الجمهو رية الجزائرية الشعبية الديمقراطية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أبوبكر بلقايد

كلية العلوم الاقتصادية التسيير والعلوم التجارية

قسم العلوم التجارية

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة المستار

تخصص هندسة اقتصادية وتنمية المؤسسات على المستوى العالمي

أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة التعليم العالي

دراسة حالة جامعة أبو بكر بلقايد –تلمسان–

إعداد الطالبة:

كاملي سارة

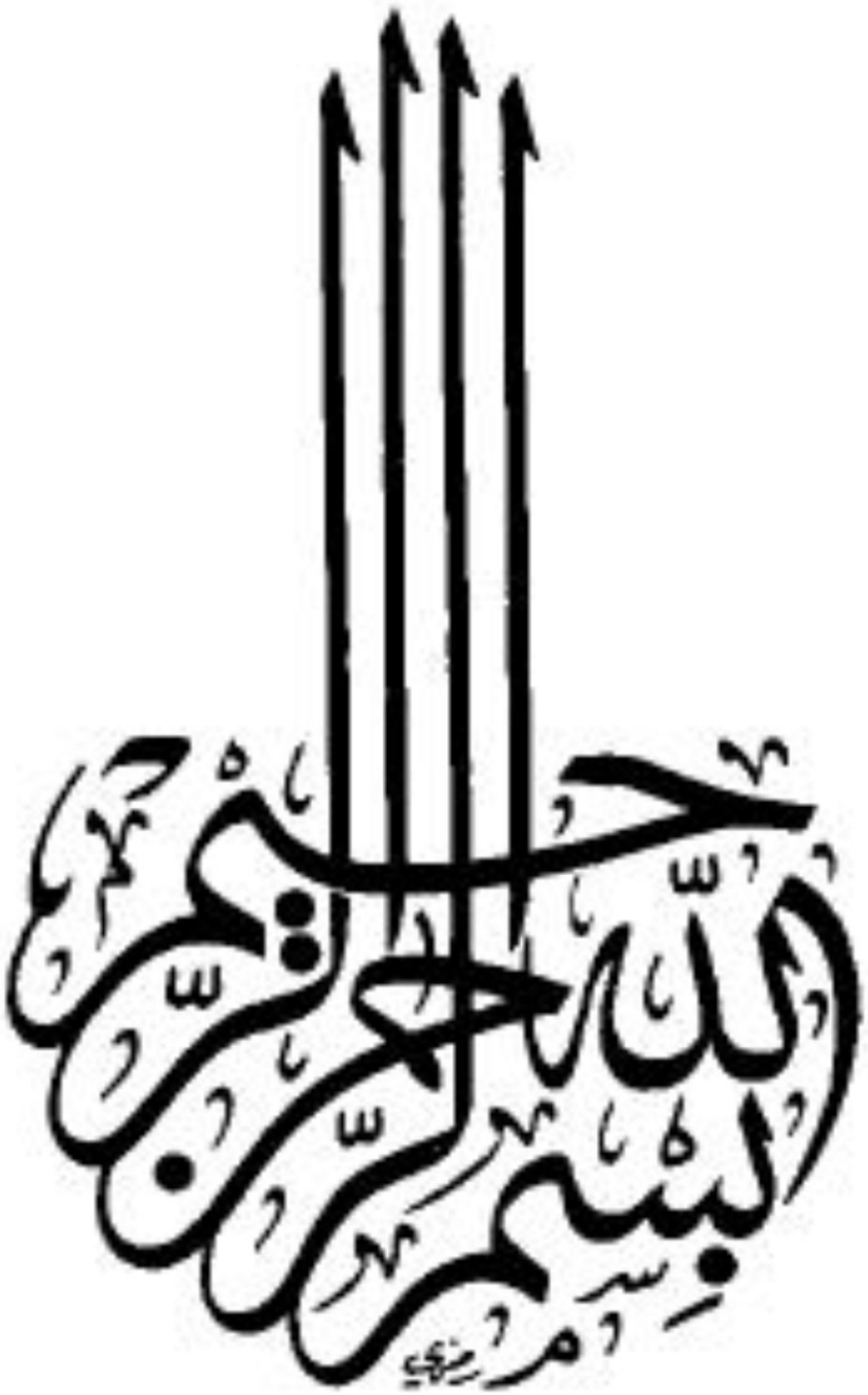
تحت إشراف الأستاذ:

سالمي عبد الجبار

لجنة المناقشة:

– أ/ سالمي عبد الجبار	أستاذ مساعد–أ–	مشرفا
– د/بسوح نضيرة	أستاذ محاضر	رئيسا
– أ/بزاوية عبد الحكيم	أستاذ مساعد–أ–	مناقشا

السنة الجامعية: 2015/2014


بسم الله الرحمن الرحيم

﴿يؤتى الحكمة من يشاء ومن يؤتى الحكمة فقد أوتى خيرا كثيرا﴾ (البقرة: الآية ٢٦٩)

شكر وعرفان

الحمد لله الذي وفقني إلى إتمام هذه المذكرة، وأحمده تعالى وأشكره على نعمة العلم التي وهبني إياها، وأن أبلغني هذه المرتبة.

وأتقدم بجزيل الشكر للأستاذ القدير المشرف سالمي عبد الجبار الذي أنار علي بتوجيهاته السديدة ونصائحه القيمة وتوجهاته الرشيدة لإتمام هذا العمل المتواضع، فكان بحق مشرفا وسندا لي فشكرا لك يا أستاذي.

كما لا أنسى التوجه بالشكر والامتنان إلى أفراد عائلتي الذين دعموني وحفزوني بشكل متواصل في سبيل تحقيق هذا العمل، وإلى كل من ساهم في ذلك من قريب أو بعيد.

..... لكم جميعا تشكراتي الخالصة

سارة

إهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وجملنا بالعافية.

أتقدم بإهداء عملي المتواضع هذا إلى:

معنى الحب والتفاني، إلى بسمة الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعاءها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي أمي الحبيبة

إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة، إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم أبي العزيز

إلى من يشاركونني حنان أمي وأبي ويقاسمونني سقف بيت واحد إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي سندي في هذا الحياة إلى إخوتي"عبد الرحمن، رحمة، محمد"

إلى جدتاي حفظهما الله لي اللتان طالما شجعتاني بكلامهما ودعائهما لي

إلى عمي وعماتي، خالتي وأخوالي وأبناؤهم وبناتهم وأخص بالذكر "نعيمة" و" ر.محمد" و"زكرياء"

إلى من كان لهم الفضل العظيم في إتمام دراستي وعوضوني دفء بيتي أقربائي بتلمسان

إلى الإخوة الذين لم تلدهم أمي إلى من رأيت التفاؤل بعينهم والسعادة في ضحكتهم إلى الوجوه المفعمة بالبراءة الكتاكيت"عبد الكريم، محمد، علاء الدين"

إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى من معهم سعدت، وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير، إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم أخواتي "أمال، فاطمة الزهراء، فاطمة، رحمة، سارة، هاجر" إخوتي"أمين، عبد الرحيم، يوسف"

إلى من علمني كتاب الله القرآن الكريم شيخي سي الميلود وطلبة مسجد السنة

إلى كل من علمني حرفا فصرت له عبدا إلى جميع أساتذتي من الطور الابتدائي إلى الطور الجامعي

إلى من سرنا سوياً ونحن نشق الطريق معاً نحو النجاح والإبداع إلى زميلاتي وزملائي

إلى طلاب جامعة أبوبكر بلقا يد خاصة طلاب السنة الثانية ماستر تخصص الهندسة الاقتصادية وتنمية المؤسسات الدولية دفعة 2015

وإلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

سارة

الملخص

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة التعليم العالي في جامعة أبوبكر بلقايد بتلمسان وذلك بتوزيع الاستبيان على طلاب بعض الشعب وبعد ذلك تبين لنا من خلال النتائج أن هذه الجامعة تسعى إلى توفير مختلف البنى التحتية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات لأجل الرفع من جودة التعليم العالي كما بينت الدراسة توجه الطلبة بمختلف تخصصاتهم في استعمال هذه التكنولوجيات في اجراء بحوثهم.
الكلمات المفتاحية: الجودة، إدارة الجودة الشاملة، التعليم العالي تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

Resumè:

Cette étude était d'examiner l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la qualité de l'enseignement supérieur à l'Université Abou Bakr Belkaid de Tlemcen. En distribuant le questionnaire aux étudiants de certaines filières et à travers les résultats, nous montrons que l'université cherche à fournir diverses infrastructures de technologies de l'information et de la communication pour augmenter la qualité de l'enseignement supérieur. L'étude montre aussi l'utilisation de ces technologies par des étudiants de diverses spécialités pour préparer leurs études.
Mots clés : la qualité, la gestion de la qualité totale, l'enseignement supérieur, la technologie de l'information et de la communication.

Abstract:

This study was to examine the impact of information and communication technologies on the quality of higher education at university of Abu Bakr Belkaid of Tlemcen. By distributing the questionnaire to students in some specialities and through the results, the university seeks to provide various infrastructure for information and communication technologies to increase the quality of higher education. The study also shows the use of these technologies by students from various specialities to prepare their studies.
Key words: quality, total quality management, higher education, information and communication technology

المقدمة العامة

المقدمة عامة:

تُعتبر إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) من أهم الأبحاث التي استحوذت على الاهتمام الكبير من طرف المديرين الممارسين والباحثين الأكاديميين، إحدى الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، وقد وصفت بأنها الثورة الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسب. يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) فلسفة إدارة عصرية ترتكز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة تمزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين كما ظهرت تعريفات عديدة لإدارة الجودة الشاملة، فقد عرّفها معهد الإدارة الفيدرالي على أنها تأدية العمل الصحيح على نحوصحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت، مع الاعتماد على تقديم المستفيد من معرفة مدى تحسن الأداء .

إن التحدي الأساسي الذي يواجه المنظمات عند تطبيقها لمنهجية إدارة الجودة الشاملة هو إحداث التكيف والتوازن بين متغيرين أساسيين: الأول هو توفير الاستقرار في الخدمة الذي يساعدها على تخطيط إنتاجها ومستلزماته بشكل جيد وبدرجة عالية من الدقة ، والثاني هو إدخال تغييرات على العمليات داخل المنظمة عامة، والإنتاج بشكل خاص ، لمواجه وتلبية حاجات ورغبات العملاء التي تتغير بين الحين والآخر[1].

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة لم يعد يقتصر تطبيقه على المؤسسات والمنضمات التي تهدف إلى الربح فقط، بل امتد على المؤسسات التعليمية بغية الحصول على نوعية أفضل من التعليم، وكذا الحصول على نوعية ذات جودة عالية من الطلاب قادرين على إحداث التطور والتحسين المجتمعي، فمؤسسات التعليم العالي تعتبر دعامة المجتمع ومخرجاتها تعتبر مدخلات لكل المؤسسات الصناعية والإنتاجية وحتى الخدمية، باعتبارها توفر مقومات الإبداع والابتكار وتطور المهارات البشرية وتنمي كوادر وقدرات تستطيع التعامل مع مخرجات هذا العصر والتكيف مع نتائجه.

[1]- محمد عوض الترتوري، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مقال منشور بالموقع:
http://www.sqc.org.sa/sqcdocs/IntrestGroups/Education/high-education.pdf. ، يوم26 /11 /2014 على:1120،ص 01

فجودة التعليم تتحقق من خلال وجود سياسة واضحة ومحددة للجودة الشاملة، وكفاءة التنظيم الإداري وتوفير نظم تدريب عالية المستوى للهيئة التعليمية والإدارية.[1]

إن التعليم العالي مثله كأي نسق تعليم نظامي، ما هو إلا انعكاساً للسياق الاجتماعي والاقتصادي العام. يواجه تحديات كبيرة في البلدان النامية بصفة عامة وفي الجزائر بصفة خاصة، نشأت عن المتغيرات التي غيّرت شكل العالم وأوجدت نظاماً عالمياً جديداً يعتمد على العلم والتطوير التكنولوجي، ويستند إلى تقنيات عالية التقدم والتفوق، الأمر الذي لا يدع مجالاً للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث على المستويين التعليمي والإداري[2].

الإشكالية:

اهتمت الجزائر بقطاع التعليم العالي، منذ استقلالها وهذا من خلال الإصلاحات التي عرفها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي .حيث عرفت توسعا كبيرا في عدد زيادة الجامعات والمقاعد البيداغوجية من حيث الكم أما من حيث النوع فلا تزال تقوم بمحاولات لكسبها ومجارات التغيرات والتطورات العالمية، والاهتمام بجودة الخدمة التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، من خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وعليه يمكن إبراز إشكالية هذا البحث كما يلي:

ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة التعليم العالي؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي؟
2. كيف يتم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي؟
3. لماذا تستخدم مؤسسات التعليم العالي تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

الفرضيات

[1]- دحماني يونس" استخدام إدارة الجودة الشاملة لتمكين الإبداع في التعليم العالي"مداخلة الملتقى الدولي بعنوان الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة- دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية-من تنظيم كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة سعد دحلب – البليدة – الجزائر، 19-18 ماي 2011

[2]-محمود سمايلي، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين نوعية التعليم العالي بالمؤسسة الجامعية الجزائرية، مجلة العلوم الاجتماعية العدد 16 ديسمبر 2012 ص رقم03،716=http://revues.univ-setif2.dz/index.php?id

في ضوء العرض السابق لإشكالية البحث يمكن طرح الفرضيات التالية:

1. تعمل تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الرفع من جودة الخدمة التعليمية على مستوى التعليم العالي
2. استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالتعليم العالي مرتبط بتوفرها وكفاءة رأس المال البشري في استخدامها.

دوافع اختيار الموضوع:

دوافع موضوعية: تعود أسباب اختيار هذا الموضوع إلى:

- الرغبة في معرفة وضع الجامعات الجزائرية في مجال تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- الرغبة في الاطلاع على تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومدى قدرتها في تحقيق الكثير من المنافع للجامعة.
- انتشار ثقافة جودة التعليم العالي وشروع بعض الدول العربية في تطبيق أنظمة الجودة على أنظمتها التعليمية والجامعات الازدواجية بين ظهور العولمة الاقتصادية جراء التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات والمعلومات، والتحول من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق في الجزائر مما يتطلب قوى عاملة ماهرة، وجودة مخرجات التعليم عامة والتعليم العالي خاصة

دوافع ذاتية: قمنا باختيار هذا الموضوع من أجل التعمق ومواصلة البحث، حيث قمنا بإعداد بحث حول جودة التعليم العالي، وهذا ما دفعنا إلى التفكير في البحث الجدي، والتعمق حول التكنولوجيات الحديثة واستغلالها في التعليم العالي –الجامعة–وتوضيح أهميتها ومدى استخدامها وآثارها على جودة هذه الخدمة.

لكوني أنتمي لهذه الشريحة من المجتمع "طالبة في الجامعة" سوف يسمح لي بالوقوف على أهم المشاكل والصعوبات التي تعيق استخدام هذه التكنولوجيا سواء بالنسبة للأساتذة أو الطلبة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليم الجامعي؛
- معرفة مدى استخدام هذه التكنولوجيا على مستوى التعليم العالي؛
- قياس شدة الارتباط بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال ونوعية مخرجات التعليم العالي؛
- الحث على إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال كثقافة في قاعات الدراسة سواء من طرف الأستاذ في إلقائه للمحاضرات أو الطالب في إلقائه للبحوث.

أهمية الدراسة:

يمكن تحديد أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- حداثة موضوع إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاته في الجامعات.
- تحسين وتطوير الهيكل التعليمي الجامعي؛ ليتلاءم مع مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- يبرز البحث أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجودة الشاملة ودوره في تحسين النظام التعليمي الجامعي وتطويره.
- التحديات التي تواجهها الجامعات في ظل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- **الدراسات السابقة:**

من المهم جدا لأي باحث أن يضطلع على البحوث التي سبقت بحثه، لأن اضطلاعه على ما سبق يسمح بفهم موضوع بحثه أكثر، واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان الاضطلاع على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة نوردها كما يلي:

الدراسة الأولى :وهي مداخلة في الملتقى الدولي الخاص باقتصاد المعرفة في جامعة بسكرة[1]المعنونة بـ "**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تكييف التعليم مع اقتصاد المعرفة**" للباحثين "**فيصل بوطيبة وخديجة خالدي**"

على العموم توصلا إلى أن العديد من البلدان النامية تمتلك من الموارد المالية ما يؤهلها لإحداث نهضة حقيقية، إلا أنها لا تملك استراتيجية واضحة في مجال التعليم كي تخوض هذه النهضة. في عالمنا اليوم الذي يشهد تنامي ظاهرة العولمة، يعتبر اقتصاد المعرفة هو النهضة الحقيقية كما تعتبر الاستراتيجية الحقيقية لإصلاح التعليم هي تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تمثل عصب هذا الاقتصاد الجديد.

إن البلدان النامية مطالبة اليوم أكثر من أي وقت مضى بالشروع في إصلاحات عميقة في أنظمتها التعليمية كي تتكيف مع طبيعة الاقتصاد الجديد، وهي ملزمة باستهداف نمط التعليم المثل الذي يستند على التكنولوجيا الحديثة.

ففي التعليم النظامي، يجب دمج الكمبيوتر والانترنت في العملية التعليمية باعتبارهما أهم أداة بيداغوجية تمكّن المتعلم من التعلّم الذاتي وبالتالي القدرة على الفهم والتحليل، كما تمكن المعلّم والأستاذ من تجديد معارفهما.

أما فيما يخص التعليم غير النظامي، يجب استخدام التكنولوجيا الحديثة لتعزيز التعلّم مدى الحياة والتعليم عن بعد اللذان يراهن عليهما اقتصاد المعرفة بشكل كبير؛ حيث يشكّل النمط الأول البعد الرأسي للتعليم الحديث الذي يساير التحولات السريعة بينما يشكّل الثاني البعد الأفقي له إذ انه يساهم في بناء مجتمع المعرفة.

الدراسة الثانية: دراسة للباحث "معزوز **جابر علاونة**"[2]بعنوان " **مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية" 2004.**[3]

[1]الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، جامعة بسكرة، *كلية العلوم الاقتصادية والتسيير*، *نوفمبر2005*

[2]وهو مشرف أكاديمي بجامعة القدس المفتوحة

[3]ورقة علمية، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة، مدينة رام الله، 3-2004/7/5

وتوصلت هده الدراسة إلى أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كانت كبيرة ، كما تبين أن أكثر مجالات إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة العربية الأمريكية مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ثم مجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها ، وثم جاء مجال تطوير القوى البشرية وفي المرتبة الأخيرة مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع، إلا أن درجة تطبيق مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها كانت كبيرة في حين كانت درجة تطبيق مجال تطوير القوى البشرية ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع كانت متوسطة ، وبشكل عام أشارت النتائج إلى درجة تطبيق كبير لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وقد يعود ذلك إلى الأسلوب الإداري المتميز في الجامعة وخصوصا بأن إدارة الجامعة تعمل على الإفادة من خبرات الجامعات العربية والأجنبية في تطبيق مفاهيم إدارية عصرية وحديثة في الجامعة. وهذه النتيجة تعطي انطباعا على اهتمام الجامعة بتهيئة متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاهتمام بتطوير العملية التعليمة على حساب تطوير القوى البشرية وخدمة المجتمع.

الدراسة الثالثة: وهي مقال للباحث" ***Brigitte Simonnot*** "[1]و" ***Rabah Nemamcha***"[2] بعنوان" ***L'Enseignement Basé sur les Technologies de l'information et de la communication et les enseignants algériens du supérieur: quels usages? Quelles attitudes ?***"

يتناول هذا المقال النتائج الأولية لدراسة استطلاعية حول الاستخدامات الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف 100 أستاذ من جامعة 08 ماي 1945 بقالمة. وتصوراتهم لقيمة هذه التكنولوجيات في مجال التعليم ومواقفهم من التعليم الإلكتروني.

أظهرت المعالجة الكمية للإجابات عدم المسأواة في الوصول إلى هذه التكنولوجيا ووجود تنوع في الاستخدام، كما لوحظ وجود فوارق تتعلق بجنس وتخصيص الأساتذة واختلافات في النظرة إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال.[3]

[1] جامعة Paul VERLAINE de Metz

[2] جامعة 08 ماي 1945.

[3]-*Revue des Sciences Humaine – Université Mohamed Khider-Biskra No: 21. Mars2011.page 7*

منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها.

وبذلك فقد عرف المنهج بأنه" :الأسلوب أو الطريقة الواقعية، التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث[1]، فالمنهج إذن هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث، كما أن اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو لميل ورغبة الباحث لمنهج دون آخر، بل إن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب، وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها.

وبما أن دراستنا تتمحور حول "أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في جودة التعليم العالي" ، فإنها تنتمي إلى **الدراسات الوصفية** الشائعة في بحوث الاتصال، والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للمشكلة من خلال تحديد أبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتهاء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للمشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة، فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأثر هذا الاستخدام على الجامعة ، فللقيام بجمع وجرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع، وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام" **المنهج المسحي**" في الفصل الأول **والثاني** الذي يعني" :الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة، من خلال العناصر المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة، من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك. [2]

ونظرا لكون دراستنا لا تتوقف على وصف، بل تتعدى ذلك إلى تفسير وتحليل البيانات المختلفة ثم استخلاص النتائج العامة، فقد استخدمنا ضمن المنهج المسحي" **المسح التحليلي** "**في** الفصل الثالث للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية.

