

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية -دراسة حالة الإقامة الجامعية ذبيح

عبد القادر بالمسيلة

*The Role of Information and Communication Technology in Improving the Quality of Public Service - A Case Study of Dhebih Abd El Kader University Residence in M'Sila*نجيب بركاتي^{1*}، بشير عبد العالي²NADJIB BARKATI^{1*}, BACHIR ABDELALI²¹ مخبر دراسات التنمية الاقتصادية، جامعة عمار ثلجي الأغواط (الجزائر) na.barkati@lagh-univ.dz² مخبر دراسات التنمية الاقتصادية، جامعة عمار ثلجي الأغواط (الجزائر) b.abdelali@lagh-univ.dz

تاريخ النشر: 2025-03-30

تاريخ القبول: 2025-01-16

تاريخ الاستلام: 2024-12-06

ملخص:

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر الطالبات المقيمات بالإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة، ولتحقيق أهدافها تم تصميم استبانة وزعت على أفراد عينة البحث والمقدر عددهم ب (92) مفردة،

واستخدمنا برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات إذ توصل البحث إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة الجامعية محل الدراسة إذ بلغ ($t=10.637$) بمستوى دلالة (0.000)، وأشارت قيمة معامل الارتباط (R) إلى قوة العلاقة بين متغيري الدراسة السابقين هي (0.748)، والمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يوضح ما نسبته 56% من التباين الواقع في تحسين جودة الخدمة العمومية، ومنه فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان له دور كبير في تحسين كفاءة العمليات الإدارية وتبسيط الإجراءات داخل الإقامة وتوفير الوقت والجهد، وفي تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات والمعلومات الضرورية، مما يسهم تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جودة الخدمة العمومية، الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة.

Abstract:

The current research aims to identify the role of information and communication technology (ICT) in improving the quality of public services from the perspective of female students residing in the Dhebih Abd El Kader University Dormitory in M'sila. To achieve its objectives, a questionnaire was designed and distributed to a research sample consisting of 92 individuals.

The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used to analyze the data. The research found a statistically significant effect of ICT on improving the quality of public services in the university dormitory under study, at a significance level of 0.05, with a t-value of ($t = 10.637$) and a p-value of (0.000). The correlation coefficient (R) indicated a strong relationship between the two study variables, with a value of (0.748). Additionally, the independent variable, ICT, explained 56% of the variance in the improvement of public service quality.

Thus, the use of ICT played a significant role in enhancing the efficiency of administrative processes, simplifying procedures within the residence, saving time and effort, and improving access to essential services and information. This contributed to improving the quality of services provided to students.

Keywords: Information and Communication Technology (ICT); Public Service Quality; Dhebih Abd El Kader University Residence in M'Sila.

1. مقدمة:

تعتبر الخدمة العمومية من بين أهم ركائز الاستقرار والتنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي بلد، وتسعى الدولة لإيجاد أفضل الوسائل والآليات لتحسين جودة خدماتها المقدمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة مهمة في الأعمال الحديثة والتي عملت ضجة كبيرة في هذا العصر في مختلف القطاعات خاصة الخدماتية منها، بما فيها القطاع العمومي فهي تلعب دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال ما توفره من ضبط للنفقات والجهد والوقت ومن خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات العمومية المختصة فهي تسهل اتصالها بالمواطن وتسرع استجابتها ودقة أدائها وغيرها من مظاهر الفعالية.

وقد شرعت الجزائر منذ سنة 2017 في إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجالات وقطاعات مختلفة، كان في مقدمتها قطاع التعليم العالي، الذي أطلق العديد من الخطط و المبادرات الوطنية الواعدة في هذا المجال كان آخرها المخطط التوجيهي للرقمنة SDN في 24 أكتوبر 2022 والذي تسعى الوزارة إلى تجسيده و تنفيذه إلى غاية ديسمبر 2024 حيث يتضمن رؤية مستقبلية لرقمنة قطاع التعليم العالي، حيث تستند إستراتيجيته على تحديد المتغيرات و المتطلبات اللازمة لمواكبة التحول الرقمي على مستوى العالم، وتحسين تقديم الخدمات و تلبية حاجيات المستفيدين و تحسين نوعية التعلم بشكل أكثر فاعلية واستدامة موثوقة.

وقد حدد المخطط التوجيهي للرقمنة أولوية رقمنة القطاع إذ يضم العديد من المؤسسات التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي بصفة تدريجية في هذا الإطار والأسباب عملية تعطي الأولوية وفق المخطط الموالي:

-جامعات، معاهد، مدارس عليا، مدارس العليا للأساتذة؛

-الديوان الوطني للخدمات الجامعية؛

-مراكز البحث الوطنية (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2022، صفحة 12)

فالديوان الوطني للخدمات الجامعية يعد من بين المؤسسات التابعة للوزارة التعليم العالي والذي يسهر على توفير الجو الملائم للطالب من خلال توفير مجموعة من الخدمات

(الإطعام، الإيواء، النقل، المنح، النشاطات الثقافية والعلمية والرياضية والوقاية الصحية) التي تساهم في تحصيله التعليمي وذلك من خلال الإقامات الجامعية المنتشرة عبر كامل التراب الوطني هاته الأخيرة تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال عليها لاستخدامها في تقديم خدماتها لذا جاءت هذه الدراسة لتشخيص دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إحدى الإقامات الجامعية في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة، وكان السؤال الرئيس لهذا البحث يتمثل في:

