وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-
كلية العلوم العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

MOHAMED SEDDIK BENYAHIA UNIVERSITY-JIJEL
HUMAN AND SOCIAL SCIENCES FACULTY
DEPARTEMENT OF INFORMATION AND
COMMUNICATION SCIENCES

العنوان

دور تكنولوجيا المعلومات وفي تحسين جودة مخرجات التعليم العالي

دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة جيجل-

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطالبتين /

- خلود الياوراسي
- سهام مانع

لجنه المناقشه /

- الأستاذ (ة): توفيق بوخدوني	مناقشا
- الأستاذ (ة): جمال بولبينة	رئيسا
- الأستاذ (ة): الطاهر غراز	مشرفا

السنة الجامعية 2022/ 2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-
كلية العلوم العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

MOHAMED SEDDIK BENYAHIA UNIVERSITY-JIJEL
HUMAN AND SOCIAL SCIENCES FACULTY
DEPARTEMENT OF INFORMATION AND
COMMUNICATION SCIENCES

العنوان

دور تكنولوجيا المعلومات وفي تحسين جودة مخرجات التعليم العالي

دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة جيجل-

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطالبتين /

- خلود الياوراسي
- سهام مانع

لجنه المناقشه /

- الأستاذ (ة): توفيق بوخدوني	مناقشا
- الأستاذ (ة): جمال بولبينة	رئيسا
- الأستاذ (ة): الطاهر غراز	مشرفا

السنة الجامعية 2022/ 2023

شكر وعرفان

الحمد والشكر لله تعالى الذي وفقنا الى اتمام هذا العمل فله الحمد كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه.

كما يشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر والثناء الخالص للأستاذ الفاضل " غواز الطاهر" الذي لم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته.

كما نتوجه من هذا المقام بالشكر لعميد وأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

كما لا ننسى أن نشكر كل من ساهم في انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد ولو بالكلمة الطيبة.

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
شكر وعرفان	–
فهرس المحتويات	II
فهرس الجداول	IV
فهرس الأشكال	VI
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار النظري	
أولا: إشكالية الدراسة	5
ثانيا: أسباب اختيار الموضوع	6
ثالثا: أهداف الدراسة	6
رابعا: أهمية الدراسة	6
خامسا: تحديد المفاهيم	7
سادسا: الدراسات السابقة	15
الفصل الثاني: النظريات السوسيولوجية المفسرة للدراسة	
أولا: النظريات المفسرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	36
1- نظرية الحتمية التكنولوجية	39
2- نظرية الغرس الثقافي	44
3- نظرية الفجوة المعرفية	46
4- نظرية الاستخدامات والإشباعات	49
ثانيا: النظريات المفسرة للجودة	49
1- نظرية مراقبة الجودة الشاملة	49
2- نظرية 13 مبدأ	50
3- نظرية جوزيف موران	51
4- نظرية ثلاثية جودان	52
الفصل الثالث: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
أولا: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	56
ثانيا: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	57
ثالثا: مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	59
رابعا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال	60
خامسا: تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	60

فهرس المحتويات

سادسا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال	62
الفصل الرابع: الجامعة الجزائرية	
أولا: نشأة الجامعة الجزائرية	64
ثانيا: مراحل تطور الجامعة الجزائرية	67
ثالثا: إصلاحات الجامعة الجزائرية	72
رابعا: واقع الرقمنة في الجامعة الجزائرية	78
الفصل الخامس: الجودة في التعليم العالي	
أولا: مفاهيم حول الجودة	89
ثانيا: أدوات ادارة الجودة الشاملة في الجامعات	90
ثالثا: أهداف ادارة الجودة الشاملة	91
رابعا: أبعاد الجودة في التعليم العالي	92
خامسا: خطوات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي	92
الفصل السادس: الاستراتيجيات المنهجية للدراسة الميدانية	
أولا: مجالات الدراسة	103
ثانيا: منهج الدراسة	104
ثالثا: عينة الدراسة	104
رابعا: أدوات جمع البيانات	104
الفصل السابع: تشخيص العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة في مخرجات التعليم العالي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جيجل نموذجا	
أولا: عرض بيانات الدراسة	107
ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات	133
ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات	137
رابعا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة	138
خامسا: النتائج العامة للدراسة	139
الخاتمة	د
ملخص الدراسة	–
قائمة المصادر والمراجع	142
الملاحق	–

فهرس الجداول

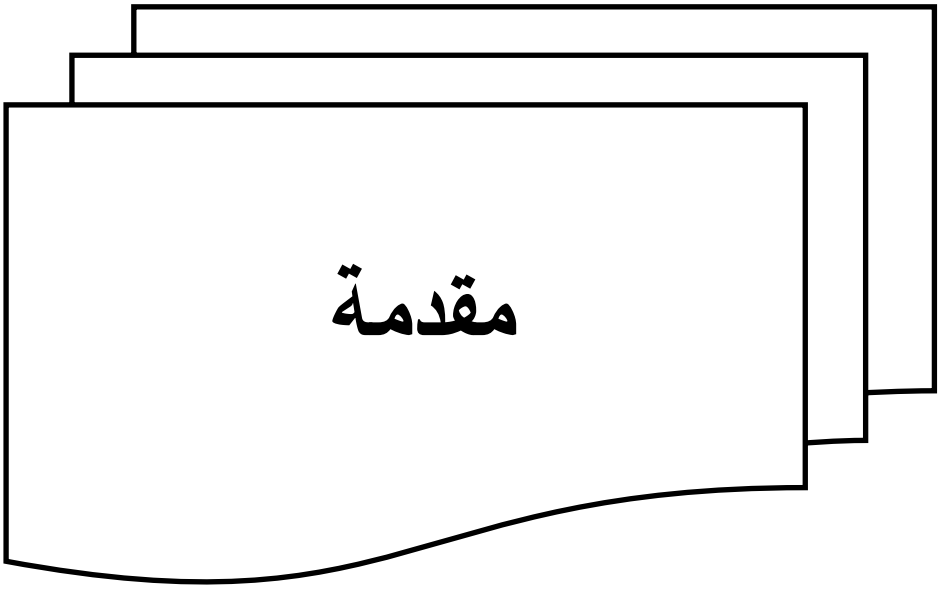
الجدول	العنوان	الصفحة
01	الأساتذة حسب الجنس	107
02	الأساتذة حسب السن	107
03	الأساتذة حسب المستوي الدراسي	108
04	الأساتذة حسب الرتبة العلمية	108
05	الأساتذة حسب نوعية المقاييس المدرسة	109
06	الأساتذة حسب الخبرة المهنية	109
07	مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير جودة العمل	110
08	مساهمة الإدارة الالكترونية في سرعة الاستجابة لتلبية الطلبات وإنجاز المهام	111
09	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكن إدارة الكلية من إيجاد نظام لتقييم هيئة التدريس	112
10	استخدام الشبكات لغرض الحصول على قواعد البيانات الخاصة بالكلية	113
11	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال سهل نظام تقويم التحصيل الدراسي للطلبة في كل مقرر	114
12	توفر الكلية على سياسة لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالعملية التدريسية	115
13	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساهم في عملية بناء قواعد خاصة جديدة	116
14	مساهمة التكوين الجيد للإداري في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	117
15	كانت الكلية تتوفر على ربط بشبكات الاتصال (الأنترنت والإنترانت والإكسترانت)	117
16	توفر إدارة الكلية على جودة قاعدة البيانات	118
17	كانت تتوفر إدارة الكلية على جودة شبكات المعلومات وتصميم الخدمات	119
18	هنالك استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل قاعات التدريس	120
19	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد خفض من شكاوى كل من الطالب والأستاذ فيما يخص عملية الاتصال والتواصل مع بعض	120
20	الكلية تعاني من قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الجانب الإداري	121
21	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد مكن من مطابقة المقرر الدراسي للمعايير العالمية	122
22	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تزويد الأساتذة بمختلف المستجدات بالكلية	123

فهرس الجداول

23	الأساتذة يتلقون تكوينا عن بعد في استخدام تكنولوجيا التعليم عن بعد	124
24	تلقي الأساتذة تكوينا في عملية التعليم عن بعد	125
25	الأساتذة قادرين على تقديم أمثلة واقعية ملموسة عن المحتوي النظري من خلال التعليم عن بعد	125
26	مكتسبات الطالب بتقنية التعليم عن بعد تتوازى مع ما كان يكتسبه بالتعليم الحضوري	126
27	الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا التعليم عن بعد تؤثر في التحصيل العلمي	127
28	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من دافعية الطلبة للتعليم عن بعد	128
29	ملائمة المقرر الدراسي مع استخدامات تقنية تكنولوجيا التعليم عن بعد	129
30	الجامعة وتوفرها على البنية التحتية اللازمة لإنجاح عملية التكوين عن بعد	130
31	وجود عراقيل أمام إنجاح عملية التعليم عن بعد بالجامعة الجزائرية	131
32	تقبل الطلبة لفكرة التعلم عن بعد	131
33	مساهمة التعليم عن بعد في خلق تفاعل بين الطالب والأساتذة	132

فهرس الأشكال

الشكل	العنوان	الصفحة
01	هرم ماسلو للحاجات	47
02	نموذج لمجلس الجودة	96


مقدمة

مقدمة

عرف العالم في الآونة الأخيرة تغيرا ملحوظا ولا يزال يشهده كل يوم في كافة المجالات الحياتية وقد ساهمت العديد من الأسباب والعوامل في هذا التغير، نذكر على رأسها التطور العلمي والتقني، حيث ازدادت المنافسة العالمية بين المؤسسات الإنتاجية.

حيث تحظى التقنيات الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأهمية بالغة في ضمان فعالية الدور الذي تؤديه الحكومات، وإتاحة الخدمات للمواطنين وكذا الرفاه الاجتماعي، خصوصا على المستوى المحلي، حيث أن السلطات المحلية مرغمة على أن تكون قادرة على الاستجابة بكفاءة وفعالية لحاجيات مواطنيها لما لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من وكفاءة عالية في تيسير إيصال الخدمات العامة إذ يجب أن يكون هذا على نحو يتسم بالملاءمة والمسؤولية من خلال تمكين المواطنين من الحصول على الخدمات المعلوماتية المتاحة على شبكة الانترنت والمعلومات العامة وتوفير قنوات الاتصال والتواصل فيما بينهم ولهذا فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد عاملا بالغ الأهمية في تحقيق التنمية المحلية فإذا تحققت التنمية المحلية في كافة الأصعدة فحتما ستتحقق التنمية الوطنية بشكل تلقائي، حين أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم حتمية لا بد منها، وذلك بهدف مواكبة ركب الدول المتقدمة من جهة وتحسين وتطوير التعليم من جهة أخرى عن طريق الانتقال من التعليم التقليدي إلى التعليم عبر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، رغبة في تحسين الجودة والتي تعتبر من اهتمامات كل الدول وجل الجامعات التي تسعى أساسا ليكون خريجوها ناجحين ومتفوقين داخل سوق العمل وكذا في حياتهم اليومية، ويعود هذا على عاتق الجامعة والإدارات وكذا الأساتذة، وذلك بالاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تمخض عن هذه التغيرات ظهور أنماط تعليمية جديدة، إذ يتم تصميم البرامج التعليمية وفقا لقدرات المتعلم الذهنية وكذا بالملاءمة مع ما يمتلك من مكتسبات ومهارات سابقة، فقد عرفت أنماط التعليم عدة أشكال مع مرور الوقت بدءا من التعليم بالمراسلة، فالتعليم بالاستناد على الحاسوب ثم التعليم عن بعد، وذلك باستخدام تقنية المعلومات والاتصال الذي أصبح يعرف اليوم بالرقمنة في التعليم العالي.

وبهذا الصدد نذكر أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، استفادت من الفرص التي اتيحت لها من خلال تكنولوجيا المعلومات الاتصال في تحسين جودة مخرجات التعليم العالي وما أحدثته من

تغيرات نسبية، ولهذا سنحاول أن نتناول في هذه الدراسة الدور الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مخرجات التعليم العالي بجامعة محمد الصديق بن يحيى حيث تم تقسيم الدراسة إلى جانبين:

- ✓ **الجانب الأول:** والذي ضم خمس فصول.
- ❖ **الفصل الأول:** الذي تناولنا فيه إشكالية الدراسة وعرض أسباب اختيار الموضوع وأهدافه وفرضيات الدراسة كما حددنا المفاهيم وعرضنا الدراسات السابقة.
- ❖ **الفصل الثاني:** تناولنا فيه أهم النظريات المفسرة للموضوع حيث قمنا بعرض أهمها والمتمثلة في نظرية مراقبة الجودة الشاملة، نظرية 13 مبدأ، نظرية جوزيف موران، نظرية ثلاثية جوران، النظرية الحتمية التكنولوجية، نظرية الغرس(الإنماء)الثقافي، نظرية الفجوة المعرفية.
- ❖ **الفصل الثالث:** تناولنا فيه عموميات حول تكنولوجيا المعلومات من خلال عرض التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات كم ذكرنا مكونات التكنولوجيا وتطرقنا أيضا إلى خصائصها.
- ❖ **الفصل الرابع:** تناولنا فيه الجامعة الجزائرية انطلقنا من مراحل تطور الجامعة ثم تناولنا الإطار السياسي والتشريعي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وكذا واقع الرقمنة في تشريع قطاع التعليم والبحث العلمي وأيضا الإطار المؤسساتي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي أيضا الرقمنة في صلاحيات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تحدثنا أيضا عن الإطار المؤسساتي لرقمنة.
- ❖ **الفصل الخامس:** الجودة في التعليم العالي، تطرقنا إلى التعريف بها وذكرنا أدوات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات وكذا أهدافها ثم تطور تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي وتطبيق نظام الإيزو، تحدثنا أيضا عن جودة الخدمات التعليمية.
- ✓ **الجانب الثاني:** فقد قمنا بتقسيمه إلى فصلين:

الفصل الأول: تناولنا فيه الإستراتيجية المنهجية لدراسة الميدانية. انطلقنا من مجال الدراسة وقد تطرقنا فيه إلى المجال الجغرافي في كلية علوم التسيير الاقتصاد وفي المجال البشري عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والمجال الزمني من حوالي ثلاثة أشهر.

فقد تناولنا فيه الإستراتيجية المنهجية للدراسة في الفصل السادس: تم التطرق إلى مجالات الدراسة والأسس المنهجية المتبعة فيها والمتمثلة في مجال الدراسة، منهج الدراسة الأدوات المستخدمة فيه بالإضافة إلى تحديد مجتمع البحث وأهم الأساليب المتبعة فيه الفصل السابع: تم فيه تبويب وعرض وتحليل البيانات الكمية وتفسيرها ثم مناقشة النتائج في كل من الفرضيات والدراسات السابقة والمقاربات التي تم تطرق إليها بالإضافة إلى

استخلاص النتائج العامة للدراسة ووضع بعض الاقتراحات والتوصيات واختتمنا الخاتمة تلخص مضمون ما جاء فيها بالإضافة إلى ذكر المراجع التي تم الاعتماد عليها في دراستنا

الفصل الأول: الإطار النظري

أولا: إشكالية الدراسة

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع

ثالثا: أهداف الدراسة

رابعا: أهمية الدراسة

خامسا: تحديد المفاهيم

سادسا: الدراسات السابقة

أولا: إشكالية الدراسة

يمكننا أن نعتبر المعلومة القلب النابض لكل نشاط يؤديه الفرد بشتى المجالات في حياتنا المعاصرة والدعامة الأساسية لصنع القرار أيضا على جميع الأصعدة، إذ شهدت تقنيات المعلومات مؤخرا تطورا هائلا وانتشارا واسعا على الصعيد العالمي حيث أنه يمكننا أن نصل المعلوماتية بتطور تكنولوجيا المعلومات التي ترمي إلى بناء ذكاء الاصطناعي يضاهي العقل البشري حيث أنه نتج عن كل هذا تغيير شامل في المفاهيم والنظريات التي وجب علينا إعادة النظر في وضع إستراتيجياتها وخططها وذلك بالاستناد على واقع المعلومات والذي محوره هو المعلومة كما أنه يمكننا أن نعتبر أيضا بأن أكبر ثورة عرفتها الإنسانية هي ثورة الرقمية التي عملت على انتقال الإنسان من التواصل بالكلمة إلى التواصل بالصورة، هذا التطور في شتى المجالات اصبح جزءا من حياه الإنسان عامة والمتعلم خاصة، إذ أنه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال حضور خاص في حياه الإنسان عامة وحيات المتعلم خاصة، حيث كان لها دور في المساعدة على حل المشاكل اليومية من أجل خدمة البشرية والمساهمة في تقدمها ونموها لذا من الضروري استغلالها في مجال التعليم حيث كان لها حضور خاص في الوسط التعليمي بين كل المتدخلين فيه لقد تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الجامعات الجزائرية كإضافة من أجل النهوض بها واللحاق بركب الدول المتطورة ليس هذا هو فقط هدف الجزائر من وراء ذلك بل لها مسائل أخرى من أبرزها تحقيق الجودة الشاملة في مخرجات التعليم العالي تتمثل أبرز مخرجات التعليم العالي في التحصيل العلمي من أجل الحصول على جودة شاملة في هذه المخرجات سنحاول معرفة كيفية ذلك بطرح التساؤل التالي:

- ✓ **ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مخرجات التعليم العالي؟**

الأسئلة الفرعية للدراسة:

- ✓ هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي؟
- ✓ هل يساهم التعليم عن بعد في تحسين درجه استيعاب الطلبة؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة مخرجات التعليم العالي.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية 01:

- تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين جودة التعليم العالي.

الفرضية الفرعية 02:

- يساهم التعليم عن بعد في زيادة درجة استيعاب الطلبة الجامعيين.

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع

- الرغبة في دراسة الموضوع ومعرفة واقع جامعتنا من حيث تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستويات الجودة الشاملة في تحسين نمطية التعليم فيها.
- معرفة واقع جودة التعليم عن بعد بالنظر لأهميته البالغة نتيجة تطبيقه في مجال التعليم العالي.
- معرفة أهم وسائل التكنولوجيا التي تعتمد عليها الجامعة وموظفيها.
- معرفة فائدة استخدام التكنولوجيا الاتصال والجودة في التعليم العالي.

ثالثا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها قد تكون مفيدة وذات أهمية بالغة للطلبة والباحثين والمؤسسات، من جهة أخرى معالجة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة وأهميتها البالغة في مجال التعليم العالي. كما توضح الدور المهم الذي يلعبه نظام التعليم عن بعد بالجامعة وخلق تفاعل وانسجام بغرض الرفع من مستوى تحصيل الطلبة.

رابعا: أهداف الدراسة

- التغلب على مشكلة بعدي الزمان والمكان وذلك من خلال تبني نظام التعليم عن بعد.
- التعرف أكثر على وسائل التكنولوجيا والإعلام والاتصال التي تستخدمها الجامعة.
- تقديم إطار نظري وفكري يتعلق بمفهوم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والجودة في التعليم العالي.
- الكشف عن مدى نجاح الجامعة في استخدام الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة التعليم العالي.

خامسا: مفاهيم الدراسة

1- مفهوم الدور:

أ. لغة:

مصطلح يشير إلى الاضطلاع بمهمة ما، ولتوضيح معنى الدور لابد من التعرض أولا لمعنى المركز، وهو الوضع الذي يشغله الفرد في مجتمع ما بحكم سنه، جنسه، ميلاده أو حالته الاجتماعية[1].

ب. اصطلاحا:

هو السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الدينامي لمركز الفرد، فبينما يشير المركز إلى مكانة الفرد في الجماعة فإن الدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه، وهذه التوقعات تتأثر بفهم الفرد والآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزه الاجتماعي.

2- مفهوم تكنولوجيا:

أ. لغة:

مصطلح يوناني الاصل Technologie وهي مشتقة من كلمتينTeck Ne وتعني تقنية او فن وlogis أو logos كلمة علم + دراسة[2] .

ب. اصطلاحا:

هناك عدة تعاريف من بينها نذكر ما يلي:

هي مجموعة النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الانتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية والتي تتمثل في

[1] سلمى محمود جمعة، طريقة العمل مع الجماعة، المكتبة الجامعية الإسكندرية، مصر، ط1، 2000، ص 37.

[2] محمد الفاتح حمدي، وياسين قرناني، ومسعود بوسعدية، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال: الاستخدام والتأثير، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان،2010، ص 02.

مجموع الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الانسان في مختلف نواحي حياته العلمية، وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الانسانية[1].

ويعرفها "**ابراهيم مذكور**" على أنها فن الانتاج، أي العمليات المادية اللازمة له، وتطلق على المبادئ العملية والمخترعات التي يستفيد منها الانسان في تطوير المجهود الصناعي فتمثل مصادر القوى والعمليات الصناعية، وما يمكن أن يطرأ عليها من تحسين وسائل الانتاج[2].

تعرفها "**ردينة عثمان**" بأنها تمثل المعرفة، الأبداع، القدرة والقدرة العقلية التي ساهمت في ايجاد آلات ومعدات والوسائل والطرق التي ساهمت وتساهم في تطوير المجتمعات[3].

ج. التعريف الإجرائي للتكنولوجيا:

هي مجموع الخبرات والمعارف المتراكمة والأدوات والوسائل التنظيمية المستخدمة في أداء الأنشطة والأعمال داخل المنظمات بهدف إشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.

3- مفهوم المعلومات:

أ. لغة:

لفظ مشتق من مادة" علم " وتدور مشتقاتها في نطاق العقل ووظائفه، وهي تقابل الأصل الأجنبي Information، والمفرد منها " المعلومة "و "الاعلام"[4]

ب. اصطلاحا:

يعرفها كل من "**ربحي مصطفى عليان وايمان فاضل**" أنها: "ما نحصل عليه نتيجة لمعالجة البيانات بطريقة تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها، وهي ذات قيمة وفائدة في صناعة القرار."[5]

كما ويشير "**أحمد نافع المدادحة**" إلى تعريف آخر بأنها: " مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الانسان."[1]

[1] نفس المرجع، ص 02.

[2] نقلا عن فيصل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 20.

[3] ردينة عثمان يوسف، ومحمود جاسم الصميدعي، تكنولوجيا التسويق، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 25.

[4] جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة العلمية، الأردن، 2010، ص 123.

[5] ربحي مصطفى عليان، وإيمان فاضل السمرائي، تسويق المعلومات، دار الصفاء، الأردن ،2004، ص 20.

وحسب ما ذكر الدكتور " **محمود علم الدين** " فإن المعلومات وفقا لتعريفات المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات "**لأحمد محمد الشامي** " و"**سيد حسب الله**" هي: " البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات أي أن البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها في صورة رسمية أو غير رسمية أو في أي شكل."[2]

ومن المعاني التي فسر بها بعض الباحثون "المعلومات" ما يلي:

- الشيء الذي يعرفه الفرد من قبل.
- الشيء الذي يؤثر فيما يعرفه الفرد من قبل.
- الشيء المفيد بطريقة ما للشخص المتلقي.
- الشيء المستخدم في صنع القرار.
- الشيء الذي يغير من اعتقاد الشخص المتلقي له.
- الشيء الذي يقلل الشك.[3]

هناك تعريف آخر للدكتور " **محي الدين عارف حسين** " بأنها: "حالة ذهنية، والمورد الذي بدونه لا يمكن للإنسان استثمار أي مورد آخر. وهنا فإن مفهوم كلمة المعلومات وبما يتوافق مع عصر المعلومات الذي نعيشه اليوم ينص على أن المعلومات سلعة يتم في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها، وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والاعلام والتسلية أو لتوفير محفز مفيد وغني لاتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة."[4]

ج. تعريف المعلومات إجرائيا:

تشير إلى نتائج عملية معالجة البيانات تمكن الإنسان من الوصول إلى أهدافه من خلال حصوله على المعلومات الضرورية يدويا أو حاسوبيا أو كلاهما معا.

---

[1] أحمد نافع المدادحة، الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين، دار المعتز، عمان ،2011، ص 33.

[2] حسين عماد مكاوي، محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية، مصر، 2009، ص 22.

[3] منال وجيه محمد سيد أحمد، المعلومات والاتصال: النظريات والتطبيقات، مكتبة الرشد ناشرون، السعودية، 2014، ص 16.

[4] محي الدين عارف حسين، الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات، الأكاديميون، الأردن، 2015، ص 163.

4- مفهوم الاتصال:

أ- لغة:

كلمة اتصال مشتقة من الاصل بمعنى عام شائع أو يذيع عن طريق المشاركة، وفي اللغة العربية مشتقة من مصدر الفعل " وصل " الذي يعني أساسا الصلة والبلوغ[1].

ب- اصطلاحا:

تعددت تعاريف الاتصال باختلاف المجالات والزوايا وفيما يلي بعض التعريفات:

" العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة ما من المرسل الى المرسل إليه، سواء كانت هذه العملية بين فردين أو جماعتين، أو بين فرد وجماعة، أو بين منظمتين عن طريق مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين، ومن خلال وسائل الاتصال المختلفة بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي اليه المرسل، والذي قد يكون اخباريا أو اقناعيا أو استعلاميا أو اصدار أوامر أو غيرها"[2].

هناك تعريف آخر " عملية اجتماعية ذات خطوات مترابطة مستمرة، يتم فيها التفاعل بين شخصين أو أكثر لتحقيق هدف واضح محدد، وهذه العملية تتم من خلال علاقة انسانية قد تكون ثنائية بين فردين أو بين جماعة صغيرة أو بين مجتمع محلي، او مجتمع قومي أو دولي، ويتم الاتصال بوسائل وأساليب كثيرة ومتنوعة".[3]

تعرفه "**جيهان رشتي**" بأنه: "عملية يتم بمقتضاها نقل الافكار والمعلومات بين مختلف الأفراد حول قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين."[4]

أما "**فرانك دانس** "عرفه بأنه: "العملية التي يتفاعل عن طريقها المرسل والمستقبل في إطار اجتماعي معين بانتزاع الاستجابة باستخدام تلك الرموز الشفهية التي تعمل كمثيرات لتلك الاستجابة."[5]

[1] حسين عماد مكاوي، وليلى حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4 ،الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،2003، ص 23.

[2] ناصر قاسيمي، مصطلحات أساسية في علم اجتماع الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017، ص 09.

[3] أحمد محمد عليق وآخرون، وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية،2004، ص 16.

[4] جيهان رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978، ص 50.

[5] خيري خليلي الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1997، ص 09.

ج- التعريف الإجرائي للاتصال:

هو العملية الديناميكية القائمة على تبادل المعلومات والأفكار بين أطراف العملية الاتصالية داخل المنظمة باستخدام الوسائل الكتابية أو الإلكترونية قصد تحقيق التفاعل وبلوغ الهدف.

5- تعريف تكنولوجيا الاتصال:

أنها أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد غلى إنتاج أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات، أوهي الآلات أو الأجهزة والوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها وكما عرفت بأنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها استرجاعها وعرضها.

أ- **اصطلاحا:**

هناك تعاريف مختلفة وكثيرة ومن بينها نذكر ما يلي :

"هي مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال." [1]

هناك تعريف آخر مفاده انها: "الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على انتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها." [2]

عرفت أيضا " مجموع التقنيات والتجهيزات والمعارف الخاصة بالتعامل المعارف والمعلومات الموجهة الى الجمهور عن طريق وسائل الاتصال الجماهيري أو عن طريق الاتصال التنظيمي، بحيث توجه في شكل كتابي أو رقمي أو غيرها." [3]

وتعتبر أيضا أنها "الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشمل المكونات المادية، البرمجيات قاعدة البيانات والشبكات." [4]

[1] محمد جمال القادر، معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن،2014، ص.102.

[2] حسن عماد مكاوي ومحمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، 68.

[3] ناصر قاسيمي، مرجع سبق ذكره، ص 94.

[4] رتيبة طيبي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الاعصار العلمي للنشر، عمان، 2016، ص 111.

ب-التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الاتصال

هو مجموع التقنيات الحديثة والمنظمة التي تساعد على إيصال المعلومات والبيانات إلى الجماهير قصد الاستفادة منها.

6-مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

أ- اصطلاحا:

هنالك تعاريف مختلفة ومتعددة نذكر منها:

حسب الدكتور "**محمد فتحي عبد الهادي** " فإن تكنولوجيا المعلومات هي: " البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية." [1]

قدمت" **منظمة اليونيسكو**" تعريفا لمفهوم تكنولوجيا المعلومات وجاء في التعريف أن: " تكنولوجيا المعلومات هي تطبيق التكنولوجيات الالكترونية ومنها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية، وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها ونقلها من مكان الى آخر."[2]

ويعطي" **روجر كارتر**" تعريفا آخر مفاده أن تكنولوجيا المعلومات هي: " الأنظمة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل، وتوصيل المعلومات في كل أشكالها وتطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة المكتب، المصنع والمنزل." [3]

وأما "**الزعبي وآخرون**" فينظرون لمفهوم تكنولوجيا المعلومات على أنها: " مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل الكتروني سواء اكانت بشكل نصي أو صوت أو صورة أو فيديو، وذلك باستخدام الحاسوب." [4]

و يعرفها البعض على أنها: " حصيلة تزاوج و تفاعل ثلاث تكنولوجيات متمثلة في تكنولوجيات الحاسبات وذلك بما قدمه من حواسيب فائقة القدرة و تجهيزات متنوعة تيسر للإنسان امكانية التحاور معها ، و تكنولوجيات البرمجيات التي تشمل نظم تصميم وتنفيذ ادارة قواعد البيانات ونظم استخدام الحاسبات في التطبيقات المختلفة ونظم التخطيط و تنفيد و اختبار البرمجيات بمساعدة الحاسب و أخيرا تكنولوجيا الاتصالات بما تقدمه من

[1] حسين عماد الدين ومحمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص 36.

[2] زيد منير عبوي، أساليب الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والرقمية الحديثة، دار المعتز، الأردن،2021، ص 15

[3] محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب، مصر، 2021، ص 106.

[4] عبد الله محسن، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار المعتز، عمان، 2015، ص126.

أساليب وتقنيات تساعد على ربط الحاسبات ونظم المعلومات بعضها ببعض في أنظمة متكاملة علي كافة المستويات."[1]

ب-التعريف الإجرائي لتكنولوجيا المعلومات:

هو استخدام التقنيات والأدوات لمختلف أشكالها في جمع وتخزين واسترجاع وتوصيل المعلومات بسرعة ودقة وهذا ما يساعد على اتخاذ القرار على حل المشاكل بشكل فعال.

7-مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال مصطلح مركب من عدة مفاهيم ومصطلحات مختلفة بعد عرض كل من المفاهيم المرتبطة بها نتطرق الى مفهوم مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

" تلك الوسائل والأدوات التي ظهرت الى الوجود والى حياة المجتمعات الانسانية نتيجة التطورات الحاصلة في ميدان المعلومات والاتصال، وهذا نتيجة زيادة حاجيات الانسان ومتطلباته اليومية. فنحن نعيش كل دقيقة وكل ثانية مبتكرات جديدة وفي جل الميادين." [2]

كما تعرف بأنها " تلك النشاطات الاقتصادية التي تساهم في جعل المعلومات مرئية قم معالجتها، تخزينها ونقلها بطرق الكترونية." [3]

أ- التعريف الاجرائي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هي مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن تم استرجاعها وكذلك توصيلها واستقبالها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم.

8-تعريف التعليم عن بعد بالإنجليزية Distance Education:

والمعروف أيضا بالتعلم الإلكتروني بالإنجليزية distance learning هو أحد طرق التعليم الحديث نسبيا ويعتمد مفهومه الأساسي على وجود المتعلم في مكان يختلف عن مصدر التعليم الذي قد يكون الكتاب أو المعلم

[1] أشرف السعيد أحمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار النهضة، مصر، 2013، ص 58.

[2] محمد الفاتح حمدي، وياسين قرناني، ومسعود بوسعدية، مرجع سبق ذكره، ص 03.

[3] تقرورت محمد،" أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات السياحية "، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، جامعة قالمة، الجزائر، 2009، ص. 34.

أو حتى مجموعة الدارسين. وهو نقل برنامج تعليمي من موضعه في حرم مؤسسة تعليمية ما إلى أماكن منغلقة جغرافيا وبهدف جذب طلاب لا يستطيعون تحت الظروف العادية الاستمرار في برنامج تعليمي تقليدي.[1]

9- التعليم العالي:

هو مرحلة عليا من التعليم تدرس في الجامعات، أو في الجامعات الحرفية (كليات أهلية، كليات الفنون العقلية، وكليات تقنية) أوفي أي مؤسسة جامعية أخرى تمنح شهادة جامعية أخرى تمنح شهادة جامعية، يختلف التعليم العالي عن التعليم المدرسي، حيث يدرس الطالب في التعليم العالي مجالا متخصصا يؤهله للعمل في أحد ميادين العمل بعد أن ينال إحدى الشهادات في تخصص معين أثناء دراسته الجامعية.[2]

أ- التعريف الإجرائي للتعليم العالي

هو العملية اللازمة لدخول الفرد إلى الجامعة يحصل من خلالها على شهادة في تخصص ما، وعليه يمكن اعتبار التعليم العالي أنه أعلى مراحل التعليم التي يمر بها الأفراد بعد حصولهم على مؤهل علمي.

10- تعريف المخرجات:

الإستراتيجيات التي تهدف لتوظيف المعلومات والمهارات والقدرات، لتحقيق التحسين المستمر بما يساهم في الارتقاء بقيمة مؤسسات المجتمع[3].

11- تعريف الجودة الشاملة:

تسعى المؤسسات إلى ترسيخ مبادئ الجود الشاملة في عملياتها كلها في الإنتاج، والخدمات وغيرها من المجالات، بهدف مواجهة ما يستجد من تحديات تتعلق بالمنافسة على الصعيدين: المحلي والعالمي. للوصول إلى أعلى المستويات في جودة الإنتاج[4].

[1] معلومات عن التعليم عن بعد على موقعBritannica.com مؤرشف من الأصل في 2019/03/23.

[2] Oldest univercity : نسخة محفوظة 2014/10/7 واي باك مشين.

[3] معلومات عن التعليم عن بعد على موقع britannica.com مؤرشف من الأصل 31/ 2019/03، تاريخ الاطلاع 2023/05/23.

[4] قدور لبراو، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، ص 14.

12- الأستاذ الجامعي:

(الجمع أستاذون وأساتيذ وأساتذة) أو بروفيسور هو لقب يطلق على الأستاذ الجامعي المختص في علم ما، وهو أعلى مرتبة علمية في الجامعة وينص قانون تنظيم الجامعات المصري على أن الدرجات العلمية لأعضاء هيئة التدريس تبدأ من لقب (مدرس) ويتم الحصول عليه بالحصول على درجة الدكتوراه، تليها درجة (أستاذ مساعد) بتقديم بحث علمي مقبول من لجنة الترقيات، تليها درجة(أستاذ) بتقديم بحث علمي متخصص دقيق مقبول من اللجنة العليا لترقية درجة أستاذ، ولا يتم الحصول على درجة الأستاذية بغير الحصول على الترقيات السابق ذكرها[1].

سادسا: الدراسات السابقة

1- الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا:

1-1- دراسات جزائرية:

❖ **الدراسة الأولى: "دراسة محمد أمين عسول"**: أطروحة مكمله لنيل شهادة الدكتوراه تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات".

أ- عنوان الدراسة:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية 2015 2016 جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر.

ب-أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز ما هي كل من التكنولوجيا المعلومات والاتصال والتعريف بإدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمؤسسة التعليم العالي والتعرف على واقع المؤسسات التعليم العالي.

ج-منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع المعلومات وتصنيفها تحليلها وكشف العلاقة بين الأبعاد المختلفة، بغيت تفسيرها والوصول إلى استنتاجات عامة وكذا الوصول إلى وصف

[1] موقع واي باك شين، مرجع سبق ذكره.

الظاهرة المراد دراستها وجمع جميع المعلومات حولها برأيه وصفها كما هي في الواقع ومن ثم تحليلها وتفسيرها عمليا.

د- أدوات الدراسة:

حيث اعتمد في الدراسة الميدانية على الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات الخاصة حول مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي الجزائر ومهمتها في تحقيق الجودة الشاملة ومعرفة أهم النشاطات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة التعليم العالي، وبخاصة البحث العلمي والمكتبات الجامعية الجمعية والأستاذ ومناهج التدريس.

هـ-عينة الدراسة:

قام الباحث بدراسة ميدانية لثلاث جامعات وهي جامعة محمد خيضر بسكرة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي جامعة عباس الغرور خنشلة

و- فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الرئيسية الأولى:** تعمل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتندرج تحتها فرضيتين فرعيتين بعنوان:

- تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات.
- تستخدم مؤسسات التعليم العالي تكنولوجيا الاتصالات.

