاني و ناجي جواد ، العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، ط1 ، دار المسيرة ، الأردن ، 2008 ، ص 233

² حياهم زينب، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الترويج للخدمات المصرفية بالجزائر، تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع،

رسالة ماستر ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جمعة 8 ماي 1945، قالمة، 2016-2017، ص56

2. إمتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتطلب إنفاق مبالغ مالية إضافية قد لا تستطيع المؤسسة تغطيتها ؛
3. سوء اختيار أفراد تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعتبر من أغلب أسباب الفشل في تسيير وإدارة التكنولوجيا واستخدامها ؛
4. ظهور مشاكل الربط نتيجة عدم التوافق في الشبكات إضافة إلى فقدان معايير الربط بما في ذلك الربط اللاسكي للشبكات ؛

المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأصحاب المصالح

هناك العديد من الأفراد والجماعات التي تأثر وتتأثر بالطرق التي تسيّر بها المؤسسات ، إذ أنهم يمثلون بيئة علاقات وتفاعلات تنظيمية متشابكة مع البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة والذي بدون إدارتها بشكل مناسب قد يعيق بقائها واستمرارها، هذه الشريحة قد تضم مجموعة عناصر داخل المؤسسة وقد تشمل في طياتها أطراف أو فئات أخرى خارجها ولضمان حياة المؤسسة وتحقيق الأهداف المرجوة إعتمدت على تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي تستجيب لكل متطلبات عملية المعلومة من خزن ، معالجة وتصحيح ومستوى استخدامها حسب عدة محددات ومستويات.

المطلب الأول : التطور المفاهيمي لأصحاب المصالح

يعد موضوع اصحاب المصالح من ابرز موضوعات الادارة الاستراتيجية، طراً على مفهومه العديد من المراحل أخذت بعين الاعتبار من طرف كثير من الباحثين، وأصبحت بذلك محل اهتمام لهم سيما إذا تعلق الأمر هنا بإدارة الاستراتيجيات وفي هذا المطلب سنتطرق على أهم المراحل التي مر بها التطور المفاهيمي لمصطلح أصحاب المصالح.

الفرع الاول : التطور التاريخي لمفهوم أصحاب المصالح

التعريف الثاني : " هم الأفراد أو المجموعات الذين تؤثر أو يمكن أن يتأثروا بكل ما تقوم به المؤسسة من أعمال ،أنشطة ومهام، وضعة مسبق وفقا لبرامج وسياسات تتماشى والاهداف المرجوة. " ¹

التعريف الثالث : "يتكون مصطلح اصحاب المصالح (stakeholders) من مقطعين الاول (stake)، والثاني (holders) فالمقطع الاول كما اشير اليه في معجم ادارة الأعمال، بأنه استثمار مالي، وعندما يملك الشخص (stakes) فيعني يكتسبه أو يحصل عليه من خلال عمل وقدم قاموس Advanced Learner's Dictionary (of Current English) توضيحا مميزا بشأن مقطع (stakes) وقال عنه بأنه مبلغ من المال المجازف به في عمل معين كحصة في نصيب الربح والخسارة، او هو تعويض مقدم للإيفاء بوعده في شأن دفع مبلغ من المال. ومن هنا، جاء الانطلاق لتوضيح المقطع الثاني (holders) بدمجه مع المقطع الاول كمصطلح واحد (Stakeholder) ليكون ذلك الشخص الذي يمتلك عهدة او امانة بصفة ضمان، او مغامرة، او رهان حتى يأمل ليحقق ربحاً منها، وربما ليأتي المستقبل بما لا يشتهي فيخسر. " ²

التعريف الرابع: "وبمفهوم آخر صاحب المصلحة في المؤسسة الاقتصادية هو كل فرد أو جماعة ، كيان طبيعي أو معنوي، حالي أو مستقبلي يملك عقودا صريحة أو ضمنية مع المؤسسة، يؤثر و/أو يتأثر أو يشارك بصفة مباشرة أو غير مباشرة بالمؤسسة وبأهدافها سواء نشطت أم لم تنتشط . " ³

ثانيا : دواعي الاهتمام بأصحاب المصالح

ويمكن حصر مجموعة من الأسباب التي أدت بالاهتمام بمصطلح أصحاب المصالح بشيء من التفصيل والشرح على ما سبق سردها وفق لما يلي ⁴ :

1. إن زيادة الأطراف الفاعلة من شأنه أن يوسع التعامل مع المنظمة ويزيد من طموحها في تحقيق اكبر قدر ممكن من أهداف هؤلاء.
2. الاختلاف في الأجيال يوحي بغد أفضل وأفكار وتوجهات أكثر دقة وتأثير على المنظمات في كون المجتمعات تتجدد مع الزمن ما يزيد من الاستفادة من التجارب والخبرات السابقة.

¹ علاء أحمد حسن الجبوري، علي سالم شهاب أحمد، قياس رضا بعض أصحاب المصالح ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، الصادرة بجامعة الموصل، العراق، مجلد34، العدد109، 2012، ص2

² العايب عبد الرحمن، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل التنمية المستدامة دراسة تطبيقية على مؤسسات صناعة الاسمنت في الجزائر ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة سطيف، 2010، ص84

³ سعد العنزي ، مرجع سابق ، ص 20

⁴ عبد الباسط مجودة ، مرجع سابق ، ص 45

3. إن تعدد أصحاب المصالح من داخل المنظمة وخارجها يضعها في حالة حرجة حول أي طرف يمكن تحقيق مطالبه أولاً وهذا يحتم عليها إعادة النظر في قراراتها وإعادة ترتيبهم حسب الأهمية أو الأولوية.
4. يعتبر أطراف المصلحة كأحد أهم الموارد التي تلجئ إليها المنظمة لاكتساب المهارات والخبرات والكفاءات .
5. تسهم علاقات أصحاب المصالح في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة ،فقد تيقن المديرون على أن هذه الميزة لا تحدث إلا بالعلاقة الجيدة مع مختلف الأطراف الفاعلة في المنظمة وخارجها
6. يمكن الجزم بان نجاح العلاقة المتبادلة بين المنظمة وأطرافها ذوي المصالح المختلفة دليل على مقدرتها على الوفاء بكل الأعمال الموكلة إليها أو المرجو تحقيقها

المطلب الثاني: تصنيفات أصحاب المصالح

هناك العديد من التصنيفات لأصحاب المصالح بالنظر إلى تباين وجهات النظر الموجودة لدى الكثير من المنظرين ،غير أننا وفي هذا العنصر سلطنا الضوء على الأكثر شيوعاً منه

الفرع الأول: أصحاب المصالح وفق ادوارد فيرمان Freeman Edword :

قام فيرمان بالفصل بين أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين إلا انه عاد ليعطي تصنيفات أخرى تكون واضحة وأكثر دقة من سابقتها، ويضم أصحاب مصالح رئيسيين في المؤسسة تكون لهم علاقة متينة معها وثانويين لهم وقع كبير في التأثير على العلاقة التي تربط العناصر الأساسية بالمؤسسة ويعتبرون بمثابة الدعامات لكيانها الإداري

ويمكن تقديم تعريف لكلى التصنيفين القديم والجديد على النحو التالي¹ :

1. أصحاب المصلحة الداخليين :وتضم كل الأطراف الفاعلة ضمن البيئة الداخلية للمؤسسة،وتضم كل من ملاك ،موظفين ،أعضاء مجلس الإدارة.....الخ.
2. أصحاب المصلحة الخارجيين : وهم مختلف الأطراف التي تنتمي للبيئة الخارجية للمؤسسة وتكون ذات علاقة وطيدة معها ومن ذلك زبائن ، موردين ، دائنينالخ.

