جامعة الزاوية

إدارة الدراسات العليا والتدريب

كليــة الاقتصـــــاد

قسـم الإدارة

نظم المعلومات الإدارية

ودورها في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي

(دراسة تطبيقيه على جامعة الزاوية)

إعداد الطالبة: وفاء سالم صكح

إشراف الدكتور: عبد السلام ابوالقاسم البلعزي

الدرجة العلمية: أستاذ مساعد

(2020م)

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الإجازة العالية الماجستير بتاريخ 2020/12/17م

الموافق 02/جمادى الأول/1442هـ قسم الإدارة كلية الاقتصاد جامعة الزاوية

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾

سورة التوبة / الآية "105"

الإهـــــــــداء

إلى من سكن قلبي ولم تراه عيناي...

إلى الذي حرمتني منه الدنيا أبي الغالي، فلا تحرمني منه في جنتك يارب...

إلى المجاهدة والمكافحة، رمز الحب والحنان أمي الغالية أطال الله في عمرها...

إلى رمز الوفاء إلى وردة حياتي إلى رفيق عمري زوجي (فاضل) حفظه الله من كل شر...

إلى أبنائي فلذات كبدي (ميرة، إيثار) أراهم يا الله كما أتمنى...

إلى كل من ساندني ودعمني (أبي وأمي الثانية... أخواتي... أصدقائي... أساتذتي)...

إليكم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع

سائلة الله العالي القدير أنْ ينفع به إنَّه سميع مجيب.

شكر وتقدير

بعد الحمدلله والشكر لله والصلاة والسلام علي أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلي اله وصحبة أجمعين، أتقدَّم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل الدكتور :عبدالسلام أبوالقاسم البلعزي، و امتناني وتقديري لجهوده الكبيرة في إنجاز هذا العمل، وقد زودني بإرشاداته العلمية طول فترة إعداد هذه الرسالة، أطال الله في عُمره، وجعله عوناً لطلابه على طريق العلم.

كما أود شكر أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور/ أبوعجيلة علي ميرة.

والدكتور/ محمد عبدالله أبوعون

على جهدهما واهتمامهما وتفضُّلهما بمناقشة رسالتي هذه، وأنَّه ليسرني أنْ استزيد من علمهما وملاحظاتهما القيِّمة.

وأتقدم بالشكر والاعتزاز للأساتذة بقسم الإدارة، وكل العاملين بكلية الاقتصاد جامعة الزاوية، كما أتوجَّه بالشكر والتقدير للأساتذة المحكِّمين؛ لما بذلوه من جهد في تحكيم وتصميم أداة الدراسة.

مستخلص الرسالة

تناولت في هذه الدراسة مفهوم نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور نظم المعلومات الإدارية من أجل ضمان تحقيق جودة التعليم العالي فاتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري أما الجانب التطبيقي اعتمدنا على المنهج الاستقرائي باستخدام الاستبيان الذي تم توجيهه إلى جميع أساتذة المكلفين بنظام المعلومات بجامعة الزاوية وهي عينة عشوائية، الذي عالجنا به فرضيات الدراسة، وبعد تحليل النتائج وتفسيرها بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS)، وتمثلت أهم النتائج : "وجود دور بين المستلزمات العلمية الحديثة وجودة التعليم العالي.

حيث طبقت الدراسة علي جميع أستاذة ورؤساء أقسام المكلفين بجامعة الزاوية والبالغ عدد الكليات بجامعة الزاوية 24 كلية وقد بلغ مجتمع الدراسة 755 من أستاذة وثم أخد عينة طبقية عشوائية مكونه من 151 من أستاذة بالجامعة بواقع 20%من مجتمع الدراسة الكلي وتم تصميم استبانة لهذا الغرض وكان من اهم النتائج التي تم التواصل اليها

وجود دور ذات دلالة احصائية بين نظم المعلومات الإدارية وجودة التعليم العالي في جامعة الزاوية.

وأتضح من خلال التحليل المتحصل عليها تدني الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية وضمان الجودة المتوفر بالجامعة في الاستفادة منه بالشكل المطلوب والمناسب للاحتياجات الجودة والعملية التعليمية.

وقد أوصت الدراسة علي العمل علي توفير أجهزة حاسوب حديثة وملائمة لطبيعة العمل وعلي تمكين البرامج المستخدمة من التبادل المرن للمعلومات وتوفير رقابة علي البرامج المستخدمة والعمل علي توفير عدد كافي من الأفراد المتخصصون في حقل المعلومات والاهتمام بنشر ثقافة الجودة في الجامعة وبتحقيق الأداء التعليمي من خلال الأبحاث التعليمية والاهتمام بتوفير كافة الامكانيات والظروف الملائمة لتشجيع الخريجين والأستاذة علي الابتكار والابداع .

abstract

In this study I dealt with the concept of management information systems and their role in achieving quality assurance of higher education. This study aimed to highlight the role of management information systems in order to ensure the quality of higher education. We followed in this study the descriptive approach in the theoretical side. As for the practical side, we relied on the inductive approach using the questionnaire. Which was directed to the professors and employees of Zawia University, and it is a random sample, with which we dealt with the hypotheses of the study, and after analyzing and interpreting the results based on the statistical program (SPSS), and the most important results were: “There is a relationship between modern scientific requirements and the quality of higher education.

Where the study was applied to all employees and a professor of management information systems and quality assurance of higher education, the number of colleges at Zawia University is 20 colleges, and the study population reached 755 employees and professors, and then took a random stratified sample consisting of 151 employees and a professor at the university by 50% of the total study population and a questionnaire was designed. For this purpose and one of the most important results that have been communicated to

The presence of a statistically significant role between management information systems and the quality of higher education at Zawia University.

The analysis obtained showed the low interest in management information systems and quality assurance available at the university to make use of it as required and appropriate to the needs of quality and the educational process.

The study recommended work to provide modern computers that are appropriate to the nature of work, to enable the programs used to have a flexible exchange of information, to provide control over the programs used, and to work to provide a sufficient number of individuals specialized in the field of information and interest in spreading the culture of quality at the university and achieving educational performance through educational research And attention to providing all the appropriate capabilities and conditions to encourage graduates and professors to innovate and create.

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
الآية القرآنية	ب
الإهداء	ج
الشكر والتقدير	د
مستخلص الرسالة	هـ
المستخلص باللغة الانجليزية.	و
قائمة المحتويات	ز
قائمة الجداول	ل
قائمة الأشكال	ع
الإطار العام للدراسة	
1- مقدمة	2
2- مشكلة الدراسة	4
3- أهداف الدراسة	5
4- أهمية الدراسة	5
5- فرضيات الدراسة	5
6- متغيرات الدراسة	7
7- منهجية الدراسة	7
8- مصادر جمع البيانات	8
9- مجتمع الدراسة	8
10- عينة الدراسة	8

الموضوع	الصفحة
11- حدود الدراسة	8
12- الدراسات السابقة	9
أوجه الاختلاف والتشابه	15
الإطار النظري	
الفصل الأول **نظم المعلومات الإدارية**	
المبحث الاول- البيانات والمعلومات	10
1- مفهوم البيانات	19
2- مفهوم ومصطلح المعلومات	19
3- أهمية المعلومات	19
4- العلاقة بين البيانات والمعلومات	20
5- أنواع المعلومات	20
6- خصائص المعلومات	21
7- أبعاد جودة المعلومات	22
8- مصادر المعلومات	23
المبحث الثالث- نظم المعلومات الإدارية	24
1- تعريف نظم المعلومات الإدارية.	25
2- نشأة نظم المعلومات الادارية	26
3- أهمية نظم المعلومات الإدارية	26
4- خصائص نظم المعلومات الإدارية	27

الموضوع	الصفحة
5- أهداف نظم المعلومات الإدارية	28
6- مكونات نظم المعلومات الإدارية	28
7- فوائد نظم المعلومات الإدارية	30
8- تصنيف نظم المعلومات الإدارية	32
9- الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية	32
10- مميزات نظم المعلومات الإدارية	33
11- وظائف نظم المعلومات الإدارية	34
12- موارد نظم المعلومات الإدارية	35
الفصل الثاني **ضمان جودة التعليم العالي**	
المقدمة	38
المبحث الأول- ضمان الجودة وجودة التعليم	38
1- تعريف الجودة	39
2- مكونات الجودة	39
3- الأدوات الأساسية السبع للجودة	40
4- المبادئ الأساسية للجودة	40
5- المعايير الأساسية للجودة	41
6-مبادئ ديمنج لإدارة الجودة	42
7-معوقات ومخاطر إدارة الجودة التي يجب الابتعاد عنها، والحذر منها	44
8- مفهوم ضمان الجودة	45
9- الجودة التعليمية.	48

الموضوع	الصفحة
10- جودة التعليم العالي	48
11- مفهوم إدارة الجودة في التعليم	48
12-أهمية جودة التعليم العالي	48
13-التطبيق التعليمي والتربوي للمواصفات الدولية للجودة	49
14- معايير الجودة في التعليم	49
15-متغيرات نظام الجودة الخاص بالتربية والتعليم	49
16- أهداف جودة التعليم العالي	50
17- فوائد تطبيق نظام الجودة في الجامعات	50
18- مكونات جودة لتعليم العالي	52
19- شروط الجودة في التعليم العالي	53
المبحث الثاني **جودة الأداء وجودة المخرجات**	
مقدمة	55
1-مفهوم الأداء	55
2-خطوات أساسية لتقيم الأداء	55
3-أهمية الأداء	55
4-جودة الأداء	55
5- جودة تقيم الأداء التعليمي	56
6-مخرجات التعليم	56
7-خصائص الخرجين	57
8-عناصر مخرجات العملية التعليمية	57
9-موصفات مخرجات التعليم العالي	58

الموضوع	الصفحة
10-خصائص مخرجات التعليم العالي	58
11- مدي مؤامة مخرجات التعليم العالي العربي لمتطلبات سوق العمل وحاجات المجتمع	59
12-خصائص ومتطلبات سوق العمل وضرورة تحسين جودة خريجي الجامعات	60
13-المخرجات ذات الصلة بالمتعلم تتعلق اساسا بنوعية الخريج	60
14-أهمية وأهداف عملية تقويم المخرجات التعليمية	60
15-وترجع الدارسات والابحاث ضعف المواءمة ما بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل والمجمع	60
الفصل الرابع **الإجراءات المنهجية للدراسة**	
مقدمة	59
1- منهج الدراسة	62
2- مجتمع الدراسة	62
3- عينة الدراسة	63
4- أداة الدراسة	68
الخصائص السيكو مترية لأداة الدراسة	71
1- صدق الأداة	71
2- ثبات الأداة	78
3- أساليب الإحصائية لتحليل البيانات	79
الفصل الخامس **نتائج الدراسة تحليلها ومناقشتها**	81
الفصل السادس **النتائج والتوصيات**	

الموضوع	الصفحة
1- النتائج	120
2- التوصيات	121
3- قائمة المراجع	124
قائمة الملاحق	135

قائمة الجداول

الجدول	الصفحة
جدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب النوع.	63
جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.	64
جدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.	65
جدول (4) توزيع عينة الدراسة حسب التخصص.	66
جدول (5) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.	67
جدول (6) يوضح صدق الاتساق الداخلى لبعد الأجهزة فى نظم المعلومات الادارية.	71
جدول (7) يوضح صدق الاتساق الداخلى لبعد البرمجيات فى نظم المعلومات الإدارية.	72
جدول (8) يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعد قواعد البيانات فى نظم المعلومات الإدارية.	73
جدول (9) يوضح صدق الاتساق الداخلى لبعد الإجراءات فى نظم المعلومات الإدارية.	73
جدول (10) يوضح صدق الاتساق الداخلى لبعد الكفاءت البشرية (الإفراد) فى نظم المعلومات الإدارية .	74
جدول (11) معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لنظم المعلومات الادارية.	74
جدول (12) صدق الاتساق الداخلى لبعد جودة التعليم العالي فى ضمان جودة التعليم العالي.	75
جدول (13) يوضح صدق الاتساق الداخلى لبعد جودة الاداء فى ضمان جودة التعليم العالي.	76
جدول (14) يوضح صدق الاتساق الداخلى لبعد جودة المخرجات فى ضمان جودة التعليم العالي.	77

الجدول	الصفحة
جدول (15) معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لضمان جودة التعليم العالي.	78
جدول (16) معاملات (الفا كرونباخ) لقياس ثبات أداة البحث .	78
جدول (17) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد الأجهزة.	83
جدول (18) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد البرمجيات.	85
جدول (19) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد قواعد البيانات.	87
جدول (20) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد يالاجراءات الادارية.	89
جدول (21) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد الأفراد.	91
جدول (22) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد جودة التعليم.	93
جدول (23) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد جودة الأداء.	96
جدول (24) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد جودة المخرجات.	99
جدول (25) تحليل التباين لمدى تأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات الإدارية) على بعد جودة التعليم .	102
جدول (26) يبين مدى تأثير (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على بعد جودة التعليم.	102

الجدول	الصفحة
جدول (27) تحليل التباين لمدى تأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات الإدارية) على بعد جودة الاداء .	103
جدول (28) يبين مدى تأثير (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على بعد جودة الاداء.	104
جدول (29) تحليل التباين لمدى تأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات الإدارية) على بعد جودة المخرجات .	105
جدول (30) يبين مدى تأثير (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على جودة المخرجات .	105
جدول (31) تحليل التباين لمدى تأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات الإدارية) على ضمان جودة التعليم العالي ككل.	106
جدول (32) يبين مدى تأثير (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على ضمان جودة التعليم العالي ككل.	107
جدول (33) والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة " ت " ودلالتها في أبعاد جودة التعليم العالي والدرجة الكلية تبعاً لمتغير الجنس.	108
جدول (34) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فى جميع أبعاد ضمان جودة التعليم العالي والدرجة الكلية تبعاً للعمر.	109
جدول (35) تحليل التباين الاحادي للمقارنة بين متوسطات أبعاد جودة العليم العالي و الدرجة الكلية تبعاً لمتغير للعمر.	112
جدول (36) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فى جميع أبعاد ضمان جودة التعليم العالي والدرجة الكلية تبعاً للعمر.	36
جدول (37) تحليل التباين الاحادي للمقارنة بين متوسطات أبعاد جودة العليم العالي و الدرجة الكلية تبعاً لمتغير للمؤهل العلمي.	114
جدول (38) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فى جميع أبعاد ضمان جودة التعليم العالي والدرجة الكلية تبعاً التخصص العلمي.	115

الجدول	الصفحة
جدول (39) تحليل التباين الاحادي للمقارنة بين متوسطات أبعاد جودة العليم العالي و الدرجة الكلية تبعاً لمتغير التخصص العلمي.	115
جدول (40) والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة " ت " ودلالتها في أبعاد جودة التعليم العالي والدرجة الكلية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.	116

قائمة الأشكال

الشكل	الصفحة
شكل (1) مكونات وصفات الجودة	39
شكل (2) يوضح جودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي	52
شكل (3) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب النوع	64
شكل (4) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	65
شكل (5) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	66
شكل (6) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب التخصص	67

الإطار العام للدراسة

1-مقدمة

2-مشكلة الدراسة

3-أهداف الدراسة

4-أهمية الدراسة

5-فرضيات الدراسة

6-منهجية الدراسة

7-مصادر جمع المعلومات

8-مجتمع وعينة الدراسة

9-حدود الدراسة

10- الدراسات السابقة

أولاً- المقدمة:

تعد نظم المعلومات الإدارية من العناصر الضرورية والأساسية في كافة المؤسسات، لأنَّها توفر الجهد والتقليل من التكليف، وتزيد من كفاءة المؤسسة، وتساعد في تقديم الخدمة للمواطن بأقصى سرعة وبجودة عالية، والذي ينعكس بدوره على تحقيق الجودة والتميز علي الأداء (مصلح،2007: 50). وقد أصبح هذا العصر هو عصر المعلومات لدوره الحيوي في نجاح المنظمات، ولذلك أصبحت نظم المعلومات الإدارية أساساً لأية منظمة تبحث عن التميز والدقة، وتحتل ثورة المعلومات مكانة رفيعة في اقتصاديات الأمم المتقدمة، وصارت مصدر يعتمد عليه في الدخل القومي، وتشغيل القوة العاملة وأصبحت لا غنى عنها في حياة كل فرد، وقد تعاظم دورها في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والعلمية، وأصبحنا نتحدث عن الإدارة بالمعلومات والتنمية بالمعلومات، وبدأت المعلومات تنتقل بسرعة من الشكل المطبوع إلى الشكل الإلكتروني الرقمي من خلال قواعد البيانات المعدَّة، وعليه فتكنولوجيا المعلومات تحتاج إلى أنْ تضع المضامين الصناعية والاقتصادية كمغزى يتوجب فهمه، والتعامل معه بأسلوب علمي متطور (الطائي، 2001: 338).

وتستخدم نظم المعلومات الإدارية لمساندة ضمان الجودة من خلال مساندة المنظمة على تجميع البيانات الخاصة بالعملاء، وتحليل هده البيانات لتقديم الخدمة في صوره أفضل للعملاء والربط بين المنظمة وعملائها

(al-kurdi،m& al-abed،j ،2003،p8).

لذلك فالمنظمات الحديثة تعتمد على مخرجات التعليم العالي التي تمتاز بالجودة والأداء المتميز، وعند اختيارها تهتم بما تحمله من قيم توجههم لأداء وظائفهم، وتوليهم العناية الفائقة لتنميتها عن طريق التدريب، وتقديم الحوافز المادية والمعنوية لتنمية مهاراتهم وتطويرها (نائل الدحلة, 2001).

وبعد أنْ أدرك علماء التنظيم والإدارة الحديثة أهمية العنصر البشري في جودة المؤسسات وفاعليتها من خلال القيم التي تسود بين العاملين، والتي تعد من الثقافة التنظيمية، وأصبحت موضوع اهتمام الباحثين بحثاً عن الجودة والفاعلية والكفاءة في مجالات الإدارة والعلاقات الإنسانية

داخل المنظمة. وأنَّ أهمية الجامعة كركيزة للبناء المعرفي والعلمي تتبنَّى القيم التي تسهم في قيادة المجتمع نحو التقدُّم بفضل القيادات التربوية والتعليمة، التي تمتلك قيماً ذاتية وإنسانية، وتوجيهيه يساعد في تشكيل البناء السلوكي الفردي والجماعي،(الشافعي، 2000: 325) وهنا جاء موضوع بحثنا موسوماً: بـ(نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي)، وهو دراسة ميدانيه في جامعة الزاوية كنموذج من الجامعات الليبية، والممارسة من طرف القيادات المسئولة المكوَّنة من الهيئة التعليمية المسئولة عن التعليم والإدارة وعلاقتها بتحقيق الجودة.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

إنَّ مجال نظم المعلومات الإدارية في حد ذاته واسع الأبعاد، سريع التغير، عميق المعاني، لم تتكامل أسسه ومفاهيمه بصوره واضحة المعالم بعد، سواء من حيث المعاني والمفاهيم، أو من جهة العناصر والمكوِّنات، على الرغم من كل هذا الانتشار والأهمية، وهذا ما صرَّح به عالم الإدارة (بيتر دراكر) عندما قال: لا توجد حتى الآن أي إجابة شافية، أو طريقة مرضيه لتنظيم أعمال المعلومات، مع أنَّها نشاط حيوي مهم، ولم ير أحد حتى الآن نظاماً كاملاَ للمعلومات، وقد لا يراه أحد على الإطلاق، أمَّا على صعيد الجامعات فالشواهد كثيرة على وجود مشاكل بسبب نقص المعلومات، وعدم وعي المسئولين بأهمية تنظيم تدفُّق المعلومات، والاعتماد على التجربة والخطاء في اتخاذ القرارات المهمة، ولازلنا نسمع عن إلغاء وفصل ودمج أقسام وكليات ومعاهد وجامعات ممَّا يدل على غياب التخطيط المستند على المعلومات الكاملة والدقيقة، ومن خلال زيارة الباحثة للعديد من الكليات بجامعة الزاوية حدد وجود مشكلة في أغلب هذه المنظمات تتمثل في تدني استخدام انظمة المعلومات الادارية وضمان الجودة في تحديد الكفاءة التنظيمية واختيار البدائل الاستراتيجية, أذا أن أغلب هذه المنظمات لازالت تعمل في بيئية تحتاج الي الكثير من التركيز علي العمليات والاستراتيجيات التي تستعملها في ضمن أطار ما يسمي نظم المعلومات الإدارية والتكنلوجيا وكذلك ضمن أطار ضمان الجودة بأبعاد المختلفة, كما أن بعض الادارات العليا في بعض المنظمات تجهل كيفية تفعيل هذا النمط في التعامل مع موجودات الجودة وتطبيق أنظمة المعلومات في تعزيز قدراتها التنافسية. وبناء علي ما سبق ذكرة يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئسى التالي :

ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الزاوية؟

ويتفرَّع من هذا السؤال مجموعة الأسئلة التإلية:

1- ما مستوى نظام المعلومات الإدارية المطبق في بالتعليم العالي بجامعة الزاوية ؟
2- ما مستوى جودة التعليم العالي المطبق بجامعة الزاوية ؟
3- هل يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الزاوية ؟

4- هل توجد فروق دالة احصائياً بين استجابات أفراد الغينة حول ضمان جودة التعليم العالي تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس-والعمر- والمؤهل العلمي - والتخصص والخبرة) بجامعة الزاوية؟

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي لأستاذة بجامعة الزاوية قيد الدراسة وذلك من خلال الآتي:

1- التعرف على مستوى نظام المعلومات الإدارية المطبق في التعليم العالي بجامعة الزاوية .
2- التعرف على مستوى جودة التعليم العالي المطبق بجامعة الزاوية .
3- الكشف عن دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الزاوية ؟
4- الكشف عن الفروق بين استجابات أفراد العينة حول ضمان جودة التعليم العالي تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس-والعمر- والمؤهل العلمي - والتخصص والخبرة) بجامعة الزاوية؟
5- تقديم التوصيات والمقترحات الخاصة بنظم المعلومات الإدارية ودورها في جودة التعليم العالي بجامعة الزاوية.

رابعاً: أهمية الدراسة:

تواكب نظم المعلومات الإدارية تطورات لها أثر كبير في جودة سير العمل وتميزه وتحقيق أهداف المنظمة، وتعزز الأداء الذي يعكس نجاح المنظمة، ويمكن تحديدها في الآتي:

1- المساهمة في تطوير مؤسسات التعليم العالي وضمان الجودة بها.
2- نشر ثقافة الجودة لدى مؤسسات التعليم العالي.
3- توضيح واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي بالجامعات.
4- الوقوف على الصعوبات والمشاكل التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في تحقيق جودة التعليم.

خامساً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الزاوية.

ومنها سيتم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

1- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ككل في بعد جودة التعلبم كاحد ابعاد ضمان جودة التعليم العالي.

2- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ككل في بعد جودة **الاداء** كاحد ابعاد ضمان جودة التعليم العالي.

3- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ككل في بعد جودة المخرجات كاحد ابعاد ضمان جودة التعليم العالي.

4- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ككل في ضمان جودة التعليم العالي ككل.

الفرضية الثانية: توجد فروق دالة احصائياً بين استجابات أفراد الغينة حول ضمان جودة التعليم العالي تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس-والعمر- والمؤهل العلمي – والتخصص والخبرة) بجامعة الزاوية.

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (الجنس) في ضمان جودة التعليم العالي.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (العمر) في ضمان جودة التعليم العالي .

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي) في ضمان جودة التعليم العالي .

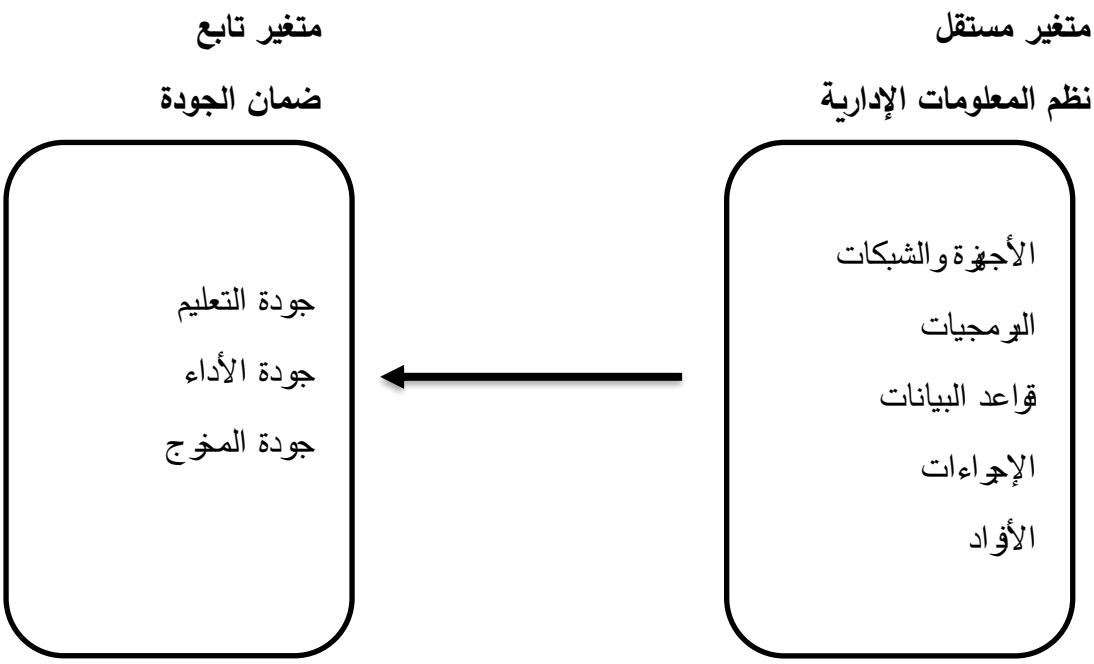
4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (التخصص العلمي) في ضمان جودة التعليم العالي.

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (سنوات الخبرة) في ضمان جودة التعليم العالي .

سادساً: متغيرات الدراسة:

مكوِّنات نظم المعلومات الإدارية:

نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الطالبة اعتماداً علي الدراسات السابقة.

سابعاً: منهجية الدراسة:

المنهج الوصفي: سيتم إتباع هذا المنهج عند تناول الجوانب والأبعاد الخاصة بالدراسة الميدانية، حيث سيتم جمع البيانات من أساتذة ورؤساء أقسام المكلفين بجامعة الزاوية، وذلك باستخدام الاستمارة الاستبيانية، التي سيتم تصميمها لدراسة نظم المعلومات الإدارية، ودورها في تحقيق ضمان الجودة، ومدى توافرها بالواقع الفعلي عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) بالجامعة قيد الدراسة.

ثامناً: مصادر جمع البيانات:

1- **المصادر الأولية:** تم الاعتماد علي توزيع استمارة استبيان علي أستاذة جامعة الزاوية.

2- **المصادر الثانوية:** تتمثل في مجموعة متنوِّعة من كتب الإدارة والمجلات العلمية، بالإضافة إلى بعض الدراسات السابقة من رسائل الماجستير والدكتوراه والبحوث العلمية في العلوم الإدارية، وشبكة المعلومات الدولية.

تاسعاً: مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس وجميع العاملين الذين لهم علاقة مباشرة بنظام معلومات الادارية وضمان الجودة في جامعة الزاوية وهم تحديد رؤساء الأقسام ضمان الجودة وأستاذة قسم نظم المعلومات الإدارية بجامعة الزاوية وقد كانت حجم الدراسة (620)عينة فقد سعي الباحث للحصول علي أدق النتائج لذلك أعتمد أسلوب المسح الشامل لجمع البيانات من مجتمع الدراسة .

عاشراً: عينة الدراسة

تم اختيار عينه عشوائية من جميع أساتذة بقسم نظم المعلومات ومكاتب الجودة بجامعة الزاوية، إضافة إلى بعض المستخدمين لنظم المعلومات الإدارية بالجامعة.

الحادي عشر: حدود الدراسة:

يتحدد إطار الدراسة في الجوانب التالية:

1. الحدود الموضوعية:

حدَّد موضوع الدراسة في معرفة أهمية نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الزاوية.

2. الحدود الزمنية:

ستكون الدراسة سنة 2020م.

3- الحدود المكانية:

أقتصر البحث علي كليات جامعة الزاوية.

الثاني عشر: الدارسات السابقة:

1. **دراسة المقطوف ((2018)) بعنوان:** أتر نظم المعلومات الادارية لحل المشاكل الادارية, ((دراسة تطبيقية على شؤون التربية والتعليم بمنطقة الزاوية)).

هدفت هذه الدراسة على التعرف علي اتر نطم المعلومات الادارية في حل المشاكل الادارية في شؤون التربية والتعليم بمنطقة الزاوية من خلال مشكلة الدراسة المتمثلة في السؤال التالي:

- ما هو اتر نظم المعلومات الادارية على حل المشاكل الادارية في شؤون التربية والتعليم بالزاوية؟

وبعد اجراء التحليل الإحصائي اللازم واختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج ابرزها :

1. ضعف ادراك أهمية نطم المعلومات الادارية من طرف افراد العينة في حل المشاكل الادارية في قطاع التعليم في الزاوية .
2. اظهرت نتائج الدراسة بأنها لا يوجد أتر دو دلالة إحصائية لنطم المعلومات الادارية في حل المشاكل الادارية في قطاع التعليم بالزاوية ويعود ذلك الي ضعف درجة تأثير المكونات المختلفة لنطم المعلومات على حل معظم المشاكل الادارية حيت كان ضعيفا جدا ولم يتجاوز ما نسبته 12%فقط.
3. ظهرت نتائج الدراسة أن تأثير نظام معالجة التعاملات في حل المشاكل الادارية كان ضعيف حيت بلغ (0.009) من التغيير الحاصل في حل مشاكل الأعمال المكتبية في قطاع التعليم بالزاوية .
4. اظهرت نتائج الدراسة ضعف اثر نظام الأمداد بالمعلومات حيث يساهم ما نسبته (7%) فقط من التغير الحاصل في مشاكل الاتصالات التنظيمية في قطاع التعليم بالزاوية.
5. اظهرت نتائج الدراسة دعم اتخاد القرار يساهم في مشاكل الهيكل التنظيمي في قطاع التعليم بالزاوية.

2-دراسة (بو خطوة2005) بعنوان نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الليبية.

هدفت إلى التعرُّف على الواقع نظم المعلومات الإدارية القائمة في الجامعات الليبية بغرض الوقوف على النواحي الإيجابية وتدعيمها والتعرُّف على النواحي السلبية، ومحاولة تلافيها وإيجاد الحلول لها وذلك من خلال:

1- التعرُّف على ما إذا كان هناك نظم المعلومات الإدارية بمفهومها العلمي الحديث بهذه المؤسسة التعليمية.

2- إذا وجدت هذه النظم فما هي خصائصها؟ وما هي الخصائص التي تعاني منها هذه النظم القائمة فعلياً؟

3- أمَّا في حالة غياب نظم المعلومات الإدارية بهذه المؤسسة فما هي أسباب عدم وجودها؟ وما تأثير ذلك على أداء الجامعات الليبية؟

وقد توصلت الدراسة إلى أنَّ إدارة المعلومات والتوثيق بالجامعات ليس لديها اختصاصات محدَّدة، وأنَّ علاقتها بالإدارات الأخرى علاقة ضعيفة، وليس لديها أي دور في توفير أو خلق المعلومات، بل ليس لها وجود في بعض الجامعات، كما أكَّدت النتائج أنَّ درجة الانسجام والتوافق بين نظم المعلومات الفرعية بالجامعات، ولم تتجاوز أي نسبة من نسب هذه الجزئيات 50%من النسب العامة.