- **الفرضية الرئيسية الثانية:** تعمل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق الجودة، وهذه الفرضية تندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:
  - تعمل مؤسسات التعليم العالي على تحقيق جودة المكتبات الجامعية.
  - تعمل مؤسسات التعليم العالي على تحقيق جودة البحث العلمي.
  - تعمل مؤسسات التعليم العالي على تحقيق جودة التعليم ومناهج التدريس.
  - تعمل مؤسسات التعليم العالي على تحقيق جودة الأستاذ.
- **الفرضية الرئيسية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم العالي في الجزائر هذه الفرضية تندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة المكتبات الجامعية.
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة البحث العلمي.
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم ومناهج التدريس.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الأستاذ.

ز- نتائج الدراسة:

- لتكنولوجيا المعلومات في الاتصال دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي لما تحقق هذه الأخيرة من تطور ورقي وتنمية للمجتمعات.
- باعتباره الموارد الأساسي للموارد البشرية والكوادر الجيدة التي تحتاجها الدول في بناء اقتصادها.
- كما يمكن القول إن هناك علاقة بين التكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة وجودة التعليم العالي من جهة أخرى ممثلة في المكتبات البحث العلمي التعليم مناهج التدريس والأستاذ الجامعي.

❖ **الدراسة الثانية: "دراسة نسيمة ضيف الله"**

أ- عنوان الدراسة

أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه نظام ل م د في علوم التسيير شعبة تسيير المنظمات

بعنوان: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية دراسة عينة من الجامعات الجزائرية 2016/ 2017.

ب-أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في قاعات التدريس حضوريا في مؤسسات التعليم العالي الجزائري ومعرفة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال على جودة عناصر العملية التعليمية والمعيقات التي تحول دون اكتمال الأثر الايجابي.

ج-منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لما له من سهولة في تقديم الدراسة نظريا مع شرحها معمقا لتحديد العلاقة بين مستوياته المختلفة وكذا المنهج الاستنباطي لغرض تأكيد الارتباط بين المتغيرات وكذا المنهج الكمي لتكميم البيانات المجمعة وتحويلها إلى أرقام يسهل تحليلها باستخدام أساليب إحصائية متطورة

قامت الباحثة بأخذ آراء مختلف المتفاعلين الداخليين لمؤسسات التعليم العالي.

د- عينة الدراسة:

(طلبة، إداريين وأساتذة) موزعة على سبع جامعات: جامعة باتنة، بسكرة، سطيف، البويرة، وهران، الجزائر العاصمة وبومرداس بلغ عدد الأساتذة المبحوثين 406 أستاذ أما الطلبة فكانت عينة مقصودة بطلبة الدكتوراه البالغ عددهم 180 طالب، الإداريين 94 من مختلف الجامعات المعنية.

هـ-تساؤلات الدراسة:

- **التساؤل الرئيسي**

- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية؟

- **التساؤلات الفرعية**

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عناصر جودة العملية التعليمية؟
- من وجهة نظر كل من الأساتذة الطلبة والإداريين؟
- ما هي درجات تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عناصر جودة العملية التعليمية من وجهة نظر كل من الأساتذة الطلبة والإداريين؟
- فيما تكمن معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتحسين من جودة العملية التعليمية من وجهة نظر كل من الأساتذة الطلبة والإداريين؟
- إلى أي مدى توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين جودة العملية التعليمية والمعيقات الحائلة لذلك تعزى للمعلومات العاملة لكل من الأساتذة الطلبة والإداريين؟
- ما مدى توسع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية بهدف تحسين جودتها؟

و- فرضيات الدراسة

- **الفرضية الأولى:**

توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة العملية التعليمية.

- **الفرضية الثانية:**

توجد علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أصنافها وجودة العملية التعليمية الفرضية الثالثة: توجد فروق دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تأثير التكنولوجيا معلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية تعزى للمعلومات الشخصية للمبحوثين.

ز- نتائج الدراسة:

حسب آراء الأساتذة فإن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العملية التعليمية حضوريا متفاوت بين عناصر العملية التعليمية لكن تفاوت ضئيل نوعا ما حيث ما نجد:

- تكنولوجيا المعلومات الاتصال تؤثر على تحسين جودة العملية التعليمية بنسبه 97.7% موزعة على عناصر العملية التعليمية بحيث قدرت نسبة التأثير على المقرر الدراسي ب 96.3% الأستاذ 92%، الطالب 95.7%، عملية التدريس 97%، إدارة الكلية 95.4%،
- بالنسبة لمعيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قدر تأثيرها ب 68.5% موزعة إلى 40.7% معيقات بشرية و48.4 للمعيقات المادية والبرمجة 28.2% للمعيقات التنظيمية والإدارية بينما 36.9% لمعيقات المقررات.
- حسب آراء الطلبة فإن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العملية التدريسية حضوريا متفاوت بين عناصر العملية التعليمية لكن تفاوت ضئيل حيث نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر على تحسين المقرر الدراسي ب 96.6%، الأستاذ ب 93.4%، الطالب ب 96.3، عملية التدريس 93.7% إدارة الكلية ب 91.4% أما بالنسبة لمعيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات قدر تأثيرها ب 91.7% موزع على62،6% معيقات بشرية، 35.7% معيقات مادية وبرمجة.
- حسب آراء الطلبة توجد فروق درس دلالة إحصائية فيما يخص تأثير استخدام تكنولوجيا معلومات والاتصال على تحسين العملية التدريسية.

1-2- الدراسات العربية:

❖ **الدراسة الأولى: "دراسة زهير الصباغ"**

مذكرة مقدمة لنيل شهادة مذكرة دكتوراه بعنوان: تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية في القطاع البنكي في الأردن 2003".

أ- أهداف الدراسة:

- التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية بناء هيكل معلوماتي في المؤسسة متطور، وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين العملية الإدارية والإنتاجية وترشيد القرارات المتعلقة بهما.
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة.

ب-منهج الدراسة:

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي بغية استيعاب الإطار النظري للموضوع وفهم مكوناته وتحليل أبعاده كما تم الاستناد لتحقيق منهجية الدراسة على الأساليب التالية: المنهج المقارن ودراسة الحالة.

ج- عينة الدراسة:

تم تطبيق الدراسة على مجمع المؤسسة الوطنية لأشغال الآبارENTP نظرا لارتكاز نشاطها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي استخدام أسلوب الحصر الشامل للمجتمع.

د- أدوات الدراسة:

على مستوى الجانب النظري اعتمد عل المسح المكتبي من لكتب والدوريات والأطروحات على مستوى المكتبات الوطنية والدولية، أما على المستوى التطبيقي اعتمد على التقارير الخاصة للمؤسسة والتي سيتم الحصول عليها من مؤسسة موضوع الدراسة.

هـ-تساؤلات الدراسة:

- **التساؤل الرئيسي:**

- ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية؟

- **التساؤلات الفرعية:**

- هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونمو أرباح نسبة المديونية؟
- هل يوجد تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة؟

و- فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الرئيسية:**

- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

- **الفرضية الفرعية01:**

- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على هيكل رأس المال والمعبر عنه بمعدل المديونية؟

- **الفرضية الفرعية 02:**

- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الربحية في المؤسسة والمعبر عنها بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.

ز- نتائج الدراسة:

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل العائد على الأصول في المؤسسة.
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على المعدل العائد على حقوق الملكية في المؤسسة.
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على هيكل رأس المال في المؤسسة.
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل المديونية في المؤسسة.

❖ **الدراسة الثالثة: الطاهر الكردي** "مذكرة مقدمة لنيل شهادة مذكرة دكتوراه بعنوان: تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمات دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في الأردن 2005".

أ- أهداف الدراسة:

- هدف هذا البحث لمجموعة من الأهداف، أولها التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية بناء هيكل معلوماتي في المؤسسة متطور، وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين العملية الإدارية والإنتاجية وترشيد القرارات المتعلقة بهما.
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة.

ب-منهج الدراسة:

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي بغية استيعاب الإطار النظري للموضوع وفهم مكوناته وتحليل أبعاده كما تم الاستناد لتحقيق منهجية الدراسة على الأساليب التالية: المنهج المقارن ودراسة الحالة

ج- عينة الدراسة:

تم تطبيق الدراسة على مجمع المؤسسة الوطنية لأشغال الآبارENTP نظرا لارتكاز نشاطها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي استخدام أسلوب الحصر الشامل للمجتمع.

د- أدوات الدراسة:

على مستوى الجانب النظري اعتمد عل المسح المكتبي من لكتب والدوريات والأطروحات على مستوى المكتبات الوطنية والدولية، أما على المستوى التطبيقي اعتمد على التقارير الخاصة للمؤسسة والتي سيتم الحصول عليها من مؤسسة موضوع الدراسة

هـ-تساؤلات الدراسة:

- **التساؤل الرئيسي:**
  - ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية؟
- **التساؤلات الفرعية:**
  - هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونمو أرباح نسبة المديونية؟
  - هل يوجد تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لمالي للمؤسسة؟

فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الرئيسية:**

– يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

- **الفرضية الفرعية1:**

– يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الربحية في المؤسسة والمعبر عنها بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.

- **لفرضية الفرعية2:**

– يوجد تأثير ذات دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على هيكل رأس المال والمعبر عنه بمعدل المديونية.

1-3- الدراسات الأجنبية:

❖ **الدراسة الأولى بعنوان:**

« Faten tabet l'enseignement distance en Tunisie un nouveau dispositive universitaire en evolution université Stendhal grenable France,2010. »

(دراسة فاتن ثابت التعليم عن بعد تونس نظام جامعي جديد تطور جامعة stendhal grenable France).

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء حول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال التعليمي التونسي المترجم في زرع نسيج حي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال استخداماتها وتوضيح منطقيات دمجها وضروراتها.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في:

– استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قاعات التدريس سهل كثيرا للإنتاجية وعملت على تأسيس العلاقات البيداغوجية التي تؤلف توسع النشاط.

- تواتر استخدام التكنولوجيا في التعليم مرتبط بامتلاكها مع أن صعوبات تنظيم أجهزة الإعلام الآلي كانت مطروحة في فروع الدراسة الأدبية فقط.

❖ **الدراسة الثانية بعنوان:**

« TANYA. BONDAROUK, HWSB, RUEL 2007. »

تناولت الدراسة قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية HRM في كفاءة أداء إدارة المواد البشرية من خلال دراسة كمية أجريت على وزارة الداخلية في هولندا.

أ- منهج الدراسة:

منهج دراسة الحالة اعتمد عليه لأنه يتماشى مع موضوع الدراسة وأهدافها.

ب-مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين العاملين بمديرية الموارد البشرية بالمؤسسة الميدانية "جن جن" بجيجل من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة والحصول على المعلومات المناسبة للموضوع، توجهنا إلى الموظفين الذين لديهم صلة مباشرة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المديرية والذي بلغ عددهم 36 موظف حيث تم توزيع الاستبيان المتضمن أسئلة حول محاور الدراسة على الموظفين وقد تم استرجاعها كلها.

ج-الأدوات المعتمدة في الدراسة:

- الاستبانة.
- السجلات والوثائق.

د- حدود الدراسة:

يمكن تحديد مجال وحدود الدراسة بالأبعاد التالية:

- ✓ **البعد المكاني:** يتضمن البحث دراسة ميدانية كانت على مستوى المؤسسة المينائية "جن جن" بجيجل.
- ✓ **البعد الزماني:** تم انجاز هذا البحث خلال السنة الجامعية 2018م/2019م.
- ✓ **الحدود البشرية:** تتمثل في جميع موظفي مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية "جن جن" بجيجل.

2- الدراسات المتعلقة بالجودة:

2-1- دراسات جزائرية:

❖ **الدراسة الأولى: "دراسة جقطة سناء"**

رسالة ماجيستير تخصص حوكمة الاتصال ومالية المؤسسة (غير منشورة) جامعة سطيف (01) 2016/2017.

أ- عنوان الدراسة:

دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأطراف ذات المصلحة (دراسة حالة جامعة سطيف 2016).

ب-أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

- محاولة كشف دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس بجامعة سطيف وذلك من خلال ربط مبادئ حوكمة الجامعة الثلاث الاستقلالية وتقييم الأداء.
- المشاركة بضمان جودة التعليم العالي للوصول إلى هدف الدراسة ثم استطلاع أداء عينة من هيئة التدريس بجامعة سطيف.

ج-منهج الدراسة:

استعانت الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي لما له من سهولة في تقييم متغيرات الدراسة.

د- أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستمارة والملاحظة والمقابلات الشخصية كأدوات لجمع البيانات.

هـ-عينة الدراسة:

الأساتذة الدائمين بالجامعة، بلغ حجم العينة 2500 أستاذ دائم.

و- أسئلة الدراسة:

- **السؤال الرئيسي:**

✓ ما هي متطلبات جودة التعليم العالي في ميدان الحاكمة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية ووفق المرجع الوطني لضمان خلية الجودة؟

- **الأسئلة الفرعية:**

✓ هل لجودة الهياكل والعتاد دور رفع مستوى التعليم بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعي والإسلامية؟

✓ هل لجودة نظام المعلومات دور في رفع مستوى التعليم بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية؟

ز- فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الرئيسية:**

- لجودة التعليم العالي في ميدان الحاكمة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية متطلبات ووفق المرجع الوطني لضمان خلية الجودة.

- **الفرضيات الفرعية:**

- لجودة الهياكل والعتاد في رفع مستوى التعليم العالي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية.
- لجودة نظام المعلومات دور في رفع مستوى التعليم العالي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية.
- تبني مقاربات الجودة دور في رفع مستوى التعليم العالي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والإسلامية.

ح- نتائج الدراسة:

✓ عجز الجامعة من خلال عدم تقابلها بقيان أدائها وانعدام التخطيط الإستراتيجي بالجامعة لمختلف أنشطتها.

✓ مستوى مشاركة أصحاب المصلحة باتخاذ القرار المتوسط.

✓ حسن وجهة نظر هيئة التدريس إما استقلالية الجامعة وتقييم الأداء ومشاركة أصحاب المصلحة في صنع القرار لا يساهم في تحسين جودة التعليم العالي.

❖ **الدراسة الثانية: "دراسة لرقط علي: رسالة ماجيستر في علوم التربية بجامعة باتنة".**

أ- عنوان الدراسة: إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المبررات والمتطلبات الأساسية.

ب-أهداف الدراسة:

- التعرف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من خلال الأدبيات المختلفة التي تعرضت للموضوع ومدى توفرها في الواقع الجامعي.
- معرفة مدى اهتمام وإدراك الهيئات التدريسية بجامعة أم البواقي بأهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.
- محاولة معرفة المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة أم البواقي.

ج-منهج الدراسة:

استعانت هذه الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي لأجل تحقيقي أهداف هذه الدراسة.

د-أدوات الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على الملاحظة والاستبانة.

هـ-عينة الدراسة:

تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من 30 أستاذ موزعين على مختلف الرتب العلمية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة.

و-أسئلة الدراسة:

- **السؤال الرئيسي:**
  - ما هو واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية؟
- **التساؤلات الفرعية:**
- ما مدى إلمام البرامج التعليمية في جامعة أم البواقي بأسس ومبادئ الجودة الشاملة؟
- ما مدى إدراك التزام الهيئة التدريسية بجامعة أم البواقي بأهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة؟
- ما هي معوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة أم البواقي من وجهة نظر هيئة التدريس؟

ز-فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الرئيسية:**
- تسعى الجامعة الجزائرية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة رغم العديد من المعوقات والتحديات التي تواجهنا.
- **الفرضيات الفرعية:**
- تسعى جامعة أم البواقي لالتزام برامجها التعليمية بأسس ومبادئ الجودة الشاملة من وجهة نظر الهيئة التدريسية.
- تدرك هيئة التدريس بجامعة أم البواقي بأهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة كأسلوب جديد وناجح.
- توجد حملة من المعوقات التي تحد من تطبيق مبادئ الجودة الشاملة ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر هيئة التدريس بجامعة أم البواقي.

ح-نتائج الدراسة:

- توجد مبررات كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الأداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر بباتنة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الأداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر بباتنة تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الرتبة، سنوات الخبرة في التدريس، الوظيفة الحالية).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر بباتنة تعزى لمتغير التخصص.
- توفر متطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الأداب والعلوم الإنسانية بنسبة أقل من المتوسط المطلوب.

2-2- دراسات عربية:

❖ **الدراسة الأولى: "دراسة الدكتور أحمد أبو فارة:** كلية العلوم الاقتصادية والإدارية بجامعة القدس أبوديس/ فلسطين". ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة 2004/07/05م.

أ- أهداف الدراسة:

- إبراز الحاجة الكبيرة إلى معرفة وتطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم العالي وهذا يجري عبر بناء المعرفة النظرية اللازمة بهذا المجال وبيان الأدوات والأساليب التطبيقية لوضع هذه الأطر المفاهيمية موضع التنفيذ.

- رصد جوانب القوة وجوانب الضعف في نظام التعليم في جامعة القدس من متطور مدخل ضمان الجودة وتقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف باستخدام المدخل ذاته.
- بيان أهمية ضمان جودة التعليم الجامعي كمدخل يقود إلى تبني التطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

ب-أدوات الدراسة:

الوسط الحسابي، التكرارات، النسب المئوية واختبار t ومعامل ألفاكرونباخ.

ج-مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الإداريين في جامعة القدس ويقدر عدد أفراد العينة بحوالي70 فرد وقد جرى سحب العينة بطرقة عشوائية ممثلة من مجتمع دراسة بنسبة50 % ووزعت استمارات استبانة الدراسة على هذه العينة وجرى استرجاعها، وقد تبين أن عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي 28 استمارة وتم تحليلها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة.

د- أسئلة الدراسة:

- **السؤال الرئيسي:**
- ما هي معوقات وأفاق تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي؟
- **التساؤلات الفرعية:**
- ما هي المبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة؟
- ما هي السياسة المناسبة (الخيارات الأساسية) لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة؟
- ما هي المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة؟

هـ-فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الرئيسية:**
- توجد معوقات وأفاق تطبيق نظام ضمان الجودة مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

- **الفرضيات الفرعية:**

- تدفع كل من التحديات الداخلية والتحديات الخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى تطبيق نظام الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.
- لا تختلف وجهات نظر مسؤولي ضمان الجودة حول السياسة المناسبة (الخيارات الأساسية) لتطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية.
- توجد مجموعة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة
- توجد مجموعة من عوامل نجاح تطبيق نظام الجودة ومؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

و- نتائج الدراسة:

- ممارسات الإدارة العليا لا تركز على تحقيق ضمان جودة التعليم العالي.
- جامعة القدس لا تتبنى نظاما فاعلا لتحقيق جودة التعليم العالي. هذا بالإضافة إلى أن جامعة القدس تركز على ضمان جودة مدخلاتها المختلفة في حين لا تركز على ضمان جودة عملياتها ومخرجاتها.

❖ **الدراسة الثانية:"دراسة أبو الكشك مجلة كلية التربية ببور سعيد".**

أ- عنوان الدراسة

درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الرائدة في مدينة سكاكا في المملكة العربية السعودية 2012.

ب-أهداف الدراسة

- التعرف على فلسفة الجودة الشاملة في التعليم.
- التعرف على وجهات نظر معلمي مدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بأداء الطلاب.
- التعرف على ملامح معايير الجودة الشاملة في التعليم.
- التعرف على وجهات نظر معلمي المدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بالإدارة المدرسية.

ج- منهج الدراسة

استعانت هذه الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي لأجل تحقيقي أهداف هذه الدراسة.

د- أدوات الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة.

هـ-أسئلة الدراسة

- ما فلسفة الجودة الشاملة في التعليم؟
- ما ملامح معايير الجودة الشاملة في التعليم؟
- ما وجهة نظر معلمي مدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بجودة أداء المتعلمين؟
- ما وجهة نظر معلمي المدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بجودة أداء الطلاب؟
- ما وجهة نظر معلمي المدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بجودة أداء الإدارة المدرسية؟
- ما وجهة نظر معلمي المدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بالمشاركة المجتمعية؟
- ما الآليات التي يمكن أن تسهم في تبصير معلمي المدارس الابتدائية في مدينة الرياض بأهمية الجودة الشاملة في التعليم؟

و- نتائج الدراسة

- المعلمين لديهم ضعف في التعامل مع معايير الجودة الشاملة وقد يكون ذلك دليلا على وجود قصور في ستعانهم أهمية المعايير مما يجعل أدائهم في التعامل معها وتحقيقها دون المستوى.
- عدم حصولها على الاعتماد الأكاديمي.

2-3- الدراسات الأجنبية:

« Maria palau oliver.jj.montano.Mj .mairata qualité et contexte actuel : le rôle des systèmes d'assurance qualité (AQ) et les perspectives d'avenure des systèmes d'assurance qualité dans les université espagnoles ». مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية.

أ- عنوان الدراسة

جودة السياق الحالي: دور نظام ضمان الجودة (QA) والآفاق المستقبلية لنظام ضمان الجودة في الجامعات الإسبانية.

ب-أهداف الدراسة

- ✓ هدفت إلى تحليل واقع تطبيق نظام الجودة وأفاقه في الجامعات الإسبانية من خلال استجواب مسؤولي الجودة بالجامعات محل الدراسة.

ج-منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المبني على أسلوبين يتمثل الأول في الأسلوب النظري لتقديم خلفية عن جودة التعليم العالي ونظام ضمانها من خلال الاطلاع على مختلف الدراسات، ويشمل الثاني على أسلوب دراسة حالة.

د- أدوات الدراسة

تم الاعتماد على الاستبانة والمقابلة.

هـ-محددات الدراسة

- ✓ **الحد الموضوعي:** اقتصرت هذه الدراسة على معرفة معوقات وأفاق تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
- ✓ **الحد البشري:** اهتمت هذه الدراسة باستقصاء أراء مسؤولي ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري كمجتمع بحث مستهدف.
- ✓ **الحد المؤسسي:** شملت الدراسة مؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري والتي تضم الجامعات، المراكز الجامعية، مدارس وطنية عليا، مدارس عليا للأستاذة ومدارس تحضيرية.
- ✓ **الحد الزماني:** تمت فترة الدراسة من سنة 2012 إلى غاية جوان2014.

و- نتائج الدراسة

- وجود خلايا لضمان الجودة بهذه الجامعات وعن تطور وظائفها وتنوعها من مجرد توفير معلومات لوحدات التقييم الداخلية والخارجية إلى السهر على التطبيق المستمر لنظام ضمان الجودة.

- وجود جملة من المعوقات والمتطلبات نذكر منها:
- عدم وجود في بعض الحالات مسؤول لضمان الجودة.
- الحاجة للتحديد الدقيق لسياسة الجودة وأهدافها.
- الحاجة لتحديد ووضع الإجراءات.
- نقص الأفراد المختصين في إدارة الجودة
- الحاجة للموارد التكنولوجية.

- نظام ضمان الجودة يعد أحد أهم العناصر التي تضمن لمؤسسات التعليم العالي الإسبانية التكيف بنجاح مع الفضاء الأوروبي للتعليم العالي.

دراسة هازارد1993, hazardd

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة:

- ✓ تحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.
- ✓ والتعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف في تطبيقها.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

تم اتباع هذا المنهج الذي يساعد على تحقيق أهداف الدراسة

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى أن من نقاط القوة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- ✓ ازدياد مشاركة العاملين في المؤسسة.
- ✓ والاستخدام الأفضل للموارد المتاحة.
- ✓ وزيادة التعاون بين الأقسام المختلفة.
- ✓ اقتراح حلول للمشكلات الموجودة بالمؤسسة.
- ✓ لغة مشتركة بين الأفراد وتقليل العزلة بينهم.

أما بالنسبة لنقاط الضعف لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- ✓ الوقت والجهد اللازمين لتطبيق الجودة.
- ✓ صعوبة فهم القائمين على إدارة المؤسسة لطبيعة إدارة الجودة الشاملة
- ✓ الشعور بالإحباط لدى فريق العمل بسبب العقبات التي تواجههم وتعيق تحركهم نحو المسار الصحيح الذي من شأنه خدمة التعليم الجامعي بصورة كبيرة.

الفصل الثاني: النظريات السوسيولوجية المفسرة للدراسة

أولا: النظريات المفسرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

1-نظرية الحتمية التكنولوجية

2- نظرية الغرس الثقافي

3-نظرية الفجوة المعرفية

4-نظرية الاستخدامات والاشباعات

ثانيا: النظريات المفسرة للجودة

1-نظرية مراقبة الجودة

2- نظرية 13 مبدأ

3- نظرية جوزيف موران

4- نظرية ثلاثية جودان

أولا: النظريات المفسرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

1- النظرية الحتمية التكنولوجية[1]:

تعد النظرية الحتمية التكنولوجية التي جاء بها "**مارشال ماكلوهان**" من النظريات الحديثة التي تناولت دور وسائل الاتصال وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات ذلك أن الاختراعات التكنولوجية تؤثر تأثيرا أساسيا على المجتمعات فالموضوعات والجمهور يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل، وإن تطور وسائل عمليات الاتصال مرتبط بحياة الناس وبأنماط الحضارة الإنسانية على اختلاف الأمم وتباين الأجيال.

تعتبر نظرية "**مارشال ماكلوهان**" التي ظهرت قبل نحو خمسين عاما، وما تزال حتى اليوم أكثر النظريات الإعلامية انتشارا ووضوحا في الربط بين الرسالة والوسيلة الإعلامية والتأكيد على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الاتصال وتأثيره حيث يرى "**ماكلوهان**" أن الوسيلة هي الرسالة ويوَضح أن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليه مستقلا عن تقنيات الوسائل الإعلامية، فالموضوعات والجمهور الذي توجه له مضمونها، يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل، ولكن طبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكلها المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال، لذلك يفترض في نظريته أن تكنولوجيا الاتصال تكبل حرية الإنسان الذي يصبح تابعا لها. وبحسب "**ماكلوهان**" فإن هناك أسلوبين أو طريقتين للنظر إلى وسائل الإعلام من حيث:

- أنها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم.
- أو أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي.

وإذا نظرنا إليها على أنها وسيلة لنشر المعلومات والترفيه والتعليم، فنحن نهتم أكثر بمضمونها وطريقة استخدامها، وإذا نظرنا إليها كجزء من العملية التكنولوجية التي بدأت تعبر وجه المجتمع كله، شأنها في ذلك شأن التطورات القيمة الأخرى، فنحن حينئذ نهتم بتأثيرها بصرف النظر عن مضمونها.

فهذه النظرية عبارة عن تصورات لتطور وسائل الاتصال وتأثيراتها على المجتمعات الحديثة.

وقد قسم "**ماكلوهان**" تطور الاتصال إلى 4مراحل تعكس في رأيه التاريخ الإنساني وهي:

[1] منال هلال لمزاهرة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، ص 76- 96.

- **المرحلة الشفوية:** أي مرحلة ما قبل التعلم، وهي المرحلة التي كانت تعتمد على الاتصال الشفهي والتي استغرقت معظم التاريخ البشري.
- **مرحلة الكتابة:** التي ظهرت في اليونان القديمة واستمرت ألفي عام.
- **مرحلة عصر الطباعة:** التي بدأت من عام 1500إلى عام 1900م تقريبا.
- **مرحلة وسائل الإعلام الإلكترونية:** التي ابتدأت من عام 1900متقريبا حتى الوقت الحاضر وقد قسم "**ماكلوهان**" مراحل التغير الأساسي الأربع في التطرق الحضاري للإنسان المتصل على ثلاثة أطوار، الشفهي (الشخصي)، الاتصال السطري (المطبوع)، والاتصال الشفهي (الالكتروني) مرة أخرى مع ملاحظة أن المدة التي استغرقها التغير من الشفهي إلى السطري دامت قرنا، بينما تم التحول مرة ثابتة إلى الشفهي في حياة الفرد الواحد.

ومن جهة أخرى، يرفض ماكلوهان قول المحللين الذين يرون أن وسائل الإعلام الجديدة ليست في حد ذاتها جيدة أو سيئة، ولكن الطريقة التي يستخدم بها هذه الوسائل هي التي ستحد أو تزيد من فائدتها حيث يستطيع الإنسان أن يستخدمها في الخير أو الشر على سواء، ويقترح بدلا من ذلك أهمية الوسيلة لذاتها من خلال عبارته الشهيرة "الوسيلة هي الرسالة".

ما طرحه ماكلوهان مهم، ولكن هذه التطورات التي حدثت لا يمكن أن نعزوها فقط لتطور تكنولوجيا وسائل الاتصال المطبوع منها والإلكتروني، فمما لا شك فيه أن الاختراعات التكنولوجية الأخرى كثل وسائل المواصلات السريعة، مصادر الطاقة الجديدة والمعدات كان لها أيضا دور في التأثير على تطور المجتمعات بمختلف عناصرها بما فيها تكنولوجيات الاتصال نفسها.

كما أن ماكلوهان لم يكن أول من قال إن للدعامة أهمية أكبر من محتواها، أو إن الأشياء التي نكتب عليها كلماتنا لها أهمية أكبر من الكلمات نفسها، ولكن الطريقة التي قدم لنا بمقتضاها هذه الفكرة هي التي اشتهرت وأصبحت تقتبس باستمرار، وخاصة منها عبارة "الوسيلة هي الرسالة"، أي أن طبيعة كل وسيلة إعلامية، وليس مضمونها هي الأساس في تشكيل المجتمعات.

لقد تبنى منظور الحتمية التكنولوجية هذه باحثون معاصرون نشرت أعمالهم في المجالات الأمريكية، كما ترتب على تبني مفهوم الحتمية التكنولوجية من قبل ماكلوهان وغيره أن صنفت مراحل الحضارة الإنسانية على أساس الوسائل التكنولوجية السائدة، وهو تصور يمكن تلخيصه في ثلاثة أبعاد متتالية هي: على العلم أن

يكشف وعلى التكنولوجيا أن تطبق، وعلى الإنسان أن يتكيف، وهو تصور مادي حتمي يتناقض مع التصور الديني لحقيقة الإنسان والكون والحياة، الذي يعتبر الماديات متغيرات تابعة فالتكنولوجيا يجب أن تكون وليدة التغير الاجتماعي الذي يوفر لها أسباب نشأتها وهي في الواقع يجب أن تكون تلبية المطالب المجتمع الذي تتنوع أهداف أفراده، وغايات جماعته ومن ثم تكون التكنولوجيا المناسبة لهذه المطالب فالتكنولوجيا تابعة لإدارة الإدارة وليس العكس.

❖ **رؤية نقدية في نظرية الحتمية التكنولوجية:**

يؤخذ على نظرية الحتمية التكنولوجية أنها لم تأخذ الاعتبار الاختلاف الثقافي من مجتمع آخر، حيث يرى الباحث TOYNBEEأن التقنية الصناعية لن تغير من ثقافة بلاد الشرق بنفس الأسلوب التي غيرت به بلاد الغرب، وذلك بسبب التحفظات الروحية والثقافية التي تقلل من الأثر التكنولوجي المتوقع والواقع أن رؤية ماكلوهان للحتمية التكنولوجية لم تقف عند حدود التغير الثقافي، ولكنه يراها تعبيرا في قدر الحواس والذاكرة والإدراك والتعلم بنفس الدرجة.

والمشكلة الأساسية للحتمية التكنولوجية فيما يبدو هي عدم الاعتراف بتبادل التأثر بين التطور التكنولوجي والتغير الثقافي، وعلى الرغم من مناقشة **ماكلوهان** لقوانين التفاعل والتوسط، إلا أنه لم يتعامل مع هذه القوانين بأسلوب علمي، ونتيجة لذلك انشغل باحثو الاتصال بالتساؤلات المنهجية حول العلاقة بين هذين المتغيرين، تكنولوجيا الاتصال والثقافة ومن أهمها: هل تشكل وسائل الإعلام وتكنولوجيا الاتصال ثقافة المجتمع أم أنها تعكس الثقافة السائدة وتضخيمها وتخليدها؟ وما العلاقة بين هذين المتغيرين؟ وهل وسائل الإعلام أدوات الضبط الاجتماعي والتنشئة الاجتماعية والتجانس الثقافي، أم أنها أدوات للتنوع الثقافي والتغير الاجتماعي؟

تمثل هذه الأسئلة في جملتها مراحل أساسي في تطور بحوث الاتصال الجماهيري ففي المراحل الأولى ساد اعتقاد بأن تكنولوجيا الاتصال تشكل الرأي والسلوك والثقافة داخل المجتمع، وفي الستينيات تحول باحثو الاتصال إلى نماذج أخرى تأخذ في الاعتبار أثر النظم الاجتماعية، وتؤكد على التأثير الطويل الأجل الذي يحدث من خلال التفاعل مع الثقافة السائدة نفسها، وأصبحت اهتمامات الجمهور تؤخذ في الاعتبار عند دراسة العلاقة التفاعلية بين تكنولوجيا الاتصال والمجتمع، ولم يعد الحال كما كان في ظل **ماكلوهان** الذي انتهى إلى أهمية رفض الحتمية التكنولوجية والمركزية الإعلامية التي تنظر للتكنولوجيا ووسائل الإعلام كمركز يحدد ويشكل الثقافة والحياة.

أما المشكلة الثانية التي تواجه الحتمية التكنولوجية فهي: النظر لتكنولوجيا الاتصال المعاصرة كأدوات تتواجد خارج المجتمع، وتعمل على تغييره من الخارج دون أن يكون للمجتمع أي دور إيجابي في تحديد نوع الأثر النهائي للتكنولوجيا، وعلى الرغم من ارتباط هذا الاتجاه بمؤسسات الأعمال والصناعة والمنظمات الحكومية، إلا أنه أصبحت هناك علاقة بارزة في تفسيرات القرية العالمية التي طرحها **ماكلوهان** لأول مرة عام 1964، وقد جذبت هذه العملية العديد من علماء الاتصال والاجتماع الراديكاليين والمحافظين، فالرؤية القائلة بأن المعلومات والمعارف هي التي شكلت مجتمع ما بعد الصناعة وغير من نظريات مفكري ما بعد الحداثة ليست إلا امتدادا بشكل أو بآخر لنظرية **ماكلوهان**.

2- نظرية الغرس(الإنماء)الثقافي[1]:

تعد نظرية الغرس الثقافي إحدى النظريات التي ارتبطت بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، والتي جاءت في السبعينيات من القرن الماضي لدراسة تأثيرات وسائل الإعلام التراكمية الطويلة المدى مع الجمهور ذلك أن الغرس يشير إلى تقارب إدراك الجمهور التلفزيوني للواقع الاجتماعي والتشكيل الطويل المدى لذلك الإدراكات والمعتقدات عن العالم نتيجة للتعرض لوسائل الإعلام، لوسائل الإعلام، وليس لدراسة الآثار المستهدفة والمحددة لوسائل الإعلام وقد جاءت هذه النظرية على أساس الاعتراف بقوة وسائل الإعلام وأثرها الاجتماعي على المتلقين، انطلاقا من فرضية (التراكم)لقياس الآثار الطويلة المدى التي تتركها وسائل الإعلام خاصة التلفزيون على المتلقين عند تعرضهم لمضمون معين ولمدة تعرض طويلة.

ويعتبر الباحث جورج جربنر من وضع هذه النظرية، فقد قام عام 1968م بإجراء عملية استطلاع لإثبات هذه النظرية، حيث قام بوضع مشاهدي التلفزيون في ثلاث فئات المشاهدين بمعدل بسيط (أقل من 2ساعة في اليوم) المشاهدين بمعدل متوسط (2-4 ساعات في اليوم)، والمشاهدين (أكثر من 4 ساعات في اليوم) وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج منها: أن المشاهدين بمعدل غزير تكون معتقداتهم وآراؤهم مماثلة تلك التي صورت على التلفزيون بدلا من العالم الحقيقين، ما يدل على تأثير مركب من تأثير وسائل الإعلام لتؤكد أن التلفاز يضع لمشاهديه على المدى الطويل واقعا خاصا مختلفا عن الواقع الحقيقي وأن بكل المشاهدين بحكم التصاقهم ببرامجه يصدقون هذا الواقع ويتعاملون معه باعتباره حقيقة، ويعتقد واضع هذه النظرية أن الناس في المجتمعات الغربية إنما هم سوى أسرى لهذا الواقع الحقيقي بكل من تعقيدات في مثل هذا التباين.

[1] منال هلال لمزهرة، مرجع سبق ذكره، ص .