¹ Alain FERNANDEZ, les tableaux de bord des managers: le projet décisionnel dans sa totalité, Editions d'Organisation, 2005, pp44,45

يجدر الإشارة إلى أن هذا التصنيف أطلق عليه في ما بعد بأصحاب المصالح حسب انتماءاتهم وفي السياق ذاته فقد أطلق تصنيف أصحاب المصالح حسب الأهمية في إشارة إلى التصنيف الجديد الذي استحدثه فيرمان، ويمكن تقديم هذا التعريف كما يلي :

1. أصحاب المصالح الأساسيين : هم الأفراد الذين يكون لهم اهتمامات ذات صلة مباشرة بممتلكات المؤسسة وتشمل في العادة المساهمين من حملة الأسهم ،العاملين، الزبائن ،المجهزين وأفراد المجتمع الذي تتواجد فيه المؤسسة إضافة إلى ما سيأتي من أجيال قادمة كما أضاف بعض المنظرين في العصر الحديث
2. أصحاب المصالح الثانويين : وهم كل من يؤثرون بشكل غير مباشر على المؤسسة، أو أنهم يتأثرون ممن يعتبر كعنصر من الشبكة الاجتماعية لأعمال المؤسسة

الفرع الثاني: أصحاب المصالح وفق دراسة فيرنانديس :

1. المساهمون¹:الهدف الأسمى لأي كيان اقتصادي هو تحقيق الأرباح وأن يتحصل كل مساهم في المقابل على نصيب من هذه الأرباح وذلك لقاء مخاطرته على ما دفعه من أموال في سبيل الحصول عائد للأسهم المشتراة.
2. الزبائن: يعتبر إشباع رغبات الزبائن أحد أهم العناصر الفاعلة والتي تمكن المؤسسة من البقاء ، فمن خلاله تحسن من مركزها التنافسي باستقطابها للحصص السوقية الجديدة.
3. العمال: هذا المورد الأساسي للمؤسسة والطرف النشط في المواظبة على تحقيق نجاحاتها المستمرة، وعليه فهي ملزمة بتقديم سبل الدعم لهم من تشجيع وحوافز حتى تشعرهم بانتمائهم لها وبالتالي الولاء الدائم.

¹ Ronald K. Mitchell, Bradley R. Agle, Donna J. Wood , Toward a Theory of Stakeholder identification and Saliency , 2008, pp 873-878

4. الشركاء: إن استقرار المنظمة واستمراريتها مرهون أيضا بمستوى الوفاء والولاء الذي يربطها بشركائها ، فعليها أن تعطي اهتمام بالغ لهذه الفئة لتجنب الصراعات الداخلية التي قد تتجم عنها
5. المجتمع بصفة عامة: لا يمكن لأي مؤسسة أن تنكر وجود بعد اجتماعي تطمح للوصول إليه على غرار البعدين المشهورين (المالي والاقتصادي) ، فهي بذلك ملزمة بمراعاة المعايير الأخلاقية والبيئية كي لا تبقى صورتها انطباع سلبي في المجتمع.

الفرع الثالث : تصنيف ronald mitchell, bradley agle و آخرون :

أولا : أصحاب المصلحة الكامنين:

و ضمن هذا التصنيف نجد¹:

أصحاب المصلحة الساكنين: هذه الفئة لا تملك قوة ملحة أيضا، و بالتالي فقوة تفاعلها مع المؤسسة ضعيفة أو معدومة.

اصحاب المصلحة التقديرين: هذه الفئة في نظر المدراء تملك الشرعية لكنها لا تملك القوة و لا الضرورة الملحة على التأثير على المؤسسة، و عليه فهي مهمشة لا تملك قوة الضغط على المؤسسة.

أصحاب المصلحة المطالبين: تملك هذه الفئة مطالب ملحة يمكن النظر فيها من قبل المؤسسة، لكنها وإفنتقارها للقوة لا تملك قدرة التأثير على المؤسسة إذ لم تدخل في تحالفات.

ثانيا : أصحاب المصلحة المترقبين: ونجد ضمن هذا الصنف:

اصحاب المصلحة المهيمنين: يمتلك هذا الصنف اثنين من اهم اقوى القوى المؤثرة على المؤسسة ،السلطة و الشرعية، وعليه يجب على المدراء إعطاء أهمية لمطالب وتطلعات هذا القسم حتى لو لم تكن مطالب ملحة.

أصحاب المصلحة الخطرين: هذا الصنف يمكن ان يشكل خطرا على نشاط الشركة كونه يملك مطالب ملحة لكنها لا تتمتع بالشرعية الامر الذي يؤدي إلى إمكانية إساءة استخدام السلطة للوصول إلى تحقيقها.

¹ العايب عبد الرحمان ، اشكالية ادارة العلاقة مع أصحاب المصالح كمدخل لممارسة المسؤولية الإجتماعية من طرف منظمات الأعمال في الجزائر : حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية للتوظيف و فنون الطباعة ، برج بو عرييج ، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول : منظمات الاعمال و المسؤولية الإجتماعية كلية العلوم الغقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة بشار ، يومي 14 و 15 فيفري 2012 ، ص 10

أصحاب المصلحة التابعين: هذا النوع من اصحاب المصالح يملك دائما مطالب مشروعة وملحة لكنها تفتقد للسلطة التي تمكنها من الوصول إلى أهدافها.

ثالثا: أصحاب المصلحة الحاسمين: هذا التصنيف من اصحاب المصالح يملك الصفات الثلاث السلطة، الشرعية، الضرورة الملحة وعليه لا بد للمدراء من إعطائهم الأهمية البالغة وإقامة علاقة جيدة معهم في المقام الأول.

المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال باصحاب المصالح المرتبطين بالجامعة

ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي لاقى ترحيبا من مختلف الجامعات في كل بقاع العالم بشتى الأساليب، والطرق والأنماط، وهذا كله أدى الى انتشار التعليم وتحسين مستواه وتخفيض التكاليف، وتحسين المستمر لدور الاستاذ وأساليب التدريس والذكاء الاصطناعي للتعليم واعتبارها للطالب كأحد أهم مخرجاتها وذلك بتوفير خريج ذو كفاءة علمية وعملية.

الفرع الأول: تحديد أصحاب المصالح المرتبطين بالجامعة

اصحاب المصالح المرتبطين بالجامعة هم أطراف لهم مصالح فيها، ويمكن على حد سواء أن يؤثر ويتأثر بها، يمكن أن يكون أصحاب المصالح داخلية أو خارجية.

فأصحاب المصالح الداخلية هم الأشخاص الذين لديهم مصالح في الجامعة وتأتي من خلال العلاقات المباشرة ويتمثلون في الطلبة، الأساتذة، الموظفون... وغيرهم.

أما أصحاب المصالح الخارجية هم الذين لا يعملون مباشرة مع الجامعة ولكن يتأثرون بطريقة أو بأخرى أو بالإجراءات أو النتائج من الأعمال المذكورة ويتمثلون في وزارة التعليم العالي، البنوك، أولياء الطلبة، الموردون، المانحون... وغيرهم.¹

الفرع الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجامعة

تقوم مؤسسات التعليم العالي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين التعليم، وذلك لأهميته الكبيرة في تطوير العملية التعليمية في الجامعات حيث انه يزيد من التفاعل بين الطلاب في تبادل المعلومات والحصول

¹ عيسى حيرش، الإدارة الاستراتيجية، محاضرة الخامسة، جامعة الملك فيصل، 2016

عليها بسهولة دون الحاجة للتواجد بنفس المكان كما كان الحال في الطريقة التقليدية في التعليم منذ سنوات، كما سهل عملية التواصل بين الطلاب انفسهم من جهة وبين الأساتذة من جهة اخرى وهناك العديد من الوسائل التكنولوجية التي استخدمت في دمج التكنولوجيا في التعليم ابتداء من استخدام الحاسوب الشخصي، اللاب توب، الهواتف الذكية، شبكة الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة وغيرها من التقنيات الحديثة، التي سهلت وسرعت الحصول على الخدمات التعليمية وغيرها من الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، وخاصة إستخدامها من طرف المكتبات الجامعية، مخابر البحث، الطلبة والأساتذة، أيضا لكي يكون هناك رقمنة للمكتبات والإدارة الإلكترونية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور كبير في تطور ورقي وتنمية المجتمعات، وذلك بإعتبارها المورد الأساسي للموارد البشرية والكوادر الجيدة التي تحتاجها الدولة في بناء إقتصادها.¹

يؤثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الطالب وفق ثلاث مستويات تمثلت في :

أولا : تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الطالب وفق المستوى التعليمي و يتمثل في²:

- منحه أدوات متنوعة تتيح له بعض الاستقلالية، وتوفر له بيئة تعليمية محفزة وغنية توسع له مجال الاكتشافات.
- تنمية قدرته على التأمل ودقة الملاحظة واتباع التفكير العلمي للوصول إلى حل للوضعيات المشكلة.
- تنمية التفكير الإبداعي والحس الجمالي والنقدي لديه .