ولتطبيق المنهج" المسحي التحليلي "في دراستنا فقد اتبعنا الخطوات الآتية:

- ضبط الإشكالية ابتداء من تحديد المشكلة إلى غاية صياغة الفروض .

[1]- عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1995 ، ص29

[2]-أحمد بن مرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط :2 ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر.2005 .ص286

- جمع معلومات أولية تفيد في اختيار أدوات جمع البيانات، وضبط العينة .
- تحديد حجم ونوع العينة ومواصفتها وخصائصها.
- إعداد أدوات جمع البيانات وتصميمها، خاصة فيما يخص إعداد استمارة الاستبيان.
- جمع البيانات من مفردات العينة، ثم تفسير وتحليل البيانات على ضوء الإشكالية المطروحة والفروض المصاغة للوصول إلى النتائج العامة.
- **جمع البيانات:**

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث، للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة. إن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الاستعانة بأكثر من أداة منهجية، وهذا للإلمام بالموضوع ولهذا الغرض اعتمدنا على الأدوات المنهجية الآتية:

1. **الملاحظة :**

تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان إجراء الدراسة، ذلك أن الملاحظة هي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز، ووفقا لظروفها الطبيعية، حيث قمنا بالاعتماد على الملاحظة الميدانية من خلال تواجدنا في مختلف هياكل الجامعة لمعاينة مختلف تكنولوجيا الاتصال والإعلام المستخدمة على مستوى كلياتها[1].

2. **استمارة الاستبيان :**

يستخدم أسلوب الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت، بالإضافة إلى أن عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، ويوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها، مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج[2].

[1]- المرجع السابق، ص 214

[2]-محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب. القاهرة.2000 . ص106

تصميم البحث:

لمعالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث فصول، الأول تحت عنوان إدارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي حيث قسم بدوره إلى ثلاث مباحث: المبحث الأول تناول ماهية إدارة الجودة الشاملة والثاني جودة التعليم العالي أما الثالث فتناول متطلبات نظام إدارة جودة التعليم العالي.

الفصل الثاني فكان استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي وينقسم إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول كان تكنولوجيا الإعلام والاتصال والثاني حول استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي أما الثالث فتناول واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي.

أما الفصل الثالث فتناول استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في" جامعة أبو بكر بلقايد" فقسمناه إلى ثلاث مباحث المبحث الأول كان حول التعريف بالجامعة محل الدراسة التطبيقية والثاني كان حول التعليم الإلكتروني وضمان الجودة بجامعة تلمسان أما المبحث الثالث قياس استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بجامعة تلمسان.

الفصل الأول: إدارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي

الفصل الأول: إدارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي

مقدمة الفصل

يعد التعليم الفرد للحياة الخاصة ويزوده بالجوانب الخلقية، الدينية والاجتماعية، ما أدى إلى اعتبار التعليم خدمة استهلاكية وحق من حقوق الفرد وبالتالي مسؤولية على الدولة يجب أن توليها عنايتها، وأن تخطط لها وتنفق عليها. حيث تطرق **A. Smith** في طبيعة وأسباب ثروة الأمم **An Inquiry into the nature and causes of The Wealth of nations** "سنة1776 إلى الفوائد الاستهلاكية للتعليم، بالإضافة إلى أن هناك فوائد أخرى يقوم التعليم بتوفيرها تعمل على زيادة الإنتاج وثروة المجتمع على المدى الطويل، حيث أن للتعليم عائدا فرديا عندما يتولى الفرد تمويله وعائدا على المجتمع عندما تتولى الحكومات تمويله، ساعد على ظهور نظرة جديدة للتعليم كاستثمار، وكان بداية لانطلاق دراسات جديدة حول موضوع الاستثمار والعائد من الاستثمار في التعليم.

إن الارتباط القوي بين النمو الاقتصادي وبين رأس المال البشري؛ حسب ما توصلت إليه دراسات كل من**Denison**، **Schultz** ، .Becker في تفسيرهم لعوامل النمو الاقتصادي في الولايات المتحدة، وحول الدور الذي يلعبه عامل التعليم كعامل أساسي لتحقيق النمو، أدى إلى تغيير النظرة للتعليم من كونه استهلاكا إلى أحد العوامل الهامة التي يجب الاستثمار فيها.

حيث ترجع فكرة التعليم كاستثمار إلى أن التعليم يكسب الأفراد معارف ومهارات جديدة ومتنوعة والتي تساعد بدورها على زيادة قدرته الانتاجية وبالتالي قدرته على توليد الدخل والمساهمة في النمو الاقتصادي.

هذا ما دفع بالكثير من دول العالم للاهتمام بالتعليم وذلك بتوسيعه، هيكلته وتنظيمه عبر مختلف مراحله: الابتدائي، المتوسط، الثانوي وصولا إلى التعليم العالي.

إن التعليم العالي وباعتباره آخر مرحلة في المنظومة التعليمية، يمد سوق الشغل برأس المال البشري المكون تكوينا عاليا والمتخصص في مختلف الميادين والمؤهل والقادر على التكيف مع التحولات التكنولوجية والاقتصادية المحلية والعالمية والذي يحقق النمو الاقتصادي المرجو. ومن هنا تكمن أهمية التعليم العالي في مخرجاته، ليس فقط من حيث الكم، بل نوعية هذه المخرجات ما أدى إلى ضرورة الاهتمام بجودة مخرجاته والتي تعكس جودة العملية التعليمية.

وللتعمق أكثر في هذا الموضوع، سيتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول سيتناول ماهية إدارة الجودة الشاملة. وذلك من خلال التطرق لمفهوم إدارة الجودة الشاملة والتطور التاريخي لإدارة الجودة، أهمية وأهداف الجودة.

المبحث الثاني سيتناول جودة التعليم العالي وذلك من خلال التطرق لمفهوم جودة الخدمة التعليمية ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم إلى جانب تبيين أهداف وضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي.

أما المبحث الثالث فسيتناول متطلبات نظام إدارة جودة التعليم العالي وذلك من خلال التطرق لمحاور الجودة الشاملة من خلال المنظور الجامعي ودوافع تبني مواصفات أنظمة إدارة الجودة وفوائد تطبيق نظم إدارة الجودة ISO لنخلص في الأخير إلى تبيين الهيكل العام لمتطلبات نموذج جودة الخدمة التعليمية.

المبحث الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة

تمهيد:

من أهم المواضيع التي كانت ولا تزال تكتسي أهمية بالغة في أية مؤسسة سواء كانت إنتاجية أو خدماتية هو موضوع الجودة، إذ تسعى كل مؤسسة إلى تحقيق أعلى مستوى للجودة في منتجاتها باعتبارها أحد عناصر النجاح أو الفشل للمؤسسة في السوق من خلال الاهتمام بموضوع الجودة.

كما أن هذا الانجاز المميز للجودة يتحقق برضا طرفي العملية وهما المستهلكين والمنتجين وسط جو من الاحترام المتبادل، وخلق شعور للعاملين بالرقابة الذاتية في إتقان العمل.

إن الفوائد الكثيرة للجودة جعل الجميع يسعى بخطوات حثيثة لتحقيق المزيد من الجودة واستدامتها وابتكار السبل والطرق التي تيسر تطبيقها وتحسن نتائجها.

المطلب الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

1. تعريف الجودة:

للجودة عدة تعريفات بحسب مدارس الجودة المختلفة، نذكر منها ما يلي:

- عرف Royal mail الجودة الشاملة على أنها الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد مما يعمل على خلق قيمة مضافة لتحقيق إشباع حاجات المستهلكين[1].
- عرفها Jozef Juran" على أنها مدى ملائمة المنتوج للاستعمال فهذا التعريف يظهر أن التعريف الأساسي للحكم على جودة المنتج تكمن في السؤال: هل هذا المنتج ملائم للاستعمال أم لا؟[2]

[1]–منتدى إدارة الموارد البشرية، تعريف إدارة الجودة الشاملة، يوم2015/05/10 الساعة 12:00
http://www.hrdiscussion.com/hr73323.html#.U2_AhYF_spw

[2]– قاسم نايف علوان، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو2000.9001، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ليبيا، 2005.ص،20.

- أما Edward Demingفيعرفها على أنها: "حسن استعمال الشيء كما ينبغي" أي تقديم مجموعة من السلع والخدمات الأكيدة والفعالة للاستجابة لحاجيات الزبائن[1].
- أما المواصفات الدولية لل ISO فتعرف الجودة على أنها: " درجة تلبية مجموعة من الخصائص الموروثة في المنتوج كمتطلبات العميل"[2].

2. *تعريف إدارة الجودة الشاملة*:

هناك تعاريف عديدة لمفهوم الجودة ويختلف الباحثون في تعريفها باختلاف وتعدد جوانب الدراسة، حيث يمكن أن نذكر أهمها كما يلي:

- تعريف 1: هي شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية وذلك من خلال فرق العمل.
- تعريف 2: قام Steven KOHEN & Ronald BRAND (1993) بتعريفها على النحو التالي:
  - الإدارة: تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر.
  - الجودة: تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد.
  - الشاملة: تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدأ من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقييم ما إذا كان المستفيد راضياً عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.
- تعريف 3: التطوير المستمر للجودة والإنتاجية والكفاءة.
- تعريف 4: التركيز القوي والثابت على احتياجات العميل ورضائه وذلك بالتطوير المستمر لنتائج العمليات النهائية لتقابل متطلبات العميل.

[1]- بوصالح سفيان" إدارة صفوف القطاع البنكي"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2004، ص:18.

[2]- قندوز نوال" التحسين والرقابة على جودة الخدمات"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علوم اقتصادية، ص 47.

Ta3lime.com/showthread.php ?t=6215 يوم 2015/04/20 الساعة 11:00

وجميع هذه التعاريف وإن كانت تختلف في ألفاظها ومعانيها تحمل مفهوماً واحداً وهو كسب رضاء العملاء .وكذلك تشترك بالتأكيد على ما يلي[1]:

- ✓ التحسين المستمر في التطوير لجني النتائج طويلة المدى.
- ✓ العمل الجماعي مع عدة أفراد بخبرات مختلفة.
- ✓ المراجعة والاستجابة لمتطلبات العملاء

المطلب الثاني: مراحل التحول إلى الجودة الشاملة

يتطلب التحول إلى الجودة الشاملة، إتباع عدة مراحل من قبل إدارة منظمة الخدمة، لكي تكون عملية التحول ناجحة وتحقق الأهداف المرجوة منها، ويمكن تحديد خمس مراحل أساسية ينبغي الأخذ بها وهي:

مرحلة الإعداد: يتمثل الهدف الأساسي من هذه المرحلة اعتبار الجودة الشاملة جزءا من ثقافة المنظمة، والتركيز على الدعم التام من قبل الإدارة العليا للمنظمة، وتتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية:

أ- تعزيز الوعي بأهمية التطوير المستمر، وذلك من خلال التشخيص العملي لمشاكل المنظمة، وتبيان التحديات التي تواجهها.

ب- تحديد احتياجات المستفيدين ومتطلباتهم واتجاهاتهم ورغباتهم، واعتباراها أساسا مهما من أسس صياغة أهداف المنظمة.

ت- تعريف قيادات المنظمة بالأسس الفكرية لإدارة الجودة الشاملة.

ث- التزام القيادات الإدارية بفكر التميز الإداري والجودة الشاملة، فضلا عن مساندتها لتطوير أداء العاملين في ضوء هذا الفكر.

مرحلة التخطيط: تهدف هذه المرحلة إلى إبراز الرغبة الصادقة لإدارة المنظمة في تكريس كافة جهودها من أجل تحقيق الجودة الشاملة، والتزامها بنشر ودعم ثقافة الجودة الشاملة، وتتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية:

[1]-مدونة صالح محمد القرا http://sqarra.wordpress.com/mang1/ يوم 13 /2015/1 على 42:12

أ- تعريف العاملين في المنظمة بالجودة الشاملة وإقناعهم بمفاهيم التميز الإداري للجودة.

ب- تشكيل مجلس للجودة الشاملة من ذوي الرأي والمعرفة بالوضع الراهن للمنظمة، على أن يختص هذا المجلس بإدارة وتوجيه ودعم العمليات المتعلقة بالجودة الشاملة.

ت- تعيين مدير للجودة الشاملة من بين رؤساء الوحدات التنظيمية، ممن تتوفر لديهم مهارات متميزة وقيادية.

ث- إعداد خطة شاملة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، بمشاركة جميع العاملين للاستفادة من تنوع آرائهم وضمان التزامهم، وكسب رضائهم.

ج- وضع خطة لتطوير نظم المعلومات على مستوى المنظمة، بما يمكنها من مواكبة التكنولوجيا المستخدمة في معالجة البيانات.

مرحلة التقويم: تهدف هذه المرحلة إلى توفير المعلومات المتعلقة بالمنظمة وأولويات تطويرها، وتتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية:

أ- تشخيص الوضع الحالي للمنظمة والتعرف على جوانب القوة لدعمها والضعف لمعالجتها.

ب- تحديد معايير لقياس الجودة الشاملة، يمكن اشتقاقها من المعايير العالمية شرط تناسبها مع بيئة المنظمة.

ت- مراجعة ثقافة المنظمة في ضوء متطلبات ثقافة الجودة الشاملة، والعمل على تطوير هذه الثقافة في ضوء تلك المتطلبات الجديدة.

مرحلة التطوير: تختص هذه المرحلة بالتطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة، ومعالجة المشاكل وأو جه القصور التي أفرزتها المرحلة السابقة، وتتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية:

أ- تفعيل عمل فريق الجودة الشاملة.

ب- تحديد المسؤوليات وتعريف جميع العاملين بدوره في عملية التغيير.

ت- المراجعة الدورية للجهود المبذولة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق التقدم في التطبيق والمشاكل التي تواجهه والاستفادة منه من التجارب المماثلة.

مرحلة التحسين المستمر: تستهدف هذه المرحلة التعرف على أفضل الممارسات والأداء، من أجل استثمارها مرة أخرى في عمليات التطوير المستمر، وتتضمن هذه المرحلة الآتي:

أ- الاستعانة بخبراء الجودة الشاملة في تقويم برنامج التطبيق.

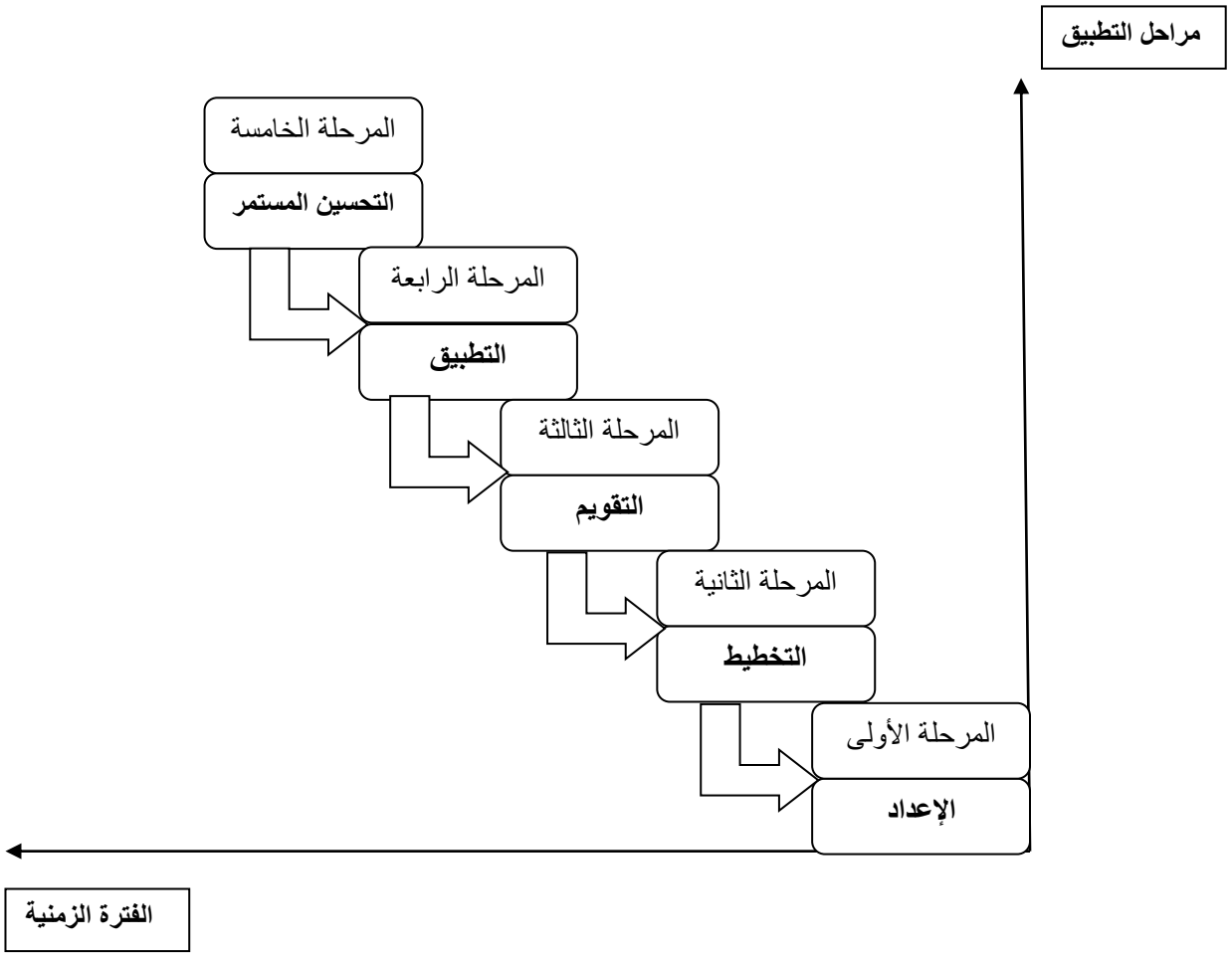
ب- إجراء مقارنة مرجعية للأداء (Benchmarking) للتطبيق مع منظمات مماثلة.

ت- دعوة جميع الأطراف المعنية بتطوير عمل المنظمة للمشاركة في عملية التطبيق.

ث- تزويد جميع العاملين في المنظمة بالتغذية العكسية عن نتائج التقويم، ثم العودة مرة أخرى إلى مرحلة التخطيط للاستمرار بعملية التحسين المستمر للجودة الشاملة[1].

والشكل الموالي يوضح مراحل تطبيق إدارة الجود الشاملة في منظمة الخدمة:

الشكل 01-01: مراحل تطبيق إدارة الجودة



مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

[1]- سالمي عبد الجبار" إصلاح التعليم العالي والبحث العلمي في ظل إدارة الجودة الشاملة والحصول على شهادة الايزوISO" ملتقى دولي: إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، مخبر المغرب الكبير الاقتصاد والمجتمع، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 14-2010/12/15.ص 7-9

المصدر: سالمي عبد الجبار" إصلاح التعليم العالي والبحث العلمي في ظل إدارة الجودة الشاملة والحصول على شهادة الايزوISO"مرجع سبق ذكره، ص 9

المطلب الثالث: أهمية وأهداف الجودة

تعد الجودة الركيزة الأساسية لتنافسية المؤسسة في السوق المحلية والدولية، ومصدر تفوقها وتميزها تنافسيا باعتبارها عامل جدب العديد من الزبائن والمستهلكين والوسيلة الناجحة لتلبية حاجاتهم ورغباتهم، بتوفير مجموعة من الخصائص والمواصفات في المنتجات المقدمة إليهم.

1. أهمية الجودة:

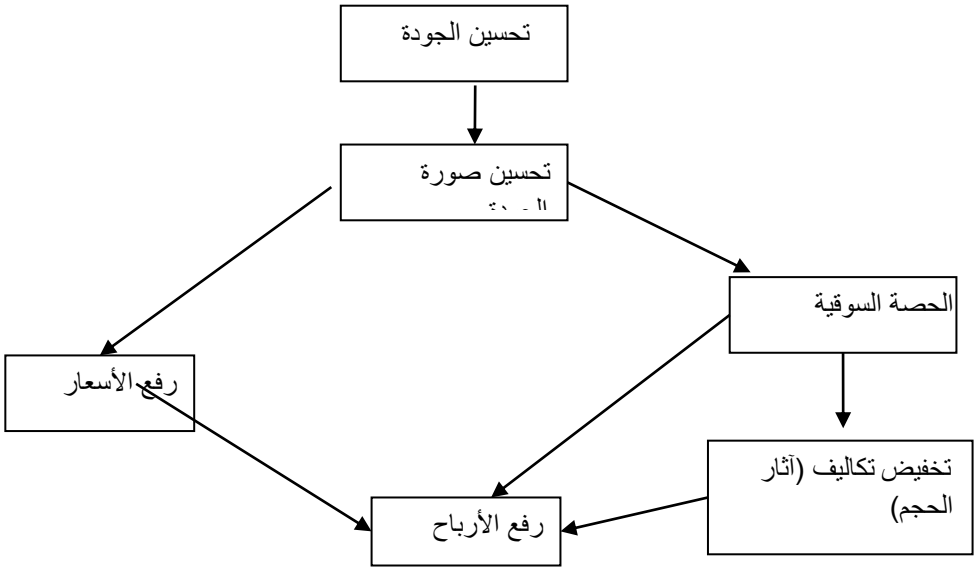
باعتبار الجودة الشاملة تعميم للجودة على كامل عمليات ونشاطات المؤسسة فإننا نستنتج انطلاقا من ذلك أهمية الجودة الشاملة في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة وذلك بالاستناد إلى فرضية أن أهمية الجزء تستلزم بالضرورة أهمية الكل.