وتصنف نظرية الغرس الثقافي ضمن نظريات الآثار المعتدلة لوسائل الإعلامmodrate effect skeories والتي تتميز بالتوازن والاعتدال، بحيث لا تضخم في وسائل الإعلام ولا تقلل من هذه القوة ولكنها تقوم على العلاقات الطويلة الأمد في اتجاهات وآراء الأفراد من ناحية وعادات مشاهداتهم من ناحية أخرى وأن التلفزيون هو وسيلة للتنشئة الاجتماعية لمعظم الناس في أدوار موحدة وسلوكيات، وتتمثل في كلمة (التثقيف).

قفد أكد جربنر GERBNERوزملاؤه أن نظرية الغرس ليست بديلا، وإنما هي مكمل للدراسات والبحوث التقليدية لتأثيرات وسائل الإعلام، ففي الغرس لا يوجد نموذج قبل وبعد التعرض، ولا نموذج للاستعدادات المسبقة لمتغيرات وسيطة، لأن التلفزيون يشاهد الأفراد منذ الطفولة، كما أنه يشكل دورا كبيرا في هذه الاستعدادات المسبقة التي تعتبر متغيرات وسيطة بعد ذلك وتعد نظرية الغرس والإنماء امتدادا لدور وسائل الإعلام في عملية التنشئة الاجتماعية على الفرد، حيث أن كلا منهما عملية تعلم وتعليم، تقوم على التفاعل الاجتماعي بين الفرد والوسائل التعليمية والتثقيفية المختلفة. وتهدف إلى إكساب الفرد اتجاهات وسلوكيات تتناسب مع دوره الاجتماعي، وتسهل له عملية التفاعل والاندماج في حياته الاجتماعية كما تهتم نظرية الغرس بأهمية التغير الذي يحدثه التلفزيون نتيجة للأشكال المتكررة والقصص لجذب المشاهير، وبهذا يعد التلفزيون أداة للتنشئة الاجتماعية، وبالتالي يستطيع التلفزيون خلق حالة من التوافق والتجانس بين المشاهدين من خلال ما يقدمه من الأشكال والنماذج المتكررة، وبالتالي يخلق وجهة نظر مشتركة موحدة بين الجمهور وتذوب الفروق الاجتماعية التقليدية والفروق الأخرى أي أن هذه النظرية تهتم بالتأثير التراكمي وليس التأثير الفجائي وفي هذه الحالة يستطيع التلفزيون أن يخلق لدى المشاهير ما يسمى بالاتجاه السائد وخاصة لدى كثيفي المشاهدة الذين يستنبطون معاني مشتركة بنسبة أكبر من قليلي المشاهدة ويرى صاحب هذه النظرية جربنر الجمهور وتذوب الفروق الاجتماعية التقليدية والفروق الأخرى أي أن هذه النظرية تهتم بالتأثير التراكمي وليس التأثير الفجائي

وفي هذه الحالة يستطيع التلفزيون أن يخلق لدى المشاهير ما يسمى بالاتجاه السائد وخاصة لدى كثيفي المشاهدة الذين يستنبطون معاني مشتركة بنسبة أكبر من قليلي المشاهدة ويرى صاحب هذه النظرية جربنر أن التلفزيون أصبح المصدر الرئيسي للمعلومات في مجتمعاتنا المعاصرة مشكلا تصور المشاهدين للواقع الاجتماعي، ومن ثم ثقافتهم ككل فالذين يشاهدون التلفزيون أربع ساعات أو أكثر في اليوم يسميهم جربنر كثيفي المشاهدة (مقابل خفيفي المشاهدة) كما أنه يرى أن كثيفي المشاهدة يتعرضون لعنف أكثر، ومن ثم فهم يتأثرون بأعراض مرض وضاعة العالم أي بفكرة أن العالم أسوء مما هو عليه في الواقع ويعتبر "جربنر" أن الاستعمال المفرط للتلفزيون يؤدي إلى وجود جمهور من العوام متجانس وخائف، أما قليلو المشاهدة فهم أكثر واقعية لأنه

من المفترض أن لديهم مصادر تثقيفية أكثر تنوعا، كما يفرق منظروها بين التأثيرات من الدرجة الأولى (الاتجاهات أو المعتقدات حول الواقع المعاش والمتعلقة أساسا بشيوع العنف) والتأثيرات من الدرجة الثانية (الاتجاهات الخاصة نحو القانون، النظام أو السلامة الشخصية)، ويعتبر العالم الرمزي الذي يقدمه التلفزيون من خلال الرسائل المتكررة والصور النمطية المصدر المهم في تحقيق التنشئة الاجتماعية وتنمية المفاهيم والسلوكيات في المجتمع ومساهمة التلفزيون المستقلة تكون متجانسة داخل المجتمعات الاجتماعية المختلفة، كما يقوم أيضا على تدعيم هذا التجانس وثبات المفاهيم الخاصة بالواقع الاجتماعي بدلا من التغيير أو ضعف هذه المفاهيم والمعتقدات.

وفي رأي جربنر أن التلفزيون أصبح المركز الرئيسي للثقافة الجماهيرية، وأن تأثيره أصبح أساسيا في التنشئة الاجتماعية للغالبية العظمى من المشاهدين بما يعرضه من نماذج مكررة ونمطية للسلوك والأدوار الاجتماعية المختلفة ووضع جربنر وزملاؤه من خلال هذه الدراسات مشروعه الخاص بالمؤشرات الثقافية، التي اهتمت بثلاث قضايا متداخلة هي:

- تحليل العملية المؤسسة (institutional process analyses)، أي دراسة سياسات الاتصال في علاقتها بالمضمون واختيار وتوزيع الرسائل الإعلامية.
- تحليل محتوى الرسائل الإعلامية (message system analyses) وهي عبارة عن دراسة الأنماط السائدة للصور الذهنية والسلوك الأكثر تكرارا التي تعكسها الرسالة الإعلامية مثل تصوير العنف والأقليات والنوع والمهنة وغيرها من القضايا.
- تحليل الغرس الثقافي (cultiration analyses) بدراسة العلاقة بين التعرض للرسائل التلفزيونية وإدراك الجمهور للواقع الاجتماعي.

❖ **رؤية نقدية في نظرية الغرس الثقافي:**

وجهت بعض الانتقادات إلى هذه النظرية، وذلك أن بعض الباحثين أوضح أن تأثيرات الغرس تكون أقوى عندما يتم قياس مضمون نوع معين من برامج التلفزيون، بدلا من المشاهدة الكلية للتلفزيون كما اهتموا بدراسة العلاقة بين مشاهدة التلفزيون وتغيير الاتجاهات والسلوك الاجتماعي لدى الجمهور الذي يتعرض لمشاهدة التلفزيون.

فقد أدى ظهور وسائل الاتصال الحديثة، مثل التلفزيون الكابلي والفيديو كاسيت والبث الفضائي إلى تساؤل مهم حول ما إذا كان ظهور هذه الوسائل سيؤثر على عملية الغرس الناتجة عن المشاهدة التلفزيونية؟ وانقسم الباحثون في الرد على هذا السؤال إلى فريقين: الفريق الأول: يرى بأن البيئة الجديدة لوسائل الاتصال سيكون لها تأثير محدود في تأثيرات الغرس فالوسائل الحديثة تزيد التنوع في الخدمات المتاحة، ولا تقلل ساعات المشاهدة أمام التلفزيون، كما تتيح مضامين لهم كان من الصعب مشاهدتها في الأوقات غير الملائمة لهم بينما يرى الفريق الثاني أن تعدد وسائل الاتصال الحديثة يؤدي إلى تعدد المضامين أمام الأفراد التي لا تتسم بضرورة الانسجام والتوافق، وهذا من شأنه أن يقلل حدوث الغرس.

يرجع ملفين دي فلير بدايات وجذور نظرية الغرس الثقافي إلى مفهوم **والتر ليبمان** للصورة الذهنية التي تتكون في أذهان الجماهير من خلال وسائل الإعلام المختلفة سواء كانت عن أنفسهم أو عن الآخرين، وأحيانا تكون هذه الصورة الذهنية بعيدة عن الواقع، نتيجة لعدم وجود رقابة على المواد المعروضة في وسائل الإعلام، مما يؤدي إلى غموض في الحقائق وتشويه المعلومات وسوء فهم للواقع، وبناء على هذا التصور حاول دي فيلر تطوير نظرية الأعراف الثقافيةCULTURAL NORMS التي تشبه إلى حد كبير نظرية الغرس. وما يربط هذه النظرية بتكنولوجيا الاتصال أن المستحدثات التكنولوجية تساهم في زيادة قدرة تأثير الرسائل التلفزيونية، حيث تقدم نظم الكابل، والمحطات الجديدة المستقلة والفيديو وسيطرة أكثر على تلقي البرامج، ويمكن أن تحل محل قراءة المجلات والذهاب للسينما، وتشير الدلائل إلى أنه برغم أن التكنولوجيا الجديدة تقدم طرقا بديلة لنقل البرامج والأفلام، إلا أنها لا تستبدل تعرض الجماهير فعليا لأنواع معينة من البرامج التلفزيونية بل أنهم يزيد من التعرض لها، وتؤكد النظرية أن المستحدثات التكنولوجية تساعد على زيادة قدرة الرسائل التلفزيونية، فهي تزيد من دعم السوق والثروة والقوة والاختيارات التي تدعم في مجموعها عملية الغرس وأهدافه.

إن منظري هذه النظرية يرون أن للتلفزيون تأثيرات على المدى الطويل، صغيرة وتدريجية، وغير مباشرة ولكنها تراكمية ومعتبرة، لذلك وصف **بلاك** وآخرون هذه النظرية وأشباهها بنظريات الصواعد الكهفية المعروفة ببطء تكوينها وصلابتها في الوقت بنفسه ومن الواضح أن جربنر يؤمن بحقيقة واحدة، تتمثل في حتمية تأثر جمهور التلفزيون وعلى الرغم من أنه قرر مؤخرا تطعيم نظريته ببعض القيم والتجارب الشخصية للجمهور وذلك بتحديد ما يعبر عنها، مما لا يعتبر كذلك وبإعطاء قيم رقمية لكثيفي المشاهدة، فإن حتمية التأثيرية وتعريفه لكثيفي المشاهدة، (نوعا جمهور العوام كما وكيفا) بحاجة إلى مزيد من الدراسات الميدانية، ومن الإجماع المتخصص لأن الأمرين يبقيان نسبيين، فالوسط الاجتماعي الذي تكثر فيه الجرائم، وبعض الخصائص النفسية

للجمهور قد يكونان أكثر تأثيرا في الإفضاء إلى الانحراف من التلفزيون كما أن هناك من يرى أن ثنائي جمهور التلفزيون غير حقيقي مضيفا صنفي عديمي المشاهدة والمدمنين عليه.

اهتم بعض الباحثين بقياس العلاقة بين مشاهدة التلفزيون وبين كل تصورات عالم التلفزيون وتصورات العالم الواقعي في عام 2006م، حيث قسمت الدراسة المشاهدين إلى خمس مجموعات:

- **الفئة لأولى ما فوق الغرس over cultivation:** وهم المشاهدون الذين يعتقدون بالتطابق بين عالم التلفزيون والعالم الخارجي وإن كانوا يعطون تقديرات أكبر لعالم التلفزيون.
- **الفئة الثانية فئة الغرس البسيط:** وهم هؤلاء الذين يعتقدون أن عالم التلفزيون مطابق للعالم الواقعي ويعطون تقديرات صحيحة لعالم التلفزيون.
- **الفئة الثالثة فئة التشويه المزدوج(double distortion)** : وهي التي أعطت تقديرا مبالغا فيه لعالم التلفزيون وتقديرات غير صحيحة للعالم الواقعي لا تتطابق مع عالم التلفزيون.
- **والفئة الرابعة فئة عدم وجود غرس بسيط:** هي الفئة المعتدلة التي أعطت تقديرات حقيقية لكل من العالم الحقيقي وعالم التلفزيون.
- **أما الفئة الخامسة فئة عدم وجود غرس والتقديرات المشوهة:** فهي التي تحمل تقديرات صحيحة للعالم الواقعي وتقديرات غير صحيحة لعالم التلفزيون.

كما أوضحت الدراسة أن كثيفي المشاهدة من الجمهور هم هؤلاء الذين يحدث لهم اغرس بشكل مبالغ فيه أي فئة over cultivation في حين أن قليلي الغرس يقعون في فئة عدم وجود غرس مع وجود صورة مشوهة وتقديرات مشوهة. كما أظهرت بعض الدراسات التي تمت عام 2005أن اختبارات الغرس وآثارها يتم تطبيقها على الصحف أيضا، ومن ثم لم يعد هناك اليوم أسس لمقارنة القوة الصحفية مقابل القوة التلفزيونية بشأن تكوين الرؤى عن العالم الخارجي، كما أظهرت النتائج أن رؤية الأفراد للعالم الخارجي تتشكل نتيجة التعرض لوسائل الإعلام على مدار الأيام، واهتم الباحثون عام2007م بقياس اتجاه آثار الغرس فيما يتعلق بتفجيرات أفراد وإدراكهم للعالم والواقع الاجتماعي ومدى تأثرهم بعدد من العوامل ذات الصلة بالسياق العام للعملية مثل ترتيب أولويات المصدر والدافع لمعالجة المعلومات من خلال تشكيل الأحكام نحو واقع المحيط كما أظهرت هذه الدراسات أيضا أن آثار الغرس لم تظهر عندما قيست عبر الاستبيان من خلال البريد وذلك في مقابل الاستبيان عبر التليفون.

3- نظرية الفجوة المعرفية[1]:

ظهرت هذه النظرية لأول مرة عام 1970م على ثلاثة باحثون هم تيشنور، دونوهيو، أولين PJ.TICHNOR :G.ADONOHUE AC.NOLIEN فجوة المعرفة بعنوان تدفق المعلومات خلال وسائل الإعلام في المجتمع تؤدي دورها يجعل فئات الجمهور ذوي المستوى الاجتماعي والاقتصادي المرتفع، أكثر قدرة على اكتساب المعلومات بشكل أفضل من الفئات ذات المستوى الاجتماعي والاقتصادي المنخفض، وبالتالي فإن ازدياد المعلومات ينتج عنه توسيع فجوة المعرفة بدلا من محوها كما هو متوقع من وسائل إعلام كنظام فرعي في المجتمع، وقد ارتبطت أسماء هؤلاء الباحثين بهذه الفرضية ومحاولة تطويرها، وقد ساد الاعتقاد لفترة طويلة بفعاليته وسائل الإعلام في نقل المعلومات إلى الجمهور، إلا أن بعض الدراسات التي أجريت في الأربعينيات بدأت تشكك في صحة هذا الاعتقاد.

وجاءت هذه النظرية بعد رصد نتائج بحوث عديدة، أشارت إلى أن قطاعات الجمهور المختلفة

تحظى بقدر متوازي في الحصول على المعلومات المتدفقة من وسائل الاتصال الحديثة وأكدت نتائج بعض البحوث الإمبريقية أن لفئات المختلفة في المجتمع تكتسب المعلومات بمعدلات مختلفة، لكنها لم تفرز مفهوم الانتشار المتكافئ للمعلومات في المجتمع ويمكن لوسائل الإعلام أن تزود الناس بالمعلومات التي يحتاجونها والوصول إلى الناس الذين يصعب الوصول إليهم بالوسائل الأخرى، من سكان المدن أو القرى من مختلف الطبقات الاجتماعية، ولعل ذلك كان بداية ظهور فكرة نظرية المعرفة، التي تقوم على أساس وجود فجوة معرفية بين فئات الجمهور المختلفة حول القضايا المختلفة باختلاف العديد من المتغيرات، تهتم هذه النظرية بالفجوة المعرفية المتزايدة بين المتعلمين وغير المتعلمين، وذلك من خلال دراسة وسائل الإعلام وإجراء الاختبارات المعرفية على جمهورها.

وقد اقترحت هذه النظرية لأول مرة في مطلع السبعينيات من القرن الماضي من طرف الامريكيين تيشنور، دونوهيو، أولين يعتقد هؤلاء الباحثون أن الأفراد لا يتساوون في اكتساب المعلومات، حيث يتميز ذو المراكز الاقتصادية والاجتماعية العليا بقدرات أفضل من غيرهم في الحصول على المعلومات، ما يؤدي إلى وجود مجموعتين مجموعة ذات مستوى تعليمي أفضل وهي التي تعرف أكثر حول معظم الأشياء، ومجموعة قليلة المعرفة بسبب تدني مستواها التعليمي، فالأفراد ذو المراكز الاقتصادية والاجتماعية المتدنية والمحددون نسبيا

[1] كمال، الحاج. نظريات الاعلام والاتصال. سوريا: منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2022.

بمستواهم التعليمي منعدم أو قليلو المعرفة حول مسائل الشؤون العامة، ومنقطعون عن أحداث الساعة وعن أهم المكتشفات الجديدة، وعادة ما يكونون غير مهتمين بضعفهم المعرفي هذا ويفترض أصحاب هذه النظرية أن الفجوة المعرفية قد تتحول إلى فجوة متزايدة.

ويفترض أصحاب هذه النظرية أن الفجوة المعرفية قد تتحول إلى فجوه متزايدة بين ذوي المراكز الاقتصادية والاجتماعية العليا وبين ذوي المراكز الدنيا وان محاولات تحسين ظروف معيشة الأفراد معرفيا بواسطة وسائل الإعلام قد لا تتم دائما وفق ما خطط له حين قد تؤدي وسائل الإعلام إلى نتائج معاكسه فتزيد من فجوه التفاوت المعرفي بين مختلف فئات المجتمع. ويبرر الباحثون الفجوة الرقمية بخمسه أسباب: هي تمييز ذوي المراكز الاجتماعية والاقتصادية العليا بإمكانيات أحسن من غيرهم في مجال الاتصال والتعليم والقراءة والفهم وتذكر المعلومات وتميزهم بسهوله أكبر في تخزين المعلومات أو في تذكر لشكل موضوع المعارف الإنسانية وقد يكون محيطهم الاجتماعي ملائما أكثر كما أنهم أحسن في عمليه انتقاء تعرضهم للمعلومات وقبولها والاحتفاظ بها ثم أن طبيعة وسائل الإعلام نفسها توحي بأنها أعدت خصيصا لذوي المراكز الاجتماعية والاقتصادية العليا .ويمكن استغلال هذه الافتراضات في تفسير الفجوة المتزايدة بين دول الشمال ودول الجنوب وعلى المستويات المحلية بين مختلف مناطق وفئات المجتمع الواحد كما يمكن استعمالها على غرار هلبروك في الاتصال السياسي أثناء الحملات الانتخابية التي توصل في تحليله حينها إلى أن الفجوات المعرفية ليست دائما في تزايد مستمر طيلة الحملات الانتخابية وان بعض الأحداث قد تقلص فعلا من تفاوض مستوى المعلومات لدى الناخبين لكن لا يجب أن يؤدي اعتماد هذه الافتراضات وما يترتب عليها من هواة لردم كل الفجوات المعرفية إلى نسيان بعض الأبعاد الايجابية لتجزئه الجمهور وتعميق تخصصه وتثمين تنوعه الاتصال ففي مجال الاتصال الثقافي خاصة قد يكون من المناسب الاعتراف بمكانه الاختلاف على المستويين الابستيمولوجي والوجودي ولكن دون التخلي بالطبع عن حق المطالبة بالحدود الدنيا من تساوي الفرص المعرفية والإعلانية وأخيرا يمكن القول ان فرديه الفجوة المعرفية ارتبطت بمفهوم الفجوة الرقمية على الرغم من أن تطورها كان مستقلا.

4- نظرية الاستخدامات والاشباعات:

يرى بعض الباحثين أن نظرية الاستخدامات والاشباعات جاءت كرد فعل لمفهوم قوة وسائل الإعلام الطاغية وتهدف لدراسة الاتصال دراسة وظيفية منظمة فبدلا من النظر للجمهور كأفراد سلبيين يتم النظر إلى الأفراد بوصفهم مشاركين ايجابيين في عمليه الاتصال فهم يشعرون بحاجات معينه وبالتالي يختارون عن وعي الوسائل والمضامين التي تشبع احتياجاتهم النفسية والاجتماعية ويقدم نموذج الاستخدامات والاشباعات مجموعه

من المفاهيم والشواهد التي تؤكد على أن أسلوب الأفراد أمام وسائل الإعلام أكثر قوة من المتغيرات الاجتماعية والسكانية والشخصية ويقدم "كاتر وزملاؤه" تصورا عن نظريه الاستخدامات والاشباعات من خلال تحديد أهداف النظرية وفروضها وعناصرها

أ- أهداف نظرية الاستخدامات والاشباعات:

- ✓ محاولة التعرف على استخدام الأفراد وسائل الاتصال على اعتبار أن الجمهور نشيط ويستطيع أن يختار ويستخدم الوسائل التي تشبع حاجاته وتوقعاته
- ✓ الكشف عن العلاقات المتبادلة بين دوافع الاستخدام وأنماط التعرض والاشباعات.
- ✓ تحديد دوافع تعرض الأفراد لوسائل الاتصال والتفاعل الذي يحدث نتيجة هذا التعرض.
- ✓ التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري.
- ✓ معرفة دور العوامل الوسيطة وتأثيرها على الاستخدامات والاشباعات.

ب-فروض نظرية الاستخدامات والاشباعات:

يعبر استخدام وسائل الاتصال من الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور في ذلك عوامل الفروق الفردية والتفاعل الاجتماعي وتنوع الحاجات باختلاف الأفراد. [1]

- ✓ يكون الجمهور على علم بالفائدة التي تعود عليه وبدوافع وإسهاماته فهو يستطيع أن يمد الباحثين بصورة فعلية لاستخدامه لوسائل الإعلام. [2]
- ✓ جمهور المتلقين هو جمهور النشيط واستخدامه لوسائل الإعلام هو استخدام موجه لتحقيق أهداف معينة.
- ✓ يمتلك أعضاء الجمهور القدرة على تحديد احتياجاتهم وتحديد الوسائل المناسبة لتلبيس هذه الاحتياجات.
- ✓ تنافس وسائل الإعلام مصادر أخرى لإشباع الحاجات مثل الاتصال الشخصي أو المؤسسات الأكاديمية وغيرها من المؤسسات في العلاقة بين الجمهور ووسائل الإعلام تتأثر بعوامل بيئية عديدة.

[1] العبد عاطف عدلي، العبد نهى عاطف، نظريات الإعلام وتطبيقاتها العربية، دار الفكر، القاهرة، 2011، ص300.

[2] مصطفى يوسف الكافي، الرأي العام ونظريات الاتصال، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2015، ص215.

✓ يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال وليس من خلال محتوى الرسائل فقط عناصر نظريه الاستخدامات والاشباعات حدد كل من كاتز وبلومر وجورفيتش عناصر الاستخدامات والاشباعات كما يلي :

- أصول نفسية واجتماعية للحاجة التي تولد توقعات من وسائل الاتصال من مصادر أخرى تؤدي نماذج مختلفة من التعرض ينتج عنها نتائج أخرى غير مرغوبة اشباع الحاجات من ثم تبدأ العملية من جديد بدءا من الأصول النفسية الاجتماعية.
- الأصول الاجتماعية والنفسية لاحتياجات الجمهور يري كانز وزملاؤه ان الاحتياجات تعود في الأصل إلى أصول اجتماعيه نفسيه للأفراد مما يولي التوقعات معينه من وسائل الإعلام وأنماط مختلفة من التعرض ينتج عنها إشباعات الاحتياجات معينه ونتائج أخرى.
- **الحاجات الاجتماعية:** وهي حاجات مكتسبه من البيئة تنبع من رغبه الفرد في الشعور بالعاطفة والصداقة والانتماء.
- **الحاجات الذاتية:** لا يستطيع الفرد الوصول إلى هذه الحاجة إلا بإشباع المستويات السابقة ويشمل الحاجة إلى المكانة النجاح احترام الذات.
- **تحقيق الذات:** وهو أرقي الحاجات ولم يصل إلى هذا المستوى إلى عدد قليل جدا من البشر تحقيق الذات اجتماعية حاجات الأمن الحاجات الفيزيولوجية.

شكل رقم 01: هرم ماسلو للحاجات

ج- دوافع وحاجات التعرض لوسائل الإعلام:

هداف محددة وقد انقسمت أراء الباحثين عند حديثهم عن الدوافع إلى أربعة أن الدوافع في حالات الداخلية يمكن فهمها مباشرة من قبل الأفراد في المطلقة لديه الوعي والقدرة على التعبير عن اتجاهاته بشكل مباشر ويسعى إلى إشباع دوافعه من خلال التعرض لوسائل الإعلام.

د- الأصول الاجتماعية

يرى الباحثون سمات وخصائص البيئة تلعب دورا مؤثرا في حياه الفرد وبالتالي تؤثر في تشكيل احتياجاته وأساليب إشباع هذه الحاجات ويذهب بلومر إلى أن مكانه الفرد داخل مجتمعه وتفاعله داخل بيئته الاجتماعية تحدد كثيرا من احتياجاته الاقتصادية وقد انتهى جونستون في دراسته عن تكامل الاجتماعي إلى أن الجمهور يتعاملون مع وسائل الاتصال باعتبارهم أعضاء في جماعه اجتماعيه وليس وأفراد منفصلين.

هـ-الأصول النفسية:

يعتقد الباحثون أن العوامل النفسية بين الأفراد يمكن أن ينتج عنها وجود حوافز مختلفة لاستخدام وسائل الإعلام فالعوامل النفسية تساهم في دفع الفرد إلى القيم بالعملية الاتصالاتية كما أنها تلعب دورا وسيطا بين التعرض المضمون الإعلامي واستجابات الفرد .افتراض الجمهور النشيط: يرجع الفضل إلى كاتز katz في تمويل نظريات الاتصال من جانب تقليل الاهتمام بما تفعله وسائل الإعلام بالنفس وزيادة الاهتمام بما يفعله الناس بتلك الوسائل ذلك الوقت أصبح ينظر لجمهور وسائل الاتصال الجماهيري باعتبارهم ايجابيين نشطين وليس سلبيين فالنشاط عند جمهور وسائل الإعلام حسب ما يذهب إليه بلومر يشير إلى توفر الدافع والانتقائية.

❖ **الحاجات needs:**

صنف ماسلو الحاجات الإنسانية إلى خمس مستويات:

- **المستوى الأول:** الحاجات الفيزيولوجيه أو الجسمانية وهي الحاجات التي تشترك فيها البشر جميعا مثل الحاجة للغذاء الهواء الجنس والنوم .
- **المستوي الثاني:** الحاجات الأمنية مثل الحاجة للحماية والنظام والاستقرار آخر أن دوافع الجمهور لا يمكن إدراكها فهمها بشكل مباشر ولكن يمكن ذلك بشكل غير مباشر.

- ويرى أصحاب الاتجاه الثالث أن دوافع التعرض لوسائل الإعلام قد تكون نتاج اللاوعي وبينما يرى أصحاب الاتجاه الرابع أن تعرض الجمهور لوسائل الإعلام ليس له أي دافع وإنما هو نتيجة التعود.

خصائص الدوافع حدد الباحثون مجموعه من الخصائص الأساسية للدوافع منها:

- ديناميكية الدوافع فهي ليست ثابتة وتتأثر بالبيئة والظروف والخبرات الشخصية.
- كلما تم إشباع حاجات معينه ظهر دوافع جديدة لإشباع حاجات جديدة.
- تختلف الدوافع من شخص إلى آخر.
- لا يمكن إشباع الحاجة بشكل كامل أو نهائي.
- الدوافع تواجه السلوك ولا تنشئه.
- تزداد قوة الدوافع كلما قلت درجه لإشباع الحاجات.

ثانيا: النظريات المفسرة للجودة

1- نظرية مراقبة الجودة الشاملة:[1]

حاولت هذه النظرية التي أنشأها إنشاء نظام "**FEIGENBAUN**" لطبيب مع العديد من الخطوات القابلة للتكرار من شأنها أن تسمح لتحقيق أعلى جودة في جميع أنواع المنتجات، بهذه الطريقة تم التخلص من جميع أنواع المنتجات، بهذه الطريقة تم التخلص من عامل الخط في عملية تحقيق أعلى مستوى من رضى العملاء.

مبادئه الأساسية هي اليوم، نظرا للعدد الكبير من المنتجات المماثلة الموجودة في السوق، أصبح المشترون ثابتا أكثر من أي وقت مضى في الاختلافات بينهم لذلك، فإن جودة المنتج هي عامل حاسم، عندما يتعلق الأمر بصنعه تعد جودة المنتجات أحد أفضل المتنبئين لنجاح الشركة ونموها الجودة تأتي من إدارة الشركة ستكون من أعلى مستويات الجودة الممكنة بناء على هذه الأفكار النظرية، ابتكر النقاط ARMAND FEGENBAUN التالية، والتي إذا تم تبنيها من قبل كبار مديري الشركة ستؤدي إلى أفضل جودة في نتائجها: حدد معيارا محددا كما تريد تحقيقه مع المنتج التركيز على رضا العملاء:

- بدل كل الجهود اللازمة للوصول إلى المعايير المحددة.
- الحصول على الشركة للعمل معا والتآزر.

[1] جيستيوبوليس، gestiopolisgestiopolis.com،12 فيبراير 2018، تاريخ الاطلاع 19 /2023/02.

- تقسم بوضوح مسؤوليات جميع الموظفين.
- إنشاء فريق مسؤول عن مراقبة الجودة فقط.
- الحصول على اتصال جيد بين جميع مكونات الشركات.
- أهمية الجودة لجميع موظفي الشركة، بغض النظر عن المستوى الذي يعملون فيه.
- استخدام الإجراءات التصحيحية الفعالة في حالة عدم الوفاء بالمعايير المحدد.

2-نظرية 13مبدأ:[1]

تم إنشاء نظرية المبادئ الثلاثة عشر من قبل خيسوس ألبرتو فيفروس بيريز يعتمد على ثلاثة عشر قاعدة ستتيح عند تنفيذها تحقيق أعلى مستويات الجودة في عملية إنشاء منتج أو خدمة.

القواعد الثلاث عشر هي:

- إبداء في فعل الأشياء بشكل صحيح منذ البداية.
- التركيز على تلبية احتياجات العملاء.
- -البحث عن حلول المشاكل بدلا من تبريرها.
- الحفاظ على التفاؤل.
- لحصول على علاقات جيدة مع زملاء الدراسة.
- إنجاز المهام بشكل صحيح
- الحفاظ على الود مع زملائه في الفريق
- التعرف على أخطائك الخاصة والعمل على تصحيحها.
- حافظ على التواضع، بحيث يمكن تعلمه مع الآخرين.
- كن دقيقا في ترتيب وتنظيم أدوات العمل.
- أن تكون قادرة على إعطاء الثقة لبقية الفريق.
- ابحث عن أبسط طريقة لأداء عملك.

وفقا لمؤلف هذه النظرية إذا اتبع جميع موظفي الشركة هذه المعايير الثلاثة عشر فستكون الشركة قادرة على القيام بعملها بأعلى كفاءة وجودة ممكنة.

[1] إدارة الجودة الشاملة wikipedia.org، 12 فيبراير 2018، تاريخ الاطلاع 2023/04/25.

3- نظرية جوزيف موران:[1]

بدأ هذا المهندس والمحامي الروماني مسيرته المهنية كمستشار في اليابان حيث تلقى العديد من المزايا بسبب مساعدته في تنمية البلاد، وهو مؤلف معروف وقد نشر كتابا حول موضوع الجودة.

ووفقا له لتحقيق أعلى مستويات الجودة في منتجات أو خدمات الشركة، من الضروري العمل في خمس نقاط:

- ندرك مخاطر وجود نوعية منخفضة إذا حددت بشكل صحيح ما هي سلبيات تقديم خدمة ذات نوعية رديئة فمن الأسهل بكثير جعل الموظفون يدركون سبب اضطرارهم إلى بذل جهد، وبهذه الطريقة تزداد الجودة دون أي جهد.
- قم بتكييف المنتج مع الاستخدام الذي سيتم تقديمه يجب عليك إنشاء منتجات تركز على أن تكون مفيدة قدر الإمكان للعملاء.
- بهذه الطريقة لا يتم إجراء نفقات زائدة على ميزات لا تهمك حقا.
- تحقيق التكيف مع معايير الجودة المحدد سابقا.
- يجب أن يكون رواد الأعمال على اتصال دائم مع عملائهم لمعرفة ما إذا كانت المنتجات التي تم إنشاؤها هي ما يريدون، وبهذه الطريقة يمكن معرفة ما إذا كان المنتج أو الخدمة قد وافت بتوقعات المشتري.
- تطبيق التحسين المستمر بمجرد الانتهاء من المنتج أو الخدمة يجب عليك فحص كيفية القيام بذلك وبهذه الطريقة، قد يكون هناك تحسن في الإصدار التالي من المنتج بحيث سنستمر دائما في التقدم أكثر في طريق الجودة.
- النظر في الجودة كاستثمار.

يعتقد جوران أن الجودة كانت الجزء الأكثر أهمية في جميع الأعمال، لأنها جلبت أهميته في جميع الأعمال، لأنها جلبت معه العديد من الفوائد على الرغم من أنه قد يكون من الصعب تحقيق أعلى مستويات الجودة فيما يتم إلا أنه يمكنك الحصول على عملاء مخلصين وزيادة الأرباح وتكون أكثر قدرة على المنافسة من الشركات المنافسة.

[1] نظريات الجودة في الدراسات، monographe monographis.com 12 فبراير 2018، تاريخ الاطلاع: 2023/04/20 .

4-نظرية ثلاثية جوران:[1]

ثلاثية جوران من ناحية أخرى، أنشأ خطوات يجب إتباعها لتحقيق أعلى جودة ممكنة في جميع الشركات، تعرف هذه الخطوات الثلاث باسم "ثلاثية جوران" وهي كما يلي:

- خطة الجودة لتحقيق أفضل النتائج، يجب أن تعمل مسبقا على النقاط التالية:

- معرفة هوية العملاء وما يحتاجون إليه على وجه التحديد، وتطوير منتج يلبي تلك الاحتياجات، وتخطيط كيفية تنفيذ ذلك المنتج، وإبلاغ هذه الخطة إلى فريق مسؤول عن إنتاجه.
- مراقبة الجودة الخطوة الثانية بمجرد تخطيطك لعملية إنشاء المنتج بأكملها هي مراقبة أنه يتم بالفعل بالطريقة المثلى للقيام بذلك يجب أن نأخذ في الاعتبار ثلاث نقاط:

- تقييم سلوك المنتج في العالم الحقيقي ومقارنته بالمواصفات السابقة والعمل على إزالة الاختلافات.
- تحسين الجودة مرتبط مرة أخرى بفكرة التحسين المستمر، بمجرد إنشاء المنتج يجب اتخاذ سلسلة من الخطوات لضمان أن العملية في المرة القادمة ستكون أكثر فعالية. الخطوات التالية هي: إنشاء البنية التحتية التي تسمح بالتحسين وتحديد نقاط محددة بحيث قد تكون هناك زيادة في الجودة وتعيين فريق من الخبراء لهذه المهمة وتزويدهم بجميع الموارد والتدريب التي قد يحتاجون إليها لتنفيذ جودة المنتج التي تم إنشاؤها إلى المستوى التالي. [2]

ثالثا: إسقاط النظريات المعتمدة في الدراسة

لقد تم اعتماد العديد من المقاربات النظرية حول متغيري الجودة في التعليم العالي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال لعل أهمها نظرية مراقبة الجودة الشاملة ونظرية جوزيف موران بالإضافة إلى نظرية الحتمية التكنولوجية ونظرية الغرس الثقافي ونظرية الإشباعات والاستخدامات ونظرية الفجوة المعرفية.