كما أظهرت هذه الدراسة أنَّ النسبة المسجَّلة عن توافر المعلومات التي تخدم التخطيط وصناعة القرار نسب متدنِّية، لم تتجاوز 36% في أحسن الحالات، ممَّا يشير إلى نقص المعلومات التي تخدم فترات مستقبلية، وقد أكَّدت النتائج كذلك أنَّ القرارات المتخذة لا تستند إلى معلومات كاملة صادرة عن نظام معلومات رسمي.

3- دراسة بورزيقة، (2005م) بعنوان: "دراسة واقع نظم المعلومات في مصلحة الأحوال المدنية، رسالة ماجستير (إدارة وتنظيم) أكاديمية الدراسات العليا- بنغازي، وقد كان أهم نتاجها:

أ- إنَّ عملية جمع وتحليل البيانات تتم بشكل روتيني؛ ممَّا يؤدي إلى طول الوقت المستغرق في ذلك.

ب- إنَّ القرارات المتخذة لا تستند إلى معلومات كاملة، وإنَّما تستند إلى اجتهادات

ت- المسئولون والتجربة والخبرة الشخصية.

4- دراسة (أبوفارة، 2003)، تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية.

تهدف هده الدراسة إلى تحديد مدى استخدام كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية لمقاييس محدَّدة في تقويم جودة الخدمات التعليمية، بالإضافة إلى تقويم هده الخدمات من منظور العمداء ورؤساء الأقسام، والكادر الأكاديمي، وطلبة الكليات والخريجين. وهذه المجموعات الأربع تشكل مجتمع الدراسة. وقد صمم الباحث أربعة استبيانات لمعالجة موضوع الدراسة، بحيث وزعت على أربع عينات طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة بنسبة 50% من العمداء ورؤساء الأقسام، و20% من الكادر الأكاديمي، و2% من طلبة الكليات، وعينة عشوائية من المؤسسات العامة، والشركات المسجلة في المدن الفلسطينية الرئيسية، ثم جرى اختيار ثلاثة خريجين من كل مؤسسة.

وجرى تحليل بيانات الدراسة باستخدام التحليل الإحصائية واستخلص الباحث عدَّة نتائج أهمها أنَّ الكليات تستخدم مجموعة مقاييس في تقويم جودة خدماتها التعليمية وفقاً لآراء عينة العمداء ورؤساء الأقسام، وكان تقويم الهيئة التدريسية والطلبة والخريجين إيجابياً لمستوى جودة الخدمات التعليمية، مع وجود بعض جوانب القصور في هذه الخدمات. كما أنَّ مستوى استخدام هذه المقاييس متفاوت، ويجري استخدام بعض المقاييس بصورة متدينة، وعليه يوصي الباحث هذه الكليات بضرورة الاستعانة بالمقاييس التي استعرضتها الدراسة في إطارها النظري بصورة تفي بحاجات سوق العمل ومتطلَّباته مع ضرورة التركيز على المقاييس التي تتعلَّق بدرجة التكنولوجيا الحديثة.

5-دراسة (المهنا، 2003)، بعنوان: العوامل المؤثرة على فعالية تطبيق إدارة الجودة في إدارة التعليم بمنطقة الرياض، كلية العلوم الإدارية – جامعة الملك سعود.

هدفت هده الدراسة إلى:

- مدي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة التعليم بمنطقة الرياض.
- درجة فعالية هذا التطبيق.
- العوامل المؤثرة على فعالية تطبيق هذا المفهوم .

- مدى اختلاف وجهة نظر المجيبين حول فعالية مبادئ إدارة الجودة باختلاف خصائصهم الشخصية.
- تقديم توصيات ومقترحات تساعد على تطبيق مبادئ إدارة الجودة في إدارة التعليم بمنطقة الرياض.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة نتائج، بالنسبة لاتجاهات الأساتذة حول مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة في إدارة التعليم بمنطقة الرياض إلى أنَّ تطبيق تلك المبادئ يتم بدرجات متفاوتة، تتراوح بين المتوسط والقليل، حيث تبين أنَّ مبدأ (التركيز على العميل) ومبدأ (اتخاذ القرار بناءً على الحقائق) يطبقان بدرجة متوسطة. أمَّا بقية المبادئ وهي (مبدأ التحسين المستمر)، و(التعاون الجامعي)، و(الوقاية بدلاً من التفتيش)، و(المشاركة الكاملة للأ فراد)، فتطبق بدرجة قليلة.

و تشير النتائج إلى أنَّ أكثر من ثلث مفردات الدراسة يميلون إلى القول بأنَّ فعالية مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة التعليم بمنطقة الرياض تعد فعَّالة بدرجة مقبولة.

كما تشير النتائج إلى تحليل الانحدار المتعدد أي أنَّ هناك ثلاثة عوامل ذات علاقة إيجابية يعتد بها إحصائياً بفاعلية مبادئ إدارة الجودة في إدارة التعليم، وهي مرتبة حسب أهميتها كما يلي(مبدأ التحسين المستمر) و(اتخاذ القرار بناءً على حقائق)، و(الوقاية بدلاً من التفتيش)، أمَّا بقية العوامل الأخرى (التركيز على العميل، التعاون الجماعي، المشاركة الكاملة للأفراد) قد بيَّنت الدراسة أنَّه ليس لها علاقة يعتد بها إحصائياً بفاعلية مبادئ إدارة الجودة في إدارة التعليم بمنطقة الرياض.

تشير نتائج استخدام معامل الارتباط (بيرسون) إلى عدم وجود أي علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية للمجيبين، وبين اتجاهاتهم نحو فعالية مبادئ إدارة الجودة في إدارة التعليم بمنطقة الرياض.

كما تشير نتائج اختبار(ت) إلى عدم وجود فرق له دلالة إحصائية بين من سبق له المشاركة في تلك اللجان، أو فرق العمل من موظفي إدارة التعليم بمنطقة الرياض، والذين يمثلون عينة الدراسة.

5- تجربة وزارة التربية والتعليم في جمهورية مصر العربية: (مشروع إعداد المعايير القومية 2003).

إعداد وزارة التربية والتعليم في جمهورية مصر العربية.

العنوان المعايير القومية للتعليم في مصر (مشروع إعداد المعايير القومية) هدفت الدراسة إلى إعداد معايير قومية للتعليم، شملت معايير المدرسة الفعَّالة، ومؤشرات خاصة كل مادة دراسية على حدة.

نتائج الدراسة توصلت إلى إعداد المعايير الآتية:

- المستويات المعيارية للمنهج:
- المستويات المعيارية لأهداف المنهج.
- المستويات المعيارية لمحتوى المنهج.
- المستويات المعيارية لطرق التعلم والتعليم.
- المستويات المعيارية لمصادر المعرفة.
- المستويات المعيارية لعمليات التقويم.

6- دراسة (إسماعيل، 2003): تقييم نظام معلومات للرقابة على جودة التعليم الجامعي.

هدفت الدراسة النظرية إلى اقتراح نظام المعلومات الرقابية مصمم لضمان جودة مخرجات التعليم الجامعي، وتضمَّن النظام المقترح مؤشرات لقياس جودة المدخلات ونشاطات ومخرجات النظام الجامعي، وخلصت الدراسة إلى القول: إنَّ توفير الجودة في التعليم الجامعي يعد أمراً مهماً لابد من الاهتمام به من قبل الإدارات الجامعية، وعلى الرغم من وجود صعوبات في تحديد مستوى جودة عناصر النظام الجامعي، إلا أنَّ نظام المعلومات الرقابية المقترح، فيمثِّل إطاراً عملياً لضمان الجودة في التعليم الجامعي، كونه يقدم مؤشرات سليمة لقياس الجودة، ويحدد آلية لتطبيقه بما يمكن تجاوز العديد من صعوبات القياس، بشرط تحقيق مستلزمات التطبيق الجيد له، ولتحسين مستوى جودة التعليم الجامعي.

7- دراسة كنعان(2003)، بعنوان: آفاق تطوير كليات التربية وفق مؤشرات الجودة وتطبيقاته في ميدان التعليم العالي.

هدفت الدراسة إلى:

- الوقوف عند مفهوم الجودة ومسوغات تطبيقها في الميدان التربوي.
- تحديد أهم معايير ومؤشرات الجودة في التعليم العالي.
- رصد معوقات تطبيق الجودة في مجال التعليم العالي، ورصد أهم الإجراءات الواجب إنجازها لضمان وصول كليات التربية إلى الجودة الشاملة.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى تحديد (24) مؤشرا للجودة في التعليم العالي ضمن ستت محاور كما يلي:

- محور الطلاب.
- محور أعضاء هيئة التدريس.
- محور المناهج الدراسية.
- محور الإدارة الجامعية.
- محور الإمكانيات المادية.
- محور الجامعة والمجتمع.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بالنسبة للدارسات السابقة التي تناولت نظم المعلومات الادارية، حيث وجد الباحث ان قد تناولت معايير من خلال ما تم عرضه من دارسات سابقة وما تم الاطلاع عليه في أدبيات موضوع استخدام نظم المعلومات الإدارية وضمان جودة التعليم العالي , واتضح أن هذه الدارسات يدور حول أهمية المعلومات وأن نقصها يعد من أهم المشاكل التي تواجه معظم المنظمات في الجامعة , وإن الدارسات السابقة أشارت الي أوضاع تطبيقات نظم المعلومات الادارية بالجامعات الليبية علي عدم وعي المسؤولين بأهمية المعلومات ودورها في ادارة المهام الوظائف الإدارية وأن تطبيقات نظم المعلومات السائدة الأن لازالت محصورة في النظم المعلومات الالكترونية لأداء وظائفها, وأن قواعد البيانات بمفهومها العلمي الصحيح لم تستخدم بعد في مجال نظم المعلومات مما يؤكد أنه يوجد دور نظم المعلومات الادارية وضمان الجودة في التعليم العالي .

ويمكن سرد أوجه التشابه والاختلاف في الآتي:

1- اتفقت هذه الدراسة من حيث موضوعها نظم المعلومات الإدارية مع دراسة (المقطوف، 2018) ودراسة (أبوخطوة، 2005) .

2- تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث استخدام المنهج الوصفي واستخدام صحيفة الاستبانة، كأداة لجمع البيانات والتحليل الإحصائي للدراسة.

3- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث مكان تطبيق الدراسة ، حيث تم تطبيق هذه الدراسة على رؤساء أقسام مكلفين بجامعة الزاوية، أما الدراسات السابقة فطبقت على

مجموعة من وزارة التربية والتعليم بجامعة الزاوية، مصلحة الأحوال المدنية أكاديمية الدراسات العليا.

4- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث نظم المعلومات الإدارية (الأجهزة والشبكات ، البرمجيات، قواعد البيانات، الإجراءات، الأفراد)، وآثارها في ضمان جودة التعليم العالي (جودة التعليم، جودة الأداء، جودة المخرجات).

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1- استفادة في كيفية وضع الفرضيات والأهداف للدراسة الحالية من خلال الاطلاع على فرضيات الدراسات السابقة .

2- استفادة الباحثة من هذه الدراسة في تصميم الاستبانة ووصفها في صورتها النهائية.

3- استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في كيفية استخدام الأساليب الإحصائية والتحليل الإحصائي للدراسة الحالية.

الجانب النظري

الفصل الأول: نظم المعلومات الإدارية.

المبحث الأول: البيانات والمعلومات.

المبحث الثاني: نظم المعلومات الإدارية

الفصل الثاني: ضمان جودة التعليم العالي.

المبحث الأول: جودة التعليم العالي.

المبحث الثاني: جودة الأداء والمخرجات.

الفصل الأول

نظم المعلومات الإدارية.

المبحث الأول: البيانات والمعلومات.

المبحث الثاني: نظم المعلومات الإدارية.

المبحث الاول
البيانات والمعلومات

1-مفهوم البيانات

2-مفهوم ومصطلح المعلومات

3-أهمية المعلومات

4-العلاقة بين البيانات والمعلومات

5-أنواع المعلومات

6-خصائص المعلومات

7-أبعاد جودة المعلومات

8-**مصادر المعلومات**

أولاً: مفهوم البيانات

يشير مفهوم البيانات إلى مجموعة من الحقائق والقياسات غير منتظمة، قد تكون في شكل حروف أو أرقام، أو كلمات، أو رموز، أو جمل، أو عبارات لا علاقة بين بعضها البعض، ولا تؤثر في سلوك المستهلك. (ملوخية، 2006، ص43)

ويمكن تعريف البيانات بأنَّها مواد خام أولية وحقائق ليست ذات قيمة بشكلها الأول، وهي التي تستخلص منها المعلومات بعد المعالجة، ولا تكون مفيدة بمفردها. (قنديلجي، 2005 ،ص35)

ثانياً: مفهوم المعلومات

المعلومات هي البيانات المجهَّزة في شكل منظَّم ومفيد، وبالتالي فهي نوع من المعرفة الناتجة عن عملية التشغيل لخدمة أغراض معينة. (السامرائي، 2005، ص33).

وهناك تعريفات عديدة لهذا المصطلح أهمها:

- هناك من عرَّف المعلومات بأنَّها بيانات ذات معنى يتم تحليها وتفسيرها وتحويلها إلى معلومات لمتخذ القرار، وهي تجميع الأجزاء المرتبطة ببعضها من البيانات للوصول إلى نتيجة معينة.(التويرقي، ص26).

"هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، وعليه فالمعلومات لها معنى، وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها" (ملوخية،2006، ص43).

"وتعرف المعلومات بأنَّها عبارة عن مجموعة البيانات المنظمة والمرتبطة بموضوع معيَّن، التي تشكل الحقائق، والمفاهيم، والآراء، والاستنتاجات، والمعتقدات و تشكل خبرة ومعرفة محسوسة ذات قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع، ونحصل على المعلومات نتيجة معالجة البيانات من خلال عمليات التبويب، والتصنيف، والتحليل، والتنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معيَّن. (السامراتي، الزعبي، 2005، ص24).

ثالثاً: أهمية المعلومات

تعد المعلومات أهم مورد من موارد المنظمة، وأداء مهمة وفعَّالة في تحقيق ميزة تنافسية ويمكن تلخيص الأهمية إلى : -(YVES PRAX،2003،p67)

1- المعلومات هي أساس عملية الاتصال الإنساني في المجتمع بكل مستوياته.

2- المعلومات لها دور أساسي في نجاح أي نشاط.

3- تعد العنصر الأساسي في اتخاذ القرارات المناسبة، وفي حل المشكلات التي تواجهنا. (chrome-extension،2002)

4- لها دور كبير في تطور البحث العلمي والتكنولوجيا.

5- تساعد المعلومات في نقل خبراتنا إلى الآخرين.

6- لها أهمية كبيرة في مجلات التنمية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والقانونية والإدارية.

7- تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات عالمياً ودولياً.

8- تساهم المعلومات في سهولة اتخاذ القرارات، وفي بناء نظام المعلومات.

رابعاً: العلاقة بين البيانات والمعلومات: (قندلجي، 2005، 36-37).

إنَّ البيانات هي المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات، والتي تأخذ شكل أرقام، أو حروف، أو كلمات، أو رموز، أو عبارات، أو جمل لا معنى لها إلا إذا تمت معالجتها، وارتبطت مع بعضها بشكل منطقي لتتحوَّل إلى معلومات، ويكون ذلك عادة عن طريق البرمجيات، والبيانات لا يكون لها معنى، ولهذا يتم تجميعها وتخزينها والاستفادة منها وقت الحاجة.

والمعلومات هي جمع المعلومات عن الحاضر والمستقبل، وعن البيئة الداخلية والخارجية وعادة تقودنا المعلومات إلى المعرفة، التي قد تكون معرفة جديدة مبتكرة، لم يتم التعرُّف عليها من قبل، أو أنْ تضيف شيئاً من معارفنا السابقة. وأنَّ مصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات. وأنَّ المعرفة هي حصيلة مهمة ونهائية لاستخدام و استثمار المعلومات من قبل صنَّاع القرار، والمستخدمين الآخرين، الذين يحوِّلون المعلومات إلى معرفة، و عمل مثمر يخدمهم ويخدم مجتمعاتهم". (قنديلجي، الجنابي،2005،ص 36-37).

خامساً: أنواع المعلومات

تختلف أنواع المعلومات باختلاف الاستفادة منها: WICKER 2003،(p1)

1- المعلومات التطورية أو الإنمائية: الغرض منها تحسين وتطوير المستوى العلمي والثقافي، مثل قراءة الكتب أو مقال، والحصول على مفاهيم وحقائق جديدة.

2- **المعلومات الفكرية:** الأفكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن أنْ توجد بين مكونات عناصر المشكلة.

3- **المعلومات التعليمية:** تتمثَّل في قراءة الطلاب في مراحل حياتهم الدراسية.

4- **المعلومات الإنجازية:** الغرض منها الحصول على مفاهيم وحقائق تساعد في إنجاز عمل أو مشروع أو اتخاذ قرار.

5- **المعلومات السياسية:** هذا النوع من المعلومات مركز على قضية وعملية اتخاذ القرار.

6- **المعلومات البحثية:** نتائج تجارب المرء نفسه أو تجارب الآخرين، ويمكن أنْ يكون ذالك حصيلة تجارب معملية أو حصيلة أبحاث أدبية.

7- **المعلومات الأسلوبية النظامية:** تتمحور حول الأساليب العلمية التي تمكِّن الباحث من القيام ببحثه بشكل أكثر دقة.

سادساً: خصائص المعلومات:(الزيادات، 2008، ، ص 163-164).

- خاصية السيولة.
- قابلية نقلها عبر مسارات محدَّدة.
- قابلة للاندماج.
- اتسمت بالعناصر المادية.
- يمكن بسهولة تامة ضم عدة قوائم في قائمة واحدة، وتميزه المعلومات بالوفرة.
- سهولة النسخ.
- إمكانية استنتاج معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة.
- تحديث المعلومات مع مرور الزمن وفقاً لأهميتها.

وهناك خصائص أخري أساسية للمعلومات علي النحو التالي: (إسماعيل، 2011، ص22-24).

1- الدقة: أي خلو المعلومات من الأخطاء، حيث تساهم دقة المعلومات في جودة القرارات، وتجنب القرارات الخاطئة، والتقليل من التكلفة والوقت.

2- التوقيت: أي أنْ يتلقَّى المستخدم المعلومات خلال الوقت الذي يحتاجها فيه.

3- الوضوح: وهي أنْ تكون المعلومات خالية من الغموض، ومنسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض.

4- قابلية المراجعة: تتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لفحص نفس المعلومات.

5- الخلو من التحيز: تعني غياب القصد في تعديل أو تحريف المعلومات للتأثير على الملتقي، أو لتحقيق أغراض خاصة.

6- الشمول: هي أنْ تغطِّي المعلومات جميع جوانب الموضوع الذي خصصت له وجمعت من أجله.

7- الملائمة: مدى ارتباط المعلومات بمتطلبات المستخدم لها.

8- قابلة للقياس: تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعلومات الرسمي، ونستبعد المعلومات غير الرسمية.

9- المرونة: وهي قابلية تكيف المعلومات وتسهلها؛ لتلبية احتياجات المختلفة للمستفيدين من المعلومات بحيث تكون بصورة كاملة.

سابعاً: أبعاد جودة المعلومات: (عبود، 2004، ص75).

أولاً: البعد الزمني: ويتحد بالسمات التالية:

التوقيت: ويقصد به توفير المعلومات في الوقت المناسب، وقد تكون المعلومات مفيدة في الزمن الحاضر، ولكن قد تفقد قيمتها في زمن قليل.

التكرار: يجب أنْ تتقدم المعلومات في أي وقت تطلب.

الفترة الزمنية: في هذه الفترة يمكن أنْ تتوفر المعلومات عن الماضي والحاضر والمستقبل.

ثانياً: البعد المضمون: ويتضمن هدا البعد الجوانب التالية

الدقة: ويقصد بها خلو المعلومات من الأخطاء.

الصدق والثبات: وهو إعطاء المعلومات وأنْ تكون نفس النتائج التي أعطتها في كل مرة.

الأداء: المعلومات يجب أنْ تظهر الأداء من الأنشطة المنجزة.

ثالثاً: البعد الشكلي:

الوضوح: المعلومات يجب أنْ تكون بشكل سهل الفهم.

التفصيل: المعلومات يجب أنْ تكون بشكل تفصيلي.

التنظيم: ويقصد به تقديم المعلومات بترتيب وتنسيق.

العرض: أي أنَّ المعلومات تقدَّم بشكل مناسب.

ثامناً: مصادر المعلومات

يمكن التمييز بين مصدرين للمعلومات: (الصيرفي، 2005،ص138).

1- المصادر الداخلية: هي مصادر يتم الحصول عليها من داخل المنشأة، يمكن أنْ تتوفر فيها البيانات والمعلومات التي تتمثل في الأشخاص، ويقصد بالمصادر الداخلية الموارد البشرية المتاحة داخل المنظمة، ويتم تجميع المعلومات هنا إمَّا على أساس رسمي طبقاً للأحداث التي وقعت بالفعل، وأيضاً قد يتم التجميع على أساس غير رسمي من خلال الاتصالات والمناقشات غير الرسمية.

2- المصادر الخارجية: (عريف، 2008، ص48).

وهي المعلومات التي تؤخذ من البيئة المحيطة بنا. ويمكن تصنيف المعلومات وفق هذا المعيار إلى:

- معلومات أولية: وهي معلومات يتم الحصول عليها للأول مرة.
- معلومات ثانوية: وهي معلومات تم تخزينها مسبقاً.

المبحث الثاني
نظم المعلومات الإدارية

1-تعريف نظم المعلومات الإدارية.

2-نشأة نظم المعلومات الادارية

3-أهمية نظم المعلومات الإدارية

4-خصائص نظم المعلومات الإدارية

5-أهداف نظم المعلومات الإدارية

6-مكونات نظم المعلومات الإدارية

7-فوائد نظم المعلومات الإدارية

8-تصنيف نظم المعلومات الإدارية

9- الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية

10- مميزات نظم المعلومات الإدارية

11- وظائف نظم المعلومات الإدارية

12- موارد نظم المعلومات الإدارية

أولاً: تعريف نظم المعلومات الإدارية:

إنَّ نظم المعلومات الإدارية (MIS) يتم تصميمها لتوفر بشكل دائم المعلومات التي تحتاجها الإدارة لاتخاذ القرارات الفعَّالة، فهي أنظمة محسوبة صممت لخدمة المدراء في المنظمة الإدارية، وهي تجميع بين تقنية المعلومات وعلوم الحسابات، والإدارة حين نجد أنَّ نظم المعلومات لأغراض الإدارة ليست شيئاً جديداً، فمصطلح نظام المعلومات الإداري جديد نسبياً، وعادة ما يتم تخصيص لنمط خاص من نظام المعلومات الذي يتم بخاصتين متميزتين، أولاً أي نظام للمعلومات الإدارية يعتمد دائماً على الحاسب الآلي (ديسلر، 2002، ص717).

وأن نظم المعلومات الإدارية هي مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين المعلومات لتدعيم اتخاد القرارات والرقابة في التنظيم بالإضافة الي اتخاد القرارات والتنسيق والرقابة وان نظم المعلومات يمكن ان تساعد المدراء والعاملين وتحليل المشاكل وخلق المنتجات الجديدة (سونيا .2000: ص14)

ويمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية:

هي عبارة عن تجمع من نظام بشري وآلى، يوفر مجموعة من المعلومات ودعم وظائف التخطيط والسيطرة للإداريين في المنظمة(تعلب، 2011، ص85).

وعرفها الدهراوي (2003) بأنَّها إطار يتم من خلاله تنسيق الموارد البشرية والآلية؛ لتحويل المخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) لتحقيق أهداف محدَّدة للمنشأة. (الدهراوي، 2003، ص15).

وفي تعريف آخر لنظم المعلومات الإدارية بأنَّها: نظام يتكون من البشر والإجراءات والاتصالات والتجهيزات والوثائق التي تجمع وتلخص وتعالج وتخزن البيانات لاستخدامها في التخطيط والموازنة والحسابات، والسيطرة والعمليات الإدارية الأخرى (العبادي، 2012، 38).

ثانياً: نشأة نظم المعلومات الادارية:

أن نظم المعلومات الإدارية في بداية نشأتها لاقت اعتراضات وتحديات كثيره تمثلت برفض الموظفين والمدراء لأنظمة جديدة ممكن أن تحل محلهم وغياب الوعي التقني من قبل الكثير من الشركات وعدم الاهتمام بجميع مختلف انواع المعلومات من قبل الشركات التي لم يكن علم بأن أي نوع من المعلومات ممكن أن يساهم في تطوير العمل الإداري علي كافة المستويات الإدارية والذي يمكن أن يقرر بدوره بقاء المنظمة أو الشركة في السوق أو انسحابها منها .

وإن المشكلات السابقة المذكورة تلاشت شيئا فشيئا بسبب أن الثورة التكنولوجية حتمت علي الشركات أن تواكب التطورات الحالية أول بأول وأن التطور الهائل في العلوم البرمجية والحاسوبية والاحصائية كان له الدور الاهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية وانتشارها العالمي بعد دخول شبكة الانترنت الي كل منزل في العالم تقريب. **(قنديل جي، وآخرون،2005، ص238)**

ثالثا: أهمية نظم المعلومات الإدارية (قنديل جي، وآخرون،2005، ص38).

تقوم نظم المعلومات الإدارية بتوفير المعلومات في البيئية الداخلية والخارجية للإدارة، وأنَّ نظم المعلومات الإدارية هي طريقة منظمة لعرض معلومات الماضي والحاضر، المتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية، وتدعم نظم المعلومات عملية التخطيط والإدارة داخل المنظمة بحيث توفر المعلومات المناسبة، وفي الوقت المناسب للمساهمة الفعالة في اتخاذ القرار، ويمكن تلخيص دور أهمية نظم المعلومات الإدارية في الآتي:

1- توفير الوقت الكبير للمدراء من أجل إنجاز المهام الاستراتيجية المهمة.

2- تحتاج معظم المنظمات إلى نظم المعلومات لكي تبقى وتزدهر، وتساعد نظم المعلومات في تأمين منتجات وخدمات جديدة.

3- تحتاج المنظمة إلى نظم المعلومات في إعادة تشكيل الوظائف وانسيابية العمل فيها، وفي التوسع إلى مواقع بعيدة جغرافياً.

4- تعمل نظم المعلومات على تأمين الحلول للمشاكل التي تتعرَّض لها المنظمة.

5- تسهِّل نظم المعلومات في عملية التغيير الجذري والواسع في إدارة الأعمال.

6- التحسين من الكفاءة ومن المستوي الإنتاجي.

7- زيادة المعرفة العلمية المتاحة للمدراء من أجل استخدامها في اتخاذ القرارات(الفيسي، 2005: 35).

8- استخدام التقنية التكنولوجية باعتبارها وسيلة لمعالجة البيانات.

9- استخدام اللامركزية والحاجة الي أساليب رقابية متقدمة في المنظمة.

- تكمن أهمية نظم المعلومات تأثراتها في النظم الإدارية وتحقيق المكاسب التالية:

1- توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.

2- إمكانية غير محدودة للوفاء بمتطلبات الإدارة .

3- تحسين عملية أتخاد القرار.

4- التحسين الكبير في استخدام القوي العاملة.

5- تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنظمة.

6- البيانات المستخدمة اقل ما يمكن واكثر تكاملا. (موسي,2008: 151)

رابعاً: خصائص نظم المعلومات الإدارية:-

إن نظم المعلومات الإدارية تعتبر تكنولوجيا حديثة نوعا ما وبالتالي فإن إدخال هذه النظم وتطبيقها يعطي للمنظمة خطوة للأمام نحو المنافسة التكنلوجية

وإن أهم خصائص هذه النظم كما ذكرها (الشهري ,2011 ,28)

1-نظم المعلومات الإدارية وسيلة لتحقيق الاتصال المتبادل والمرن من خلال التزويد باتصالات سريعة ودقيقة وقليلة تكاليف .

2-تتميز معالجة نظم المعلومات الإدارية بإنجاز المهام بدقة كبيرة وبسرعة عالية.

3-تتميز بالقدرة الفائقة علي التخزين.

4- تستخدم في معالجة المعلومات تكنولوجيا حاسوبية الية.

5-سهولة تطبيقها واستخدامها دون الحاجة لتدريب .

6-أنها نظام من صنع الأنسان وهي نظام مرن ومتغير. .

خامساً: أهداف نظم المعلومات الإدارية:(المغربي، 2011، ص 122).

1- تمكين الإدارة من اتخاذ القرارات على أساس أنَّها فعَّالة من خلال تقديم المعلومات في المكان والوقت والشكل المناسب.

2- توفر أجهزة حاسبات وطابعات ضوئية؛ لتمكِّن الإدارات المعينة من إدخال وصيانة البيانات

3- تجنب الإدارة الوقوع في أخطاء التخطيط، وتنظيم وتخصيص الأعمال.

4- تسهم في تحقيق أفضل استثمار للبيانات المتاحة.

5- تسعى إلى تحقيق الأهداف المطلوبة للمنشأة على المستوى الداخلي والخارجي.

6- تعمل على تحديد وقياس العلاقات بين المتغيرات واستخدامها في التنبؤ.

7- الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وتخزينها.

8- توفير المعلومات بأقل قدر من الازدواجية، حيث توجد جهة لنشر وتوزيع المعلومات.

9- تقلل من الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات.

10- تحسين نوعية إنتاجية المنظمة (محمد، وآخرون، 2006: 28).

11- ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها البعض في نظام متكامل.

وفي السياق نفسه حسب ماأوردة(العبادي واخرون,2012:65):-

1-مساعدة المدراء علي القيام بأعمالهم ومهماتهم المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة التي تتسم بدرجة الملاءمة والكفاية والدقة والتوقيت المحدد.

2-العمل علي استخلاص المفيد من المعلومات المقدمة للمدير.

3-تساعد علي أنجاز العمليات الرياضية والإحصائية بسرعة كبيرة وبدقة عاليا.

4-تعمل علي **أستعاد** جزء كبير من الشك واليقين بالظروف المحيطة باتخاذ القرارات. (عبادي، 2012، 125)

سادساً: مكونات نظم المعلومات الإدارية

من خلال متابعة التطور التاريخي لنظم المعلومات، ومن خلال تعريفات نظم المعلومات السابقة، يمكن استخراج خمس مكونات للنظام هي: (الحميدي وآخرون، 2004، 75).

1- الأجهزة:

وهي كل العناصر المادية للأجهزة، والمعدات من وسائل الإدخال والإخراج والحفظ والمعالجة والاتصال، ويتكون النظام على الأقل من جهاز حاسب واحد، وقد يكون حاسوب شخص، أو متوسط الحجم، أو كبير الحجم، أو شبكة من الحواسيب المتنوعة.

2- الشبكات:

وهي تشمل جميع الوصلات والترتيبات للشبكات بأنواعها ومحطاتها التي تستخدم لتنظيم تدفقات المعلومات والبيانات بين العناصر المكونة للنظام؛ لتسهيل إيصال المعلومات والعمل عليها. إنَّ بعض المختصين يعد هذه الشبكات ضمن عنصر الأجهزة والمعدات. (ياسين، 2009، ص82)

3- قواعد البيانات:

هي عبارة عن مجموعة من العناصر غير مترابطة مع الحقائق الموضوعية التي يمكن الحصول علها عن طريق الملاحظة، أو عن طريق البحث والتسجيل.

4- العمليات:

هي مجموعة من الأعمال والإجراءات الروتينية التي من خلالها تخزين ومعالجة المعلومات وتقديمها للمستفيدين، ويقصد بالمعالجة إدخال البيانات ومعالجتها (تعديلها، حذفها، تخزينها) وتحليلها إلى إحصائية ومالية(الإرياني، 2008: 13).