1.1 إشكالية البحث:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة الجامعية
ذبيح عبد القادر بالمسيلة؟

2.1 فرضيات البحث:

للإجابة على إشكالية البحث قمنا بصياغة الفرضية التالية:

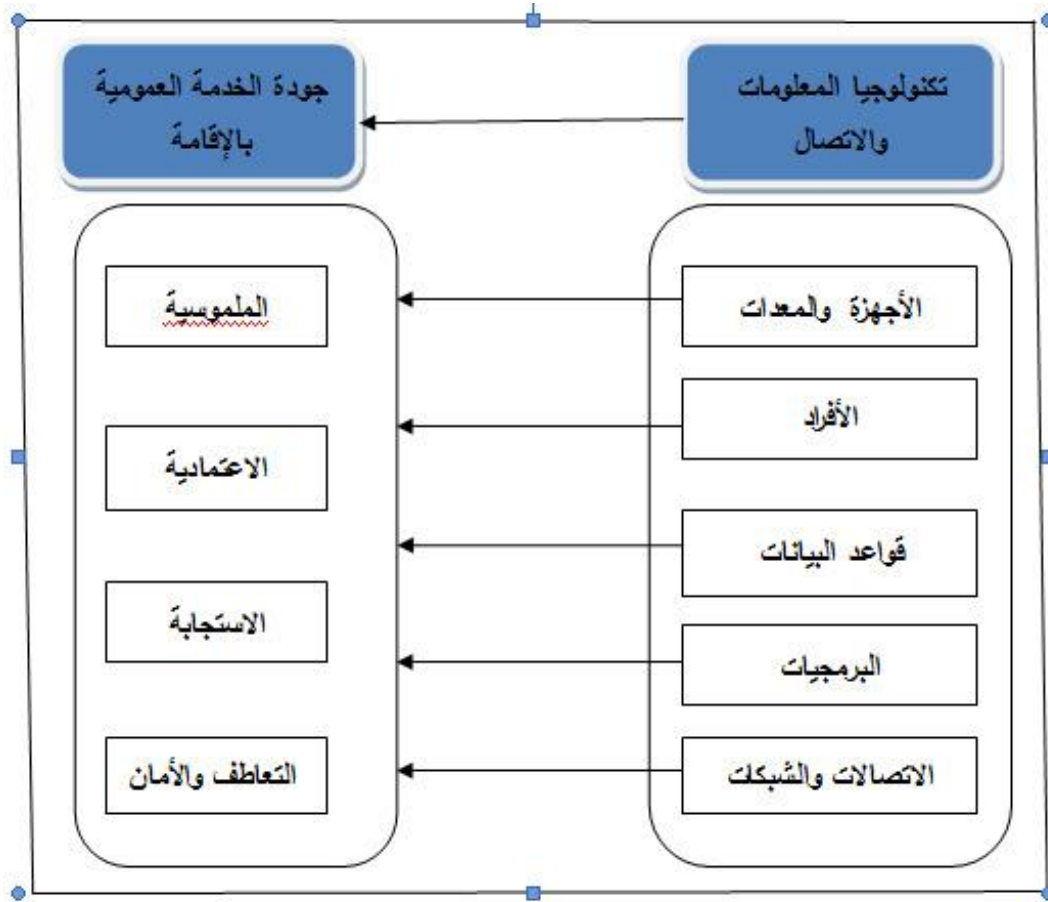
هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على
تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة الجامعية محل الدراسة

ولاختبار هذه الفرضية قسمناها إلى الفرضيات الجزئية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد الأجهزة والمعدات على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد الأفراد على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد قواعد البيانات على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد البرمجيات على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد الاتصالات والشبكات على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة.

3.1 أنموذج البحث:

الشكل رقم (1): أنموذج البحث النظري



المصدر: إعداد الباحثين معتمدين على الدراسات السابقة

4.1 أهداف البحث:

- دراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى قطاع الخدمات الجامعية بصفة عامة والإقامة الجامعية محل دراستنا بصفة خاصة.
- البحث في أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة بالإقامة الجامعية محل الدراسة.
- تقديم الاقتراحات المناسبة لإدارة الإقامة الجامعية بناء على النتائج المتوصل إليها.

5.1 أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في معرفة أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا جودة الخدمة العمومية بالإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بصفة خاصة وبقطاع الخدمات الجامعية عامة، وأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات التي تسهم في تحسين مستوى التعلم.

6.1 حدود البحث:

- **الحدود المكانية:** اقتصرَت الدراسة الميدانية على الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة.
- **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة متغيرين أساسيين يتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعناصره (الأجهزة والمعدات، الأفراد، قواعد البيانات، البرمجيات، الاتصالات والشبكات) كمتغير أول ومتغير جودة الخدمة العمومية بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف والأمان)

7.1 منهج البحث:

لتحقيق أهداف البحث والإجابة على إشكاليته اعتمدنا على المنهج الوصفي لدراسة الأثر بين المتغير التابع **جودة الخدمة** والمتغير المستقل **تكنولوجيا المعلومات والاتصال**، حيث تم في الجانب النظري وصف متغيرات البحث مستعينين بأهم المصادر والمؤلفات التي لها علاقة بموضوع بحثنا، أما في الجانب التطبيقي فتم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات من عينة البحث وكوسيلة للتحليل.