ومن خلال المقولات المعتمدة في هاته المقاربات النظرية وبالتطبيق على واقع التعليم العالي بالجزائر ومدى تطبيق نظام الجودة بمؤسسات التعليم العالي وخصوصا بجامعة جيجل كنموذج، تبين لنا أن هذا الواقع ما زال بعيدا عن آفاق التنظير في هذا المجال حيث أن المتتبّع لمسار تطور التعليم العالي من مرحلة لمرحلة يكتشف مدى الصراع لبلوغ الآمال الذي ترجو المؤسسات التعليمية تحقيقها من طلبة وأساتذة وإداريين. وبحسب التطورات

[1] الجودة والمفهوم والفلسفات،

[2] تعريف الجودة في إدارة الجودة الشاملة، تم الاسترجاع في12فبراير 2018 من إدارة الجودة الشاملة. TOTAL QUALITY MANAGEMENT.WORDPRESS.COM

الحالية والثورة المعلوماتية لن يتأتى ذلك إلا بمطمح ما يسمى بالجودة، والتي يجب الأخذ بها وتبنيها كفكر ومنهج يثمر عمّا يأتي:

- توسيع أفق القيادة الإدارية العليا بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات ممتازة.
- المحافظة على حيوية وسمعة المؤسسة التعليمية من خلال التطوير والتجديد والتحسين المستمر والتعليم والتدريب والتكيف مع المتغيرات البيئية الجامعية.
- تقوية مركز المنافسة للمؤسسة التعليمية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية في الوقت المناسب لكسب رضا وثقة العملاء بالتميز على المنافسين.
- تبنّي المشاركة الجامعية بتحسين الأداء والإنتاجية من خلال تبنّي أسلوب فرق العمل.
- تحسين رضا الطلاب وزيادة ثقتهم بمستوى جودة خدمة التعليم المقدمة لهم من قبل الكليات الجامعية.
- تحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتطوير كفاءة أدائهم من خلال ورشات عمل وبشكل منظّم.
- تحقيق متطلبات سوق العمل من خلال تلبية احتياجاتهم من مخرجات التعليم المطلوبة من الشركات ومؤسسات العمل في المجتمع.
- تعظيم دور الجامعة وتحسين مركزها التنافسي بين الجامعات المحلية والعالمية، بالمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية وتطوير المجتمع المحيط بالجامعة.
- تحسين جودة الخريجين من الجامعات بما يساهم في زيادة الطلب على مخرجات الجامعات.
- تكوين ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، هدفها التحسين باستمرار في جميع أقسام الكليات.
- إبراز العمل الجماعي وتحسين الاتصالات وبناء الإحساس بالولاء للجامعة، والشعور بالمسؤولية لجميع العاملين بالمؤسسة الجامعية.

الفصل الثالث: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

ثانيا: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ثالثا: مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

رابعا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

خامسا: تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سادسا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال رغم حداثته نسبيا وارتباطه الكبير بالحواسيب إلا أننا لا نستطيع أن نوضح بأن هذا المصطلح وليد الساعة، بل لكونه ارتبط بالمعلومات والاتصال التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث، وهكذا نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال مترابطة فيما بينها وقد مرت بمراحل تاريخية عدة يمكن إيجازها في خمس مراحل رئيسية وهي كالآتي:

1- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:

تتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها كالسومرية والمسمارية مرورا بالكتابة التصويرية وصولا حتى الحروف التي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية.

2- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية:

والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعا.

3- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:

وتتميز بظهور أنواع وأشكال لمصادر المعلومات المسموعة والمرئية، كالهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية، كل هذه المصادر وسعت وزادت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

4- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:

وتتمثل باختراع الحاسوب وتطور مراحله وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل الاتصال التي ارتبطت بالحواسيب.

5- مرحلة ثورة المعلومات والاتصال الخامسة:

وتتمثل في الترابط ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة، وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققتا إمكانية تناقل كميات هائلة وضخمة من البيانات والمعلومات عبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة، وبغض النظر على الزمان والمكان وصولا إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الانترنيت[1].

ثانيا: مكونات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

1- المورد البشري:

والمقصود هنا هم الأفراد القائمون على إدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إداريين ومختصين ومستخدمين نهائيين للنظام، ويكاد يتفق اغلب المختصين في مجال نظم المعلومات على أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام معلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير.

1-1- المتخصصون: يشمل محللي ومصممي النظام المبرمجين المختصين في تشغيل الأجهزة وصيانتها والمختصين في تقنيات الاتصال يلقبون برأسمال الفكري في النظام.

1-2- الإداريون: وهم الأفراد المشاركون في إدارة النظام الموظفون المستخدمون للأنظمة المعلومات من محاسبين رجال مهندسين مدراء.

2- الأجهزة والمعدات:

2-1 الحاسوب: (المدخلات –العمليات المخرجات).

2-2 أنواع الحواسيب:(حواسيب الإطار الرئيسي، حواسيب شخصية، حواسيب كفية، حواسيب مدمجة، حواسيب محمولة).

2-3 مكونات الحاسوب: وحدة التشغيل المركزية، وحدات الإدخال، وحدات الإخراج، وسائل التخزين.

3- قواعد البيانات:

وهي أجهزة متكاملة من البيانات التي تنظم وتخزن بطريقة يسهل من خلالها استرجاعها، ويجب أن تضم الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بصورة تتوافق مع احتياجات المنظمات، وتسمح بسهولة الوصول إليها كما يجب أن تكون بالشكل الذي يمكن من خلاله إجراء أكثر من برنامج تطبيقي عليها، ويكون ذلك من خلال

[1] إيمان فاضل السمرائي، هيثم محمود زغبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 118- 120.

مجموعة من البرامج التي تساعد على القيام بهذه الوظائف، وتسمى هذه البرامج نظم إدارة قواعد بيانات حيث تساعد المستخدم النهائي في القيام بما يلي:

- تحديث وصيانة قواعد البيانات.
- إعداد المستخدم الذهني للتطبيقات بالمعلومات اللازمة للقيام بمهام بفعالية.

3-1 مكونات قواعد البيانات:

تنظم هذه القواعد على أربع مستويات عادة وتكون منطقية، وذلك وفقا لدرجة تجميع وتسلسل البيانات داخلها، تتكون من أربع عناصر أساسية وهي:

- ✓ قواعد البيانات.
- ✓ الملفات.
- ✓ السجلات.
- ✓ عناصر قواعد البيانات.

وعليه تكون قواعد البيانات عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة في السجلات والتي تنتمي جميعا إلى موضوع محددكما يجب أن تكون هذه البيانات مترابطة ومجمعة بطريقة يمكن من استخدامها وتحديثها من وقت لآخر.

4- البرمجيات:

هي البرامج التي تحتاجها المكونات المادية للحاسوب لتتمكن من انجاز أعمالها ومعالجتها الضرورية، وتشير البرامج إلى التعليمات التي توجه إلى الحاسب الآلي بغرض أداء مهمة معينة، تحتاج الحاسبات الآلية إلى البرامج لكي تؤدي كل مهمة تقوم بها، على سبيل المثال تمكن برامج الحاسب المستخدم من كتابة، مراجعة، طباعة، مستند ما، وكذلك حساب وتقدير المؤشرات المالية أو إعداد جداول زمنية بتوقيت استخدام المعدات.

- ✓ البرامج القاعدية.

- ✓ البرامج التطبيقية[1].

ثالثا: مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1- الفعالية:

ويعني أن هذه التكنولوجيا تستقبل وترسل في آن واحد كما أن الأطراف في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار وهذا يعود لنوع من الفعالية بين الأشخاص والمؤسسات ومجموعات أخرى.

- ✓ **غير محددة بالوقت:** أي الاستقبال في أي وقت.
- ✓ **اللّامركزية:** ميزة تسمح باستقلال التكنولوجيا الجديدة NTIC مثل حالة الانترنت تملك استمرارية عن العمل في كل الحالات، يستحيل على أي جهة أن توقف الانترنت لأنها شبكة اتصال بين الأشخاص والمؤسسات.
- ✓ **الاتصال عن طريق النت:** يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة صنع بين الدول الصانعة

2- الحركية: يعني ان المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال.

- ✓ **عملية تحويلية:** يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر. عملية الكشف عن الهوية يمكن إرسال رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرون دون المرور بالمؤسسة ويمكن توزيع التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.
- ✓ **التوزيع:** يعني ان الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشتمل عدد أكبر من الأشخاص [2].

3- العولمة: البيئة أو الحيز الذي تفعل فيه التكنولوجيا لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم، وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزتيها سمحت في ازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمان والمكان [3].

---

[1] هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق اكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة، الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس- رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير- كلية العوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة،2016،ص82-83 .

[2] شوقي شادلي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008، ص13.

[3] مزهر شعبان، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولي، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص 207، ص208.

رابعا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

-تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.

-زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف.

-ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورفاه لجميع سكانه وهذا إذا كان جميع الأفراد لهم إمكانية المشاركة والاستفادة من التكنولوجيا.

يمكن الأفراد المهمشين والمعزولين من أن يدلو بذيولهم في المجتمع العالمي.

خامسا: تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرات ايجابية وأخرى سلبية تتمثل في:

1- التأثيرات الايجابية

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا هاما ورئيسيا في مجتمع المعلومات لما توفره من منافع تتمثل في:

- **الارتباطية والوصول العالمي:** أي قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم بعضهم ببعض وبأقل التكاليف.

- **انخفاض تكاليف الاتصال:** اذ يمكن للمنظمات تنسيق جهود العاملين لديها بسهولة وبتكاليف منخفضة.

- **توزيع متسارع للمعرفة:** بمعنى أنها تساهم في الوصول الفوري المباشر الى مصادر المعلومات وفي مجالات حيوية.

- تطوير وسائل النقل والمواصلات بشكل كبير.

- السرعة في نفيد العمليات الانتاجية وزيادة الانتاج كما ونوعا.

- المساهمة في تطوير تبادل المعلومات بين الهيئات المسؤولة والعاملة.

– تحرير العمال من الاعمال المتكررة والخالية من استخدام العقل أو الذكاء والأعمال الجسدية المرهقة وانخفاض ساعات العمل.

– أدت تكنولوجيا الاتصال الى الانتشار الكبير للتعليم فأصبح الكل يتعلم، كما استخدمت التكنولوجيا في المنظومة التعليمية فوفرت الكثير من الجهد والعناء عن الطلاب، بالإضافة الى انها تواجه النقص في أعداد الأساتذة.

2– التأثيرات السلبية

– تنميط العالم وفقا للنمط الأمريكي الغربي من خلال نقل قيمه الى شتى أفراد العالم والترويج للإيديولوجيات الفكرية الغربية وفرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية والسياسية.

– تحويل مجالات الحياة إلى مشهد مسموح به للاستهلاك ويتضمن هذا المشهد كل من السلع المادية المرئية والصورة المادية المرئية عن السلع، ويكون المشهد في هذه الحالة لغة لسلعة وتقنية المرئي وهو في الواقع يسلب الوجود الانساني من التجربة الحقيقية و المعنى بل ويحول الوجود بالمعنى الى الوجود بالحصول أي الحصول على شيء أو الوجود بال معنى ويصبح المرئي أكبر أهمية من الحقيقة المعاشة ذاتها.

–التأثيرات الصحية لتكنولوجيا المعلومات غلى الجانب النفسي والبيولوجي والفيزيولوجي للأفراد فالكثير من الأمراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيا مثل الصداع، الاكتئاب، العزلة ضعف البصر، الارهاق، ضغط الدم، الارهاق، أوجاع الظهر.....

– القضاء على الخصوصية اذ أضحت حياة الانسان مكشوفة عبر هذه الوسائل مقارنة بما كان عليه من ثقافات سابقة خاصة الاسلامية والتي سنت حدودها وقوانينها بين الأمور الشخصية الخاصة وتلك الواضحة أمام الرأي العام [1].

[1] ربيحة نبار، تكنولوجيا المعلومات والاتصال – الخصائص والتأثيرات–، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، م9، ع2، 2018، ص 89.

سادسا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

انطلاقا من كون تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات، تصنيفها، تحليلها، تخزينها وتوزيعها فإنها لم تكن وليدة فترة زمنية معينة كما أنها لم تكن مقتصرة على قطاع دون آخر والدليل استفادة قطاع التعليم العالي منها وذلك من خلال:

- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي (المبرر الاجتماعي، المبرر المهني، المبرر التعليمي، المبرر الحاث أو المحفز على التغيير، الحاجة الى تحسين فرص العمل المستقبلية وضرورة تنمية مهارات معرفية وعقلية)[1].
- ✓ فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (إعادة هيكلة التعليم والتعلم، زيادة فرص التعليم والتعلم، تحسين عملية التعليم والتعلم، مراقبة التقدم، الرقابة وتقوية عملية الاحتفاظ بالمعرفة)[2].

[1] جودت أحمد سعادة، عادل فايز السرطاوي، استخدام الحاسوب والأنترنت في ميادين التربية والتعليم، ط1، دار الشروق، الإصدار 1، الأدردن،2003، ص ص43،42.

[2] هندريك فان ديربول، دليل لقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، معهد اليونيسكو للإحصاء، 2009، ص ص 11.12.

الفصل الرابع: الجامعة الجزائرية

أولا: نشأة الجامعة الجزائرية

ثانيا: مراحل تطور الجامعة

ثالثا: إصلاحات الجامعة الرقمية

رابعا: واقع الرقمنة في الجامعة الجزائرية

أولا: نشأة الجامعة الجزائرية

1- تأسيس الجامعة الجزائرية:

بالرجوع إلى التاريخ الجزائري لا نجد أي ذكر للجامعة أو التدريس الجامعي قبل الاستعمار الفرنسي وكانت البداية الأولى تحديدا بعد أقل من سنتين من الاحتلال تحديدا 21جانفي 1832 م بتأسيس أول مدرسة للطب

وكانت في الأساس موجهة لخدمة مصالح الاحتلال ومتطلباته وأوكلت المدرسة وظيفتان عملية وأخرى إيديولوجية.

الوظيفة العملية تتيح للمستعمر سد حاجياته وتكوين الضباط الأطباء العاملين في الجيش الإفريقي، كذلك التعرف على أمراض المستعمرات لمعرفة علاجها والوقاية منها.

أما الوظيفة الإيديولوجية فهي أن الطب يسمح بالتوغل في الأهالي مسار الجامعة الجزائرية هي موروث عن المستعمر، يتمثل هذا الموروث في جامعة الجزائر ومركزي وهران وقسنطينة بالإضافة إلى مدرستين كبيرتين كانتا في خدمة الاقتصاد الكولونيالي، ألا وهما المعهد الوطني للعلوم الفلاحية والمدرسة المتعددة التقنيات.

تم إنشاء جامعة الجزائر سنة 1909م (قانون 30سبتمبر) بعد سلسلة خطوات كانت بدايتها مع قانون 20ديسمبر 1879 م الذي تولى إنشاء أربعة مدارس متخصصة وهي: مدرسة الطب، مدرسة العلوم، مدرسة الآداب والعلوم الإنسانية، مدرسة الحقوق.

1-1-مدرسة الطب:

وهي أول مدرسة أنشأها الاحتلال الفرنسي على الأراضي الجزائرية بدأت نشاطها سنة 1833 م وكانت يشرف عليها أساتذة عسكريين في مستشفى مصطفى باشا، وكانت الدروس في البداية توجه للأوروبيين فقط إلا أن مذكرة وزير الحرب الصادرة بتاريخ 10\06\1933 م سمحت بقبول الطلبة الأتراك والجزائريين، اقتصرت الدروس أول الأمر على التشريح الفيزيولوجيا الوصفية إلا أنها سرعان ما أوقفت بقرار من الجنرال كلوزي عام 1835 .... صوت المجلس البلدي الجزائر العاصمة على قرار يقضي بإعادة فتحها مرسوم مؤرخ في 1857/08/04 م ولم تبدأ فعليا النشاط إلا مع حلول 1858 م وكانت تحت إشراف كلية الطب بمونبولييه بفرنسا.

1-2-مدرسة الأدب:

بدأت الدروس الأولى في اللغة العربية والأدب العربي والشريعة بعد أن رخص بتقديمها ابتداء من 1832 م حيث سمح للمترجم العسكري آنذاك بتلقين دروس في العربية لصالح الموظفين والعسكريين وعلى الرغم من بدائيتها إلا أنها تعتبر اللبنة الأولى لمدرسة الآداب في الجزائر والتي تحولت إلى كلية الآداب والعلوم الإنسانية بموجب القانون المؤرخ ب1909/12/30 م قبل هذا التاريخ كل الاتجاه التاريخي يغطي على الاتجاه الأدبي والفلسفي، فكانت هذه المدرسة من ابرز مدارس الاستشراق، وقد احتضنت سنة 1908 م المؤتمر الثامن للمستشرقين، أنشأت مؤسسات أخرى مثل مدرسة الأساتذة ب بوزريعة التي برزت إلى الوجود سنة 1900 م ومعهد الدراسات الزراعية سنة 1905 م.

1-3-مدرسة الحقوق:

الاهتمام بدراسة الحقوق منذ سنة 1857 م وذلك لاعتبارات تاريخية مرتبطة بالفترة الاستعمارية، في البداية كانت تشرف على برنامج الأهلية وتحضير الطلبة لامتحان الباكالوريا وشهادة الكفاءة في الحقوق، وكانت مشروعا أعده أحد أساتذة الجامعة الفرنسية بول بيير

في الفترة الممتدة من إلى 1878 م لم يرى الفور إلى أن تمت الموافقة على قانون 1878/12/12 الذي يسمح بإعطاء وإنشاء هذه المدرسة.

وبعد سنوات شرعت في إعطاء الدروس على مستوى الليسانس ولكن على الطلبة إجراء الامتحانات بإحدى الكليات الفرنسية **أي كس أون بروفونس ومونبولييه إلى** غاية القانون المؤرخ ب 1885/02/05 م تم الترخيص لمدرسة الحقوق بالجزائر العاصمة بإجراء امتحانات الليسانس لطلبتها بالجزائر بموجب القانون المؤرخ في 1909/12/30 م تم تحويلها إلى كلية الحقوق وبقيت على هذا النمط إلى غاية 1957 م حيث تحولت بموجب المرسوم المؤرخ في 08/26 / 1957 م إلى كلية الحقوق والعلوم الاقتصادي.

1-4-مدرسة العلوم:

أنشأت هذه المدرسة عام 1886 م وبدأت نشاطاتها البحثية منذ 1880 م حيث تولت تدريس علوم الجيولوجيا الكيمياء وعلم النبات ولعبت دورا بارزا في تطوير الزراعة وبموجب القانون المؤرخ ب 1909/12/30 م حولت إلى كلية العلوم بالجزائر وعرفت هذه الحقبة إنشاء عدة معاهد ومخابر ألحقت كلها بالجامعة.

-معهد البيوتقني والبيومتري المنشأ منذ عام 1845م.

- معهد النظافة والطب لما وراء البحار 1923 م.

- معهد الأرصاد الجوية وفيزياء الكواكب عام 1931م.

- معهد البحوث الصحراوية 1946 م.

- معهد التعمير 1942 م.

- معهد التربية البدنية والرياضية1944م.

- المعهد العالي للدراسات الإسلامية 1946م.

-معهد العلوم السياسية 1949 م.

- معهد العلوم الفلسفية 1952 م.

-معهد الإثنولوجيا 1956 م.

- معهد الدراسات النووية 1956 م.

- معهد التحضير للأعمال 1957 م.

يمكن القول إن مجموع المعاهد والمخابر السالفة الذكر كانت تشكل البدايات الأولى لانطلاق البحث العلمي في الجزائر المستقلة لاحقا.

1-5- جامعة الجزائر المستقلة:

عشية الاستقلال مع تغير الكثير من المعطيات، وبعد نهاية حقبة من الاستعمار وبداية نشوء الدولة الجزائرية المستقلة، الجامعة كغيرها من عدة قطاعات لم تشكل الاستثناء فقد ظلت فرنسية لقرابة عقد كامل من الاستقلال لم تتأثر نسبيا بتغير المعطيات وفي هذا الصدد يشير جمال غريد رحمه الله بقيت الجامعة فرنسية من حيث مدرسيها ومستخدميها، ونظامي الامتحانات ومنح الشهادات، وكانت فرنسية لدرجة أن إصلاحات الجامعة الفرنسية 1965 م، إصلاحات fouchet (طالت حتى الجامعة الجزائرية) حتى تكتمل الفكرة عن الجامعة عشية

الاستقلال يرسم لنا صورة عن الجامعة في الستينيات من خلال وصف الجامعة وطلبتها في حقبة الستينات أي العشرية التي تلت الاستقلال تحديدا من خلال التعرض لطالب الفلسفة والعلوم الإنسانية الطالب الكلاسيكي في هذا يقول الأستاذ غريد أهم السمات قلة العدد، وأن الطلبة الوافدين كانوا جلهم من الطبقة العليا أو المتوسطة، من سكان المدن الشمالية منها عموما ثقافتهم ولغتهم فرنسية في وصفه للجو الفكري والهالة المعرفية السائدة ودرجة التطابق مع الجامعات الفرنسية فلم يكن هناك ما يفرق في الأساس من الجامعة الفرنسية والجامعة الجزائية كان يسود نفس الجو الفكري، ماركسية التحليل النفسي اللسانيات كان جل الأساتذة فرنسيين وكانت الحركة العلمية غزيرة تنقل الطلبة والمراجع كانت الجامعة الجزائرية في الأصل جامعة فرنسية موجهة إلى النخبة في منتصف الستينيات تحديدا سنة 1965 التي عرفت تحولا في نظام الحكم مع وصول تيار جديد للسلطة يحمل رؤى وإيديولوجيا غير التي كانت سائدة هذا التحول بطبيعة الحال لن يقتصر على الجانب السياسي فحسب بل سيطال مختلف أجهزة الدولة ومؤسستها إذا كانت الجزائر تشهد ساعتها تحولا في نظام الحكم وما يتبعه من تغيير من البرامج الاقتصادية والاجتماعية وغيرها مما يمس اليومية للأفراد.

ثانيا: مراحل تطور الجامعة الجزائرية

1-المرحلة الأولى :1962-1969: هذه المرحلة بعد أن كانت بالجزائر جامعة وحيدة هي جامعة الجزائر [مؤسسة سنة 1908] ثم فتحت جامعتين هما جامعة وهران سنة 1966 وجامعة قسنطينة سنة 1967 , كانت جامعة الجزائر تضم 4كليات، 19 معهد،3 مراكز،4مدارس عليا ومرصدا فلكيا، أما جامعة وهران فكانت تضم 4 كليات هي كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، كلية الآداب، كلية العلوم، كلية الطب وكانت تضم جامعة قسنطينة المدرسة الوطنية للطب والمعهد العلمي، معهد الدراسات القانونية والمعهد الأذني والجامعي بالنسبة للنظام البيداغوجي، فقد كان حين ذاك مطابقا للنظام الفرنسي وكانت مراحله كما يلي :

- مرحلة الليسانس وتدوم ثلاث سنوات.
- شهادة الدراسات المعمقة وتدوم سنة واحدة.
- شهادة الدكتوراه الدرجة الثالثة وتدوم سنتين على الأقل.
- شهادة دكتوراه دولة وقد تصل مدة تحضيرها إلى خمس سنوات.

ويذكر أن التعليم العالي خلال هذه الفترة كان ملحق بوزارة التربية الوطنية عملية الإصلاح هذه وضعت أمام الجامعة الجزائرية الموروثة اتجاهين مثلثهما النخب الثقة والتي دافعت عن مشروعين ثقافيين متباينين، وذلك حول المسار الذي ستسلكه الجامعة مستقبلا.

1-1-الاتجاه المعصرن: والذي يدعو مناصروه إلى ضرورة الاستمرار في التعليم الجامعي على خطى الجامعة الفرنسية كشرط للحفاظ على مستوى علمي.

1-2-الاتجاه العربي الاسلامي: الذي يرى أصحابه وجوب قطع الصلة نهائيا مع الاستعمار وبدأ مرحلة ثقافية جديدة عن طريق التعاون مع مصر للاستفادة من الأساتذة العرب ولقد اتجه هذا التيار إلى تحمل مسؤولية بعث الفتح العربية الإسلامية للمجتمع الجزائري.

2-المرحلة الثانية 1970-1998:

تبدأ هذه المرحلة بتاريخ إحداث وزارة التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1970م وتاريخ مفصل في قمة هرم النظام التعليمي، تلاه مباشرة بعد سنة تاريخ مهم هو الآخر تمثل في إصلاح التعليم العالي (المرسوم مؤرخ في 1971م).

لقد جاءت الوثيقة الخاصة بإصلاح التعليم العالي كميثاق حددت فيه إستراتيجية شاملة لمستقبل التعليم العالي في الجزائر، وقد ركز مشروع إصلاح التعليم العالي سنة 1971م على ثلاث أهداف هي:

- تنويع وتكثيف التخصصات الجامعية حيث أصبح عدد التخصصات أربعة 105فرعا.
- زيادة عدد الجامعات الموزعة جغرافيا على كل القطر.
- إحلال اللغة العربية محل اللغة الفرنسية حيث أصبحت جل التخصصات الإنسانية باللغة الوطنية.

لتحقيق ذلك اتخذت عدة إجراءات شرع في تطبيقها بداية من الموسم 1971-1972 وكانت كما يلي:

- ✓ إلغاء السنة التحضيرية.
- ✓ تحديدا السنة الجامعية.
- ✓ إلغاء النظام السنوي.
- ✓ العمل بالنظام الثلاثي والسداسي.
- ✓ التنظيم الداخلي لوحدات التعليم كوحدات فرعية أو مقاييس.

- ✓ تنظيم التكوين المندمج.
- ✓ التجديد البيداغوجي.
- ✓ تقسيم الكليات إلى معاهد تضم أقسام متجانسة.

وكذلك من جملة الإصلاحات تلك القرارات التي طالت مراحل الدراسة كما يلي:

- **مرحلة الليسانس:** أصبحت أربع سنوات والوحدات الدراسية في المقاييس السداسية.
- **مرحلة الماجيستر:** (مرحلة ما بعد التدرج الأولي) تدوم سنتين على الأقل وتحتوي على جزأين الأول مجموعة من المقاييس النظرية والثاني يتم فيه إنجاز بحث أكاديمي.
- **مرحلة دكتوراه العلوم** :(مرحلة ما بعد التدرج الثانية) تدوم حوالي خمس سنوات.

3-المرحلة الثالثة 1998م: تتميز هذه المرحلة بما يلي:

- وضع القانون التوجيهي للتعليم العالي الذي وافق عليه مجلس الحكومة سبتمبر 1998.
- القرار الخاص بإعادة تنظيم الجامعة في شكل كليات.
- إنشاء ست جذوع مشتركة يتم توزيع الطلبة الجدد إليها.
- إنشاء 13مراكز جامعية وتحويل 19 مركز جامعيا إلى جامعات.

لقد شكلت الاختلالات التي وافقت نظام التعليم الكلاسيكي بالإضافة إلى إعلان بولونيا أهم العوامل التي دفعت بالوزارة الوطنية إلى إصلاح شامل للجامعة الجزائرية المتمثل في الاعتماد على نظام ل.م.د بداية من الموسم 2004.

-**اختلالات النظام الكلاسيكي:** يمكن إجمال أهم الاختلالات في العناصر التالية:

- إصلاح التعليم العالي في مجال استقبال وتوجيه وتدرج الطلبة.
- إسناد الالتحاق بالجامعة إلى نظام توجيهي مركز.
- مردود ضعيف من جراء التسرب المعتبر.
- أحجام ساعية ضاغطة تلزم الطالب بأوقات حضورية مبالغ فيها بقاعات المحاضرات والأعمال الموجهة.
- تخصص مبكر يوجه بمقتضاه الطلبة توجيها مبكرا وعادة ما يكون ابتداءا من السنة الأولى جامعي.

وفي مجال هيكلة وتسيير التعليم والتأطير يمكن تسجيل ما يلي:

- هيكلة مقعدة ونفقية ولا توفر مقروئية واضحة.
- نظام المدى القصير فيه مهمل بسبب عدم إعطائه القيمة التي يستحقها.
- الغياب الشبه تام للمعايير نتج عنه انغلاق الفروع.
- تسيير ضاغط وتنقصه الرشادة للنشاط البيداغوجي وعلى حساب الوقت المخصص للتعليم.
- مردودية ضعيفة للتكوين فيما بعد التدرج وازدادت ثقافتها في غياب التناغم بين البحث والتكوين.
- برامج التكوين أقل ملائمة لمتطلبات التأهيلات الحديثة.

ثالثا: مراحل البحث العلمي غداة الاستقلال

1-مرحلة 1962-1972: غياب الباحثين الجزائريين

- أصبحت كل المشاريع البحث تحت إشراف الباحثين الجزائريين.
- مغادرة غالبية الأساتذة الباحثين الفرنسيين وانحصار دور الأساتذة الجزائريين في التدريس وتسيير مؤسسات التعليم العالي.
- أصبح كل من معهد الأبحاث النووية، معهد علم المحيطات، مركز مكافحة السرطان، الأبحاث الأنثربولوجية، عصر ما قبل التاريخ.

2-مرحلة 1971-1983م: بعد استحداث وزارة التعليم تم وضع تنظيم إداري هياكل البحث:

- تنصيب الأجهزة واللجان المتخصصة للمجلس الوطني للبحث وبدأ مناقشات حول التخطيط البحثي
- إنشاء مراكز بحثية جديدة وإنعاش وتجديد تلك الموروثة عن الاستعمار والتي أصبحت مهمشة
- عدم نجاح تطوير العلاقات بين مراكز البحث والقطاع الاقتصادي الاجتماعي.

3-مرحلة 1983- 1998:

-إنشاء وكالتين وطنيتين للبحث(ANDRS-ANDRM) وعدة مراكز بحثية ووحدتي بحث، محطة تجريبية للطاقة الشمسية 1986م.

- توصل تركز مؤسسات البحث في العاصمة.

– تميزت بعدم استقرار مؤسساتي وخصوصا مع تواجد مراكز بحث تتبع عدة قطاعات وجل معظم وحدات البحث التي أوقفت نشاطاتها البحثية في الإصلاحات الاقتصادية وخاصة القانون لتوجيهي للمؤسسات 1988.

4-مرحلة 1998-2008:

-إصدار قانون التوجيهي للتعليم العالي 1998 وبرنامج خماسي 1998-2002 للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي (رقم 11-98 المؤرخ في 22أوت 1998)

-التحضير للإطلاق 27 برنامج بحث وطني.

– 21 لجنة قطاعاتية على مستوى 27 دائرة وزارية وخلق ابتداءا من 2000 حوالي 639 مخبر بحث تمس عدة ميادين أساسية.

-4وحدات بحث.

-تنصيب الوكالة الوطنية لتقييم البحوث.

-في مجال التمويل: الدعم المخصص بلغ في المتوسط 34266 مليار دج لدعم وتقوية مناخ البحث منها 17550مليار دج نفقات تجهيز 2562مليار دج تنفيذ لبرنامج البحث الوطنية.PNR

4-مرحلة 2008-2012م: شهدت هذه المرحلة إصدار قانون رقم 2008/08/05م مكمل لقانون 1998م حيث تم بموجبه إنشاء المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي تحت وصاية وزارة التعليم العالي حيث تم تقسيم هياكل البحث إلى مراكز متخصصة في البحث.

-وحدات بحث.

-إنجاز 34 برنامج بحث وطني (PNR) مسجلة في البرنامج 2008-2012م (2841) مشروع بحث بـ 6000 باحث 86 مؤسسة تعليم عالي منها 1940 (70%) بالتعاون مع القطاع الاجتماعي.

-خلق مخابر بحث جديد ليصبح عددها الإجمالي (تضم 23922باحث).

– 2083باحث دائم 1020باحث في المؤسسات التابعة للوزارة و1063خارج الوزارة.

-تدعيم الباحثين في مختلف المؤسسات بالنظام الوطني للتوثيق [1](SNDL).

[1] طالبي صلاح، التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 4، ديسمبر 2014، ص

رابعا: إصلاحات الجامعة الجزائرية

1-الإصلاح الجامعي 1971م: لا يتم الحديث عن الإصلاح الجامعي في السياق التاريخي لمجموع الإصلاحات دون ذكر سنة 1971 م، لأنه لم يقتصر على حدود الكلمة بل كان لكن قبل الحديث عن الإصلاح لا بد مكن الرجوع إلى السياق التاريخي الذي انطلقت فيه العملية بالتطرق إلى الدوافع الحقيقية والأهداف المرجوة والآمال المعلقة على هذه الخطوة "توافق قانون الإصلاح مع إطلاق البرامج الرباعي الأول 1970-1973 م بالإضافة إلى تأميم المحروقات، الثورة الزراعية والتسيير الاشتراكي للمؤسسات نهاية الستينيات ومطلع السبعينيات شهد المجتمع دينامية لم يشهد من قبل برامج تنموية جديدة واقتصاد جديد سياسية جديدة، كل شيء يتغير ويدفع بدوره إلى التغير الدولة الفتية تتجه نحو عالم جديد عبر نموذج التصنيع مع البرنامج الثلاثي الأول 1967-1969 م والرباعي الأول 1970-1973 م (احتجاج تطبيق المخطط الرباعي الأول إلى قرابة 24000 إطار وتقني في حين أن الجامعة لم تتمكن إلا من توفير 7000 إطار فظهرت معاهد التكنولوجيا لتوفير الطلب على الإطارات والتقنين بأسرع وقت ممكن وأقل تكاليف ممكنة، فكانت مهام هاته المعاهد موقفة في انتظار أن تتمكن الجامعة من أخذ مكانتها الحقيقية وتأخذ دورها المنوط بها.

أول ظهور للجامعة الجزائرية بالمفهوم الفعلي هو سنة 1970 م مع إنشاء وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مع إطلاق عملية إصلاح التعليم العالي سنة 1971 م يقول عبد المالك مرتاض في هذا الباب: "حاولنا أن نعرب ونجزئ ونعطي سيادة كاملة للجامعة الجزائرية.

إصلاح 1971 م يعتبر تأميمها للجامعة هو الآخر وإن لم نجد هذا بصريح العبارة من الصعيد الرسمي ولكن أولى كل الاهتمام والعناية ساعتها حتى أن الوزير اعتبر هذا الإصلاح إعادة هيكلة "، وكان الهدف من إعادة الهيكلة هذه هو تعبئة مجموع قدرات الجامعة لتكوين رجال خدمة للتنمية ولم يكن الأمر يتعلق بالاقتصار على التكوين الجامعي الكلاسيكي للإطارات بل الاستجابة على متطلبات القطاع والتي تعبر عنه القطاعات المستخدمة تمت عملية الهيكلة وفق أربع محاور أساسية وهي:

- إعادة صياغة برامج التكوين بصيغ كلي عبر الثلاثية تنويع تخصص احترافية فالهدف المنشود هو تطوير التعليم التكنولوجي في الجامعة وتمثل ذلك في تنظيم مسارات دراسية جديدة مثل شهادة مهندس وشهادات التعليم العالي وشهادة ليسانس التعليم.

- التنظيم البيداغوجي الجديد للدراسات وهو التنظيم بالسداسيات ووفقا للمقاييس والمكتسبات وليس على أساس المعدل السنوي والمشاركة الفعالة للطلبة في الدراسة كما تمت العناية بالأعمال الموجهة في التقييم النهائي.
- تكثيف النماء في التعليم العالي وهو تمكين أكبر قدر ممكن من الشباب بلوغ مستويات عليا من التربية والتكوين مما يتيح بتلبية حاجيات الاقتصاد الوطني بأكبر عدد من الإطارات السامية.
- إعادة تنظيم شامل للهياكل الجامعية: تم الانتقال من المخطط التقليدي للكليات إلى المعاهد الجامعية بحيث يكون لكل واحد منها تخصص في مجال علمي محدد.

2-رسم الخريطة الجامعية 1982- 1984:

مطلع الثمانينيات تم اتخاذ مجموعة من إجراءات التعزيز والعقلنة لضمان ملائمة أفضل بين التكوين العالي والاقتصاد الوطني.

1-الإدماج الصريح للتعليم العالي ضمن عملية التخطيط الوطني الشاملة تم تحديد أهداف كمية دقيقة للتعليم العالي فيما يخص تكوين الإطارات حسب فروع وقطاعات النشاط وقد تمثل ذلك في الخريطة الجامعية لسنة 1982 م إلى أن تم توحيدها سنة 1984 م والتي تعبر عن عجز النسبة للإطارات المتخصصة في المجالات التكنولوجية وهو عجز تعيين تداركه في أقرب الآجال.

2-يتعلق الإجراء الثاني بإعادة تنظيم الجذوع المشتركة والإكثار منها ويتمثل الهدف المرجو من ذلك تحسين نوعيتها من خلال وضع برامج خاصة بها.

3-الإجراءات التوجيهية الخاصة بالالتحاق بالجامعة وقد تم في هذا الصدد وضع نظام لتوجيه حاملي البكالوريا الجدد وهو نظام انطلق على استحياء وواكب إعادة تنظيم الجذوع المشتركة.

وقد فرض نظام تدفق الطلبة وهو الذي كان تحفيزيا أكثر منه إجباريا لا اعتباران اثنان، فمن ناحية نجد أن بنية البكالوريا لم تتطور بشكل كبير ولا تزال تغلب عليها شعب التعليم العام التي تسيطر عليها شعبة العلوم والآداب ومن الناحية الأخرى فإن احتياجات الاقتصاد الوطني التي لم تتحكم فيها الخريطة الجامعية لسنة 1982 بشكل كافي تم التدقيق فيها بشكل أفضل سنة 1984 تتوجه تدفق حاملي البكالوريا الجدد نحو مختلف الاختصاصات وتم إصدار القانون المتعلق بالتخطيط لتدفقات الطلبة في هذا التوقيت بالذات.