5- البرمجيات:

وهي الأنظمة التي تظم تشغيل الأجهزة، وتحدِّد العمليات التي ستقوم بها الأجهزة وتقسم إلى نوعين:

- برمجيات النظم: وهي برامج تشغل الحاسوب وتجعله قادراً على القيام بالعمليات المطلوبة منه مثل تخزين المعلومات وترتيبها واسترجاعها.
- برمجيات التطبيقات: وهي التي تلبّي أغراض نظام المعلومات بما فيها واجهة المستخدم.

6- الإجراءات:

هي مجموعة من الخطوات التفصيلية المحدَّدة، أو طرق محدَّدة سلفاً، أو المراحل تمر بها المعاملة من البداية إلى النهاية، وتعبر عن نظم عمل محدد للأجهزة، والبرمجيات وقواعد البيانات تقوم بالمهام المطلوبة وتسمَّى أحياناً خريطة مسار النظام، ولإجراء أدلة عمل تشرح ما الذي يجب عمله؟، ومن الذي يستعمله؟، ومتى سيتم عمله؟ والكيفية التي سيتم بها عمله، وفي العادة لا يتم كتابة هذا المسار بهدف توحيد أسس العمل والابتعاد عن الأنشطة غير المنظمة.

7- الأفراد:

إنَّ هذا العنصر يخص العنصر الإنساني في نظام المعلومات من حيث مستخدمين ومبرمجين ومطورين وعاملي بيانات وعاملين معرفين(النجار، 2010، ص245).

وهم كل الأفراد الذين لهم علاقة بالنظام:-(الإرياني,2008، 13).

1- موظفو المنظمة التي تتطلب طبيعة عملهم التعامل مع نظام المعلومات من خلال الشاشات المختلفة للنظام.

2- موظفو النظام المعلومات الذين يدرون النظام وينضمون وينسقون العمل فيه , ويقمون بالحفاظ علي أمن وسرية المعلومات ويشاركون في تطوير نظام المعلومات .

3- المدراء الذين يتعاملون مع النظام مباشر لحصولهم علي التقارير بشكل غير مباشر.

سابعاً: فوائد نظم المعلومات الإدارية:

إنَّ التحدث عن فوائد نظم المعلومات الإدارية يؤكد بأنَّ المنشأة، فعلاً تحتاج إلى هذه النظم لغرض القيام بأنشطتها وفعاليتها بغية تحقيق الأهداف في مستوياتها الإدارية كافة، وتحقيق وظائفها في التخطيط والرقابة والتنظيم واتخاذ القرارات؛ لكونها تحتاج بشكل دائم ومستمر للمعلومات لغرض تنفيذ هذه الوظائف، وأنَّ هذه النظم تفيد المنظمة في المجالات الآتية: (الحميدي، وآخرون، 2004، ص75).

1- تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة لمساعدتها في اتخاذ القرارات.

2- تحديد قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً وتوظيفها بين الوحدات الإدارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع، والرد على الاستفسارات عن طريق التحاور بين النظام والمستفيد.

3- تقديم المعلومات لجميع العاملين في المنظمة وتقييم النتائج بهدف تصحيح الانحرافات.

4- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعد أساس عملها لغرض إتاحتها عند الحاجة إليها.

5- إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير سواء كانت تجمعية أو تفصلية (يومياً أو أسبوعياً، أو شهرياً، أو فصلياً، أو سنويا) عن نشاطات المنظمة.

6- البث الانتقالي لمعلومات وتزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون فيها بشكل فردي أسبوعياً وشهرياً.

7- مساعدة المدراء على التنبؤ بمستقل جميع أنشطة المنظمة والاحتمالات المتوقعة بهدف صنع الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.

8- تهيئة وملائمة الظروف المناسبة لصنع القرارات الفعالة بتجهيز المعلومات الملائمة، وبشكل مختصر وفي الزمن المناسب.

9- الإحاطة المستمرة بالمعلومات التي تخدم المستفيدين عند التطورات الحديثة فيما يخص نشاطات المنظمة أو المستفيدين.

10- تسهيل التحاور بين النظام والمستفيد (النجار، 2010، ص 56).

11- تزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها.

ثامناً: تصنيف نظم المعلومات الإدارية (الأرياني أرؤي ص31)

يمكن تصنيف نظم المعلومات الإدارية علي عدة مستويات نذكر منها:-

1-حسب وسائل العمل والتشغيل:-

1-1-نظم المعلومات الإدارية:

وهو النظام الذي يتم من خلاله الاحتفاظ بالسجلات يدويا , بدون استخدام أي أنظمة حاسوبية فيتم كتابة السجلات علي الأوراق وفي الكتب والمجلات.

1-2 نظم المعلومات الألية:-

وهو مجمع من المكونات الإلكترونية المادية والبرمجية والبرامج الثانية تتحد مع بعضها البعض لتؤدي طبقة معينة متعلقة بالبيانات.

2 – حسب المستويات التنظمية:-

فإنه من الممكن تقسيم وتصنيف نظم المعلومات وعلي أساس المستويات التنظيمية الأساسية التي تقدم الدعم لها ,من المستويات الدنيا وصعودا الي المستويات الأعلى. (غالب، 2005: 58)

وحـــــــدد (MAIAGA 2005, OBRIEN 2004, AND LAUDON, 2004) عــدة تصنفـات لنظم معلومات الادارية:-

1-نظم معالجة المعاملات والتقارير الإدارية.

2-نظم المعلومات الوظيفية.

3-نظم المعلومات المكاتب.

4-نظم معلومات الاستراتيجية.

5-نظم معلومات قواعد المعرفة.

تاسعاً: الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية:-

ان لنظم المعلومات الإدارية وظائف تقليدية تتمثل بجمع وتحليل وتخزين ومعالجة البيانات واسترجاع المعلومات وأعداد التقارير المستفيدة للإدارة للاتخاذ القرارات وأسناد وظائف الإدارة الأخرى من تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة.

ويتضح الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية من خلال تأثرها الجوهري في المجلات والأنشطة الرئيسية التالية (مناصريه ,2004:104) :

1-صياغة الرؤية الاستراتيجية للمنظمة.

2-دعم صياغة رسالة المنظمة.

3-صياغة الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

4-العمل علي تحقيق ميزة تنافسية

الأثار السلبية لنظم المعلومات الإدارية(اسماعيل34":2011)

1-أستمرار التعاون الاجتماعي والمعرفي بين الناس.

2-عادة تسمح للمنظمات بجمع معلومات شخصية تنتهك الحقوق الشخصية للفرد أو المواطن.

3-أن العمل لساعات طويلة لمستخدمي النظام يلحق بيهم مشاكل صحية وتوترات نفسية .

4-من الممكن أن يتم نشر معلومات غير قانونية أو انتهاك حقوق الملكية الفكرية باستخدام نظم المعلومات مثل الأنترنت أو الإتصال.

عاشراً: مميزات نظم المعلومات الإدارية: (الكيلاني، وآخرون، 59).

1- نظام المعلومات الإدارية نظام مفاهيمي وتجريبي وعملي ونظام مفتوح.

2- يعد النظام من صنع الإنسان، أي أنَّه نظام ابتدعه الإنسان.

3- أداة لتحقيق العلاقة المتبادلة من أجل تسهيل الاتصالات بين أنظمة المعلومات المختلفة والمنشأة نفسها ومحيطها الخارجي، وتعد أنظمة المعلومات الإدارية في المركز العصبي للتنظيم داخل المنشأة.

4- القرارات الصائبة تعتمد على المعلومات الدقيقة عند فعالية المنشأة وأنظمة المعلومات الإدارية تحقق ذلك.

5- تستخدم المنظومات والبرامج الإلكترونية في تشغيل مدخلات نظم المعلومات الإدارية الحديثة.

الحادي عشر: وظائف نظم المعلومات الإدارية:

إنَّ أهم الوظائف لنظم المعلومات، من وجهة نظر إدارة الأعمال يمكن أنْ توجز في الآتي: (قنديلجي، وآخرون، 2005، ص38).

1. تسهل نظم المعلومات للتزود بالمعلومات الضرورية والمطلوبة، وتحويلها وتوزيعها.
2. يمكن لنظم المعلومات تحسين عملية صنع القرارات، وتحسن من الأداء التنظيمي.
3. نظام المعلومات أداء مهمة للمحافظة على قيمة المنظمة.
4. هناك عدة طرق تستطيع نظم المعلومات أنْ تسهم فيها في تحسين الموقع الاستراتيجي للمنظمة.
7. زيادة الربحية في سعر وقيمة سوق أسهم المنظمة أو الشركة.
8. جمع البيانات وتبويبها وتخزينها. (نظم المعلومات الإدارية،2009).

أما الشبلي وأخرون(2009:232)فلقد بين أن الوظائف التي تؤديها نظم المعلومات الادارية:

1-تحديد الاحتياجات من المعلومات.

2-تجميع البيانات المطلوبة

3-معالجة البيانات

4-اعداد المعلومات للعرض والاستخدام

5-ارسال المعلومات الي مركزات لا تخاد القرارات

6--حفظ المعلومات

وظائف نظم المعلومات الإدارية في إطار الوظائف التقليدية:-(_سونيا البكري 2000,ص22)

1-الحصول علي البيانات وهي عبارة عن جمع البيانات من مصدرها المختلفة سواء كانت مصادر داخلية او خارجية بناء علي احتياجات المستويات الإدارية في المنظمة.

2-تجميع وتحليل وتبويب البيانات وتقويمها لتأكد من صحتها .

3-أعداد التعليمات الخاصة بمعالجة البيانات والإجراءات.

4-التأكد من حفظ البيانات وتخزينها بطريقة يسهل الرجوع اليها وقت الحاجة.

الثاني عشر: موارد نظم المعلومات الإدارية:

1-موارد برمجية:

كالأجهزة والبرامج والمعدات والمكوِّنات المادية بمختلف أنواعها، سواء أكانت حواسيب مناسبة و مدخلات إلكترونية أو ضوئية ليزرية، أو أجهزة ومعدات اتصال لبث المعلومات إلى المواقع المطلوبة، وكذلك النظم والأساليب الفنية المتبعة، وهناك نوعان من نظم البرامج: نظم برامج تطبيقية، ومن أمثلة ذلك برامج الأجور والتنبؤ والمخزون، والنوع الثاني: برامج النظام مثل ترجمة للبرامج أو ترتيب أو استرجاع البيانات.

2-موارد المالية:

تطبيق نظم المعلومات الإدارية في أي منظمة يحتاج إلى رأس مال كي تضمن له الاستمرار والنجاح، وللوصول إلى الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية الأجهزة: والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، ومعدات الكمبيوتر بنظم المكونات. (السلمي، 2008، ص64).

3-موارد بشرية:

هي القوى البشرية (الأفراد) المؤهلة والمدرَّبة لتنفيذ النشاطات المختلفة، التي تكون عادة بمستويات وكفاءات مختلفة، حسب طبيعة النظام ووظائفه.

فيجب أنْ يكون لها محلل نظام مبرمج نظام معين، وأنْ يكون لديها مشغِّل إدخال البيانات أو أي أفراد للعمل على ذلك، إضافة إلى أنَّهم هم من سيصبحون مستخدمي نهائيين لنظام المعلومات، والذين سيستخدمون مخرجات النظام. كذلك فهؤلاء أنفسهم يكوِّنون عناصر مهمة في مساندة النظام، إما بمدخلات جديدة بعد أنْ ينجزوا بحوتهم، أو يتخذوا قراراتهم، وينتجوا معلومات جديدة. (لعمري، 2009، ص21).

4 موارد فكرية:

وهي تعني مجموعة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية، وأنَّ المستلزمات الفكرية مرتبطة ارتباطاً كاملاً بالمستلزمات المالية، حيث لا يمكن لجهاز الحاسب الآلي أنْ يعمل دون البرامج.(كنوعة، 2003، ص78، 81).

الفصل الثاني
ضمان جودة التعليم العالي

المبحث الأول: ضمان الجودة وجودة التعليم.

المبحث الثاني: جودة الأداء وجودة المخرجات.

المبحث الأول

ضمان الجودة وجودة التعليم

1- تعريف الجودة

2- مكونات الجودة

3- الأدوات الأساسية السبع للجودة

4- المبادئ الأساسية للجودة

5- المعايير الأساسية للجودة

6- مبادئ ديمنج لإدارة الجودة

7- معوقات ومخاطر إدارة الجودة التي يجب الابتعاد عنها، والحذر منها

8- مفهوم ضمان الجودة

9- الجودة التعليمية.

10- جودة التعليم العالي

11- مفهوم إدارة الجودة في التعليم

12- أهمية جودة التعليم العالي

13- التطبيق التعليمي والتربوي للمواصفات الدولية للجودة

14- معايير الجودة في التعليم

15- متغيرات نظام الجودة الخاص بالتربية والتعليم

16- أهداف جودة التعليم العالي

17- فوائد تطبيق نظام الجودة في الجامعات

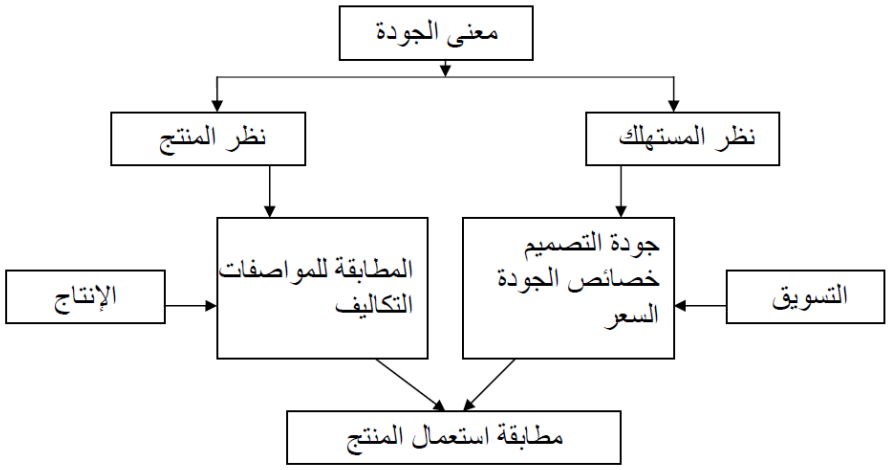
18- مكونات جودة لتعليم العالي

19- شروط الجودة في التعليم العالي

أولاً: تعريف الجودة

الجودة من حيث المفهوم تعني الملائمة للاستعمال حسبما عرفها جوران، ويعرفها البعض على أنَّها المطابقة مع السمات والخصائص كما يشير البعض منهم هي انخفاض في شكاوى العملاء، ويؤكد البعض أنَّها انخفاض في نسبة العيوب، أو التلف أو الفاقد أثناء التشغيل، والبعض الأخر يؤكد أنَّها تمثل تقليص التكاليف. (خضير، 2010: 87).

وفي المنظمة العالمية للتقييس تعرف الجودة هي: مجموعة من الصفات والخصائص والسمات التي تمتع بها سلعة أو خدمة التي تؤدي إشباع رغبات المستهلك. (Terfaya، 2004، p102nassima).



شكل (1) مكونات وصفات الجودة

(المصدر بتصرف : الشافعي ومحمد،2003)

ثانياً: مكونات الجودة: (عبد المحسن، 2006، ص20).

- "الأداء
- التطابق
- القيمة
- التحمل

- الملامح
- الاعتمادية
- إمكانية الخدمة".

ثالثاً: الأدوات الأساسية السبع للجودة:(عيشوني، 2005، ص11).

1- أدوات لخلق أفكار جديدة.

2- التوزيعات التكرارية.

3- مخطط الانتشار

4- المسار.

5- تحليل باريتو.

6- أدوات لتحليل مشاكل الجودة .

7- خرائط التدفق.

رابعاً: المبادئ الأساسية للجودة: (عيشوني، 2005،ص 9).

إنَّ المبادئ الأساسية للجودة هي: الأسس والقواعد التي يجب اتبعها لتحقيق مستوى الجودة المطلوب في المنتجات:

1-التركيز على العميل:

أي الاهتمام بالمستفيد الأساسي والحرص على تحقيق رضاء وتلبية احتياجاته ورغباته وأفكاره.

2-التحسين والتطوير المستمر:

يعني الابتكار والإبداع بغرض التغير الهادف الذي تحققه المنظمة لإرضاء عملائها.

3-التركيز على العمليات:

وهو اختيار وتحديد الطريقة الأفضل لإنتاج المنتج، وذلك من خلال اتباع خطوات الإنتاج اللازمة كل مكون من مكونات المنتج.

4-المقارنة المرجعية:

وهي عملية قياس مستمر ومقارنة بين مؤسسه معينة ومؤسسة أخرى في نفس مجال العمل، وبنفس الظروف والإمكانيات للحصول على معلومات تساعد المؤسسة في تحسين أدائها.

5-دعم الإدارة العليا:

نمط الإدارة الديمقراطية التي تعتمد على المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة.

6-القيادة:

القيادة والحكومة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجي، والموضوعي والثقافي والشفافية والعدالة.

7-منهج الحقائق في اتخاذ القرارات.: (QMS Requiremetnts. 2008،901).

تستخدم التفويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرارات وتتقبُّل النقد.

8-منهج النظام في الإدارة:

الالتزام وعدم التخلي عن المسؤوليات والواجبات التي تحددها الأفراد الخاصة بالمنظمة

خامساً: المعايير الأساسية للجودة:

1- الاعتماد المؤسسي:

يمنح هدا النوع من الاعتماد تأهيلاً أولياً ومبدئياً للمؤسسة التعليمية، وأنَّ هدا النوع من الاعتماد يعد الخطوة الأولي والضرورية للبدء في العمل، والتأكد بأنَّ المؤسسة التعليمية ككل قد استوفت الشروط والمعايير والمستويات العامة.(المهدي، 2009، ص67).

2- الاعتماد المتخصص:

وهو تقييم البرامج بمؤسسة ما. ويجب التأكد من جودة هذه البرامج في حالة تناسبها لمستوى الشهادة الممنوحة.(طعمية، 2009، ص67).

3- الاعتماد المهني:

هو الاعتراف بالكيفية المهمة لممارسة مهنة معينة في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات متخصصة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، ويختص هذا الاعتماد بالاعتراف بجودة وأهلية الأفراد لممارسة المهن المختلفة (المهدي، 2009، ص68).

سادسا:-مبادئ ديمنج لإدارة الجودة(التميمي،2005، ص99).

1-وضع هدف دائم ونشر أغراض المنظمة:

في هده الحالة يجب على المنظمة أنْ تلتزم بتحديد أهدافها وأغراضها باستمرار، وأنْ تنشر تلك الأغراض والأهداف من خلال رسائلها لعملائها، والموردين والموظفين والمجتمع.

2-تبني الفلسفة جديدة:

أي أنْ يجب على جميع الموظفين من الإدارة العليا إلى أقل مستوى من الموظفين يجب أنْ يتعلموا مفهوم إدارة الجودة والتركيز على منع وجود أخطاء أكثر من التركيز على كشف الأخطاء.

3-عدم الاعتماد علي الفحص الكلي:

أي أنَّ في هذه الحالة يجب تحسين العمليات وتخفيض التكلفة، وليس الغرض من تصيد الأخطاء، ومحاسبة المسئولين عنها. أي أنَّ عملية الفحص تكون على جميع المنتجات.

4- إيجاد القيادة الفعالة:

يعد القائد الجيد داعم لموظفيه، ويسعى لتطويرهم وتحسين مهاراتهم؛ حتى يستطيعوا أنْ يقوموا بأعمالهم بالشكل المطلوب، ويسعى دائما إلى التحسين المستمر، وإزالة العقبات التي تعرقل سير عملية التحسينات في المنظمة.(ريتشارد ل. وليامز، 2007).

5- الاعتماد علي شراء أفضل جودة للمنتجات، وليس أقل سعر للمنتج:

على طريق حسن اختيار الموردين والتعامل معهم على أساس الحصول على مواد بأعلى جودة ممكنة، وليس أقل الأسعار والتعامل مع الموردين على أنَّهم شركاء في المنظمة.

6-التدريب علي الوظيفة:

يتمثل التدريب على مواكبة التطور المستمر في العلوم والمجالات الحديثة التي يمكن أنْ يستخدمها في مجالات العمل، وتحسين مستمر لجودة وتنمية مهارات العاملين الجدد أو القدامى، وأكد ديمنج على أنْ يتم اتباع الأساليب الحديثة في التدريب لتخدم عملية التحول إلى إدارة الجودة الشاملة.

7- تحسين نظام الإنتاج والخدمة باستمرار:

في هذه الحالة يتم بناء الجودة في نشاط، وفي كل عملية بالتعاون بين مستقبل خدمة أي منظمة، ومستقبل خدمة أي عميل، وتخفيض الانحرافات في الأداء والاستماع لصوت العميل.

8- تشجيع التعلم والتطور الذاتي:

إنَّ تشجيع الإدارة لعاملين التعلم والتطوير الذاتي لمهارتهم تمكنهم من أداء أعمالهم بشكل أفضل.

9- إحداث التغيير الملائم لدفع عملية التحويل:

على الإدارة العليا إجراء التغيرات المناسبة التي تحدث في الهياكل التنظيمية للمنظمة من أجل تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، والاهتمام بفريق العمل وزيادة التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة، والتغيير في الثقافة التنظيمية لكي تتطابق مع تطبيق الفلسفة الجديدة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

10- تفعيل فرق العمل:

حل الصراعات التنظيمية التي تحدث بين العاملين وإحلال التعاون بينهم من خلال إنشاء فرق عمل وفي هذه الحالة، يجب على الإدارة أنْ تقوم بتفعيل دور مجموعات العمل لتحقيق أهداف المنظمة.

11- القضاء علي الخوف:

خلـق منـاخ جيـد للتجديـد وظـروف مناسـبة لحـل المشـكلات، وتشـجيع الإدارة الفعَّالـة للاتصالات بينها وبين العاملين، وأنَّ الخوف من اكتشاف الخطاء، أو المشاكل أو إجراءات التغيرات المطلوبة، يمكن أنْ يقضي على مفهوم التطوير والتحسين.

12- تجنب النصائح والشعارات الجوفاء:

يجب على الإدارة أنْ لا تكتف بإعلان رغباتها وشعاراتها إلى العاملين فقط، بل عليها تقرن ذلك بالتنفيذ.

13- تجنب تحديد أهداف رقمية للعاملين:

في هذه المرحلة وضع أي هدف رقمي أمام العامل لكي يسعي إلى تحقيقها يؤدي إلى تركيز العامل على تحقيق الكم، وليس الجودة ويشجع على الإنتاج بكميات كبيرة دون الاهتمام بجودة المنتج.

14- دعم اعتزاز العاملين بعملهم:

على الإدارة ألا تتصيد للعاملين على الأخطاء التي تحدث، وعدم تهديد بالعقاب وأنْ تدعم العاملين وخلق الاعتزاز بعملهم.

سابعا:-معوقات ومخاطر إدارة الجودة التي يجب الابتعاد عنها، والحذر منها :(التيميمي، 2005).

1- التخلُّص من الخوف.

2- التخلُّص من التفتيش.

3- التخلُّص من الشعارات.-

4- التخلُّص من النصائح والتحذيرات.

5- التخلُّص من العوائق التي تحرم العاملين من التباهي بإنجازاتهم.

6- إلغاء تعميم العمل على أساس السعر.

7- إلغاء الحواجز بين الإدارات والأقسام.

ثامنا: مفهوم ضمان الجودة:

أ- ضمان الجودة:

إنَّ ضمان الجودة يعد من المفاهيم الحديثة التي برزت في الثمانينات في مجال الرقابة على الجودة للسلع المنتجة، أو الخدمات المقدمة، والضبط المتكامل للإنتاج، ويركز هذا المفهوم على رضا المستهلك، أو العميل وكسب ولائه وزيادة ثقته في المنتجات المقدمة إليه من المنظمات الصناعية والخدمية على حد سواء.(الطائي، وآخرون، 2008، ص307).

يعرف ضمان الجودة بأنَّه نظام للإدارة يهدف لمراقبة أداء المؤسسة وتدقيق عملياتها وأنشطتها، ولكي تتحقق الجودة في الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي يجب أنْ تقوم هذه باتخاذ إجراءات متعدِّدة تسمى (ضمان الجودة)، وضمان الجودة في ميدان التعليم العالي مصطلح عام، يعبر عن العملية الدائمة والمتطورة والمستمرة التي تستهدف مراقبة وضمان جودة نظام مؤسسات التعليم العالي.(فليلة، 2007، ص21).

وقد عرَّفها (الطائي، وآخرون، 2008،ص307) ضمان الجودة وهي "استعداد المنتج للسلعة أو للخدمة بالتعهد بأنَّ السلع التي ينتجها أو الخدمات التي يقدِّمها تتطابق مع التصميم والموصفات والمعايير المقررة من ناحية الجودة، وأنَّها تقابل متطلبات المستهلك، وتشبع حاجاته ورغباته، وتحقيق رضاه".

ويمكن تعريف ضمان جودة التعليم العالي: بأنَّها عملية فحص إجرائي نظامي للمؤسسة وبرامجها الأكاديمية لقياس المنهجية من حيث مراقبة خطواتها لتحقيق أهدافها.(رضوان، 2010، ص121).

كما بين (الطائي، وآخرون، 2008، ص307) من خلال مفهوم ضمان الجودة عدَّة عناصر وهي:

1- وضع عدة معايير للمنتج أو الخدمة.

2- تكوين ثقة تامة لجلب الزبون استخدام المنتجات والخدمات.

3- تقديم الخدمة إلى الزبون بالشكل المطلوب.

ب- ضمان جودة التعليم العالي:

يعد ضمان الجودة التعليمية الركيزة الأساسية في العملية الإدارية والتعليمية، وأنَّ التركيز الأساسي لضمان الجودة التعليمية هو تحسين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلبة، وجذب رضاهم من خلال برنامج ضمان جودة تعليمي، ويجب أنْ يتكوَّن من:(اتحاد الجامعات العربية 2016)

1- الخطوات، والسياسة، والإجراءات، والقوانين، حيث أنَّ خطوات الإرشاد خطوة بعد خطوة تتطور من دليل مرتكز على الأدب التعليمي إلى إرشاد تعليمي، رئيسي للممارسة تبعاً للمقاييس التعليمية العالمية. ممَّا يسهِّل على رئاسة الجامعة تأمين جودة عالية من الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة.

2- التوثيق التعليمي، أي أنَّ التوثيق التعليمي هو عنصر مهم في الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات للطلبة، وبما أنَّ نظام ضمان الجودة يؤكد على جودة التوثيق التعليمي من خلال نظام مراقبة وتدقيق مستمر، فنماذج التوثيق التعليمي متعددة (خطة التقييم المبدئية وخطة الخدمة التعليمية) و هو جزء من برنامج ضبط الجودة التعليمي.

3- يجب تثقيف الطالب والعائلة، حيث أنَّ برنامج تعليم الطلبة والعائلة يؤكد على توفير تعليم الجودة، وأنَّ المرونة مؤكدة ومطلوبة من خلال عملية المراقبة، هذا بالإضافة إلى تقديم خدمات ترتكز على احتياجات الطلبة.

4- يجب تقييم رضا الطلبة، حيث أنَّ تقييم رضا الطالب هو مفتاح تحسين الجودة المستمر في تقديم الخدمة التعليمية مثل ما تقوم به الجامعة الإسلامية مع الطلبة عند انتهاء كل مادة خلال صفحة الطالب الالكترونية.

5- مراقبة امتياز الخدمة، فامتياز الخدمة هو مدخل متعدِّد الأطراف للخدمة التعليمية التي تتضمَّن القيادة، المسئولية، التخطيط، المهارات التدريبية، وأنَّ هدف امتياز الخدمة هو تقوية و تحسين خدمات الجامعة حيث من المتوقَّع من رئاسة الجامعة أنْ تشرح طريقة تقديم الخدمة التعليمية حتى تقدم خدمة مميزة للطلبة. (إبراهيم أحمد,2003)

6- مراقبة بيئة الجامعة، وهنا من المفترض على الجامعة أنْ تحافظ على بيئة الطالب حتى تؤمن أقصى درجات الراحة والأمان لكل الطلبة، وتقوم بذلك من خلال النادي الترفيهي، مراكز الانترنت، الحدائق، التجهيزات الأخرى).

7- أنْ تكون في الصورة معالجة شكوى الطالب، حيث أنَّ شكاوى الطلبة في برنامج ضبط الجودة فرصاً للتحسين، وأنَّ التساوي في الأهمية الخدمية خصصت لكل جوانب الطالب، وهذا يتطلَّب القيام بجولات مع رئيس القسم العلمي؛ حتى يكتشفوا عدم الرضا عن سير العمل، وسجل الأداء و تعد كل شكاوى الطلبة تحضر مباشرة وتناقش المشاكل فور وصولها.

تاسعاً: الجودة التعليمية:

هي عملية تطبيق مجموعة من المعايير والموصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي من خلال الأفراد العاملين في المؤسسة التعليمية كلها.(أحمد، 2002، ص63).

عاشراً: جودة التعليم العالي: (العيبان 2003 ص 230):-

إنَّ الجودة بشكل عام هي إحدى المتطلبات الرئيسية للتعليم العالي والجامعات المعاصرة في الوقت الراهن، وفي الآونة الأخيرة قد تزايد الاهتمام بجودة التعليم العالي عالمياً ومحلياً، وتزايدت معه جهود إيجاد معايير لهذه الجودة.

وأنَّ جودة التعليم العالي تعني مجموع الخصائص والمميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، سوق العمل، المجتمع، وكافة الجهات الداخلية والخارجية.

وتعرف على أنَّها مجموعة السمات، أو الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التعليم، وحالته بما في ذلك أبعادها: من مدخلات عمليات مخرجات وتغذية عكسية، وكل التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين.

الحادي عشر: مفهوم إدارة الجودة في التعليم:

مفهوم الجودة في التعليم له معنيان مترابطين:

هما معني واقعي، ومعني حسي:

1- واقعي وهي تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها.

2- حسي وهو يعتمد على أحاسيس ومشاعر متلقي الخدمة التعليمية. (العبيان، 2003، ص212).

إنَّ مفهوم الجودة في التعليم العالي هو عملية تطبيق مجموعة من الموصفات والخصائص والمعايير التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين في المؤسسات التعليمية. (ماهر، 201، ص223).

الثاني عشر:-أهمية جودة التعليم العالي: (يوسف جحيم الطائي،2008 ،ص33).

1- ظهور ضغوط اجتماعية جديدة على الجامعات.

2- التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي والتكنولوجي.

3- ضعف إصلاح هياكل النظم التعليمية

وحدد(مجيد، الزيادات، 2015، ص191) أهداف جودة التعليم العالي كالآتي:

1- وضع الأهداف وتحديد رسالة الجامعة.

2- توضيح الإجراءات الإدارية وتحليلها وتوثيقها وتطويرها وتحسين عمليات الاتصال بينهم

3- الرقابة على العملية التعليمية:

4- توفير البيئية والبنية التحتية المناسبة للتعليم.

5- توفير المعلومات وتسهيل عملية اتخاذ القرارات لتحقيق الهدف المطلوب.

إنَّ جودة التعليم العالي تعد أمراً ضرورياً و مهماً لعدَّة أسباب منها:

1-العمل على جعل المؤسسات التعليمية من المؤسسات التي تدعم التطوير المستمر.

2-تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم و الطاقات الذهنية و المادية.

3-تساعد على تحسين جودة في الخدمات الأخرى، وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.

4-زيادة الوعي بأهمية العلم والتعلم لدي الجميع.