ثانيا : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الطالب وفق المستوى النفسي ويتمثل في³:

¹ خلفاوي شمس ضيات، الملتقى الوطني الثاني حول (الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعايم العاليي 05 - 06 - مارس 2014)، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر

² ضيف الله نسيم، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة،

2016-2017، ص 114

³ نفس المرجع

- إثارة اهتمام الطالب واشباع حاجاته للتعلم بتحفيظه وجعله يقبل على المعرفة بتلقائية.
- الإسهام في زيادة ثقة الطالب بنفسه وتنمية مفاهيمه الايجابية نحو الذات والأخر.

ثالثا : تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الطالب وفق المستوى الاجتماعي

و يتمثل في ¹ :

- انفتاح الطالب على محيطه السوسيو ثقافي وتشجيعه على استعمال ملائم وأكثر إفادة للوسائل الالكترونية والموارد الرقمية المتوفرة.

خلاصة الفصل الأول

بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبيان أهمية تطبيقاتها، بات من الضروري فهم هذه الأدوات وما يمكن أن تجلبه للمؤسسة من فوائد، فهي أحد أهم أعمدة المؤسسات التي تعمل على اختصار الوقت والمسافات وترشيد الجهود والموارد وإزالة المعوقات المكانية، ذلك بواسطة مزيج من تكنولوجيا معالجة البيانات، بلورتها إلى معلومات إضافة إلى الاتصالات الحديثة والمعتمدة في مجملها على البنيات الشبكية على إختلاف أنواعها ولهذا بدأت المؤسسات منها الجامعات، المكتبات ومراكز المعلومات... الخ، تبحث عن وسائل أكثر تطورا وقدرة على تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات وبالتالي على هذه المؤسسات ضمان التوازن والتكيف وفقا للتغيرات

¹ نفس المرجع

التي تحدث وذلك بالاحاطة بجميع مصالح وألويات أصحاب المصالح دون التمييز بينهم سواء كانوا أساسيون أو ثانويون فهم يتأثرون ويؤثرون على بقاء المؤسسة واستمرارها، ولذلك على المؤسسة أن تكون على علم بكل ما يدور حولها، لتحديد الفرص وتطوير قدراتها الإبداعية، وإلا سيكون مصيرها الاختفاء والتلاشي.

تمهيد

بعد فراغنا من الفصل الأول الذي جسد الجانب النظري ألا وهو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا الأطراف ذات المصلحة، سنخصص هذا الفصل للجانب التطبيقي من اجل تبيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر-بسكرة- بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وكذا الادوات الكيفية والكمية المتمثلة في الاستمارة والاختبار الاحصائي، وفي النهاية محاولة تفسير نتائج الدراسة هذا وقد تمت الدراسة. الميدانية في جامعة محمد خيضر بسكرة ويفسر اختيار هذه المؤسسة بالذات إلى عدة أسباب نذكر منها :

1. طبيعة نشاط المؤسسة يناسب تماما متغيرات الدراسة.

2. التطورات التكنولوجية التي صاحبت تنوع مصادر المعلومات ، سهلت عمليات البحث وايصال المعلومات، بالاضافة النشر الواسع للكتب والدوريات الكترونيا، الذي يحتم على الطالب التحكم في استخدام الوسائل القرآنية الحديثة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث تمثلت فيمايلي:

المبحث الاول: تقديم عام لجامعة محمد خيضر بسكرة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: عرض و مناقشة النتائج المتحصل عليها

المبحث الأول: تقديم عام لجامعة محمد خيضر بسكرة

تعتبر مؤسسات التعليم العالي وسيلة مهمة للتطور التكنولوجي، العلمي وللنمو الاقتصادي، ومصدر الإطارات الكفؤة مع اعتبارها أهم مظاهر التقدم والتطور في المجتمع والمدخل الطبيعي لمواكبة العصر بمستجداته بسرعة مذهلة، ناهيك عن كونه مفتاح التحسس للواقع ومتطلباته الاقتصادية، الاجتماعية، الحضارية والثقافية.

المطلب الأول: تعريف جامعة محمد خيضر بسكرة

الفرع الأول: بطاقة فنية عن جامعة محمد خيضر بسكرة

تتمثل البطاقة الفنية للجامعة فيما يلي¹ :

التأسيس: 02/12/1998

النوع: عمومية

الموقع الجغرافي

إحداثيات: 34°50'47"N 5°45'01"E

الشارع: بسكرة - الجامعة المركزية حي العالية

المدينة: بسكرة

الرمز البريدي: 07000

البلد: الجزائر

الفرع الثاني: نبذة عن الجامعة

المرحلة الأولى : مرحلة المعاهد (1984-1992):

كانت المعاهد الوطنية تتمتع باستقلالية إدارية ، بيداغوجية ومالية وتتكفل هيئة مركزية بالتنسيق بينها.²

1. المعهد الوطني للري المرسوم 254-84 المؤرخ في 18/08/1984

¹ جامعة-محمد-خيضر- بسكرة / <https://ar.wikipedia.org/wiki/>

² نبذة عن جامعة محمد خيضر بسكرة ، منتدى جامعة بسكرة

2. المعهد الوطني للهندسة المعمارية (المرسوم رقم 84-253 المؤرخ في 05/08/1984).

3. المعهد الوطني للكهرباء التقنية (المرسوم رقم 86-169 المؤرخ في 18/08/1986).

المرحلة الثانية: مرحلة المركز الجامعي (1992 - 1998)

تحولت هذه المعاهد إلى مركز جامعي بمقتضى مرسوم رقم 92-295 في 07/07/1992 ، منذ عام 1992

تم فتح معاهد أخرى:

1. معهد العلوم الدقيقة.

2. معهد العلوم الاقتصادية.

3. معهد الأدب العربي.

4. معهد الهندسة المدنية.

5. معهد الإلكترونيك.

6. معهد علم الاجتماع.

المرحلة الثالثة: مرحلة الجامعة (1998- إلى يومنا هذا)

بصدور المرسوم رقم 98-219 المؤرخ في 1998/07/07 تحول المركز الجامعي إلى جامع تضم ثلاث كليات، تم في 2004/08/24 صدور المرسوم التنفيذي رقم 04-255 المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 219-98 المؤرخ في 1998/07/07 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة ، المعدل بحيث أصبحت الجامعة تتكون من ست كليات هي¹:

1. كلية العلوم و التكنولوجيا.

2. كلية العلوم الانسانية.

3. كلية الحقوق والعلوم السياسية.

4. كلية العلوم الاقتصادية والتسيير.

5. كلية الآداب .

6. كلية العلوم الدقيقة.

ثم جاء المرسوم التنفيذي رقم 90-09 المؤرخ في 21 صفر 1430 هـ الموافق ل 17 فيفري 2009 ، الذي يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 98-219 المؤرخ في 1098/07/07 وأصبحت الجامعة تتكون ستة كليات هي :

1. كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.

2. كلية العلوم والتكنولوجية.

3. كلية الحقوق والعلوم السياسية.

4. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

5. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

6. كلية الآداب واللغات.

7. معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

¹ <http://univ-biskra.dz/index.php/fr/>

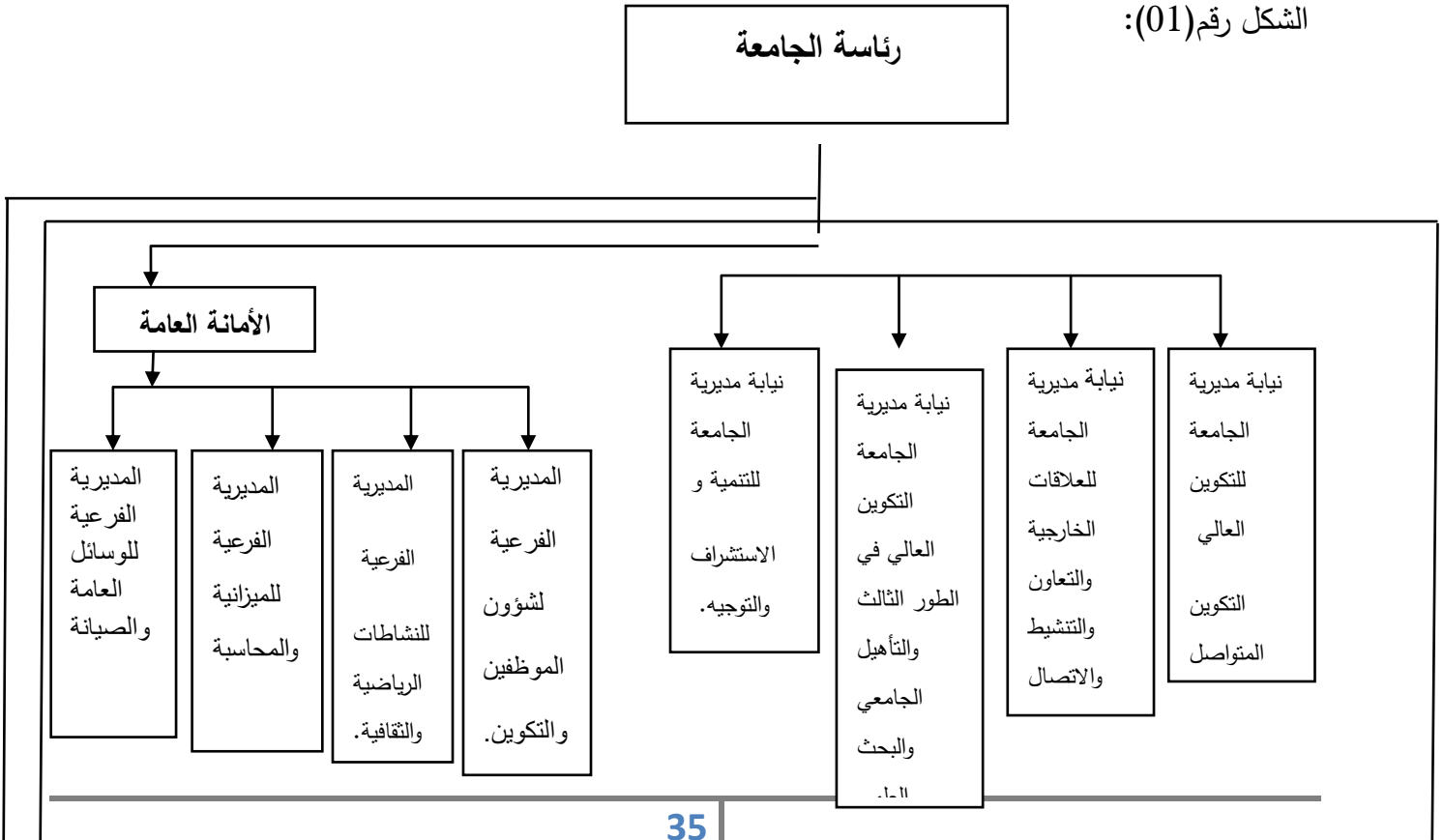
الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

كما عدل المرسوم التنفيذي المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 219 - 98 بحيث أصبحت تضم مديرية الجامعة زيادة على الامانة العامة والمكتبة المركزية أربع نيابات مديرية تكلف على التوالي بالميادين الآتية:

1. نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات.
2. نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في ما بعد للتدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.
3. نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.
4. نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة

الشكل رقم(01):



الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة



المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على موقع الجامعة

المطلب الثالث: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

يعود فتح مجال التكوين في العلوم الاقتصادية، التجارية والتسيير في جامعة بسكرة الى سنة 1991. خلال هذه الفترة نجحت الكلية في رفع كثير من التحديات لاسيما التأطير البيداغوجي والاداري. وقد سمح ذلك ببلوغ

نتائج محترفة جدا من حيث التكوين في التدرج وما بعد التدرج وبنسبة متواضعة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع. لقد بلغت الكلية مرحلة جديد بتعيين على جميع مستخدميها وأساتذتها وطلابها رفع تحديات أخرى تتوافق مع ما جاء في مشروع المؤسسة المعتمد في 2018 والذي لا يستثني أي مجال من الحوكمة الرشيدة الى تحسين الاداء البيداغوجي وفي البحث العلمي وغيره من أوجه الحياة الجامعية.

الفرع الاول: نبذة تاريخية عن قسم العلوم الاقتصادية

تم فتح قسم العلوم الاقتصادية في الموسم الجامعي 1991-1992 حيث كان قسما مستقلا وأول قسم في العلوم الإنسانية. وبصدر المرسوم رقم: 98/397 المؤرخ في 02 ديسمبر 1998 الذي أوجد نظام الكليات أصبح قسم العلوم الاقتصادية مشكلا لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية والتي تضم أيضا قسم علوم التسيير، وقسم الحقوق، وفي السنة الجامعية 2004-2005 أصبح القسم تابعا لكلية العلوم الاقتصادية والتسيير بعد فصلها عن كلية الحقوق والعلوم السياسية².

الفرع الثاني: نبذة تاريخية عن قسم العلوم التجارية

على الرغم من حداثة نشأته، حيث أنشئ هذا القسم سنة 2005، بمقتضى قرار مؤرخ في 20 أبريل 2005، والمتضمن إنشاء أقسام كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، إلا أنه سرعان ما إحتل مكانة رائدة ضمن أقسام هذه الكلية (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)، وهذا لأهمية وطبيعة التخصصات التي يقدمها.

ومع التطور الطبيعي والنمو الديناميكي للكلية من معهد للإقتصاد سنة 1991، إلى صدور المرسوم رقم 397/98 المؤرخ في 02 ديسمبر 1998 المشكل لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية والتي إنقسمت سنة 2004-2005 إلى كليتين إحداهما كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ليأتي دور بروز قسم العلوم التجارية بتخصصاته المتميزة.

² <http://univ-biskra.dz/index.php/fr/>

وسريعا تطور القسم وتعددت التخصصات التي يقدمها وتضاعف عدد طلبته بشكل لافت ومحفز.³

الفرع الثالث: نبذة تاريخية عن قسم التسيير

التسيير كتخصص يعتبر من بين الفروع الأساسية بجامعة محمد خيضر بسكرة، إذ كان الأول في التخصصات التي فتحت بمعهد العلوم الاقتصادية سنة 1993 ونظرا لأهمية الفرع وارتباطه المباشر بواقع المؤسسات الاقتصادية بصفة خاصة والاقتصاد الوطني ككل، تحول التسيير ابتداء من الموسم الجامعي 98/97 من تخصص تابع للعلوم الاقتصادية إلى فرع قائم بذاته يبدأ التسجيل فيه من الجذع المشترك ثم تنتسب منه تخصصات عديدة والتي هي في الحقيقة ترجمة للتطورات والديناميكية التي تشهدها علوم التسيير من جهة واستجابة لاحتياجات المؤسسة من جهة أخرى.