8.1 الدراسات السابقة:

- دراسة (صالحى سميرة ،بودرهم كنزة، 2022) بعنوان: دور نظام تكنولوجيا المعلومات (progres) في تحسين جودة الخدمة بجامعة قاصدي مرباح وبمديرية الخدمات الجامعية -ورقلة تهدف هذه الدراسة للتعرف على دور نظام تكنولوجيا المعلومات Progres في تحسين جودة الخدمة المقدمة في الجامعة، وقد أجريت الدراسة في كل من جامعة قاصدي مرباح ومديرية الخدمات الجامعية بورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إجراء مقابلة نصف مفتوحة مع مجموعة من الكوادر في جامعة ومديرية الخدمات الجامعية الذين لديهم خبرة في استخدام هذا النظام، شملت المقابلات 05 أساتذة و 05 موظفين من الجامعة ،بالإضافة إلى 05 موظفين من مديرية الخدمات الجامعية، كما تم الاعتماد على أسلوب الملاحظة كأداة إضافية لجمع البيانات ،حيث أظهرت نتائج الدراسة أن نظام progres يلعب دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمات المقدمة في مديرية الخدمات الجامعية؛ إلا أنه تم رصد بعض نقائص وتسجيل شكاوي مرتبطة باستخدام هذا النظام في جامعة ورقلة.

- دراسة (عبابه، بصاشي، عليش، 2022) بعنوان: الإدارة الإلكترونية وأثر تطبيقها على جودة الخدمات الجامعية بجامعة المدية من وجهة نظر طلبة المالية والمحاسبة- تهدف الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجامعية ،وذلك من خلال تحليل طبيعة العلاقة ما بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلاب تخصص المالية والمحاسبة بجامعة المدية، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة مكونة من 50 فردا، فتوصلت الدراسة إلى انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمتغير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات

الجامعية عند مستوى 0.05 حيث بلغت ($t=5.704$) بمستوى دلالة (0.000) ، وتشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى وجود علاقة قوية بين المتغيرين حيث بلغت قيمته (0.750)

- دراسة (خالد سهلي، أحمد رمزي صياغ، 2022) بعنوان: مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الجامعية لطلبة بالا قامات الجامعية، كان مجتمع الدراسة إقامتين ذكور وإقامتين إناث، وتم تطبيق الاستبانة على عينة من 373 طالب حول جودة الخدمات الجامعية فكانت الجودة متوسطة ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات الجامعية حسب الإقامة بين الذكور والإناث إلا في بعد الاعتمادية لصالح إقامة الإناث.

2. الإطار النظري للبحث:

في هذا الجانب سيتم تناول المفاهيم الأساسية المتعلقة بمتغيرات الدراسة حيث تم التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعناصره، ومفهوم جودة الخدمة العمومية وأبعادها وإلى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة.

1.2 تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

1.1.2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تشير تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الاستخدام والاستثمار الفعال والأمثل لمختلف أنواع المعارف، البحث عن أفضل الوسائل والسبل التي تسهل الحصول على المعلومات التي تقودنا إلى المعرفة، وكذلك جعل مثل هذه المعلومات متاحة للمستفيدين منها وتبادلها وإيصالها بالسرعة المطلوبة، الفاعلية والدقة اللتان تتطلبها أعمال وواجبات الإنسان المعاصر (السامرائي، 2002، صفحة 39).

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها التقنيات التي تسمح بتجميع و تخزينها و معالجتها ونقل البيانات، بحيث تعتمد على مبدأ التشفير أو التميز الرقمي للمعلومة، وسواء كانت في شكل بيانات رقمية أو نصوص أو صورة أو صوت (بن ميري، 2020، صفحة 39).

"كل أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستغلة في استقبال البيانات، معالجتها، تعديلها، تخزينها، استرجاعها، طباعتها، نقلها إلكترونيا على شكل نصوص وأشكال بين الأطراف المستخدمين و الأطراف ذات العلاقة" (نمور، 2020، صفحة 60)

مما سبق يمكن استنتاج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي جميع أنواع الأجهزة و البرمجيات والشبكات و قواعد البيانات، التي تسمح بتجميع و تخزين و معالجة ونقل المعلومات حتى تصبح متاحة للمستفيدين منها وتبادلها وإيصالها بالسرعة المطلوبة بين الأطراف ذات العلاقة، بالفاعلية والدقة اللتان تتطلبها أعمال وواجبات الإنسان المعاصر.

2.1.2 عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة من العناصر وهي: (بوسهوه، 2023، الصفحات 201-202)

✓ **الأجهزة والمعدات** : هي المكونات المادية المستخدمة في عملية إدخال وإخراج ومعالجة وتخزين وإرسال البيانات، وتتضمن الحاسوب وملحقاته، الطابعات، الماسح الضوئي، أجهزة الاستتساخ، آلات التصوير...الخ؛

✓ **الأفراد** : هم التقنيين والمتخصصين الذين يقومون باستخدام وتشغيل تكنولوجيا المعلومات، والأفراد أكثر أهمية من المستلزمات المادية في إدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

✓ **قواعد البيانات** : البيانات هي معطيات خام لم يتم معالجتها بعد، ويتم تسجيلها وتخزينها في قاعدة البيانات بشكل يسمح بالحصول عليها واسترجاعها بسهولة، وتأخذ البيانات عدة صور منها البيانات العددية الهجائية، النصية، الصوتية...الخ؛

✓ **البرمجيات** : هي مجموعة الأوامر التي سيتم تنفيذها بواسطة الحاسوب بهدف إنجاز مهمة معينة، وتعتبر المكمل الأساسي للحاسوب من أجل أن يصبح هذا الأخير أداة قابلة للاستعمال.