تعد الجودة أهم وسائل تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة، وتحسين سمعتها في السوق باعتبارها مصدر جذب العديد من الزبائن والمستهلكين ووسيلة تلبية حاجاتهم ورغباتهم[1].هذا وتعتر الجودة كمتغير استراتيجي مهم في منافسة الصناعة الحالية للمؤسسات ويتضح ذلك من خلال العلاقة بينهما وبين مؤشرات التنافسية.

أ. العلاقة بين الجودة وحصة المؤسسة في السوق: لقد أثبتت الدراسات أن تحسين جودة سلع وخدمات المؤسسات، يسمح لها بالبيع بأسعار مرتفعة ورفع حصتها في السوق مما يساهم في زيادة أرباحها وهذا ما يوضحه الشكل 01-02

الشكل 01-02: العلاقة بين الجودة وحصة المؤسسة في السوق والأرباح

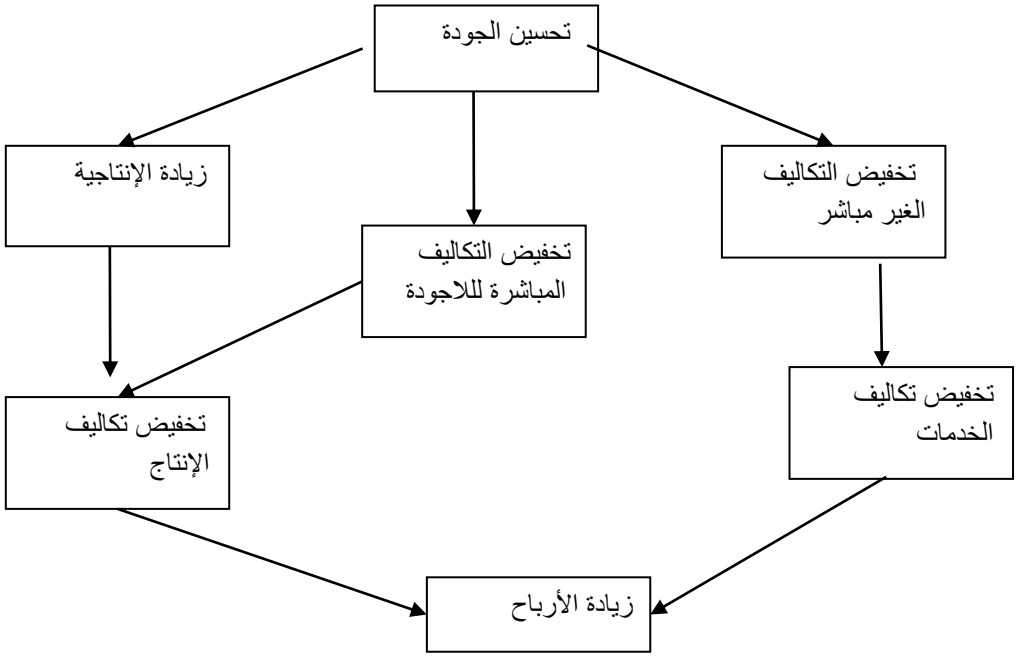
[1]- علي السلمي، إدارة الجودة ومتطلبات التأهيل للإيزو9000، دار الغريب 1995، القاهرة، ص: 10-11



المصدر: قرومي حميد، وعيل ميلود "أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو-ISO-في تنافسية المؤسسة" ملتقى دولي رابع، المنافسات والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، لمركز الجامعي خميس مليانة-يومي 06/05 مايو2009

ب. العلاقة بين الجودة والتكاليف: تعتبر الجودة كمصدر للتوفير حيث أثبتت الدراسات أن الجودة ليست هي المسؤولة على ارتفاع التكاليف، وإنما هي اللاجودة إذ أن هذه الأخيرة لها آثار مباشرة على التكاليف من حيث: الفحص، الرقابة، الفضلات، تراجع الزبائن، الإصلاحات، التعويضات.... إلا أن تحقيق وتحسين الجودة يسمح بتفادي هذه التكاليف، وذلك بالمساهمة في تخفيض حالات عدم المطابقة، والإصلاحات والتعويضات الناتجة عنها. ومن تم المساهمة في تخفيض التكاليف الكلية للمؤسسة المتكونة من تكاليف الإنتاج والخدمات وهذا ما سيؤدي إلى زيادة أرباح المؤسسة وهذا ما يوضحه الشكل 01-03:

الشكل 01-03: العلاقة بين الجودة والتكاليف.



المصدر: قرومي حميد، وعيل ميلود، مرجع سبق ذكره

العلاقة بين الجودة والأرباح: يساهم تحسين الجودة في الرفع من مردودية نشاطات المؤسسة وزيادة إنتاجياتها. وبالتالي تخفيض التكاليف، كما تساهم في كسب رضا ووفاء الزبائن والمستهلكين وزيادة ثقتهم بسلع وخدمات المؤسسة مما يساعدها على فرض أسعار مرتفعة وبالتالي زيادة أرباح المؤسسة

ج. العلاقة بين الجودة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة: تعتبر الجودة عامل هام لنجاح الاستراتيجيات التنافسية الأساسية الثلاثة التي اقترحها M.PORTER والمتمثلة في استراتيجية السيطرة على أساس التكاليف والتميز والتركيز فعلى الرغم من الاعتقادات السائدة التي ترى بأن الجودة لا تلعب دور مهم في استراتيجية السيطرة بواسطة التكاليف. إلا أن الصناعات اليابانية أثبتت عكس ذلك، حيث أثبت أن الاستراتيجيات التي تركز على أبعاد الجودة مثل: (غياب مطابقة الأخطاء والأعطاب الوظيفية لعمليات الإنتاج) الصلاحية الاعتمادية تكون أكثر فعالية من غيرها من الاستراتيجيات حيث أن الجودة تعتبر كمرادف لزيادة نظام الإنتاج[1].

[1] -E.collignon et M.wissler:qualité et compétitivité des entreprise economica.Paris1983. P164

كما أثبتت أن الاستراتيجيات التي تقوم على الجودة هي بمثابة وسيلة لرفع مستوى الإنتاجية، هذا وقد أثبت أيضا عكس الاعتقادات التي ترى بأن هناك علاقة مشتركة بين الأسعار المنخفضة وبين الأسعار المرتفعة والجودة المرتفعة وذلك بعرضها لمنتجات في الأسواق الخارجية ذات جودة عالمية، ولكن بأسعار منخفضة وهذا ما بثبت أن تحسين الجودة تساهم في تخفيض التكاليف وبالتالي في نجاح السيطرة بواسطة التكاليف[1].

2. أهداف الجودة:

هناك نوعان من أهداف الجودة وهما[2]:

2.1. أهداف تخدم مراقبة وضبط الجودة:

وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوى المؤسسة ككل، وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل: الأمان، ورضا الزبائن.

2.2. أهداف تحسين الأداء:

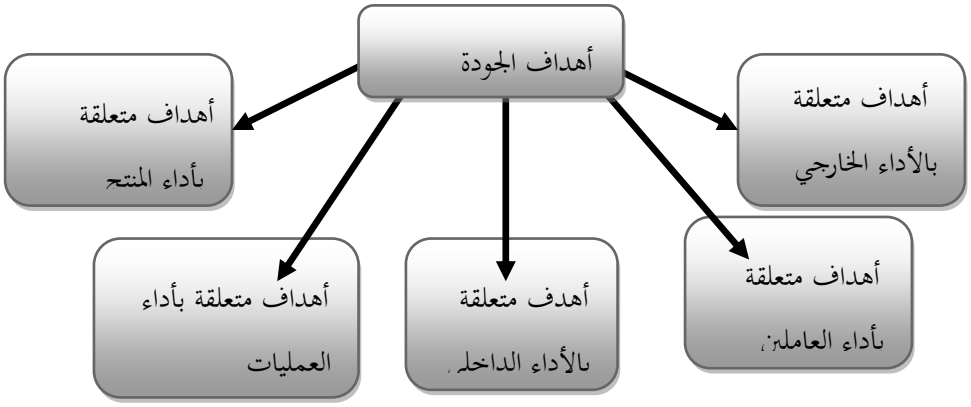
وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطار وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفعالية أكبر، ويمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيها إلى خمس فئات هي:

- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع.
- أهداف المنتج ويتناول حاجات الزبائن والمنافسة.
- أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المؤسسة وفاعليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفاعليتها وقابليتها لضبط المراقبة.
- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين. والشكل 01-04 يوضح أهداف الجودة:

[1]- قرومي حميد، وعيل ميلود "أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو-ISO-في تنافسية الموسسة"ملتقى دولي رابع، المنافسات والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، المركز الجامعي البويرة

[2]-مأمون السلطي وسهيل إلياس " دليل عملي لتطبيق أنظمة الجودة 9000"، دار الفكر المعاصر، 1999.، ص : 63.

الشكل 01-04: أهداف الجودة



المصدر: مأمون السلطي وسهيل إلياس، دليل عملي لتطبيق أنظمة الجودة إيزو9000. دار الفكر المعاصر، 1999، ص: 64

خلاصة المبحث:

تساهم إدارة الجودة الشاملة في تنمية الموارد البشرية والكفاءات بصفة مستمرة مما يؤدي إلى تفجير قدراتها واستغلال مواهبها ومهاراتها بكفاءة وفعالية، فهي تستخدم أساليب تعمل على إحداث تغيير في توجهات العاملين واكتشاف قدراتهم وتنمية مهاراتهم، كما يعد نظاما تسيير متكاملا يسعى لتحقيق رضا العميل بمشاركة العاملين بشكل مستمر.

تحتاج إدارة الجودة الشاملة في تطبيقها إلى القيادة الواعية وسياسات واستراتيجيات التي ينبغي إتباعها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في كافة المؤسسات، وأن هذه الاستراتيجيات يجب أن تدعم بخطط وأهداف وطرق العمل.

المبحث الثاني: جودة التعليم العالي

حظيت عملية تطوير التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم وحظيت الجودة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر" عصر الجودة ."باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة الذي ظهر لمسايرة التغيرات المحلية والدولية ومحاولة التكيف معها .وبناءً على ذلك فإن تحديد المرتكزات الأساسية للجودة يحتل أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف المؤسسات ومنها مؤسسات التعليم العالي.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

1. جودة الخدمة:

1.1. تعريف جودة الخدمة:

يقصد بجودة الخدمة جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه فبعض المنظمات تجعلها من أولوياتها لتعزيز جودة الخدمة .وهناك ثلاث عناصر أساسية لجودة الخدمة:

- الجودة المتوقّعة :وتعني ما يتوقعه العملاء عن جودة الخدمة المقدمة إليهم، وتتأثر هذه التوقعات بعوامل رئيسية منها مزيج الاتصالات التسويقية وحاجات الزبون وصورة المنظمة ووعود مقدم الخدمة؛
- الجودة المجربة :ويقصد بها الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة، ويؤثر فيها عاملين هما الجودة الفنية والجودة الوظيفية .فالجودة الفنية تشير إلى الجوانب الكمية للخدمة، أما الجودة الوظيفية فهي تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة[1].
- الجودة المدركة :ويقصد بها الجودة التي يقدّ رها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المجربة، فإذا كانت الجودة المتوقعة غير واقعية (المتوقعة أعلى من المجرّبة) فتكون الجودة المدركة منخفضة وتكون الجودة المدركة مرتفعة عندما يتقابل مستوى الجودة المجرّبة مع الجودة المتوقعة.

[1]- حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات :مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي، دار اليازوري، عمان.2009.ص242.

فجودة الخدمة هي الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم.

وجودة الخدمة يمكن أن تعرّف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة : فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعة مسبقا لهذه الخدمة .أما جودة الخدمة من منظور المستفيد/الزّبون فهي ملاءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته .وجودة الخدمة هي مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون وإشباع حاجاته ورغباته.كما أن جودة الخدمة تشير إلى درجة التفضيل عند سعر مقبول، والرقابة على المتغيرات بتكاليف مقبولة.

فالجودة تعبر عن مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة للأشخاص المختلفين، والجودة تعبّر عن درجة التألق والتميّز وكون الأداء ممتازا وكون خصائص أو بعض خصائص المنتوج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المنظمة أو من منظور المستفيد/الزبون .

كما نجد أن الجودة هي قدرة المنتج (خدمة أو سلعة) على تحقيق الإشباع الكامل لحاجات ورغبات المستفيد/الزبون بأقل التكاليف[1].

1.2. أبعاد جودة الخدمة:

إن الزبون أو المستهلك يكوّن أحكامه حول جودة الخدمة على أساس جودة عملية تقديم الخدمة، بالإضافة إلى الأساس المستند على المنافع النهائية التي يجنيها المستفيد من الخدمة [2].

فجودة الخدمة تشمل الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة وعملية إدارتها، والتي لا تتحقق إلا إذا تم:

- تحديد المستفيد من الخدمة؛
- تصميم الخدمة بشكل يلبي رغبة المستهلك (المستفيد) ؛
- توفير الخدمات بشكل جيد؛
- منح السلطة الكافية للموظفين لتلبية رغبات المستهلك؛
- وضع معايير للخدمات؛
- قياس أداء الخدمات.

[1]- يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.2008. ص 32

[2]– حميد الطائي، بشير العلاق مرجع سبق ذكره، ص241

ولبناء نظام متفوق يحقق الجودة في الخدمات، فقد حددت عشر خطوات وهي كما يأتي[1]:

- ضرورة تحديد جمهور المستفيدين من الخدمة؛
- تحديد الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسة وتحديد المؤسسات التي تقدم خدمات ذات جودة عالية ويمكن الاستفادة من تجربتها؛
- تحقيق التفوق في الجودة والخدمة كهدف أساسي للمؤسسة وتعميم ذلك على جميع العاملين؛
- استبانة توقعات المستفيدين بشكل مستمر حول جودة الخدمة ومدى رضاهم عنها، مع المداومة على استطلاع رأي المستفيدين والعاملين بشأن تحديد دواعي تحسين الجودة؛
- وضع معايير للخدمة من خلال الاستعانة بآراء المستفيدين مع مراعاة العمل على تحسين الأداء باستمرار؛
- مراجعة نظام تقديم الخدمات وخاصة السياسات والإجراءات ومتابعة أشكال سوء التعامل مع المستفيد؛
- تدريب العاملين على التقنيات الحديثة والمهارات التي تساعد على تحسين الجودة في الأداء وخدمة العملاء؛
- إعطاء الصلاحيات الكافية للموظفين القائمين على تقديم الخدمة للمستفيدين؛
- ضرورة تقدير الانجازات الفردية المتفوقة التي تساعد على تقديم الخدمة بجودة عالية؛
- تطوير الخطط اللازمة لتحسين الجودة وجعلها موضع تنفيذ.

إن توافر أو التزام المنظمة بهذه المبادئ العشر، يضمن لها تقديم خدمة تتصف بالجودة التي يرغب بها الزبون ويتوقع الحصول عليها، ومنه فإن المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة .والتي يمكن تحديدها بتسعة معايير يلجأ إليها المستفيد للحكم على جودة الخدمة المقدمة إليه، وهي كالتالي[2]:

- الاعتمادية :وتشير إلى قدرة مورد الخدمة على انجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه سواء من حيث الوقت أو الانجاز؛

[1]- مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، ، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان.2007.ص 300-301

[2]-حميد الطائي، مرجع سبق ذكره، ص243-246

- مدى توفر الخدمة من حيث الزمان والمكان :وهذا يعني أن تكون الخدمة متوفرة في الزمان والمكان اللذين يريدهما المستفيد؛
- الأمان :وهي خلو الخدمة من أية مشاكل أو مخاطر على المستفيد؛
- المصداقية :وهي مدى التزام مورد الخدمة بوعوده، وثقة المستفيد فيه؛
- درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد :وتتمثل في فهم مورد الخدمة لمتطلبات المستفيد الخاصة والمختلفة؛
- الاستجابة :مدى استعداد ورغبة مورد الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشاكله؛
- الكفاءة :وهي مستوى الجدارة التي يتمتع بها القائمون على تقديم الخدمة، من حيث المعارف، المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل؛
- الأشياء الملموسة :غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل المستفيد في ضوء مظهر التسهيلات المادية مثل :المعدات والأجهزة، الأفراد، وسائل الاتصال.التابعة لمورد الخدمة؛
- الاتصال :قدرة مورد الخدمة على إيصال وتوضيح طبيعة الخدمة المقدمة للمستفيد.

إن المعايير الخمسة الأولى تتعلق بجودة المنافع النهائية التي يجنيها المستفيد من الخدمة، أما المعايير المتبقية فهي تشير إلى جودة عملية تقديم الخدمة نفسها.

إن هذه المعايير التسعة التي يعتمدها المستفيد لتقييم جودة الخدمة ليست بالضرورة مستقلة عن بعضها البعض، بل أن بعض المعايير متداخلة مع بعضها البعض وقد تكون أحيانا مكملة لبعضها البعض، على أن هذا لا يعني وجوب توافرها جميعا في جميع المنظمات وذلك لاختلاف المنظمات في وظائفها وأعمالها، فمثلا المؤسسات التعليمية وهي مؤسسات تقدم أهم خدمة للمواطنين فإن بإمكانها الاسترشاد بهذه الأبعاد لتؤدي مهمتها على أفضل وجه .فقد يكون المطلوب منها [1] :

- الموثوقية :التي تعني لها أن تقوم بإعداد الأفراد علميا ومهنيا في المواعيد المحددة لها دون إبطاء أو تأخر من خلال خفض حالات الإهدار إن وجدت إلى أدنى حد ممكن؛
- الكفاءة :وتعني القدرة على تخريج الأفواج المؤهلة تأهيلا عاليا لسوق العمل؛
- الاستجابة :القدرة على جعل العاملين فيها على استعداد لتقديم أفضل الخدمات؛
- المجاملة :أن يتصف العاملون فيها بالأدب الرفيع والأخلاق السامية لأن هذا جزء من أهدافها؛

[1]- مهدي السامرائي مرجع سبق ذكره . ص303 -304

- الاتصال :أن يكون الآباء والطلبة وأرباب العمل على إطلاع كاف بما تعمله المؤسسة التعليمية حاليا وما تعد له مستقبلا؛
- الأمن :توفير حرية التعبير في جو المؤسسة والحرية الأكاديمية في التدريس والبحوث بدون خوف أو تهديد، ومنح الفرصة لإظهار الأفكار والأعمال والتشجيع على طرح الأفكار بجرأة ما دامت في مصلحة المجتمع.

ومع كل ما تقدم تظل أغلب الصفات غير الملموسة غير قابلة للتحديد ومن أمثلة هذه الخدمات المقدمة، خدمة التعليم.

2. جودة الخدمة التعليمية:

تعد الجودة في العملية أو الخدمة التعليمية عنصرا هاما، وهذا راجع لأهمية العملية التعليمية بحد ذاتها بالنسبة للفرد والمجتمع ككل .وفيما يلي نتعرف على الجودة في الخدمة التعليمية ومختلف أبعادها.

2.1 تعريف جودة الخدمة التعليمية:

الجودة في التعليم عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها .كما يراها آخرون بأنها، ترجمة احتياجات وتوقعات الطلبة إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغة أهدافها بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقعة .أو هي الوفاء بمتطلبات العمل التربوي وبتوقعات الطلبة وأطراف معينين آخرين.

ويرى Donald KRAMB أن الجودة ليست كلاما يقال ولكن ما نفعله، وأن العنصر الرئيسي في تعريفها يكمن في خدمة العملاء (الطلبة) فالجودة لا تشتق من حجم المنح والميزانيات، ومعدلات أعضاء هيئة التدريس للطلبة، وعدد المجلدات في المكتبة، وروعة الأبنية والمرافق ا في الجامعة فحسب، بل من الاهتمام بخدمة حاجات العملاء (الطلبة) سواء كانوا من داخلها أو من خارجها في المجتمع المحيط به.[1]

إن جودة الخدمة تقاس بمدة تلبية الخدمة لتوقعات الزبون، فغالبية الخدمات تقدم أثناء وجود الزبون وهذا يعني أن إدراك الجودة لا يتأثر فقط بالنتائج ولكن بعملية تقديم الخدمة .حيث يتأثر قياس الجودة إلى حد كبير

[1]- يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره. ص32-33

بدرجة شمولية تكامل تعريف الجودة، فالتعريف الذي يربط الجودة بالأهداف يؤكّد في قياس الجودة على المخرجات والتعريف الذي ينظر إلى الجودة كمصطلح معياري يركز على تحديد خصائص للجودة يكون أساسا معياريا للقياس، إلا أنّه لا بد من التأكيد على أهمية وحتمية قياس الجودة التعليمية بمقاييس متطورة وصادقة وثابتة قدر الإمكان، وقد برزت في مجال قياس الجودة في المجال التعليمي مراحل متعددة:

- قياس الجودة بدلالة المدخلات؛
- قياس الجودة بدلالة العمليات (الإجراءات والممارسات) ؛
- قياس الجودة بدلالة المخرجات؛
- قياس الجودة وفقا لآراء الخبراء؛
- قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية؛
- المنظور الشمولي في قياس الجودة.