ومع إقرار الكليات بالمرسوم 98/397 تأسس مع بداية الموسم 99/98 قسم علوم التسيير تابعا لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ثم لكلية العلوم الاقتصادية والتسيير طبقا للمرسوم 297/03 ابتداء من سنة 2003 مع قسمة العلوم الاقتصادية والإعلام الآلي للتسيير.⁴

³ <http://univ-biskra.dz/index.php/fr/>

⁴ المرجع نفسه

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

تمثل منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يعتمد عليه في انجاز الجانب التطبيقي للدراسة، ومن خلالها نحصل على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى نتائج يتم تفسيرها لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة.

المطلب الأول: صدق و ثبات أداة الدراسة

الفرع الأول: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

تم إعداد استمارة حول "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق رضا الاطراف ذات المصلحة" وقمنا بتقسيمها إلى ثلاثة أقسام هي:
القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية وبعض خصائص عينة البحث مثل (الجنس، المستوى الدراسي، التحكم في أجهزة الحاسوب).

الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

القسم الثاني: وهو عبارة عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ويضم أربعة أبعاد حيث أن البعد الأول المكونات المادية يضم 06 عبارات، والثاني البرمجيات يضم 06 عبارات والثالث قواعد البيانات يضم 04 عبارات والرابع الشبكات يضم 07 عبارات.

القسم الثالث: ويمثل أبعاد رضا الطلبة ويضم أربعة أبعاد حيث يضم البعد الأول الدروس يضم 06 عبارات والثاني المكتبة 06 عبارات والثالث التصميم والتشغيل 05 عبارات والرابع الإدارة 04 عبارات.

وقد تم استخدام مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستمارة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول(2): مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستمارة

الاستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة

يقسم مقياس ليكرت كمايلي:

جدول(3): مقياس ليكرت

1	2.5	3.5	5
منخفضة	متوسطة	عالية	درجة الموافقة

متغيرات الدراسة:

1. المتغيرات المستقلة: محددات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الأبعاد المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات.

2. المتغيرات التابعة: رضا طلبة جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

لتحليل البيانات قمنا باستخدام برنامج EXCEL وذلك لتفريغ البيانات وترميز الإجابات، كما إستعملنا برنامج SPSS 19 من أجل التحليل الإحصائي للبيانات، بالإضافة إلى بعض الأساليب الإحصائية وهي كالتالي:

1. معامل الثبات ألفا كرونباخ والتوزيع الطبيعي لدراسة مصداقية فقرات الإستبيان
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الكشف عن إتجاه أفراد العينة.
3. التباين والانحدار الخطي البسيط لمتغيرات الدراسة.
4. النسب المئوية والتكرارات من أجل معرفة تكرار ونسبة كل متغير.

الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة

الصدق الظاهري: بعد وضع اللمسات الأخيرة للاستمارة في شكلها الأولي بما يتناسب مع أهداف الدراسة ومن ثم عرضها على مجموعة من المحكمين تألفت أساتذة متخصصين، يدرسون في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة وقد سجلنا أسمائهم ضمن الملحق في آخر الدراسة، وقد أفادونا بأرائهم وملاحظاتهم لتكملة هذه الاستبانة وإعطاء الصيغة الصحيحة لفقراتها حسب كل محور فيها، وبعد أن أعاد المحكمون الأداة وفرغوا من تصحيحها ، تم تطوير الاستبانة بناء على آرائهم ووضعها في صورتها النهائية.

الصدق البنائي: بعد فراغنا من التأكد من صدق الظاهري لعبارات الاستبيان ومعرفة صدق أداة الدراسة جاء الدور لتأكيد هذه الصحة عبر حساب معامل الارتباط الخطي لمحاور الاستبيان من خلال حساب الانحرافات المعيارية والمتوسطات و معامل الف كرونباخ لقياس الثبات الداخلي لأداة الدراسة ،كذلك اختبار التوزيع الطبيعي ومن ثم استخراج نتائج SPSS 19 التي من خلالها نثبت صحة الفرضيات من عدمه.

جدول(4) : معامل ألفا كرونباخ

المجال	معامل ألفا
التقييم	0.528

المصدر: إعداد الطالبة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

يبين الجدول أن معامل ألفا كان كبيراً، وهذا يعني درجة عالية من المصدقية في الإجابات، مما يبين أن هناك علاقة وترابط جيد بين العبارات في الإستبيان، وبالتالي يمكن تعميم هذه الدراسة على مجتمع الدراسة.

جدول رقم(5): معامل ألفا كرونباخ لأبعاد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق رضا الطلبة

الأبعاد	معامل الثبات الفا كرونباخ	معامل الصدق
---------	---------------------------	-------------

الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

0.724	0,525	المكونات المادية
0.678	0.461	البرمجيات
0.702	0.493	قواعد البيانات
0.679	0.462	الشبكات
0.687	0.472	الدروس
0.700	0.491	المكتبة
0.712	0.507	التصميم و التشغيل
0.735	0.541	الإدارة
0.726	0.528	جميع الأبعاد

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج spss19

المطلب الثاني: منهجية الدراسة

يعتمد البحث على نوعين أساسيين من البيانات :

البيانات الأولى: تم إعداد استبانة الدراسة من خلال تصميم استمارة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

البيانات الثانية: وتتم من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والإلكترونية، والرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث والدراسة، والتي تساعدنا في جميع مراحل البحث، والهدف من هذه المصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات.

الفرع الأول: التعريف بعينة مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة طلبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، نظرا لاهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية للطالب عمدنا إلى إختيار هذه العينة للإجابة على إشكالية البحث والمتمثلة في

الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا الاطراف ذات المصلحة طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

وقد تم توزيع الاستمارة عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة البحث والبالغ عددهم 220 طالب، استرد منها 199 وبعد فحصها لم يستبعد أي منها نظرا لتحقيقها شروط الإجابة الصحيحة وامتدت الدراسة التطبيقية من 13 ماي 2019 إلى غاية 10 جوان 2019، حيث تم توزيع وجمع الاستبيانات في الفترة الممتدة من 15 ماي إلى 20 ماي 2019.

الفرع الثاني: وصف خصائص مجتمع الدراسة

سنوضح اهم خصائص مجتمع الدراسة في الجداول التالية بناءا على معلومات الإستمارة

1. الجنس

الجدول (6): توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	96	48.2 %
أنثى	103	51.8 %
المجموع	199	100 %

المصدر : من إعداد الطالب بناءا على معطيات spss19

يظهر من خلال الجدول أن نسبة الذكور لأفراد العينة قد بلغت 48.2 % من مجموع أفراد عينة الدراسة، أما نسبة الإناث فقد بلغت 51.8 % من مجموع أفراد عينة الدراسة، أي سيطرة الفئة الأنثوية على الفئة الذكورية، وهذا يعني أن عدد الإناث في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير أكبر من عدد الذكور.

2. المستوى الدراسي

الجدول (7): توزيع العينة حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
-----------------	---------	----------------

الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

السنة الاولى ليسانس	39	19.6%
السنة الثانية ليسانس	25	12.6%
السنة الثالثة ليسانس	34	17.1%
الأولى ماستر	42	21.1%
السنة الثانية ماستر	28	14.0%
دكتوراه	31	15.6%
المجموع	199	100%

المصدر : من إعداد الطالب بناء على معطيات spss19

أما بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي فنجد فئة الأولى ماستر احتلت أعلى نسبة بواقع 21.1% في حين فئة السنة اولى ليسانس بلغت نسبة 19.6%، أما نسبة السنة الثالثة ليسانس 17.1% ، أما نسبة الدكتوراه 15.6%، أما نسبة السنة الثانية ماستر بلغت 14.1%، وفي الأخير نجد ان السنة الثانية ليسانس احتلت أقل نسبة بواقع 12.6%.