3-القانون التوجيهي لسنة 1999: هو القانون رقم 99-05 المؤرخ في 18 ذو الحجة الموافق ل 4 أفريل 1999 أعاد هذا القانون التأكيد على المبادئ التي يسير عليها التعليم العالي وحدد أهداف الواجب تحقيقها كما يحدد القانون الأساسي للأساتذة والطلبة في كل مستويات التعليم العالي وهي مرحلة التدرج ومرحلة ما بعد التدرج والتكوين المتواصل فالمادة الثالثة على سبيل المثال تنص على أن الخدمة العمومية للتعليم العالي باعتباره مكونا للنظام التربوي الوطني، تساهم في:

-تطوير البحث العلمي والتكنولوجي واكتساب المعرفة والمعلومات وتطويرها ونقلها.

- رفع المستوى العلمي والثقافي والمهني للمواطن عبر نشر الثقافة والمعلومات والتقنية.

-التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للأمة الجزائرية عبر تكوين إطارات في كل المجالات.

-الترقية الاجتماعية مع ضمان العدالة للجميع ولكل المؤهلين في الحصول على أسمى أشكال العلم التكنولوجي.

-ضمان شروط الحرية في التطوير العلمي المبدع والناقد وأعاد التأكيد على موضوعية المعرفة واحترام تنوع الآراء ووجهات النظر كما أكد على الطابع الوطني لشهادة التعليم العالي التي تخول نفس الحقوق لحامليها.

-التأكيد على الجانب العضوي للعلاقة بين وظيفتي التعليم العالي والبحث العلمي كما أنه أشار إلى الروابط الواجب تطويرها مع الهيئات الوطنية والدولية.

-تأسيس مجلس أخلاقيات وأدبيات المهنة الجامعية.

4-إصلاح سنة 2004 نحو نظام (ل م د):

يعود تاريخ سنة 2004 م في الحقيقة إلى بداية تطبيق هذا النظام مع حلول السنة الجامعية 2005/2004 م بشكل تدريجي والسعي إلى تعميمه عبر كامل الجامعات في وقت لاحق، ويمكن القول بعد مرور ما يقارب العشر سنوات على إطلاقه أنه قارب التعميم حسب وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

في إطار العولمة ووعيا منها بالمهام المناطة بالجامعة على المستوى الداخلي من أجل ضمان التطور والتحكم في العلم والمعرفة وعلى المستوى الخارجي من اجل ضمان جودتها واستمرار تطورها بغية تطوير التبادلات الثقافية والحركة البشرية على جميع المستويات، انخرطت الجزائر منذ سبتمبر 2004 م في السياق العالمي الخاص بإصلاح أنظمة التعليم العالي فمن خلال توصيات اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التربوية

التي صادق عليها مجلس الوزراء المنعقد في20أفريل 2002 م وانطلاقها من العمل على المستوى القصير والمتوسط والطويل المدى، تمت برمجة إستراتيجية لتطوير القطاع ما بين 2004م و201 م لقد تم في السنوات الأخيرة تنفيذ العديد من المشروعات والبرامج الهادفة إلى تطوير التعليم العالي وأساليب التكوين فلم يعد خافيا توجه أنظمة التعليم العالي في العالم نحو تنظيم نمطي يتخذ شكل هيكلة تعليمية في ثلاث هي الليسانس، الماستر والدكتوراه، للتعليم هيكلة جديدة عبارة عن نظام ل.م.د : ل ليسانس، م ماستر،د دكتوراه هي شهادات ثلاث .

- **الليسانس:** بعد حصوله على البكالوريا يمكن للطالب التسجيل في مسار تكويني يؤهله الليسانس بكالوريا +ثلاث سنوات (سواء كانت الليسانس أكاديمية أم مهنية) فإنها تجرى في 6 سداسيات وتتطلب الحصول على 180 قرض أي 30 قرضا في السداسي الواحد.
- **الماستر:** وهي شهادة من المستوى الثاني في التعليم العالي وتعدل البكالوريا +5سنوات (تكون إما النوع الأكاديمي أم المهني)، وتتطلب الحصول على 120 قرض بعد الحصول على الليسانس المهني أو الأكاديمي المقصود تخصصا وأكثر طوولا.

وأكثر الدراسات في المباشر بالدخول للطالب الذي يسمح: الأكاديمي الدكتوراه أو الماستر في أي تخصص الليسانس مستوى على أي الشغل عالم في المباشر بالدخول للطالب الذي يسمح المهني الماستر أو الليسانس.

- **الدكتوراه:** شهادة من المستوى الثالث وتعادل بكالوريا +8سنوات ويتم الحصول عليها بتقديم عمل بحثي يدوم ثلاث سنوات على الأقل بعد الحصول على الماستر أي إصلاح يتخذ من لوائح وتنظيمات وقوانين لضبط تطبيقه سيره وتعميمه والضمان الحسن للتطبيق ونجد القرار المؤرخ في 2005/01/23م هو ما يحدد تنظيم التعليم وضبط كيفيات مراقبة المعارف والكفاءات والانتقال في دراسات الليسانس.

- النص القانوني المؤسس لنظام (ل م د).
- إن وزير التعليم العالي والبحث العلمي: بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 94-260 المؤرخ في 19 ربيع الأول 1415 هـ الموافق ل 27 أوت 1994 م الذي يحدد صلاحيات وزير التعليم العالي والبحث العلمي.
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 04-371 المؤرخ في 08 شوال 1425 الموافق ل 21 نوفمبر 2004 الذي يتضمن إحداث شهادة الليسانس "نظام جديد".

- **المادة1:** يرمي هذا القرار إلى تنظيم التعليم وضبط كيفية مراقبة المعارف والكفاءات وكذا كيفيات الانتقال في الدراسات للحصول على شهادة الليسانس "تنظيم جديد"
- **المادة 2:** يتوزع التكوين للحصول على شهادة الليسانس تنظيم جديد على ست سداسيات وينظم في مجالات تكوين تضم مجموعة من الفروع والتخصصات والشعب في شكل مسالك تكوين نموذجية ويمكن من وضع معايير.
- **المادة3:** تهكيل مسالك التكوين في 3 أطوار:

- **الطور 1:** الذي يمتد إلى سداسيين على الأكثر هو طور للتعرف على الحياة الجامعية والتكيف معها واكتشاف التخصصات.
- **الطور 2:** الذي يمتد إلى سداسيين على الأقل هو طور لتعميق المعارف والتوجيه التدريجي.
- **الطور 3:** هو طور للتخصص يمكن للطالب من اكتساب المعارف والكفاءات في التخصص المختار.

- **المادة 4:** يتضمن التكوين حسب المسلك وبدرجات متفاوتة يعليها نظريا ومنهجيا وعلميا وتطبيقي أو حسب الأهداف، فإن التكوين الذي يضمن اكتساب الطلبة ثقافة عامة يمكن أن يتضمن عناصر للتمهين الأولي وللتمهين ومشاريع فردية أو جماعية وتدريبا واحدا أو عدة تدريبات وتعلم طرائق العمل الجماعي واستعمال المصادر الوثائقية والأدوات المعلوماتية وكذا إتقان اللغات الأجنبية.
- **المادة 5:** ننظم المسالك في وحدات تعليمية منفصلة فيما بينها بانسجام مع أهداف التكوين وتتضمن هذه المسالك وحدات التعليم أساسية، وحدات تعليم اكتشافية وحدات التعليم للتخصص.
- **المادة 6:** تتكون وحدة التعلم من مادة أو أكثر تقدم أي شكل من أشكال التعليم (دروس نظرية، أعمال تطبيقية، أعمال موجهة، ندوات، تدريبات.....).
- **المادة 7:** تزود كل وحدة تعليم وكل مادة من المواد المكونة لها بقيمة في شكل وحدات قياسية تحدد قيم الوحدات القياسية بالاستناد إلى الحجم الساعي السداسي "الحضوري "الضروري لاكتساب المعارف والكفاءات وفق أشكال التعليم المنصوص عليها في المادة 4أعلاه وكذا حجم النشاطات التي يقوم بها الطالب أثناء السداسي المذكور (عمل فردي، تقرير، مذكرة، تدريب.....) تحدد قيمة الوحدات القياسية لوحدة التعليم في ضوء القيمة الإجمالية للوحدات القياسية للسداسي الواحد المقدرة ب 30 وحدة قياسية عن مراقبة المعارف والكفاءات.
- **المادة 8:** يتم العلى وحدة التعليم كما هي محددة في المادة 6 أعلاه إذا كان معدل مجموع العلامات المحصلة في المواد المكونة لها والمزودة بعلاماتها يساوي أو يفوق 10/20 ويعني الحصول على وحدة

التعليم اكتساب الوحدات القياسية المرتبطة بها إن وحدة التعليم قابلة للاكتساب ضمن نفس مسلك التكوين وقابلته للتحويل نحو أي مسلك تكوين آخر يتضمن وحدة التعليم المذكور.

- **المادة 9:** تقييم الكفاءات واكتساب المعارف المتعلقة بكل وحدة من وحدات التعليم سداسيا أو عن طريق امتحان نهائي بالتوفيق بين النمطين.
- **المادة 10:** تنشر مؤسسات التعليم العلي في بداية كل سداسي ما يتعلق بالاختبارات من حيث عددها وطبيعتها ومدتها وكذا نمط أو أنماط المراقبة المعتمدة.
- **المادة 11:** تنظم دورتان لكل سداسي تعليمي لمراقبة المعارف والكفاءات تعد الدورة الثانية دورة استدراكية تنظم الدورات الاستدراكية بعنوان كل سداسي من سداسي السنة الجامعية في شهر سبتمبر.
- **المادة 12:** يحصل الطالب على سداسي إذا ما تحصل على كل الوحدات المكونة للسداسي طبقا للشروط المحددة في المادة 8، أي الحصول على السداسي بين مختلف وحدات التعليم بالكيفية التالية:

يحسب المعدل العام على أساس المعدلات المحصلة في وحدات التعليم المكونة للسداسي والمرجحة بمعاملاتها ويعتبر السداسي متحصلا عليه إذا كان هذا المعدل العام يساوي أو يفوق 10/20.

- **المادة 13:** يتقدم الطالب في حالة الإخفاق في الدورة الأولى إلى الدورة الثانية في الاختبارات الامتحانية المتعلقة بوحدات تعليم غير محصلة.

يحتفظ الطالب بمواد وحدات التعليم التي تحصل فيها على معدل يساوي أو يفوق 10/20 يجب على الطالب أن يتقدم للاختبارات الامتحانية للمواد غير المحصلة.

- **المادة14:** يحسب المعدل لكل مادة من المواد المعنية أثناء الدورة الثانية على أساس العلامة المحصلة عليها في الاختبار الامتحاني لهذه الدورة وعلامة المراقبة المستمرة غير القابلة لتعديل أثناء السداسي حسب الترجيح المنصوح عليه في المادة 10.
- **المادة 15:** تعد وحدة التعليم مكتسبته عقب الدورة الثانية إذا كان المعدل العام المحصل فيها يساوي أو يفوق 10/20، وفي حالة ما إذا كان المعدل العام المحصل أقل من 10/20 فإن المواد التي تحصل فيها الطالب على معدل يساوي أو يفوق 10/20 تعد مكتسبة.
- **المادة 16:** يعد الانتقال من السداسي الأول إلى السداسي الثاني من نفس السنة الجامعية حقا لكل طالب مسجل في نفس المسلك.

- **المادة 17:** يعد الانتقال من السنة الأولى إلى السنة الثانية ليسانس نظام جديد نفس مسلك التكوين حقا لكل طالب تحصل على ثلاثين 30 وحدة قياسية على الأقل.
- **المادة 18:** يعد الانتقال من السنة الثانية إلى السنة الثالثة نظام جديد في نفس مسلك التكوين حقا للطالب المتحصل على السداسيات الأربعة الأولى لمسار التكوين ويمكن إن يسمح بالانتقال من السنة الثانية إلى السنة الثالثة ليسانس نظام جديد في نفس مسلك التكوين لكل طالب متحصل على 80% من وحدات.
- **المادة 19:** يسمح للطلبة غير مقبولين للانتقال إلى السنة الثانية أو السنة الثالثة في مسلك التكوين ما حسب الحالة إما بإعادة التسجيل في نفس المسلك أو التوجيه نحو مسلك آخر وفق شروط سيتم تحديدها لاحقا.
- **المادة 20:** يكلف كل من مدير التكوين في مرحلة التدرج ورؤساء مؤسسات التعليم العالي، كل فيها يخصه بتنفيذ هذا القرار الذي سينشره في النشرة الرسمية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي يعتبر استحداث التربص خلال الفترات الدراسية جديد نظام ل.م.د. لابد من تشجيع التربصات يحتوي الملاحظات والمكتسبات حددت مدتها بأسبوعين[1].

خامسا: واقع الرقمنة في الجامعة الجزائرية

1- الإطار السياسي والتشريعي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

ورد في إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013[2] أن الدول المتطورة تسيطر لنفسها سياسات عمومية استباقية لتطوير الاقتصاد الرقمي وهذا عن طريق دعم قوي لقطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال ذكرت هذه الوثيقة بضرورة وضع إستراتيجية واضحة ومنسجمة من شأنها تجسيد مجتمع معلومات حقيقية واقتصاد رقمي للعلم وضعت الإستراتيجية سنة 2008م وحددت مدة تنفيذها بخمس سنوات[3] وفقا للوثيقة المذكورة، فإن الاقتصاد الرقمي يستلزم ديناميكية أكثر ابتكارية يغديها البحث والتطور وتكون هذه الديناميكية أكثر نشاطا وأكبر جدوى

[1] سكر بلال، التحولات الكبرى في الجامعة الجزائرية من الطالب الكلاسيكي إلى ما بعد الطالب الشائع، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع الثقافي، تخصص ثقافات ومجتمعات، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة وهران 2، 2015، ص 11.

[2] استراتيجية الجزائر الالكترونية، 2013، الجزائر الالكترونية، موقع وزارة البريد والتكنولوجيا الإعلام والاتصال،www. Mptic.dz ، 2008، ص6.

[3] استراتيجية الجزائر الالكترونية، مرجع سابق، ص ص 7، 41.

في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال كما لاحظت الوثيقة أن هذه النشاطات تنفذ حصريا في مؤسسات عمومية تابعة لوزارتين فقط، في حين أن الجهاز التنظيمي الوطني بحث ويشجع كافة القطاعات العمومية والخاصة للإستثمار في هذا المجال من جهة وأن نشاطات البحث العلمي والتطوير التكنولوجي وتكوين الكفاءات البشرية في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال بقيت محدودة من جهة أخرى.

يمكن الإطار السياسي والتشريعي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي أساسا في إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013م وفي الأحكام التشريعية المدرجة في القوانين التي تحكم القطاع.

1-1-رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013م:

من حيث الإطار العام للإستراتيجية وأهدافها تندرج إستراتيجية الجزائر الالكترونية ضمن الرؤية الرامية لبروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري من جهة وتهدف هذه الإستراتيجية إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني والشركات والإدارة وتسعى إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار وإنشاء كوكبات صناعية مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ورفع جاذبية البلد وتحسين حياة المواطنين من خلال:

-تشجيع ونشر واستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال من جهة أخرى.

كما حددت الإستراتيجية خمس مؤشرات تمكن من قياس التقدم المحرز في تشييد مجتمع المعلومات وتقييم وضعية قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال تتمثل هذه المؤشرات فيما يلي:

-مؤشر الجذري الرقمية- مؤشر النفاذ الرقمي- مؤشر التحضير الإلكتروني- مؤشر نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال لسياسة الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

-مؤشر التحضير فيما يتعلق بالحكومة الالكترونية.

أما من حيث المحتوى، حددت الإستراتيجية (13) محورا رئيسيا وتم تحديد هدف رئيسي وأهداف خاصة لكل محور، تتضمن الأهداف الخاصة عدد من العمليات[1] من بينها محوران يهمان هذه الدراسة وهما تطوير الكفاءات البشرية (أولا) وتدعيم البحث- التطوير والابتكار في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال (ثانيا)

1-2-واقع الرقمنة في تشريع قطاع التعليم والبحث العلمي:

من الناحية القانونية ترتكز كل الأعمال والإجراءات التي يقوم بها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في مجال الرقمنة على أسس تشريعية، في هذا الصدد يحكم قطاع التعليم العالي والبحث العلمي القانون التوجيهي لتعليم

[1] الجريدة الرسمية، العدد 24، المؤرخة في 7 أبريل 1999، ص 4.

العالي 1999 (أولا) والقانون التوجيهي البحث العلمي والتطور التكنولوجي لسنة 2015 (ثانيا) اللذان يتضمنان أحكاما تتعلق برقمنة القطاع.

1 -3 -الرقمنة في القانون التوجيهي لتعلم العالمي:

حسب المادة 30 من عرف القانون رقم 99 -5 الممضي في 4 أفريل 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي المعدل والمتمم لقانون رقم 2000-4 الممضي 6 ديسمبر سنة 2000[1] والقانون رقم 08 -06 الممضي في 23 فبراير سنة 2008[2] يساهم المرفق العمومي للتعليم العالي بصفته أحد مكوني المنظمة التربوية في:

-تنمية البحث العلمي والتكنولوجي واكتساب العلم وتطويره ونشره ونقل المعارف.

-رفع المستوى العلمي والثقافي والمهني للمواطن عن طريق نشر الثقافة والإعلام العلمي والتقني: كما يساهم التعليم العالي في تطوير الثقافة ونشرها كما يساهم في نشر المعارف ونتائج البحث والإعلام العلمي والتقني: وفقا للمادة 28 من نفس القانون وفي هذا الصدد، بشكل الإعلام العلمي والتقني نشاط مهما بالنسبة للتعليم العالي والبحث العلمي يرتكز هذا النشاط على تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أي على الرقمنة.

1-4 -الرقمنة في القانون التوجيهي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي:

يحكم قطاع البحث العلمي والتطوير التكنولوجي القانون رقم 15-21 المؤرخ في 18 ربيع الأول 1437 الموافق لـ 30 ديسمبر سنة 2015 والمتضمن القانون التوجيهي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي[3] تبرز مكانة الرقمنة من خلال بعض أحكام القانون من حيث هدف البحث العلمي والتطوير التكنولوجي بصفة عامة ورد في المادة 7 من القانون ما يلي: "هدف البحث العلمي والتطوير التكنولوجي إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية والتكنولوجية للبلد، حسب نفس المادة:

-تطوير الأنظمة الوطنية للإعلام والاتصالات.

-تطوير مجتمع المعلومات."

[1] الجريدة الرسمية، العدد 75، الصادرة في 10 ديسمبر 2000، ص 4.

[2] الجريدة الرسمية، العدد 10، المؤرخة 27 فيبراير 2008، ص 38.

[3] الجريدة الرسمية، العدد 71، المؤرخة في 30 ديسمبر 2015، ص 6.

2-الإطار المؤسساتي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

تنفذ سياسة رقمنة قطاع التعليم والبحث العلمي من طرف المؤسسات التابعة للقطاع يتكون الإطار المؤسساتي لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي أساسا من وزارة ومن عدد من المؤسسات التي يتمتع بصلاحيات في مجال الرقمنة.

2- 1- الرقمنة في صلاحيات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

لوزير التعليم العالي والبحث العلمي عدة صلاحيات تخص مجالات تتمثل أساسا في التعليم والتكوين العالي والبحث العلمي والتطور التكنولوجي والإعلام العلمي والتقني والنظام الإعلامي والوثائق في مجال الرقمنة، حدد التنظيم مجموعة من الصلاحيات للوزير (أولا) تزويد الوزارة بمديرية الشبكات وأنظمة الإعلام والاتصال الجامعية (ثانيا).

2-2-الرقمنة في صلاحيات وزير التعليم العالي والبحث العلمي:

يتمتع وزير التعليم العالي والبحث العلمي بعدة صلاحيات وردت في المرسوم التنفيذي رقم 13-77 المؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1434هـ الموافق لـ 30يناير 2013م التي يحدد صلاحيات وزير التعليم العالي والبحث العلمي[1].

2-2-1-صلاحيات عامة: في مجال التعليم والتكوين العاليين، فإن وزير التعليم العالي والبحث العلمي مكلف بصفة عامة بدراسة التدابير الضرورية لتنظيم مختلف أطوار التعليم العالي وتطويرها واقتراح ذلك قصد إقامة منظومة شاملة ومتكاملة للتعليم والتكوين العاليين وفق المادة 3من المرسوم المذكور

أما بصفة دقيقة فإن الوزير يقوم بالأعمال التالية:

-سياسة الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

-يسهر على تطوير استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتسيير والتعليم وترقيتها.

-يسهر على ترقية العلاقة المنظمة بين مؤسسات التعليم العالي مع الكيانات الإقتصادية من أجل ضمان المعلومة والمعارف والطرق والمناهج والخدمات العلمية والتقنية.

-ينشط الحياة العلمية والثقافية والرياضية في مؤسسات التعليم العالي.

[1] الجريدة الرسمية، العدد 8، المؤرخة في 6 فيبراير 2013، ص4.

2-2-2-صلاحيات في مجال الوثائق

كما حددت المادة 5من المرسوم للوزير مجموعة من المهام الأخرى للوثائق، فهو يسهر على تكوين رصيد وثائقي متنوع يوضع في متناول الطلبة والأساتذة الباحثين والباحثين الدائمين، ويعد سياسة ويضع مخططات لتطوير شبكة المكتبات الجامعية وحوسبتها يسهر على تنفيذ ذلك كما يتولى ترقية الكتاب الجامعي والوثائق الجامعية لفائدة الطلبة.

2-2-3-صلاحيات في مجال البيداغوجية:

يساعد على تطوير مناهج بيداغوجية فعالة ويدعم الأعمال لتشجيع تطوير الطرق والوسائل السمعية البصرية واستعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في التعليم العالي والبحث العلمي.

في الأخير يدعم الوزير الأعمال تعميم العلم والتكنولوجيا في أوساط المجتمع.

2-2-4-صلاحيات الوزير في مجال التعليم العلمي والتقني:

في ميدان التعليم العلمي والتقني كلفت المادة 8 من المرسوم وزير التعليم العالي والبحث العلمي باتخاذ جميع التدابير التي من شأنها أن تحقق ما يلي:

-المساهمة عن طريق أعمال التكوين والبرهنة والإعلام والتحسين في توسيع التقدم العلمي والتقني إلى كافة ميادين المجتمع.

2-2-5-صلاحيات الوزير في مجال الإعلام العلمي والتقني

في مجال الإعلام العلمي والتقني كلفت المادة 9 من المرسوم وزير التعليم العالي والبحث العلمي بصفة عامة بمهمة دفع عجلة الإعلام والوثائق والمنشورات العلمية والتقنية والنهوض بذلك وبصفة خاصة بما يلي:

-يتصور منومة الإعلام العلمي والتقني مترابطة وينفذها.

-يبادر بوضع أسس لبنوك معطيات ضرورية لأعمال البحث العلمي والتكنولوجي.

-يشجع ويساند الأعمال الخاصة بإعداد الوثائق والمنشورات العلمية والتقنية الضرورية للتطوير العلمي والتكنولوجي وينشرها.

-يدفع عجلة إنشاء المجلات العلمية والتقنية المتخصصة وتنميتها.

3-الإطار المؤسساتي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

يتكون الإطار المؤسساتي لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من المؤسسات الجامعية ومراكز البحث كما يضم القطاع مؤسسات أخرى تستفيد من الرقمنة[1].

3-1-المؤسسات الجامعية:

في هذا الإطار يمكن ذكر المؤسسات الجامعية التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتلك التي تتبع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

3-1-1-المؤسسات التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

أكثر من مئة مؤسسة جامعية تتبع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منها من يدرس الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والاتصالات التي تساهم في الرقمنة في هذه الدراسة يمكن تقديم مدرستين كنموذج وهما المدرسة الوطنية العليا للإعلام الآلي (1) والمدرسة العليا للإعلام الآلي (2).

3-1-2-المدرسة الوطنية العليا للإعلام الآلي:

بحكم المرسوم التنفيذي رقم 08-220المؤرخ في 14يوليوسنة 2008[2] تم تحويل المعهد الوطني للتكوين في الإعلام الآلي إلى مدرسة خارج الجامعة، ومقرها الجزائر والتي أصبحت تسمى المدرسة الوطنية العليا للإعلام الآلي حسب المادة 2 من المرسوم، تتمثل مهمة المدرسة في ضمان التكوين العالي والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي في مختلف تخصصات الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

3-1-4-المدرسة العليا للإعلام الآلي:

جاء إحداث "المدرسة العليا للإعلام الآلي "بموجب المرسوم التنفيذي 14-232 المؤرخ في 25 أوت 2014 والمتضمن إنشاء مدرسة عليا للإعلام الآلي بسيدي بلعباس[3] تكمن مهمة المدرسة في ضمان التكوين العالي والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي في مختلف تخصصات الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، طبقا للمادة 3 من المرسوم.

4-مؤسسات التعليم والتكوين العاليين التابعة لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية:

[1] من بين المؤسسات يمكن ذكر، الوكالات الموضوعاتية للبحث والديوان الوطني للمطبوعات الجامعية والديوان الوطني للخدمات الجامعية.

[2] كان المرسوم التنفيذي رقم 05-500 مؤرخ في 27 ذي القعدة عام 1426 الموافق ل 29 ديسمبر 2005 يحكم المدارس العليا، الذي تم الغاؤه بالمرسوم التنفيذي رقم 16-176 المؤرخ في 14 يوليو2016.

[3] مرسوم تنفيدي رقم 14-232 مؤرخ في 29 شوال 1435هـ الموافق 25 غشت 2014م، يتضمن انشاء مدرسة عليا للإعلام الآلي بسيدي بلعباس، الجريدة الرسمية عدد 51 مؤرخة في 31 غشت 2014م، ص17.

تساهم مؤسسات التعليم والتكوين العاليين التابعة لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والمتمثلة في المعهد الوطني للاتصالات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال (1) والمعهد الوطني للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال (2) في تحقيق أهداف الرقمنة.

4-1-المعهد الوطني للاتصالات وتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

أنشأ معهد المواصلات بمقتضى المرسوم رقم 75- 173المؤرخ في27 ذي الحجة عام1395هـ الموافق لـ 30 ديسمبر1975م والمتضمن إحداث معهد المواصلات، حول المعهد إلى معهد وطني للتكوين العالي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-165المؤرخ في 29 جمادى الأولى عام 1429هـ الموافق لـ 4 يونيو2008م.

المعهد موضوع تحت وصاية وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال حسب المادة2 من المرسوم، فيما يخص المهام ويضمن المعهد التكوين العالي في مجال الاتصالات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال وفقا للمادة4من المرسوم التنفيذي.

4-2-المعهد الوطني للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال:

في البداية لقد تم إحداث المدرسة المركزية للبريد والمواصلات بمقتضى المرسوم رقم 72-43المؤرخ في 25ذي الحجة 1392الموافق لـ 10 فبراير1972م، المتضمن إنشاء المدرسة المركزية للبريد والمواصلات، ثم صدر المرسوم التنفيذي والمتضمن تجديد ترتيب القانون الأساسي للمدرسة المركزية للبريد والمواصلات ويغير تسميتها فيجعلها المدرسة الوطنية للبريد والمواصلات.

4-2-1-مراكز البحث: حثت إستراتيجية الجزائر الإلكترونية على إنشاء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال (CERTIC) بصفته كنقطة اتصال البحث التطوير في تكنولوجيات الإعلام والاتصال من جهة وتدعيم نشاطات تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة (CDIA) ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) ومركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية (CRSTDLA) من جهة أخرى

4-2-2-مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة (CPTA)

أحدث مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة بموجب المرسوم رقم 88-61 المؤرخ في 22مارس سنة 1988م والمتضمن إنشاء مركز تنمية التكنولوجيات المتطورة (2) المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 03-457 مؤرخ في أول 31ديسمبر2003م (3).

طبقا للمادة 3 من المرسوم يتولى المركز إنجاز برامج البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في ميدان التكنولوجيات المتطورة بهذه الصفة فإن المركز مكلف بالقيام بأشغال البحث العلمي والتطوير والابتكار في المجالات التالية:

- الالكترونيات الدقيقة والنانو تكنولوجيا، لاسيما صناعة الأجهزة والمكونات الإلكترونية وتطوير نماذج الأجهزة.
- هندسة الأنظمة والأنظمة المتعددة الوسائط لاسيما الأنظمة المتوازية.
- هندسة البرامج والذكاء الاصطناعي لاسيما تطوير البرمجة التطبيقية شبكات النورونات.
- الاتصالات السلكية واللاسلكية والخدمات الجديدة، لاسيما أنظمة الإرسال بواسطة حزم هرتزية والاتصالات الفضائية.
- الليزر وتطبيقاته، لاسيما الليزر الصلب والليزر الغازي والملون والليزر ذي النصف ناقل والليزر فمبتوثانية.

5- مركز البحث العلمي والتقني في الإعلام العلمي والتقني (CERIST):

إحداث مركز للبحث في الإعلام العلمي ثم بمقتضى المرسوم رقم 85-56المؤرخ في 16مارس سنة1985م[1]، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 03-454مؤرخ في 7شوال عام 1424هـ الموافق لأول ديسمبر سنة 2003م[2].

طبقا للمادة 3 من المرسوم المذكور، يتولى المركز إنجاز برامج البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في ميدان الإعلام العلمي والتقني، يكلف على الخصوص بما يأتي:

- القيام بكل نشاط بحث يتعلق بإنشاء النظام الوطني للإعلام العلمي والتقني في إطار تشاوري وبالاتصال مع القطاعات المعنية.
- المساهمة في بناء ترقية مجتمع الإعلام عن طريق وضع تطوير شبكات قطاعية للإعلام بحث لاسيما الشبكة الأكاديمية والبحث وضمان ربطها بالشبكات المماثلة في الخارج.
- المشاركة في تحديث النظام والوثائق الجامعي الوطني. لاسيما عن طريق وضع مكتبات افتراضية.

[1] المرسوم رقم 85-56 المؤرخ في 24 جمادى الثاني 1405هـ الموافق 16مارس 1985م، المتضمن إنشاء مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني، الجريدة الرسمية، عدد 12، المؤرخة في 17 مارس 1985م، ص 301.

[2] الجريدة الرسمية، عدد 75، المؤرخة في 7ديسمبر 2003م، ص17.

- ترقية البحث في مجال أمن الإعلام والشبكات، وللعلم قام المركز بدور كبير في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ولرقمنة قطاع التعليم العالي خاصة في المجالات التالية:
- تسجيل إسم المجال.
- تسيير الشبكة الجزائرية للبحث.
- تسجيل الأرقام العالمية للمنشورات(issn).
- الإشعار عن الرسائل الجامعية –الإشهار حول المظاهرات العلمية.

5-1- مركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية:

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91_477 المؤرخ في 7 جمادى الثانية عام 1412 الموافق ل 14 ديسمبر 1991م[1]. تم إنشاء مركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية عدل المرسوم وتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 03_536 مؤرخ في 7دي القعدة 1424 الموافق ل 31 ديسمبر 2003[2].

المركز موضح تحت وصايا الوزير المكلف بالجامعات ويوجد مقره بمدينه الجزائر وفقا للمادة 2 من المرسوم المذكور طبقا للمادة ثلاثة من المرسوم فان المركز مكلف بالمهام التالية:

- شراء بحوث نظريه وتطبيقيه حول تطوير اللغة العربية واللسانيات العربية وهذا بالتعاون مع الهيئات والمؤسسات المعينة بتوحيد المصطلحات وإقرارها.
- المبادرة وتطوير مناهج الترجمة وتقنياتها وتطويرها بغية الاستجابة لاحتياجات المنظومة التربوية والتكوين والبحث.
- تنفيذ مشاريع البحث في ميادين علوم اللسانيات وتقنياتها المطبقة على اللغة العربية واللغات المستعملة في التعليم من اجل تطوير اللغة العربية على الصعيدين التعليمية والتكنولوجي.
- انجاز أعمال تتعلق بإحصاء المصطلحات العلمية والتقنية وترشيدها واقتباسها وإنتاجها.
- المشاركة في البحث عن مراجع ذات الطابع التربوي العلمي والتقني وانتقائها ونشرها كما يعد المركز في إطار تقويم نتائج البحث بالتعاون مع المؤسسات والهيئات المعينة منهجيه لاستعمال اللغة العربية استعمالا وظيفيا ويجمع الوسائل الملاءمة لتنفيذ مشاريع تخص تكوين الإطارات ولا سيم إطارات التعليم

[1] المرسوم التنفيذي رقم 91-477 المؤرخ في 7 جمادى الثانية 1412هـ الموافق ل 14 ديسمبر 1991م، المتضمن إحداث مركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية، الجريدة الرسمية، عدد 66، المؤرخة في 22 ديسمبر 1991م، ص 2561.

[2] الجريدة الرسمية عدد 26 المؤرخة في 25 أفريل 2004م، ص39.

والتكوين العاليين والبحث وتحسين مستواهم وتحديد معلوماتهم من اجل اكتساب اللغة العربية وإجادتها المركز متخصص في اللغة العربية ولكل علاقته بالرقمنة تبرز من خلال مهمة تطوير اللغة العربية على الصعيدين التعليمي والتكنولوجي الذي يضطلع بها المركز.

الفصل الخامس: الجودة في التعليم العالي

أولا: مفاهيم حول الجودة

ثانيا: أدوات ادارة الجودة الشاملة في الجامعات

ثالثا: أهداف ادارة الجودة الشاملة

رابعا: أبعاد الجودة في التعليم العالي

خامسا: خطوات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي

مما لا شك فيه انجل مؤسسات التعليم العالي تسعى جاهدة إلى تحسين جودة تعليمها خاصة مع التطورات الحاصلة في العلم أضحت حتمية لابد منها، اذ سنتعرف فيما يلي توضيحا حول جودة التعليم العالي:

أولا: مفاهيم حول الجودة:

1-تعريف الجودة: تعرف على أنها استعداد صلاحية وأصلية المنتج أو الخدمة على تحقيق احتياجات المستعملين[1].

تعرفها ISO المنضمة الدولية للمعايير على أنها الخصائص الكلية لنشاط أو عملية منتج، منظمة، نظام، أفراد أو مزيج منها [2]والتي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية [3].

أو هي مدى المطابقة مع المتطلبات، فكلما كانت مواصفات المنتج مطابق مع متطلبات العميل كلما أن المنتج ذا نوعية جيدة.

تعريف جمعية AFNOR الفرنسية للمعايير والجودة على أنها تلبية رغبات المستعملين وفقا لقدرة المنتج على ذلك.

تركز الجودة على أربعة ثوابت تتمثل في:

- الجودة هي تطابق مع احتياجات المستفيدين.
- الجودة هي المنع والوقاية وليس مجرد اكتشاف الأخطاء.
- معيار الجودة واللاخطا والخلو من العيوب.
- مقياس الجودة هو التكلفة، وفي هدا المجال فقد تفسر تكلفة الجودة بأنها التكلفة الناشئة من الأخطاء ثم التكلفة المترتبة عن إعادة إصلاحها ومنع حدوث الخطأ مرة أخرى بهدف التوافق مع متطلبات المستفيدين[1].

1

2 http://www.iso.org/iso /home.himL

3 عماد أبو الرب وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: بحوث ودراسات، ط1، دار الصفاء للنشر، عمان، 2016، ص79.

2-تعريف جودة التعليم العالي:

يعرفها عبد الجليل التميمي: على أنها مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، المباني، المرافق الأدوات توفير الخدمات تحديد المعايير المقارنة للجودة المعترف بها دولي[2].

ويعرفها أيضا غرهام غيبس GRAHAM GIBBS: على أنها كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب وتحسين مستوى الفهم الاستيعاب لديهم[3].

وتعرفها أمينة رشيد: بجودة المناهج التعليمية التي تعي خريجين أكثر كفاءة في العمل وجود البحوث العلمية ذات التمييز على المستوى الدولي[4].

3-مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

هي تفاعل للمدخلات (التي تمثل الأفراد، الأساليب، السياسات والأجهزة) لتحقيق جودة عالية للمخرجات وهذا ما يعني اشتراك العاملين كافة بصورة فاعلة في العمليات الإنتاجية والخدماتية مع التركيز المستمر على جودة المخرجات بهدف تحقيق رضا العميل[5] .

ثانيا: أدوات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات:

- التدريب والتعليم المستمر.
- التقييم الذاتي.
- التركيز على خدمة المجتمع.
- المشاركة في اتخاذ القرارات.
- التخطيط والتوجيه مع القيادة الديموقراطية.