إن الاتجاهات الحديثة في قياس وإدارة الجودة، تعمل على تفادي ضيق النظرة والعمل على قياس مخرجات التعليم مثلا الجامعي المتمثلة في توافر خصائص اتجاهية ومعرفية ومهارية وسلوكية في الخريجين فحسب، بل يمتد قياس جودة الخدمة إلى جودة عناصر تقديم الخدمة التعليمية وعلى المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة الخدمة.

2.2 أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

إن مراعاة أبعاد الخدمة وتحقيقها في العملية التعليمية، يكون بتحديد الأبعاد الأساسية ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية وبحاجات الطالب لدخول سوق العمل .وبافتراض أن الأبعاد تمثل أساسا واقعيا لأبعاد جودة التعليم، فإنه ينبغي على إدارة مؤسسات التعليم صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتكريس وتحقيق كل بعد من هذه الأبعاد بدرجة عالية من الفعالية، وفيما يلي دلالات كل بعد من هذه الأبعاد في المنظمات التعليمية(الجامعات)

- **الكفاءة (الجدارة): لضمان** جودة التعليم الجامعي ينبغي التركيز على كفاءة وجدارة هيئة التدريس بصورة أساسية، إذ ينبغي أن تحرص الإدارة على توفير الكادر التدريسي الذي يملك تأهيلا عاليا يتيح إعداد الكوادر البشرية إعدادا جيدا، ويمتلك المعرفة العلمية الكافية التي تمكن من بناء خريجين على معرفة عالية فهما وتطبيقا، وأن يمتلك الكادر التدريسي مهارات البحث العلمي والقيم الأخلاقية التي تتلاءم وتنسجم مع أهداف مؤسسات التعليم ورسالتها المجتمعية؛

- **الاعتمادية** :ينبغي أن تقدم مؤسسات التعليم العالي خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات .إن هذه الخدمات يجب أن توفر بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات .إن تحقيق اعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس في فاعليتها بصورة خاصة وفي الأداء الجامعي بصورة عامة؛
- **المجاملة** :ينبغي أن يسود في مؤسسات التعليم جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ لعضو هيئة التدريس والإداري مكانته واحترامه وهيبته، وتحفظ للطالب كرامته، ودون أن يسيء الطالب استغلال حالة المجاملة والتعامل الإنساني الراقي،
- **الاستجابة** :إن هذا البعد يركز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المنظمات التعليمية، وهذا يتطلب من مؤسسات التعليم العالي امتلاك المرونة الكافية للاستجابة لهذه التغيرات، ومن أهم التغيرات التي تطرأ على هذه البيئة، التغير في احتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي، والاستجابة العالية والسريعة ينبغي أن لا تقتصر على عناصر البيئة الخارجية، بل ينبغي أيضا التركيز على الاستجابة لمتطلبات البيئة التعليمية الداخلية والتي تتمثل في الكادر الأكاديمي

والكادر الإداري الكافيين، المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف، ووضع خطط لسير العملية التعليمية للطالب طيلة سنوات دراسته دون نقص في عدد المساقات المطروحة، ودون خلل في عملية إرشاد الطالب التي يمكن أن تعيق تقدمه في تسجيل ودراسة المساقات بصورة طبيعية، وهنا تقع مسؤولية مشتركة على المرشدين الأكاديميين وعلى الطلبة ودائرة القبول والتسجيل وإدارة الجامعة؛

- **فهم الزبائن:** ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية، والنظر كذلك إلى حاجات سوق العمل، وربما يكون هذا الطالب يجهل الحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل، ويتأثر فقط برغبة أهله وبالنظرة الاجتماعية إلى بعض المهن والوظائف .وهنا يبرز دور الجامعة في التأثير على الطالب والمجتمع، وإظهار وإبراز الحاجات الحقيقة التي تخدم الطالب والمجتمع وتلبي الطموحات المستقبلية .ويمكن فهم الطالب وإدراك حاجاته وحاجات سوق العمل من خلال دراسات دورية(أو مستمرة) للطلبة في المقاعد البيداغوجية، ولسوق العمل، ويجري استخدام وسائل

وأدوات البحث العلمي المناسبة لهذا الغرض مثل الاستبيان والمقابلات الشخصية وغيرها .ويندرج ضمن هذا البعد أيضا الاستماع إلى شكاوى الطالب ومشكلاته طيلة سنوات الدراسة، والعمل على إيجاد الحلول الناجحة لها، وكذلك الاستماع إلى مقترحاته ومناقشة إمكانية تبنيها بصورة جزئية أو كلية .من جانب آخر ينبغي التركيز على دراسة وتحليل آراء ومشكلات ومقترحات الخريجين؛

- **الأمان** :يقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، إذ أن دول العالم تحرص على توفير خدمات تعليمية آمنة، فيلاحظ أنه يمنع دخول قوات الأمن إلى حرم الجامعة، ويحظر على أفراد مؤسسات التعليم والطلبة حمل الأسلحة داخل الجامعة، وحتى تحقق مؤسسات التعليم درجة أمان عالية فإنه ينبغي أن تخصص لهذه المهمة طاقما متخصصا لهذا الغرض، ويجري في العادة تشكيل قوة أمن خاصة بالجامعة تشكلها إدارة الجامعة، وينبغي التركيز على جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات والحوادث الناجمة عن خطورة الأمكنة والممرات ، وعدم قبول طلبة ذوي ملفات جنائية، وعدم قبول أعداد طلبة فوق استيعاب مرافق الجامعة مما يخلق اكتظاظا ينعكس في الجوانب الصحية والجوانب النفسية للطلبة . إضافة لما ذكر، ينبغي اعتماد برنامج صحي متكامل في مؤسسة التعليم العالي، يوفر للطلبة أطباء وصيدليات وسيارات إسعاف داخل الحرم الجامعي، مع إمكانية توفير تأمين صحي[1].

3. إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

يمكن تعريفها بأنها عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو بداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة.

ورضا المستهلك "Customer Satisfaction" كما يعرفه قاموس الجودة والاعتماد بمصر "شعور المستهلك بالسعادة والرضاء عن الخدمة التي حصل عليها أو المنتج، ويعتبر هذا الرضاء هو هدف الجودة الأساسي في كل مبادئها حيث أنه لا يمكن اعتبار المؤسسة جيدة إلا إذا حظيت برضاء المستفيدين عن منتجاتها وخدماتها".

[1]- نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي د راسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مذكرة نيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2001-20012 ،ص89-91

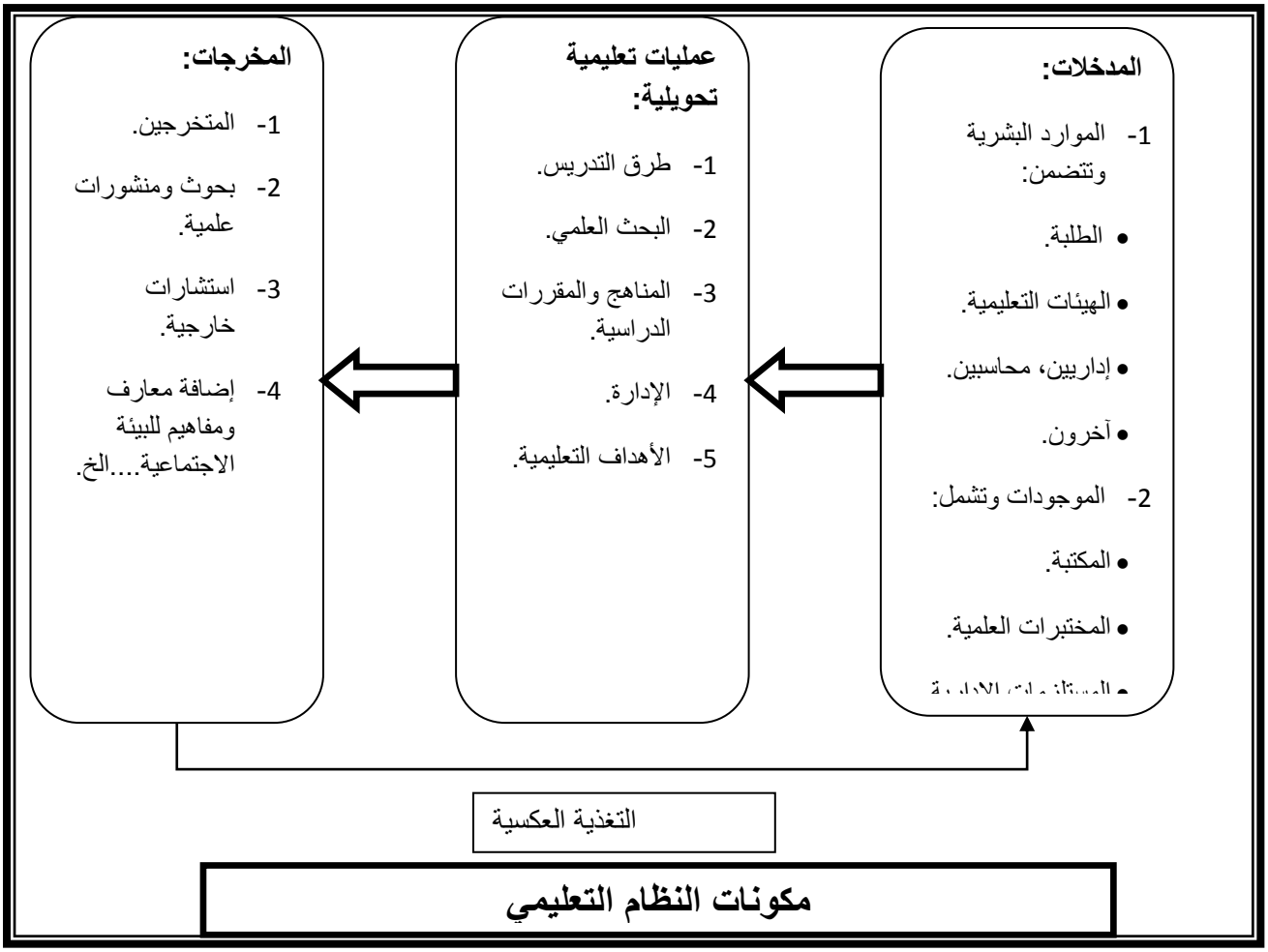
وإذا كان الهدف المراد بتضافر الجهود وباستخدام مجموعة المعايير والمواصفات التعليمية هو رفع مستوى المنتوج التربوي المتمثل في الطالب بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، ولذلك من الضروري تحديد من هو الزبون في مؤسسات التعليم العالي؟

هناك عدم وجود اتفاق حول تعريف الزبون في مؤسسات التعليم العالي، فالمؤسسات التعليمية تتحفظ على اعتبار الطلبة بأنهم الزبائن وبالتالي الأخذ بالمقولة "الزبون هو دائما على حق"، وذلك لأن المؤسسات التعليمية تعتقد بأن تلبية رغبات الطلاب كزبائن لن يقود بالضرورة لتعليم ذو جودة مرتفعة، هذا الاعتقاد يستند على فرضية أن الطالب (الزبون) الراضي هو ذلك الذي يجتاز اجتياز الامتحانات بنجاح ويتخرج فحسب، وبالتالي فان الطلاب يهتمون بالرضا قصير الأجل (النجاح)، والذي قد يتعارض مع متطلبات النمو طويلة الأجل التي تسعى المؤسسات التعليمية لتحقيقها، ومن هنا تخوفت معظم الجامعات من اعتبار الطالب لوحده كزبون، ويمكن أن نلمس ذلك من خلال التعاريف التي وضعتها العديد من المؤسسات التعليمية لزبائنها[1]:

* جامعة"Harvard" تعرف الزبون بأنه "أي شخص تقوم بتزويده بمعلومات أو خدمات"
* جامعة"Fox Valley Technical" تعرف بأن "الطلاب الذين يستفيدون من خدماتنا وأرباب الأعمال باعتبارهم المستهلكون النهائيين لخريجينا".

الشكل 01-05: مكونات النظام التعليمي

[1]- سالمي عبد الجبار، مرجع سبق ذكره، ص



المصدر: يوسف حجيم الطائي وآخرون، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، مؤسسة الوراق، الأردن، 2008، ص 63.

المطلب الثاني: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم

قد تناول العديد من الباحثين مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم وقد اتفقوا على:

1. **التخطيط الاستراتيجي:** إن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تجعل التخطيط لها بمثابة القلب النابض لبقائها في عالم الأعمال إذ يستخدم التخطيط الاستراتيجي بوصفه وسيلة لتوحيد أنشطة المنظمة تجاه مهمة وأهداف واحدة لذلك فالتخطيط لإدارة الجودة الشاملة استراتيجيا، يكون مشتقا من تخطيط استراتيجية الأعمال، بوصفها عملية مهيكلة أساسا لتعريف رسالة المنظمة وأهدافها.

2. إسناد الإدارة العليا: إن لإسناد الإدارة العليا أهمية تذهب إلى أبعد من مجرد تخصيص الموارد اللازمة، إذ تضع كل منظمة مجموعة أسبقيات، فإذا كانت الإدارة العليا غير قادرة على إظهار طويل الأمد لتحقيق هذه الأسبقيات، فلن تنجح في تنجح في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة.
3. التركيز على المستهلك: يتم من خلال الاستماع إلى المستهلك.
4. التحسين المستمر: إن أساس فلسفة التحسين المستمر ينصب على جعل كل مظهر من مظاهر العمليات محسنا بدقة، وفي ضمن نطاق الواجبات اليومية للأفراد المسؤولين عنها، ففلسفة التحسين المستمر للعمليات والجودة تتميز بتحقيق هدفين أساسيين هما:

- هدف عام: بذل الجهود جميعها بصورة تجعل التحسين يبدو سهلا في كل قسم من أقسام المنظمة ويكون مرتبطا بالفعاليات والإمكانيات التنظيمية عندما يتسلم المستهلك السلعة أو الخدمة.
- هدف خاص: التركيز الكبير على العمليات والتي تجعل العمل المنجز كاملا.

5. التدريب والتعليم: في حالة تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة يجب على المنظمة أن توفر التدريب الملائم للجميع كل في مجال تخصصه وأن يكون التعليم بصورة مستمرة.
6. اندماج العاملين ومشاركتهم: إن منهج الجودة الشاملة يتطلب مشاركة الجميع
7. التركيز على العملية.

المطلب الثالث: أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

أهداف الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تشتمل[1]:

1. ضبط وتطوير النظام الإداري بالجامعة نتيجة لتوصيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام الجامعي وحسب قدراته ومستواه.
2. الارتقاء بمستوى الطلبة الأكاديمي والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي باعتبارهم أحد مخرجات النظام الجامعي.
3. تحسين كفاءة المشرفين الأكاديميين ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين من خلال التدريب المستمر.

[1]- يوسف حجيم الطائي، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص196-197

4. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام الجامعي.
5. تطوير الهيكلة الإدارية للجامعة بطريقة تسهل عملية التعلم بعيدا عن البيروقراطية وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية.
6. رفع مستوى الوعي لدى الطلبة اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعلم الذاتي بصورة أكثر فعالية.
7. النظرة الشمولية لعملية التعليم من كافة جوانبها والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم الجامعي مع الأخذ بعين الاعتبار عمليات التدريب المستمر لكافة المعنيين والمشاركين من اجل التطوير والتحسين للوصول إلى مخرجات تعليمية ملائمة ذات صبغة تنافسية.
8. زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمة مختلفة للطلبة والمجتمع من خلال المساهمة في تنمية المجتمع المحلي.

المطلب الرابع: ضمان الجودة في التعليم العالي

1. تعريف ضمان الجودة:

عادة ما ارتبط مصطلح الجودة ب"المثالية أو الامتيازExcellence ، أداء ممتاز أو رائع وبعد اقتراح عدة تعاريف، تم الاتفاق على أن الجودة في التعليم العالي هي"ملائمة الغايات"" Fitness for purpose هذا ما يسمح لمؤسسات التعليم العالي، بتحديد أهدافها، مهامها، وظائفها ورسالتها.

فالجودة بمعنى تحقيق التفوق الأكاديمي Academic Excellence كانت دائما محور التعليم العالي، حيث تعتمد مؤسسات التعليم العالي على سمعتها لجذب الطلبة ولإعطاء مصداقية ل :شهاداتها، برامجها، خريجيها وبحوثها.

حيث لم تعد الجودة محصورة في خلق المعرفة وتعليم أو تعلم الطلبة، هذا ما يدل على الطبيعة المتغيرة للجودة أما ضمان الجودة، فهو عبارة عن أسلوب لوصف جميع الأنظمة، الموارد والمعلومات المستخدمة من قبل مؤسسات التعليم العالي، للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينها، ويتضمن ذلك التدريس، كيفية تعلم حيث كانت تشير ضمان الجودة بمعناها الضيق إلى تدقيق العمليات بدل التقييم، الاعتماد أو مراقبة Checkingالمعايير، ولكن بما أن هذه العمليات متقاربة في المنهجية، أصبح مصطلح ضمان

Assuranceهو المعتمد .حيث من الملاحظ أن INQAAHE ، تضم وكالات مختلفة تهتم ب : الضمان، التقييم والاعتماد .وبذلك تعتمد عملية ضمان الجودة على عدة مقاربات :التدقيق، الاعتماد والتقييم[1].

1.1. المعايير الأكاديمية:

تصف المعايير الأكاديمية، مستوى الانجاز الذي يتعين على الطالب بلوغه للحصول على شهادة أكاديمية(درجة علمية على سبيل المثال) ، ويجب أن تكون تلك المعايير موضوعة على أسس متشابهة بشكل عام ينظر لضمان الجودة، على أنها العملية التي يتم من خلالها قياس العناصر الأساسية للتعليم العالي، والتي تشمل[2]:

أ. التدقيقAudit :

كما يطلق عليه أيضا مصطلح المراجعةReview ، فهو عملية مراقبة ادعاءات مؤسسات التعليم العالي، والتي تقيس مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها .والذي يدور حول مدى فعالية عملياتها[3].

فالتدقيق الأكاديمي، هو عملية مراجعة لضمان الجودة، تركز على الإجراءات التي تستخدمها مؤسسات التعليم العالي، لضمان المعايير الجودة الأكاديمية الخاصة بها .ويعمل التدقيق على تقييم كيفية إرضاء الجامعة أو الكلية لنفسها بأن المعايير المختارة من قبلها قد تم انجازها، كما تحكم على المعايير المبدئية.

ب. الاعتماد:Accreditation

كما يطلق عليه أيضاLicensing or Registration ، إن الاعتماد عنصر هام في ضمان الجودة، فهو الذي يحدد المعايير .تعود جذور الاعتماد في أو روبا إلى الخمسينيات من القرن العشرين، حيث كانت هناك مبادرات على المستويين الإقليمي والوطني، للتدقيق في الكفاءات البيداغوجية Pedagogical skills في التعليم العالي .إلا أن مصطلح الاعتماد استخدم في الولايات المتحدة الأمريكية منذ ثلاثينات القرن العشرين. [4] فالاعتماد هو المرحلة أو العملية الأولية لضمان الجودة Primary Process ، والتي استخدمت لضمان ملاءمة البرامج التعليمية لمتطلبات مختلف الوظائف، والذي يتضمن تدقيق دوري للمعايير

---

[1] - D.F Westerherdwn،2007، Quality assurance in higher education: Trends in regulation translation and Transformation، Springer، page 243

[2]- دليل الطلاب الأجانب، 2005، ص 1

[3] - OECD، 1999، Quality and internationalization in higher education.page 31

[4] - A.S Patif and P.J Gray،2009، Engineering education Quality Assurance; a global perspective، Springer Science+Business Media. Page 6

والمقاييس .ومنه كان الاعتماد المتخصص :الذي هو عبارة عن تقييم لمؤسسة أو لبرنامج، إذا كان يؤهل مخرجاته للعمل في تخصص معين مثل القانون أو الطب[1].

نستنتج أن ضمان الجودة في التعليم العالي، هي وسيلة من وسائل مراقبة الحكومات لما يجري داخل مؤسسات التعليم العالي .حيث لم يعد الطلب على ضمان الجودة يعبر عن مدى قدرة الجامعات على تقديم مخرجات ذات جود) ، بل هو يضمن محاسبية ومراقبة مؤسسات التعليم العالي (والذي يشير إلى المسؤولية أو الإجابة للجمهور الخارجي) ، وخاصة القطاع الخاص.

فمن أسباب الاهتمام بالمحاسبية في التعليم العالي[2]:

- التكلفة والمشاكل المحتملة ل Massification ؛
- الحاجة إلى ضمان جودة الأداء للممولين الخاصين والعموميين؛
- العولمة والحاجة إلى الرقابة على المعايير والمقاييس غير المضبوطة.

ج. التقييم Assessment :

عبارة عن تقنيات، عمليات وسائل وطرق للقياس والتحليل، تستعمل لمراقبة الأداء ولضمان تحقيق جودة المخرجات أو تحسينها.

2. عمليات ضمان الجودة:

تعتبر الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، مسؤولة عن المعايير والجودة الأكاديمية للشهادات العلمية والدرجات الأكاديمية التي تمنحها، وتندرج هذه المسؤولية تحت مسمى ضمان الجودة الداخلية .بينما تتحمل الوكالات أو الهيئات الخارجية مسؤولية ضمان الجودة الخارجية، من خلال الحكم على مدى كفاءة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي الأخرى على الوفاء بالتزاماتها.