3. التحكم في اجهزة الحاسوب

الجدول (8): توزيع العينة حسب التحكم في أجهزة الحاسوب

التحكم في اجهزة الحاسوب	التكرار	النسبة المئوية
منخفض	45	22.6%
متوسط	78	39.2%
جيد	76	38.2%
المجموع	199	100%

المصدر : من إعداد الطالب بناء على معطيات spss19

بالنسبة لمتغير التحكم في اجهزة الحاسوب ، فنجد ان نسبة المتحكمين في أجهزة الحاسوب بشكل منخفض 22.6%، تليها نسبة 39.2% من المتحكمين في اجهزة الحاسوب بشكل متوسط، وأخيرا نسبة 38.2% من المتحكمين في أجهزة الحاسوب بشكل جيد. وهذا يوضح أن هناك تحكم في استخدام أجهزة الحاسوب من طرف أغلبية الطلبة

المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الدراسة

بعد تحديد مختلف جوانب العينة سنقوم بتحليلها وفقا لإجابات الطلبة ،وقد تم تصنيف إجابات عبارات لاستبيان وذلك لتنسيق عملية التحليل وفق تدرج منهجي.

المطلب الاول : عرض نتائج الدراسة

قبل القيام بتحليل النموذج والتطرق لدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، لا بد من الخضوع لإختبار التوزيع الطبيعي فهو ضروري في حال إختبار الفرضيات، حيث سنقوم بحسابه من خلال إختبار التوزيع الطبيعي.

الفرع الأول : إختبار التوزيع الطبيعي لعبارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الجدول رقم (9): التوزيع الطبيعي One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

العبارات	قيمة z	Sig
المكونات المادية	1.434	0.033
البرمجيات	1.175	0.127
قواعد البيانات	1.360	0.049
الشبكات	1.235	0.095
مجموع الأبعاد	1.08	0.19

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS21

يوضح الجدول رقم (9) قيمة sig كانت أكبر من 0.05 بمستوى معنوية قدر ب 0.19 ومما يشير إلى أن بيانات الدراسة تتوزع توزعا طبيعيا وهو ما يعد شرطا لإجراء الإختبارات.

الفرع الثاني: إختبار التوزيع الطبيعي لعبارات رضا الطلبة

الجدول رقم (10): التوزيع الطبيعي One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

العبارات	قيمة z	Sig
الدروس	0.999	0.271

الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

0.051	1.355	المكتبة
0.009	1.644	التصميم و التشغيل
0.019	1.523	الإدارة
0.24	1.02	مجموع الأبعاد

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS21

يوضح الجدول رقم (10) قيمة sig كانت أكبر من 0.05 بمستوى معنوية قدر ب 0.24 ومما يشير إلى أن بيانات الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً وهو ما يعد شرطاً لإجراء الإختبارات.

المطلب الثاني: تحليل محاور الإستبيان

سنقوم في هذا الفرع بتحليل عبارات الإستمارة و ذلك بإستخدام المتوسط الحسابي والذي سنحكم عليه من خلاله على الإتجاه العام لإجابات المستجوبين، وسنستخدم الإنحراف المعياري للحكم على تشتت الإجابات عن متوسطها الحسابي، والجدول الموالي يبين المجالات التي يقع في ضمنها الإتجاه العام للإجابات (المتوسط الحسابي).

الفرع الأول: تحليل العبارات لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية و الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

رقم العبارة	ابعاد متغير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و عبارات القياس	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
	المكونات المادية	2.89		3	متوسط
01	تتوفر الأعداد الكافية من أجهزة الحاسوب	3.08	1.320	3	متوسط
02	يتم استخدام أجهزة عرض البيانات والمعلومات DATA SHOW داخل قاعات المحاضرات	3.38	1.193	1	متوسط
03	يقوم أعضاء هيئة التدريس بتدريس المقررات الدراسية	3.38	0.961	2	متوسط

الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

				باستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
متوسط	4	0.877	2.54	تتوفر المعدات الرقمية اللازمة لإدخال البيانات، خزنها، معالجتها، وبنها للمستفيدين منها.	04
منخفض	6	1.127	2.46	يتم الإعتماد على الأجهزة الحديثة والمتطورة	05
متوسط	5	1.266	2.54	يتم تحديث الأجهزة القديمة أو استبدالها بأخرى حديثة دوريا	06
متوسط	1		3.14	البرمجيات	
متوسط	5	1.441	2.92	تقتني الكلية برمجيات خاصة بتسيير شؤون الطلبة	07
متوسط	2	1.044	3.38	يتم معالجة ملفات ونتائج الطلبة بواسطة برامج خاصة	08
متوسط	1	0.967	3.46	يتم استخدام تطبيقات الحاسوب المختلفة مثل برنامج إكسيل، في إنجاز الواجبات الموجهة للطلبة	09
متوسط	4	1.251	3.31	تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء أعمال الطلبة	10
منخفض	6	1.127	2.46	توفر الكلية البرمجيات الحديثة لتشغيل أنظمة الحاسوب	11
متوسط	3	1.231	3.33	توفر الكلية برامج حماية لضمان حماية المعلومات والبيانات	12
متوسط	2		2.96	قواعد البيانات	
متوسط	3	1.320	2.92	يتم تخزين البيانات والمعلومات في برامج خاصة تقوم بإدارة قواعد البيانات بشكل منظم وكفاء يحقق المرونة في التعامل معها	13
متوسط	4	1.127	2.54	يتم تحديث قواعد البيانات دوريا	14
متوسط	2	1.000	3.00	تحتوي قواعد البيانات على كل المعلومات المتعلقة بالطالب	15
متوسط	1	1.261	3.38	يستطيع الطالب الولوج لقاعدة البيانات من خلال	16

الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

				حسابه الخاص	
متوسط	4		2.81		الشبكات
متوسط	1	1.092	3.23	يوجد اتصال إلكتروني بين الطلاب وبين الأساتذة	17
متوسط	5	1.214	2.85	يعرض الطلاب آراءهم وانشغالاتهم البيداغوجية إلكترونيا	18
منخفض	7	1.235	2.23	لكل طالب حساب إلكتروني على موقع الجامعة	19
متوسط	4	1.498	2.92	يتعرف الطلاب على نتائج الإمتحانات بطريقة إلكترونية	20
متوسط	3	1.581	3.00	تتيح الكلية الانترنت للجميع	21
منخفض	6	1.609	2.38	توفر الكلية شبكة الانترنت بشكل جيد يسهل على الطلبة أداء واجباتهم بأقل وقت وجهد وتكلفة	22
متوسط	2	1.320	3.08	تتوفر الكلية على اشتراكات في المواقع العلمية والمنتديات.	23
متوسط	-		2.95	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على نحو عام	#

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss19

1. البرمجيات: نلاحظ من الجدول رقم(11) أن بعد البرمجيات جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات(3.14) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا المجال يشير إلى نسبة قبول متوسطة. كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس بعد البرمجيات شكل قبولاً منخفضاً حيث تراوحت المتوسطات بين (2.46-3.46) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1.12-1.96) مما يدل على أن جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لم تولي إهتماماً كبيراً بإقتناء برمجيات خاصة لتسيير شؤون الطلبة.
2. قواعد البيانات: نلاحظ من الجدول(11) أن بعد قواعد البيانات جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد(2.96) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا المجال يشير إلى نسبة قبول متوسطة و يتضح من الجدول نفسه أن فقرات مقياس قواعد البيانات تشكل في معظمها قبولاً متوسطاً لدى أفراد عينة الدراسة، حيث تراوحت متوسطاتها ما بين (2.54-3.38) وبلغت انحرافاتها المعيارية

(1.12-1.26) ، و تشكل الفقرة السادسة عشرة أعلى قبول ضمن هذا البعد إذ بلغ متوسط حسابها (3.38) وانحرافها المعياري (1.26) مما يدل علأن الطالب يستطيع الولوج إلى قاعدة البيانات من خلال حسابها الخاص، أما الفقرة الرابعة عشرة فتشكل أقل قبول ضمن هذا البعد إذ بلغ متوسطها الحسابي (2.54) وانحرافها المعياري (1.12)، حيث يرى المبحوثين أنه لا يتم تحديث قواعد البيانات دوريا مما يحتم على الإدارة بذل جهد أكبر في تحديث قواعد البيانات دوريا.