5-تساعد على صنع القرار المتعلق بالعمل، وذلك بالمشاركة و طرح الحلول والبدائل الممكنة.

6-ارتقاء الطلبة دراسياً وتعليمياً ونفسياً واجتماعياً.

7-تحسين وتطوير النظم القيادية والتعليمية بالمؤسسة، وتقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي، و تشخيص القصر في المدخلات والعمليات والمخرجات.

8-دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفراده والوقاية بتلك الاحتياجات وتعديلها وتقليصها. (النبوي، 2007، 88).

9-أداء الأعمال بشكل صحيح في أقل وقت وجهد وتكلفة.

10-ارتباط الجودة بالإنتاجية وتحسين الإنتاج.

11-إشباع حاجات المتعلمين وزيادته بالرضا.

12-تحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لعملية التعلم والتعليم.

وقد حدد (الصرايرة والعساف، 2008، 16)اهمية الجودة في التعليم العالي في الآتي:

1- نظام الجودة أصبح الآن نظام عالمي، وهو أحد سمات العصر الحديث.

2- الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

3- ربط جودة التعليم العالي بالدعم المستمر في تحسين مخرجات العملية التعليمية.

الثالث عشر:-التطبيق التعليمي والتربوي للمواصفات الدولية للجودة:

إنَّ نظام تأكيد الجودة الذي أخد بالانتشار الواسع في قطاع كبير من المؤسسات والمنشاة الإنتاجية والصناعية من حيث تطبيقات المواصفات الدولية للجودة مازالت محدودة، وحديث من حيث التنفيذ في مجال التربية والتعليم.(البكر، 2007،ص 170).

الرابع عشر: معايير الجودة في التعليم:

تختلف معايير الجودة باختلاف المجالات التي تطبقها وتبعاً لأنظمة التقييم التي تراقبها، إلا أنَّها تلتقي جميعها في كثير من المواصفات والمقاييس التي تستند إلى مبادئ و مرتكزات أساسية تهتم كلها بجودة المنتوج النهائي مروراً بمختلف مراحل الإنتاج. تهتم الجودة في التعليم بموصفات كل من الخرجين من المدارس والجامعات من خلال دراسة نتائج تحصلهم الدراسي عبر مختلف المراحل التي يمرون بها، ومن وأهم هذه المعايير ما يلي:

- جودة كل المناهج والمقررات والكتب الدراسية.
- جودة البنية التحتية.
- كفاءة الموارد البشرية بالأطر التربوية والإدارية.
- جودة التكوين الأساسي و المستمر من خلال الحرص على تطوير المؤسسات التعليمية.
- التدبير الأمثل للموارد البشرية و المالية.
- الانطباع الإيجابي للمستفيدين من خدمات المدرسة والجامعات.
- التحسين المستمر.
- نتائج التحصيل الدراسي.(غريب، وآخرون، 2013، ص14).

الخامس عشر:-متغيرات نظام الجودة الخاص بالتربية والتعليم:

المتغير الرئيسي في العملية التعليمية.

الإطار التطبيقي والقياسي للمتغير.(البكر، 2007، ص34).

السادس عشر: أهداف جودة التعليم العالي:(جرنان، 2014،ص 29).

وهي الأهداف التي تحققها جودة التعليم للمؤسسات التعليمية التي تنهي العمل فيها كالآتي:

- ضبط وتطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية.
- زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع المحلي.
- زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب والمجتمع المحلي.
- رفع قيمة المؤسسة التعليمية، و زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة. (جرنان، 2014،ص 29).
- تحسين النظام الإداري.
- تقديم كافة التسهيلات البحثية بكفاءة عالية.
- تزويد المؤسسة بخبرة في تطوير التعليم بكافة المجالات.
- منع وقوع المؤسسة التعليمية في المشكلات الإدارية والتربوية.
- تحسين المستمر الشامل لكل أنشطة المؤسسة.

السابع عشر: فوائد تطبيق نظام الجودة في الجامعات

إنَّ فوائد تطبيق نظام الجودة في الجامعات يكمل في(تحسين كفاية إدارة الجامعة، تطوير أساليب القياس والتقييم، تحسين مستوى الأداء، توحيد الإجراءات الخاصة بالعمل، تحسين الاهتمام باستخدام تكنولوجيا التعليم، تطوير المناهج رفع مستوى أداء العاملين من أكاديميين وإداريين، تشجيع عمل الفريق الواحد، تنمية القدرات الإدارية، تحسين مخرجات التعليم، زيادة رضا الطلاب، المجتمع المحلي، زيادة إنتاج البحث العلمي في الجامعة).

حدد الباحثون مجموعة من الفوائد التي تحققها المؤسسة التعليمية: (الجابري، فيصل، 2012، ص203).

1- إظهار العمل الجماعي وتحسين الاتصالات وتكامل الأنشطة وبناء الإحساس بالولاء للجامعة.

2- الشعور بالمسئولية لدى العاملين من أعضاء هيئة التدريس والإداريين بالجامعة.

3- يجب تكوين ثقافة بالجامعة يمكن تسميتها بثقافة الجودة لتحسين المستمر داخل الجامعة.

الثامن عشر: مكونات جودة لتعليم العالي:

وقد حدَّدTRIVELLAS، ET، 2012، (105):

1- السياق السياسي يشير إلى الاعتماد على التمويل العام من أجل تحقيق الكفاءة المطلوبة.

2- إنَّ زيادة المنافسة القوية أدت إلى ارتفاع قوة السوق فضلاً عن البيئية الاجتماعية والاقتصادية.

3- تجارب الطلاب وتوقعاتهم.

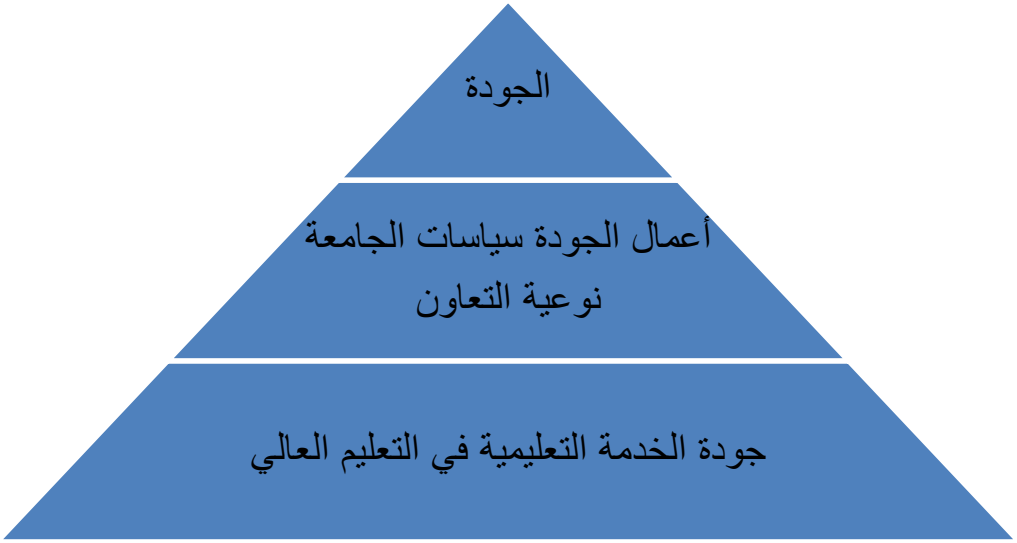
كما وصف باحثون جودة التعليم العالي بالشكل الذي يمثل هرم إدارة الجودة في التعليم العالي:

1-الجودة

2-أعمال الجودة

3-سياسات الجامعة

4-نوعية التعامل



شكل (2) يوضح جودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي

المصدر: (Todorut, A.V. (2013), p83)

التاسع عشر: شروط الجودة في التعليم العالي:

يحدد "وليم" شروط الجودة في التعليم العالي بانَّها(المنيراوي،2015، ص81):

1- تحديد أهداف رسالة المؤسسة وأغراضها.

2- تحديد نظام إدارة الجودة.

3- يجب أنْ يكون أعضاء هيئة التدريس مؤهلين بدرجة كافية وفعالة، وأنْ يتفرَّغ للعمل في مؤسسة جامعية واحدة.

4- يجب توفير خدمات إدارية إلكترونية جيدة.

5- توجيه النقد لأي سلطة مسئولة.

المبحث الثاني
جودة الأداء وجودة المخرجات

مقدمة

1- مفهوم الأداء

2- خطوات أساسية لتقيم الأداء

3- أهمية الأداء

4- جودة الأداء

5- جودة تقيم الأداء التعليمي

6- الأسباب التي أدت إلى الاهتمام المتزايد بجودة الأداء الجامعي.

7- مخرجات التعليم

8- خصائص الخرجين

9- عناصر مخرجات العملية التعليمية

10- موصفات مخرجات التعليم العالي

11- خصائص مخرجات التعليم العالي

12- مدي مؤامة مخرجات التعليم العالي العربي لمتطلبات سوق العمل وحاجات المجتمع

13- خصائص ومتطلبات سوق العمل وضرورة تحسين جودة خريجي الجامعات

14- المخرجات ذات الصلة بالمتعلم تتعلق اساسا بنوعية الخريج

15- أهمية وأهداف عملية تقويم المخرجات التعليمية

16- وترجع الدارسات والابحاث ضعف المواءمة ما بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل والمجمع

أولاً:-مفهوم الأداء:

هو الإنتاج الإجمالي للمؤسسة ينتج على التوفيق بين العديد من العوامل: كالمعرفة، رأس المال (مزهودة، 2001، 86) العمل، وأنَّ الأداء يرتبط ارتباطاً وثيقاً بعنصر العمل للموارد البشرية، والذي يتناسب وفق مهاراته وقدراته وخبراته من جهة، ومن طبيعة عمله من جهة أخرى.

ثانيا:-خطوات أساسية لتقيم الأداء:

1- قياس الأداء الفعلي وجمع المعلومات عن معدلات الأداء الفعلي للعاملين.

2- تحديد معدل قياس الأداء، يمكن اعتماده للحكم على الأداء الفعلي لكل موظف في قسم معين.

3- مقارنة الأداء الفعلي للعاملين بمعدل قياس الأداء، وبعد ذلك مقارنة بين نتائج الخطوة الأولى والثانية، ومن ثم تحديد كل من حجم الانحراف عن المعدل، أسبابه، طرق معالجته. (عليان، 2010، 56).

ثالثاً:-أهمية الأداء:

تقاس كفاءة الفرد بما ينتجه في عمله والأعمال المتوقعة في المستقبل، فتزداد خبرات ومهارات الفرد في اتخاذ القرارات، كما أنَّ دافعية الفرد نحو العمل يرتبط بوجود نظام فعَّال ومتكامل للحوافز المادية والمعنوية، كما يرتبط الأداء الناجح بالاستقرار الوظيفي للعاملين (الهايتي، 2003، 63).

لذلك اهتم الباحثون بموضوع الأداء في منظمات الأعمال من خلال تدريب وتطوير قدرات الموظفين، وتشجيعهم باستمرار لتحقيق الأهداف التي يرغب في الوصول إليها.(عاشور، 2010، 13).

رابعا:-جودة الأداء:

وهي معرفة أي مدى يخدم التعليم ويساعد الطالب بالعمل في المكان المناسب له، وهذا يعني قياس القيمة المعرفية التي حصل عليها الطالب من دراسته بالجامعة.

إنَّ جودة الأداء تتمثل في قدرة المنتوج على إرضاء الزبون لأطول فترة ممكنة. (الدهشان والسيسي، 2004)

خامسا: جودة تقيم الأداء التعليمي:

لرفع كفاءة جودة التعليم يتطلَّب تحسين أداء كافة عناصر إدارة الجودة التي تتكون منها المنظومة التطبيقية، التي تشمل الطالب والمعلم والبرامج التعليمية، وتمويل المؤسسة التعليمية وكل ذلك يحتاج إلى معايير لتقييم كل عنصر.

من الأسباب التي أدَّت إلى الاهتمام المتزايد بجودة الأداء الجامعي:(الدهشان والسيسي، 2004).

1- المنافسة بين الجامعات تتسع على استقطاب الطلبة، وليس على المستوى المحلي فحسب، بل على المستوى العالمي.

2- الاتجاه نحو تحميل المتعلم تكاليف تعليمة، وتنامي ظاهرة التعليم الجامعي الخاص.

3- مطالبة أصحاب المصالح من التعليم العالي من زيادة مستوى أدائه.

4- حرص المؤسسات التعليمية على الحصول على شهادات الجودة العالمية في الأداء الجامعي.

سادسا:-الأسباب التي أدت الي الاهتمام المتزايد بجودة الاداء الجامعي:

1-تنامي ظاهرة التعليم الجامعي الخاص وزيادة الاتجاه نحو تحميل المتعلم تكاليف تعليمة ومحاولة المتعلم البحث عن أفضل طريقة في التعليم والأجود في التدريس.

2-حرص المؤسسات التعليمية في الحصول علي شهادات الجودة العالمية في الاداء الجامعي.

3-اتساع دائرة المنافسة بين الجامعات علي استقطاب الطلبة علي المستوي العالمي وخصوصا مع استثمار التعليم العالي لممكنات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريس عن بعد

4-مطالبة أصحاب المصالح من التعليم العالي بزيادة مستوي أدائه.(الدهشان والسيسي ,2004)

سابعاً:-مخرجات التعليم:

وهي الناتج النهائي لعملية التعلم، والذي يظهر على المتعلم، وترغب المؤسسة أنْ تحققها من خلال أنشطة تعليمية محدَّدة، ومعرفة.(البداوي، 2010، ص3)" جودة مخرجات التعليم العالي:

"وهي الاستراتيجية التي تهدف إلى توظيف المعلومات والمهارات والقدرات لتحقيق التحسن المستمر بما يسهم في الارتقاء بقيمة مؤسسات المجتمع."(HAKSEN &OTHER, 2000: 7)

وقد حدد (عامر، 2007،ص368) عدَّة مبرِّرات لتطبيق الجودة في مخرجات التعليم العالي نذكر منها:

1- يجب السيطرة على المشكلات التي تواجه العملية الإدارية والحد من تأثيراتها.

2-الارتقاء بمستوي الأداء التعليمي بصورة مستمرة.

3-الاستجابة السريعة لحاجة المجتمع إلى خريجين بمواصفات عالية الجودة.

4- المراجعة السريعة للأهداف والخطط الدراسية.

5-العمل على تحسين وتطوير الخطط الدراسية بصورة مستمرة.

6-الاستثمار الفعَّال لطاقات أعضاء هيئة التدريس والإداريين، وتوظيفها لتجويد التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

7-اجتياز مرحلة الآثار الناجمة عن غياب المنافسة في السوق للخرجين ونقص الكفاءتين الداخلية والخارجية، واتساع نطاق البطالة في أوساط الخرجين.

ثامنا:-خصائص الخرجين:(يوسف جحيم الطائي،2008 ،ص33).

1-القدرة علي الاستعداد والتعاون الكامل مع الآخرين في المشروعات المختلفة.

2-معرفة شاملة للنظريات والمفاهيم والمبادئ والأساليب الرياضية والإحصائية المناسبة المتعلقة بذاك المجال.

3-القدرة على البحث في مشكلات معقدة تحت قدر محدود من التوجيه والإرشاد.

تاسعا:-عناصر مخرجات العملية التعليمية:

وقد حدَّد (الحاج وآخرون، 2008، ص36) مجوعة عناصر نذكر منها:

1- المشاريع العلمية

2- البحث العلمي

3- التبادل الثقافي

4- المستوى النوعي للخرجين

5- اللجان العلمية والمؤتمرات والندوات خارج المؤسسة.

6- سمعة المؤسسة ورضا المستفيد.

7- الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة إلى خدمة المجتمع.

8- نسبة الخرجين الحاصلين على عمل.

عاشرا:-موصفات مخرجات التعليم العالي: (باناجة، 2010: 13)-

لكون الجامعة طرفا اجتماعيا فاعلا ينتظرون منها أن تسهم في فعالية تطوير المجتمع ,فتكوين الطلبة لحصولهم علي الشهادات يعتبر إنجاز بالنسبة للجامعات إلا أن المشكلة أكبر من ذلك فليست الشهادة فقط معيار علي مساهمة الخريج في الحياة العملية.

حادي عشر: خصائص مخرجات التعليم العالي:

هناك عدَّة خصائص التي تتميز بصفتها بالمتعلم والمجتمع، وهي على التالي النحو: (التعليم العالي مصر والبنك الدولي، 2010، ص35:36).

1- مخرجات خاصة بالمتعلم (العبيدي، 2009، ص10:11).

في هذه الحالة أنْ يكون مزوَّد بالمعارف والمهارات والكفاءة التي تساعد على الاندماج في العمل وتحقيق الذات، وأنْ يكتسب خبرة تجعله قادراً على اكتساب المعارف، وأنْ يكون قادراً على التكيف مع أحداث وتغيرات في هذا الزمن.

2- مخرجات خاصة بالمجتمع (العبيدي، 2009:ص10:11):

1. الاستجابة الكمية والنوعية.
2. يجب إعداد أفراد قابلين للتعلم الذاتي والمستمر والتغيرات السريعة.
3. الاستجابة المثلى لحاجات المجتمع، والقدرة في توظيف كل فرد في تحقيق النماء الاقتصادي والاجتماعي.

التخصصات والمهارات لربط التعليم العالي بسوق العمل:

إنَّ المهارات المتعلقة بممارسة المهن في البرامج والمناهج الدراسية العلمية والتطبيقية والتركيز على اكتسابها للمخرجات، واستخدامها لمعايير النجاح بمؤسسات التعليم العالي، واعتباره أساسياً للاختبار والقبول في مؤسسات العمل، تعد أساساً للارتباط والتوازن بين مخرجات التعليم العالي، واحتياجات سوق العمل، وبدلك فمؤسسات التعليم التقني بشكل خاص، ومؤسسات التعليم العالي بشكل عام، تعتمد على اختيار التخصصات المرتبطة بمتطلَّبات سوق العمل، وفي هذا

الاختيار يتم القيام بالتنبؤ بالتغيرات والمستجدات المتوقعة بالبيئية الخارجية عن طريق اتخاذ القرارات الخاصة بهذه التغيرات التي تحدث في البيئية الداخلية، لتوفير مخرجات تتواكب مع هذه التغيرات (أحمد، 10:2013).

المهارات اللازمة: (مسعود، 2012، ص20).

1- مهارات المعرفة والفهم

2- مهارات المهنية

3- المهارات الذهنية

خصائص سوق العمل:

إنَّ سوق العمل يتسم بالخصائص السلبية التي تساهم في عدم التوازن ما بين العرض والطلب على العمالة.(مسعود،2012،ص138).

1- جانب العرض: تتكون من خرجي التعليم العالي الوافدين إلى سوق العمل لأول مرة.

2- جانب الطلب: وهي الكميات التي يطلَّبها الخريجون في سوق العمل. أي أنَّ الزيادة الطبيعية لمخرجات التعليم العالي أدَّت إلى زيادة المعروض في سوق العمل.

احدي عاشر:-معايير متابعة جودة الخرجين:-(عمر أحمد سعيد, 2011، 91)

1- أن تشكل المؤسسة التعليمية فرق متابعة الخرجين بعد تخرجهم.

2- وضع الية فرق المتابعة.

3- أن تستفيد المؤسسة من نتائج المتابعة.

4- يجب أن تتأكد المؤسسة أن مخرجاتها كانت بالمستوي المطلوب.

اثنتا عشر: صعوبات تطبيق ادارة جودة مخرجات التعليم العالي:

(الترتوري, محمد, جويحان, أغادير 2009, 141، 142)

مدي مؤامة مخرجات التعليم العالي العربي لمتطلبات سوق العمل وحاجات المجتمع:

علي رغم من الجهود التي بدلت أجل تطوير وتحسين وزيادة كفايات التعليم العالي في الدول العربية لتحقيق الاهداف المطلوبة وعلي الرغم من الزيادة الكبيرة في عدد الجامعات ,الا أن فعالية

نظام التعليم العالي العربي لاتزال محدودة نتيجة لارتفاع الرسوم الدراسية الي مستويات باهظة في الجامعات خاصة وضعف مستوي محتويات الكتابات الجامعية وتدني مستوي الخريجين وعدم مواءمتهم لمتطلبات سوق العمل وحاجات المجتمع.

ثالثا عشر:-خصائص ومتطلبات سوق العمل وضرورة تحسين جودة خريجي الجامعات:

(حسين، 2013، 35)

1-تطور تقنيات وأساليب التكنولوجيا.

2-تطور التقني في مجال المعلومات والاتصالات وتأثير علي بيئة العمل.

3-انفتاح الأسواق وكسر القيود المفروضة علي حرية التجارة وتبادل السلع والخدمات.

الرابع عشر:-المخرجات ذات الصلة بالمتعلم تتعلق اساسا بنوعية الخريج مثل: (بن مطني، د.ت)

1- أن يكون مزودا بالمعارف والمهارات والكفايات التي تساعد في الاندماج في عالم العمل وتحقيق الذات.

2- أن يكتسب خبرة تجعله قادرا علي اكتساب المعارف والبحث عنها.

3- أن يكزن قادرا علي التكيف مع ما يستجد من أحداث وتغيرات في عالم العمل.

الخامس عشر:-أهمية وأهداف عملية تقويم المخرجات التعليمية: (أبو الرب ,وآخرون,2010، 87).

1- توفير معلومات دقيقة عن تعلم الطلبة وتأثرها بالمناهج والبرامج وأساليب التدريس.

2- توفير معلومات دقيقة عن حاجات الطلبة وإنجازاتهم .

3- عملية قياس المخرجات التعليمية هي أحدي المتطلبات الأساسية للاعتماد الأكاديمي.

4- تشكيل عملية قياس المخرجات التعليمية نظاما منتظما للإشراف علي البرامج الأكاديمية وتحسينها وتطورها وتحديثها.

السادس عشر:-وترجع الدارسات والابحاث ضعف المواءمة ما بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل والمجمع الي:- (بن مطني، د.ت).

1- انخفاض الكفاءة الداخلية النوعية لمؤسسات التعليم العالي.

2- انخفاض الكفاءة الخارجية الكمية والنوعية , ويتمثل ذلك في تخريج اعداد من الخريجين في تخصصات لا يحتاجها سوق العمل مع وجود عجز وطلب في تخصصات أخري

الفصل الرابع
الإجراءات المنهجية للدراسة

مقدمة

1- منهج الدراسة

2- مجتمع الدراسة

3- عينة الدراسة

4- أداة الدراسة

5- الخصائص السيكو مترية لأداة الدراسة

- **صدق الأداة**
- **ثبات الأداة**
- **أساليب الإحصائية لتحليل البيانات**

الفصل الرابع
الإجراءات المنهجية للدراسة

مقدمة:

بعد أن تناولت الباحثة في الفصول السابقة تحديد المشكلة للدراسة، والإطار النظري والدراسات السابقة، فإنه سوف تعرض في هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للإجراءات المنهجية لمعرفة نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي موضحة بذلك المنهج الذي أتبعته ومجتمع الدراسة وعينته، وأداة الدراسة وكيفية بنائها، وحساب صدقها وثباتها، وكيفية تطبيقها والأساليب الإحصائية المناسبة في تحليل النتائج لفرض تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى النتائج، وفيما يلي تفصيل دقيق فيما يلي:

أولاً- منهج الدراسة:

بعد الاطلاع المناهج البحثية تبين للباحثة أن المنهج الملائم لموضوع الدراسة الحالية هو المنهج الوصفي التحليلي، بما يتلائم وطبيعة هذه الدراسة الميدانية، والذي يعتمد على جمع المعلومات والبيانات والحقائق حول ظاهرة الدراسة حيث أشار إليه (النهاري والسريحي ، 2002م، ص218) إلى أن المنهج الوصفي التحليلي في مجمله تجميع البيانات حول ظاهرة معينة وتحليل تلك البيانات للوصول إلى النتيجة النهائية للدراسة، والدراسات الوصفية لا تتحكم في طبيعة المعالجة، ولكن تدريس المتغيرات كما وجدت في الواقع أو الطبيعة، ولذلك هي تجمع المعلومات عن القاهرة لوصفها كماً وكيفاً.

وقد استخدمت الباحثة هذا المنهج باعتباره الملائم للتعرف على مستوى نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة الجامعة.

ثانياً- مجتمع الدراسة:

يتضمن مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس نظم المعلومات الإدارية وأقسام ضمان الجودة والمعلومات بالكليات المتنوعة بالجامعة والبالغ عدده (755) عضو هيئة تدريس للعام الجامعي منهم (83) ذكور و(58) إناث للعام الجامعي 2019-2020م.

ثالثاً- عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (20%) من مجتمع الأصلي من أعضاء هيئة التدريس نظم المعلومات الإدارية وأقسام ضمان الجودة والمعلومات بمختلف الكليات التابع إلى جامعة الزاوية، وقد اختيروا بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث بلغ عددها (141).

وقد تم استخراج عينة الدراسة عن طريق المعادلة التالية:

$$N = \frac{\text{مجتمع الدراسة الأصلي} \times 20}{100} = \frac{755 \times 20}{100} = 151$$

وقد تم توزيع 151 استمارة استبيان على عينة الدراسة الأساسية، وتم استرجاع (141) استمارة، و(10) استمارات لم تكتمل الإجابة عليها، فتم استبعادها لعدم صلاحياتها للتحليل الإحصائي عليها.

وصف خصائص العينة

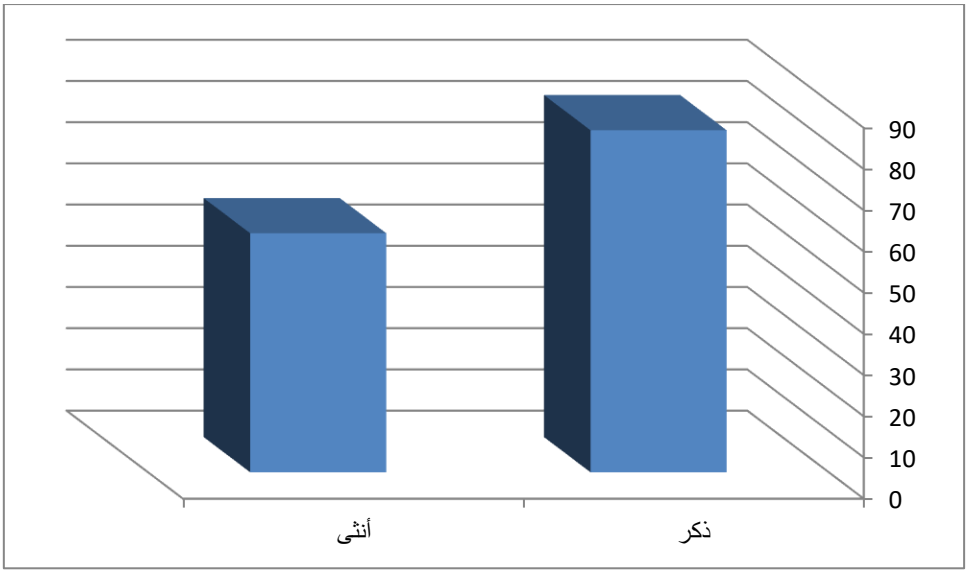
يتناول هذا الجزء النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة من حيث النوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والتخصص.

1-بالنسبة للنوع

جدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	83	%58.9
أنثى	58	%41.1
المجموع	141	%100

يظهر بالجدول (1) أنَّ عينة الدراسة توزعت من حيث النوع إلى فئتين، إذ احتلت فئة الذكور المرتبة الأولى، وقد بلغ عددهم (83)، وبنسبة (58.9%) واحتلت فئة الإناث المرتبة الثانية إذ بلغ عددهم (58)، وبنسبة (41.1%). وهذا يدل على أنَّ أفراد عينة الدراسة من الذكور أعلى منه من الإناث، مما نلاحظ أنَّ جلَّ المؤسسات التعليمية تسير من فئة الذكور.



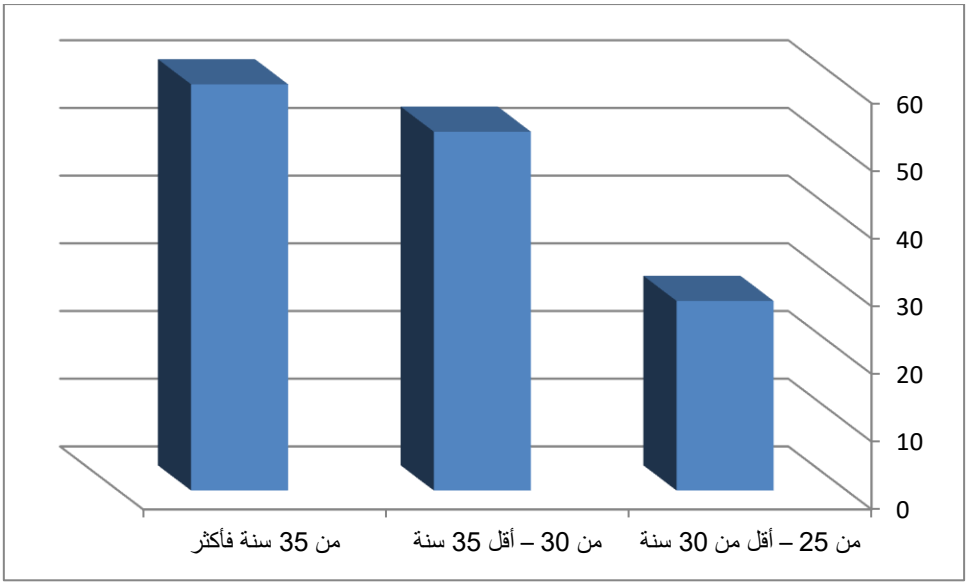
شكل (3) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب النوع

2-: بالنسبة الفئة العمرية

جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

العمر	التكرار	النسبة
من 25 – أقل من 30 سنة	28	%19.85
من 30 – أقل 35 سنة	53	%37.60
من 35 سنة فأكثر	60	%42.55
المجموع	141	%100

يظهر بالجدول (2) أنَّ عينة الدراسة توزعت من حيث الفئة العمرية على أربع فئات، إذ احتلت الفئة العمرية (35 سنة فأكثر)، المرتبة الأولى إذ بلغ عددهم (60)، وبنسبة (42.55%) واحتلت الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 35) سنة المرتبة الثانية إذ بلغ عددهم (53)، وبنسبة (37.60%)، بينما احتلت المرتبة الثالثة الفئة العمرية (من 25 إلى أقل من 30 سنة) إذ بلغ عددهم (28)، وبنسبة (19.85%)، وهذا بدوره يعطي النتائج مصداقية أكبر. ممَّا يدل علي أنَّ الفئة العمرية التي احتلت على المرتبة الأولى وهي 35 سنة فأكثر، أي تعد مدة الخبرة في هذا المجال مؤشر يدل على أنَّ العينة المبحوثة كانت على قدر كاف من الوعي للإجابة على تساؤلات الدراسة، وهذه النسب تتناسب مع الوظائف المكلفين بها، والقدرة على استيعاب السياسات والإجراءات المناط القيام بها.