2.1. ضمان الجودة الداخلية:

باعتبار أن مؤسسات التعليم العالي تتمتع بالاستقلالية، فهي مسؤولة عن المحافظة على المعايير والجودة الأكاديمية، والتي تتمثل في ضمان الجودة الداخلية، والتي تشمل[3]:

---

[1] - OECD، 1999، Quality and internationalization in higher education

[2] – D.F Westerherdwn،2007، Quality assurance in higher education: Trends in regulation translation and Transformation، Springer

[3] - نوال نمور، مرجع سبق ذكره ،ص95-100

- سياسات القبول -قبول البرامج ومراجعتها
- أنظمة وآليات التقييم -عمليات المراقبة والتغذية الراجعة
- اختيار وتطوير العاملين بها، وتقويمهم -المراجعات الداخلية والخارجية

2.2. ضمان الجودة الخارجية:

تعتبر ضمان الجودة الخارجية، بمثابة المصدر الذي يمد مؤسسات التعليم العالي بالنصائح، وتدلهم أثناء سعيهم للتحسين في المعايير الجودة في البرامج.

ضمان الجودة الخارجي يتم عن طريق وكالات متخصصة والتي تضمن لمؤسسات التعليم العالي الشفافية، بالاستعانة بخبراء خارجيين في عملية ضمان الجودة.

خلاصة المبحث:

إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل المسئولين في إدارة المؤسسة التعليمية والطالب وأعضاء هيئة التدريس ليصبحوا جزءا من برنامج ثقافة الجودة وبالتالي فالجودة تعنى القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوط به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي.

المبحث الثالث: متطلبات نظام إدارة جودة التعليم العالي

مع مطلع القرن الواحد والعشرين، أصبحت المؤسسات التعليمية تبحث عن تحقيق الربح والريادة في محيط يتميز بالمنافسة القوية، ما حتم عليها الاهتمام والحرص على جودة خدماتها وبالتالي جودة مخرجاتها.

إن تحقيق هذه الجودة يتطلب توفير عوامل خاصة، سواء كانت مالية، مادية أو بشرية .وباعتبار أن هيئة التدريس من أهم العوامل التي تؤثر على العملية التعليمية؛ فإن كفاءة عضو هيئة التدريس تحدد نوعية وجودة العملية التعليمية.

المطلب الأول: محاور ر الجودة الشاملة من خلال المنظور الجامعي

يمثل فهم محاور الجودة الشاملة أولى الخطوات الرئيسية في تحقيقها، ورغم تعدد تلك المحاور إلا انه يمكن تحديد أهمها فيما يلي[1].

1. **جودة عضو هيئة التدريس:**

ليس هناك خلاف حول الدور الهام الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في انجاز العملية التعليمية وتحقيق أهداف الكلية التي تعمل بها ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي الأمر الذي يسهم حقا في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع

ويحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطور في الخدمات التربوية والتعليمية ومهما بلغت هده البرامج من الجودة فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها معلمون أكفياء مدربون تدريبا كافيا ومؤهلون تأهيلا مناسبا ولتحقيق دلك يجب توافر عدد من السمات لدى عضو هيئة التدريس منها:[2]

- السمات الشخصية،
- الكفايات المهنية،

[1]- المرجع السابق، ص245-277

[2]-عليمات صالح ناصر، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير)،دار الشروق للنشر والتوزيع عمان 2004،ص185-186

- الخبرات الموقفية،
- الكفاءة العلمية،
- الكفاءة التربوية،
- الكفاءة الاتصالية،
- الرغبة في التعليم،
- مساهمة،
- تحسين،
- تشجيع،
- مشاركة.

2. جودة الطالب:

الطالب هو حجر الزاوية في العملية التي من أجله أنشئت. ويقصد بها: مدى تأهيله في مراحل ما قبل المؤسسة التعليمية علميا وصحيا ونفسيا وثقافيا، حتى يتمكن من استيعاب دقائق المعرفة، وتكتمل متطلبات تأهيله، وبذلك تضمن أن يكون هؤلاء الطلبة من صفوة الخريجين القادرين على الابتكار والخلق وتفهم وسائل العلم وأدواته.

ويعتبر الطالب محور العملية التربوية والغاية التي يتطلبها عملية التعلم والتعليم ولجودة الطالب لا بد من الأخذ بعدد من المبادئ الواجب توافرها فيه لكي يصبح قادرا على التفاعل مع بقية عناصر العملية التربوية لتحقيق الأهداف المنشودة من النظام التربوي، وهذه المبادئ هي [1]:

- التركيز والانتباه
- الاستجابة
- التفاعل الصفي
- التقييم والتقويم الذاتي
- الالتزام بالنظام المدرسي

[1]- المرجع السابق، ص188-189

- شمولية عملية التقييم والتقويم للطالب

3. **جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس:**

يقصد بجودة البرامج التعليمية شمولها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العامة وإسهامها في تكوين الشخصيات المتكاملة، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها .

4. **جودة المناهج:**

يتم تطوير المناهج من خلال مجموعة من الخطوات، منها:

- تحديد استراتيجية التعليم: وذلك بوضع إطار لسياسات تعليمية يستهدف المحافظة عليها من تكامل وتوقيت ملائمين وتوجيهها الوجهة الصحيحة، وينبغي مراعاة خاصيتين عند تحديد استراتيجية التعليم هما:

أ- وجوب التركيز على العلاقات بين الأشياء

ب- وجوب التركيز على التجديد

- دراسة الواقع الحالي في ضوء الاستراتيجية المرسومة
- التخطيط

5. **جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها:**

المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من محاور العملية التعليمية، حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره، وجودة المباني وتجهيزاتها، أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم، لما لها من تأثير فعال على العملية التعليمية وجودتها.

ومن الجذير بالذكر أن المباني التعليمية بمشتملاتها المادية والمعنوية مثل القاعات التهوية، النادي الطلابي، الحدائق... تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته وكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم كلما أثر ذلك بدوره على قدرات أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

وكذلك هناك محاور أخرى تتمثل في[1]:

- جودة الوسائل والأساليب والأنشطة
- جودة الكتاب العلمي
- جودة الإدارة العلمية والتشريعات واللوائح
- جودة التمويل والإنفاق التعليمي
- جودة تقييم الأداء التعليمي
- جودة البيئة المحيطة

المطلب الثاني: دوافع تبني مواصفات أنظمة إدارة الجودة

يمكن تحديد دوافع تبني المواصفات بثلاث دوافع[2]:

1. **طلب الزبون:**

إن ضغط الزبون على المنظمة لإثبات نظام جودتها لمتطلبات يعد الدافع الرئيس للعديد من المنظمات لتطبيق المواصفات بعد أن أصبح شرطا مسبقا للزبون للقيام بالشراء.

2. **الميزة التنافسية:**

تطبق المنظمات ISO9000 رغبة منها في تحسين أو ضاعها لتحقيق التميز في السوق وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية. إن الحصول على الشهادة يبرهن للزبون الحالي والمتحمل، إن المنظمة تأخذ النوعية بشكل جدي، وهدا ما يحقق لها منافع تسويقية على حساب منافسيها

3. **التحسين المستمر:**

[1]- يوسف حجيم الطائي، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص278-286

[2]-نفس المرجع السابق، ص 338

تطبق العديد من المنظمات المواصفات ISO9000 للحصول على منافع داخلية منها تخفيض التكاليف وزيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء وشكاوى الزبون، وهو أحد القوى الداخلية التي تدعو للتحسين[1].

المطلب الثالث: تطبيق نظم إدارة الجودةISO :

1. الخطوات الأساسية للحصول على شهادة الايزو[2]:

تتبع المنظمات مجموعة من الخطوات لغرض الحصول على الشهادة

1.1. مرحلة ما قبل التسجيل:

هي المرحلة التي يتم فيها التجهيز والاستعداد وتعديل الأوضاع لتتطابق مع متطلبات الايزو.

1.2. مرحلة التسجيل:

اختيار المنظمة التي تقوم بالمراجعة والتقييم من أجل منح الشهادة على أن تكون من المنظمات المرخص لها بذلك، من خلال قائمة دولية أو محلية تحتفظ بها الهيئات المختصة بالمواصفات والتوحيد القياسي، كما يتم ملء نموذج طلب التسجيل من خلال المعلومات التفصيلية الكاملة عن المنظمة.

1.3. التفاوض على الشروط:

من حيث نوع الشهادة التي ترغب الحصول عليها والوقت اللازم لإنهاء عملية التسجيل والتفاوض على تحديد الأتعاب وعدم إفشاء أسرار المنظمة التي أطلع عليها.

1.4. التخطيط والإعداد للمراجعة: من خلال وضع جدول زمني لعملية المراجعة والتنسيق والتعاون التام مع فريق المراجعة.

1.5. مرحلة ما بعد التسجيل: بعد حصول المنظمة على شهادة الايزو، لا يعني أنها تتوقف عند هذا الحد وإنما يجب العمل على التحسين المستمر للجودة والحفاظ على المستوى الذي وصلت إليه لأنها سوف تخضع للمراجعة.

[1]-Krajewski.leJ.and ritzman.Larry.Operation Management USA .addison .Wesley .Inc.1992 p776

[2]- سالمي عبد الجبار، مرجع سبق ذكره، ص 18-19

2. فوائد تطبيق نظم إدارة الجودةISO

يمكن تحديد فوائد تطبيق إدارة الجودة على أساس الجهات التي تستفيد منه وكما يأتي[1]:

2.1. مستهلكي المنظمة:

- زيادة الثقة بمنتجات المنظمة يؤدي حتما إلى زيادة رضا المستهلكين.
- إعطاء إشارة واضحة للمستهلكين بان المنظمة تتبع الخطوات الايجابية لتحسين الجودة.
- ضمان تسليم الطلبات في الوقت المحدد.

2.2. العاملين في المنطقة:

- تحسين عمليات الاتصال الداخلية من خلال تحديد السلطة والمسؤولية وعدم اللجوء إلى القرارات الفردية والارتجالية.
- تمكن المواصفة من تحديد وتخطيط المهام والأساليب الأخرى للأداء.
- إعطاء العاملين الثقة والشعور بالزهو بسبب حصول المنظمة على شهادة المطابقة، مما ينعكس ايجابيا على مستوى الروح المعنوية والرضا عن العمل.

2.3. المنظمة[2]:

- دخول أسواق عالمية جديدة.
- إزالة الحواجز أمام عمليات التصدير.
- زيادة الكفاءة الداخلية للمنظمة من خلال توسيع الإنتاج وتحسين عمليات التصنيع وزيادة إنتاجية العاملين.
- تقليل التكاليف من خلال تقليل نسبة الشائعات والتالف والمعاد.
- تصنيعية ورفع مستوى أداء العاملين بسبب التدريب المستمر والمكثف على الأنشطة المؤثرة على الجودة.

---

[1] - Noori & Radford.Production and opération management Total Qualité and responsiveness.McGraw-Hill ; New York.1995.page 46

[2]- يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص338-340

- يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات الحاسمة المتعلقة بالجودة وتحسينها.
- تحقيق زيادة في أرباح المنظمة بسبب زيادة المبيعات، وتحسين العمليات الإنتاجية وتقليل التكاليف.
- اعتماد الجودة كنظام عمل وليس شعار.
- اعتبار برنامجا راسخا للنمو.
- يساعد على إيجاد حلول للمشاكل ومنع تكرارها.
- تقليل التوقفات.
- تقليل تكاليف صيانة المنتج.

3. الصعوبات الناجمة عن تطبيق الايزو:

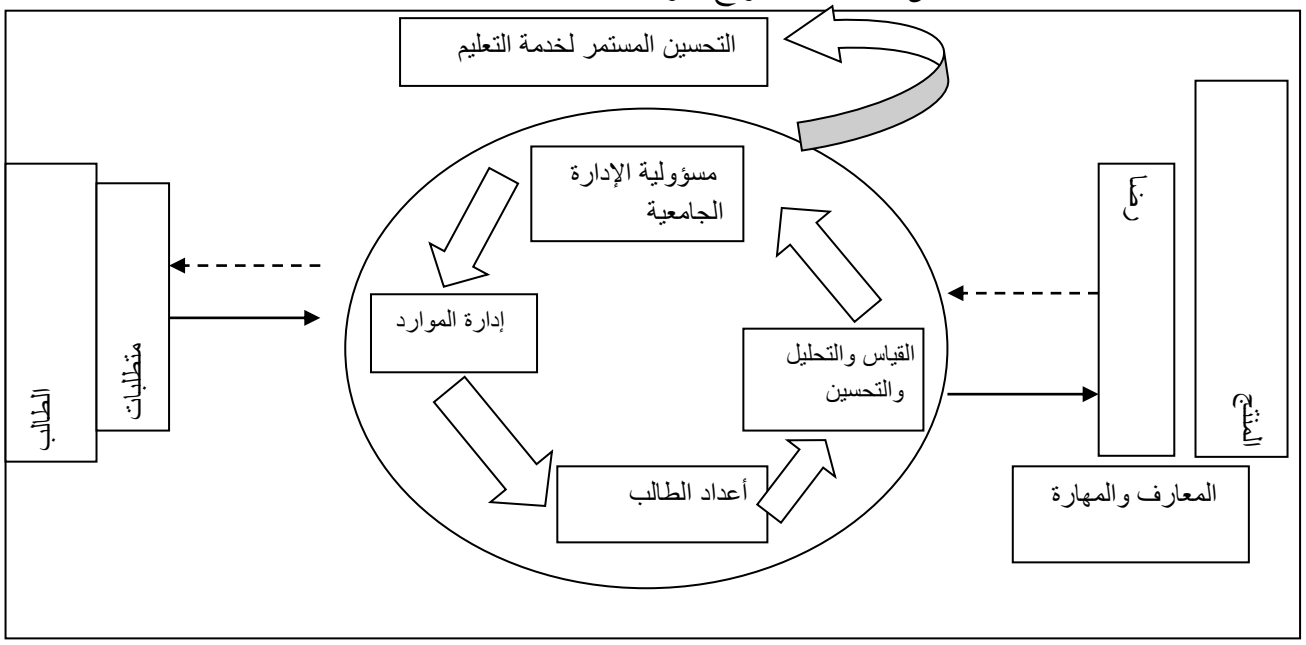
صعوبة تحديد النوع المناسب من السلسلة ISO 9001أو ISO 9002 أو ISO 9003 وصعوبة تحديد من سيشمله تطبيق الايزو هل المنظمة ككل، أحد أقسامها أو وحداتها أو مجالاتها أو أبنيتها ...كما أن العديد من المقاييس والمصطلحات المستخدمة في هذه المعايير نجدها غير مألوفة في قطاع التعليم، ومن جهة أخرى يتطلب الحصول على الاعتماد إلى مصاريف كثيرة ووقت كبير مخصصة للإجراءات المكتوبة وتدريب العاملين إلى جانب الوقت والكلفة للمحافظة على الايزو تكون مرتفعة.

مع العلم أن ما يهم في الإدارة الجامعية هو المواصفة ISO 9001 لعام 2000 بعد تكييفها وفقا لمتطلبات الجامعة كمنظمات خدمية.

المطلب الرابع: الهيكل العام لمتطلبات نموذج جودة الخدمة التعليمية

وفقا لمتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000 فإنه يمكن بناء الهيكل العام لمتطلبات نموذج جودة الخدمة التعليمية كما يوضحه الشكل الآتي:

الشكل 01-06: نموذج جودة الخدمة التعليمية



المصدر: يوسف حجيم الطائي وآخرون إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.2008. ص 371

خلاصة المبحث:

إن الاهتمام بجودة مخرجات التعليم العالي يعتبر الدعامة الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال توفر مجموعة من المعايير في الجامعات والمعاهد العليا، ولذلك ركزت العديد من مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي على تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال وضع نظام خاص لجودة العمل وزيادة التعاون بين أعضاء المؤسسة التعليمية، وتوفير أدوات وأساليب تساعد المؤسسات التعليمية من أجل تحقيق نتائج إيجابية، كذلك هناك منهجية الحصول على الاعتماد التي تمنحه الهيئات المانحة لشهادة الاعتماد وضمان الجودة من خلال تبني مجموعة من المعايير والإجراءات بهدف تنفيذها للتمكن من تحسين الخدمة التعليمية

خلاصة الفصل:

تسعى النظم التعليمية إلى تحسين جودة التعليم، لهذا فان التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية من جانب، والطلب الاجتماعي القوي من أجل التنمية المستمرة من جانب آخر أجبرت الدول على أن تستجيب لهذه المطالب، فتحسين جودة التعليم أصبحت هدفا أساسيا من أجل تحسين السياسات التعليمية الحالية، حيث أكدت العديد من الدراسات الدولية أن التحدي الرئيسي للنظم التعليمية ليس فقط تقديم التعليم لكل المواطنين ولكن التأكيد على أن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية.

فإذا لم تتمكن مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي من الحصول على شهادة الاعتماد من الهيئات المعتمدة للجودة والضمان كالإيزو، باعتبارها تقدم معايير أو شروط عامة تطبق في جميع المنظمات التي تسعى للحصول على هذه الشهادة بنفس الطريقة، فيمكنها اللجوء إلى إدارة الجودة الشاملة كمنهج إداري يتكون من مبادئ ويعتمد على وسائل وأدوات تطبقها الجامعة بأسلوبها الخاص حسب ما يتطلب جودة الأستاذ والطالب زيادة على البرامج التعليمية والمناهج والتجهيزات والإدارة إلى جانب النظر في رسالة هذه المؤسسة وأهدافها واستراتيجياتها وإجراءات التقييم المتبعة فيه حتى تستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها من طلبة وأو لياء الأمور وأصحاب العمل والمجتمع ككل بهدف مسايرة التغيرات العالمية[1].

[1]-سالمي عبد الجبار، مرجع سبق ذكره، ص 21

الفصل الثاني: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي

الفصل الثاني: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي

مقدمة الفصل

تشهد المجتمعات الإنسانية المعاصرة انفجارا معرفيا ومعلوماتيا كبيرا ،تمخض عنه ثورة علمية وتكنولوجية، ونتجت عنها العديد من المتغيرات والتطورات السريعة المتلاحقة في شتى مجالات الأنشطة الإنسانية والتي جعلت كل الدول تبذل جهوداً كبيرة لتوظيف" ثورة المعلومات المعاصرة "بغرض إتاحة الفرصة لأفرادها للانتفاع بما تحويه من معارف ومهارات ومن ثمَ توظيفها لمواجهة مشكلاتهم الحالية والمستقبلية العملية والعلمية منها خاصة أن هناك العديد من الشواهد التي تدل على أن القرن الحادي والعشرين يحمل الكثير من التحديات التي سوف تغيّر العالم تغيراّ سريعاً من حالته الراهنة إلي حالة أكثر تقدما[1].

هذا وتُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات رمزًا للتقدم العلمي والتكنولوجي لهذا العصر، فقد غزت الحياة العصرية واتسعت دائرة استخدامها، خاصة وقد أصبح لها قدرة حتمية هائلة لمواجهة واقتحام مشاكل المجتمع المستعصية التي كانت تحتاج لجهود مضنية ووقت طويل للتغلب عليها بإتباع الطرق والأساليب التقليدية[2].

إن التقدّم السريع والإبداعات الكبيرة التي حصلت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مكّنت من وضع المعرفة بشكل رقمي حيث أن المعرفة كنصوص مكتوبة أو صوت أو صورة أو فيلم أو وثائق ورسومات، أصبحت توضع على الشبكات الحاسوبية .وقد أثّرت تكنولوجيا المعلومات هذه في حقول العلوم (digital) تخزّن بشكل رقمي فولّدت علوما جديدة كعلوم الحاسوب وهندسة البرمجيات، وعلوم الشبكات الحاسوبية، وإدارة المعرفة وغيرها.

كما أصبحت تساهم في عمليات التطوير التربوي الأمر الذي فرض ضرورة البحث عن فكر جديد حتى يتماشى تطوير التعليم مع متطلبات مجتمع المعلومات ، وأن يواكب هذا التطوير التغييرات المذهلة لعصر

[1]- أحمد عباده سرحان " تحدى المعلومات والتنمية البشرية " ، التعليم وتحديات القرن الحادي والعشرين ، .المؤتمر العلمي الثالث، جامعة حلوان، كلية التربية، 1995 ص138-149

[2]- محمد محمد الهادي " تكنولوجيا المعلومات ومحو الأمية الشاملة في تعليم الكبار " نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، القاهرة، المكتبة الأكاديمية 1995، ص239-264

المعلومات، خاصة بعد أن اختلف مفهوم التعليم في عصر العلم والمعلوماتية وارتفعت أهميته ، وأصبح استثمارا وليس خدمة ،ويعتبر توظيف تقنية المعلومات والإنترنت في التعليم العالي من أهم مؤشرات تحول المجتمع إلى مجتمع معلوماتي،لأن ذلك سيساهم في زيادة كفاءة وفعالية نظم التعليم، وفي نشر الوعي المعلوماتي وبالتالي سيسهم في بناء الكوادر المعلوماتية التي تنشدها المجتمعات في العصر الحالي[1].