✓ **الاتصالات والشبكات** : هي عبارة عن عملية تبادل للمعلومات بين طرفين، مع مراعاة اعتماد النظرة الشاملة لوصفها لما تحتويه من جذب للانتباه وإدراك وفهم لما تعنيه الرسالة ومما مدى تأثيرها في الآخرين ومقدار قبول المعلومات المنقولة لهم من طرف المرسل.

2.2 جودة الخدمة العمومية:

1.2.2 تعريف جودة الخدمة العمومية:

يعتبر (Kumar) (كيمار) أن جودة الخدمات التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها فعلياً هي التي تحدد رضا العميل ومن ثم هي المحدد الرئيسي وليس الوحيد لمدى جودة الخدمة المقدمة (الوافي، 2019، صفحة 142)

عرفها Lewis and Booms على أنها "قياس لمدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة معناه مطابقتها لتوقعاته على أساس ثابت"

أما Parasuraman, Zeithaml and Berry فقد عرفها بأنها "تعني الفرق بين توقعات العملاء للخدمة و إدراكاتهم للأداء الفعلي لها" (رحاوي و قاسمي، 2017، صفحة 110).

مما سبق يمكن أن نقول بأن جودة الخدمة العمومية هي: قياس لمدى قدرة الدولة ومؤسساتها العامة على تقديم خدمات تلبي احتياجات وتوقعات المواطنين والمستخدمين بشكل فعال ومرضى. فجودة الخدمة العمومية تهدف إلى تحسين رفاهية المواطنين وضمان تقديم خدمات تتسم بالكفاءة، الفعالية، والشفافية.

2.2.2 أبعاد جودة الخدمة:

يرى الباحثين (parasuramanzeithanrl and berry) أن هناك خمسة أبعاد لجودة الخدمة نذكرها فيما يلي: (خثير و مرايمي، 2017، الصفحات 32-33)

✓ **الإعتمادية:** يعتبر هذا البعد أكثر الأبعاد ثباتاً وأهمية لتحديد إدراكات جودة الخدمة بالنسبة للزبائن وتعرف الإعتمادية بأنها القدرة على منح وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق

✓ **الثقة (الأمان):** خلق وكسب الثقة، فالثقة بصفة عامة تعتبر عنصراً رئيسياً ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة حيث تمثل الرغبة والإستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة؛

✓ **الإستجابة :** ويضم هذا البعد أربع متغيرات، تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنهم بموعد تأدية الخدمة، وحرص الموظفين على تقديم الخدمات في الوقت المحدد ، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم إنشغال الموظفين عن الإستجابة الفورية لطلباتهم؛

✓ **الملموسية:** وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الإتصال؛

✓ **التعاطف:** ويقصد به مستوى الإهتمام الشخصي المقدم للعميل.

3.2 واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة:

1.3.2 التعريف بالإقامة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تابعة للديوان الوطني للخدمات الجامعية تقع في بلدية المسيلة، تم إنجازها ودخولها حيز الخدمة بتاريخ 16 أكتوبر 2006، وهي إقامة جامعية مخصصة للإناث، إدارياً الإقامة تتبع مديرية الخدمات الجامعية المسيلة، كما أنها من بين الهياكل التي تتمتع بالاستقلال المالي، وهي مؤسسة عمومية خدمية تعمل على توفير حاجات الطلبة في مجال الخدمات الجامعية ولا سيما الإيواء والإطعام والنقل، والوقاية الصحية، بالإضافة إلى الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية والترفيهية

2.3.2 واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإقامة:

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإقامة تتجلى فيما يلي:

✓ وجود النظام المدمج بروغرس (PROGRES) التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، حيث يوجد فيه رابط يسمح للطلبة بالتسجيل لطلب الحصول على خدمة المنحة والإيواء والنقل ومعالجته من طرف الإدارة حيث كانت بداية العمل به منذ 2017.

✓ التخلي التام عن عمليات النشر والتعليق للإعلانات داخل الإقامة، إذ أصبح الأمر يتم عبر استخدام تقنيات التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والواتساب على الخصوص وإنشاء مجموعات على هذه المنصات للتواصل مع الطلبة والإدارة. وذلك ضمن إطار سياسة صفر ورقة التي تنتهجها الوزارة في هذا الشأن.

✓ إنشاء رابط جديد على منصة البروغرس لتسديد حقوق الإيواء والنقل وذلك عن طريق البطاقة الذهبية والذي تم العمل به خلال الدخول الجامعي الحالي 2024/2023

✓ استخدام برنامج يعمل ببصمة الوجه للطلبة المقيمين والموظفين والعمال والضيوف تم تفعيله من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي خلال الدخول الجامعي الحالي 2024/2023 متصل بها من خلال شبكة الإنترنت عن طريقه يتم:

* الولوج إلى الإقامة والخروج منها فهو يسجل حركة الطلبة المقيمين ويمنع دخول الغرباء والولوج إلى المطعم للحصول على الوجبة.

* عن طريقه مكن الوزارة والديوان والمديرية من إدارة أفضل للمعلومات بحيث وفر معلومات فورية ومحينة عن حجم وطبيعة الإجراءات المنفذة والخدمات المقدمة.

✓ إنشاء بريد إلكتروني مهني خاص بالإقامة لاستقبال الرد وإرسال المراسلات مع الديوان الوطني للخدمات الجامعية ومع المديرية التابعة لها ومع المتعاملين الخارجيين.