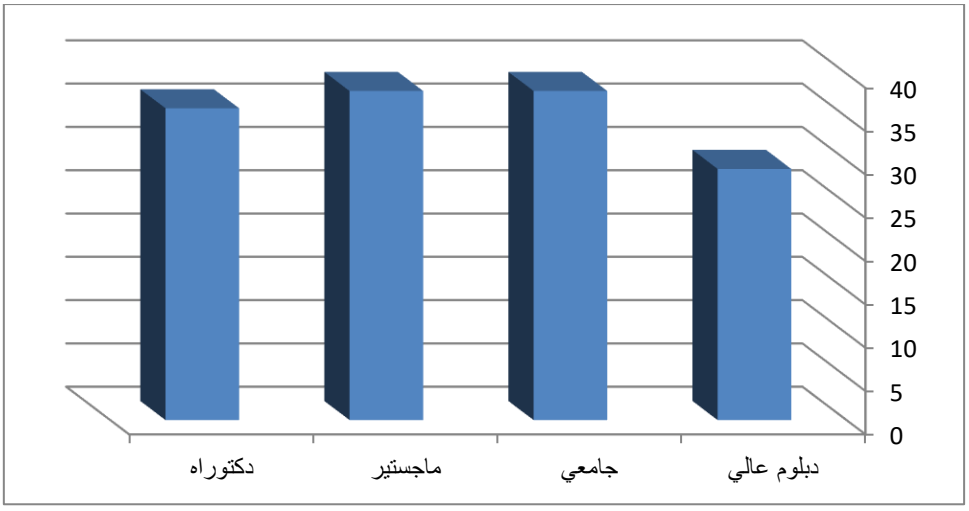
شكل (4) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

3- بالنسبة المؤهل العلمي

جدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
دبلوم عالي	29	%20.60
جامعي	38	%26.95
ماجستير	38	%26.95
دكتوراه	36	%25.50
المجموع	141	%100

يظهر من الجدول (3) أنَّ عينة الدراسة توزَّعت من حيث المؤهل العلمي على خمس فئات، إذ احتلت فئة المؤهل الجامعي وماجستير المرتبة الأولى، إذ بلغ عدد كلٍ منهما (38)، وبنسبة (26.95%) واحتل المؤهل العلمي دكتوراه المرتبة الثانية، إذ بلغ عددهم (36)، وبنسبة (25.50%)، بينما احتل المرتبة الثالثة فئة دبلوم عالي إذ بلغ عددهم (29)، وبنسبة (20.60%) وهذا بدوره يعطي النتائج مصداقية أكبر للباحث للإجابة كل شخص حسب مؤهله العلمي، وفي مجال تخصصه وحسب الاحتياجات التي تنقصه، وتبين من هذا الجدول المستوى الدراسي لدى أفراد العينة وهذا من نوعية التعليم والدرجة العلمية الجامعية الماجستير التي يتمتع بها أفراد العينة، ممَّا يسهل معرفة قدراتهم ومقدراتهم على أداء المهام المكلفين بها.



شكل (5) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

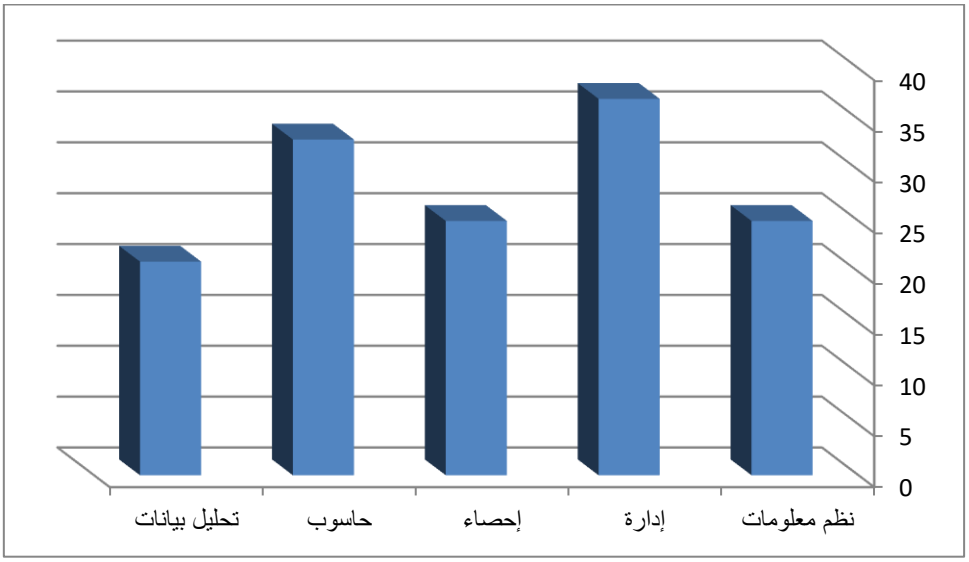
4-بالنسبة التخصص

جدول (4) توزيع عينة الدراسة حسب التخصص

التخصص	التكرار	النسبة
نظم معلومات	25	17.73
إدارة	37	26.24
إحصاء	25	17.73
حاسوب	33	23.40
تحليل بيانات	21	14.89
المجموع	141	%100

تشير البيانات الواردة في الجدول (4) أنَّ عينة الدراسة توزعت من حيث التخصص على ست فئات، إذ احتل تخصص آخر المرتبة الأولى إذ بلغ عددهم (103) وبنسبة (73.0%) وجاء تخصص إدارة في المرتبة الثانية إذ بلغ عددهم (12) وبنسبة (8.5%)، واحتل المرتبة الثالثة تخصص حاسوب إذ بلغ عددهم (11) وبنسبة (7.8%)، بينما جاء في المرتبة الرابعة تخصص نظم معلومات إذ بلغ عددهم (6) وبنسبة (4.3%). وفي المرتبة الخامسة جاء تخصص تحليل بيانات إذ بلغ عددهم (5) وبنسبة (3.5%). في حين جاء تخصص إحصاء في المرتبة الأخيرة إذ بلغ عددهم (4) وبنسبة (2.8%). وتشير هذه النتائج أنَّ (73.0%) من عينة الدراسة هي من تخصصات أخرى غير التي ذكرت، وكانت معظم إجاباتها ليست تخصص في نظم المعلومات الإدارية، ممَّا يدل على عدم تطبيقها بصورة واضحة في التعليم العالي، وكانت

إجابات أفراد العينة تقتصر على إجابات متقاربة، وهذا مؤشر على أنَّ أفراد عينة الدراسة على اتصال مباشر بالواقع العملي والتنفيذي بالجامعة محل الدراسة.



شكل (6) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب التخصص

5-: بالنسبة لسنوات الخبرة

جدول (5) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 10 سنوات	91	64.54
أكثر من 10 سنوات	50	35.46
المجموع	141	100

تشير البيانات الواردة في الجدول (5) أنَّ عينة الدراسة توزَّعت من حيث سنوات الخبرة على أربع فئات، إذ احتلت فئة الذين خبراتهم من (أقل من 10 سنوات) المرتبة الأولى إذ بلغ عددهم (91) وبنسبة (64.54%) وفئة الذين خبراتهم (أكثر من 10 سنوات) المرتبة الثانية، إذ بلغ عددهم (50) وبنسبة (35.46%)، ممَّا يدل على أنَّ خبرة هذه الفئة في نظم المعلومات الإدارية ضعيفة، ولا تعطي قدر كافة من الإجابة، وهذا يدل على أنَّ معظم أفراد العينة ليس لديهم خبرة كافية تسمح لهم بالتحلِّي بالموضوعية في ملئ الاستبيان الموجه إليهم.

رابعاً : أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في استبيان تم اعداده من قبل الباحثة ، لتحديد مستوي نظام المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الزاوية ، وقد مرت عملية بإعداد وبناء الاستبيان. **الخطوات التالية :**

1- الصورة الأولية للاستبيان:

قامت الباحثة بالاطلاع علي بعض الدراسات والبحوث السابقة والتي لها علاقة مباشرة بالدراسة الحالية ، واجراء بعض المقابلات مع بعض أعضاء هيئة التدريس من رؤساء اقسام ومدراء مكاتب ، وذلك لغرض بناء الاستبيان، حيث تم صياغة فقراته بما يتفق مع ظروف وخصائص أفراد عينة الدراسة، بحيث لا تتطلب الإجابة عنه وقتاً طويلاً، وتكون عدد الأسئلة مناسباً، من حيث المضمون ومحتوي لأفراد عينة الدراسة.

وقد تكون الاستبيان في صورته الأولية من (60) فقرة موزعين على مجالين، بحيث يحتوي المجال الأول على خمسة أبعاد ، والمجال الثاني يحتوي على ثلاثة ابعاد، وكل بعد يحتوي على مجموعة من الفقرات أو الأسئلة المقيدة ذات البدائل الخماسية (موافق بشدة – اواق – موافق إلى حد ما – لا اوافق – لااوافق بشدة)، وبعد ذلك ثم عرض الاستبيان في صورته الأولية على بعض الأساتذة بالكلية بجامعة الزاوية من ذوي الاختصاص و الخبرة العلمية بهذا بمجال نظم المعلومات الادارية، وذلك بعد ان أوضحت الباحثة الهدف من الاستبيان والمحاور التي وضعت على أساسها، حيث طلبت منهم ما إذ كانت فقرات الاستبيان تقيس الهدف الذي وضع من أجله، ومدى ارتباط كل فقرة بالمجال الذي وضعت فيه إلى جانب التأكيد على سلامة صياغة الفقرات، ووضوحها وسهولة الإجابة عليها من قبل أفراد العينة.

وقد أبدى الأساتذة بعض الملاحظات والتعديلات تجاه بعض الفقرات والتي استفادت منها الباحثة في تعديل بعض الفقرات وحدف ثلاثة فقرات ، وبذلك وضع الاستبيان في صورته النهائية.

2- الصورة النهائية للاستبيان:

بعد إجراء التعديلات اللازمة على الصورة الأولية ، من جيث حدف بعض الفقرات وتعديل بعضها ثم وضع الاستبيان بصورة النهائية ، وفيما يلي توضيح مختصر لما تضنه الاستبيان من نقاط.

1- مقدمة الاستبيان:

الهدف منها التعرف علي لتحديد مستوي نظام المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الزاوية حسب وجهة نظرهم، كما تضمنت المقدمة حول كيفية الإجابة على فقراته لغرض التعرف عليها، وتقديم الحلول المناسبة والتوصيات اللازمة

2- البيانات العامة:

اشتمل الاستبيان على بيانات أولية تتعلق بأفراد عينة الدراسة ، وكان الهدف من الحصول على هذه البيانات هو معرفة بعض الخصائص مجتمع الدراسة وعينته هي علي النحو الاتي :

1- الجنس.

2- العمر.

3- المؤهل العلمي.

4- التخصص

5- مستوي سنوات الخبرة.

3- المجالات التي احتوى عليها الاستبيان.

أولا- المجال الأول: نظم المعلومات الادارية.

يحتوي هذا المجال على خمسة أبعاد رئيسية وكل بعد يحتوي على مجموعة من الفقرات وهي على النحو الآتي:

1- بعد (متغير) الاجهزة – ويندرج تحت هذا البعد (5) فقرات.

2- بعد (متغير) البرمجيات – ويندرج تحت هنا البعد (6) فقرات.

3- بعد (متغير) قواعد البيانات– ويندرج تحت هذا البعد (5) فقرات.

4- بعد (متغير) الإجراءات الافراد ويندرج تحت هذا البعد (5) فقرات.

5- بعد (متغير) ويندرج تحت هذا البعد (6) فقرات.

ثانياً- المجال الثاني: ضمان جودة التعليم العالي:

يحتوى هذا المجال على ثلاثة أبعاد رئيسية وكل بعد يحتوي على مجموعة من الفقرات وهي على النحو الآتي:

1- بعد (متغير) جودة التعليم ، ويندرج تحت هذا البعد (10) عشرة فقرات.

2- بعد (المتغير) جودة الاداء – ويندرج تحت هذا البعد (11) احدي عشره فقرة.

3- بعد (متغير) جودة المخرجات – ويندرج تحت هذا البعد (9) تسعة فقرات.

وبذلك بلغ مجموع أسئلة الاستبيان (57) فقرة، وبعد انتهاء الباحثة من إعداد الاستبيان، تم عرضه على الأستاذ المشرف على الدراسة للنظر فيه والاستفادة من ملاحظته وتوجيهاته واستخراج الصدق والثبات للاستبيان قبل توزيعه على عينة الدراسة.

الخصائص السيكو مترية لأداة الدراسة :

أولاً: صدق الأداة

1-الصدق الظاهري

للتحقق من صدق أداة الدراسة، إذ تم استخدام **الصدق الظاهري** ، وذلك من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكِّمين من الأساتذة ذوي الاختصاص و الخبرة العلمية بهذا بمجال نظم المعلومات الادارية في مجال الدراسة، للاستفادة من خبراتهم ولأبداء أراءهم حولة مدي صلاحية كل فقرة من فقرات الاستبيان وقدرتها علي قياس ما وضعت لقياسة ، ومدي مناسبتها وقد أخذت الباحثة بغالبية ملاحظات المحكِّمين لوضعها في صيغتها النهائية ، واعتبرت موافقة المحكمين علي صلاحية الاستبيان بعد إجراء التعديلات المقترحة عليها بمثابة الصدق الظاهري لها ، وان الاسبيان جاهز لتطبيق علي عينة الدراسة الأساسية .

2- صدق الاتساق الداخلي:

أولاً : المجال الأول – نظم المعلومات الإدارية :

تم حسابه عن طريق إيجاد معامل الارتباط بين العبارة والدرجة الكلية للبعد الذى تنتمى إليه والجداول التالية توضح هذه المعاملات:

1- صدق الاتساق الداخلى لبعد الأجهزة والشبكات فى نظم **المعلومات** الإدارية:

جدول (6) يوضح صدق الاتساق الداخلى لبعد الأجهزة فى نظم المعلومات الادارية

ت	الفقرات	معامل الارتباط لبعد الأجهزة بالدرجة الكلية
1-	يوجد لدى الجامعة إدارة خاصة بالمعلومات الإدارية.	0.78**
2-	يوجد لدى الجامعة نظام معلومات جيد.	0.90**
3-	أجهزة الحاسوب المستخدمة حديثة وملائمة لطبيعة العمل المطلوب بالجامعة.	0.87**
4-	إنَّ القدرة التخزينية لأجهزة مستخدمة في نظام المعلومات مناسبة، وتؤدي أغراض الحفظ بكفاءة.	0.91**
5-	توفر الجامعة كل ما يحتاجه النظام من أجهزة و إمكانيات وملحقات لإنجاز العمل المطلوب	0.84**
	الكـــــــــل	0.87**

يتضح من الجدول (6) صدق الاتساق الداخلي لبعد الأجهزة حيث كان معامل الارتباط بالدرجة الكلية للبعد تتراوح ما بين (0.84–0.91) وهو معامل ارتباط مرتفع مما يشير إلى ان هناك اتساق بين جميع الفقرات وهو دال عند مستوى (0.01).

2- صدق الاتساق الداخلى لبعد البرمجيات فى نظم **المعلومات** الإدارية:

جدول (7) يوضح صدق الاتساق الداخلى لبعد البرمجيات فى نظم المعلومات الإدارية

ت	الفقرات	معامل الارتباط لبعد البرمجيات بالدرجة الكلية
1-	تمكن البرامج المستخدمة من التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي نظام المعلومات .	0.91**
2-	تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات نظام إدارة المعلومات الإدارية	0.73**
3-	توجد رقابة في نظام المعلومات على البرامج لضمان سلامة التشغيل	0.78**
4-	نظم تساعد المعلومات الإدارية في التقليل من استهلاك الورق	0.74**
5-	تتميز البرامج المستخدمة في نظام المعلومات بسهولة الاستخدام	0.66**
6-	يوجد بنظام المعلومات حماية محكمة يمنع غير المخولين من الدخول إلى النظام	0.88**
الكلي		0.87**

يتضح من الجدول (7) صدق الاتساق الداخلي لبعد البرمجيات حيث كان معامل الارتباط بالدرجة الكلية للبعد تتراوح ما بين (0.73–0.91) وهو معامل ارتباط مرتفع مما يشير إلى ان هناك اتساق بين جميبع الفقرات وهو دال عند مستوى (0.01).

3- صدق الاتساق الداخلى لبعد قواعد البيانات فى نظم **المعلومات** الإدارية:

جدول (8) يوضح صدق الاتساق الداخلى لبعد قواعد البيانات فى نظم المعلومات الإدارية

ت	الفقرات	معامل الارتباط لبعد قواعد البيانات بالدرجة الكلية
1-	تتميز إدارة تشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة علي التخزين .	**0.87
2-	تحتوي التقارير المعتمد علي نظام المعلومات الإدارية علي معلومات جيدة.	**0.81
3-	يتم العمل علي تجديد البيانات كلما كانت هناك مستجدات.	**0.77
4-	يساعد نظام المعلومات من خلال قواعد البيانات علي الاسترجاع الحذف والتعديل .	**0.84
5-	يوجد في نظام المعلومات وسائل إدخال البيانات التي تناسب احتياجات العمل في الجامعة .	**0.87
الكلي		**0.83

يتضح من الجدول (8) صدق الاتساق الداخلي لبعد قواعد البيانات حيث كان معامل الارتباط بالدرجة الكلية للبعد تتراوح ما بين (0.81-0.87) وهو معامل ارتباط مرتفع مما يشير إلى ان هناك اتساق بين جميبع الفقرات وهو دال عند مستوى (0.01).

4- صدق الاتساق الداخلى لبعد الاجراءت فى نظم **المعلومات** الإدارية:

جدول (9) يوضح صدق الاتساق الداخلى لبعد الإجراءات فى نظم المعلومات الإدارية

ت	الفقرات	معامل الارتباط لبعد الاجراءت بالدرجة الكلية
1-	يساعد نظام المعلومات الإدارية في تقليص الإجراءات الروتينية.	**0.90
2-	يخضع نظام المعلومات لتطوير والتقييم بصفة دورية	**0.87
3-	يوجد دليل مكتوب للإجراءات المتبعة عن كيفية استخدام نظام المعلومات.	**0.84
4-	يجيب القسم الفني المستخدم في نظام المعلومات بسرعة علي الاستفسارات المطلوبة.	**0.89
5-	توجد خطة واضحة لطريقة عمل نظام المعلومات بالجامعة.	**0.80
	الكلـــــي	**0.86

يتضح من الجدول (9) صدق الاتساق الداخلي لبعد الإجراءات حيث كان معامل الارتباط بالدرجة الكلية للبعد تتراوح ما بين (0.80–0.90) وهو معامل ارتباط مرتفع مما يشير إلى ان هناك اتساق بين جميبع الفقرات وهو دال عند مستوى (0.01).

5- صدق الاتساق الداخلى لبعد الكفاءت البشرية (الأفراد) فى نظم **المعلومات** الإدارية:

جدول (10) يوضح صدق الاتساق الداخلى لبعد الكفاءت البشرية (الإفراد) فى نظم المعلومات الإدارية

ت	الفقرات	معامل الارتباط لبعد الكفاءات البشرية بالدرجة الكلية
1-	يتم الاتصال بين الأشخاص في نظام المعلومات الإدارية بصورة مباشرة	0.83**
2-	يوجد لدى الجامعة عدد كاف من الأفراد المتخصصين في حقل المعلومات	0.84**
3-	يتمتع الأفراد العاملون في نظام المعلومات الإدارية بالعلاقات الجيدة فيما بينهم	0.81**
4-	يعالج المختصون في نظام المعلومات المشاكل التي تحدث في الشبكة أو النظام.	0.84**
5-	يخضع الأعضاء في نظام المعلومات للتقييم بصفة دورية	0.87**
6-	يستفيد الأعضاء في نظام المعلومات من الترقية ومختلف الحوافز المقدمة بالجامعة.	0.90**
	الكلـــي	0.84**

يتضح من الجدول (10) صدق الاتساق الداخلي لبعد الكفاءات البشرية (الأفراد) حيث كان معامل الارتباط بالدرجة الكلية للبعد تتراوح ما بين (0.81–0.90) وهو معامل ارتباط مرتفع مما يشير إلى ان هناك اتساق بين جميبع الفقرات وهو دال عند مستوى (0.01).

كما تم حساب معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لنظم المعلومات الإدارية والجدول التالي يوضح هذه المعاملات :

جدول (11) معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لنظم المعلومات الادارية

البعد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية لنظم المعلومات الإدارية
الأجهزة والشبكات	0.67**
البرمجيات	0.70**
قواعد البيانات	0.68**
الإجراءات	0.64**
الكفاءات البشرية	0.84**

**** دال عند 0.01**

ثانياً : المجال الثاني –جودة التعليم

1- صدق الاتساق الداخلي لبعد جودة التعليم في ضمان جودة العليم العالي:

جدول (12) صدق الاتساق الداخلى لبعد جودة التعليم العالي فى ضمان جودة التعليم العالي:

ت	الفقرات	معامل الارتباط لبعد جودة التعليم والدرجة الكلية
1-	يتوفر لدى الجامعة وسائل تعليمية حديثة ومتطورة.	0.87**
2-	تنتشر لدى الجامعة ثقافة الجودة في كافة إدارتها وكلياتها ومرافقها.	0.88**
3-	يتم التعاون مع مكتب الجودة بالجامعة لتحقيق متطلبات الجودة.	0.87**
4-	يوجد لدى إدارة الجامعة اقتناع بأهمية وضرورة توفير متطلبات الجودة.	0.89**
5-	يشارك الطلاب في التحسين المستمر للعملية التعليمية داخل الجامعة.	0.90**
6-	الحرص على التطوير الذاتي بالمعلومات والمهارات المختلفة بما يخدم جودة العملية التعليمية.	0.84**
7-	توفر الجامعة البيئة الدراسية الملائمة للعملية التعليمية	0.79**
8-	يوجد لدى الجامعة وحدة خاصة تعنى بجودة العملية التعليمية.	0.76**
9-	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بالمحاضرات والمهام المكلفين بها.	0.88**
10-	الخطط الدراسية لضمان جودة الأداء التعليمي في المسؤولية الأولى عن متابعة تنفيذ المهام الخاصة بمتطلبات الجودة.	0.87**
	الكلي	**0.85****

يتضح من الجدول (12) صدق الاتساق الداخلي لبعد جودة التعليم حيث كان معامل الارتباط بالدرجة الكلية للبعد تتراوح ما بين (0.76–0.90) وهو معامل ارتباط مرتفع مما يشير إلى ان هناك اتساق بين جميبع الفقرات وهو دال عند مستوى (0.01).

2- صدق الاتساق الداخلى لبعد جودة الاداء فى ضمان جودة العليم العالي:

جدول (13) يوضح صدق الاتساق الداخلى لبعد جودة الاداء فى ضمان جودة التعليم العالي:

ت	الفقرات	معامل الارتباط لبعد جودة الاداء والدرجة الكلية
1-	توفر الجامعة المناخ التنظيمي الملائم لتوليد الأفكار الابتكارية	**0.92**
2-	توفر الجامعة الدعم المادي المطلوب لعمل نظام المعلومات الإدارية بما يحقق جودة الأداء .	**0.95**
3-	يساهم نظام المعلومات الإدارية لدى الجامعة في تحقيق متطلبات جودة الأداء.	**0.89**
4-	يتم تنفيذ الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للجامعة بما يحقق جودة الأداء التعليمي	**0.91**
5-	يقوم مكتب ضمان الجودة بإعداد التقارير الخاصة بالأداء التعليمي وجودة العملية التعليمية	**0.93**
6-	يتم تحقيق الأداء التعليمي من خلال الأبحاث التعليمية والخدمات المجتمعية التي تقدمها الجامعة	**0.92**
7-	يتم إعداد الأدلة الخاصة بالجودة لدى كافة الكليات والمراكز والإدارات بالجامعة	**0.88**
8-	إعداد الخطة التشغيلية لمكتب الجودة، وتقيم الأداء السنوي لها	**0.87**
9-	وضع آلية لتقيم جودة الأداء لدى أعضاء هيئة التدريس وكافة العاملين بالجامعة.	**0.90**
10-	صيانة المرافق التعليمية بالجامعة بما يخدم جودة أداء العملية التعليمية.	**0.92**
الكلي	إنشاء مرافق تعليمية جديدة وفق أحدث المعايير التعليمية	**0.90**

يتضح من الجدول (13) صدق الاتساق الداخلي لبعد جودة الأداء حيث كان معامل الارتباط بالدرجة الكلية للبعد تتراوح ما بين (0.87-0.92) وهو معامل ارتباط مرتفع مما يشير إلى ان هناك اتساق بين جميبع الفقرات وهو دال عند مستوى (0.01).

3- صدق الاتساق الداخلى لبعد جودة المخرجات فى ضمان جودة التعليم العالي:

جدول (14) يوضح صدق الاتساق الداخلى لبعد جودة المخرجات فى ضمان جودة التعليم العالي:

ت	الفقرات	معامل الارتباط لبعد المخرجات والدرجة الكلية
1-	تلتزم أدارة الجامعة بالتحسين المستمر وفقاً لمعايير الجودة	0.89**
2-	ربط خريجي الجامعة من خلال إقامة ملتقى الخريجين والذي يقام بشكل دوري.	0.89**
3-	تقوية العلاقات والتعاون فيما بين خريجي الجامعة بما يمكِّنهم من تبادل الخبرات والمعارف.	0.90**
4-	مساعدة الخريجين المتميزين من خلال توفير فرص العمل لهم	0.87**
5-	تقع مسؤولية تطبيق الجودة بالجامعة على القيادات الإدارية بها، وبمشاركة جميع العاملين بالجامعة كل وفق اختصاصه	0.90**
6-	يهتم مكتب الجودة بالجامعة بمتابعة الكليات في توصيف المقررات الدراسية لتحسين مخرجات التعليم.	0.86**
7-	توفر الجامعة كافة الإمكانيات والظروف لتشجيع الخريجين والأساتذة علي الابتكار والإبداع	0.85**
8-	قدرة الخريجين على تطبيق ما لديهم من معلومات ومعارف في حل المشكلات ومواجهة المواقف المختلفة التي يتعرض لها	0.80**
9-	الاستيعاب الواضح للمعارف والمفاهيم الأساسية التي يكتسبها الخريجون واستخدامها في بيئة العمل.	0.90**
	الكلي	0.87**

يتضح من الجدول (14) صدق الاتساق الداخلي لبعد جودة المخرجات حيث كان معامل الارتباط بالدرجة الكلية للبعد تتراوح ما بين (0.80-0.90) وهو معامل ارتباط مرتفع مما يشير إلى ان هناك اتساق بين جميبع الفقرات وهو دال عند مستوى (0.01).

كما تم حساب معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لضمان جودة التعليم العالي والجدول التالي يوضح هذه المعاملات :

جدول (15) معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لضمان جودة التعليم العالي

البعد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية لنظام المعلومات
جودة التعليم	0.67**
جودة الأداء	0.70**
جودة المخرجات	0.68**

**** دال عند 0.01**

ثانياً: ثبات الأداة

لقياس ثبات أداة الدراسة تم استخدام التجزئة النصفية لبيرسون ومعادلة (ألفا كرونباخ) حيث طبقت المعادلة علي عينة استطلاعية لقياس الثبات والجدول التالي يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة

جدول (16) معاملات (الفا كرونباخ) لقياس ثبات أداة البحث

المحور والابعاد	التجزئة النصفية	قيمة ألفا
محور نظم المعلومات الإدارية	بيرسون	كرونباخ
بعد الأجهزة والشبكات ككل	0.732	****0.787**
بعد البرمجيات	0.851	**0.906
بعد قواعد البيانات	0.815	**0.870
بعد الإجراءات	0.854	**0.909
بعد الكفاءات البشرية	0.788	**0.843
محور ضمان جودة التعليم العالي ككل	0.874	**0.929
جودة التعليم	0.817	**0.872
جودة الأداء	0.865	**0.920
جودة المخرجات	0.836	**0.891

أظهر الجدول (16) ارتفاع معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد نظم المعلومات الإدارية وأبعاد ضمان جودة التعليم العالي حيث تراوحت مابين (**0.787**–0.929) مما يشير إلى تجانس مفردات المقياس، ويظهر من الجدول ارتفاع معاملات التجزئة النصفية للفردي قد تراوحت مابين (0.732–0.874)، وهذا يعني ثبات المقياس ودقته واتساقه وإطراده.

ثالثاً: أساليب الإحصائية لتحليل البيانات

لبيان مدى استجابة عينة الدراسة لأسئلة البحثية والتحقق من فروضها ، تم استخدام الإحصائي الوصفي من أجل تحليل البيانات، واختبار الفرضيات وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS) إذ تم استخدام الوسائل التالية:

1- **الوزن النسبي:** لتحديد مستوى الموافقة أو مستوى الإجابة على كل فقرة من فقرات الاستبيان، والوزن النسبي .

2- – استخدام التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية للتعرف على واقع نظم المعلومات الاداية وضمان الجودة لتعليم العالي فالوزن النسبي بين (3.68 إلى 5) يكون مرتفعاً، ومن (2.34 إلى 3.67) يكون متوسطاً، وإذا كانت بين (1 إلى 2.33) تكون منخفضاً. .

3- استخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات الاستبانة.

لإيجاد معامل الارتباط بين درجات أفراد عينة الدراسة.

4- التجزئة النصفية لسبيرمان براون لحساب ثبات الاستبانة.

لإيجاد معامل الارتباط بين درجات أفراد عينة الدراسة.

5- استخدام معامل الارتباط لبيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي.

لإيجاد معامل الارتباط بين درجات أفراد العينة.

6- المتوسط الحسابي: بهدف التعرُّف على تقييمات عينة الدراسة لكل فقرة.

7- الانحراف المعياري: لقياس درجة تشتت قيم إجابات عينة الدراسة عن الوسط الحسابي لكل فقرة.

8- الانحدار الخطي البسيط: لدراسة أثر محاور نظم المعلومات في تحقيق جودة التعليم العالي.

9- الانحدار الخطي المتعدد: لدراسة أثر نظم المعلومات في تحقيق جودة التعليم العالي.

10- اختبار t-test: (Two independent samples t-test) تم استخدام هذا الاختبار لدراسة الفروق المعنوية في تحقيق جودة التعليم العالي وفق متغير النوع.

11- تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) تم استخدام هذا الاختبار لدراسة الفروق المعنوية في تحقيق جودة التعليم العالي وفق متغيرات العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة تحليلها ومناقشتها

الفصل الخامس
نتائج الدراسة تحليلها ومناقشتها

النتائج السؤال الأول وينص (ما مستوى نظام المعلومات الإدارية المطبق في بالتعليم العالي بجامعة الزاوية؟**)** حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية ، والأوزان النسبية لاستجابات العينة ككل على فقرات في نظام المعلومات **من خلال عرض كل بعد من ابعاد نظم المعلومات علي حدا:**

أولاً- النتائج المتعلقة ببعد الاول الأجهزة:

جدول (17) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد الأجهزة

م	نظام المعلومات (الأجهزة)	موافق		موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		الوزن النسبي	الترتيب من حيث الأهمية	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
.1	يوجد لدى الجامعة إدارة خاصة بالمعلومات الإدارية.	55	39	35	24.82	20	14.18	10	7.09	21	14.89	3.65	1	مرتفع
.2	يوجد لدى الجامعة نظام معلومات جيد.	50	35.4	40	28.36	15	10.63	16	11.34	20	14.18	3.59	2	مرتفع
.3	أجهزة الحاسوب المستخدمة حديثة وملائمة لطبيعة العمل المطلوب بالجامعة.	12	8.51	13	9.21	10	7.09	41	29.07	65	46.09	2.04	5	متوسط
.4	إنَّ القدرة التخزينية لأجهزة مستخدمة في نظام المعلومات مناسبة، وتؤدي أغراض الحفظ بكفاءة.	15	10.63	14	9.92	12	8.51	30	21.27	70	49.64	2.10	4	متوسط
.5	توفر الجامعة كل ما يحتاجه النظام من أجهزة و إمكانيات وملحقات لإنجاز العمل المطلوب	25	17.73	11	7.80	9	6.38	45	31.91	51	35.17	2.39	3	متوسط
	الدرجة الكلية											3.24		متوسط

بقراءة الجدول السابق (17) يتبين أن جميع فقرات نظم المعلومات الإدارية والمتعلقة ببعد الأجهزة.