3. المكونات المادية: يظهر الجدول (11) أن بعد المكونات المادية جاء بالترتيب الثالث من حيث أهميته النسبية للمبحوثين، فقد بلغ متوسطه الحسابي (2.89) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشكل قبولا متوسطا. ونلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس المكونات المادية أنها تشكل قبولا متوسطا، فقد تراوحت هذه المتوسطات ما بين (3.38-2.46) وتراوحت انحرافات المعيارية ما بين (1.12-1.19) . وكان أعلى متوسط للفقرة الثانية بمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (1.19) حيث يرى المبحوثين أنه يتم استخدام أجهزة عرض البيانات داخل قاعات المحاضرات، بينما كان أقل متوسط حسابي (2.46) بإنحراف معياري (1.121) للفقرة الخامسة، حيث يرى المبحوثين أنه لا يتم تحديث الأجهزة القديمة أو إستبدالها بأجهزة جديدة دوريا مما يوجب على الإدارة الإهتمام بهذا الجانب.

4. الشبكات: لقد جاء هذا البعد بالترتيب الرابع من حيث أهميته النسبية للمبحوثين (الجدول 11)، فقد بلغ متوسطه الحسابي (2.81). ووفقا لمقياس هذه الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة. وكان أعلى متوسط للفقرة السابعة عشر (3.23) بإنحراف معياري (1.09) وتشير إلى وجود إتصال إلكتروني بين الطلاب وأساتذتهم، و كان أقل متوسط للفقرة التاسعة عشر (2.23) بانحراف معياري (1.23) التي تشير إلى أنه لكل طالب حساب إلكتروني على موقع الجامعة.

ومما تقدم نجد أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جاء بدرجة متوسطة وفقا لمقياس الدراسة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مجتمعة (2.95). مما يوجب على إدارة الجامعة إيلاء تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إهتماما أكبر، و خاصة في بعد الشبكات الذي جاء في المرتبة الأخيرة مقارنة بالأبعاد الأخرى موضع الدراسة.

الفرع الثاني: تحليل العبارات رضا الطلبة

الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن أبعاد رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

رقم العبارة	ابعاد متغير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و عبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	الدروس	3.065		1	متوسط
01	تتوافق الدروس المقدمة عبر الوسائط الالكترونية مع تطلعاتك	2.46	1.391	6	منخفض
02	تستفيد بالقدر الكافي من شروحات إضافية عبر الوسائط الإلكترونية	3.00	1.472	5	متوسط
03	تستفيد من الإجابة على الاستفسارات والأسئلة في أسرع الأوقات	3.31	1.437	2	متوسط
04	تجد سهولة في دراسة المقررات الدراسية باستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.23	1.481	3	متوسط
05	تجد سهولة في الوصول للمواد المقدمة عبر الوسائط الالكترونية	3.08	1.656	4	متوسط
06	يساهم الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من مستوى التحصيل لدى الطالب	3.31	1.458	1	متوسط
	المكتبة	2.461		4	منخفض
07	تجد سهولة في الولوج لصفحة المكتبة	2.69	1.337	1	متوسط
08	تستفيد من التصفح لمراجع المكتبة الكترونيا قبل استعارتها	2.69	1.377	2	متوسط
09	تجد سهولة في الحصول على المراجع	2.62	1.387	3	متوسط

الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

				الرقمية	
منخفض	6	1.080	2.00	تستطيع الولوج لصفحة المكتبة في أي وقت	10
منخفض	4	1.266	2.46	تتيح لك تكنولوجيا المعلومات والاتصال الولوج لمختلف المكتبات العالمية وقواعد البيانات	11
منخفض	5	1.316	2.31	تتوافق الخدمات المقدمة من طرف المكتبة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع تطلعاتك.	12
منخفض	3		2.462	التصميم و التشغيل	
منخفض	4	1.363	2.23	تشعر بالراحة عند استخدام موقع الكلية	13
منخفض	5	1.115	2.08	تجد جاذبية في تصميم الموقع والألوان المستخدمة فيه	14
متوسط	1	1.301	2.77	تشعر بالسهولة والوضوح في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	15
متوسط	2	1.437	2.69	تحصل على كل احتياجاتك من المراجع والدروس والمعلومات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	16
متوسط	3	1.391	2.54	تشعر بوجود تحديث مستمر في الوسائل والتصاميم	17
متوسط	2		2.53	الإدارة	
متوسط	1	1.288	2.75	تجد سهولة في التواصل مع الإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	18
منخفض	2	1.260	2.46	تجد وفرة في العتاد واللوازم المطلوبة	19

				ضمن استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
منخفض	3	1.325	2.38	تلمس الدقة والسرعة في الحصول على كل المعلومات مثل: التوزيع الزمني، النقاط، التظاهرات والنشاطات...	20
متوسط	-		2.62	رضا الطلبة	#

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج spss19

1. **الدروس:** نلاحظ من الجدول (12) أن بعد الدروس جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.06) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة ويتضح من الجدول نفسه أن فقرات مقياس الدروس تشكل في معظمها قبولا متوسطا لدى أفراد عينة الدراسة، حيث تراوحت متوسطاتها ما بين (2.46-3.31) وبلغت انحرافاتها المعيارية (1.39-1.45)، وتشكل الفقرة السادسة أعلى قبول ضمن هذا البعد إذ بلغ متوسط حسابها (3.31) وانحرافها المعياري (1.45) مما يدل على أن الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في رفع مستوى التحصيل لدى الطالب، أما الفقرة الأولى فتشكل أقل قبول ضمن هذا البعد إذ بلغ متوسطها الحسابي (2.46) وانحرافها المعياري (1.39) التي تشير إلى توافق الدروس المقدمة عبر الوسائط الإلكترونية مع تطلعات الطلبة.

2. **الإدارة:** نلاحظ من الجدول رقم (12) أن بعد الإدارة جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات (2.53) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا المجال يشير إلى نسبة قبول متوسطة. كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس بعد الإدارة شكل قبولا متوسطا حيث تراوحت المتوسطات بين (2.38-2.75) وتراوحت انحرافاتها المعيارية ما بين (1.28-1.32). وتشكل الفقرة الثامنة عشرة أعلى قبول ضمن هذا البعد إذ بلغ متوسط حسابها (2.75) وانحرافها المعياري (1.28) مما يدل على وجود وفرة في العتاد و اللوازم المطلوبة ضمن استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما الفقرة عشرون فتشكل أقل قبول ضمن

هذا البعد إذ بلغ متوسطها الحسابي (2.38) وانحرافها المعياري (1.32) التي تشير إلى الدقة و السرعة في الحصول على كل المعلومات مثل: التوزيع الزمني، النقاط...

3. التصميم و التشغيل: نلاحظ من الجدول رقم (12) أن بعد الإدارة جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات (2.62) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا المجال يشير إلى نسبة قبول متوسطة. كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس بعد التصميم و التشغيل شكل قبولاً منخفضاً حيث تراوحت المتوسطات بين (2.08-2.77) و تراوحت انحرافات المعيارية ما بين (1.11-1.30). و تشكل الفقرة الخامسة عشر أعلى قبول ضمن هذا البعد إذ بلغ متوسط حسابها (2.77) وانحرافها المعياري (1.30) مما يدل على أن الطالب يشعر بسهولة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما الفقرة الرابعة عشر فتشكل أقل قبول ضمن هذا البعد إذ بلغ متوسطها الحسابي (2.08) وانحرافها المعياري (1.11) التي تشير إلى أن الطالب يجد جاذبية في تصميم الموقع والألوان المستخدمة فيه.