✓ عقد اجتماعات ودورات تكوينية عن طريق تقنية التحاضر عن بعد مع الديوان الوطني للخدمات الجامعية أو مع الوزارة وبحضور كل مديريات الخدمات الجامعية على المستوى الوطني.

✓ امتلاك برنامج يخص الإطعام يعمل على تسيير مخزون المطعم الخاص بالإقامة وحساب كلفة الوجبة الغذائية اليومية.

✓ استعمال بطاقة الطالب الموحدة للاستفادة من خدمة الإطعام والاستغناء عن التذكرة الورقية الخاصة بالمطعم واستبدالها بالتذكرة الإلكترونية عن طريق شحن بطاقة الطالب والخصم منها عند كل وجبة.

✓ امتلاك برنامج إلكتروني خاص بالإيواء للتسجيل لجميع معلومات الطالبات التي يتم الحصول عليها من حساب بروغرس الخاص بالإقامة.

3. الإطار التطبيقي للبحث:

1.3. منهجية البحث والتعريف بالمجتمع والعينة:

سيتم تناول منهج الدراسة الذي تم استخدامه في البحث، وبيّن مجتمع الدراسة وحدودها وكيفية اختيار العينة، كما يظهر كيفية بناء الدراسة والتحقق من صدقها وثباتها، وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل ومعالجة البيانات.

1.1.3 منهجية البحث وأدواتها:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي تضمن مسحاً مكتبياً والاستطلاع الميداني لجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة (الاستبيان)، الذي تم بناؤه وتوزيعه على عينة الدراسة وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها

1.1.1.3 تصميم الاستمارة:

تم تصميم الاستبيان على شكل عبارات تتدرج ضمن أسئلة محددة مستنبطة من الأدبيات المتخصصة بالإضافة إلى الاعتماد على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وهذا من أجل اختبار فرضية البحث.

وتم تقسيم الاستمارة إلى ثلاث محاور كالتالي:

المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية لعينة الدراسة (السن، مدة الإقامة، المستوى الدراسي)؛

المحور الثاني: يتناول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

المحور الثالث: يتناول أبعاد جودة الخدمة العمومية.

2.1.1.3 صدق الاستبيان:

صدق أداة الدراسة يعني مدى تحقيقاً للأهداف المراد التوصل إليها

الصدق الظاهري: إذ قمنا بتسليم الاستبيان لمحكمين مختصين وتعديله وفق ما قدموه من إقتراحات

الصدق التطبيقي: وبيّن مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبيان بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان، ويتم اختبار صدق أداة الدراسة من خلال حساب معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد المتغيرات المدروسة مع المتغير ككل..

الجدول رقم (01): معامل ارتباط المحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان
الثاني	15	0,907**
الثالث	16	0,822**
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة 0.01		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

لاحظنا من خلال الجدول أعلاه أن جميع محاور الاستبيان مرتبطة مع درجته الكلية، حيث تراوحت القيم بين 0.822 و 0.907 وهي قيم مرتفعة جدا تقترب من 1. ومنه فإن الاستبيان يتمتع بصدق الاتساق الداخلي.

3.1.1.3 ثبات الإستبانة:

تعنى مقدار حصول الباحث على نفس النتائج أو نتائج متقاربة حين يكرر البحث في ظروف مماثلة مستخدما نفس الأداة، وفي هذا البحث قمنا بقياس ثبات الأداة باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.6) فأكثر، و كانت النتائج مبينة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (02): معامل ثبات ألفا كرونباخ

المحور الثاني	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الثاني	15	0.762
المحور الثالث	16	0.811
الاستبيان ككل	31	0.878

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

2.1.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

سيتم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وذلك من خلال حساب قيمة المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاتساق الداخلي ألفا- كرونباخ (Alpha-Cronbach) حساب معامل الارتباط ، حساب معامل التحديد (R2) ، اختبار (t) تحليل الانحدار الخطي البسيط، قيمة الدلالة (Sig).

3.1.3 التعريف بمجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع الطالبات المقيمات بالإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر، حيث تم توزيع 120 استبيان تم استرجاع 92 استمارة تمثل عينة البحث.

2.3 اختبار الفرضيات وتحليل النتائج:

قبل اختبار فرضيات الدراسة يجب تحديد ما إذا كان بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على المتغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم من التوزيعات الاحتمالية أخرى.

وفي دراستنا نستعمل اختبار Kolmogorov-Smirnov الذي يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي 50

الجدول رقم (03): يوضح التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة

القرار	Kolmogorov-Smirnov			المتغيرين
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الاحصاءات	
غير دال	0.17	91	0.104	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
غير دال	0.26	91	0.100	جودة الخدمة العمومية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ومن خلال الجدول أعلاه نجد نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov تظهر أن مستوى المعنوية sig للمحور الثاني المتعلق بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال بلغت $\text{sig} = 0.17$ هي أكبر من (0.05) ، وأيضاً بالنسبة للبيانات المحور الثالث المتعلق بقياس جودة الخدمة العمومية $\text{Sig} = 0.26$ وهي أكبر من 0.05، ومنه تدل نتائج اختبار (Tests of Normality) أن بيانات إجابات العينة على جميع العبارات محاور الاستبيان تبعا لتوزيع الطبيعي.