وحسب وجهة نظر أفراد العينة بشكل عام أن مستوى تنطبيقها بمستوى متوسط ما عدا الفقرة رقم (1) و(2) قد سجلت مستوى مرتفع وهما على التوالي (يوجد لدى الجامعة إدارة خاصة بالمعلومات الإدارية(ووزنها النسبي (3.65) والفقرة (يوجد لدى الجامعة نظام معلومات جيدة) وزنها النسبي (3.59)، وترجع هذه النتيجة إلى أن لا تخلوا أي مؤسسة تعليمية وخاصة الجامعات من وجود هذه الإدارة الخاصة بالمعلومات الإدارية.

في حين كان أدناها ضمن هذا البعد الفقرتين: الفقرة رقم (3) أجهزة الحاسوب المستخدمة حديثة وملائمة لطبيعة العمل المطلوب بالجامعة وكان وزنها النسبي (2.04) وهي ذات مستوى متوسط، والفقرة رقم (4) (ان القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة في نظام العلومات مناسبة وتؤدي أغراض الحفظ بكفاءة) ووزنها النسبي (2.10) وهي ذات مستوى متوسطة.

ويمكن أن تعزي هذه النتيجة أن استخدام الأجهزة بالجامعة جاء بمستوى متوسط حسب وجهة أفراد عينة الدراسة رغم دور هذه الأجهزة في جودة التعليم العالي داخل الجامعات إلا أن مستوى تقييمها متوسط رغم توفرها وقدرتها التخزينية على الحفظ وانجاز العمل المطلوب إلا أنها في حاجة إلى موظفين مهرة لديهم الكفاءة العالية على استخدامها.

ثانياً– النتائج المتعلقة ببعد البرمجيات:

جدول (18) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد البرمجيات

م	نظام المعلومات (البرمجيات)	موافق		موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		الوزن النسبي	الترتيب من حيث الأهمية	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
.1	تمكن البرامج المستخدمة من التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي نظام المعلومات .	13	9.21	13	9.21	9	6.38	40	28.36	66	46.80	2.05	4	متوسط
.2	تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات نظام إدارة المعلومات الإدارية	14	9.92	16	11.34	7	4.96	45	31.91	59	41.84	2.15	2	متوسط
.3	توجد رقابة في نظام المعلومات على البرامج لضمان سلامة التشغيل	21	14.89	10	709	5	3.54	50	35.46	55	39.00	2.23	1	متوسط
.4	نظم تساعد المعلومات الإدارية في التقليل من استهلاك الورق	11	7.80	10	8.51	3	2.12	45	31.91	70	49.64	1.92	6	ضعيف
.5	تتميز البرامج المستخدمة في نظام المعلومات بسهولة الاستخدام	12	8.51	13	9.21	7	4.96	44	31.20	65	46.09	2.02	5	متوسط
.6	يوجد بنظام المعلومات حماية محكمة يمنع غير المخولين من الدخول إلى النظام	16	11.34	13	9.21	10	7.09	32	22.69	70	49.64	2.09	3	متوسط
.7	الدرجة الكلية											1.90		ضعيف

يتضح من خلال الجدول (18) بأن أغلبية أفراد العينة يدون أن بعد الرمجيات في نظم المعلومات الإدارية جاءت بشكل عام بمستوى متوسط، حيث اشتمل على (6) فقرات تراوحت الأوزان النسبية لها ما بين (1.92–2.23)، وكانت أعلاها – الفقرة رقم (3) (توجد رقابة في نظام المعلومات على البرامج لضمان سلامة التشغيل) وهي ذات مستوى متوسط، وتليها الفقرة رقم (2) تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات نظام إدارة المعلومات الإدارية كأوزانها النسبي يساوي (2.15) وهي ذات مستوى متوسط، في حين كانت أدناها ضمن بعد البرمجيات الفقرة رقم (4) (نظم تساعد المعلومات الإدارية في التقليل من استهلاك الورق) ووزنها النسبي (1.92) وهي ذات مستوى متوسط ويليها الفقرة رقم (5) تتميز البرامج المستخدمة في نظام المعلومات بسهولة الاستخدام) ووزنها النسبي (2.02) وهي ذات مستوى متوسط. تعزي هذه النتيجة على أنَّ هناك اتفاق بين أفراد عينة الدراسة بأنَّ مستوى نظم المعلومات الإدارية من حيث البرمجيات بشكل عام جاءت بدرجة متوسطة وهذا لا يخدم نظام المعلومات، ويؤكد بضرورة أنْ تكون هناك برنامج خاصة تعمل علي تبادل مرن يتناسب مع متطلبات نظام المعلومات الإدارية، وأنْ يقلِّل مستخدمي هذا النظام من استخدام الورق، ويتميز بسهولة الاستخدام وأنْ تكون لديها القدرة على منع غير المخوَّلين من الدخول إلى النظام، وأنْ تتناسب مع نظم المعلومات الإدارية الحديثة.

ثالثاً– النتائج المتعلقة ببعد قواعد البيانات:

جدول (19) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد قواعد البيانات

م	نظام المعلومات (قواعد البيانات)	موافق		موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		الوزن النسبي	الترتيب من حيث الأهمية	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
.1	تتميز إدارة تشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة علي التخزين .	25	17.73	14	9.92	2	1.41	42	29.78	58	41.13	2.33	2	متوسط
.2	تحتوي التقارير المعتمد علي نظام المعلومات الإدارية علي معلومات جيدة.	20	14.18	11	7.80	13	9.21	43	30.94	54	38.29	2.29	4	متوسط
.3	يتم العمل علي تجديد البيانات كلما كانت هناك مستجدات.	25	17.73	12	8.51	8	5.76	38	26.95	58	41.13	2.34	1	متوسط
.4	يساعد نظام المعلومات من خلال قواعد البيانات علي الاسترجاع الحذف والتعديل .	24	17.02	11	7.80	10	7.09	39	27.56	57	40.42	2.33	2	متوسط
.5	يوجد في نظام المعلومات وسائل إدخال البيانات التي تناسب احتياجات العمل في الجامعة .	25	17.73	14	9.92	3	2.12	39	27.56	60	42.55	2.32	3	متوسط
.6	الدرجة الكلية											1.88		ضعيف

يتضح من خلال الجدول (19) بأن أغلبية أفراد العينة يرون أن بعد قواعد البيانات في نظم المعلومات الإدارية جاءت بشكل عام بمستوى متوسط حيث اشتمل على (5) فقرات، تراوحت الأوزان النسبية لها ما بين (2.29–2.34)، وكانت أعلاها الفقرة رقم (2) (تحتوي التقارير المعتمد علي نظام المعلومات الإدارية علي معلومات جيدة) وهي ذات مستوى متوسط ووزن نسبي (2.34)، وتليها الفقرة رق (3) (يتم العمل علي تجديد البيانات كلما كانت هناك مستجدات) ووزنها النسبي (2.34) وهو متوسط في حين كانت أدناها الفقرة رقم (2) تحتوي التقارير المعتمدة على نظام المعلومات الإدارية على معلومات جيدة) ووزنها النسبي (2.29) وهو متوسط وتليها الفقرة رقم (5) (يوجد في نظام المعلومات وسائل إدخال البيانات التي تناسب احتياجات العمل في الجامعة) ووزنها النسبي (2.32) وهو متوسط. يدل على أنَّه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أنَّ مستوى نظم المعلومات الإدارية من حيث قواعد البيانات بشكل عام جاءت بدرجة متوسطة ، وذلك لأنَّ الجامعة تقوم بعمليات إدخال البيانات التي تناسب احتياجات العمل المطلوب، بالإدخال والإخراج والحذف والتعديل، ويجب ان يتم تجديد البيانات بصورة مستمرة، كلما كان هناك مستجدات وأنْ تحتوي التقارير المعتمد على نظام المعلومات الإدارية على معلومات جيدة على الأقل فيما يتعلق بالمنظومات المختلفة وخاصة المالية.

رابعاً– النتائج المتعلقة ببعد الإجراءات الإدارية:

جدول (20) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد يالاجراءات الادارية

م	نظام المعلومات (الإجراءات الإدارية)	موافق		موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		الوزن النسبي	الترتيب من حيث الأهمية	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
.1	يساعد نظام المعلومات الإدارية في تقليص الإجراءات الروتينية.	26	18.43	15	10.63	5	3.54	36	25.53	59	41.84	2.38	2	متوسط
.2	يخضع نظام المعلومات لتطوير والتقييم بصفة دورية	21	7.09	14	6.83	2	1.41	45	35.4	59	49.64	2.24	5	متوسط
.3	يوجد دليل مكتوب للإجراءات المتبعة عن كيفية استخدام نظام المعلومات.	22	9.92	15	4.96	4	2.83	40	34.04	60	48.22	2.28	3	متوسط
.4	يجيب القسم الفني المستخدم في نظام المعلومات بسرعة علي الاستفسارات المطلوبة.	20	10.63	16	4.25	5	3.54	40	31.91	60	49.64	2.26	4	متوسط
.5	توجد خطة واضحة لطريقة عمل نظام المعلومات بالجامعة.	27	19.14	15	10.63	9	6.83	45	31.91	45	31.91	2.53	1	متوسط
.6	الدرجة الكلية											2.08		متوسط

يتضح من خلال الجدول (20) بأن أغلبية أفراد العينة يرون أن بُعد الإجراءات في نظم المعلومات الإدارية جاءت بشكل عام بمستوى ضعيف اشتمل على (5) فقرات تراوحت الأوزان النسبية لها ما بين (2.24–2.53) وكانت أعلاها الفقرة رقم (5) التي تنص على (توجد خطة واضحة لطريقة عمل نظام المعلومات بالجامعة) ووزنها النسبي (2.53) وهو مستوى متوسط، وتليها الفقرة رقم (1) التي تنص على (يساعد نظام المعلومات الإدارية في تقليص الإجراءات الروتينية) ووزنها النسبي (2.38) وهو مسنوي متوسط، ، في حين كان أدناها الفقرة رقم (2) التي تنص على (يخضع نظام المعلومات لتطوير والتقييم بصفة دورية) ووزنها النسبي (2.24) وهو مستوي متوسط وتليها الفقرة رقم (4) والذي ينص على (يجيب القسم الفني المستخدم في نظام المعلومات بسرعة علي الاستفسارات المطلوبة) ووزنها النسبي (2.26) وهو مستوى متوسط. ممَّا يدل على أنَّه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أنَّ مستوى نظم المعلومات الإدارية من حيث الإجراءات بشكل عام ما بين المتوسط والضعيف ، ممَّا نلاحظ أنَّ قصور في الإجراءات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية من قبل الجامعة، ويجب علي الجامعة ان تقوم باستخدام أجراءات تتميز بوضوح، وغير معقَّدة وسهلة الفهم والتطبيق، وتخضع لتطوير والتقييم بصفة دورية، العاملين عليها يجب ان من تعمل بالكفاءة وخبرة ، والقدرة على التنفيذ والمتابعة لها، ومعالجة الانحرافات من خلال عملية التنفيذ، كما يجب على الجامعة أنْ تقوم من الحين إلى الآخر بدراسات وأبحاث من شأنها تطوير نفسها.

خامساً– النتائج المتعلقة ببعد الأفراد:

جدول (21) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد الأفراد

م	نظام المعلومات (الأفراد)	موافق		موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		الوزن النسبي	الترتيب من حيث الأهمية	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
.1	يتم الاتصال بين الأشخاص في نظام المعلومات الإدارية بصورة مباشرة	35	24.82	10	7.09	5	3.54	38	26.95	53	37.58	2.54	5	متوسط
.2	يوجد لدى الجامعة عدد كاف من الأفراد المتخصصين في حقل المعلومات	28	19.85	22	15.60	11	7.80	35	24.82	45	31.91	2.66	4	متوسط
.3	يتمتع الأفراد العاملون في نظام المعلومات الإدارية بالعلاقات الجيدة فيما بينهم	35	24.82	20	14.18	6	4.25	37	26.24	43	30.49	2.76	3	متوسط
.4	يعالج المختصون في نظام المعلومات المشاكل التي تحدث في الشبكة أو النظام.	35	24.82	22	15.60	5	3.54	35	24.82	44	31.2	2.78	2	متوسط
.5	يخضع الأعضاء في نظام المعلومات للتقييم بصفة دورية	20	14.18	18	12.76	3	2.12	40	28.36	60	42.55	2.27	6	متوسط
.6	يستفيد الأعضاء في نظام المعلومات من الترقية ومختلف الحوافز المقدمة بالجامعة.	38	26.95	25	17.73	8	5.76	30	21.27	40	28.36	2.93	1	متوسط
.7	الدرجة الكلية											2.55		متوسط

يتضح من خلال الجدول (21) بأن أغلبية أفراد العينة يرون أن بعد الأفراد في نظم المعلومات الإدارية جاءت بشكل عام بمستوى متوسط حيث اشتمل على (6) فقرات، تراوحت الأوزان النسبية لها ما بين (2.27–2.93) وكانت أعلاها الفقرة رقم (6) والتي تنص على (يستفيد الأعضاء في نظام المعلومات من الترقية ومختلف الحوافز المقدمة بالجامعة) ووزنها النسبي (2.93) وهي ذات مستوى متوسط وتليها الفقرة رقم (4) والتي تنص على (يعالج المختصون في نظام المعلومات المشاكل التي تحدث في الشبكة أو النظام) ووزنها النسبي (2.78) وهي ذات مستوى متوسط، في حين كانت أدناها ضمن عد الأفراد الفقرة رقم (5) والتي ينص على (يخضع الأعضاء في نظام المعلومات للتقييم بصفة دورية) ووزنها النسبي (2.27) وهي ذات مستوى متوسط تم تأتي الفقرة رقم (1) والتي تنص على (يتم الاتصال بين الأشخاص في نظام المعلومات الإدارية بصورة مباشرة) ووزنها النسبي (2.54) وهي ذات مستوى متوسط. ممَّا يدل على أنَّه هناك اتفاق بين أفراد عينة الدراسة على أنَّ مستوى نظم المعلومات الإدارية من حيث (الافراد)الكفاءات البشرية بشكل عام جاءت بدرجة متوسطة، ممَّا يشير إلى وجود نقص في الكفاءة البشرية التي لديهم خبرة خاصة في نظام المعلومات، ممَّا يوجه نقص أفراد مختصون في حقل معلومات الجامعة وعدم القدرة في حل المشاكل التي توجه الكفاءات البشرية في نظام المعلومات

النتائج السؤال الثاني وينص (ما مستوى جودة التعليم العالي المطبق بجامعة الزاوية؟**)** حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية ، والأوزان النسبية لاستجابات العينة ككل على فقرات في نظام المعلومات **من خلال عرض كل بعد من ابعاد جودة التعليم العالي علي حدا:**

النتائج المتعلقة ببعد جودة التعليم:

جدول (22) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد جودة التعليم

م	نظام المعلومات (جودة التعليم)	موافق		موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		الوزن النسبي	الترتيب من حيث الأهمية	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
1.	يتوفر لدى الجامعة وسائل تعليمية حديثة ومتطورة.	18	12.76	10	7.09	3	2.12	40	28.36	70	49.64	2.04	8	متوسط
2.	تنتشر لدى الجامعة ثقافة الجودة في كافة إدارتها وكلياتها ومرافقها.	25	17.73	10	7.09	4	2.83	42	29.78	60	24.55	2.27	6	متوسط
3.	يتم التعاون مع مكتب الجودة بالجامعة لتحقيق متطلبات الجودة.	24	17.02	15	10.63	10	7.09	41	29.07	51	36.17	2.43	5	متوسط
4.	يوجد لدى إدارة الجامعة اقتناع بأهمية وضرورة توفير متطلبات الجودة.	26	18.43	20	14.18	7	4.96	38	26.95	50	35.46	2.46	4	متوسط
5.	يشارك الطلاب في التحسين المستمر للعملية التعليمية داخل الجامعة.	15	10.63	9	6.38	2	1.41	45	3191	70	49.64	1.96	10	متوسط
6.	الحرص على التطوير الذاتي بالمعلومات والمهارات المختلفة بما يخدم جودة العملية التعليمية.	20	14.18	8	5.67	2	1.41	41	29.07	70	49.64	2.05	7	متوسط

م	نظام المعلومات (جودة التعليم)	موافق		موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		الوزن النسبي	الترتيب من حيث الأهمية	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
.7	تـوفر الجامعــة البيئــة الدراســية الملائمــة للعمليــة التعليمية	15	10.63	11	7.80	6	4.25	41	29.07	68	48.22	2.03	9	متوسط
.8	يوجد لدى الجامعة وحدة خاصة تعنى بجودة العملية التعليمية.	35	24.82	30	21.27	3	2.12	31	21.98	42	29.78	2.89	2	متوسط
.9	يلتـزم أعضــاء هيئـة التـدريس بالمحاضـرات والمهـام المكلفين بها.	70	49.64	35	24.82	4	2.83	12	8.51	20	14.18	3.87	1	
10	الخطـط الدراسـية لضـمان جـودة الأداء التعليمـي فـي المسؤولية الأولـى عن متابعـة تنفيذ المهـام الخاصـة بمتطلبات الجودة.	38	29.95	20	14.18	5	3.54	38	26.95	40	28.36	2.84	3	متوسط
	الدرجة الكلية											3.67		متوشط

يتضح من خلال الجدول (22) بأن أغلبية أفراد العينة يرون أن بعد جودة التعليم في نظم المعلومات الإدارية جاءت بشكل عام بمستوى متوسط اشتمل على (10) فقرات، تراوحت الأوزان النسبية لها ما بين (1.96–2.89) وكانت **أعلاها** الفقرة رقم (9) التي تنص على (يلتزم أعضاء هيئة التدريس بالمحاضرات والمهام المكلفين بها) ووزنها النسبي (3.87) وهي ذات مستوى مرتفع، وتليها الفقرة رقم (8) والتي تنص على (يوجد لدى الجامعة وحدة خاصة تعنى بجودة العملية التعليمية) ووزنها النسبي (2.89) وهي ذات مستوى متوسط في حين كانت **أدناه** ضمن بعد جودة التعليم ، الفقرة رقم (5) التي تنص على (يشارك الطلاب في التحسين المستمر للعملية التعليمية داخل الجامعة) ووزنها النسبي (1.96) وهي ذات مستوى ضعيف، وتليها الفقرة رقم (7) التي تنص على (توفر الجامعة البيئة الدراسية الملائمة للعملية التعليمية) ووزنها النسبي (2.03) وهي ذات مستوى متوسط. ممَّا يدل على أنَّه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أنَّ مستوى ضمان جودة التعليم العالي من حيث جودة التعليم بشكل عام هو بدرجة متوسطة، ممَّا يشار إلى أنَّ لدى الجامعة قناعة بأهمية الجودة في التعليم من حيث توفير وحدة خاصة تعني بالجودة ومتابعة الالتزام بمتطلباتها بينما كانت الوسائل التعليمية في الجامعة من حيث جودة التعليم ليست حديثة ومتطورة بالصورة المطلوبة وضعف نشر ثقافة الجودة في كافة إدارتها وكلياتها ومرافقها، ممَّا يؤدي إلى تدنِّي تحقيق متطلبات الجودة بصورة جيدة، وعدم توفير البيئية الدراسية الملائمة للعملية التعليمية، ممَّا يسوء حالة جودة التعليم في الجامعة والحرص على التطوير الذاتي للمعلومات والمهارات المختلفة بما يخدم جودة العملية التعليمية.

جدول (23) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد جودة الأداء

م	نظام المعلومات (جودة الأداء)	موافق		موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		الوزن النسبي	الترتيب من حيث الأهمية	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
.1	توفر الجامعة المناخ التنظيمي الملائم لتوليد الأفكار الابتكارية	40	28.36	16	11.34	7	4.96	33	23.40	45	31.91	2.80	4	متوسط
.2	توفر الجامعة الدعم المادي المطلوب لعمل نظام المعلومات الإدارية بما يحقق جودة الأداء .	35	24.82	24	17.02	1	0.70	38	26.95	43	30.49	2.78	5	متوسط
.3	يساهم نظام المعلومات الإدارية لدى الجامعة في تحقيق متطلبات جودة الأداء.	35	24.82	18	12.76	3	2.12	40	28.36	45	31.91	2.70	6	متوسط
.4	يتم تنفيذ الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للجامعة بما يحقق جودة الأداء التعليمي	30	21.27	25	17.73	3	2.12	38	26.95	45	31.91	2.69	7	متوسط
.5	يقوم مكتب ضمان الجودة بإعداد التقارير الخاصة بالأداء التعليمي وجودة العملية التعليمية	32	22.69	28	19.85	6	4.25	35	24.82	40	28.36	2.83	3	متوسط

م	نظام المعلومات (جودة الأداء)	موافق		موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		الوزن النسبي	الترتيب من حيث الأهمية	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
.6	يـتم تحقيـق الأداء التعليمـي مـن خـلال الأبحـاث التعليمية والخدمات المجتمعية التي تقدمها الجامعة	22	15.60	12	8.51	7	496	40	28.36	60	42.55	2.26	11	متوسط
.7	يتم إعداد الأدلة الخاصة بالجودة لدى كافة الكليات والمراكز والإدارات بالجامعة	30	21.27	10	7.09	7	4.96	39	27.65	55	39.0	2.43	9	متوسط
.8	إعداد الخطة التشغيلية لمكتب الجودة، وتقيم الأداء السنوي لها	34	24.11	30	21.27	4	2.83	35	24.82	38	26.95	2.90	2	متوسط
.9	وضـع آليـة لتقـيم جـودة الأداء لـدى أعضـاء هيئـة التدريس وكافة العاملين بالجامعة.	37	26.24	30	21.27	5	3.54	31	21.98	38	26.95	2.97	1	متوسط
.10	صـيانة المرافـق التعليميـة بالجامعـة بمـا يخـدم جـودة أداء العملية التعليمية.	26	18.43	22	15.60	3	2.12	40	28.36	50	35.46	2.53	8	متوسط
.11	إنشـاء مرافـق تعليميـة جديـدة وفـق أحـدث المعـايير التعليمية	28	19.85	10	7.09	5	3.54	38	26.95	60	24.55	2.34	10	متوسط
.12	الدرجة الكلية											2.51		

يتضح من خلال الجدول (23) بأن أغلبية أفراد العينة يرون أن جودةو التعليبم في نظم المعلومات الإدارية جاءت بشكل عام بمستوى متوسك اشتمل على (11) فقرة تراوحت الأوزان النسبية لها ما بين (2.26–1.97) وكانت أعلاها الفقرة رقم (9) والتي تنص على (وضع آلية لتقيم جودة الأداء لدى أعضاء هيئة التدريس وكافة العاملين بالجامعة) ووزنها النسبي (2.97) وهي ذات مستوى متوسط، وتليها الفقرة رقم (8) والتي تنص على (إعداد الخطة التشغيلية لمكتب الجودة، وتقيم الأداء السنوي لها) ووزنها النسبي (2.90) وهي ذات مستوى متوسط، في حين كانت أدناها ضمن بُعد جودة التعليم الفقرة رقم (6) والتي تنص على (يتم تحقيق الأداء التعليمي من خلال الأبحاث التعليمية والخدمات المجتمعية التي تقدمها الجامعة) ووزنها النسبي (2.26) وهي ذات مستوى متوسط، وتليها الفقرة رقم (11) والتي تنص على (إنشاء مرافق تعليمية جديدة وفق أحدث المعايير التعليمية) ووزنها النسبي (2.34) وهي ذات مستوى متوسط.

وتعزي هذه النتيجة الي أن هناك اتفاق بين أفراد العينة على أنَّ مستوى ضمان جودة التعليم العالي من حيث جودة الأداء بشكل عام هو بدرجة متوسطة، وهنا يدل على أنَّ الجامعة يجب أنْ توفر المناخ التنظيمي لتوليد الأفكار والدعم المادي المطلوب، وتحقيق متطلبات الجودة بنظام المعلومات بالصورة المطلوبة، وأنَّ الخطط التنفيذية والتشغيلية في الجامعة لم تطبق بالمستوى المطلوب لجودة الأداء في الجامعة، وعدم اتباع آلية جيدة لتقييم جودة الأداء لدى أعضاء هيئة التدريس، والتي تعمل علي اعادة النظر في إنشاء المرافق التعليمية بالجامعة بما يخدم جودة الأداء التعليمي ممَّا يدل على ضعف اهتمام الجامعة بجودة الأداء.

ثالثاً– النتائج الخاصة ببعد جودة المخرجات:

جدول (24) التكرارات والنسب المئوية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة في بعد جودة المخرجات

م	نظام المعلومات (جودة المخرجات)	موافق		موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		الوزن النسبي	الترتيب من حيث الأهمية	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
.1	تلتـزم أدارة الجامعــة بالتحســين المســتمر وفقــاً لمعايير الجودة	15	10.63	15	10.63	6	4.25	55	39.00	50	35.46	2.21	8	متوسطة
.2	ربـط خريجـي الجامعـة مـن خـلال إقامـة ملتقـى الخريجين والذي يقام بشكل دوري.	25	17.73	10	7.09	5	3.54	40	28.36	61	43.26	2.27	6	متوسطة
.3	تقوية العلاقات والتعاون فيما بين خريجي الجامعة بما يمكِّنهم من تبادل الخبرات والمعارف.	27	19.14	10	7.09	2	1.41	42	29.78	60	42.55	2.30	4	متوسط
.4	مسـاعدة الخـريجين المتميـزين مـن خـلال تـوفير فرص العمل لهم	20	14.18	6	4.25	3	2.12	41	29.07	70	49.64	2.02	9	متوسط
.5	تقــع مســؤولية تطبيــق الجــودة بالجامعــة علــى القيـادات الإداريـة بهـا، وبمشـاركة جميـع العـاملين بالجامعة كل وفق اختصاصه.	25	17.73	11	7.800	3	2.12	42	29.78	60	42.55	2.28	5	متوسط

م	نظام المعلومات (جودة المخرجات)	موافق		موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		الوزن النسبي	الترتيب من حيث الأهمية	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
.6	يهتم مكتب الجودة بالجامعة بمتابعة الكليات في توصيف المقررات الدراسية لتحسين مخرجات التعليم.	22	15.60	20	14.18	9	6.38	40	28.36	50	35.46	2.46	3	متوسط
.7	توفر الجامعة كافة الإمكانيات والظروف لتشجيع الخريجين والأساتذة علي الابتكار والإبداع	25	17.73	10	7.09	3	2.12	43	30.49	60	35.46	2.26	7	متوسط
.8	قدرة الخريجين على تطبيق ما لديهم من معلومات ومعارف في حل المشكلات ومواجهة المواقف المختلفة التي يتعرض لها	30	21.27	20	14.18	13	9.21	38	26.95	40	28.36	2.73	2	متوسط
.9	الاستيعاب الواضح للمعارف والمفاهيم الأساسية التي يكتسبها الخريجون واستخدامها في بيئة العمل.	38	26.95	29	20.56	5	3.54	30	21.27	39	27.65	2.97	1	متوسط
.10	الدرجة الكلية											2.74		متوسط

يتضح من خلال الجدول (24) بأن أغلبية أفراد العينة يرون أن بُعد جوة المخرجات في ظم المعلومات الإدارية جاءت بشكل عام بمستوى متوسط واشتمل على (9) فقرات تراوحت الأوزان النسبية لها ما بين (2.02–2.97) ، وكانت أعلاها الفقرة رقم (9) والتي تنص على (الاستيعاب الواضح للمعارف والمفاهيم الأساسية التي يكتسبها الخريجون واستخدامها في بيئة العمل) ووزنها النسبي (2.97) وهي ذات مستوى متوسط، وتليها الفقرة رقم (8) والتي تنص على (قدرة الخريجين على تطبيق ما لديهم من معلومات ومعارف في حل المشكلات ومواجهة المواقف المختلفة التي يتعرض لها) ووزنها النسبي (2.73) وهي ذات مستوى متوسط، في حين كانت ادناها ضمن بعد جودة المخرجات الفقرة رقم (4) والتي تنص على (مساعدة الخريجين المتميزين من خلال توفير فرص العمل لهم) ووزنها النسبي (2.02) وهي ذات مستوى متوسط، وتليها الفقرة رقم (1) والتي تنص على (تلتزم أدارة الجامعة بالتحسين المستمر وفقاً لمعايير الجودة) ووزنها النسبي (2.21) وهي ذات مستوى متوسط.

ممَّا يدل على أنَّه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أنَّ مستوى ضمان جودة التعليم العالي من حيث جودة المخرجات بشكل عام هو بدرجة متوسطة، ممَّا نلاحظ أنَّ عدم الاهتمام بخرجين الجامعة وعدم إعطائهم الفرص في تبادل الآراء والخبرات والمعارف وتقوية العلاقات فيما بينهم، وعدم تشجيع الأساتذة والخرجين على الابتكار والإبداع، كما أنَّ البيانات المتوفرة عن هذه المجموعة لا تتمتَّع بتشتت كبير، وهدا يدل على أنَّ جودة المخرجات مستواها ينتابه ضعيف، ويحتاج إلى تطوير وتحديث وتقوية العلاقات بين خريجي الجامعة، وإمكانية توفير البيئة الملائمة لهم ، حتي تكون مخرجانها جيدة وفي المستوي المطلوب

نتائج السؤال الثالث : هل يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الزاوية ؟ وللإجابة علي هذا التساؤل بمكن التحقق من الفرضية التالية :

الفرض الثاني ونصه(يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الزاوية)ولتحقيق هذا الفرض ، يتم التحقق من الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولي : يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ككل في بعد جودة التعلبم كاحد ابعاد ضمان جودة التعليم العالي .وللاجابة علي هذا الفرض وللتحقق من هذا الفرض استخدمت الباحثة الانحدار المتعدد بطريقة stepwise والجدول التالي يوضح تحليل التباين لمدى تأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على بعد جودة التعليم:

جدول (25) تحليل التباين لمدى تأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات الإدارية) على بعد جودة التعليم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	R^2	نسبة التباين
الانحدار	44.139	4	0.826	2.20	دالة عند 0.01	27.0	%27
البواقي	59.531	136	0.382				
الكلى	56.649	140					

يتضح من الجدول السابق(25) أن النسبة الفائية لتحليل التباين للمتغيرات (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على بعد جودة التعليم كانت دالة عند 0.01 بإسهام نسبى لهذه المتغيرات بلغ 27% ، ولمعرفة تأثير كل متغير من المتغيرات أبعاد نظام المعلومات على المتغير جودة التعليم بصورة انفرادية نلجأ إلى اختبار (T) والجدول التالي يوضح مدى تأثير المتغيرات نظم المعلومات الادارية على جودة التعليم.

جدول (26) يبين مدى تأثير (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على بعد جودة التعليم

المتغيرات	معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار المعيارية	قيمة ت	مستوى الدلالة
الثابت	11.93	5		5.55	دالة عند 0.01
برمجيات	0.67	0.08	0.54	7.05	دالة عند 0.01
قواعد البيانات	0.32	0.09	0.21	5.41	دالة عند 0.01
الإجراءات	0.22	0.11	0.44	3.43	دالة عند 0.01
الافراد	0.41	0.09	0.38	.67	دالة عند 0.01

دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق أن أبعاد نظم المعلومات الإدارية التى يمكن أن نتنبأ ببعد جودة التعليم كانت **(البرمجيات، قواعد البيانات ،الإجراءات ،الافراد)** ، ويمكن صياغة معادلة الانحدار على النحو التالى :

جودة التعليم = 0.67 × (البرمجيات) + 0.32 × (قواعد البيانات) + 10.2 × (الاجراءات)+0.41 × (الافراد)+11.93

حيث بلغت قيمة معاملات الانحدار المعيارية لبعد البرمجيات (0.54) وبعد قواعد البيانات (0.21) وبعد (الاجراءات (0.44) وبعد الافراد (0.38) وهي دالة عند (0.01) وأشارت النتائج أيضاً إلى أن متغير بعد (البرمجيات) من أكثر المتغيرات تأثيراً على تحقيق جودة التعليم، وفيه يمكننا قبول الفرض بصيغته البديلة ونرفض الفرض الصفري.