---

[1] محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشامل: مفاهيم وتطبيقات، ط3، دار وائل، عمان،2008، ص19.

[2] مسعود عجال، مبادئ ومعايير جودة التعليم العالي، مجلة علوم الانسان والمجتمع، م7، ع27، الجزء 2، بسكرة، الجزائر، 2018، ص 17.

[3] سالي براون فل ريس، معايير لتقويم جودة التعليم لدى المدرسين، ترجمة أحمد مصطفى، دار البيارق، الأردن، 1997، ص 18.

[4] بوهنة كلثوم، السبل المثلى لضمان جودة محرجات العملية التعليمية في الجامعة الجزائرية، المحلقة الجامعية – المنيعة – جامعة تلمسان، الجزائر، ص 23.

[5] العلي عبد الستار، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص145.

- حلقات الجودة وروح الفريق.
- التعاون بين القيادات والكليات مع التجديد والتحسين المستمر.
- قياس الجودة بصفة دورية والاعتراف بالأداء الفعال المتكامل مع العمل.
- المناقشة مع الجامعات الأخرى بتطبيق التفكير المنتظم ومراقبة أهداف إدارة الجودة الشاملة.
- تحسين كفايات المشرفين والأكاديميين ورفع مستوى أداء الإداريين من خلال التدريب المستمر.
- ضبط وتطوير النظام الإداري بالجامعة نتيجة لتوظيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام التعليمي وفقا لقدراته ومستواه.
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام التعليمي .
- الارتقاء بمستوى الطلاب الأكاديمي والانفعالي والنفسي والاجتماعي والتربوي باعتبارهم أحد أهم مخرجات النظام التعليمي.
- النظرة الشمولية لعملية التعليم من كافة جوانبها والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم مع الأخذ بعين الاعتبار عمليات التدريب المستمر، لكافة المعنيين المشاركين من أجل التطوير والتحسين للوصول إلى مخرجات تعلمية ملائمة ذات صبغة تنافسية.
- زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمة مختلفة للطلاب والمجتمع من خلال المساهمة في تنمية المجتمع المحلي.
- رفع مستوى الوعي لدى الطلاب اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعلم الذاتي بصورة أكثر فاعلية.
- تطوير الهيكلية الإدارية للجامعة، بطريقة تسهل عملية التعلم بعيدا عن البيروقراطية وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات لتعليمية.

ثالثا: أهداف إدارة الجودة الشاملة

- تحسين كفايات المشرفين الأكاديميين ورفع مستوى أداء الإداريين من خلال التدريب المستمر.
- ضبط وتطوير النظام الإداري بالجامعة نتيجة لتوظيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام التعليمي وفقا لقدراته ومستواه.
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام التعليمي.

- الارتقاء بمستوى الطلاب الأكادمي والانفعالي والنفسي والاجتماعي والتربوي باعتبارهم أحد مخرجات التعليم العالي.
- النظرة الشمولية لعملية التعليم من كافة جوانبها والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم مع الأخذ بيعن الاعتبار عمليات التدريب المستمر لكافة المعنيين والمشاركين من أجل التطور والتحسين للوصول الى مخرجات تعليمية ملائمة ذات صبغة تنافسية.
- زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية وما تقدمه من خدمات مختلفة للطلاب والمجتمع من خلال المساهمة في تنمية المجتمع المحلي.
- رفع مستوى الوعي الطلابي لدى الطلاب اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملاءمة للتعلم الذاتي بصورة أكثر فاعلية.
- تطوير الهيكلة الإدارية للجامعة بطريقة تسهل عملية التعلم بعيدا عن البيروقراطية وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية.[1]

رابعا: أبعاد الجودة في التعليم العالي:

1- **البعد الأكاديمي:** وهو التمسك بالمعايير والمستويات المهنية والبحثية والأكاديمية.

2- **البعد الفردي:** وهو اهتمام المؤسسة التعليمية بالنمو الشخصي للطلبة من خلال التركيز على حاجياتهم المتنوعة في كافة الجوانب المعرفية والمهارات الوجدانية.

3- **البعد الاجتماعي:** وهو تمسك المؤسسة بإرضاء حاجيات القطاعات الهامة والمكونة للمجتمع والذي توجد فيه وتخدمه[2].

خامسا: خطوات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي[3]:

1- تبني الإدارة العليا تطبيق الجودة وبصورة مستمرة ودائمة وتشمل الجوانب التالية:

✓ القناعة والتأييد والدعم.

[1] الزهرة بن عاشور، أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة التعليم العالي، مجلة علوم الانسان، م11، ع02، جوان2022، ص 268.

[2] بودلال على ومسعودي عبد الكريم، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة الجزائرية للمالية العامة، ع04، 2016، ص49.

[3] مسعود عجال، مرجع سبق ذكره، ص831-841.

- ✓ إقناع جميع القياديين على المشاركة والمساندة.
- ✓ تعزيز ومكافأة الإنجازات.
- ✓ تذليل المعوقات والصعوبات.
- ✓ توفير الموارد المطلوبة.
- ✓ تعميد الجهة المعينة بتنفيذ وإقرار التحسينات والقرارات المتخذة.

وينبغي هنا التركيز على:

- ✓ تكوين سياسة الجودة وأهداف الجودة وأهداف الجودة بالمؤسسة والحفاظ عليها.
- ✓ ضمان التركيز على المستفيد عبر المؤسسة.
- ✓ التأكيد على أن التطبيق من فرضيات العمل وليس عملا اجحافيا.
- ✓ ضمان تشكيل فرق العمل المتميز في الأداء والإنجاز.
- ✓ ضمان المراجعة والمتابعة.

2- **التوعية:** ونشر مفهوم الجودة الشاملة بصورة مستمرة ودائمة، ويتم ذلك من خلال استخدام جميع الوسائل المتاحة لنشر مفهوم الجودة وهي:

- ✓ إنشاء موقع للجودة على الانترنت.
- ✓ نشرات ومطويات عن الجودة الشاملة.
- ✓ دورات تدريبية عن الجودة الشاملة.
- ✓ زيارات ميدانية للمنشآت التي تطبق الجودة.
- ✓ توزيع أشرطة وأقراص CD عن الجودة الشاملة.
- ✓ توفير المعلومات على الشبكة.
- ✓ المشاركة في الندوات واللقاءات بالداخل والخارج.

3- دراسة اتجاه العاملين نحو تطبيق الجودة:

- ✓ استطلاع اتجاهات العاملين نحو تطبيق الجودة.
- ✓ دراسة وضع العاملين والمؤسسة وإمكانية تطبيق الجودة.
- ✓ دراسة اللوائح التنظيمية والقواعد الأساسية لأعمال المؤسسة التعليمية.

4- تقييم وتشخيص الوضع الحالي:

- ✓ تقييم الوضع القائم للمؤسسة التعليمية لدعم الإيجابيات وتفادي السلبيات.
- ✓ تقييم الأهداف الأساسية والإجرائية والرسالة والرؤية المستقبلية للمؤسسة التعليمية أو التكوينية.
- ✓ تحديد علاقات المؤسسة التعليمية بالجهات الخارجية الأخرى.
- ✓ وضع جدولته زمنية بالأهداف والأعمال والمهام المطلوب تحقيقها.

5- الإعداد والتهيئة داخل المؤسسة التعليمية: وذلك من خلال المحاور التالية:

- ❖ **المحور الأول:** المستفيد الأول (المتعلم) ويتضمن العناصر التالية:
  - ✓ نوعية المتعلم (صحيا، عقليا، نفسيا، تحصيليا، ثقافيا، ماديا...).
  - ✓ مدى كثافة إعداد المتعلمين داخل الحجرات الدراسية.
  - ✓ نسبة تكلفة المتعلم في المرحلة التعليمية.
  - ✓ مدى الدافعية والاستعداد للتعليم لدى المتعلم.
  - ✓ نسبة الرسوب والتسرب.
  - ✓ مستوى المتعلم المتخرج من جميع الجوانب مقارنة بغيره من الطلبة من هم في نفس المرحلة.
- ❖ **المحور الثاني:** الإدارة التعليمية وتشمل العناصر الآتية:
  - ✓ مدى الالتزام بمعايير الجودة.
  - ✓ مدى القدرة على تطوير وتجديد الأساليب التربوية والتعليمية والتكوينية.
  - ✓ مدى توافر العلاقات الإنسانية والروح المعنوية داخل المؤسسة بصفة عامة.
  - ✓ مدى امكانية التفاعل مع المجتمع المحلى والاستفادة منه
  - ✓ مدى توافر الخبرة والفطنة والدراية الإدارية والتربوية الملائمة والأزمة.
  - ✓ مدى القدرة على تحقيق العدالة والإنصاف بين العاملين.
  - ✓ مدى القدرة على تهيئة مناخ تعليمي تعاوني مناسب.
- ❖ **المحور الثالث:** الهيئة التعليمية وتشمل العناصر التالية:
  - ✓ مدى تناسب إعداد العاملين وكفايتهم العددية وتخصصاتهم.
  - ✓ مدى إدراك العاملين لأهداف وأهمية التعليم.

- ✓ مدى استمرارية التدريب والتكوين على المستحدثات العلمية والتعلمية.
- ✓ الوعي بمستوى الأعداد والتدريب للعاملين قبل وأثناء والخدمة.
- ✓ الاحترام والتقدير المتبادل بين العمال والمتعلمين.
- ✓ قدرة العاملين على تعزيز وتحضير الدافعية لدى المتعلم .
- ✓ القدرة على استكشاف المواهب وتنمية القدرات على الابتكار والتجديد.

❖ **المحور الرابع:** المبنى التعليمي ويشمل العناصر التالية:

- ✓ مرونة المبنى وقدرته على تحقيق أهداف التعليم.
- ✓ مدى مراعاة الشروط الهندسية والصحية للمبنى.
- ✓ مدى مراعاة شروط السلامة والاجراءات المتبعة في حالة الكوارث.
- ✓ مدى توفر المعامل والورشات والملاعب والمكتبات والعيادة والاسعافات الأولية.
- ✓ مدى توفر أماكن وأجهزة خدمات الانترنت وقواعد المعلومات.
- ✓ مدى توفر خدمات الإطعام وصالات التغذية المناسبة.
- ✓ مدى توفر وسائل ومصادر التعليم المناسبة.
- ✓ مدى مناسبة حجم المباني التعليمية وقابليتها للاستيعاب.

❖ **المحور الخامس:** المناهج التعليمية وتشمل على:

- ✓ مدى ملاءمة المناهج للبيئة المحلية.
- ✓ مدى ملاءمة المناهج لمتطلبات سوق العمل.
- ✓ مدى ملاءمة المناهج وقدرتها على التلاؤم مع متغيرات العصر المتسارعة
- ✓ مدى ملاءمة المناهج وقدرتها على تنمية طرق التفكير النقدي العلمي.
- ✓ مدى قدرة المناهج في تبسيط وترسيخ قيم العلم.
- ✓ مدى قدرة المناهج في مساعدة الطلبة على حل مختلف مشاكلهم.

❖ **المحور السادس:** العلاقات الداخلية.

❖ **المحور السابع:** المستفيد الخارجي.

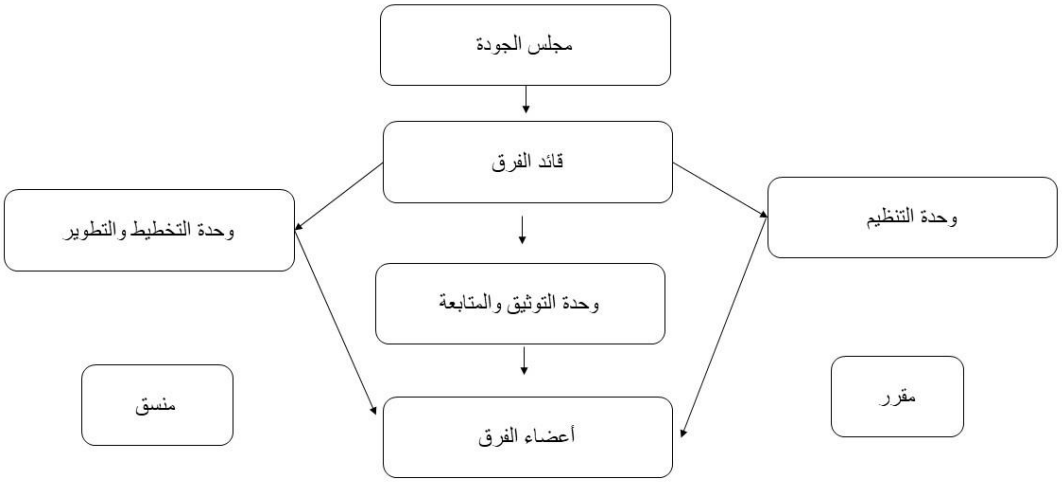
6- بناء وتكوين فرق العمل وتحديد منهجية عملها:

6-1- **تشكيل مجلس الجودة داخل المؤسسة التعليمية:** ومن مهام المجلس هي:

- ✓ رسم السياسات اللازمة لتحقيق أهداف نظام الجودة الشاملة والمراجعة الدورية لأسلوب التطبيق لإدخال التحسينات المطلوبة.
- ✓ تحديد واعتماد الأهداف الأساسية والإجرائية والرسالة والرؤية المستقبلية.
- ✓ تحديد المهام والمسؤوليات لكل عضو في التنظيم الإداري لمجلس الجودة.
- ✓ تحديد الطرق المثلى لنشر مفهوم الجودة ومتابعة آليات التوعية بالجودة.
- ✓ توجيه ومتابعة التطبيق.
- ✓ المشاركة في آلية تكريم الفرق واختيار الفريق المميز في المؤسسة.
- ✓ التوجيه بعمل تغطية إعلامية بما يخدم في تفعيل دور العاملين ويشجعهم.

6-2- إعداد هيكل تنظيمي لتطبيق الجودة من خلال فرق العمل:

وفيما يلي شكل يمثل: **نموذج لمجلس الجودة**



المصدر: سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيات، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، ص 210.

إذ لا بد لأي مؤسسة تعليمية عند عزمها على تطبيق مبدأ الجودة أن تكون قد توفرت لديها بعض العناصر الأساسية لضمان نجاح تطبيق الجودة فيها وبدون توفر هذه المقومات فقد تتعثر الجهود المبذولة ولا تصل إلى تحقيق المطلوب من تطبيق الجود، والمقومات الأساسية للنجاح تتلخص فيما يلي

-وضوح الرؤية في التشريعات والنظم، وكذلك أهداف وغايات المؤسسة.

-دعم الإدارة العليا لتطبيق النظام

-نشر الوعي بأهمية تطبيق الجودة أو ما يسمى بثقافة الجودة.

-وضوح أدوات قياس الجودة وإجراءاتها وعملياتها

-وضوح الأدوار والمهام التي يقوم بها العاملين بالمؤسسة.

-توفير فرص التدريب المستمر لجميع الأفراد.

-تبني أنماط قيادية مناسبة.

-إشعار ومشاركة جميع العاملين بالمؤسسة بتطبيق نظام الجودة.

-إيجاد نظام دقيق للمعلومات والسماح بتدفقها وتوفيرها لأي مستفيد

-توفير آليات ملائمة للتقييم والمتابعة والتطوير

7-توفير نظام اتصال فعال: من الضروري أن يكون هناك نظاما فعالا للاتصالات باتجاهين سواء بين ا لرئيس والمرؤوس أو بين داخل المنظمة وخارجها وينبغي أن يكون نظام الاتصالات قادرا على إيصال المعلومات الدقيقة عن إنجازات العاملين وإبلاغهم وإبلاغ مرؤوسيهم بمضمونها في أقرب وقت ويقول توفيق محمد عبد المحسن: "أن من الخصائص المميزة لأسلوب الإدارة اليابانية والذي ساهم في تطبيق الجودة الشاملة هو نهجها الواقعي في تبنيها أنظم الاتصالات فعالة إيمانا منها بأن الاتصال بالمنظمة هو الجهاز العصبي لها".

8-تطبيق نظام الإيزو (ISO) 2000-9001:

في التعليم العالي الإيزو كمصطلح هو اختصار: اختصار International Standardardization Organization ويعبر عن مسمى "المنظمة العالمية للمعايرة" حيث قامت هذه المنظمة بوضع مقاييس ومعايير عالمية لنظام إدارة الجودة في أية منظمة، سواء كانت إنتاجية أم خدمية، وتشمل مواصفات الجودة العالمية (ISO9000) التي وضعتها المنظمة العالمية للمعايرة على سلسلة من المعايير على شكل شهادات لكل منها رقم خاص بها وهي 9001-9003، وذلك من أجل تطبيق نظام إدارة الجودة في نوع معين واحد من الأنواع الثلاثة من هذه الشركات وقامت المنظمة الدولية للمعايرة بإصدار دليل مرشد لتطبيق نظام الجودة في الأنواع الثلاثة وأعطته رقم (ISO9004).

فالإيزو9000 هي شهادة تمنحها المنظمة الدولية للمعايرة للشركات التي تتوفر لديها مجموعة من المقاييس والمعايير والمطالب التي تتعلق بمستوى جودة معين تطلبه هذه المنظمة الدولية بحيث يمكن لأي شركة في العالم،إذا ما وفرت هذه المقاييس أو المطالب في نظام جودتها، بإمكانها أن تحصل على هذه الشهادة وتشترط في المنظمة للمعايرة على الشركة التي تسعى للحصول علىISO9000أن تحفظ لديها بسجلات جودة عدها (17سجلا) لكي تثبت أن نظام الجودة لديها يعمل بكفاءة، ومن هذه السجلات: سجل الجودة- سجل مراجعة النفوذ- سجل تدقيق الجودة- سجل التدريب.

ويعد مقترح نظام إدارة الجودة لمؤسسة جامعية المعد أساس التوافق مع متطلبات نظام الجودة ISO9001-2000 بحيث يقود لاكتشاف حالات عدم المطابقة ويطوع عناصر المواصفة المذكورة وصولا للإيفاء الكامل بمتطلباتها محاولة جادة بهذا الاتجاه.

إن الأداء المقترح يمكن أن يستخدم لقياس كفاءة نظام إدارة جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات الجامعية بالاستناد إلى أدوات التوثيق المعتمد للابتعاد عن الاجتهادات الشخصية مع الاعتماد على المشاهدة والملاحظة المباشرة وإجراء المقابلات ومسح الوثائق ومراجعتها لدعم النتائج التي سيتم التوصل إليها والتي تكشف واقع الفجوة من خلال تشخيص حالات عدم المطابقة non conformance أو حالات الكفاءة inefficiencies المشخصة في النظام والمكونة لتلك الفجوة، وجدير بالذكر أن حصول المؤسسات الجامعية على شهادة الجودة وفقا للمواصفة ISO9001 أو أية مواصفة وطنية يمكن أن تحقق لها المنافع الآتية:

-تحسين نوعية الخدمات التعليمية والتدريبية المقدمة.

-زيادة خبرة العاملين عن طريق القيام بعمليات التدقيق المستمر.

-تحسين كفاءة الأنشطة العلمية والخدماتية.

-التحسين المستمر خصوصا في المجال المعرفي الإبداعي.

-وضوح سياقات العمل وإجراءاته.

-تقليل التكاليف.

-توفير المعلومات وتسهيل عملية اتخاذ القرار وتحسينها.

-تقليل الهدر والتسرب والضياع.

-تحسين الاتصالات واتسامها بالوضوح والواقعية.

-وضوح الأدوار وتحديدها للمديرين والعاملين جميعا.

-الوعي العالي للمسؤولية من قبل العاملين.

9- جودة الخدمات التعليمية

9-1 المدخلات:

تعتبر المدخلات الأساس في تحسين جودة التعليم حيث أن المدرسين الكفوئين المهارة والصفوف المتكاملة من حيث تقنيات التعلم ومستلزماته، بالإضافة إلى الطلبة الذين يملكون الدافعية الذاتية والرغبة العالية في الدراسة.

كل هذه الأمور تقدم مساهمة كبيرة تلعب دورا بارزا في بناء العملية التعليمية ذات الجودة العالية وهذا يعني أن تحقيق مفهوم الجودة الذي يصاحب العملية التعليمية (عادة على والتي تقاس عادة على المستوى الوطني بنسبة مئوية من الدخل القومي للبلد)، وتبين الجودة بالإدراك والتعليم وما يطلقش عليها

في بعض الأحيان بالجودة المتوقعة لمخرجات التعليم وهذا يعني بأن جودة التعليم تفهم على أساس جودة المدخلات التي تسيطر على سياسة التعليم في البلد.

9-2 العملية التعليمية:

تقع عادة القوة المحرك الأعظم لحركة الجودة على تحسين جودة العملية التعليمية، وبمعنى آخر فإن تحسين جودة المدخلات تعادل في مضمونها تحسين جودة العملية التعليمية برمتها، وهنا يصعب الجدل بهذا الخصوص من الناحية النظرية، إلا أنه في الواقع العملي كثير من الإسهامات في تطبيقات الجودة يعود إلى تحسين جودة التعليم. ويمكن القول في هذا المفهوم أن العملية التعليمية ما هي إلا صناعة محددة الأبعاد، كما وأن العملية التعليمية الأساسية مثل التعليم ولتدريس يعتبران من الفعاليات المعقدة طالما أن جزء من هذه العمليات غير منظور مما يجعله صعب القياس.

9-3 المخرجات:

وتعود جودة التعليم إلى المفاهيم التقليدية المعروفة والشائعة مثل معايير التعلم والمهارات والتطور المعرفي، وأن أحد الأسباب التي تؤدي إلى تحديد مفهوم خاص لجودة التعليم من خلال المخرجات، يعود إلى الشعور بإمكانية قياس مثل هذه المخرجات في الغالب. إلا أنه من الناحية الأخرى لتحقيق المعايير المحددة للتعليم–التي غالبا ما تقاس من خلال استخدام أسلوب الاختبارات النمطية– هي في حقيق الأمر لا تكافئ التعليم.

والمقصود بالتعلم هنا هو المخرجات وليس العملية التعليمية والتي تعود إلى العلاقة النسبية Ratio ما بين الحالة الأولية Initial State، أي الحالة المعرفية لدى الطالب عن دخوله في البرنامج الحالة النهائية Late State، أي عند إكمال الطالب الدراسة بالبرنامج وببساطة يمكن القول بأن العملية تعني بأن الطالب يملك ما مقداره (X) من المعرفة في بداية التحاقه بالبرنامج الدراسي ويحصل على ما مقداره(Y) من المعرفة في نهاية دراسته أي أن الطالب لا يملك شيئا من المعرفة في تلك العلوم الإدارية مثلا في البداية حيث يصبح بعد بضعة سنوات من الدراسة مالكا لمقدار معين من المعرفة في تلك العلوم، وفي ضوء ذلك يمكن تحديد التعلم على أنه العلاقة بين (X) و (Y) LEARNING

$$L = {}^{X}/_{Y}$$

ومن المفيد أيضا تعريف R على أنه مستوى الموارد أو المدخلات الضرورية للحصول على L مثل عدد الحصص الدراسية ومدة الدراسة وتكلفة الحصة الواحد، تحت مثل هذه المفاهيم المتعلقة بالجودة سوف نحاول تعظيم قيمة L باعتبارها دالة إلى R، وهذا يعني تحقيق تعظيم التعليم بأقل مستوى من الموارد المستخدمة$L = f(R)$.

الفصل السادس: الاستراتيجيات المنهجية للدراسة الميدانية

أولا: مجالات الدراسة

ثانيا: منهج الدراسة

ثالثا: أدوات جمع البيانات

رابعا: عينة الدراسة

أولا: مجالات الدراسة

يعد تحديد مجال الدراسة عملية لابد منها لأي بحث اجتماعي أي أنها تساعد الباحث على مواجهة مشكلة بحثه بكل موضوعية وعلمية أضف إلى أنها تزيد من مصداقيته وتبعده عن أي التباس أو نقص أو غموض من شأنه يشكك أو يقلل من النتائج المتوصل إليها إذ أجمع الباحثون الاجتماعيون على أنه لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية: المجال المكاني المجال البشري والمجال الزمني.

1-المجال المكاني: يعتبر ميدان الدراسة المحك الإمبريقي الذي يربط الباحث بالواقع حيث أجريت هذه الدراسة الميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل- والتي تم إنشاؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 92-09المؤرخ في 21 صفر 1430 الموافق لي 17 فيفري 2009 والذي يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 528-03 المؤرخ في جمادى الأولى 1424 الموافق ل 22 جويلية 2003 المتضمن إنشاء جامعة جيجل. تتضمن كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير الأقسام التالية: قسم التعليم الأساسي، قسم العلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية وقسم علوم التسيير.

2-المجال الزمني: ونقصد به الفترة الزمنية التي استغرقتها دراستنا الميدانية حيث قسمنا هذه الدراسة إلى جانبين الجانب النظري إذ يتم فيه جمع المعلومات والمعطيات اللازمة قمنا بتقسيمه إلى فصول وبدأنا في جمع المعطيات منذ 5 فيفري 2023 إلى حوالي 4ماي 2023.

3-المجال البشري: يقصد به عدد الأفراد الذين أجريت عليهم الدراسة حيث بلغ عددهم 32 أستاذا.

4-الجانب الميداني: أجرينا هذا الجانب بعد الانتهاء من الجانب النظري وقد قسم بدوره إلى مراحل.
المرحلة الأولى: قمنا بطلب تسهيلات من رئيس قسم علم اجتماع ثم أخذ الموافقة عليهم التوجه إلى عميد كليه العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية الدكتور منير لواج وتم الموافقة عليه بتاريخ.

المرحلة الثانية: قمنا بزيارة إلى مصلحة المستخدمين وتم أخذ إحصائيات عن أساتذة الموجودين بالكلية وكذا الهيكل التنظيمي للكلية المرحلة الثالثة باشرنا بتوزيع الاستبيان على الأساتذة بطريقة عشوائية.

ثانيا: منهج الدراسة

يعتبر المنهج من الخطوات الهامة لأي بحث، فطبيعة الموضوع هي التي تفرض استخدام منهج معين في البحث.

والمنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة واستكشافه للحقيقة وهو حديقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات أو البيانات وتصنيفها وتحليلها للوصول إلى نتائج علمية وموضوعية تمكنه من الإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها البحث[1] .

حيث استخدمنا في دراستنا المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب والأكثر ملاءمة لدراسة الظواهر العلمية من خلال تحليل وتفسير البيانات والتوصل إلى النتائج، "ويعرف المنهج الوصفي التحليلي على أنه المنهج الوصفي المتعمق والذي يصف فيه الباحث العلمي مختلف الظواهر والمشكلات والأسئلة التي تقع ضمن دائرة البحث العلمي، ثم يتم تحليل البيانات والتي تم جمعها من خلال المنهج الوصفي التحليلي حيث يمكن استخلاص الشرح المناسب والنتائج ووضع النتائج المتشابهة بحيث يمكن جمع بيانات مختلفة عن الاختلافات والتشابهات بين تلك الظواهر".[2]

ثالثا: عينة الدراسة

أجريت هذه الدراسة على عينة عددها 32 أستاذا حيث وزعت الاستبانة على مجتمع الدراسة كاملا، اخترنا العينة العشوائية البسيطة المناسبة لمثل هذه الدراسة.

رابعا: أدوات جمع البيانات

لا يكون جمع البيانات بطريقة مباشرة بل يتعلق ذلك بموضوع البحث والأزمنة التي تجرى فيها الدراسة الميدانية إذ يتم ذلك عن طريق بعض الأدوات التي تعتبر ضرورية وأساسيه لهذه العملية، وهذا للتمكن من الإلمام بجميع معطيات البحث أي أن هذه الأدوات تتخذ وفقا لطبيعة البيانات والمعلومات المراد جمعها.

[1] خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار سيول للنشر والتوزيع، ط1، 2008، ص 122.

[2] محمد تيسير، المنهج الوصفي التحليلي، مع نبذة حول المنهج الوصفي التحليلي، مؤسسة المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، ص 2.

1- الاستبيان:

يعتبر الاستبيان إحدى أدوات البحث العلمي التي تستخدم على نطاق واسع للحصول على البيانات والمعلومات وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات والآراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين وتعد الاستبانة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الاجتماعية خاصة التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد، ومن أهم ما تتميز به الاستبانة هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث[1].

وقد قمنا بإعداد استمارة استبيان للبحث هذا بالاعتماد على مقياس ليكارت وهذا من أجل الحصول على إجابات دقيقة وموضوعية، وقد تضمنت 33 سؤالا موزعة على ثلاث محاور.

- **المحور الأول:** ضم البيانات الشخصية المتعلقة بالأساتذة المبحوثين.
- **المحور الثاني:** يضم أسئلة حول ما إذا ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي.
- **المحور الثالث:** يضم أسئلة حول ما إن كان التعليم عن بعد قد زاد من درجة استيعاب الطلبة الجامعين.

2- السجلات والوثائق:

حيث تعتبر السجلات والوثائق إحدى أدوات جمع البيانات والمعلومات التي يتم فيها الاعتماد على جمع المعلومات والمعطيات كما أنها توفر الوقت والجهد في الحصول على المعلومة دون عناء، الوثائق التي اعتمدنا عليها:

هي الهيكل التنظيمي للكلية تعداد الأساتذة الدائمين بالكلية حسب توزيعهم على الأقسام البيداغوجية.

[1] محمد عميدان وآخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل، عمان، 1999، ص 24.

الفصل السابع: تشخيص العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة في مخرجات التعليم العالي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير –جيجل نموذجا–

أولا: عرض بيانات الدراسة

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات

رابعا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

خامسا: النتائج العامة للدراسة

أولا: محور البيانات الشخصية

❖ **الجدول رقم (01): الأساتذة حسب الجنس.**

الجنس / العينة	التكرار	النسبة %
ذكر	21	%65.62
أنثى	11	% 34.37
المجموع	32	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم واحد بين لنا أن 56.62% من الأساتذة ذكور و34.37%من الأساتذة إناث في إدارة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وقد يعود ذلك إلى طبيعة العمل يتطلب عمل الرجال أكثر من النساء ولأن الذكور أكثر ميلا لمتابعة الدراسات العليا حتى النهاية والاهتمام بالعمل البحثي ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن إدارة الكلية نسبة الأساتذة فيها من خلال جنس الذكور أو أكثر من الإناث.

❖ **الجدول رقم (02): الأساتذة حسب السن.**

السن	التكرار	النسبة%
أقل من 30	03	%9.37
من 30 إلى 40	20	%62.5
من 40 إلى50	07	%21.87
51 فما فوق	02	%6.25
المجموع	32	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم اثنان بين لنا أن 62.5% من الأساتذة تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة و6.25% تتراوح أعمارهم بين51 سنة فما فوق ويعود سبب ارتفاع نسبة المبحوثين (الأساتذة) الذين تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 40 سنة كون هذه المرحلة العمرية هي الأكثر عطاء وبدلا للجهد لديهم والخبرة والكفاءة.

❖ **الجدول رقم (03): الأساتذة حسب المستوى.**

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ليسانس	0	%0
ماستر	03	%9.37
ماجيستر	07	%21
دكتوراه	22	%68.75
المجموع	32	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم ثلاثة يبين لنا أن 68.75% من الأساتذة المتحصلين على شهادة الدكتوراه 21.87% من الأساتذة متحصلين على شهادة ماجيستر و9.37 %من الأساتذة متحصلين على شهادة الماستر ويعود هذا التباين في النسب لكون الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير أغلبهم متحصلين على شهادة الدكتوراه وبالنسبة للمتحصلين على شهادة المصدر والماجستير فنجدهم بنسبة منخفضة وهذا راجع إلى قلة الكفاءات من أساتذة الدراسات عليا.

❖ **الجدول رقم (04): الأساتذة حسب الرتبة العلمية.**

الرتبة العلمية	التكرار	النسبة
أستاذ التعليم العالي	02	%6.25
أستاذ محاضر(أ)	11	%34.37
أستاذ محاضر(ب)	08	%25
أستاذ مساعد(أ)	06	%18.75
أستاذ مساعد(ب)	05	%15.62
المجموع	32	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم أربعة بين لنا توزيع الأساتذة حسب الرتبة العلمية نجد أن 34.37% من الأساتذة محاضر ا 25% من الأساتذة محاضرين ب 18.75% من الأساتذة مساعدين 15.62% من الأساتذة مساعدين 6.25% من أساتذة التعليم العالي حيث نجد أن أكثر نسبة هي الأساتذة الذين يشغلون منصب أستاذ محاضر –أ– أستاذ محاضر ب أما الذين يشغلون منصب أساتذة مساعدين أ و ب نسبتهم ضعيفة نوعا ما ونجد نسبة الأساتذة التعليم العالي ضعيفة من خلال هذه النتائج نستنتج أن توظيف الأساتذة في الكلية يكون على أساس الشهادة وليس على أساس الخبرة.

❖ **الجدول رقم (05): نوعية المقاييس المدرسة من طرف الأساتذة.**

المقاييس	التكرار	النسبة
نظرية	10	%31.25
تطبيقية	7	%21.87
النوعين معا	15	%46.87
المجموع	32	%100

بين لنا أن46.87٪ يشير إلى أن أعلى نسبة هم الذين يدرسون مقاييس نظرية وتطبيقية معا، وهذا قد يعود إلى قلة الأساتذة الدائمين مقارنة بالمؤقتين مما يستوجب تدريس الدائمين لمحاضرات وتطبيقات معا لان المؤقتين لا يدرسون سوى الحصص التطبيقية.

❖ **الجدول رقم (06): الأساتذة حسب الخبرة المهنية.**

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة%
أقل من 5 سنوات	9	%28.12
من 5 سنوات إلى 10سنوات	10	%31.25
أكثر من 10 سنوات	13	%40.62
المجموع	32	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم ستة يتبين لنا أن 40.62% من الأساتذة تتراوح خبرتهم المهنية أكثر من 10 سنوات في حين نجد أن نسبه الأساتذة الذين تقل خبرتهم أقل من خمس سنوات هي 28.2 % و 31.25 % بالنسبة للأساتذة الذين خبرتهم تقول من خمس سنوات إلى عشر سنوات ونلاحظ أن نسبه الأساتذة الذين تتراوح خبرتهم أكثر من عشر سنوات كبيرة مقارنة بالنسبة الأخرى وذلك نظرا إلى أن هؤلاء الأساتذة يتمتعون بنوع من الحرص والمسؤولية أما نسبه الأساتذة اقل من خمس سنوات ومن إلى عشر سنوات متقاربة وذلك راجع إلى إدارة الكلية أدخلت إطارات شبابيه تتمتع بالحركية والسهولة من خلال هذه النتائج نستنتج أن معظم الأساسي خبرتهم المهنية كانت أكثر من 10 سنوات.

❖ **الجدول رقم (07): مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير جودة العمل.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
موافق بشدة	15	%46.87
موافق	14	%43.75
محايد	03	%9.37
غير موافق	0	%0
غير موافق بشدة	0	%0
المجموع	32	%100

من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم 07 والذي يوضح مدى مساهمه الإدارة الالكترونية في تطوير جوده العمل بأن أغلبية الأساتذة وافقوا بشدة وقدرت نسبتهم ب 46.87% ومن جهة أخرى نجد نسبه 9.3% من الفئة التي لم تصرح برأيها لأن الإدارة الإلكترونية تعتمد أساسا لاستخدام خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القيام بجميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسستهم وذلك تهدف بهدف تحسين أدائها وتعزيز مركزها تنافسي في إحداث التحولات المختلفة في العمل الإداري حيث ساهمت في تطوير الكثير من مراحل العمل الإداري من خلال الجدول نستنتج بأن التكنولوجيا المعلومات الحديثة.

❖ **الجدول رقم (08): مساهمة الإدارة الإلكترونية في سرعة الاستجابة لتلبية طلبات وإنجاز المهام.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية%
موافق بشدة	18	%56.25
موافق	13	%40.62
محايد	1	%3.12
غير موافق	0	%0
غير موافق بشدة	0	%0
المجموع	32	%100

من خلال البيانات في الجدول رقم 08 نجد اتجاه عينة الدراسة كان نحو مساهمة الإدارة الإلكترونية في سرعة الاستجابة لتلبية الطلبات وانجاز المهام بنسبة 56.25% وهذا ما يدل على أن الإدارة الإلكترونية تشهد تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية لأن الإدارة الالكترونية نمط جديد من الإدارة كما أصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري كما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة وتعتمد المؤسسة عليها محل الدراسة على الأجهزة والمعدات يمكنها من الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب و بكل سهولة ومن جهة أخرى نجد نسبة 3.12% التي لم تصرح برأيه.