من نتائج قيم مؤشرات اختبار (Kolmogorov-Smirnov) نكون قد تأكدنا من أن بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الرئيسية للدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، ومنه في دراستنا سنستخدم الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والاستدلالية في تحليل إجابات وأراء افراد العينة واختبار الفرضيات الدراسة.

❖ اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة وتحليلها:

لمعرفة المتغير الثابت (الأجهزة والمعدات، الأفراد، قواعد البيانات، البرمجيات، الاتصالات والشبكات)، وتأثيرها على تحقيق جودة الخدمة العمومية كلا على حدا على المتغير التابع (جودة الخدمة العمومية) سيتم دراسة الانحدار الخطي البسيط لكشف على وجود ارتباط بين المتغيرات وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة، ودور المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في كل المتغير التابع على حدا والجدول التالي يعرض النتائج المؤشرات الإحصائية للانحدار الخطي البسيط.

الجدول رقم (04): يوضح نتائج اختبار فرضيات الدراسة

نتيجة الفرضية	معنوية معامل الانحدار			القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		المتغير التابع	المتغير المستقل	اختبار الفرضية
	Sig	t	B	R ²	R	Sig	قيمة F			
قبول الفرضية	0.000	6.306	0.431	0.309	0.556	0.000	39.767	جودة الخدمة العمومية	الأجهزة والمعدات	الفرضية 01
قبول الفرضية	0.000	6.476	0.462	0.320	0.566	0.000	41.944		الأفراد	الفرضية 02
قبول الفرضية	0.000	6.934	0.477	0.351	0.592	0.000	48.076		قواعد البيانات	الفرضية 03
قبول الفرضية	0.000	4.542	0.358	0.188	0.434	0.000	20.626		البرمجيات	الفرضية 04
قبول الفرضية	0.000	5.518	0.441	0.255	0.505	0.000	30.448		الاتصالات والشبكات	الفرضية 05
قبول الفرضية	0.000	10.637	0.861	0.560	0.748	0.000	113.144		تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الفرضية الرئيسية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نصت الفرضية الفرعية الأولى: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد الأجهزة والمعدات على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة

من خلال الجدول رقم (04): تشير معاملات الانحدار الخطي البسيط، أن المتغير المستقل الأجهزة والمعدات يفسر ما نسبته 30.9% من التباين الحاصل في جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة حيث: بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (الأجهزة والمعدات) قيمة (B=0.431): وهي قيمة موجبة (تأثير إيجابي) دالة إحصائيا حيث أن قيمة الاحتمالية (Sig=0.000) أصغر من مستوى

الدلالة 0.05 ويمكن أن نفسر ذلك أنه يوجد تأثير معنوي لمتغير (الأجهزة والمعدات) وذات دلالة إحصائية. وبهذا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) الأجهزة والمعدات على تحسين جودة الخدمة العمومية.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لدور جودة الخدمة العمومية الذي نرسم لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل الأجهزة والمعدات بالرمز x_1 :

$$Y = 1.940 + 0.431x_1$$

وهذا يعني بأن كل تغير مقداره درجة واحدة في الأجهزة والمعدات سيؤدي إلى تغير إيجابي في عملية الأجهزة والمعدات في تحسين جودة الخدمة العمومية داخل "الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة" ب 0.431 وبمقدار قيمة احتمالية 0.000 وهي قيمة مقبولة إحصائياً تدل على أهمية الأجهزة والمعدات في الإقامة الجامعية محل الدراسة، وذلك راجع إلى الأهمية الكبيرة التي تلعبها هذه العناصر في تحسين الخدمات المقدمة للطلاب. فعندما تتوفر أجهزة حديثة ومعدات فعالة، يصبح من الممكن تعزيز كفاءة العمليات اليومية التي تتم داخل الإقامة، مثل إجراءات التسجيل والاستعلامات.

نصت الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد الأفراد على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة

من خلال الجدول رقم (04): تشير معاملات الانحدار الخطي البسيط، أن المتغير المستقل الأفراد يفسر ما نسبته 32% من التباين الحاصل في جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة إذ بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (الأفراد) قيمة ($B = 0.462$): وتعتبر قيمة موجبة (تأثير إيجابي) دالة إحصائية حيث أن قيمة الاحتمالية ($Sig = 0.000$) أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ويمكن أن نفسر ذلك أنه يوجد تأثير معنوي لمتغير (الأفراد) وذات دلالة إحصائية. وبهذا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للأفراد على تحسين جودة الخدمة العمومية.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لدور جودة الخدمة العمومية الذي نرسم لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل الأفراد بالرمز x_2 :

$$Y = 1.798 + 0.462 x_2$$

مما يعني أن كل تغير مقداره درجة واحدة في الأفراد سيؤدي إلى تغير إيجابي في عملية الأفراد في تحسين جودة الخدمة العمومية داخل "الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة" ب 0.462 وبمقدار قيمة إحصائية 0.000 وهي قيمة مقبولة إحصائياً تدل على أهمية الأفراد في الإقامة الجامعية محل الدراسة، وذلك يعود إلى الأهمية الكبيرة التي يشغلها العاملون في تقديم هذه الخدمات. فعندما يمتلك الأفراد كفاءة عالية ومهارات مهنية مناسبة، تكون قدرتهم على تلبية احتياجات الطلاب وتقديم خدمات متميزة أفضل بكثير الموظفين، سواء كانوا إداريين أو مشرفين، يلعبون دوراً رئيسياً في حل المشكلات وتوفير الدعم اللازم للطلاب، مما يساهم في تحسين تجربتهم اليومية.