4. المكتبة : نلاحظ من الجدول رقم (12) أن بعد المكتبة جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات (2.46) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا المجال يشير إلى نسبة قبول متوسطة. كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس بعد المكتبة شكل قبولاً منخفضاً حيث تراوحت المتوسطات بين (2.00-2.69) وتراوحت انحرافات المعيارية ما بين (1.08-1.32). وتشكل الفقرة السابعة أعلى قبول ضمن هذا البعد إذ بلغ متوسط حسابها (2.69) وانحرافها المعياري (1.33) مما يدل على أن الطالب يجد سهولة في الولوج للمكتبة، أما الفقرة العاشرة فتشكل أقل قبول ضمن هذا البعد إذ بلغ متوسطها الحسابي (2.00) وانحرافها المعياري (1.08) التي تشير إلى إمكانية ولوج الطالب إلى المكتبة في أي وقت.

ومما تقدم نجد أن رضا طلبة جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جاء بدرجة متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد رضا الطلبة مجتمعة (2.62). مما يوجب على إدارة الجامعة إيلاء الطلبة اهتماماً أكبر حيث أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست مجرد إدخال المكونات المادية إلى أماكن التعليم وإنما استثمار في البيئة التدريسية لاجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما يساعد على بناء موارد بشرية قادرة على امتلاك المعرفة استخداماً، ابداعاً وتطويراً. وخاصة في بعد المكتبة الذي جاء في المرتبة الأخيرة مقارنة بالأبعاد الأخرى

الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

موضع الدراسة و لذلك يجب الاهتمام بتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات خاصة أنها بؤرة جد مهمة في العملية التعليمية.

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات

الفرع الاول: الفرضية الرئيسية

هناك علاقة قوية ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة في رضا الطالب. تم استخدام نتائج التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية والجدول التالي يبين ذلك. الجدول رقم (13) : نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	8.217	1	8.217	22.733	0.001
الخطأ	3.976	11	0.361		
المجموع الكلي	12.194	12			

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss21

مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

معامل التحديد $R^2 = 0.674$

معامل الارتباط $R = 0.821$

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم(13) يبين أن ثبات صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية الأولى حيث بلغت قيمة F المحسوبة(22.733) بقيمة إحصائية(0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ويتضح من خلال الجدول أن المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا النموذج يفسر ما مقداره 36.1 % من التباين في المتغير التابع المتمثل رضا الطلبة وهي قوة تفسيرية متوسطة نسبيا، مما يدل على أن هناك علاقة ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة في رضا الطالب، وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية.

الفرع الثاني : إختبار الفرضيات الفرعية

إختبار الفرضية الفرعية الأولى: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المكونات المادية في تحقيق رضا الطالب)

جدول رقم(14): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار بعد المكونات المادية في تحقيق رضا الطالب

معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة T	قيمة T المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	
		0.000	0.314		1,212	0.381	الثابت
0.250	0.500	0.000	1.912	0.500	0.409	0.782	المكونات المادية

مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على spss21

من خلال نتائج الجدول رقم(14) يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المكونات المادية في تحقيق رضا

الطالب عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وذلك لأن قيمة (T) المحسوبة بلغت (1.912) بمستوى دلالة

(0.000)، وهذا الأخير هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبالرجوع إلى قيمة R^2 التي بلغت 0.250

يتبين أن المكونات المادية تحقق رضا الطالب بما نسبته (25%)، وهذا ما يعني قبول الفرضية الصفرية

(يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المكونات المادية في تحقيق رضا الطالب)

إختبار الفرضية الثانية : (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده البرمجيات في تحقيق رضا الطالب)

جدول رقم(15): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار بعد البرمجيات في تحقيق رضا الطالب.

معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة T	قيمة T المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	

الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

		0.879	0.156		1.015	0.159	الثابت
0.422	0.650	0.016	2.834	0.650	0.316	0.897	البرمجيات

مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على spss21

من خلال نتائج الجدول رقم (15) يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء البرمجيات في تحقيق رضا الطالب عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وذلك لأن قيمة (T) المحسوبة بلغت (2.83) بمستوى دلالة (0.01)، وهذا الأخير هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبالرجوع إلى قيمة R2 التي بلغت 0.422 يتبين أن البرمجيات تحقق رضا الطالب بما نسبته (42.2%)، وهذا ما يعني قبول الفرضية الصفرية (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء البرمجيات في تحقيق رضا الطالب)

إختبار الفرضية الثالثة: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء قواعد البيانات في تحقيق رضا الطالب) جدول رقم(16): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار بعد قواعد البيانات في تحقيق رضا الطالب.

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة T	قيمة T المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	
		0.523	0.659		1.241	0.818	الثابت
0.171	0.414	0.160	1.508	0.414	0.409	0.617	قواعدالبيانات

مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على spss21

من خلال نتائج الجدول رقم (16) يتضح لنا عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء قواعد البيانات في تحقيق رضا الطالب عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وذلك لأن قيمة (T) المحسوبة بلغت (1.50) بمستوى دلالة (0.160)، وهذا الأخير هو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبالرجوع إلى قيمة R2 التي بلغت

الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

0.171 يتبين أن قواعد البيانات لا تحقق رضا الطالب بما نسبته (17.1%)، وهذا ما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد قواعد البيانات في تحقيق رضا الطالب).

إختبار الفرضية الرابعة : (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الشبكات في تحقيق رضا الطالب)

جدول رقم(17): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار بعد الشبكات في تحقيق رضا الطالب.

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة T	قيمة T المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	
		0.554	0.610		0.617	0.376	الثابت
0.576	0.759	0.003	3.869	0.759	0.209	0.807	الشبكات

مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على spss21

من خلال نتائج الجدول رقم (17) يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الشبكات في تحقيق رضا الطالب عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وذلك لأن قيمة (T) المحسوبة بلغت (3.86) بمستوى دلالة (0.003)، وهذا الأخير هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبالرجوع إلى قيمة R² التي بلغت 0.576 يتبين أن الشبكات تحقق رضا الطالب بما نسبته (57.6%)، وهذا ما يعني قبول الفرضية الصفرية (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الشبكات في تحقيق رضا الطالب).

خلاصة الفصل:

الفصل الثاني : دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة

تعرفنا من خلال هذا الفصل على نشأة جامعة محمد خيضر بسكرة حيث تطرقنا إلى التعريف بالجامعة ثم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ولقد إعتدنا في إنجاز هذا العمل على الإستبانة التي قمنا بتوزيعها على طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والتي تحتوي على محورين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورضا الطلبة، وهدفنا كان من خلالها الإجابة على إشكالية بحثنا "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا الأطراف ذات المصلحة" وبعد إسترجاعها قمنا بتفريغها وتحليل البيانات بالإعتماد على برنامج SPSS وذلك من خلال إستخدام العديد من الأساليب الإحصائية كالنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، إختبار ألفا كرونباخ، تحليل الإنحدار الخطي البسيط، ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية وإختبار الفرضيات.

بعد اختبار فرضيات الدراسة من وجهة نظر الطلبة فيما يخص دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة توصلنا إلى :

- يعتبر الطلبة أن استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير يتميز بدرجة متوسطة وهو ما يؤثر على رضاهم عن خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- يرى الطلبة أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لا تولي إهتماما كبيرا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو ما لمسناه في إجاباتهم التي كانت تعبر عن عدم رضاهم وخاصة الجوانب الملموسة إذ أنها لا تصل إلى المستوى المرغوب به.
- فيما يخص واقع الأجهزة التكنولوجية فقد اتفق الطلبة على قلتها وعدم كفايتها ما اثر سلبا على وتيرة استخدامها التي ظهرت منخفضة في الإجمال ومقتصرة أساسا على الحاسوب والداتا شو.
- فيما يخص الشبكات فقد كان اتفاق كبير بين الطلبة في أمر عدم توفرها تقريبا في قاعات التدريس، وهذا اثر أكيد على وتيرة استخدامها المنخفضة الراجع إلى عدم التوفر من جهة وكثافة التدفق الضعيفة من جهة أخرى.
- فيما يخص واقع البرمجيات و قواعد البيانات وفقد اتفق الطلبة على توفرها بنسبة كبيرة، أما عن وتيرة استخدامها فكانت بنسب متفاوتة ومتوسطة الحدثة.