وللتعمق أكثر في هذا الموضوع، سيتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول سيتناول تكنولوجيا الإعلام والاتصال.وذلك من خلال التطرق ماهيةالإعلام والاتصال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وانعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المبحث الثاني سيتناول استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي وذلك من خلال التطرق لإيجابيات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التعليم العالي، تأثير تكنولوجيات الاتصال على التعليم العالي، أهم التكنولوجيات التي يمكن استثمارها في المجال التعليمي ومعوقات التحديات المستقبلية للتعليم العالي في ظل تكنولوجيا المعلومات.

أما المبحث الثالث فسيتناول واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي وذلك من خلال التطرق لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي بالجزائر، تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتعليم العالي في الدول العربية وتجارب رائدة في الدول المتقدمة.

[1]- قنيفة نورة، قرشوش اسماء" تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بين المعطى الواقعي والمنتظر علميا" الملتقى الوطني الثاني حول(الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي)05-06 مارس2014

المبحث الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تمهيد:

يحتل الإعلام والاتصال مكانة محورية في تقدم المؤسسات والتميز عن منافسيها وذلك بإنتاج المعلومات، نشرها واستخدامها، فالإعلام جزء من الاتصال حيث يعملان معا على تبادل المعلومات بصورة حرة ونشر المعلومات، الأفكار والمعرفة على نطاق واسع من خلال وسائل الإعلام التقليدية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على حد السواء، وفي هذا السياق فان حرية التعبير والتداول الحر للمعلومات والأفكار والمعارف يشكل عنصرا أساسيا لأفراد المؤسسة في تنمية كفاءاتهم وخبراتهم.

المطلب الأول: ماهية الإعلام والاتصال

فكلمة الإعلام تشمل جانبا من كلمة الاتصال، وجانبا من كلمة المعلومات وهو بوجه خاص الاتجاه الجماهيري عن طريق الوسائط وتشتمل وسائل الاتصال الجماهيري على تلك الوسائل التي لها مقدرة على نقل الرسائل الجماهيرية من المرسل إلى عدد كبير من الناس وتتمثل مقدرتها الاتصالية باستخدام معدات ميكانيكية أو الكترونية مثل الصحف، المجلات، الكتب، السينما، الراديو والتلفزيون[1].

1. **مفهوم الاتصال:**

1.1. **تعريف الاتصال:**

هو وضع الأفكار في صياغات(رسالة) وفي وسيلة مناسبة بحيث يمكن أن يفهمها الطرف الآخر ويتصرف بالشكل المطلوب.

أما علماء نظم المعلومات ينظرون إلى الاتصالات من وجهة النظر الرياضية الإحصائية والهندسية .أن الشيء الذي هو محل الاتصال هي المعلومات ويتم استقبالها أو إرسالها من خلال إشارة كهربائية، ويتم تخزين المعلومات وفقا لنظام محدد للتوثيق [2] ويرى **عبد الرزاق السالمي** أن عملية الاتصال":تعني نقل معلومات

[1]- صالح خليل أبواصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، دار مجدلاوي ، عمان، 2004 ، ص55
[2]- احمد ماهر، الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية 2006 ، ص26

محددة من طرف إلى آخر وبطريقة تمكن الآخرين من استيعابها " وهناك أنواع من نظم الاتصالات داخل المنظمة الواحدة:

1-الرأسية 2- الأفقية

ويظهر ذلك من خلال الهيكل التنظيمي للمنظمة، ويمكن أن يتم الاتصال بين المنظمات من خلال عدة مجالات منها[1]:

- الاتصال العلمي
- الاتصال الإداري
- الاتصال من خلال عمليات التخطيط المشترك
- الاتصال عن طريق شبكة الانترنت
- استعمال الأجهزة استعمالا مشتركا
- المشاركة بمخرجات معالجة البيانات والاستفادة منها .

ومن خلال ما سبق يمكن أن نعرف الاتصال على انه عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفهية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى طرف آخر.

أ. عناصر الاتصال:

المرسل: هو شخص لديه مجموعة من الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى الطرف الآخر، لذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار طريقة فهمه، تفسيره وحكمه على هذه الأفكار، كما يجب الأخذ بعين الاعتبار خبرته وتتأثر الأفكار والمعلومات في كيفية والمعلومات في كيفية معالجة المرسل للأفكار من خلال العديد i معالجة المرسل للأفكار من العمليات العقلية والمعرفية.

الرسالة :هي تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات معاني مشتركة بين المرسل والمستقبل، وقد يأخذ تحويل الأفكار عدة أشكال منها الرموز التالية:

[1]- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعرفة ، منشورات المنظمة الإدارة ،القاهرة 2003 ، ص15

الكلمات، الحركات، الأصوات، الحروف، الأرقام الصور، التعبيرات، الوجه، الجسم وغيرها من الرموز فيجب على المرسل أن يعرف أن الصياغات والرموز قد تكون لها معاني مختلفة كما قد تحتوي على معاني ضمنية، خفية، مترادفة أو متعارضة.

الوسيلة :على المرسل أن يختار الوسيلة الأكثر تعبيرا أو تأثيرا وفعالية على من يستقبلها، وهناك العديد من الوسائل الخاصة بالاتصال فمنها المنطوق (الشفهي) كالمقابلات الشخصية، الاجتماعات اللجان، الهاتف، الندوات، المحادثات الشخصية وهناك الاتصالات المكتوبة كالخطابات، المذكرات، التقارير، المنشورات الدورية، الفاكس ويمكن أن ننظر إلى وسائل الاتصال حسب رسمياتها، فهناك الوسائل الرسمية والوسائل الغير رسمية.

فالرسمية هي التي يعترف بها هيكل تنظيم المنظمة، أما الاتصالات الغير رسمية هي التي تمر من خلال قنوات لا يعترف بها هيكل تنظيم المنظمة كالإشاعات، المناقشات أثناء فترات الراحة.

المستقبل :يستقبل الطرف الآخر حواسه المختلفة ويختار، ينظم المعلومات ويحاول أن يفسرها ويعطي لها معنى ودلالات.

الرد: (المعلومات المرتدة) بناء على ما تلقاه المستقبل من معلومات وإدراكه، فهمه وتفسيره لها، يقوم بالرد على ما تلقاه، وهنا ينقلب المستقبل إلى مرسل لرسالة معينة ومستخدما وسائل معينة ويتكرر الآمر في الإرسال والاستقبال.

بيئة الاتصال :هناك عدة أشخاص محيطون بكل من المرسل والمستقبل، كما أن هناك أحداث ووقائع تتم أثناء الاتصال، مما قد يسهل أو يعيق أو يشوش على عملية الاتصال[1].

ب. أهمية الاتصال:

إن أهمية الاتصال والمقدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات تزيد من فرص الفرد في البقاء، النجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به، كما أن عدم القدرة على الاتصال مع الغير يعد نقصا اجتماعيا وسيكولوجيا خطيرا.

[1]-أحمد ماهر، مرجع سابق، ص30

يرى John DEWEY أن وجود المجتمع واستمراريته متوقف على النقل الشامل للعادات، الأفكار والمشاعر من جيل لآخر، وأن استمرارية المجتمع تتم من خلال نقل الخبرات والاتصال بين الأفراد، ويمكن النظر إلى أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل فيما يلي:

الإعلام :أي نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل وإعلامه عما يدور حوله من أحداث.

التعليم :أي تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة وتطوير إمكانياتهم العملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية.

الترفيه :بالترويح عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.

الإقناع :أي إحداث تحولات في وجهات نظر الآخرين.

أما أهمية الاتصال من وجهة نظر المستقبل فتتمثل فيما يلي:

- فهم ما يحيط به من وقائع وظواهر
- تعلم مهارات وخبرات جديدة
- المتعة، الراحة والتسلية

الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعد في اتخاذ القرار والتصرف بالشكل المقبول اجتماعيا.

وحول أهمية الاتصال في الإدارة يقول" الفاعوري :"تعتبر الاتصالات بشكل عام بمختلف صورها (الرسمية والغير الرسمية) على درجة عالية من الأهمية في المؤسسة.

وقد أشارت الأبحاث والدراسات إلى أن الاتصالات تمثل ما يقارب من (% 75) من نشاط المؤسسة، ويمكن إيجاز أهمية الاتصال لإدارة المؤسسات فيما يلي:

من خلال الاتصال يتم نقل المعلومات، البيانات، الإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة، مما يساهم بشكل أو بآخر في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق نجاح المؤسسة، نموها وتطورها.كما تساهم الاتصالات في إحكام السيطرة ومتابعة الأعمال التي يمارسها أفراد المنظمة من خلال المقابلات والتقارير التي تنقل باستمرار بين الأفراد عبر المستويات الإدارية المختلفة، حتى يتمكن المدير من الوقوف على نقاط القوة والضعف الخاصة بأداء الأفراد والسعي لمعالجتها لرفع كفاءة أداء المنظمة.

تعتبر عملية الاتصال ضرورة أساسية في تغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة.

إن الاتصال وسيلة رقابية وإرشادية لنشاط المدير في مجال توجيه فعاليات المرؤوسين وذلك باطلاع الرئيس على نشاط مرؤوسيه، والتعرف على مدى تقبلهم لأفكاره وأعماله داخل المؤسسة[1].

ج. أنواع الاتصال:

لقد اختلف الكثير في تصنيف واحد للاتصال وسوف نتحدث عن الأنواع الرئيسية للاتصال وهي كما يلي[2] :

الاتصال الذاتي :يحدث هذا النوع من الاتصال داخل الفرد حينما يتحدث مع نفسه، أي هو اتصال داخل عقل الفرد متضمنا أفكاره وتجاربه ومدركاته .أي يمكن أن يكون المرسل والمستقبل شخصا واحدا، يبحث الاتصال الذاتي في الإنسان وكيف يشعر ويفكر، كيف يستقبل المعلومات والرموز عبر الحواس الخمس، يحللها ويفسرها، وكيف يترجم الخبرات إلى معان، ويتمثل هذا الاتصال في الشعور والوعي، التخيل والتفكير وغير ذلك من العمليات النفسية الداخلية.

الاتصال الشخصي :يتم هذا النوع من الاتصال بين شخصين أو أكثر وجها لوجه لهذا يسمى أيضا (الاتصال الوجاهي)ويتمثل عموما في المقابلات واللقاءات الشخصية بين اثنين أو أكثر وبشكل مباشر دون اللجوء إلى استعمال وسائل الاتصال المختلفة .ويتم هذا النوع من الاتصال يوميا، ويمكن أن يكون بين الأفراد والآلة كاتصال الفرد بالحاسوب.

الاتصال الجمعي أو الاتصال المجتمعي :هو نوع من الاتصال يتم بين شخص ومجموعة محددة أو صغيرة، وتتصف المجموعة بأن أفرادها غالبا ما يتباحثون ويتقابلون في أمور مختلفة ولديهم معايير ومصالح مشتركة .ويتم الاتصال الجمعي بالطرق التالية:

- الدروس والمحاضرات
- الندوات والمؤتمرات
- الخطب في المناسبات

[1]-ربحي مصطفي العليان، محمود عدنان الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان،2005 ص35

[2]- مرجع سابق، ص87

- اللقاءات الجماعية، الاجتماعات والحفلات الاجتماعية .
- برامج التدريب .

الاتصال التنظيمي :يتم في هذا الاتصال استخدام وسائل الاتصال المختلفة بشكل فعال داخل المنظمات لتحقيق أهدافها التنظيمية ويغلب عليه الاتصال الشخصي، سواء كان ثنائيا أو اتصالا جماعيا، أما الوسائل التي تستخدمها المنظمات فهي :الاتصال الشخصي، الهو اتف، البرقيات، التلكس والفاكس، الرسائل، الانترنت والبريد الالكتروني، وسائل الاتصال الجماهيري والإشاعة.

الاتصال الجماهيري :توجه في هذا النوع من الاتصال الوسائل إلى جماهير واسعة من المستقبلين ونعني بالاتصال الجماهيري العمليات التي تقوم بها هيئات ومؤسسات كبيرة تستخدم الأجهزة والآلات التي يمكن بواسطتها إنتاج الرسائل العامة ونقلها إلى جماهير غفيرة متعددة .وتكمن قنوات الاتصال أو التأثير الجماهيري في المجموعات الضخمة والغير متجانسة من الجمهور المستهدف، دون أن يكون هناك نوع من المواجهة المباشرة بين المصدر والجمهور.

وتعتمد وسائل الإعلام الجماهيرية على تكنولوجيا متقدمة مثل الطباعة، محطات الإذاعة، التلفزيون واستوديوهات التسجيل .... وغالبا ما تكون تحت سيطرة الحكومات أو الهيئات والمؤسسات الإعلامية الضخمة أي أن المصدر هو مؤسسة وليس شخصا ويصنف إلى عدة أنواع هي:

الاتصال بالرموز(الغير اللفظي) :يطلق على هذا الاتصال (اللغة الصامتة) وهو من أقدم أنواع الاتصال، والرموز هي مجموعة من الإشارات منظمة تتطلب وجود جهازين عند الإنسان الجهاز المحرك والجهاز الصوتي.

وبشكل عام فان الرموز غير اللفظي التي تستخدم في الاتصال تقع ضمن الفئات التالية:

- الرموز الصورية مثل الصور والخرائط والرسومات.
- الرموز الصوتية مثل الموسيقى والضحك وقرع الطبول .
- الرموز الحركية مثل حركات اليد والرأس، العين، اليد والصور الأفلام .المتحركة وغيرها.
- الرموز اللونية مثل استخدام الألوان في الصحافة، السينما والملابس .

الاتصال الشفوي :يتم من خلاله استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية (الكلام) في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل، غالبا ما يتم ذلك وجها لوجه، ويمتاز الاتصال الشفوي بسرعة الاتصال والتفاعل مع

فرصة فورية التغذية الرجعية، كما أنه غير مكلف مقارنة مع غيره، ويقدم فرصة المرسل والمستقبل للتعرف على بعضهم البعض بشكل مباشر وخاصة على الجوانب الشخصية التي لا يستطيع نقلها الاتصال الكتابي.

الاتصال الكتابي :يعبر عنه بالاتصال الغير الشخصي ويعتمد على الكلمات والألفاظ اللغوية المكتوبة لا منطوقة وذلك في صياغة مضمون الرسالة التي توجه إلى مستقبلها أفراد أو جماعات.

ويوفر الاتصال الكتابي العديد من الفوائد منها :إمكانية التدوين والحماية القانونية، تهيئة الرسائل وتوجيهها بشكل دقيق إلى جمهور القراء أو المستمعين، كما يشجع التماثل بالسياسات والإجراءات وتقليل التكاليف في بعض الحالات، كما للاتصال الكتابي بعض الأضرار التي تخلق كميات هائلة من الورق، يمكن أن تكون الرسائل غير واضحة بسبب عدم كفاءة محررها، كما يمكن أن تستغرق وقتا طويلا لمعرفة ما فيها إذا استلمت الرسائل وتم فهمها وإدراكها.

كما يمكن إضافة للاتصال الرمزي، الشفوي والكتابي :الاتصال السمعي، الاتصال البصري، الاتصال الرسمي والاتصال الغير الرسمي

1.2. وسائل الاتصال:

وقد وصفها MC LUHAN بأنها " امتدادات للإنسان "(بتفعيلها لأداء حواسه وجوارحه الاتصالية)

أ. تعريف وسائل الاتصال:

إن وسيلة الاتصال هي ما تؤدي به الرسالة الإعلامية أو القناة التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وفي أي عملية اتصال، نختار وسيلة لنقل الرسالة، وقد تكون إما شفوية أو بواسطة الاتصال الجماهيري (سمعية بصرية، سمعية، بصرية) ولا يمكن أن تكون في آلة أو جهاز بل تشمل هيكل التواصل كله.

ب. التطور التاريخي لوسائل الاتصال :

وجدت وسائل الاتصال بوجود كائنات هذا العالم وقد مرت بمراحل تطور عديدة أفرزت عدة أنواع كمية وكيفية، ولكنها كانت تهدف دائما إلى فورية الاتصال، توسيع دائرة المستقبلين وتحسين نوعية الرسالة.

لقد كانت وسائل الاتصال في القديم طبولا، دخانا، نارا، طيورا وخيولا ....إضافة إلى الحفر، الأحجار، الأشجار وغيرها في الميادين العامة، ومن جهة ثانية كان التجار يحملون الأخبار من أسفارهم، والمندوبين ينشرون ويعلنون أو امر الحكام .ولقد كان الناس يسجلون رسائلهم وينسخونها بالأيدي على المواد الطبيعية التي كانت متوفرة لديهم آنذاك.

ومع مرور الزمن أفرزت الحاجة للحصول على مادة الكتابة لتكون سهلة للخزن، الحمل والاستعمال.

وفي منتصف القرن الثاني عشر أنشأ المسلمون مطاحن للورق في اسبانيا وحسنت وسائلها حتى أصبحت آلية، واستمر الموضوع إلى حد اكتشاف المطبعة في القرن الخامس عشر ثم اكتشاف المطبعة الميكانيكية الأولى في مطلع القرن التاسع عشر.

ثم بدأت الثورة الاتصالية الثانية مع ظهور أداة جديدة من أدواتها وتتمثل في" وكالات الأنباء "والتي أصبحت الممون الإخباري الأساسي للوسائل الأخرى.

ثم حدثت الثورة الثالثة بظهور المخترعات السمعية البصرية الحديثة وكان قمة الثورة الاتصالية في ظهور الأقمار الصناعية في نهاية الخمسينات، تلتها اختراعات أخرى كالفيديو.

وفي أو اخر السبعينات ظهرت وسائل جديدة للاتصال تولدت عن الربط بين مختلف الوسائل من تلفزة، معلوماتية واتصالات قصيرة المدى .....وقد أدى هذا التوجه إلى تغيرات جذرية على جميع المستويات : الإنتاج، المعالجة والتوزيع منها الربط بين الهاتف والحاسوب، التلفزيون والفيديو ومع هذا التطور أدت إلى ظهور في الثمانينات إلى ما نسميه بوسائل الاتصال الجديدة تتمثل في تطوير الأقمار الصناعية، الكوابل، الفاكس، التلفزة عالية التحديد والرقمية .....والى عدد لا متناهي من إمكانيات التركيب المتعدد الوسائل والتقنيات، تمثلت أهم تطبيقاته الحالية في الانترنت، الانترانت، الاكسترانت .وغيرها من الوسائل الأخرى [1] .

2. الإعلام والمعلومات

الإعلام هو نقل المعلومات والمعارف والثقافات الفكرية والسلوكية، من خلال أدوات وسائل الإعلام والنشر، الظاهرة والمعنوية، بقصد التأثير .وقد أصبح الإعلام السمة المميزة للعصر وأصبح تأثيره في حياتنا طاغيا لا يستطيع معه أي فرد أن يتجنبه.

[1]- فضيل دليلو، الاتصال مفاهيمه-نظرياته، وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003 ، ص57

وهو من أهم الأدوار التي يمكن أن تقوم بها وسائل الإعلام، ذلك أن بناء الإطار المعرفي للفرد في واقعه الاجتماعي إنما يعتمد في الأساس على خبراته المباشرة وغير المباشرة بالواقع الاجتماعي المحيط به، ونظراً لصعوبة اعتماد الأفراد على خبرات مباشرة في فهم هذا الواقع بحكم الحيز الزمني الذي يمكن أن يتوفر للإنسان، ومحدودية الفرص المتاحة له للتعرف على ما يحيط به على نحو مباشر، فإنهم يعوضون ذلك باعتمادهم على وسائل الإعلام التي تقدم للأفراد المعلومات عن واقعهم، وبذلك تساهم هذه الوسائل كغيرها من مؤسسات المجتمع في تشكيل إدراك الأفراد لواقعهم وأدوارهم في ذلك الواقع.

2.1. تعريف الإعلام:

للإعلام عدة تعاريف منها:

- هو عملية نشر وتقديم معلومات صحيحة وحقائق واضحة وأخبار صادقة ووقائع محددة أفكار منطقية [1].
- جمع وتخزين ومعالجة ونشر الأنباء والبيانات والصور والحقائق والرسائل والآراء والتعليقات المطلوبة والبيئة القومية والدولية والتصرف اتجاهها عن علم ومعرفة الوصول إلى وضع يمكن من اتخاذ القرارات السليمة.

2.2. سمات عولمة الإعلام والمعلومات:

قال عالم الاتصال MC LUHAN في كتابه (فهم وسائل الإعلام) عام 1964 عن القرية الكونية وما تتضمنه من شبكة الاتصال عن بعد، بأن وسائل الاتصال والمعلومات تطورت بتطور الاكتشافات الصناعية، أصبح التعامل مع وسائل الاتصال والمعلومات بصورة مذهلة تعتمد على تقنيات الكترونية متطورة.

وقد تعددت وتوسعت مهام وسائل عولمة الإعلام بعد أن أضيفت لها وسائط اتصال حديثة، والعولمة الإعلامية هي تعبير عن اتساع التدفقات الدولية في مجالات الإعلام والمعلومات ونقل الأفكار والقيم والعادات الاجتماعية وتتضح لنا من خلال التطورات أنه مهما اختلفت الوسائل التي يتم بها تقديم ظاهرة العولمة إلا أنه يمكن تلخيص أهم وسائطها بالنقاط التالية[2]:

- التطور التكنولوجي في مجال الاتصال بمختلف وسائله .
- دور أقمار الاتصال في انتشار البث الفضائي المباشر .