نصت الفرضية الفرعية الثالثة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد قواعد البيانات على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة

من خلال الجدول رقم (04): تشير معاملات الانحدار الخطي البسيط، أن المتغير المستقل قواعد البيانات يفسر ما نسبته 35.1% من التباين الحاصل في جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة حيث: بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (قواعد البيانات) قيمة $(B=0.477)$: وهي قيمة موجبة (تأثير ايجابي) دالة إحصائيا حيث أن قيمة الاحتمالية $(Sig=0.000)$ أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ويمكن أن نفسر ذلك أنه يوجد تأثير معنوي لمتغير (قواعد البيانات) دالة إحصائيا. وبهذا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) : يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) قواعد البيانات في تحسين جودة الخدمة العمومية.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لدور جودة الخدمة العمومية الذي نرسم لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل قواعد البيانات بالرمز x_3 : $Y = 1.802 + 0.477x_3$

وهذا يعني بأن كل تغير مقداره درجة واحدة في قواعد البيانات سيؤدي إلى تغير ايجابي في عملية قواعد البيانات في تحسين جودة الخدمة العمومية داخل "الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة" ب 0.477 وبمقدار قيمة احتمالية 0.000 وهي قيمة مقبولة إحصائيا تدل على أهمية قواعد البيانات في الإقامة الجامعية محل الدراسة، وذلك يعود إلى مجموعة من العوامل التي تؤثر إيجابا على فعالية هذه القواعد في تحسين مستوى الخدمات المقدمة. من أبرز هذه العوامل هو توفر البيانات الدقيقة والشاملة حول احتياجات الطلاب ومتطلباتهم، مما يجعل من السهل على القواعد تقديم معلومات موثوقة تسهم في تحسين الخدمة

نصت الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد البرمجيات على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل

من خلال الجدول رقم (04): تشير معاملات الانحدار الخطي البسيط، أن المتغير المستقل البرمجيات يفسر ما نسبته 18.8% من التباين الحاصل في جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة حيث: بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (البرمجيات) قيمة $(B=0.358)$: وهي قيمة موجبة (تأثير ايجابي) دالة إحصائيا حيث أن قيمة الاحتمالية $(Sig=0.000)$ أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ويمكن تفسير ذلك على أنه يوجد تأثير معنوي لمتغير (البرمجيات) وذات دلالة إحصائيا. وبهذا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبلنا الفرضية البديلة (H_1) : يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) البرمجيات على تحسين جودة الخدمة العمومية.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لدور جودة الخدمة العمومية الذي نرسم لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل البرمجيات بالرمز x_4 : $Y = 2.346 + 0.358x_4$

وهذا يعني بأن كل تغير مقداره درجة واحدة في البرمجيات سيؤدي إلى تغير إيجابي في عملية البرمجيات في تحسين جودة الخدمة العمومية داخل "الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة" ب 0.358 وبمقدار قيمة احتمالية 0.000 وهي قيمة مقبولة إحصائياً تدل على أهمية البرمجيات في الإقامة الجامعية محل الدراسة، وذلك راجع إلى قدرتها على تعزيز كفاءة الخدمات المقدمة عبر أتمتة العمليات الإدارية وتسريع الإجراءات، مما يسهم في تقليص زمن الانتظار وتحسين تجربة الطلاب.

نصت الفرضية الفرعية الخامسة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعـد الاتصالات والشبكات على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة

من خلال الجدول رقم (04): تشير معاملات الانحدار الخطي البسيط، أن المتغير المستقل **الاتصالات والشبكات** يفسر ما نسبته 25.5% من التباين الحاصل في جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة حيث: **بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (الاتصالات والشبكات) قيمة (B=0.441):** وهي قيمة موجبة (تأثير إيجابي) دالة إحصائياً حيث أن قيمة الاحتمالية (Sig=0.000) أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ويمكن أن نفسر ذلك أنه يوجد تأثير معنوي لمتغير (الاتصالات والشبكات) وذات دلالة إحصائية. وبهذا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): **يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) الاتصالات والشبكات على تحسين جودة الخدمة العمومية.**

معادلة الانحدار الخطي البسيط لدور جودة الخدمة العمومية الذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل الاتصالات والشبكات بالرمز x_5 : **$Y=2.034+0.441x_5$**

وهذا يعني بأن كل تغير مقداره درجة واحدة في الاتصالات والشبكات سيؤدي إلى تغير إيجابي في عملية الاتصالات والشبكات في تحسين جودة الخدمة العمومية داخل "الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة" ب 0.441 وبمقدار قيمة احتمالية 0.000 وهي قيمة مقبولة إحصائياً تدل على أهمية الاتصالات والشبكات في الإقامة الجامعية محل الدراسة، تشير نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعـد الاتصالات والشبكات على تحسين جودة الخدمة العمومية في الإقامة محل الدراسة، حيث أظهرت التحليلات أن تحسين البنية التحتية للاتصالات والشبكات يلعب دوراً محورياً في تعزيز كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة.