من خلال الجدول نستنتج أن كل مؤسسة تسعى للحفاظ على بقاؤها واستمرارها والحفاظ على مكانتها وهذا يتطلب منها مواجهة التغيرات والتحديات الداخلية والخارجية من خلال قدرتها على مواكبة التطورات ومدى قدرتها على التحكم في التكنولوجيا.

❖ **الجدول رقم (09): ما إن كان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكن إدارة الكلية من إيجاد نظام كتقييم هيئة التدريس.**

الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية%
موافق بشدة	3	%9.37
موافق	16	%50
محايد	7	%20.87
غير موافق	6	%18.78
غير موافق بشدة	0	%0
المجموع	32	%100

خلال نتائج الجدول نجد اتجاه عينه الدراسة كان نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجانا إدارة الكلية من إيجاد نظام لتقييم هيئة التدريس بنسبة موافقة 50% وهذا ما يدل على الأهمية الكبيرة التي أصبحت تلعبها الرقمنة في العمليات التعليمية الجامعية كما يمكن تفسير هذه النتيجة بأن إدارة الكلية بإمكانها متابعه أداء هيئه التدريس ومدى التزامها من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال كنسبه على منصة موديل وكذا مدى إلزامية الدكاترة بوضع العلامات في منصة في الوقت المحدد وغير ذلك من الأمور التي يمكن الاعتماد عليها كما نجد فئة لم توافق بنسبه 18.75% وبحيث نجد الفئة التي لم يتم التصريح برأيهم وموقفهم بنسبه 21.87% لأن عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية مازال تواجه العديد من المعوقات التنظيمية منها التنظيمية والبشرية والمالية من خلال الجدول.

نستنتج أن مساهمه أدوات التكنولوجيا الإعلام والاتصال في تقديم دروس عالية الجودة لأن لديها القدرة على زيادة تحفيز الطلاب وربط الطلاب بالعديد من مصادر المعلومات.

❖ **الجدول رقم (10): مدى استخدام الشبكات لغرض الحصول على قواعد البيانات الخاصة بالكلية.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية%
موافق بشدة	2	%6.25
موافق	20	%62.5
محايد	7	%21.87
غير موافق	3	%9.37
غير موافق بشدة	0	%0
المجموع	32	%100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن اتجاه عينة الدراسة كان نحو أن هناك استخدام الشبكات بغرض الحصول على قواعد البيانات الخاصة بالكلية، بنسبة موافقة تقدر ب62.50% وهذا ما يدل على التوجه الموجود في الكلية سواء من قبل الطلبة أو القوانين الجديدة الصادرة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ومن جهة أخرى فإن هذا الإجراء من شانه أن يساهم في ربح الوقت والجهد للجميع، كما يمكن أن يسمح بتحسين مستوى المعاملات الإدارية بين الطلبة وإدارة الكلية، إذ نجد فئة لم توافق بنسبة 9.37% وفئة لم تصرح برأيها لأنها لها موقف يتمشى عليه بنسبه 21.87% لأن متطلباتها كثيرة (مساحة، ذاكرة، صيانة، تعديل) التكلفة المرتفعة لمستلزماتها توقف قاعدة البيانات يوقف جميع المستخدمين من خلال الجدول نستنتج أن استخدام الشبكات بغرض الحصول على قواعد البيانات الخاصة بالكلية لأن الهدف الأساسي لقواعد البيانات والتركيز على طريقة تنظيم بيانات وليس على التطبيقات الخاصة وتصميم البيانات بحيث تكون خالية من التكرار ويمكن استرجاعها وتعديلها.

❖ **الجدول رقم (11): إن كان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد سهل نظام تقويم التحصيل الدراسي للطلبة في كل مقرر.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية%
موافق بشدة	3	%9.37
موافق	16	%50
محايد	4	%12.50
غير موافق	9	%28.12
غير موافق بشدة	0	%0
المجموع	32	%100

من خلال البيانات في الجدول رقم (11) والذي يمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد سهل نظام تقويم التحصيل الدراسي للطلبة في كل مقرر فنجد أن نسبى 50% من الأساتذة وافقوا على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد سهل نظام تقويم التحصيل الدراسي للطلبة في كل مرة في كل مقرر وفي حين أن نسبة 9.37% من الأساتذة الذين وافقوا بشدة وهذا ما أكدته دراسة محمد الزبون وصالح عبابنة بعنوان تصورات مستقبلية المستخدم تكنولوجيا المعلومات بالاتصال في تطوير النظام التربوي يشير إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال في نظام تعليمي مؤخرا وأصبح استخدامها ضروريا من قبل طرف العملية التعليمية لتحسين جودتها وكذا تحسين العناصر الأخرى للنظام التعليمي ويمكن تفسير هذه النتائج حيوية لبيئة التعليم منها البيئات الافتراضية وأنظمة المحاكاة التي دعمت من مصداقية ووثوقيه عملية التعلم خاصة أثناء التعامل مع الأجزاء المعقدة والصعبة كما أن تسجيل الطلاب على تعلم المشاركة في الأنشطة كما يجعل عمليه تعلم أكثر سهولة ومتعة.

وفي حين نجد أن نسبة 28.12% غير موافقين ومن جهة أخرى فئة لم تصرح برأيها بنسبة 12.50% حيث أكد بأنها تؤثر سلبيا على جودة العملية التعليمية فهناك عراقيل تكنولوجيا والمرتبطة بالمعدات البرمجيات والشبكات والمعوقات الفردية قلة الوقت عدم الرغبة وقلة المهارة بالإضافة إلى

المعوقات التنظيمية كعدم ادراج التكنولوجيا في الأهداف العامة للجامعات ومن خلال الجدول نستنتج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد على زيادة مشاركي الطالب بشكل ايجابي تساعد على تجميع أساليب التعزيز التعليمية والتي لها دور في تأكيد عملية التعليم وتثبيت الاستجابات وتساعد على تنويع أساليب التعلم.

❖ **الجدول رقم (12): يوضح ما إن كانت تتوفر الكلية على سياسة لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالعملية التدريسية.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية%
موافق بشدة	1	%3.12
موافق	17	%53.12
محايد	6	%18.75
غير موافق	6	%18.75
غير موافق بشدة	2	%6.25
المجموع	32	%100

خلال الجدول رقم (12) والذي اغلبيه المبحوثين صلحوا بأن ما إن كانت تتوفر الكلية على سياسة لإدماج تكنولوجيا المعلومات بالعملية التدريسية بنسبه 53.12% وبالنسبة 3.1% ويمكن تفسير هذه النتائج عند دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الدروس يصبح الطالب أكثر انخراطا في عملهم لأن التكنولوجيا توفر فرصا مختلفة لجعلها أكثر إمتاعا من حيث التدريس نفس الأشياء بطرق مختلفة لذلك سيكون الطلاب قادرين على الاحتفاظ بالمعرفة بشكل أكثر فعالية وكفاءة ومن جهة أخرى نجد أن نسبه 18.7% غير موافقين و 6.2% غير موافقين بشدة و18.7% التي لم تصرح برأيها وهذا راجع إلى تثبيت الطلاب بالمعلومات الخاطئة انخفاض مستوى التفاعل بين المعلم والطالب زيادة التكاليف والنفقات قد يقع الطالب في أشياء غير مرغوب فيها أثناء بحثه عن المعلومات أو الدراسة ومن خلال الجدول نستنتج أن إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالعملية التدريسية لأن لها دور فعال في تحسين العملية

التعليمية والتقنية الأساسية في العملية التدريسية وقد أصبح استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم واحدا من اهم الاستثمارات الهامة في المنظومة الاقتصادية.

❖ **الجدول رقم (13): إن كان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساهم في عملية بناء قواعد خاصة جديدة.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية%
موافق بشدة	2	%6.25
موافق	16	%50
محايد	11	%34.37
غير موافق	2	%6.25
غير موافق بشدة	1	%3.12
المجموع	32	%100

من خلال الجدول رقم (13) والذي يمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساهم في عملية بناء قواعد خاصة جديدة أن أغلبية الأساتذة صرحوا بأن هذه التكنولوجيا تساهم في عملية بناء قواعد خاصة جديدة بنسبة 50% لأنها مرتبطة بتسيير شؤون الطلبة والأساتذة كما يمكن أنها تسمح بتحسين مستوى المعاملات الإدارية وهذا بسبب تطور شبكات الاتصال وزيادة استخدامها وازدادت الحاجة إلى تبادل البيانات والمعلومات بين وحدات المؤسسة وهذا ما سهل سرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات ومن جهة أخرى نجد أن نسبة 6.25% والنسبة 3.12% غير موافق بشدة في حين نجد نسبة 34.37% من الفئة لم تصرح برأيها واعتبروا هذه الوسيلة نادرا ما تحقق لهم الرضا عن العمل ومن خلال الجدول نستنتج أن استخدام هذه التقنية في العمل تساعد الموظفين على إنجاز أعمالهم بفعالية وتجاوز صعوبات التي تعترضهم من خلال السرعة في تبادل المعلومات والحصول على البيانات و معالجتها.

❖ **الجدول رقم (14): مساهمة التكوين الجيد للاداري في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.**

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
موافق بشدة	10	%31.25
موافق	22	%68.75
المجموع	32	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 14 يتبين لنا أن 68.75% ونسبة 31.25% من الأساتذة الذين صرحوا بأن يساهم التكوين الجيد الإداري باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأن تكنولوجيا المعلومات الاتصال أصبحت أهم أبعاد العملية الإدارية وأحد أهم محددات كفاءة وفعالية التنظيم الإداري كما تساهم في انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة متناهية وتكلفة وتساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتشريع عملية صنع القرار وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفعالية وتقديم جوده الخدمات الإلكترونية من خلال الجدول نستنتج أن بناء بنك المعلومات يعطي حياة وديناميكية الاستثمار هذه المعلومات في تطوير بنية الإدارة.

❖ **الجدول رقم (15): ما إن كانت الكلية تتوفر على ربط بشبكات الانترنت والأنثرانات والإكسترانت.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية%
موافق بشدة	13	%40.62
موافق	16	%50
محايد	1	%3.12
غير موافق	2	%6.25
غير موافق بشدة	0	%0
المجموع	32	%100

الجدول رقم 15 والذي يمثل ما أن كانت الكلية تتوفر على ربط بشبكة الاتصال الانترنت والأنترنيت والإكسترانت أن أغلبية الأساتذة وافقوا بشدة بنسبة 40.62% ومنهم وافقوا بالنسبة 50% وهذا راجع إلى نقل ملفات على الشبكة يحفظ الوقت اللازم لنسخ الملفات على الأقراص ومشاركة الملحقات الباهظة الثمن مثل الطابعات وغيرها كما تجعل برامج معينة مركزية كالملفات المالية خصوصا أن المستخدمين بحاجة لذات البرامج وبالتالي عليهم الولوج لذات المعطيات دون الانتظار وإضاعة الوقت ومن جهة أخرى نجد نسبة 6.25 %غير موافقين ونسبة 3.12% ليس لها رأي ولها موقف تتماشى عليه دون التصريح به وحسب رأيهم نجد أن شبكة الانترنت تؤدي إلى الوصول لمصادر البيانات مشتتة وتستمتع بالاستقلالية وقد تحتوي برمجيات خبيثة فيها فيروسات وبرامج تضر المستخدمين وتكاليفها مرتفعة من خلال الجدول نستنتج أن شبكات الاتصال واحدة من الأمور التي أثرت في تطوير التكنولوجيا لأنها تربط هذه الشبكات بين المستخدمين من جميع أنحاء العالم وهي من أكثر الاختراعات التي أفادت التقدم والتطور التكنولوجي الذي يشهده العالم حاليا.

❖ **الجدول رقم (16): يوضح ما إن كانت تتوفر إدارة الكلية على جودة قاعدة البيانات.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية %
موافق بشدة	1	%3.12
موافق	19	%59.37
محايد	5	%15.62
غير موافق	6	%18.75
غير موافق بشدة	1	%3.12
المجموع	32	%100

من خلال بيانات الجدول رقم 16 يتضح لنا أن نسبة 59.37% من العينة المبحوثة أجاب بموافق بخصوص توفر إدارة الكلية على جوده قاعدة البيانات لديها وهذا ما أكدته النظرية السابقة فإن جودة المنتج هي عامل حاسم عندما يتعلق الأمر بصنعه تعد جودة المنتجات أحد أفضل المتنبئين لنجاح

الشركة ونموها في الجودة تأتي من إدارة الشركة إذا كان الفرد قادرا على تثقيف القادة فان المنتجات ستكون من أعلى مستويات الجودة الممكنة وفي حين نجد أن 18.75% إعجابهم بغير موافق في حين أن الذين اختاروا موافقا محايدا فنسبتهم تقدر ب 15.62%وعليه نستنتج أن أعلى نسبة من المبحوثين تقر بوجود قاعدة البيانات بالكلية ذات جوده وهذا دليل على أن اهتمام مسؤولية الكلية بتحسين جودة الخدمات التعليمية وضرورة مواكبة توجه الوزارة نحو الرقمنة في كل مراحل العملية التعليمية.

❖ **الجدول رقم (17): ما إن كانت تتوفر إدارة الكلية على جودة شبكات المعلومات وتصميم الخدمات.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية%
موافق بشدة	2	%6.25
موافق	8	%25
محايد	8	%25
غير موافق	13	%40.62
غير موافق بشدة	1	%3.12
المجموع	32	%100

من خلال الشواهد المقدمة في الجدول رقم 17 يتضح لنا أن 40.69% من المبحوثين أجابوا بغير موافق بخصوص توفر إدارة الكلية على جودة شبكة المعلومات وهذا ما أكدته النظرية السابقة حين ندرك مخاطر وجود نوعية منخفضة حددت بشكل صحيح ما هي سلبيات تقديم خدمة ذات نوعية رديئة من الأسهل بكثير جعل الموظفين يدركون أي جهد من جهة أخرى الذين أجابوا بموافق ومحايد كانت نسبته متقاربة وهي 25% لكل منها وقد يعود ذلك إلى النقائص التي مازالت تعاني منها إدارة الكلية بخصوص جودة شبكة المعلومات وقد يعود ذلك إلى حداثة التجربة بالجامعة الجزائرية بخصوص التوجه نحو تعليم عن بعد والتوجه نحو الرقمنة.

❖ **الجدول رقم (18): ما إن كانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل قاعة التدريس.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية %
موافق بشدة	0	%0
موافق	5	%15.68
محايد	08	%25
غير موافق	14	%43.75
غير موافق بشدة	5	%15.62
المجموع	32	%100

من خلال جدول الأعلى نجد نسبة 43.75% من المبحوثين أجابوا بغير موافق فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل قاعات التدريس وهذا ما أكدته النظرية السابقة أن الاختراعات التكنولوجية تؤثر تأثيرا أساسيا على المجتمعات والموضوعات والجمهور ويؤثران علامات الاتصال مرتبط بحياة الناس وفي حين نجد أن نسبة 12.62% أجابوا بموافق ومن هنا استنتج أن أعلى نسبة من المبحوثين تتراوح ما بين غير موافق وغير موافق بشده وهذا يعني أن مسألة الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات مازالت تعاني من نقائص يمكن تلخيصها في ضعف تدفق الانترنت بالجامعة من جهة وقلة انعدام الأجهزة اللازمة في سباق التعليم الالكتروني داخل قاعة التدريس من جهة أخرى.

❖ **الجدول رقم (19): إن كان استخدام تكنولوجيا المعلومات.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
موافق بشدة	0	%0
موافق	19	%59.37
محايد	3	%9.37
غير موافق	8	%25
غير موافق بشدة	2	%6.25
المجموع	32	%100

من خلال جدول رقم 19 يمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد خفض من شكاوي كل من الطالب والأستاذ فيما يخص عملية الاتصال والتواصل مع بعض الأساتذة بنسبة 59.37% من الأستاذ على أنها قد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير المنظومة التعليمية بشكل واضح من خلال تحسين أداء المعلمين وطرق التدريس وتعزيز التفاعل بين الطلاب ومشاركتهم بالعملية التعليمية وتكمن أهمية تكنولوجيا التعليم في العملية التعليمية ظهرت خلال جائحة كورونا من خلال توظيف التكنولوجيا في تجربة التعلم عن بعد اي استخدامها زاد من خبرة الطلاب والمعلمين باستخدام الأجهزة والنطاقات الإلكترونية ومن جهة أخرى نجد أن نسبة 25% غير موافقين ونسبة 6.25% غير موافقين بشدة نجد في عالم تصرح برأيها بنسبة 19 37% أكدوا على أن عدم وجود معرفة كافية بالتقنيات التعليمية المتخصصة كما ينعدم وجود بيئة ووسط تفاعلي والتي من شانها أن ترفع استجابة الطلبة في هذا النوع من التعليم ومن خلال جدول نستنتج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خفض من شكاوى كل من الطالب والأستاذ في عملية التواصل عن طريق استخدام الوسائل التي يساهم في تحقيق التعلم وزيادة الخبرات العلمية المتعلقة باستخدام الوسائل والأساليب العلمية المتعددة.

❖ **الجدول رقم (20): ما إذا كانت الكلية تعاني من قلة التمويل للبرامج المتخصصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الجانب الإداري.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
موافق بشدة	11	%34.37
موافق	10	%31.25
محايد	9	%28.12
غير موافق	2	%6.25
غير موافق بشدة	0	%0
المجموع	32	%100

من خلال الجدول رقم 20 والذي يمثل معانا الكلية من قلة التمويل للبرامج المتخصصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال من الجانب الإداري أن اغلب الأساتذة بنسبة ب 34.37 % صرحوا بموافق بشدة وهذا راجع إلى قلة الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعدم توفير الدولة لميزانية معتبرة في هذا المجال في حين نجد الذين صرحوا بموافق بنسبة 6.25% و الذين لم يصرحوا برأيهم بنسبة28.1% حسب رأيهم أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في زيادة فعاليات العمل الإداري وزيادة فعالية الأداء داخل المؤسسة كما تقول بتغيير أساليب وأنماط التدريس تفسير تقليدية من خلال الجدول نستنتج أن سبب عدم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعود لأسباب مادية والعتاد اللازم حيث يمكن توفير الجانب البشري من مهندسين وتكوين أساتذة ولكن ذلك لا يكفي في غياب التمويل.

❖ **الجدول رقم (21): ما إن كان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد مكن من مطابقة المقرر الدراسي للمعايير العالمية.**

الإقتراحات	التكرارات	النسبة%
موافق بشدة	2	%6.25
موافق	9	%28.12
محايد	10	%31.25
غير موافق	9	%28.12
غير موافق بشدة	2	%6.25
المجموع	32	%100

من خلال البيانات في الجدول رقم 21 يبين لنا أن 31.25% من الفئة لم تصرح برأيها ولها موقف ستة مشى به دون التصريح به أما 28.12% التي وافقت على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال مكانه من مطابقة المقرر الدراسي للمعايير العالمية وهذا راجع إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعمل على تحسين المشاركة والاحتفاظ بالمعرفة عندما يتطلب دمج تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات في الدروس يصبح الطلاب أكثر انخراط في عملهم ومن جهة أخرى نجد أن نسبه 28.12% صرحوا بغير موافق6.25% صرحوا بغير موافق بشده أن حسب رأيهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لم تتمكن من طبقه المقرر الدراسي للمعايير وهذا راجع إلى النقائص التي تعاني منها الجامعة الجزائرية من خلال الجدول نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم الأدوات التي تساعد على تحقيق الجودة الشاملة في العملية التعليمية وتقليص الفجوة المعرفية والاجتماعية بين الأفراد.

❖ **الجدول رقم (22): ما إن كان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تزويد الأساتذة بمختلف المستجدات بالكلية.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
موافق بشدة	3	%9.37
موافق	26	%81.25
محايد	1	%3.12
غير موافق	2	%6.25
غير موافق بشدة	0	%0
المجموع	32	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 22 تبين لنا أن 81.25% من الأساتذة الذين وافقوا ونسبه 9.37 بشده وفقوا بشدة لأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تزويد الأساتذة بمختلف المستجدات بكلية وهذا راجع إلى توفير الإدارة خدمة الانترنت شبكة الاتصال الداخلية للموظفين لتأدية أعمالهم وهذا ما جعل الإدارة التعامل بكل سهولة مع العملاء باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة وسهل على الأساتذة تقديم الدروس ودعم التفاعل بين الطلبة والأساتذة والمساعدين من خلال تبادل الخبرات التربوية والآراء والمناقشات والحوارات بالاستعانة بقنوات الاتصال المختلفة ومن جهة أخرى نجد نسبة 6.25بالمائة غير موافقين ونسبة 3.12% الذين صرحوا بمحايد حسب رأيهم أن الانترنت قد يحتوي على معلومات خاطئة نتيجة عدم المراقبة ومن خلال الجدول نستنتج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصال في التعليم العالي بالجامعة الجزائرية يؤدي إلى انتشار التعليم وتحسين مستواه وتخفيض التكاليف والتحسين المستمر للدور الأستاذ وأساليب التدريس والذكاء الاصطناعي للتعليم ومنه الحصول على مخرجات ذات كفاءة عالية.

❖ **الجدول رقم (23): يوضح ما إن كان الأساتذة يتلقون تكوينا عن بعد في استخدام تكنولوجيا التعليم عن بعد.**

الإقتراحات	التكرارات	النسبة%
موافق بشدة	3	%9.37
موافق	13	%40.62
محايد	2	%6.25
غير موافق	14	%43.75
غير موافق بشدة	0	%0
المجموع	32	%100

من خلال الجدول 23 والذي يمثل ما إن كان الأساتذة يتلقون تكوينا عن بعد استخدام تقنيه التعليم عن بعد، لوحظ أن نسبة الأساتذة الموافقين بشده 9.37 والموافقون بنسبه 40.62% أما 6.75% فلهم رأي محايد في حين أن 43.75%غير موافقين على أنهم يتلقون تعليما عن بعد في هذه التقنية ويعود ذلك إلى كونها تقنية جديدة ويتطلب ذلك تكوين متواصلا لمواكبة هذا التطور وتوفير أساتذة مختصين لتكوينهم أيضا.

❖ **جدول رقم (24): يمثل ما إن كان الأساتذة يتلقون تكوينا في عملية التعليم عن بعد.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
موافق بشدة	3	%9.37
موافق	14	%43.75
محايد	3	%9.37
غير موافق	12	%37.5
غير موافق بشدة	0	%0
المجموع	32	%100

من خلال الجدول 24 الذي يوضح ما إذا كان الأساتذة يتلقون تكونا في عملية التعليم عن بعد صرح أغلبهم بنسبه 53.12 % على أنهم يتلقون تكونا في تقنية التعليم عن بعد في حين أن 9.37 % لهم رأي محايد أما 37.5 % فإنهم لا يتلقون تكونا في استخدام تقنية التعليم عن بعد ومنه يمكن القول بأن الأساتذة يتلقون تكوينا عن بعد في تعلم تقنية التعليم عن بعد وهذا ما يجب أن يكون لأن هذه التقنية لم تكن موجودة من قبل لهذا وجب عليهم تعلمها للتمكن منها وكذا التمكن من التواصل مع الطلبة وإلقاء الدروس عن بعد لإفادتهم بأكبر قدرا ممكنا.

❖ **الجدول رقم (25): ما إن كان الأساتذة قادرين على تقديم أمثله واقعيين ملموسة عن المحتوى النظري من خلال التعليم عن بعد.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
موافق بشدة	4	%12.5
موافق	11	%34.37
محايد	0	%0
غير موافق	10	%31.25
غير موافق بشدة	7	%21.87
المجموع	32	%100

الجدول25 الذي يمثل ما إن كان الأساتذة قادرين على تقديم أمثله واقعيين ملموسة عن المحتوى النظري من خلال التعليم عن بعد وحسب الأساتذة المبحوثين فإن 12.5 % موافقين بشدة و 34.37 % موافقين على أنهم أساتذة أكفاء على تقديم أمثله واقعية كما أنه يظهر رأي واحد محايد بنسبه 3.2 % في حين31.5 %لا يرون بأنهم غير قادرين على تقديم أمثله واقعية تتماشى مع تقنية التعليم عن بعد ويعود هذا إلى كون الأمر يتطلب تواصلا وحضورا بين الطالب والأستاذ للتمكن من التفاعل اضف إلى ذلك أن استراتيجيات التعليم الحضوري تمكن الأستاذ من تقديم الأمثلة في حين انه لا توجد استراتيجيات فعاله مثلها عبر تقنية التعليم عن بعد.

❖ **الجدول رقم (26): ما إن كانت مكتسبات الطالب بتقنية التعليم عن بعد تتوازن مع ما كان يكتسبه بالتعليم الحضوري.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
موافق بشدة	0	%0
موافق	4	%12.5
محايد	0	%0
غير موافق	15	%46.87
غير موافق بشدة	13	%40.62
المجموع	32	%100

الجدول 26 والذي يمثل ما أن كانت مكتسبات الطالب بتقنية التعليم عن بعد تتوازن مع ما كان يكتسبه حضوريا حيث كانت نتيجة الأساتذة الذين صرحوا بأن موافقين تقدر بـ 12.5 % أما الأساتذة المحايدون فكانت نسبتهم أيضا 12.5 % في حين كان الأساتذة غير الموافقين نسبتهم تقدر بـ 46.87 وغير موافقين بشدة 28.12 % مما يعني أنهم يرون بأن الطالب لا يمكنه أن يعمل أن يحصل وفقه

تنقيص التعليم عن بعد ما كان يحصله بالتعليم الحضوري ومنه نستنتج أن التعليم الحضور يعود بالفائدة على الطلبة أكثر من التعليم عن بعد لأنه يتفاعل مع الأستاذ ومع زملائه ويتواصل معهم وجه لوجه.

❖ **الجدول رقم (27): ما إن كانت الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا التعليم عن بعد يؤثر في التحصيل العلمي.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية%
موافق بشدة	5	%15.62
موافق	21	%65.62
محايد	4	%12.5
غير موافق	0	%0
غير موافق بشدة	2	%6.25
المجموع	32	%100

الجدول 27 والذي يمثل ما إذا كانت الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا التعليم عن بعد تؤثر في التحصيل العلمي نجد أن 15.62 % من الأساتذة يوافقون بشدة أما 65,62 % فهم موافقين في حين أن 12.5 % لهم رأي محايد و6.25 % غير موافقون بشدة مما يوحي لنا بأن الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا التعليم عن بعد تؤثر فعليا في موارد التحصيل العلمي للطلبة.

❖ **الجدول رقم (28): تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دافعية الطلبة**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية%
موافق بشدة	0	%0
موافق	7	%21.87
محايد	0	%0
غير موافق	18	%56.24
غير موافق بشدة	7	%21.87
المجموع	32	%100

للتعليم عن بعد.

الجدول 28 الذي يمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دافعيه الطلبة للتعليم عن بعد إذ نجد نسبه الأساتذة الموافقين على ذلك تقدر بـ 21.87 % والذين لهم رأي محايد تقدر بـ 28.12 % وكذلك غير موافقين تقدر قيمتهم بـ 28.12 % وغير موافقين بشدة 21.87 % مما يعني أن أغلبهم يرون بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قلل من دافعيه الطلبة للتعليم.

يمكن تفسير ذلك لكون الطلبة ينشغلون عن التعليم بالخصائص الأخرى التي تملكها تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تلهيهم عن دراستهم.

❖ **الجدول رقم (29): يمثل مدى ملاءمة المقرر الدراسي مع استخدامات تقنية التعليم عن بعد.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية%
موافق بشدة	1	%3.12
موافق	8	%25
محايد	2	%6.25
غير موافق	19	%59.37
غير موافق بشدة	2	%6.25
المجموع	32	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 29 الذي ما إذا كان المقرر الدراسي يتناسب مع استخدامات تكنولوجيا التعليم عن بعد يتضح لنا أن 3.12% من الأساتذة موافقين بشده 50% موافقين في حين أن 34,37% غير موافقين و6.25% غير موافقين بشده هذا ما يدل على ان أكثر من نصف الأساتذة يرون بان المقرر الدراسي يتماشى واستخدامات التكنولوجيا في التعليم عن بعد هذا يرجع إلى كون تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعاني من بعض النقائص فمهما بلغت فإنها لن تبلغ فكر وعقل الإنسان لكونه هو من أوجدها وهو من يتحكم بها.

❖ **الجدول رقم (30): يمثل ما إن كانت الجامعة تتوفر على البنية التحتية اللازمة لإنجاح عملية التكوين عن بعد.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية%
موافق بشدة	1	%3.12
موافق	4	%12.5
محايد	6	%18.75
غير موافق	10	%31.25
غير موافق بشدة	11	%34.37
المجموع	32	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 30 والذي يمثل ما إذا كانت الجامعة تتوفر على البنية التحتية اللازمة لإنجاح التكوين عن بعد يتضح لنا بأن 3.12 % موافقين بشدة و12.5 % موافقين في حين 31.25 %غير موافق و34.37 % غير موافقين بشدة وهذا ما ينتج على أن الجامعة فقيرة من هذه الناحية ومنه نستنتج أن الجامعة لا تتوفر على البنية تحتية بكافة مكوناتها والتي تكون فيه هي القاعدة الأساسية لإنجاح عملية التكوين عن بعد.

❖ **الجدول رقم (31): يمثل ما إن كانت لا توجد عراقيل أمام إنجاح عملية التعليم عن بعد بالجامعة الجزائرية.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
موافق بشدة	2	6.25
موافق	2	6.25
محايد	5	15.62
غير موافق	12	37.5
غير موافق بشدة	11	34.57
المجموع	32	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 31 والذي يمثل ما إن كانت هناك عراقيل أمام إنجاح عملية التعليم عن بعد يتضح لنا أن 6.25% موافقين بشده في حين أن 6.25 %موافقين أما 37.5% فهم موافق على وجود عراقيل وأيضا 34.37 % فهم غير موافقين شدة مما ينبغي أن هناك عده عراقيل ومنه نستنتج أن هناك عده من شأنها أن تعيق نجاح العملية التعليم عن بعد في الجامعة الجزائرية، أن تكون هذه العراقيل بشرية أو تقنية أو غرها قد تعيق هذه العملية.

❖ **الجدول رقم (32): يوضح مدى تقبل الطلبة لفكرة التعليم عن بعد.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
موافق بشدة	0	0
موافق	20	62.5
محايد	2	6.25
غير موافق	5	15.62
غير موافق بشدة	5	15.62
المجموع	32	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 32 الذي يمثل مدى تقبل الطلبة لفكرة التعليم عن بعد فإن 62.5 % من الأساتذة يرون بأن طلبتهم لقوا استحسان لهذه الفكرة أما 16.62% غير موافقين و15.62% غير موافقين بشدة، على هذه الفكرة من هنا نستنتج أن فكره التعليم عن بعد لقيت استحسانا كبيرا من طرف الطلبة من وجهة نظر الأساتذة.

❖ **الجدول رقم (33): مدى مساهمة التعليم عن بعد في خلق التفاعل بين الأستاذ والطالب.**

الاقتراحات	التكرارات	النسبة%
موافق بشدة	4	12.5
موافق	4	12.5
محايد	4	12.5
غير موافق	6	18.75
غير موافق بشدة	14	43.75
المجموع	32	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 33 الذي يمثل مدى مساهمة التعليم عن بعد في خلق تفاعل بين الأستاذ والطالب الجامعي يتضح لنا أن 12.5 % موافقين بشدة و12.5 % موافقين في حين أن 18.75 % غير موافقين على ذلك وكذلك 43.75 % غير موافقين بشدة على فكره التفاعل بين الطالب والأستاذ من خلال التعليم عن بعد ومن هنا استنتج أن تقنية التعليم عن بعد لا تخلق التفاعل اللازم بين الطالب والأستاذ والذي يمكنه من خلق جو مناسب لعملية التعليم.

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

من خلال عينه البحث عشوائية بسيطة وتحليل البيانات الإحصائية التي جمعت توصلنا إلى الاستنتاجات التالية:

الفرضية الأولي: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة مخرجات التعليم العالي.

- الجنس.
- المستوى.
- الرتبة العلمية.
- الدرجة الوظيفية.
- الأقدمية.

طبيعة المجتمع الدراسة يتضح لنا مناقشه نتائج الدراسة المتعلقة بالخصائص العامة لمجتمع البحث النتائج التالية 65.62% من أفراد العينة ذكور لان طبيعة العمل تقتضي ذلك إلى إن جنس الرجال أكثر ميلا لمتابعه الدراسات العليا إلى النهاية واهتمامهم الكبير بالعمل البحثي 62%. من أفراد عينه تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 40 سنه تقوم بتشغيل فئة الشباب لأنهم يمتلكون قدرات وطاقات أكبر للعمل.

68.75% من المجتمع البحث لهم نفس مستوى تعليمي الجامعي وهو المستوى الذي يتماشى مع طبيعة ميدان البحث بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذي يتطلب مستوى تعليمي عالي.

❖ **مناقشة نتائج الفرضية الأولى:**

يتضح من خلال تحليلنا البيانات الفرضية الجزئية مفادها تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي والتي عكست مجموعة من النتائج نوردها فيما يلي 90.62 % من أفراد العينة أقروا أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تطوير العمل وهذا راجع إلى أن الإدارة الإلكترونية تعتمد أساسا على كيفية استخدام والتعامل مع هذه التكنولوجيا في القيام بجميع العمليات التدريسية.

- 96.87 % من المبعوثين الذين أجابوا أن الإدارة الالكترونية تساهم في سرعة الاستجابة لتلبية الطلبات لأن امتلاك المؤسسة للحاسوب جعلها إدارة الكترونية.
- 59.37 % من المبحوثين صرحوا بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكن إدارة الكلية من إيجاد نظام لتقسيم هيئه التدريس ويرجع ذلك إلى إبراز دور الرقم هنا في توفير بيئة تعليمية وتحسين جودة مخرجات التعليم العالي.

- 68.75 % من أفراد العينة صرحوا بأن استخدام الشبكات لغرض الحصول على قواعد البيانات الخاصة بالكلية وهذا راجع إلى تحسين مستوى المعاملات الإدارية بين الطلبة وإدارة الكلية.
- 59.37% من أفراد العينة صرحوا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال يسهل نظام التقويم التحصيل الدراسي للطلبة في كل مقرر لأنها تجعل عملية التعلم أكثر سهولة ومتعة.
- 56.24 % من أفراد العينة صرحوا بأن كل الكلية تتوفر على سياسة لإدماج تكنولوجيا المعلومات الاتصال بالعمليات التدريسية ولأنها وسيلة لبلوغ الغاية وليس غاية في حد ذاتها وذلك بالامتلاك وعي ورؤية واضحة المعامل عين كيفية إدماج هذه التكنولوجيا في التعليم.
- 56.25 % من المبحوثين أقروا بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في عملية بناء قواعد خاصة لأن الغرض منها هو تلبية الاحتياجات المتزايدة اليومية وتحقيق النجاح في أي مجال عمل وتوفر تقنية المعلومات والأمن الإلكتروني والتخزين والاتصال الفعال.
- 100% من المبحوثين أقروا بان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في التكوين الجيد للإدارة وهذا راجع إلى توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لأعمال أكثر أهمية وتحقيق رقابة فعاله فعالية تشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية.
- 90.62% من أفراد العينة الذين أقروا بان الكلية تتوفر على ربط بشبكات الاتصال الانترنت والإكسترانت لأن هذه الشبكات تعمل في المؤسسة على تخفيض تكاليف الاتصالات الإدارية من قوى عامله كما تساعد على الاستخدام الأمثل للعاملين وتقلل من ازدواجية العمل 62.59 %من أفراد العينة الذين صرحوا بان توفر إدارة الكلية على جوده قاعدة البيانات لأنها توفر بيئة ملاءمة وفعالة للمستخدمين لاسترداد المعلومات وتخزينها واسترجاعها أو الإضافة عليها.
- 59.37 %من المبحوثين الذين عارضوا فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل قاعات التدريس.
- 65.62 % من أفراد العينة صرحوا بأن معاناة الكلية من قلة التمويل للبرامج المتخصصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الجانب الإداري راجع إلى نقص التمويل والعتاد اللازم.

- 24.37 % من أفراد العينة صرحوا بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكن من مطابقة المقرر الدراسي للمعايير العالمية.
- 90.62% من أفراد العينة صرحوا بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تزويد الأساتذة بمختلف المستجدات بالكلية وهذا راجع إلى عملية تسهيل عملية تقديم الدروس بالنسبة للأساتذة.

ومن هنا نستنتج أن الفرضية القائلة "تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي هي فرضية تحققت بنسبه 61.20% ."

❖ **مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية:**

يتضح لنا من خلال مناقشة وتحليل بيانات الفرضية الثانية التي نفادها التعليم عن بعد في زيادة درجه استيعاب الطلبة الجامعيين.