[1]- حسن محمد عبد الرحمن، الإعلام والاتصال، شركة رؤيا للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006 ،ص53

[2]- بلعبدلي عبد الله، رسالة ماجستير، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على واقع المؤسسة الجزائرية، جامعة تلمسان، 2008،ص19.

- الشبكات الدولية الضخمة والعملاقة وأهمها الانترنت .
- التقدم الكبير في تقنية الحواسيب والمعلوماتية.

وقد تنبأ العديد من الكتاب الغربيين منذ عدة سنوات بالاتجاهات الايجابية المتولدة عن عولمة المعلومات بفعل التغيرات التكنولوجية البعيدة المدى في مجال الكمبيوتر واستخدام الفضاء لأغراض الاتصالات والتصوير والبث التلفزيوني، وقد تنبأ Wilpour CHRAM بستة اتجاهات جديدة بخصوص مستقبل عصر المعلومات وهي[1]:

- المزيد من المعلومات التي ستقود إلى زيادة الإمكانيات المعرفية وفرص زيادة الأعمال المعلوماتية.
- التسارع في الحصول على المعلومات مما يتطلب المزيد من الكفاءة في أعمال التحري الدقيق، تصنيف المؤسسات، الآليات الخاصة بمعالجة المعلومات.
- المزيد من عمليات الاتصال عبر المسافات الطويلة سواء تلك التي تتم على مستوى جمعي أو من نقطة إلى نقطة، مما يحسن من فرص الاتصالات بين الثقافات المختلفة.
- تنامي فرص الاتصال من نقطة إلى نقطة أكثر من الاتصال الجماهيري مما يمكن من إنتاج رسائل أرخص وأسهل وأكثر ملائمة لمتطلبات المستهلكين.
- قيام أجهزة الكمبيوتر بمهمات كانت قاصرة على الناس.
- ازدياد نفوذ وقوة العاملين في ميادين جمع، تخزين، استرجاع ومعالجة المعلومات بكفاءة

المطلب الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تعرف التكنولوجيا بأنها علم تطبيق المعارف لأغراض عملية، وعليه فإن الظاهر أن تكنولوجيا التعليم تشمل تطبيق المعارف المتوافرة بطريقة منظومة لحل المشكلات في التربية والتدريب.

1. التكنولوجيا:

وللتكنولوجيا ثلاثة معان:

- التكنولوجيا: وتعني التطبيق النظامي للمعرفة العلمية.
- التكنولوجيا كنواتج: وتعني الأدوات، والأجهزة والمواد الناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية.

[1]-لحمر عباس ، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أثرها وواقعها في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة مستغانم، 2008، ص05

- التكنولوجيا كعملية ونواتج معا: وتستعمل بهذا المعنى عندما يشير النص إلى العمليات ونواتجها معا، مثل تقنيات الحاسوب .وبعد ازدهار حركة الأهداف السلوكية والتعليم المبرمج واستخدام أسلوب النظم ظهر مصطلح تكنولوجيا التعليم أو تقنيات التعليم الذي لم يركز فقط على عمليات الإنتاج أو إدارة الأفراد بل اهتم بعمليات الإنتاج والتطوير والاستخدام والتقويم والإدارة على أنها عناصر تتفاعل مع بعضها البعض

* تكنولوجيا التعليم :ويطلق عليها التقنيات التعليمية، فهي مجموعة فرعية من التقنيات التربوية، وهي عملية مركبة ومتكاملة تشمل الأفراد والأساليب والأفكار والأدوات والتنظيمات التي تتبع في تحليل المشكلات، واستنباط الحلول المناسبة لها وتنفيذها، وتقويمها، وإدارتها في مواقف يكون فيها التعليم هادفا وموجها يمكن التحكم فيه، وبالتالي، فهي إدارة مكونات النظام التعليمي، وتطويرها

2. تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

لقد فرضت التحولات الجديدة في مجال المعلومات استخدام مفاهيم معاصرة أخرى مثل عصر المعلومات، ثورة المعلومات، وقبل أن نتعرض إلى مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال سنتطرق إلى مفهوم ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهي تطورات تكنولوجيا في مجال الإعلام والاتصال والتي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي استمرت بالسرعة والانتشار والتأثير الممتد من الرسالة إلى الوسيلة للوصول إلى الجماهير المستهدفة داخل مجتمع واحد أو بين عدة مجتمعات، يمر العالم حاليا بثلاثة ثورات رئيسية وهي:

- **ثورة المعلومات** :أو الانفجار المعرفي الضخم والمتمثلة في هذا الكم الهائل من المعرفة والمعلومات في أشكالها وتخصصاتها ولغاتها المختلفة.
- **ثورة وسائل الاتصال** :هي تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية كالهاتف النقال، التلفاز، الأقمار الصناعية والألياف البصرية.
- **ثورة الحاسبات الإلكترونية** :التي توغلت في مختلف نواحي الحياة وتفاعلت مع وسائل الاتصال واندمجت معها وأنتجت شبكة المعلومات وعلى رأسها شبكة الانترنت[1].

ويمكن أن نعرف تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أنها مجموع الوسائل المستخدمة للإنتاج واستغلال توزيع المعلومات بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها: المكتوبة، المسموعة والمرئية[2].

---

[1]- ربحي مصطفي العليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008 ، ص300

[2]- زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية دراسة حالة بسوناطراك فرعSTH ،مذكرة الماجستير، جامعة أبوبكر بلقايد كلية العلوم الاقتصادية والتسيير،2009-2010

وهناك تعاريف ظهرت في مجال إدارة الأعمال ومن بين هذه التعاريف:

- تعريف *H .SIMON "تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساعد على جعل كل المعلومات مسموعة أو رمزية أو مرئية ، تقرأ على حاسوب أو كتب أو مذكرات تخزن في الذاكرات الإلكترونية[1] "
- ويعرف البنك الدولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها بالوسائل الالكترونية[2].
- ويعرفها **معالي الفهمي حيضر** في تعريف شامل ومفهوم بأنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، نقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال والشبكات الرابطة وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات [3].

3. خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

لتكنولوجيا الإعلام والاتصال مجموعة من الخصائص تجعلها تتمتع بقدرات عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات ويمكن استنتاج هذه الخصائص انطلاقا مما سبق:

التفاعلية: أي إن المستعمل لهذه التكنولوجيات يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات وبإدخال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل.....

اللاتزامنية :وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه، ففي البريد الالكتروني :نجد الرسالة ترسل مباشرة من المنتج إلى المستقبل دونما حاجة لتواجد هذا الأخير أثناء العملية، وقد يسترجعها فيما بعد.

---

[1] -ali bouhena, les enjeux des NTIC dans l'entreprise ,revue économie et management , n°3 mars 2004 p68

*H .SIMON: الحائز على جائزة نوبل في علوم الاقتصاد سنة 1978

[2]- هاشم الشمري، نايا الليثي،الاقتصاد المعرفي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008 ، ص54

[3]- عبد الملك ردمان الدناني، تطوير تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات، 2005 ،ص11

اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فالإنترنت مثلا لا يمكن لأي جهة أن تعطله على مستوى العالم، أي أنه يتمتع باستمرارية عمله، وليس هناك كمبيوتر واحد يتحكم فيها، ويمكن أن تتعطل عقدة واحدة أو أكثر دون تعريض الانترنت بمجملها للخطر، ودون أن تتوقف الاتصالات عبرها.

قابلية التوصيل :أي الربط بين الأجهزة الاتصالية المختلفة، بغض النظر عن البلد أو الشركة التي تم فيها الصنع .كما أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تتميز بخاصية قابلية التحرك أو الحركية حيث يمكن لمستخدميها الاستفادة منها أثناء تنقله في أي مكان، عن طريق وسائل اتصال كثيرة :كالحاسب الآلي النقال، الانترنت اللاسلكية...

قابلية التحويل: أي إمكانية نقل المعلومة من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو ما يسمى بالمقروء الالكتروني.

اللاجماهرية :إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك أي بإمكانها توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد، أو إلى جماعة معينة كما أنها تسمح بالجمع بين أنواع مختلفة للاتصالات سواء كان ذلك من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من مجموعة إلى مجموعة.

الشيوع والانتشار :هو قابلية هذه الشبكة التوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن. كما إنها تتميز بالعالمية والكونية أي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بان يتدفق الكترونيا[1] .

المطلب الثالث: انعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

1. تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال

[1]– بومعيل سعاد، فارس بوباكور، مرجع سابق، ص206

رغم أن أسعارها تتناقص باستمرار، فان أجهزة الكمبيوتر لها أربعة خصائص مميزة تظهر آثارها أكثر ولاسيما على :الإنتاجية، دخول المعلومات، العولمة، الابتكار[1] .

الإنتاجية :إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وخاصة الحاسب النقال والانترنت تقوم بتحفيز الإنتاجية العملية لنشاط المؤسسة هندسيا، تسويقيا، ومحاسبيا وفي جميع القطاعات الاقتصادية فاستعمال الحاسب الآلي لا يسهل تسجيل البيانات ومعالجتها فقط لكنه وسيلة لوضع المخططات ومراقبتها ومحدد لأهمية المشاريع الاستثمارية ويساعد على اختيار مصادر التمويل وعلى تخطيط هده العملية، ويمكن تطبيق تكنولوجيا الإعلام في عدة مجالات:

- الحصول على المعلومات، توثيقها وتحليلها.
- الاتصال بمعنى تداول المعلومات.
- السيطرة على العمليات.
- الإدارة بمعنى دعم القرار وإدارة المعلومات.
- التصنيع بمعنى التصميم.
- مشاركة الخبرة أي النظم القائمة على الخبراء.

فاستعمال تكنولوجيا الإعلام يساعد كثيرا على التحليل المالي كما أن استعمال البرامج الحديثة المتخصصة في هذا الميدان أدخل النظرة الاقتصادية للمشروع وسهل عملية اتخاذ القرار وتنفيذ الاستثمارات.وهو يمكن المؤسسة الاقتصادية بفضل خبرتها وتجهيزاتها المتطورة ونوعية المعلومات المحصل عليها من القيام بدراسات فعالة للسيطرة على السوق وتحسين حصتها فيه باختيار فئات العملاء المناسبين لأعمالها، وتقييم عملائها الحاليين للاستجابة لمتطلباتهم، والحفاظ عليهم ودراسة المخاطر والفرص التي قد تواجهها.

وتوفر تكنولوجيا الإعلام والاتصال للمؤسسة فرصة التعرف على المنتجات والخدمات المطلوبة وعلى المنافسة القائمة في الميدان.

وقد أعطى الحاسب الآلي للعامل الذي هو في اتصال مع الزبون أهمية أكبر نظرا لإمكانية توفير المعلومات ومعالجتها والإجابة عن احتياجاتهم بسرعة فائقة وبفعالية.ولم يعد استخدام الكمبيوتر، على مستوى

[1] - Mohamed louadi, introduction aux technologies de l'information et de la communication, centre de publication universitaire, Tunis, 2004, p532

الوظائف المختلفة، يتطلب متخصصين فيه بل عمال قادرين على فهم احتياجات الزبائن وعلى اقتراح الحلول المناسبة لتلبيتها.

وبدراسة العلاقة بين مدخلات ومخرجات المؤسسة الاقتصادية كمنظمة منفتحة على محيطها وباعتبار التقنيات المتطورة كمدخلات صنف أحد المختصين نتائج التغيير التكنولوجي إلى نوعين:

- ✓ نتائج تقنية بحته: تتطلب إعادة تنظيم المؤسسة لتحقيقها.
- ✓ نتائج بسيكو-اجتماعية: تخص التطورات السلوكية والمهنية للموارد البشرية.

حيث أصبح نجاح المؤسسة الاقتصادية مرتبط ليس فقط بالتقنيات المستعملة لكن كذلك بمعرفتها الجيدة لمتطلبات الزبائن، طرق وتقنيات تصميم وتصنيع وبيع المنتجات وبطرق تسيير مواردها ومخزونها.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإمكانها أن تكون أو ل ثورة تكنولوجية في(التوقع) القطاع بمساهمة القطاع الخدماتي كالصحة العامة مرورا بقطاع التربية والقطاع المالي.

حيث قامت (price water house coopers) بإجراء مسح للشركات العاملة في قطاع التكنولوجيا في سنة 2000 ، المؤسسات التي تستعمل الانترنت في عملية التسيير، قد أصابت مستويات إنتاجية متزايدة أكثر من باقي المؤسسات، هذه النتائج أعلنت عنها من طرف (Price water house coopers) في نيويورك يوم 8 مارس 2001 في دراسة بعنوان " قياس التكنولوجيا "هي من الأو ائل التي ربطت بين الانترنت والإنتاجية .المؤسسات التي لم تستعمل الانترنت سجلت زيادة تقدر ب % 4.9 في إنتاجياتها أما المؤسسات التي تستعين بالإنترنت في عملية التسيير أظهرت تزايد تقدر% 13.4 وتستعمل الانترنت في عملية الشراء، البيع، التسويق، واستقطاب مواردها البشرية.

استعملت 369 مؤسسة أمريكية، واستنتجت من الدراسة بان % 69 من المؤسسات تشعر بان الانترنت يساهم في تحسين إنتاجياتها، % 12 لا تدرك أي تغيير، %9 تظن بان الانترنت تخفض من إنتاجياتها لا تستطيع اتخاذ قرارها % 10 .لا ترى أي تغيير في إنتاجياتها.

الربح الصافي للإنتاجية هو % 11.2استفادت منه اكبر عدد من المؤسسات كبيرة الحجم أي ما يعادل% 71 ، أما المؤسسات الصغيرة % 66 فليس هناك اختلاف كبير بينهما:10.9% للمؤسسات الصغيرة ضد % 11.4للمؤسسات الكبيرة.

إذن كما توقعنا ربح إنتاجية المنتج من الانترنت لا يختلف إذا كانت مؤسسة كبيرة أو صغيرة.

دخول المعلومة :تسهل تكنولوجيا الإعلام والاتصال بدخول المعلومة حيث تسمح بان يكون السوق أكثر فاعلية، يحتمل أن تكون الأسواق أكثر شفافية، كما يسمح للمستهلك بالبحث وإيجاد الأسعار المناسبة، ويسمح للمؤسسات بالحصول على معلومات عن الموردين .كما يمكن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال من تخفيض من تكاليف المبادلات ومن حواجز الدخول .وبمصطلح آخر، هي تشبه نموذج الاقتصاد المعروف ب"المنافسة المثالية "التي تحتاج إلى وفرة من المعلومات .وتجعل هذه الافتراضات أكثر واقعية في بعض الأحيان على الرغم من المساعدة في تعزيز الاحتكار في بعض الصناعات، والأسواق التي تعتمد على المعلومات تضمن من أن يتم تخصيص الموارد وفقا لأفضل استخدام من حيث الإنتاجية .فالزراعة يمكن أن تعلم بتغيرات الجو وأسعار النفط وان تقوم باليقظة الاستراتيجية.

العولمة :تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي كمية المعطيات والمعلومات المهمة التي نستطيع تخزينها تحت شكل سلاسل رقمية متكونة من الصفر وواحد ترسل إلى أي مكان في العالم بتكلفة ضئيلة .والعولمة هي في المعنى مرتبطة ببعضها تخفض من تكاليف الاتصالات، وقد أدت بالفعل إلى عولمة الأسواق، الإنتاج ورأس المال .كما إن العولمة خلقت المنافسة، الابتكار، وسرعة انتشار التكنولوجيا الجديدة بتكاليف تجارية واستثمارية منخفضة.

الابتكار :إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تسرع من عملية الابتكار وكسر الروتين، تسهل من معالجة كميات كبيرة من البيانات وفي أسرع وقت ممكن تتخذها لنصمم منتجات جديدة وعرض خدمات جيدة.

2. انعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

لقد تكلمنا في الفرع السابق عن تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الإنتاجية، دخول المعلومات، العولمة وعلى الابتكار وسنحاول في هذا الفرع توضيح ايجابيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال والانعكاسات السلبية التي تخلفها:

2.1. الانعكاسات الايجابية:

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا رئيسيا في مجتمع المعلومات لما توفره من منافع المتمثلة فيما يلي[1]:

- الارتباطية والوصول العالمي أي قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم بعضهم ببعض وبأقل التكاليف الممكنة.
- تكاليف اتصال منخفضة بحيث يمكن للمنظمات تنسيق جهود العاملين لديها، بسهولة، وبتكلفة منخفضة خصوصا في حالات فتح أسواق جديدة أو العمل في مناطق نائية.
- تكاليف التعامل منخفضة، ترى العديد من المنظمات أن التعاملات الالكترونية ليست فقط أسرع وأكثر كفاءة من التعاملات على الورق، وإنما قل تكلفة.
- التفاعلية والمرونة حيث تتفاعل مع الأفراد بتوفير لهم المعلومات كما أنها ديناميكية.
- توزيع متسارع للمعرفة أي أنها تساهم في الوصول الفوري المباشر لمصادر المعلومات في مجالات حيوية كأعمال، العلوم، القانون، والحكومة

2.2. الانعكاسات السلبية:

إن معظم الدول النامية تفقد القدرة على أن تحدد التكنولوجيا الرقمية المناسبة، والأسوأ من ذلك أن ليس هناك تناسق في السياسات الرقمية فيما بين الدول النامية نفسها، مع العلم أن التخطيط لتبني ونشر التقنيات الرقمية لم تعد مسألة محلية .وإجمالا فان التطورات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا تستهدف تلبية احتياجات المستهلكين أكثر مما توجه إلى المستخدم القادر فعليا على دفع تكلفتها.

وكما أكد التقرير السنوي لليونسكو عام 2001 على لسان **Mansil** و**Win**اللذان لخصا التجربة الحالية بقولهما: " هناك دلائل قوية على انه إذا لم تعكس التطبيقات التكنولوجية احتياجات المستخدم أو تتضمنها عملية التنمية فإنها ببساطة لن تأتي بالفوائد المتوقعة .بل يحتمل أن تثير مشكلات جديدة تكلف مواجهتها الكثير .وإذا لم تجمع الظروف الاقتصادية والاجتماعية الخاصة، وخبرة والتزام المستخدمين، ومقومات البنية التحتية، فان تطبيقات تقنيات الإعلام والاتصال سوف تفشل في أن تثمر أية فوائد[2] "

[1]- بشير عباس العلاق، مرجع سابق، ص130

[2]- عوطف عبد الرحمن، الإعلام والعولمة البديلة، العربي للنشر والتوزيع القاهرة،2006 ، ص64

خلاصة المبحث:

لقد أصبحت المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المنظمات، وباتت مختلف عمليات ونشاطات المنظمة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات، ولا تستطيع أي منظمة جمع وتخزين المعلومات وتحليلها ونشرها والاستفادة منها بدون توافر أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة هكذا تبرز أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المنظمات، كما وأصبح الحاسوب والبرامجيات وشبكات الحاسوب ونظم المعلومات ونظم الذكاء الصناعي والانترنت وغيرها جزءاً أساسياً من مختلف الأنشطة ووظائف المنظمة مثل الإنتاج، التسويق والمالية...الخ.

المبحث الثاني: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي

تمهيد:

أحدث التغير التكنولوجي السريع الذي حدث في أو اخر العقد الأخير من القرن العشرين وأوائل القرن الحادي والعشرين أثر كبير على كافة المجالات خصوصا المجال التعليمي، ولقد كان لتطور التكنولوجيا دورُ بارز في قيادة الأمم إلى عصر المعرفة، إذ أصبح الإنسان اليوم يعيش في عصر يتميز بالمعلوماتية أو عصر مجتمع المعلومات الذي أصبح بفضل التكنولوجيا الاتصالية والإعلامية يشهد ثورة معلوماتية ومعرفية لا مثيل لها عبر مراحل تطور الإنسانية كلها ، ومن أهم سمات هذا العصر سيطرت التكنولوجيا على مختلف المجالات متمثلة في تكنولوجيا المعلومات والانترنت وأجهزة الحاسب الآلي، وقد غيرت الطريقة التي يعمل بها العالم، حيث أصبح قريبا من بعضه البعض فأصبح العالم قرية عالمية صغيرة ، ومن أهم المجالات التي أصبحت تواجه رهانات التكنولوجيال مجال التعليم العالي.

المطلب الأول: إيجابيات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التعليم العالي

1. أهمية التكنولوجيا في العملية التعليمية:

أصبح التركيز اليوم على تكنولوجيا التعليم كأسلوب في العمل وطريقة في التفكير وحل المشكلات بالاستعانةبنتائج البحوث العلمية في ميادين المعرفة، وتأتي الوسائل التعليمية كحلقة في هذا المخطط المنهجي الذي يبدأ بتحديد أهداف الدرس تحديدا سلوكيا ويعمل على إتباع أسلوب النظم في تحقيق هذه الأهداف . وقد أثبتت الكثير من الدراسات[1]:

- ✓ أن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا التعليم سوف يساعد المدرس على أداء عمله بكفاءة عالية، وقد ثبت بدراسة أن بوسع المدرس الذي يستخدم وسيلة علمية سمعية بصرية أن يوفر 50 % من وقت الحصة مع إمكانية الحصول على مستوى تعليمي أفضل.
- ✓ تكنولوجيا التعليم قادرة على تقديم المادة التعليمية بأسلوب مشوق، وتستطيع أن تخلق جوا من التفاعل والعمل الجماعي داخل الفصل وخارجه.