نصت الفرضية الرئيسية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة

من خلال الجدول رقم (04): تشير معاملات الانحدار الخطي البسيط، أن المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما نسبته 56% من التباين الحاصل في جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة و 44% تعود إلى عوامل أخرى حيث: **بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) قيمة (B=0.861):** وهي قيمة موجبة (تأثير إيجابي) دالة إحصائياً

حيث أن قيمة الاحتمالية ($\text{Sig}=0.000$) أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ويمكن أن نفسر ذلك أنه يوجد تأثير معنوي لمتغير (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) وذات دلالة إحصائية. وبهذا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لدور جودة الخدمة العمومية الذي نرسم لها بالرمز Y ونرمز للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرمز x:

$$Y=0.426+0.861x$$

وهذا يعني بأن كل تغير مقداره درجة واحدة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال سيؤدي إلى تغير إيجابي في عملية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية داخل الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة" ب 0.861 بمقدار قيمة احتمالية 0.000 وهي قيمة مقبولة إحصائياً تدل على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وسط الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة، وذلك يعود إلى الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة العمليات الإدارية وتبسيط الإجراءات داخل الإقامة، وفي تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات والمعلومات الضرورية، مما يزيد من رضا الطلاب عن جودة الخدمة المقدمة.

4. خاتمة:

عاش قطاع الخدمات الجامعية بالجزائر في السنوات الأخيرة العديد من الإصلاحات والتطورات، وذلك بفضل المخطط التوجيهي للرقمنة عن طريق إدخال واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تقديم الخدمات، والذي له انعكاس بشكل إيجابي على تحسين جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة حيث هدف هذا البحث إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من وجهة متلقي الخدمة، وذلك من خلال معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية في الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة، ومن خلال تناولنا للإطار النظري المتضمن لمفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة العمومية بالإضافة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإقامة محل الدراسة، والدراسة الميدانية التي تم إجرائها على الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة، وبعد اختبار فرضية الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

✓ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد الأجهزة والمعدات على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة؛

✓ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد الأفراد على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة؛

✓ يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد قواعد البيانات على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة؛

✓ يوجد أثر ذو ايجابي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد البرمجيات على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة؛

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد الاتصالات والشبكات على تحسين جودة ايجابي الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة؛

✓ يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة الجامعية محل الدراسة؛

✓ وجود علاقة طردية موجبة وقوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة العمومية بالإقامة الجامعية محل الدراسة؛

✓ توصلت الدراسة أن المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما نسبته 56% من التباين الحاصل في تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة محل الدراسة وهي نسبة تفسيرية كبيرة؛

✓ -استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الإقامة محل الدراسة بنسبة مقبولة

✓ يسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الإقامة في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للطلاب وتسهيل العمليات الإدارية وتوفير الوقت والجهد.

بناء على النتائج التي توصلت لها الدراسة الميدانية تم تقديم الاقتراحات التالية:

■ يجب على الإقامة الجامعية التحسين والتحديث في الأجهزة والمعدات الأمر الذي يعزز من قدرتها على تلبية احتياجات الطلاب بشكل فعال، مما يؤدي إلى زيادة مستوى رضاهم العام. وبالتالي فإن الاستثمار في تحديث وتحسين مستوى الأجهزة والمعدات لا يعتبر مجرد تحسين تقني فحسب بل هو استثمار استراتيجي في جودة الخدمة العمومية التي تقدم للطلاب، ويساهم في بناء بيئة أكاديمية متميزة تدعم التفوق والنجاح.

■ الاهتمام بالموارد البشري من خلال تكوينه في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن طريق دورات تدريبية متخصصة فوجود أفراد مؤهلين قادرين على التفاعل بشكل إيجابي مع الطلاب يخلق بيئة تعليمية متميزة، مما ينعكس إيجاباً على التجربة الجامعية بشكل عام.

■ العمل على توفير الفنيين والمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفادي المشاكل التقنية للاستخدام.

■ ينبغي اتخاذ خطوات إضافية لتطوير نظام قواعد البيانات بما يعزز من فعاليتها ويسهم في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للطلاب في الإقامة الجامعية

- يجب تحسين وتطوير البرمجيات بشكل مستمر لضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة في الخدمات المقدمة للطلاب في الإقامات الجامعية.
- ضرورة الاستثمار المستمر في تحديث وتحسين نظم الاتصالات والشبكات لكونه عاملاً حاسماً في رفع مستوى جودة الخدمات العمومية بالإقامات الجامعية وتحسين الأداء العام.

5. الإحالات والمراجع:

- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، (2022)، رؤية لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي المخطط التوجيهي للرقمنة (SDN) ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. بن عكنون، الجزائر العاصمة، الجزائر.
- عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي. (2002). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
- راجح، الوافي، (02 فيفري، 2019)، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية - قطاع العدالة نموذجاً-. المسيلة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
- نوال، نمور، (2020)، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي - دراسة مقارنة-، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة قسنطينة2 عبد الحميد مهري قسنطينة، الجزائر.
- رحاوي عبد الرحيم ، و قاسمي خديجة، (2017)، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية. المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01 (العدد 03)، الصفحات 106-118؛
- خثير محمد ، و مرايمي أسماء، (2017)، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة. الريادة لاقتصاديات الأعمال ، لمجلد 03 (العدد 01)، الصفحات 31-47؛
- بن ميري مصطفى، وفلاق علي، (2020)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة أساتذة جامعة المدية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -. مجلة مجتمع-تربية-عمل، المجلد 05 (العدد 01)، الصفحات 36-54؛
- بوسهوه نذير، (2023)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات البريدية -دراسة حالة قطاع الخدمات البريدية بالجزائر -. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ، لمجلد 10 (العدد 02)، الصفحات 197-219.