الفرضية الفرعية الثانية : يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ككل في بعد جودة **الاداء** كاحد ابعاد ضمان جودة التعليم العالي .وللاجابة علي هذا الفرض وللتحقق من هذا الفرض استخدمت الباحثة الانحدار المتعدد بطريقة stepwise والجدول التالي يوضح تحليل التباين لمدى تأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على بعد جودة الاداء :

جدول (27) تحليل التباين لمدى تأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات الإدارية) على بعد جودة الاداء

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	R^2	نسبة التباين
الانحدار	32.697	4	0.174	0.431	دالة عند 0.01	29.0	%29
البواقي	54.950	136	0.404				
الكلى	55.647	140					

يتضح من الجدول السابق(27) أن النسبة الفائية لتحليل التباين للمتغيرات (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على بعد جودة التعليم كانت دالة عند 0.01 بإسهام نسبى لهذه المتغيرات بلغ 29% ، ولمعرفة تأثير كل متغير من المتغيرات أبعاد نظام المعلومات على المتغير جودة التعليم بصورة انفرادية نلجأ إلى اختبار (T) والجدول التالي يوضح مدى تأثير المتغيرات نظم المعلومات الادارية على جودة التعليم.

جدول (28) يبين مدى تأثير (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على بعد جودة الاداء

المتغيرات	معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار المعيارية	قيمة ت	مستوى الدلالة
الثابت	10.56	4		5.43	دالة عند 0.01
برمجيات	0.87	0.08	0.67	6.05	دالة عند 0.01
قواعد البيانات	0.74	0.06	0.44	3.41	دالة عند 0.01
الإجراءات	0.53	0.11	0.42	3.43	دالة عند 0.01
الافراد	0.42	0.10	0.35	0.21	دالة عند 0.01

دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق أن أبعاد نظم المعلومات الإدارية التى يمكن أن نتنبأ ببعد جودة الاداء كانت **(البرمجيات، قواعد البيانات ،الإجراءات ،الافراد)** ، ويمكن صياغة معادلة الانحدار على النحو التالى :

جودة الأداء = 0.87 × (البرمجيات) + 0.74 × (قواعد البيانات) + 53 × (الاجراءات)+0.42 × (الافراد)+10.56

حيث بلغت قيمة معاملات الانحدار المعيارية لبعد البرمجيات (0.67) وبعد قواعد البيانات (0.44) وبعد (الاجراءات (0.42) وبعد الافراد (0.35) وهي دالة عند (0.01) وأشارت النتائج أيضاً إلى أن متغير بعد (البرمجيات) من أكثر المتغيرات تأثيراً على تحقيق جودة الأداء ، وفيه يمكننا قبول الفرض بصيغته البديلة ونرفض الفرض الصفري.

الفرضية الثالثة : يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ككل في بعد جودة المخرجات كاحد ابعاد ضمان جودة التعليم العالي .و للإجابة علي هذا الفرض وللتحقق من هذا الفرض استخدمت الباحثة الانحدار المتعدد بطريقة stepwise والجدول التالي يوضح تحليل التباين لمدى تأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على بعد جودة المخرجات :

جدول (29) تحليل التباين لمدى تأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات الإدارية) على بعد جودة المخرجات

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	R^2	نسبة التباين
الانحدار	0.591	4	0.322	2.43	دالة عند 0.01	33.0	%33
البواقي	32.680	136	0.399				
الكلى	55.647	140					

يتضح من الجدول السابق(29) أن النسبة الفائية لتحليل التباين للمتغيرات (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على ضمان جودة التعليم ككل كانت دالة عند 0.01 بإسهام نسبى لهذه المتغيرات بلغ 33% ، ولمعرفة تأثير كل متغير من المتغيرات أبعاد نظام المعلومات على المتغير جودة المخرجات بصورة انفرادية نلجأ إلى اختبار (T) والجدول التالي يوضح مدى تأثير المتغيرات نظم المعلومات الادارية على جودة المخرجات.

جدول (30) يبين مدى تأثير (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على جودة المخرجات

المتغيرات	معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار المعيارية	قيمة ت	مستوى الدلالة
الثابت	10.77	5		6.09	دالة عند 0.01
برمجيات	0.78	0.11	0.55	8.05	دالة عند 0.01
قواعد البيانات	0.57	0.06	0.32	5.33	دالة عند 0.01
الإجراءات	0.34	0.09	0.41	4.45	دالة عند 0.01
الافراد	0.42	0.07	0.35	3.44	دالة عند 0.01

دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق أن أبعاد نظم المعلومات الإدارية التى يمكن أن نتنبأ ببعد جودة المخرجات كانت (**البرمجيات، قواعد البيانات ،الإجراءات ،الافراد**) ، ويمكن صياغة معادلة الانحدار على النحو التالى :

جودة المخرجات = 0.78 × (البرمجيات) + 0.57 × (قواعد البيانات) + 0.34 × (الاجراءات)+0.42 × (الافراد)+10.77

حيث بلغت قيمة معاملات الانحدار المعيارية لبعد البرمجيات (0.55) وبعد قواعد البيانات (0.32) وبعد (الاجراءات (0.41) وبعد الافراد (0.35) وهي دالة عند (0.01) وأشارت النتائج أيضاً إلى أن متغير بعد (البرمجيات) من أكثر المتغيرات تأثيراً على تحقيق جودة المخرجات، وفيه يمكننا قبول الفرض بصيغته البديلة ونرفض الفرض الصفري.

الفرضية الفرعية الرابعة :(يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ككل في ضمان جودة التعليم العالي ككل).وللاجابة علي هذا الفرض وللتحقق من هذا الفرض استخدمت الباحثة الانحدار المتعدد بطريقة stepwise والجدول التالي يوضح تحليل التباين لمدى تأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على ضمان جودة التعليم العالي ككل:

جدول (31) تحليل التباين لمدى تأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم المعلومات الإدارية) على ضمان جودة التعليم العالي ككل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	R^2	نسبة التباين
الانحدار	44.139	2	0.886	1.45	دالة عند 0.01	25.0	%25
البواقي	55.343	139	0.587				
الكليةى	56.411	140					

يتضح من الجدول السابق (32) أن النسبة الفائية لتحليل التباين للمتغيرات (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على ضمان جودة التعليم العالي كانت دالة عند 0.01 بإسهام نسبى لهذه المتغيرات بلغ 25% ، ولمعرفة تأثير كل متغير من المتغيرات أبعاد نظام المعلومات على المتغيرضمان جودة التعليم العالي

بصورة انفرادية نلجأ إلى اختبار (T) والجدول التالي يوضح مدى تأثير المتغيرات نظم المعلومات الادارية على ضمان جودة التعليم العالي.

جدول (32) يبين مدى تأثير (أبعاد نظم المعلومات الادارية) على ضمان جودة التعليم العالي ككل

المتغيرات	معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار المعيارية	قيمة ت	مستوى الدلالة
الثابت	0.65	4		5.55	دالة عند 0.01
برمجيات	0.98	0.74	0.54	7.05	دالة عند 0.01
قواعد البيانات	0.76	0.67	0.21	5.41	دالة عند 0.01
الإجراءات	0.53	0.14	0.44	3.43	دالة عند 0.01
الافراد	0.44	0.10	0.38	.67	دالة عند 0.01

دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق أن أبعاد نظم المعلومات الإدارية التى يمكن أن نتنبأ بضمان جودة التعليم العالي كانت (**البرمجيات، قواعد البيانات ،الإجراءات ،الافراد**) ، ويمكن صياغة معادلة الانحدار على النحو التالى :

ضمان جودة التعليم = 0.98 × (البرمجيات) + 0.76 × (قواعد البيانات) + 0.53 × (الاجراءات)+0.44 × (الافراد)+0.65

حيث بلغت قيمة معاملات الانحدار المعيارية لبعد البرمجيات (0.54) وبعد قواعد البيانات (0.21) وبعد (الاجراءات (0.44) وبعد الافراد (0.38) وهي دالة عند (0.01) وأشارت النتائج أيضاً إلى أن متغير بعد (البرمجيات) من أكثر المتغيرات تأثيراً على تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، وفيه يمكننا قبول الفرض بصيغته البديلة ونرفض الفرض الصفري.

السؤال الرابع من أسئلة البحث والذي ينص علي (هل توجد فروق دالة احصائياً بين استجابات أفراد الغينة حول ضمان جودة التعليم العالي تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس–والعمر– والمؤهل العلمي – والتخصص والخبرة) بجامعة الزاوية؟) وللإجابة عن هذا السؤال تم التحقق من صحة الفرض التالي:

نتائج الفرض الثانى ونصه:(توجد فروق دالة احصائياً بين استجابات أفراد الغينة حول ضمان جودة التعليم العالي تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس–والعمر– والمؤهل العلمي – والتخصص والخبرة) بجامعة الزاوية..) وللإجابة عن هذا الفرض يتم التحقق من صحة الفرضيات الفرعية المرتبطة به ، ويمكن عرضة كالتالي:

اولاً: الجنس:(توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (الجنس) في ضمان جودة التعليم العالي.) حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد والدرجة الكلية بالنسبة(للذكور والإناث)، وكذلك قيم " ت " ودلالتها الإحصائية، ويمكن عرض نتائج هذا الفرض علي نحو التالي :

جدول (33) والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة " ت " ودلالتها في أبعاد جودة التعليم العالي والدرجة الكلية تبعاً لمتغير الجنس

البعد	النوع	العدد	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
جودة التعليم	ذكور	83	3.27	0.651	1.24	غير دالة
	إناث	58	3.18	0.601		
جودة الأداء	ذكور	83	8.17	0.119	1.12	غير دالة
	إناث	58	8.22	0.011		
جودة المخرجات	ذكور	83	11.21	0.31	1.26	غير دالة
	إناث	58	11.62	0.23		
ضمان جودة العليم العالى ككل	ذكور	83	22.66	0.66	1.33	غير دالة
	إناث	58	22.62	0.74		

ت= 0.05 : 139 = 2.66

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعد جودة التعليم حيث كانت قيمة "ت" = 1.24 وهي غير دالة إحصائياً ، كما يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فى بعد جودة الاداء حيث كانت قيمة "ت" = 1.12 وهى غير دالة إحصائياً ، ويتضح أيضا من الجدول (33) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فى بعد جودة المخرجات حيث كانت قيمة "ت" =1.26 وهى غير دالة إحصائياً ، ويتضح من الجدول أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين

الذكور والإناث فى ضمان جودة التعليم ككل حيث كانت قيمة "ت" = 1.33 وهى غير دالة إحصائياً.

ولدى مقارنة قيمة (ت) الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (139) والتي تساوي (2.66) يتبين أن قيمة (ت) المحتسبة في جميع ابعاد ضمان جودة التعليم العالي التي تظهر في الجدول (33) أقل من قيمة (ت) الجدولية، مما يؤكد على عدم وجود فروق إحصائية بين أفراد عينة الدراسة من الجنسين (الذكور والإناث) في ضمان جودة العليم العالي.

ثانياً للعمر:(توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (العمر) في ضمان جودة التعليم العالي) و للإجابة عن هذا الفرض تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد والدرجة الكلية بالنسبة للعمر (من 25 الي اقل 30 ، من 30 الي اقل35 و، من 35 فأكثر وكذلك قيم " ف " ودلالتها الإحصائية، ويمكن عرض النتائج علي النحو التالي :

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدم تحليل التباين الاحادى ، والجداول التالية توضح ما توصل إليه انتائج :

جدول (34) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فى جميع أبعاد ضمان جودة التعليم العالي والدرجة الكلية تبعاً للعمر

البعد	الأعمار	العينة	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري
جودة التعليم	من 25 الى اقل من 30	28	26.55	6.63
	من 30 الى اقل – 35	53	26.05	5.52
	35 فاكثر	60	25.20	6.80
جودة الاداء	من 25 الى اقل من 30	28	27.72	7.22
	من 30 الى اقل من 36	53	26.18	7.32
	35 فاكثر	60	26.58	6.61
جودة المخرجات	من 25 الى اقل من 30	28	27.54	7.06
	من 30 الي اقل من – 35	53	27.43	8.76
	35 فاكثر	60	27.23	8.67
ضمان جودة التعليم العالي ككل	من 25 الى اقل من 30	28	17.24	22.75
	من 30 الى أقل – 35	53	17.29	22.09
	35 فاكثر	60	17.32	23.36

يتضح من الجدول (34) بأن متغير (العمر) يتضمن ثلاثة أعمار تتمثل في (من 25 الي أقل من 30 ، من 30–39، و40–49، 50 فأكثر) ولغرض التعرف على التوصيف لهذه المجاميع الثلاثة من الأعمار في كل بعد من ايعاد جودة العليم العالي بجامعة الزاوية يظهر الجدول السابق حجم العينة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في كل بعد من ايعاد جودة التعليم العالي.

وبالنظر إلى الجدول (34) أن عينة الدراسة في استجاباتهم على فقرات المقياس في كل بعد من ابعاد ضمان جودة التعليم العالي وهي (جودة العليم – وجودة الأداء – وجودة المخرجات – والدرجة الكلية) بأن قيم المتوسطات الحسابية متقاربة لدى أفراد عينة الدراسة، وتكاد تكون درجته درجة واحدة في كل المجاميع الثلاثة للأعمار،.

ولغرض التعرف على الفروق الإحصائية بين الاعمار الثلاثة لافراد عينة الدراسة حسب متغير (العمر) في كل بعد من ابعاد ضمان جودة التعليم العالي ، تم استخدام اختيار تحليل التباين الأحادي، فكانت نتيجة هذا التحليل كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (35) تحليل التباين الاحادي للمقارنة بين متوسطات أبعاد جودة العليم العالي و الدرجة الكلية تبعاً لمتغير للعمر

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
جودة التعليم	بين المجموعات	0.730	3	0.243	0.60	غير دالة
	داخل المجموعات	34.917	138	0.401		
	الكلى	55.617	140			
جودة الاداء	بين المجموعات	2.478	3	0.173	0.75	غير دالة
	داخل المجموعات	57.681	138	0.314		
	الكلى	36.380	140			
جودة المخرجات	بين المجموعات	0.889	3	0.863	1.14	غير دالة
	داخل المجموعات	62.912	138	0.169		
	الكلى	67.00	140			
ضمان جودة التعليم العالي ككل	بين المجموعات	12.819	3	0.340	1.63	غير دالة
	داخل المجموعات	33.132	138	0.294		
	الكلى	65.066	140			

ت = 238، (0,05)= 2.65

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأعمار الثلاثة فى بعد جودة التعليم ، حيث كانت قيمة "ف" = 0.60 وهى غير دالة إحصائياً ، ويتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأعمار الثلاثة فى بعد **جودة الأداء**، حيث كانت قيمة "ف" = 0.75 وهى غير دالة إحصائياً ، ويتضح من الجدول (35) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأعمار الثلاثة فى بعد **جودة المخرجات** حيث كانت قيمة "ف" =1.14 وهى غير دالة إحصائياً ، ، ويتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأعمار الثلاثة فى **ضمان جودة التعليم العالي ككل** حيث كانت قيمة "ف" = 1.63 وهى غير دالة إحصائياً.

ولدي مقارنة قيمة (ف) الجدولية بمستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (238) والتي تساوي (2.65)، تبين أن قيمة (ف) المحتسبة في جميع الاعمار الثلاثة في كل بعد من ابعاد ضمان جودة التعليم العالي (جودة التعليم – وجودة الأداء – وجودة المخرجات والدرجة الكلية) أقل من قيمة (ف) الجدولية مما يؤشر ذلك على عدم وجود فروق إحصائية بين أفراد عينة الدراسة حسب متغير (العمر) بالمجاميع الثلاثة للعمر وذلك نظراً لتقارب درجاتهم في جودة التعليم العالي

ثالثاً المؤهل العلمي :(توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي) في ضمان جودة التعليم العالي .) و للإجابة عن هذا الفرض تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد والدرجة الكلية بالنسبة للمؤهل العلمي (دبلوم عالي – جامعي – ماجستير – دكتوراه) وكذلك قيم " ف " ودلالتها الإحصائية، ويمكن عرض النتائج علي النحو التالي :

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدم تحليل التباين الاحادى ، والجداول التالية توضح ما توصل إليه النتائج :

جدول (36) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فى جميع أبعاد ضمان جودة التعليم العالي والدرجة الكلية تبعاً المؤهل العلمي

البعد	المؤهل العلمي	العينة	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري
جودة التعليم	دبلوم عالى	29	2.78	1.17
	جامعى	38	3.79	1.16
	ماجستير	38	2.99	1.04
	دكتوراه	36	3.20	1.89
جودة الاداء	دبلوم عالى	29	3.77	1.22
	جامعى	38	2.96	1.98
	ماجستير	38	3.86	1.61
	دكتوراه	36	3.15	1.55
جودة المخرجات	دبلوم عالى	29	3.02	1.26
	جامعى	38	3.89	1.76
	ماجستير	38	3.98	1.67
	دكتوراه	36	3.88	1 .19
ضمان جودة التعليم العالي ككل	دبلوم عالى	29	3.46	1.75
	جامعى	38	.335	1.35
	ماجستير	38	2.49	1.09
	دكتواه	36	3.87	1.36

يتضح من الجدول (36) بأن متغير (المؤهل العلمي* يتضمن اربعة مجاميع تتمثل في (دبلوم عالي –جامعي – ماجستير – دكتوراه) ولغرض التعرف على التوصيف لهذه المجاميع الاربعة من الؤهل العلمي في كل بعد من ايعاد جودة العليم العالي بجامعة الزاوية ، يظهر الجدول السابق حجم العينة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في كل بعد من ايعاد جودة التعليم العالي .

وبالنظر إلى الجدول (36) أن عينة الدراسة في استجاباتهم على فقرات المقياس في كل بعد من ابعاد ضمان جودة التعليم العالي وهي (جودة العليم – وجودة الأداء – وجودة المخرجات – والدرجة الكلية) بأن قيم المتوسطات الحسابية متقاربة لدى أفراد عينة الدراسة، وتكاد تكون درجته درجة واحدة في كل المجاميع الاربعة لمتغير المؤهل العلمي ،.

ولغرض التعرف على الفروق الإحصائية بين المجاميع الأربعة لافراد عينة الدراسة حسب متغير (المؤهل العلمي) في كل بعد من ابعاد ضمان جودة التعليم العالي ، تم استخدام اختيار تحليل التباين الأحادي، فكانت نتيجة هذا التحليل كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (37) تحليل التباين الاحادي للمقارنة بين متوسطات أبعاد جودة العليم العالي و الدرجة الكلية تبعاً لمتغير للمؤهل العلمي

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
جودة التعليم	بين المجموعات	0.697	4	0.243	0.76	غير دالة
	داخل المجموعات	54.950	137	0.401		
	الكلى	55.647	140	0.521		
جودة الأداء	بين المجموعات	1.671	4	0.178	2.22	غير دالة
	داخل المجموعات	67.681	137	0.313		
	الكلى	36.770	140	..0		
جودة المخرجات	بين المجموعات	50.889	3	0.863	1.18	غير دالة
	داخل المجموعات	62.912	137	0.19		
	الكلى	67.00	140			
الدرجة الكلية لضمان جودة التعليم العالي	بين المجموعات	12.819	4	0.340	1.19	غير دالة
	داخل المجموعات	33.132	139	0.234		
	الكلى	65.66	140			

ت = 238، (0,05)= 2.65

يتضح من الجدول (37) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي الاربعة في بعد جودة التعليم ، حيث كانت قيمة "ف" = 0.76 وهى غير دالة إحصائياً ، ويتضح من الجدول السابق ايضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي فى بعد **جودة الأداء**، حيث كانت قيمة "ف" = 2.66 وهى غير دالة إحصائياً ، ويتضح من الجدول (37) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤ هل العلمي الاربعة فى بعد **جودة المخرجات** حيث كانت قيمة "ف" =1.18 وهى غير دالة إحصائياً ، ، ويتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي الاربعة في **ضمان جودة التعليم العالي ككل** حيث كانت قيمة "ف" = 1.19 وهى غير دالة إحصائياً.

ولدي مقارنة قيمة (ف) الجدولية بمستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (237) والتي تساوي (2.65)، تبين أن قيمة (ف) المحتسبة في جميع للمؤهلات العلمية الاربعة في كل بعد من ابعاد ضمان جودة التعليم العالي (جودة التعليم – وجودة الأداء – وجودة المخرجات – الدرجة) أقل من قيمة (ف) الجدولية مما يؤشر ذلك على عدم وجود فروق إحصائية بين أفراد عينة الدراسة حسب متغير (المؤهل العلمي) بالمجاميع الاربعة وذلك نظراً لتقارب درجاتهم في ضمان جودة التعليم العالي

رابعاً : التخصص العلمي:(توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (التخصص العلمي) في ضمان جودة التعليم العالي .) و للإجابة عن هذا الفرض تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد والدرجة الكلية بالنسبة **لتخصص العلمي** (نظم المعلومات–الإدارة – الإحصاء – حاسوب – تحليل بيانات) وكذلك قيم " ف " ودلالتها الإحصائية، ويمكن عرض النتائج علي النحو التالي :

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدم تحليل التباين الاحادى ، والجداول التالية توضح ما توصل إليه انتائج :

جدول (38) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فى جميع أبعاد ضمان جودة التعليم العالي والدرجة الكلية تبعاً التخصص العلمي

البعد	التخصص العلمي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة التعليم	نظم المعلومات	25	3.65	0.862
	الإدارة	37	3.81	0.985
	الإحصاء	25	3.09	1.198
	حاسوب	33	3.49	1.099
	تحلبل بيانات	21	3.41	1.102
جودة الاداء	نظم المعلومات	25	3.45	1.093
	الإدارة	37	3.39	1.05
	الاحصاء	25	3.21	1.131
	حاسوب	33	3.02	1.174
	تحليل بيانات	21	3.41	1.102

البعد	التخصص العلمي	العينة	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري
جودة المخرجات	نظم معلومات	25	2.86	1.011
	الإدارة	37	3.49	1.098
	الاحصاء	25	3.66	1.989
	حاسوب	33	3.09	1.199
	تحليل بيانات	21	3.23	0.679
ضمان جودة التعليم العالي ككل	نظم معلومات	3.42	3.86	1.032
	الإدارة	37	3.29	1.131
	الإحصاء	25	3.42	1.110
	حاسوب	33	3.99	1.098
	تحليل بيانات	21	3.49	1.099

يتضح من الجدول (38) بأن متغير (التخصص العلمي * يتضمن خمس تخصصات تتمثل في (نظم معلومات – الإدارة الإحصاء – حاسوب – تحليل بيانات) ولغرض التعرف على التوصيف لهذه المجاميع الخمس من التخصصات العلمية في كل بعد من ايعاد جودة العليم العالي بجامعة الزاوية يظهر الجدول السابق حجم العينة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في كل بعد من ايعاد جودة التعليم العالي .

وبالنظر إلى الجدول (38) يتبين أن عينة الدراسة في استجاباتهم على فقرات المقياس في كل بعد من ابعاد ضمان جودة التعليم العالي وهي (جودة العليم – وجودة الأداء – وجودة المخرجات – والدرجة الكلية) بأن قيم المتوسطات الحسابية متقاربة لدى أفراد عينة الدراسة، وتكاد تكون درجته درجة واحدة في كل المجاميع الخمس للتخصصات العلمية ،.

ولغرض التعرف على الفروق الإحصائية بين التخصصات العلمية الخمس لافراد عينة الدراسة حسب متغير (التخصص العلمي) في كل بعد من ابعاد ضمان جودة التعليم العالي ، تم استخدام اختيار تحليل التباين الأحادي، فكانت نتيجة هذا التحليل كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (39) تحليل التباين الاحادي للمقارنة بين متوسطات أبعاد جودة العليم العالي و الدرجة الكلية تبعاً لمتغير التخصص العلمي

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
جودة التعليم	بين المجموعات	4.123	5	0.886	0.80	غير دالة
	داخل المجموعات	51.515	136	0.386		
	الكلى	55.647	140			
جودة الاداء	بين المجموعات	4.878	5	0.099	1.16	غير دالة
	داخل المجموعات	47.665	136	0.431		
	الكلى	36.380	140			
جودة المخرجات	بين المجموعات	0.868.	5	0.399	0.43	غير دالة
	داخل المجموعات	45.680	136	0.269		
	الكلى	55.902	140			
ضمان جودة التعليم العالي ككل	بين المجموعات	0.739	5	0.243	0.66	غير دالة
	داخل المجموعات	54.917	136	0.402		
	الكلى	55.667	140			

ت = 139، (0,05)= 2.65

يتضح من الجدول (39) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التخصصات العلمية الخمس فى بعد جودة التعليم ، حيث كانت قيمة "ف" = 0.80 وهى غير دالة إحصائياً ، ويتضح من الجدول ايضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التخصصات العلمية الخمس فى بعد **جودة الأداء**، حيث كانت قيمة "ف" = 1.16 وهى غير دالة إحصائياً ، ويتضح من الجدول كذلك (39) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التخصصات العلمية الخمس فى بعد **جودة المخرجات** حيث كانت قيمة "ف" =0.43 وهى غير دالة إحصائياً ، ، ويتضح من الجدول السابق بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التخصصات العلمية الخمس فى **ضمان جودة التعليم العالي ككل** حيث كانت قيمة "ف" = 0.66 وهى غير دالة إحصائياً.

ولدي مقارنة قيمة (ف) الجدولية بمستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (239) والتي تساوي (2.65)، تبين أن قيمة (ف) المحتسبة في جميع التخصصات العلمية الخمس في كل بعد من ابعاد

ضمان جودة التعليم العالي (جودة التعليم – وجودة الأداء – وجودة المخرجات والدرجة الكلية) أقل من قيمة (ف) الجدولية مما يدل ذلك على عدم وجود فروق إحصائية بين أفراد عينة الدراسة حسب متغير (التخصص العلمي) بالمجاميع الخمس للعمر وذلك نظراً لتقارب درجاتهم في ضمان جودة التعليم العالي

خامساً : سنوات الخبرة:(توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (سنوات الخبرة) في ضمان جودة التعليم العالي .) و للإجابة عن هذا الفرض تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد والدرجة الكلية بالنسبة لسنوات الخبرة (اقل من 10 ، أكثر من 10 سنوات وكذلك قيم " ت " ودلالتها الإحصائية، ويمكن عرض النتائج علي النحو التالي :

التالي :

جدول (40) والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة " ت " ودلالتها في أبعاد جودة التعليم العالي والدرجة الكلية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

البعد	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
جودة التعليم	اقل من 10 سنوات	91	3.277	0.641	0.84	غير دالة
	أكثر من 10 سنوات	50	3.181	0.544		
جودة الأداء	اقل من 10 سنوات	91	4.119	0.231	1.13	غير دالة
	أكثر من 10 سنوات	50	4.322	0.078		
جودة المخرجات	اقل من 10 سنوات	91	4.21	0.334	1.34	غير دالة
	أكثر من 10 سنوات	50	4.688	0.23		
ضمان جودة العليم العالي ككل	اقل من 10 سنوات	91	3.663	0.66	1.59	غير دالة
	أكثر من 10 سنوات	50	3.627	0.74		

ت= 0.05 : 139 = 2.66

يتضح من الجدول (40) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (اقل من 10 سنوات – اكير من 10 سنولت) في بعد **جودة التعليم** حيث كانت قيمة "ت" = 0.84 وهي غير دالة إحصائياً ، كما يتضح من الجدول كذلك بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة فى بعد **جودة الاداء** حيث كانت قيمة "ت" = 1.13 وهى غير دالة إحصائياً ، ويتضح أيضا من الجدول (40)

بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة فى بعد **جودة المخرجات** حيث كانت قيمة "ت" =1.37 وهى غير دالة إحصائياً ، ويتضح من الجدول أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة فى **ضمان جودة التعليم ككل** حيث كانت قيمة "ت" = 1.33 وهى غير دالة إحصائياً.

ولدى مقارنة قيمة (ت) الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (139) والتي تساوي (2.66) يتبين أن قيمة (ت) المحتسبة في جميع ابعاد ضمان جودة التعليم العالي التي تظهر في الجدول (40) أقل من قيمة (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق إحصائية بين أفراد عينة الدراسة أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في ضمان جودة العليم العالي.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكرها بالآتي:

1- مستوى نظام المعلومات الإدارية المطبق في بالتعليم العالي بجامعة الزاوية جاءت أغلبها بمستوى متوسط وهي على النحو الآتي:

أ- **النتائج المتعلقة بالأجهزة:** إن جميع فقرات نظم المعلومات الإدارية والمتعلقة ببعد الأجهزة جاءت بمستوى متوسط ما عدا الفقرة رقم (1) و(2) قد سجلت مستوى مرتفع ، وتراوحت أوزانها النسبية ما بين (2.04-3.65).

ب-**النتائج المتعلقة بالبرمجيات:** إن جميع فقرات نظم المعلومات الإدارية والمتعلقة ببعد **البرمجيات** جاءت بمستوى متوسط وضعيف ، حيث تراوحت أوزانها النسبية ما بين (1.92-2.23).

ج- **النتائج المتعلقة بقواعد البيانات:** إن جميع فقرات نظم المعلومات الإدارية والمتعلقة ببعد **قواعد البيانات** جاءت بمستوى متوسط، حيث تراوحت أوزانها النسبية ما بين (2.29-2.34).

د- **النتائج المتعلقة بالإجراءات الإدارية:** إن جميع فقرات نظم المعلومات الإدارية والمتعلقة ببعد **الإجراءات الإدارية** جاءت بمستوى متوسط ، حيث تراوحت أوزانها النسبية ما بين (2.24-2.53).

هـ-**النتائج المتعلقة بالأفراد:** إن جميع فقرات نظم المعلومات الإدارية والمتعلقة ببعد الأفراد جاءت بمستوى متوسط ، حيث تراوحت أوزانها النسبية ما بين (2.27-2.93).

2- إن مستوى جودة التعليم العالي المطبق بجامعة الزاوية جاءت جميعها بمستوى متوسط ما عدا الفقرة رقم (9) في بعد جودة التعليم جاءت بمستوى مرتفع وهي على النحو الآتي:

أ- **النتائج المتعلقة** جودة التعليم: إن جميع فقرات ضمان جودة التعليم العالي والمتعلقة ببعد جودة التعليم جاءت بمستوى مرتفع قد سجلت مستوى مرتفع ، وتراوحت أوزانها النسبية ما بين (1.96-3.87).

ب-**النتائج المتعلقة جودة الأداء :** إن جميع فقرات ضمان جودة التعليم العالي والمتعلقة ببعد **جودة الأداء** جاءت جميعها بمستوى متوسط، حيث تراوحت أوزانها النسبية ما بين (2.26-2.97).

ج- **النتائج المتعلقة بجودة المخرجات:** إن جميع فقرات ضمان جودة التعليم العالي والمتعلقة ببعد **قواعد البيانات** جاءت بمستوى متوسط، حيث تراوحت أوزانها النسبية ما بين (2.02-2.97).

3- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي بجامعة الزاوية، وهي على النحو التالي:

أ- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ككل في بعد جودة التعليم كأحد ابعاد ضمان جودة التعليم العالي، حيث بلغت قيمة معاملات الانحدار المعيارية لبعد البرمجيات (0.54) وبعد قواعد البيانات (0.21) وبعد (الاجراءات (0.44) وبعد الافراد (0.38) وهي دالة عند (0.01).

ب-يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ككل في بعد جودة **الاداء** كاحد ابعاد ضمان جودة التعليم العالي، حيث بلغت قيمة معاملات الانحدار المعيارية لبعد البرمجيات (0.67) وبعد قواعد البيانات (0.44) وبعد (الاجراءات (0.42) وبعد الافراد (0.35) وهي دالة عند (0.01).

ج- دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ككل في بعد جودة المخرجات كأحد ابعاد ضمان جودة التعليم العالي، حيث بلغت قيمة معاملات الانحدار المعيارية لبعد البرمجيات (0.55) وبعد قواعد البيانات (0.32) وبعد (الاجراءات (0.41) وبعد الافراد (0.35) وهي دالة عند (0.01).

د- يوجد دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ككل في ضمان جودة التعليم العالي ككل، حيث بلغت قيمة معاملات الانحدار المعيارية لبعد البرمجيات (0.54) وبعد قواعد البيانات (0.21) وبعد (الاجراءات (0.44) وبعد الافراد (0.38) وهي دالة عند (0.01).

4- لا توجد فروق دالة احصائياً بين استجابات أفراد الغينة حول ضمان جودة التعليم العالي تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس-والعمر- والمؤهل العلمي – والتخصص والخبرة) بجامعة الزاوية، وهي على النحو التالي:

أ- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (الجنس) في ضمان جودة التعليم العالي ، حيث أن قيمة (ت) الجدولية والتي تساوي (2.66) يتبين أن قيمة (ت) المحتسبة في جميع ابعاد ضمان جودة التعليم العالي أقل من قيمة (ت) الجدولية.

ب-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (العمر) في ضمان جودة التعليم العالي، حيث أن قيمة (ف) الجدولية والتي تساوي (2.65)، في جميع الاعمار الثلاثة في كل بعد من ابعاد ضمان جودة التعليم العالي (جودة التعليم – وجودة الأداء – وجودة المخرجات والدرجة الكلية) أقل من قيمة (ف) الجدولية.

ج- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي) في ضمان جودة التعليم العالي، حيث أن قيمة (ف) الجدولية التي تساوي (2.65)، في جميع للمؤهلات العلمية الاربعة في كل بعد من ابعاد ضمان جودة التعليم العالي (جودة التعليم – وجودة الأداء – وجودة المخرجات – الدرجة) أقل من قيمة (ف) الجدولية.

د- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (التخصص العلمي) في ضمان جودة التعليم العالي، قيمة (ف) الجدولية والتي تساوي (2.65)، في جميع التخصصات العلمية الخمس في كل بعد من ابعاد ضمان جودة التعليم العالي (جودة التعليم – وجودة الأداء – وجودة المخرجات والدرجة الكلية) أقل من قيمة (ف) الجدولية.

هـ- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (سنوات الخبرة) في ضمان جودة التعليم العالي، قيمة (ت) الجدولية والتي تساوي (2.66) في جميع ابعاد ضمان جودة التعليم العالي أقل من قيمة (ت) الجدولية.

ثانياً- التوصيات:

1) العمل علي توفير أجهزة حاسوب ملائمة لطبيعة العمل المطلوب بالجامعة.
2) العمل على تمكين البرامج المستخدمة للتبادل المرن للمعلومات وتوفير رقابة على البرامج المستخدمة في النظام والتقليل من استهلاك الورق وسهولة استخدام البيانات إلكترونا.
3) العمل علي استخدام إدارة تشغيل قواعد البيانات على القدرة الفائقة على التخزين.
4) العمل علي مساعدة نظام المعلومات الإدارية في تقليص الإجراءات الروتينية واهتمام الجامعة بتوفير خطة واضحة ودليل مكتوب للإجراءات المتبعة في نظام المعلومات بها.
5) الاهتمام بتوفير عدد كاف من الأفراد المختصين في حقل المعلومات، وأنْ يخضع كافة الأعضاء للتقييم بصفة دورية، ويستفيدوا من الترقية ومختلف الحوافز.
6) العمل على نشر ثقافة الجودة في الجامعة على جميع المستويات بها، والتعاون مع مكتب الجودة بالجامعة لتحقيق متطلبات الجودة، والحرص على توفير البيئية الدراسية الملائمة للعملية التعليمية.
7) الاهتمام بتوفير الجامعة المناخ التنظيمي لتوليد الأفكار الابتكارية والدعم المادي المطلوب بما يحقق متطلبات جودة الأداء.
8) الاهتمام بتحقيق الأداء التعليمي من خلال الأبحاث التعليمية وإعداد الأدلة والخطط التشغيلية الخاصة بمكتب الجودة بالجامعة والعمل على إنشاء وصيانة المرافق التعليمية في الجامعة.
9) العمل على توفير كافة الإمكانيات والظروف الملائمة لتشجيع الخرجين والأساتذة على الابتكار والإبداع، وتقوية العلاقات والتعاون فيما بينهم.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

أ- الكتب

1. إبراهيم، محمد محمد، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: الدار الجامعية،2008.
2. أبو الرب، أحمد , وآخرون, ضمان جودة في مؤسسات التعليم العالي :بحوث ودراسات بدار الصفاء للنشر والتوزيع , الاردن,2010.
3. أبو النصر، مدحت،أساسيات إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2008.
4. أحمد، إبراهيم أحمد، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الأسكندرية، 2003.
5. الارياني، أروي يحي عبد الرحمن، أساسيات تحليل وتصميم نظم المعلومات الطبعة الأولي، شعاع للنشر والعلوم، دمشق، سوريا، 2008.
6. بلوط، إبراهيم حسن، إدارة الموارد البشرية (من منظور استراتيجي) دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 2002.
7. بن مطني منير العتيبي، تخليل ملائمة مخرجات التعليم العالي لاحتاجات سوق العمل السعودية بدون تاريخ
8. الترتوري، محمد عوض، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع و عمان ، ط1، 2006.
9. تعلب، سيد، نظم دعم واتخاذ القرارات الإدارية، دار الفكر ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان، 2011.
10. توفيق ،عبد الرحمن، الإدارة الأهداف السهل الممتنع لتحقيق الأهداف، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة – بميك، 2008.
11. ثابت، زهير، كيف تقيم الشركات والعاملين، القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.

12. حجازي، محمد حافظ، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء لطباعة والنشر، الإسكندرية، 2005.
13. حرنان، نجوي، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، تخصص تسير المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.
14. الحسين، محمد ابديوي، تخطيط الإنتاج ومراقبته، دار المناهج، عمان، 2001.
15. حمود، خضير كاظم، إدارة الجودة الشاملة، عمان، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الجامعة الهاشمية، 2000،
16. الحميدي نجم عبد الله، وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر عمان، دار وائل، 2004.
17. الحميدي، نجم عبد الله، وآخرون: نظم المعلومات الإدارية – مدخل معاصر، الطبعة الثانية: جامعة الإسراء الأهلية، الأردن، 2009.
18. خضير، حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الأردن، دار المسير للنشر والتوزيع، طبعة3، (2010م).
19. الدحلة، نائل، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى تحسين تقييم الأداء، مكتبة ابن سيناء، القاهرة، مصر، 2001.
20. الدرادكة ، مأمون سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1،عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008.
21. درة، عبد الباري إبراهيم، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003.
22. الدهراوي، كمال الدين، مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الثانية، الدار الجامعية، للنشر والتوزيع، مصر، 2003.
23. ديسلر،جاري، أساسيات الإدارة: المبادئ والتطبيقات الحديثة، تعريب، د. محمد عبد القادر محمد، الرياض: دار المريخ، 2002.
24. رضوان، شقشق، السلوكية والإدارة، الطبعة الثانية، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2010.

25. الزواوي، خالد محمد، الجودة الشاملة في التعليم، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003.
26. زياد، الشرماية، مقدم في نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2004.
27. الزيادات: محمد عواد أحمد، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الطبعة الأولي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
28. السامرائي، إيمان فاضل، الزعبي، هيثم مدد، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء، عمان الأردن، 2005.
29. سلطان ، إبراهيم، نظم المعلومات الإدارية – مدخل النظم، الدار الجامعية، الأسكندرية، مصر، 2005.
30. السلمي، علا عبد الرزاق، أتمتة المكاتب المتقدمة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
31. الشنطي، أيمن، وآخرون، مقدمة في تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار البداية لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010.
32. الصبحي، خالد بن عبد الله غبان، إدارة الجودة الشاملة، المؤسسة العامة لتدريب التقني والمهني، 2003.
33. الصرفي، محمد، تحليل وتصميم النظام، نظم المعلومات، مؤسسة حورس الدولية، 2005.
34. الصيرفي، محمد، الجودة الشاملة طريقة للحصول علي شهادة الايزو، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2008.
35. الطافش، حسن إسماعيل، إدارة الجودة في صناعة الطيافة، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، 2005.
36. الطائي يوسف حجيم، وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق لنشر والتوزيع، عمان ، 2008.
37. الطائي، حميد، أصول صناعة السياحة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2001.

38. طعمية، رشدي، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، الأسس والتطبيقات. عمان: دار المسير للنشر والتوزيع، 2006.
39. عابدين، محمود عباس، عالم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، مصر، ط1، 2000.
40. عاشور، أحمد، السلوك الإنساني في المنظمات. ط2، دار المعرفة الجامعية، الأسكندرية، مصر، 2010.
41. عبادي، هاشم العارضي (2012):نظم ادارة المعلومات منظور استراتيجي",عمان ,دار الصفاء للنشر والتوزيع,الطبعة الاولي.
42. العبادي، هشام، العارضي، جليل، نظم إدارة المعلومات منظور استراتجي، ط1، دار الصفاء لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012م.
43. عبد المحسن، توفيق محمد ، الجودة الشاملة وستة سيجما، دار الفكر العربي، مصر 2006.
44. عبد فلية، فاروق، اقتصاديات التعليم: مبادئ راسخة واتجاهات حديثة، ط2، عمان: دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة، 2007.
45. عبود: نجم نجم، إدارة المعرفة– المفاهيم ولاستراتيجيات و العمليات، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، الأردن، 2004.
46. العزاوي، محمد عبد الوهاب، إدارة الجودة الشاملة، الأردن، دار البازوري العالمية لنشر والتوزيع 2005.
47. علوان، قاسم نايف، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزوو9000، عمان، دار الشفاء، 2005.
48. عليان، ربحي مصطفي، العمليات الإدارية، عمان، دار الصفاء لنشر والتوزيع، 2010.
49. عليمان، صالح ناصر، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التربوية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
50. غالب, ياسين، نظم مساندة القرارات، الطبعة الاولي , دار المناهج للنشر والتوزيع ,عمان, الاردن، 2005.

51. غربي، علي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
52. الفيسي، سمير، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات، منشورات في الجامعة الأردنية، عمان، 2005م.
53. قنديلجي، عامر إبراهيم، الجنابي، علاء الدين عبد القادر، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، عمان: دار المسيرة، 2005.
54. الكردي، منال، العهد، جلال، "نظم مساندة القرارات"، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
55. كنوعة، هشام صالح نظم المعلومات الإدارية، جدة، مكتبة الخوارزم، 2003.
56. محمد الترتوري, أغادير جويحان،ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة، بيروت، 2009م.
57. محمد، فادية (وآخرون): نظم المعلومات الإدارية، عملن، دار البازوري للطباعة والنشر، 2006.
58. مصلح، عبير، النزاهية والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد. ط1، ائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة–أمان، القدس، فلسطين، 2007.
59. المغربي، عبد الحميد، "نظم المعلومات الإدارية المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002.
60. المغربي، محمد مفتاح بشير، نظم المعلومات الإدارية، الشركة العربية المتحدة للتسوق والتوريد، القاهرة، مصر، 2011.
61. ملوخية، أحمد فوزي، نظم المعلومات الإدارية (الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولة)، 2006.
62. النائلي، مصطفى، مذكرات في نظم المعلومات، (بنغازي) أكاديمية الدراسات العليا، ربيع، 2003م.
63. النبوي، إيمان محمود، عمار،تقديم حامد، الاعتماد الأكاديمي وإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة 1، القاهرة، 2007.

64. النجار: فايز جمعة، نظم المعلومات الإدارية – منظور إداري، الطبعة الثالثة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان– الأردن، 2010.
65. النعمي، محمد عبد العال، وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، البازوري العلمية للنشر والتوزيع والإعلان، الأردن، عمان، 2012.
66. هاغستروم، دايمنج وروبيرت، إدارة الجودة الشاملة، كنوز للنشر والتوزيع القاهرة، النيل، 2009.
67. الهايتي، خالد، إدارة الموارد البشرية، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
68. الهيتي، خالد عبد الرحيم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عمان، المؤلف، 2000.
69. وليامز، ريتشارد ل.، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، الجمعية الأمريكية للإدارة الطبعة الثالثة، مكتبة جرير، 2007.
70. ياسين، سعد غالب، نظم المعلومات الإدارية، د ط، دار البازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2009.

ب– الرسائل العلمية:

1– أبورزيقة، عثمان فرج، واقع نظم المعلومات، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا– بنغازي، 2005.
2– اسكندر، جورج حبشي، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الأداء، رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة شمس كلية التجارة، مصر 2004.
3– إسماعيل عماد أحمد، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتجي في الأردن العليا والوسطي – دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في قطاع غزة – رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية– غزة، فلسطين، 2011.
4– بدح، أحمد، إدارة الجودة الشاملة: نموذج مقترح لتطوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة) جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2003.
5– بوخطوة، محمد عاشور، واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في الجامعات الليبية "بحث وصفي" رسالة منشورة– الأكاديمية الليبية، ليبيا، 2005.

6- جرجيس إيمان، إدارة الجودة الشاملة وإمكانياتها التطبيقية في جامعة بئر زيت (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس، فلسطين، 2004.

7- خلفي، أسمهان، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات – دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال قسم العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، الجزائر، 2009.

8- الدرادكة، أمجد محمود محمد، درجة تطبيق إدارة لجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر القادة التربويين فيها. رسالة ماجستير في الإدارة العامة غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان، الأردن، 2004.

9- الرديمي، عبد الوهاب الدوكالي، أمن وحماية نظم المعلومات الإدارية وأثرها على فاعلية المنظمة (رسالة ماجستير غير منشوره أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، 2004م).

10- سلام، صلاح حسن علي، "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين جودة الخدمات التعليمية" رسالة دكتورة غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين الشمس، القاهرة2001 .

11- الشريف، طلال عبد الملك، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2004.

12- الطيب، سحر حسن، "استخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوي الخدمة لتعليمية" رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة جامعة حلول، 2000.

13- عريف: مجدي، نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل المشكلات الإدارة العامة –دراسة ميدانية علي مديرية المالية في اللاذقية – رسالة ماجستير في إدارة الأعمال(غير منشورة)، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، 2008.

14- لعمري، أيمن، أثر نظم المعلومات الإدارية المحسوبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.

15- محمد، عايش عطا، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، الجامعة الإسلامية: غزة، فلسطين، 2008.

16- مشعلي، بلال، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة SATPAP ALIF لتحويل الورق والبلاستيك، قسم الاقتصاد، كلية علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، الجزائر، 2010.

17- ناصر، حسن محمود، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2010.

18- ناصر، سومر أديب، أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية: دراسة ميدانية على شركات الغزل والنسيج في الساحل السوري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، الجمهورية السورية، 2004.

19- اليحيوي، صبري بنت مسلم، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المكتبات العامة بمحافظات غزة، برنامج مقترح، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، السودان، 2001.

ج- المجلات والمنشورات:

1- أبو الخير، أحمد مصطفى، التجارب العالمية والعربية في إدارة لنظم الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي وإمكانية الإفادة منها في مصر. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي (الدور الأول- العربي الرابع) للاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي الواقع والمأمول ،مصر، 2009.

2- أبوفارة، يوسف، تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، بالجامعات والفلسطينية، دراسة مقدمة لمؤتمر ضمان الجودة (جامعة الزرقاء الأهلية)، في الفترة من المملكة الأردنية الهاشمية، الفترة من 21-2003/10/31.

3- اتحاد الجامعات العربية، دليل ضمان جودة برامج الدراسات العليا في الجامعات العربية ،اتحاد الجامعات العربية ،2016.

4- إسماعيل، علي، جدعون، بيار، تطوي وتحديث خطط وبرامج التعليم العالي لمواكبة حاجات المجتمع، المؤتمر 12 للوزراء المسئولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي

بعنوان: الموائمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، بيروت، 6-10، ديسنمبر 2009.

5- إسماعيل، هادي، تقييم نظام معلومات للرقابة على جودة التعليم الجامعي، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية (جامعة الزرقاء الأهلية)، الزرقاء، الأردن في الفترة 21-23 تشرين الأول.

6- باناجة , محمد عمر، مفيل , أحمد محمد أحمد، قياس جودة التعليم الجامعي عبر مدخلي الإنتاجية والكفاءة, كلية الاقتصاد – جامعة عدن. المؤتمر العلمي الرابع الجامعة عدن "جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية "13 اكتوبر 2010م.

7- البكر، محمد بن عبد الله، أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في معايير التربية التعليمية. المجلة التربوية، العدد 60، 2007.

8- بن ساسي , محمد بن فاطمة، دليل ادارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في الوطن العربي ,المنظمة العربية والثقافية والعلوم , تونس2005م .

9- الحيالي، إيهاب عبد الرزاق حسين, 2013 المؤتمر العربي الثالث لضمان جودة التعليم العالي جامعة الزيتونة , الاردن.

10- الدهشان، جمال السيسي، تقييم بعض جوانب الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة المنوفية من خلال آرائهم . مجلة البحوث النفسية والتربوية، جامعة المنوفية، 19(3)، 2004.

11- الرشيد ، محمد، الجودة الشاملة في التعليم العالي، مجلة تربوية ثقافية جامعية، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 2004.

12- سعيد, عمر أحمد، بعض معايير الجودة في أداء الاستاد الجامعة مجلة الجودة افريقيا العالمية ,العدد الاول , 2011.

13- الشافعي، أحمد عبد المجيد، وناس، السيد محمد، ثقافة الجودة في الفكر الياباني التربوي وإمكانية الاستفادة منها في مصر" مجلة التربية، الجامعة المصرية التربية المقارنة والإدارة التعليمية، مجلد (2)، العدد (1)، القاهرة، مصر، 2000.

14- الشافعي، أحمد، ونّاس، السيد محمد: "ثقافة الجودة في الفكر الإداري التربوي الياباني وإمكانية الاستفادة منه في مصر"، مجلة أبحاث اليرموك ، الأردن، العدد(1) ، 2003.

15- عباس، عايدة فؤاد، إدارة الجودة الشاملة مدخل لفاعلية إدارة المعلومات بالتعليم الجامعي باليمن، مجلة التربية، العدد السادس، السنة الخامسة، 2002.

16- العيبان، خالد بن محمد، إمكانية إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك سعود، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، مصر، المجلد الخامس والعشرون، العددان 1-2، 2003.

17- غريب، عبد الكريم، وآخرون، المهندس أمجد قاسم، الجودة الشاملة في التعليم تعريفها وأهميتها ومبادئها و أهدافها، مجلة عالم التربية، جامعة المنصورة، 14 \07\2012

18- الكاملي، علي، وأهمية ادارة الجودة الشاملة في الشركات والبنية التحتية للجودة وتكاليف الجودة، المعهد الأمريكي لجودة، إدارة الجودة الشاملة، 2012.

19- كنعان، أحمد، (2003)، آفاق تطوير كليات التربية وفق مؤشرات الجودة وتطبيقاته في ميدان التعليم العالي، مجلة كلية التربية، جامعة دمشق.

20- ماهر، أسعد حمدي محمد، حسن،محمد إبراهيم محمد، أثر عملية إدارة المعرفة علي جودة التعليم في العراق مؤتمر الدولي السعودي، سبتمبر 2014.

21- محمود، أحمد محمود وآخرون، معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، ورقة عمل مقدم إلى المشروع الطرق العلمية إلى التعليم العالي، جامعة سيوط، 2009.

22- مزهودة، عبد المليك، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خضير، العدد01. بسكرة، نوفمبر2001.

23- نظم المعلومات الإدارية، 2009 أنظر/ موقع www،brooonyah،net. بتاريخ 2019/12/22م الساعة: 1:30 مساءً

24- وزارة التربية والتعليم في جمهورية مصر العربية: (مشروع إعداد المعايير القومية 2003).

25- وزارة الصحة السعودية، إدارة الجودة الشاملة، الرياض، السعودية، 2006.

ثانياً– المراجع الأجنبية:

1. AL-Kurdi، Manal Mohammed، and Al-Abed، Jalal Ibrahim. (2003). Introduction to Management Information Systems) the basic concepts and applications (new University House، Alexandria، Egypt.
2. Antoni، C. (2005)، Management by Objectives - an Effective Tool Teamwork? International Journal of Human Resources Management، 16(2).
3. O، Brien، J.A (2000) Introduction to Information systems: Essentiats for the Internet Enterprise، McGraw-Hill، New York.
4. Todorut, A.V. (2013). The need of Total Quality Management in higher education. Procedia - Social and Behavioral Sciences 83, 1105 – 1110. 2nd World Conference on Educational Technology Researches WCETR2012.
5. Wan، h، l. 2007، human capital development policies: enhancing employees، satisfaction، journal of European industrial training 31(4):pp.297-32.
6. Wicker، Stephen، b،. And Saejoon Kim، 2003، Fundamentals of Codes، Gri Iterative Decoding، New York: Springer.

قائمـــة الملاحـــق

جامعة الزاوية
إدارة الدراسات العليا والتدريب
كليـــــــة الاقتصـــــاد
قسم الإدارة

تحية طيبة وبعد:

تقوم الباحثة بإعداد رسالة ماجستير **(قسم الإدارة)** بعنوان: **(نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي)** الرجاء التكرم بالإجابة عن العبارات الموجودة في هذه الاستبانة والتي تستهدف جمع البيانات والمعلومات وذلك بوضع علامة(√) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك نحو كل عبارة لأداة الدراسة.

كما أشكركم على حسن تعاونكم وأعلمكم بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط علماً بأن دقة إجاباتكم ستكون عونا لي في التوصل إلى نتائج موضوعية وعلمية.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الباحثة

أولاً- معلومات شخصية:

المعلومات الشخصية:

1- الجنس:

ذكر [ ] أنثى [ ]

2- العمر:

[ ] 20 سنة - أقل من 25 سنة

[ ] 25 سنة - أقل من 30 سنة

[ ] 30 سنة - أقل من 35 سنة

[ ] 35 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي:

[ ] ثانوي أو دبلوم متوسط [ ] دبلوم عالي

[ ] بكالوريوس

[ ] ماجستير [ ] دكتوراه

أخرى تذكر .....

4- التخصص:

نظم المعلومات [ ] إدارة [ ] إحصاء [ ]

حاسوب [ ] تحليل بيانات [ ]

أخرى تذكر

5- مستوى خبرة:

[ ] أقل من 5 سنوات [ ] أقل من 10 سنوات

[ ] أقل من 15 سنة [ ] 15 سنة فأكثر

ثانياً- محاور الدراسة:

المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية

ت	البيان	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1- الأجهزة						
.1	يوجد لدى الجامعة إدارة خاصة بالمعلومات الإدارية.					
.2	يوجد لدى الجامعة نظام معلومات جيد.					
.3	أجهزة الحاسوب المستخدمة حديثة وملائمة لطبيعة العمل المطلوب بالجامعة.					
.4	إنَّ القدرة التخزينية لأجهزة مستخدمة في نظام المعلومات مناسبة، وتؤدي أغراض الحفظ بكفاءة.					
.5	توفر الجامعة كل ما يحتاجه النظام من أجهزة و إمكانيات وملحقات لإنجاز العمل المطلوب					
2- البرمجيات:						
.1	تمكن البرامج المستخدمة من التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي نظام المعلومات .					
.2	تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات نظام إدارة المعلومات الإدارية					
.3	توجد رقابة في نظام المعلومات على البرامج لضمان سلامة التشغيل					
.4	نظم تساعد المعلومات الإدارية في التقليل من استهلاك الورق					
.5	تتميز البرامج المستخدمة في نظام المعلومات بسهولة الاستخدام					
.6	يوجد بنظام المعلومات حماية محكمة يمنع غير المخولين من الدخول إلى النظام					
3- قواعد البيانات:						
.1	تتميز إدارة تشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة علي التخزين .					

ت	البيان	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
.2	تحتوي التقارير المعتمد علي نظام المعلومات الإدارية علي معلومات جيدة.					
.3	يتم العمل علي تجديد البيانات كلما كانت هناك مستجدات.					
.4	يساعد نظام المعلومات من خلال قواعد البيانات علي الاسترجاع الحذف والتعديل .					
.5	يوجد في نظام المعلومات وسائل إدخال البيانات التي تناسب احتياجات العمل في الجامعة .					
4- الإجراءات:						
.1	يساعد نظام المعلومات الإدارية في تقليص الإجراءات الروتينية.					
.2	يخضع نظام المعلومات لتطوير والتقييم بصفة دورية					
.3	يوجد دليل مكتوب للإجراءات المتبعة عن كيفية استخدام نظام المعلومات.					
.4	يجيب القسم الفني المستخدم في نظام المعلومات بسرعة علي الاستفسارات المطلوبة.					
.5	توجد خطة واضحة لطريقة عمل نظام المعلومات بالجامعة.					
5- (الكفاءات البشرية) الأفراد:						
.1	يتم الاتصال بين الأشخاص في نظام المعلومات الإدارية بصورة مباشرة					
.2	يوجد لدى الجامعة عدد كاف من الأفراد المتخصصين في حقل المعلومات					
.3	يتمتع الأفراد العاملون في نظام المعلومات الإدارية بالعلاقات الجيدة فيما بينهم					
.4	يعالج المختصون في نظام المعلومات المشاكل التي تحدث في الشبكة أو النظام.					

ت	البيان	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
.5	يخضع الأعضاء في نظام المعلومات للتقييم بصفة دورية					
.6	يستفيد الأعضاء في نظام المعلومات من الترقية ومختلف الحوافز المقدمة بالجامعة.					

المحور الثاني: ضمان جودة التعليم العالي:

ت	البيان	أوافق بشدة	أوافق	موافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1- جودة التعليم:						
.1	يتوفر لدى الجامعة وسائل تعليمية حديثة ومتطورة.					
.2	تنتشر لدى الجامعة ثقافة الجودة في كافة إدارتها وكلياتها ومرافقها.					
.3	يتم التعاون مع مكتب الجودة بالجامعة لتحقيق متطلبات الجودة.					
.4	يوجد لدى إدارة الجامعة اقتناع بأهمية وضرورة توفير متطلبات الجودة.					
.5	يشارك الطلاب في التحسين المستمر للعملية التعليمية داخل الجامعة.					
.6	الحرص على التطوير الذاتي بالمعلومات والمهارات المختلفة بما يخدم جودة العملية التعليمية.					
.7	توفر الجامعة البيئة الدراسية الملائمة للعملية التعليمية					
.8	يوجد لدى الجامعة وحدة خاصة تعنى بجودة العملية التعليمية.					
.9	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بالمحاضرات والمهام المكلفين بها.					
.10	الخطط الدراسية لضمان جودة الأداء التعليمي في المسؤولية الأولى عن متابعة تنفيذ المهام الخاصة بمتطلبات الجودة.					
2- جودة الإداء:						
.1	توفر الجامعة المناخ التنظيمي الملائم لتوليد الأفكار الابتكارية					
.2	توفر الجامعة الدعم المادي المطلوب لعمل نظام المعلومات الإدارية بما يحقق جودة الأداء .					
.3	يساهم نظام المعلومات الإدارية لدى الجامعة في تحقيق متطلبات جودة الأداء.					
.4	يتم تنفيذ الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للجامعة بما يحقق جودة الأداء التعليمي.					

ت	البيان	أوافق بشدة	أوافق	موافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
.5	يقوم مكتب ضمان الجودة بإعداد التقارير الخاصة بالأداء التعليمي وجودة العملية التعليمية					
.6	يتم تحقيق الأداء التعليمي من خلال الأبحاث التعليمية والخدمات المجتمعية التي تقدمها الجامعة					
.7	يتم إعداد الأدلة الخاصة بالجودة لدى كافة الكليات والمراكز والإدارات بالجامعة					
.8	إعداد الخطة التشغيلية لمكتب الجودة، وتقيم الأداء السنوي لها					
.9	وضع آلية لتقيم جودة الأداء لدى أعضاء هيئة التدريس وكافة العاملين بالجامعة.					
.10	صيانة المرافق التعليمية بالجامعة بما يخدم جودة أداء العملية التعليمية.					
.11	إنشاء مرافق تعليمية جديدة وفق أحدث المعايير التعليمية					
3- جودة المخرجات:						
.1	تلتزم أدارة الجامعة بالتحسين المستمر وفقاً لمعايير الجودة					
.2	ربط خريجي الجامعة من خلال إقامة ملتقى الخريجين والذي يقام بشكل دوري.					
.3	تقوية العلاقات والتعاون فيما بين خريجي الجامعة بما يمكِّنهم من تبادل الخبرات والمعارف.					
.4	مساعدة الخريجين المتميزين من خلال توفير فرص العمل لهم					
.5	تقع مسؤولية تطبيق الجودة بالجامعة على القيادات الإدارية بها، وبمشاركة جميع العاملين بالجامعة كل وفق اختصاصه					
.6	يهتم مكتب الجودة بالجامعة بمتابعة الكليات في توصيف المقررات الدراسية لتحسين مخرجات التعليم.					

ت	البيان	أوافق بشدة	أوافق	موافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
.7	توفر الجامعة كافة الإمكانيات والظروف لتشجيع الخريجين والأساتذة علي الابتكار والإبداع					
.8	قدرة الخريجين على تطبيق ما لديهم من معلومات ومعارف في حل المشكلات ومواجهة المواقف المختلفة التي يتعرض لها					
.9	الاستيعاب الواضح للمعارف والمفاهيم الأساسية التي يكتسبها الخريجون واستخدامها في بيئة العمل.					

ملحق (2)

أسماء المحكمين

ت	الاسم	الدرجة العلمية	القسم	الجامعة التابع لها
.1	أوعجيلة علي ميرة	أستاذ مشارك	الإدارة	جامعة الزاوية
.2	منير الديب	أستاذ ساعد	الإدارة	جامعة الزاوية
.3	محمود فحيل البوم	أستاذ مساعد	الإدارة	جامعة الزاوية
.4	البغدادي الأشخم	أستاذ مشارك	الإدارة	جامعة الزاوية

ملحق رقم (3)

الأماكن التـي تم زيارتها

ت	الاسم
.1	جامعة الزاوية – كلية الاقتصاد – قسم الإدارة
.2	جامعة الزاوية – كلية الاقتصاد – قسم المحاسبة
.3	جامعة الزاوية – كلية الاقتصاد – قسم الاقتصاد
.4	جامعة الزاوية – كلية الاقتصاد – قسم التحليل البيانات
.5	جامعة الزاوية – كلية القانون
.6	جامعة الزاوية – كلية العلوم
.7	جامعة الزاوية – كلية التربية البدنية
.8	جامعة الزاوية – كلية الطب البشري
.9	جامعة الزاوية – كلية الأسنان
.10	جامعة الزاوية – كلية التقنية الطبية
.11	جامعة الزاوية – كلية الهندسة