- 49.99% من أفراد العينة يوافقون على أن الأساتذة يتلقون تكوينا عن بعد في استخدام تكنولوجيا وأدوات التعليم عن بعد هذا ما يفصح على أنهم ملمون بالبرامج التدريبية والمهارات والتقنيات الجديدة التي من شأنها مواكبه التطورات الحاصلة في العالم لتحقيق الجودة الشاملة.
- 53.12 % من أفراد العينة صرحوا بأنهم موافقون على أنهم يتلقون تكوينا عن بعد في استخدام تقنية التعليم عن بعد هذا ما ينم على أنهم مهتمين بهذه العملية ويسعى إلى تطوير مهاراتهم في هذا المجال من اجل التمكن من إيصال كافة المعلومات للطلبة.
- 53.12 % من أفراد العينة لا يوافقون على أن الأساتذة قادرين على تقديم أمثلة واقعية ملموسة من المحتوى النظري من خلال التعليم عن بعد ويرجع ذلك إلى ضعف التواصل والاتصال بينهم حيث إن التواصل عن قرب لازم وضروري جدا من اجل التمكن من إيصال المعلومة والتأكد من ذلك.
- 87.49 %من إفراد العينة لا يوافقون على إذا ما كانت مكتسبات الطلبة بتقنية التعليم عن بعد تتوازي مع ما كان يكتسبه الطلبة حضوري ويرجع ذلك إلى كون التعليم الحضوري عمليه لازمه

وضرورية للطالب وذلك من أجل ضمان التواصل بينهما وكذا تمكنا الأستاذ من تقديم اللازم داخل قاعه التدريس.

- 81.24 % من أفراد العينة يوافقون على ما إن كانت الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا التعليم عن بعد تؤثر في التحصيل الدراسي والعلم وذلك راجع إلى تنوع الوسائل وتعددها وكذا جودتها والتي يجب أن تكون ذات جودة وكفاءة عالية لتمكن من مساعدة كل من الطالب والأستاذ.
- 78.1 11 % من الأساتذة لا يوافقون على ما إن كان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يزيد من دافعية الطلبة للتعليم عن بعد هذا ما يفصح على أنهم لا يكتسبون عبر هذه التقنية أو لديهم مشكلة استيعاب الدروس المقدمة عن بعد.
- 28.12 % من أفراد العينة يوافقون على مدى ملاءمة المقرر الدراسي مع استخدامات تقنية التعليم عن بعد في حين أن 65.62 % يعارضون ذلك ويعود هذا إلى عدم توفر خطط إستراتيجية من طرف المسؤولين كما أنها لا تتلاءم مع استخدامات هذه التقنية عبر التكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 15.62 % يوافقون على أن الجامعة تتوفر على البنية التحتية اللازمة لإنجاح عملية التعليم عن بعد في حين أن 55.62 % يعارضون ويعود ذلك إلى افتقار الكلية على المعدات اللازمة لإنجاح هذه العملية كالمعدات التقنية والبرمجية وكذا المختصين في هذا المجال.
- 71.5 % يرون بأنه ليس هنالك عراقيل تحول وإنجاح عملية التكوين عن بعد كذلك الأمر بالنسبة لغير الموافقين بشدة فنسبتهم قدرت ب 34.37% عراقيل عديدة تقف أمام عملية إنجاح التعليم عن بعد في الجامعات الجزائرية قد تكون هذه العراقيل متمثلة في العنصر البشري أو العنصر التقني أو العنصر المادي.
- 62.5 % من أفراد العينة موافقين على مدى تقبل الطلبة لفكرة التعليم عن بعد ويعود ذلك إلى حب الطلبة للتعليم عبر تقنيات التكنولوجيا الحديثة وسهولتها بالنسبة إليهم كما أنها توفر عليهم الجهد والوقت والمسافة.

- 62.5 % من أفراد العينة لا يوافقون على ما إن كانت التعليم عن بعد يزيد من خلق التفاعل بين الطالب والأستاذ ويعود ذلك إلى كون هذه التقنية تزيد المسافة بينهما ولا تمكن الأستاذ من معرفة ما إذا كان الطالب قد استوعب ما قدم إليه أم لا.

بناء على نتائج الفرضية الأولى التي مفادها: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي، ومن خلال نتائج الفرضية الجزئية الثانية التي مفادها: يساهم التعليم عن بعد في تحسين درجة استيعاب الطلبة، تبين لنا أن الفرضية العامة التي مفادها تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحقيق جودة التعليم العالي قد تحققت بصفة نسبية أي بنسبة 63. 05%.

ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات

لقد تم الاعتماد على النظريات في محاولة تفسير العلاقة بين التكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيق الجودة الشاملة في التعليم، حيث تم التطرق إلى نظرية الغرس الثقافي والتي تتضمن مقولاتها أن الجماهير تتأثر بالصور التي تنقلها عبر وسائل الإعلام والاتصال المختلفة وتتصرف بناء على ذلك رغم أن تلك الصور لا تعبر بالضرورة عن الواقع وعليه فإن دراستنا حاولت الإفادة من هذه النظرية على اعتبار أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التعليم العالي من خلال التصورات شيء والواقع الفعلي لهذا الاستخدام شيء آخر، كما تم الاعتماد على نظرية الحتمية التكنولوجية والتي هي عبارة عن نظرية اختزالية تفترض أن تكنولوجيا في المجتمع تحديد تطور هيكلة المجتمع وتنمية الثقافة وقد تم الاستعانة بها في هذه الدراسة على أساس أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح سمة العصر في الدول المتقدمة، وإنما دخلت كل المجالات الحياتية بما فيها مجال التعليم العالي مما جعل الدول العربية تسير على نفس الخطى رغم أن واقعها مغاير تماما، وهذا ما كشفته نتائج دراستنا الراهنة حيث تبين أنه ما زال الكثير لتطبيق نظرية الحتمية التكنولوجية في مجال التعليم العالي بالجزائر.

أما بخصوص نظرية الجودة الشاملة بصفه عامة، فإنها عبارة عن فلسفة في العلم تقترح التحسين المستمر، سواء تعلق الأمر بالمنتوجات والخدمات وما يضمنها في هذا المجال هو جودة الخدمات لأن موضوعنا يتعلق بالجودة في مخرجات التعليم العالي وبناء على إسقاط نظريات الجودة المختلفة على

دراستنا الراهنة اتضح لنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التعليم العالي كان الهدف منه تحسين جودة مخرجات التعليم العالي وتطوير البرامج ومواكبة الثورة المعلوماتية والتوجيه نحو التعليم عن بعد أو سياسة التعليم الالكتروني وانطلاقا من نتائج الدراسة التي قمنا بها على مستوى كليه العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل تبين لنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة من أجل الوصول إلى تحقيق الجودة الشاملة على مختلف الفاعلين في الجامعة ما زال بعيدا عن الطموحات التي رسمتها وزارة التعليم العالي رغم إصرار هذه الأخيرة على التوجه نحو الرقمية وتفعيلها ميدانيا.

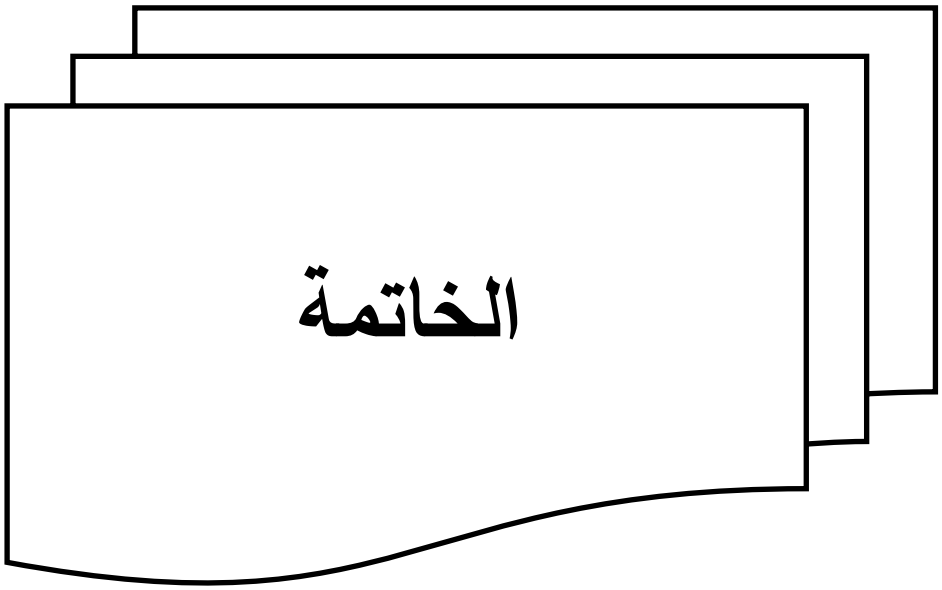
رابعا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

بعدما تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة في الفصل الأول من الجانب النظري للدراسة والمتعلقة بموضوعنا وبما أن دراستنا الحالية تتناول موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مخرجات جودة التعليم العالي دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة في جامعة محمد صديق بن يحيى قطب تاسوست بجيجل وبناء على النتائج المتوصل إليها من خلال مناقشة فرضيات الدراسة يتضح لنا نقاط انتقاء وأيضا نقاط اختلاف مع بعضها كذلك الاستفادة مع الإشارة إلى دراستنا الحالية حاولنا معرفة مدى دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين المخرجات داخل المؤسسات الجامعية ومن هنا سنحاول التطرق إلى بعض النتائج التي توصلت إليها بعد الدراسات والتي و التي تقترب إلى حدا ما من دراستنا دراسة نسيمه ضيف الله حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العملية التعليمية حضوري متفاوت بين عناصر العملية التعليمية وهذا ما يقترب مع دراستنا إلى حدا ما أما عن أوجه الاختلاف بين الدراستين فدراستنا ركزت على معرفه الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة مخرجات التعليم العالي أما دراستها حاولت إيجاد اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة العملية التعليمية في قاعات التدريس دراسة محمد الزبون وصالح بابنا بعنوان تصورات مستقبليه لاستخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال في تطوير النظام التربوي حيث توصلت نتائج الدراسة الى لأن كلا من الطالب الأستاذ عملاه التدريس

المنهج الدراسي ستتغير إلى الأحسن باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتوافق مع دراستنا التي تتوصل توصلت إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما كان إدارة الكلية من إيجاد نظام لتقييم هيئه التدريس وكذا مكنت الكلية من إيجاد سياسة لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالعملية التدريسية في حين أنها تختلف مع دراستنا في كوننا توصلنا إلى أن هنالك عراقي تكنولوجية ومعلوماتية ترتبط بالمعدات والبرمجيات والشبكات وكذا قله الوقت وندره المهارات هذا ما يجعل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يكون دائما نحو الأفضل بالنسبة لكل من الأستاذ والطالب فقد يكون معيقا أحيانا.

خامسا: النتيجة العامة للدراسة

من خلال عرض وتحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضيات الفرعية تأكدنا من تحقق هدف الفرضية للبحث والتي مفادها دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي، حيث أوضحت الشواهد في الكمية والنتائج المتوصل إليها أن الإدارة الالكترونية تساهم في تطوير العمل، كما تساعد في سرعة الاستجابة لتلبية الطلبات وإنجاز المهام كما توصلنا أيضا إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكنت إدارة الكلية من إيجاد نظام لتقييم هيئه التدريس، كما توصلنا أيضا إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد سهل نظام تقويم التحصيل الدراسي للطلبة، ضف إلى أن إدارة الكلية تتوفر على ربط بشبكات الانترنت والإكسترانت والتي سهلت عمليتي التواصل والأداء، كما أنها أيضا تتوفر على جودة قاعدة بيانات تساعدها في تحقيق الجودة الشاملة.


الخاتمة

الخاتمة

الخاتمة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد الركائز الأساسية في أي مؤسسة تربوية كانت أو اقتصادية ويعود ذلك للأهمية الكبيرة لهذه التكنولوجيا التي أصبحت مطلبا أساسيا في العالم المؤسساتي فبفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد جرى تغيير كبير على مستوى الهيكل التنظيمي لكل مؤسسة حيث قلصت العمليات المتكررة والمتزايدة وساهمت في بناء شبكات متكاملة ومتناسقة تساعد على سهولة العمل وخاصة داخل مؤسسات التعليم العالي والتي ساهمت في تحسين محيط العمل داخل المؤسسة كما تعتبر شبكة الاتصال هي أهم عنصر لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي يؤثر إيجابا على تحسين جودة العملية التعليمية .

الاقتراحات والتوصيات

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي، وبناءا على ما توصلنا إليه من نتائج حاولنا أن نضع مجموعة من الاقتراحات والتوصيات آملين أن تؤخذ بعين الاعتبار:

- ✓ ضرورة إعطاء أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ ضرورة اعتماد المؤسسات الجامعية على التقنيات الحديثة واعتماد الإدارة الإلكترونية.
- ✓ ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لإنجاح العملية التعليمية بالجامعات.
- ✓ ضرورة إنشاء هيئة لمراقبة الجودة ومحاولة زيادتها.
- ✓ الحرص على مواكبة التكنولوجيا الحديثة والتوجيه الجيد لمضمونها.
- ✓ محاولة معرفة العراقيل التي تواجه عملية إنجاح عملية التعليم عن بعد ومعالجتها.
- ✓ ضرورة خلق مجال للتفاعل بين الطالب والأستاذ لضمان تحقيق أكبر جودة وأكثر كفاءة.
- ✓ ضرورة تكييف المقرر الدراسي وما يتلاءم مع استخدامات تكنولوجيا التعليم الحديثة والتعليم عن بعد.
- ✓ ضرورة تكوين الأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات وكذا تقنية التعليم عن بعد.
- ✓ توفير وسائل تكنولوجيا والمعلومات في قاعات التدريس وتمويل الجامعات ببرامج متخصصة في ذلك.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة مخرجات التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل قطب تاسوست والتغلب على مشكلة بعدي الزمان والمكان وذلك من خلال تبني نظام التعليم عن بعد وكذلك التعرف على وسائل التكنولوجيا والمعلومات والاتصال التي تستخدمها الجامعة، وقد تمحورت إشكالية دراستنا حول دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جوده مخرجات التعليم العالي والتي اندرجت تحت الأسئلة الفرعية التالية هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي ،هل يساهم التعليم عن بعد في تحسين درجة استيعاب الطلبة، وبعد تحديد المفاهيم الرئيسية المتعلقة بالدراسة وعرض بعض الدراسات السابقة ذات صلة بالموضوع ثم الخوض في المجال البشري الذي اعتمدنا فيه على العينة العشوائية البسيطة واستخدامنا المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لمثل دراستنا ثم انتقلنا إلى الدراسة الميدانية حيث وزعنا 32 استمارة، وقد توصلنا في دراستنا من خلال تقسيمها إلى الجزء النظري والجزء الميداني لجملة من النتائج التالية:

- ✓ الإدارة الإلكترونية تساهم في تطوير جودة التعليم كما تساعد في سرعة الاستجابة لتلبية الطلبات وإنجاز المهام.
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكن إدارة الكلية من إيجاد نظام لتقييم هيئة التدريس.
- ✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد سهل نظام تقويم التحصيل الدراسي للطلبة.
- ✓ إدارة الكلية تتوفر على ربط بشبكات الانترنت والإنترانت والإكسترانت والتي سهلت عمليتي التواصل والأداء كما أنها أيضا تتوفر على جوده قاعدة بيانات تساعد في تحقيق الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جودة التعليم العالي، المخرجات، الإدارة الإلكترونية، التعليم عن بعد، الجامعة الجزائرية.

Abstract:

This study aims to try to know the role of information and communication technology in improving the quality of higher education out puts at the Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences at University of Jijel Campus of Tasoust, and to overcome the problem of the dimensions of time and space by adopting the distance education system, as well as identifying the means of technology and information And communication used by the university, and the problem of our study focused on the role of information and communication technology in improving the quality of higher education outputs, which fell under the following sub-questions: Does electronic administration contribute to improving the quality of higher education?

The main topics related to the study and the presentation of some previous studies related to the subject, then delving into the human field in which we relied on the simple random sample and used the descriptive analytical approach as the most appropriate for our study, then we moved to the field study where we distributed 32 questionnaires, and we have reached in our study by dividing it into the theoretical part And we reached a number of results: * Electronic administration contributes to the development of the quality of education and also helps to respond quickly to meet requests and complete tasks.

* The use of information and communication technology enabled the college administration to create a system for evaluating the teaching staff.

*Information and communication technology has facilitated the system of evaluating the academic achievement of students. * The university administration is available on a connection to the internet, the intranet, and the extranet, which facilitated the communication and performance processes. It also has a quality database that helps achieve comprehensive quality.

Keywords : information and communication technology, quality of higher education, outputs, electronic administration, distance education, Algerian university.

قائمة المراجع

قامة المراجع

المراجع باللغة العربية:

1- الكتب:

1- محمد الفاتح حمدي، وياسين قرناني، ومسعود بوسعدية، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال: الاستخدام والتأثير، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع ،2010.

2- فيصل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2010.

3- ردينة عثمان يوسف، ومحمود جاسم الصميدعي، تكنولوجيا التسويق، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2004.

4- جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، الأردن، دار كنوز المعرفة العلمية، 2010.

5- ربحي مصطفى عليان، وإيمان فاضل السمرائي، تسويق المعلومات، الأردن، دار الصفاء، 2004.

6- أحمد نافع المدادحة، الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين، عمان، دار المعتز، 2011.

7- حسين عماد مكاوي، محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مصر، الدار العربية، 2009.

8- منال وجيه محمد سيد أحمد، المعلومات والاتصال: النظريات والتطبيقات، السعودية، مكتبة الرشد ناشرون، 2014.

9- محي الدين عارف حسين، الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات، الأردن، الأكاديميون، 2015.

10- حسين عماد مكاوي، وليلى حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية ،2003.

11- ناصر قاسيمي، مصطلحات أساسية في علم اجتماع الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017.

12- أحمد محمد عليق وآخرون، وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث ،2004.

13- جيهان رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، القاهرة، دار الفكر العربي، 1978.

14- خيري خليلي الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، الإسكندرية، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، 1997.

15- زيد منير عبوي، أساليب الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والرقمية الحديثة، الأردن، دار المعتز،.2021

16- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، مصر، دار السحاب، 2021.

17- عبد الله محسن، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، عمان، دار المعتز، 2015.

18- أشرف السعيد أحمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مصر، دار النهضة، 2013.

19- محمد جمال القادر، معجم المصطلحات الإعلامية، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع،2014.

20- رتيبة طيبي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، عمان، دار الاعصار العلمي للنشر، 2016.

21- منال هلال لمزاهرة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1.

22- العبد عاطف عدلي، العبد نهى عاطف، نظريات الإعلام وتطبيقاتها العربية، دار الفكر، القاهرة، 2011.

23- مصطفى يوسف الكافي، الرأي العام ونظريات الاتصال، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2015.

24- إيمان فاضل السمرائي، هيثم محمود زغبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.

25- مزهر شعبان، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولي، دار وائل للنشر، عمان، 2009.

26- جودت أحمد سعادة، عادل فايز السرطاوي، استخدام الحاسوب والأنترنت في ميادين التربية والتعليم، ط1، دار الشروق، الإصدار 1، الأدردن،2003.

27- عماد أبو الرب وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: بحوث ودراسات، ط1، دار الصفاء للنشر، عمان، 2016.

28- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشامل: مفاهيم وتطبيقات، ط3، دار وائل، عمان،2008.

29- عماد أبو الرب وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: بحوث ودراسات، ط1، دار الصفاء للنشر، عمان، 2016.

30- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشامل: مفاهيم وتطبيقات، ط3، دار وائل، عمان،2008.

31- سالي براون فل ريس، معايير لتقويم جودة التعليم لدى المدرسين، ترجمة أحمد مصطفى، دار البيارق، الأردن، 1997.

32- العلي عبد الستار، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

33- خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار سيول للنشر والتوزيع، ط1، 2008.

34- العلاونة وعلي سليم، أساليب البحث العلمي في العلوم الإدارية، دار الفكر للطباعة، عمان، الأردن، 1996.

35- محمد عميدان وآخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل، عمان، 1999.

2- الرسائل والمذكرات الجامعية:

1- هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق اكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة، الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس- رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير- كلية العوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2016.

2- شوقي شادلي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.

3- سكر بلال، التحولات الكبرى في الجامعة الجزائرية من الطالب الكلاسيكي إلى ما بعد الطالب الشائع، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع الثقافي، تخصص ثقافات ومجتمعات، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة وهران 2، 2015.

4- سلمى محمود جمعة، طريقة العمل مع الجماعة، المكتبة الجامعية الإسكندرية، مصر، ط1، 2000.

5- جقطة سناء، تخصص حوكمة ومالية المؤسسة (غير منشورة)، رسالة لنيل شهادة الماجيستير، جامعة سطيف 1، 2017/2016.

6- يوسف احمد أبو فارة، كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة القدس/أبو ديس/، فلسطين، 5.07.2014.

7- لرقط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المبررات والمتطلبات الأساسية، رسالة لنيل شهادة الماجيستير في علوم التربية، جامعة باتنة،2009.

8- الطاهر الكردي، تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمات، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الأردن، مجلة الجندول، السنة الثالثة، العدد24، 2005. على الموقع: http://www.mluminsamia.net/b10.htm

9- زهير الصباغ، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق الميزة التنافسية في القطاع البنكي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة البتراء، الأردن، المجلد7، العدد 1، 2003.

10- محمد أمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره علي تحسين جودة العملية التعليمية، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2016-2017.

11- هازارد (hazzard)، تحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، 1993.

نسيمة ضيف الله، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره علي تحسين جودة العملية التعليمية، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر 2016-2017.

3- المجلات:

1- تقرورت محمد،" أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات السياحية "، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الجزائر: جامعة قالمة، 2009).

2- معلومات عن التعليم عن بعد على موقع Britannica.com مؤرشف من الأصل في 2019/03/23.

3- Oldest univercity : نسخة محفوظة 2014/10/7 واي باك مشين .

4- معلومات عن التعليم عن بعد على موقع britannica.com مؤرشف من الأصل 31/ 2019/03، تاريخ الاطلاع 2023/05/23.

5- قدور لبراو، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي.

6- كمال، الحاج. نظريات الاعلام والاتصال. سوريا: منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2022 .

7- الجودة والمفهوم والفلسفات، تعريف الجودة في إدارة الجودة الشاملة، تم الإسترجاع في12فبراير 2018 من إدارة الجودة الشاملة TOTAL QUALITY MANAGEMENT.WORDPRESS.COM, .

8- ربيحة نبار، تكنولوجيا المعلومات والاتصال – الخصائص والتأثيرات-، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، م9، ع2، 2018.

9- هندريك فان ديربول، دليل لقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، معهد اليونيسكو للإحصاء، 2009 .

10- طالبي صلاح، التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 4 ديسمبر، 2014.

11- استراتيجية الجزائر الالكترونية، 2013، الجزائر الالكترونية، موقع وزارة البريد والتكنولوجيا الإعلام والاتصال، www. Mptic.dz، 2008.

12- المرسوم التنفيذي رقم 91-477 المؤرخ في 7 جمادى الثانية 1412هـ الموافق ل 14 ديسمبر 1991م، المتضمن إحداث مركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية، الجريدة الرسمية، عدد 66، المؤرخة في 22 ديسمبر 1991م.

13- الجريدة الرسمية عدد 26 المؤرخة في 25 أفريل 2004م، http://www.iso.org/iso /home.himL

14- مسعود عجال، مبادئ ومعايير جودة التعليم العالي، مجلة علوم الانسان والمجتمع، م7، ع27، الجزء، بسكرة، الجزائر، 2018

15- بوهنة كلثوم، السبل المثلى لضمان جودة محرجات العملية التعليمية في الجامعة الجزائرية، المحلقة الجامعية – المنيعة – جامعة تلمسان، الجزائر.

16- الزهرة بن عاشور، أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة التعليم العالي، مجلة علوم الانسان، م11، ع02، جوان 2022.

17- بودلال على ومسعودي عبد الكريم، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة الجزائرية للمالية العامة، ع04، 2016.

18- محمد تيسير، المنهج الوصفي التحليلي، مع نبذة حول المنهج الوصفي التحليلي، مؤسسة المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث.

19- أبو الكشك، مجلات كلية التربية ببور سعيد، 2012.

4- المواد:

1- الجريدة الرسمية، العدد 24، المؤرخة في 7 أبريل 1999 .

2- الجريدة الرسمية، العدد 75، الصادرة في 10 ديسمبر 2000.

3- الجريدة الرسمية، العدد 10، المؤرخة 27 فيبراير 2008.

4- الجريدة الرسمية، العدد 71، المؤرخة في 30 ديسمبر 2015.

5- الجريدة الرسمية، العدد 8، المؤرخة في 6 فيبراير 2013.

6- كان المرسوم التنفيذي رقم 05-500 مؤرخ في 27 ذي القعدة عام 1426 الموافق ل 29 ديسمبر 2005. يحكم المدارس العليا، الذي تم الغاؤه بالمرسوم التنفيذي رقم 16-176 المؤرخ في 14 يوليو2016 .

7- مرسوم تنفيدي رقم 14-232 مؤرخ في 29 شوال 1435هـ الموافق 25 غشت 2014م، يتضمن انشاء مدرسة عليا للإعلام الآلي بسيدي بلعباس، الجريدة الرسمية عدد 51 مؤرخة في 31 غشت 2014م .

8- المرسوم رقم 85-56 المؤرخ في 24 جمادى الثاني 1405هـ الموافق 16مارس 1985م، المتضمن إنشاء مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني، الجريدة الرسمية، عدد 12، المؤرخة في 17 مارس 1985م.

9- الجريدة الرسمية، عدد 75، المؤرخة في 7ديسمبر 2003م .

10- المرسوم التنفيذي رقم 91-477 المؤرخ في 7 جمادى الثانية 1412هـ الموافق ل 14 ديسمبر 1991م، المتضمن إحداث مركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية، الجريدة الرسمية، عدد 66، المؤرخة في 22 ديسمبر 1991م.

11- الجريدة الرسمية عدد 26 المؤرخة في 25 أفريل 2004م، http://www.iso.org/iso /home.himL

5- المواقع الالكترونية:

1- موقع واي باك مشين، قاموس المعاني، 8 ديسمبر 2015، تاريخ الاطلاع 2023/05/06.

2- جيستيوبوليس، gestiopolisgestiopolis.com،12 فيبراير 2018، تاريخ الاطلاع 19 /2023/02.

3- إدارة الجودة الشاملة wikipedia.org، 12 فيبراير 2018، تاريخ الاطلاع 2023/04/25.

4- نظريات الجودة في الدراسات، monographe monographis.com 12فبراير 2018، تاريخ الاطلاع: 2023/04/20.

6- المراجع باللغة الأجنبية:

1- Hwub Ruel, Tany Bondarouk, Mondy van Der veld, the contribution of e. H R M. Effectiveness Results from a quantitative study in Dutch Ministry, employer relation, vol (29), Issue (3), 2007.

2- Faten Talat, l'enseignent distance en terrisse un nouveau dispositif universitaire encroutions université stendral, France, 2010.

3- http://www.Mluminsania.net/b10.btm

الملاحق

وزارة التعليم العلي والبحث العلمي

جامعة الصديق بن يحي -تاسوست-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم اجتماع

استمارة موجهة لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

نحن طلبة السنة الثانية ماستر، قسم علم اجتماع، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، بصدد انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان:

"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة مخرجات التعليم العالي"، -دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-

ولهذا نرجو منكم التعاون معنا، وذلك بالإجابة على مجموعة من الأسئلة بكل مصداقية وموضوعية ذلك في إطار البحث العلمي فقط، لن يتم استخدامها لغرض أخر، شكرا.

إعداد الطالبتين:

- اليلوراسي خلود.
- مانع سهام.

تحت إشراف:

- د. غواز الطاهر.

ملاحظة: للإجابة على الأسئلة يتم وضع علامة (×) أمام الخيار الذي ترونه مناسب.

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐

2- **السن (سنة):** أقل من 30 ☐ من 30 إلى 40 ☐ من 41 إلى 50 ☐

51 فما فوق ☐

3- **المستوى التعليمي:** ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐ ماجيستر ☐

4- **الرتبة العلمية:** أستاذ(ة) التعليم العالي ☐ أستاذ(ة) محاضر أ ☐ أستاذ(ة) محاضر ب ☐

أستاذ(ة) مساعد أ ☐ أستاذ(ة) مساعد ب ☐

5- **نوعية المقاييس المدرسة:** نظرية ☐ تطبيقية ☐ النوعين معا ☐

6- **سنوات الخبرة في مؤسسات التعليم العالي:** أقل من خمس سنوات ☐من خمسة إلى 10 ☐

أكثر من 10 ☐

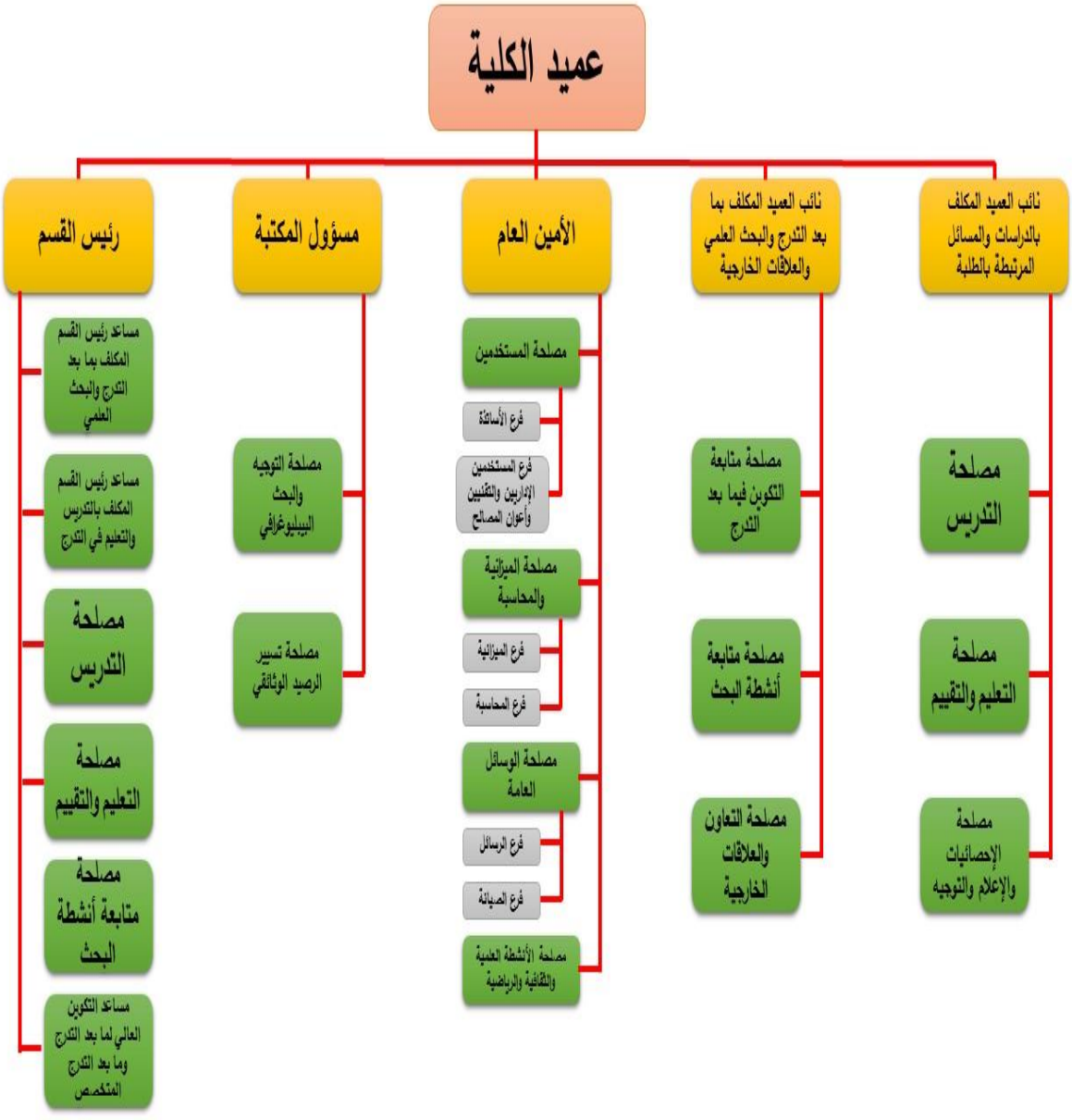
المحور الثاني: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العالي

		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
7	تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير جودة العمل					
8	تساهم الإدارة الإلكترونية في سرعة الاستجابة لتلبية الطلبات وإنجاز المهام					
9	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكن إدارة الكلية من إيجاد نظام لتقييم هيئة التدريس					
10	تستخدم الشبكات لغرض الحصول على قواعد البيانات الخاصة بالكلية					
11	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال سهل نظام تقويم التحصيل الدراسي للطلبة في كل مقرر					

12	تتوفر لدى الكلية سياسة لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالعملية التدريسية					
13	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في عملية بناء قواعد خاصة جديدة					
14	يساهم التكوين الجيد للإداري في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
15	تتوفر الكلية على ربط بشبكات الاتصال (الانترنيت، الانترانت، الاكسترانت)					
16	تتوفر إدارة الكلية علي جودة قاعدة البيانات					
17	تتوفر إدارة الكلية علي جودة شبكات المعلومات تصميم الخدمات					
18	تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل قاعات التدريس					
19	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خفض من شكاوى كل من الطالب والأستاذ فيما يخص عملية الاتصال والتواصل مع بعض					
20	تعاني الكلية من قلة التمويل المخصص للبرامج المتخصصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الجانب الإداري					
21	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكن من مطابقة المقرر الدراسي للمعايير العالمية					
22	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال سهل في تزويد الأساتذة بمختلف المستجدات بالكلية					

المحور الثالث: يساهم التعليم عن بعد في تحسين درجة استيعاب الطلبة الجامعيين

		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
23	يتلقى الأساتذة تكوينا في استخدام تكنولوجيا التعليم عن بعد					
24	يتلقى الأساتذة تكوينا في عملية التعليم عن بعد					
25	الأستاذ قادر علي تقديم أمثلة واقعية ملموسة عن المحتوي النظري من خلال التعليم عن بعد					
26	تتوازى مكتسبات الطالب في تقنية التعليم عن بعد مع ما كان يكتسبه في التعليم الحضوري					
27	الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا التعليم عن بعد تأثر في التحصيل العلمي					
28	راد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من دافعية الطلبة للتعليم					
29	يتناسب المقرر الدراسي مع استخدامات تكنولوجيا التعليم عن بعد المتوفرة لديكم					
30	تتوفر الجامعة على البنية التحتية اللازمة لإنجاح عملية التكوين عن بعد					
31	هناك عراقيل أمام عملية إنجاح التعليم عن بعد بالجامعة الجزائرية					
32	لقي التعليم عن بعد استحسانا من طرف الطلبة					
33	التعليم عن بعد وسيلة لخلق التفاعل بين الطالب والأستاذ					


عميد الكلية
نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية
الأمين العام
مسؤول المكتبة
رئيس القسم
مصلحة التدريس
مصلحة التعليم والتقييم
مصلحة الإحصائيات والإعلام والتوجيه
مصلحة متابعة التكوين فيما بعد التدرج
مصلحة متابعة أنشطة البحث
مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية
مصلحة المستخدمين
فرع الأساتذة
فرع المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح
مصلحة الميزانية والمحاسبة
فرع الميزانية
فرع المحاسبة
مصلحة الوسائل العامة
فرع الرسائل
فرع الصيانة
مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية
مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي
مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي
مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي
مساعد رئيس القسم المكلف بالتكريس والتعليم في التدرج
مصلحة التدريس
مصلحة التعليم والتقييم
مصلحة متابعة أنشطة البحث
مساعد التكوين العالي لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص

الجمهوريـــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل-
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علـوم التسيير

مصلحة المستخدمين

تعداد الأساتذة الدائمين بالكلية حسب توزيعهم على الأقسام البيداغوجية

الرتب / الأقسام البيداغوجية	أستاذ	أستاذ محاضر		أستاذ مساعد		المجموع
		قسم أ	قسم ب	قسم أ	قسم ب	
قسم التعليم الأساسي	00	09	10	06	01	26
قسم علوم التسيير	06	21	08	09	00	44
قسم علوم اقتصادية	03	18	04	08	00	33
قسم علوم تجارية	01	11	08	04	02	26
قسم علوم المالية و المحاسبة	02	17	03	03	00	25
المجمـــوع	**12**	**76**	**33**	**30**	**03**	**154**