[1]- عبد الحكيم غزاوي" دور الوسائل والتقنيات التربوية الحديثة في تجويد العملية التعليمية" جامعة الجنان، صيدا العراق، 2001 ،ص2

✓ بوسع وسائل التعليم أن تتيح الفرصة أمام المتعلم لكي ينمي مواهبه وفقا لقدراته ويمكن تلخيص أهمية التكنولوجيات المستخدمة في العملية التعليمية في النقاط التالية[1]:

- تعليم أعداد متزايدة من المتعلمين في صفوف مزدحمة.
- معالجة مشكلة الزيادة الهائلة في المعرفة الإنسانية.
- معالجة مشكلة قلة عدد المعلمين المؤهلين أكاديميا وتربويا.
- تعويض المتعلمين عن الخبرات التي قد تفوتهم داخل الصفوف الدراسية.
- مساعدة المعلم على مواكبة التطور الذي يحدث في العملية التعليمية

2. **فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي**: وتتمثل في[2]:

- **حيوية التعلم**: تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للطلاب بيئة تعليمية متفاعلة تشجع الطلاب على الاندماج في العملية التعليمية، وذلك من خلال استخدام الأدوات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- **زيادة تحصيل الطلاب**: تتيح أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للطلاب مصادر متعددة ومتنوعة للحصول على المعلومات، الأمر الذي يسهم وبشكل فعال في تدعيم عملية تعليم فقد أشارت الدراسات إلى أن بعض الطلاب يتعلمون بشكل أفضل عند استخدام المصادر المسموعة أو المرئية.
- **تنمية المستويات العليا في مهارات التفكير**: إن إعداد واستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في التعليم من الممكن أن يسهم في تدعيم المهارات العليا في التفكير، حيث أن هناك بعض البرمجيات المصممة خصيصاً لتشجيع وتنمية مهارات الطلاب في جمع المعلومات، تنظيمها ، تحليلها واستخدامها في حل بعض المشكلات الحياتية.
- **مراعاة الفروق الفردية**: يختلف الطلاب فيما بينهم ، لذا هم يتعلمون ويتطورون بطرق مختلفة وبمعدلات متنوعة ومن ثم من الخطأ أن يعتقد المربون أن ثلاثين طالب في فصل دراسي واحد سيتعلمون نفس المادة في نفس الوقت باستخدام الأساليب الشائعة ، بينما تستطيع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تقدم العون للطلاب في تعلم المعتمد على القدرة الذاتية مع السماح

[1]- مصطفي عبد العظيم الطبيب :انعكاسات تقنية المعلومات على العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة الجامعات، المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، جامعة جرش ، الأردن، 2009 ،ص 7

[2]- مداخلة قنيفة نورة، قرشوش اسماء، مرجع سبق ذكره ص 689-691

لهم بالتقدم بمعدل مناسب وفي بيئة آمنة ، كما أنها قادرة على تغيير أسلوب التعليم من تعليم الفصل ككل إلى تعليم المجموعات الصغيرة من الطلاب أو التعليم الفردي.

- **الدافعية:** يُعد حث الطلاب وإثارة دافعيتهم تحدياً ثابتاً في التربية باستخدام الأساليب الشائعة، حيث تستطيع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تجعل من تعليم وتعلم الموضوعات المختلفة عملية مبهرة للطلاب والمعلمين معا، فالطلاب الذين يستخدمون الأساليب التكنولوجية في التعلم يُعدوا أكثر دافعية ويتمتعوا بثقة متزايدة في النفس واثبات الذات.
- **تنمية مهارات التعاون والعمل في الجماعة:** تعد الأدوات والأساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة أساسية في تقديم وتوفير بيئة خصبة لتدعيم التعاون والعمل الجماعي بين الطلاب والمعلمين وبين الطلاب أنفسهم، حيث تقدم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للطلاب في مجموعات صغيرة أو كبيرة مصادر متعددة لجمع المعلومات وتحليلها، عرضها، استخدامها ونقلها عبر مسافات طويلة، الأمر الذي ينمي مهارات التعاون والعمل في جماعي التفاعلي بين الطلاب.
- **تنمية مهارات الاتصال وتدريب الطلاب على مهارات المعلومات:**تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العديد من الأدوات والتطبيقات القادرة على تنمية مهارات الاتصال لدى الطلاب، وذلك من خلال تضمين وسائل الاتصال في المناهج الدراسية من خلال تصميم وإعداد مناهج دراسية ونشرها في شكل شبكات الكمبيوتر الداخلية عبر مسافات بعيدة ، ومن ثم تدعيم تبادل الخبرات المتصلة بالدراسة فيما بينهم. كما تمتلك أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قدرة فائقة على تخزين واسترجاع ومعالجة ونقل البيانات في أشكالها المختلفة الأمر الذي يسهم في تدريب الطلاب على مهارات استرجاع ، بث ومعالجة المعلومات بشكل يمكنهم من مواكبة طريق المعلومات فائق السرعة.
- **التعليم من ثقافات متعددة:** تستطيع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة أن تتخطى جد ا رن الفصول الدراسية، وأن تربط الطلاب والمعلمين في علاقات تبادلية على المستويات المحلية والعالمية، كما تتيح لهم الفرصة في التفاعل مع المجتمعات الأخرى وفي تكوين روح قومية عالمية تجاه بعض القضايا[1].

كما أن من فوائد تكنولوجيا المعلومات هي توفر عنصر الوقت، كما أنها توفر خاصية النقل للمعلومات بسرعة فائقة عبر المسافات بالصورة والصوت وهي تختصر الزمن وتسهم في تقليل الاعتماد

[1]- حسين محمد احمد عبد الباسط: تطبيقات والأساليب الناجحة باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في التعليم مجلة التعليم بالانترنت، العدد الخامس،2005، ص 02

على وسائل النقل مما يوفر الطاقة والتكاليف، كما أنها تفتح آفاق جيدة للأفراد كالتجارة الالكترونية والتعليم الالكتروني، وبالتالي فإن أي متعلم مزود بتكنولوجيا المعلومات يستطيع أن يواكب الأحداث والمعارف العلمية الحديثة ويستطيع أن يصل إلى المعرفة التي يرغب في تلقيها.

3. دور تكنولوجيات المعلومات في العملية التعليمية:

تقوم تكنولوجيات المعلومات بدور فعال في تطوير العملية التعليمية، فهي تلعب دورا في تحقيق الأهداف التربوية التي يسعى إليها كل المعلمين، أن لها دور في تحسين عملية التعلم والتعليم من خلال المنهج وطرق التدريس ويمكن تلخيص ذلك في النقاط التالية:

- إثراء التعليم من خلال إضافة مؤثرات خاصة وبرامج متميزة عبر الملتيميديا.
- تحقيق أهداف تعلم قابلة للقياس وغير مكلفة من حيث الجهد والمال والوقت.
- تساعد التكنولوجيا العملية التعليمية على تكوين مفاهيم لدى المتعلم من خلال تنوع الوسائل.
- تؤدى إلى تعديل السلوك وتكوين الاتجاهات الإيجابية والجديدة

المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيات الاتصال على التعليم العالي

1. تأثير تكنولوجيات الاتصال على المناهج الدراسية:

يتكون المنهج من مجموعة عناصر منها الأهداف والمحتوى، وبدون شك أن المناهج الدراسية المقررة في الوقت الحالي لا تتماشى مع مستوى التطور البنيوي والهيكلي النوعي لتكنولوجيات المعلومات، لذا يتوقع بعض الباحثين

أن يتم الاستغناء عن الكتاب المدرسي بتصميمه الحالي في المستقبل، وان يستبدل بوسيلة أخرى أكثر تفاعل مع حواس المتعلم وفي الغالب أن تكون على هيئة أق ا رص مدمجة أو برامج تقديمية في الحاسوب تركز على الحواس المختلفة للمتلقي، وقد شرعت بعض الدول في تطبيق ذلك، وأصبح التعلم يتم عن طريق هذه الأقراص الحاسوب بحيث يستخدمها المتعلم في المدرسة والمنزل وفي أي مكان، وبدون شك أنها ستسهم في إثراء بيئة التعلم خصوصا في ظل الانفجار الإعلامي للإنترنيت وخدماتها في المجال التعليمي .ويمكن تلخيص تأثير التكنولوجيا على المناهج الدراسية في النقاط التالية:

- ستؤدى تقنية المعلومات في المستقبل إلى إثراء بيئة التعلم وذلك من خلال الوسائل المتعددة التي تجعل المتعلم يتفاعل بجميع حواسه لغرض التعلم.
- سيكون المنهج الدراسي متوافر في المستقبل على وسائل متعددة مثل الشبكة الدولية للمعلومات، والأقراص المدمجة الحاسوب وغير ذلك بدلا من اقتصار المنهج على الكتاب المدرسي.
- فالتكنولوجيا خصوصا المعتمدة على الحاسوب أحدثت آثارا على آليات تطوير المناهج المختلفة وانعكاس ذلك على طرق وأساليب مختلفة للتدريس، مما يؤدى إلى ظهور اتجاهات جديدة في التدريس وبناء المناهج[1].

2. تأثير تكنولوجيات المعلومات والحاسب الآلي على أداء المعلم:

تسهم تكنولوجيا المعلومات في إكساب المعلم المعرفة والمعلومات حول ما هو حديث في تدريس الموضوعات التي يقوم بتدريسها ، كما تسمح التكنولوجيا الحديثة بتواصل المعلم مع أراء غيره من المعلمين ، أي أنها قد ألغت الفواصل بين المعلمين ، كما أسهمت في توظيف كافة المعارف التي يقوم المعلم بطرحها عمليا، وأكسبته التفكير الابتكاري فبطبيعة الحال يواجه معلم اليوم تحديات خطيرة وذلك بسبب تزايد هيمنة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة داعمة للتعلم والتعليم، الأمر الذي فرض على المعلم امتلاك قد ر من المعرفة المتعلقة بهذه التقنية يؤهله لمواكبة التطور والاستفادة منها على نحو فعال في العملية التعليمية.

ولقد رأت بعض الدول العربية أن تأهيل المعلم على استخدام التكنولوجيات الحديثة أمر ضروري وفي غاية الأهمية ، وقد قامت أمانة اللجنة الشعبية العامة للتعليم في السنوات الماضية بدورات تأهيلية لمعلمي مادة الحاسب الآلي، وتم تزويد أغلب المؤسسات التعليمية بمعامل الحاسب الآلي المتطورة والتي تسهم في رقي العملية التعليمية، وفي المملكة الأردنية قامت وزارة التربية والتعليم بتدريب الكوادر الإدارية والفنية على المهارات الأساسية في الحاسوب والانترنت من خلال مشروع الحصول على الرخصة الدولية للحاسب الآليICDL وفي جمهورية مصر العربية قامت وزارة التربية والتعليم بإقحام كافة المعلمين في دورات تدريبية على الحاسب الآلي، ويمكن القول أن معلم اليوم ملزما بامتلاك مثل هذه التقنيات والتي رأت كافة الدول المتقدمة منها

[1]- خيرة خليل :انعكاسات العولمة والمعلوماتية في المناهج وتقنيات المعلومات، المؤتمر العلمي الأول مستقبل التربية في الوطن العربي في ضوء الثورة المعلوماتية،جامعة جرش، كلية العلوم التربوية،الأردن، 2003 ،ص122 - 145

والنامية أن هذا هو الطريق الأمثل لتطوير العملية التعليمة ليس فقط على مستوى الأطوار الابتدائية بل على كافة أطوار التعليم ومستوياته[1].

المطلب الثالث: أهم التكنولوجيات التي يمكن استثمارها في المجال التعليمي

1. الحاسوب وبرمجيات العرض والبرامج التعليمية:

الانترنيت بمختلف تطبيقاتها: وفي هذا الإطار يمكن الاستعانة ببعض تقنيات الجيل الثالث من خدمات الانترنيت أو ما يسمى بالإعلام الجديد الذي على العديد من التكنولوجيات كالمدونات والويكي ومنصات مشاركة الصور، ومشاركة الفيديو، والشبكات الاجتماعية وعلامات تداول المواقع والعوالم الافتراضية، والتدوين المصغر، والكثير من التكنولوجيات الأخرى .للإعلام الجديد أشكال عدة منها: الويكي، المدونات، البودكاست، المنتديات، مجتمعات المحتوى، التدوين المصغر، ومن أهم الأشكال الرئيسية الشبكات الاجتماعية[2] .

المدونات الإلكترونية :تعرف المدونة على أنها صفحة إنترنت ديناميكية تتغير زمنيًا حسب المواضيع المطروحة فيها، حيث تعرض المواضيع في بداية المدونة حسب تاريخ نشرها (حديثة النشر أو لا ثم التي تليها وهكذا.والموضوعات التي يتناولها الناشرون في مدوناتهم تتراوح ما بين اليوميات، والخواطر، والتعبير المسترسل عن الأفكار، والإنتاج الأدبي، والموضوعات المتخصصة، وفي هذا الإطار يتم إنشاء مدونات تعليمية تفاعلية في المجال التعليمي[3] .

البريد الالكتروني (Electronique Mail) هو تبادل الرسائل والوثائق باستخدام الحاسوب ويعتقد كثير من الباحثين أن البريد الإلكتروني من أكثر خدمات الانترنت استخداما وذلك راجع الى سهو لة استخدامه .يمكن استخدامه في المجال التعليمي في تبادل المعلومات والبحوث بين الأساتذة والطلبة.

---

[1]- مصطفى عبد العظيم الطبيب" انعكاسات تقنية المعلومات على العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة، الجامعات " المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، جامعة جرش، الأردن، 2009، ص9-3

[2]- عواج سامية " الإعلام الجديد ومواقع التواصل الاجتماعي " مقال غير منشور، جامعة فرحات عباس سطيف، 2013، ص 06

[3]- هند بنت سليمان الخليفة، سلطانة بنت ساعد الفهد :المدونات العربية الحاسوبية دراسة تحليلية، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، ص 2

2. المؤتمرات:(computer –audio – video) Conferencing

من الوسائل التكنولوجية الحديثة والتي تختص في Computer – mediated Conferencing CMCالمجال التعليم وكيفية تطوير هذه العملية التربوية من خلال آخر ما توصل له عالم التقنية الحديثة من وسائل وأجهزة وطرق مقننة حديثة

3. استخدامات برامج المحادثة في التعليم(Internet Relay Chat)

يعتبر كثير من الباحثين أن هذه الخدمة تأتي في المرحلة الثانية من حي كثرة الاستخدام بعد البريد الإلكتروني وذلك راجع إلى المميزات التالية:

- خدمة(IRC) توفر إمكانية الوصول إلى جميع الأشخاص في جميع أنحاء العالم في وقت آني كما أنه يمكن استخدامها كنظام مؤتمرات زهيدة التكلفة.
- إمكانية تكوين قناة وجعلها خاصة لعدد محدود ومعين من الطلاب والطالبات والأساتذة.
- أنها مصدر من مصادر المعلومات من شتى أنحاء العالم.
- أن كثيرا من طلاب الجامعات يستخدمون (IRC)بديلا من إجراء مكالمات خارجية، لأنك عندما تكون متصلا بالانترنت.يصبح (IRC) مجانا

استخدام الانترنيت وتكنولوجيا الاتصال في التعليم الجامعي:

وعلى المستوى الجامعي بوجه خاص لقيت البحوث الأكاديمية مساعدة هائلة من الإنترنت التي يسرت كثيرا قيام التعاون فيما بين المؤسسات والأفراد الموجودين في أماكن متباعدة، كما كانت الجامعات دائما هي الساحة التي تشهد عمليات التجديد والابتكار الكمبيوترية.والعديد من الجامعات أصبح .تحتل الآن مراكز البحوث متقدمة في التكنولوجيات الكمبيوترية الجديدة ويضم عدد آخر منها مختبرات كومبيوتر ضخمة يستخدمها الطلاب من أجل إجراء البحوث المشتركة وأداء أعمال الواجب الد راسي المنزلي .كذلك يتم في الوقت الحاضر تسجيل عدد من أكثر الصفحات الداخلية إثارة للاهتمام على شبكة الويب التابعة للإنترنت لمصلحة الجامعات في مختلف أرجاء العالم.

وتقوم بعض الجامعات باستخدام الشبكة لأغراض أقل عالمية.ففي جامعة واشنطن تسجل خطط الدروس والواجبات المدرسية ا لمنزلية لبعض فصول الدراسة على شبكة الويب .كذلك غالبا ما يتم نشر مذكرات المحاضرات على الويب أيضا وهي خدمة مجانية .وفي مكان آخر يطلب مدرس اللغة الإنجليزية من

طلابه امتلاك عناوين بريد إلكتروني واستخدامه في ا لمشاركة في النقاشات الإلكترونية .ويتم إعطاء درجات لطلاب اما مثلما يتم تقييمهم في مساهماتهم داخل الفصل وفي إنجازهم " البريد إلكترونية" الفصل تبعا لمدى مساهماتهم للواجب ا لمدرسي المنزلي .ولقد أصبح طلاب الجامعات في كل مكان يدركون بالفعل الآن متع البريد الإلكتروني سواء لأغراض التعليم أو للبقاء على اتصال بتكلفة منخفضة مع الأسرة والأصدقاء[1].

وتشمل موارد شبكة الانترنيت المتصلة بالتعليم على شبكة الانترنيت:

- الأخبار مجموعات usenet newsgroups
- قوائم البريد المرتبطة بمجالات التعليم المختلفة ومواقع خدمات الويب،www ،
- خدمة الجوفر Gopher المتصلة بالحاسبات الألية في المدارس والمؤسسات التعليمية والمكتبات أرشفة الملفات التي يمكن الوصول إليها بواسطة بروتوكول نقل الملفات غير المعروفة المصدر .FTP وقواعد البيانات المتوافرة مباشرة على الخط الممكن online databases البحث فيها،

فكمية المعلومات التعليمية المتوافرة على الانترنيت كبيرة جدا بدرجة مذهلة كما أن المصادر التعليمية والتربوية تمثل رصيدا وثروة ضخمة من www للمراجع والمعلومات التي توجد أساس على الجوفر ومواقع خدمات الويب المعلومات التعليمية [2]وتعتبر الإنترنت أحد التقنيات التي يمكن استخدامها في التعليم العام بصفة عامة فهي شبكة ضخمة من أجهزة الحاسب الآلي المرتبطة ببعضها البعض والمنتشرة حول العالم فمن المفرح جدا للتربويين أن يستخدموا شبكة الإنترنت التي توفر العديد من الفرص للمعلمين والطلاب على حد سواء بطريقة ممتعة " هذا ويشير بعض الباحثين إلى أن الإنترنت سوف تلعب دورا كبيرا في تغيير الطريقة التعليمية المتعارف عليها في الوقت الحاضر وبخاصة في مراحل التعليم الجامعي والعالي فعن طريق الفيديو التفاعلInteractive MultiMedia ، يحتاج الأستاذ الجامعي مستقبلا أن يقف أمام الطلاب لإلقاء محاضرته ، ولا يحتاج الطالب أن يذهب إلى الجامعة ، بل ستحل طريقة التعليم عن بعد Distance Learning بواسطة مدرس إلكتروني وبالتالي طريقة التعليم عن بعد توفر على الطالب عناء الحضور إلى الجامعة . ويضرب المؤلف مثالا حيا لدور خدمات الإنترنت في عملية التعليم وبالتحديد في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا MIT الذي قدم ولأول مرة برنامجا لنيل درجة الماجستير في " إدارة وتصميم

[1]- بيل جيتس،ترجمة عبد السلام رضوان :المعلوماتية بعد الانترنيت، عالم المعرفة، 1998 ،ص 277

[2]- محمد محمد الهادي :تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة 2001، ص 238

الأنظمة " دون الحاجة لحضور الطلاب إلى الجامعة .وتعتبر أكاديمية جورجيا الطبية من أكبر الشبكات العالمية في العالم حيث يوجد(Georgia State Academic and System Médical) فيها أكثر من 700فصل د راسي في مختلف أنحاء العالم مرتبط بهذه الأكاديمية خلال عام 1995، ومن خلال هذه الشبكة يستطيع الطلبة أخذ عدد من المواد والاختبار بها.

ويرى بعض الباحثين في هذا المجال أن هذه الطريقة الإلكترونية في التعليم مقتصرة فقط على المناهج الدراسية التي يغلب على محتواها أساليب العروض التوضيحية وذات الطابع التخيلي، لكن الحقيقية أن هذه الطريقة يمكن تكييفها لكل الأقسام العلمية، ثم أن هذه التقنية التعليمية المستقبلية ستكون مناسبة لبعض الدول النامية التي تفتقر إلى عاملي الكم والكيف في كوادر المعلمين.

فالمدرسين الذين لديهم القناعة التامة أن استخدام التقنية يساعد في تعليم الطلاب وتحصيلهم، كما أن استخدام البريد الإلكتروني في البحث والاتصال يساعد على توفير الوقت لدى الطلاب، وأن معظم أساتذة الجامعات لا يرغبون تخصيص الوقت الكافي لاستخدام التقنية داخل الفصل الدراسي.

أما williamsفقد ذكر أن هناك أربعة أسباب رئيسية تجعلنا نستخدم الإنترنت في التعليم وهي:

- الإنترنت مثال واقعي للقدرة على الحصول على المعلومات من مختلف أنحاء العالم.
- تساعد الإنترنت على التعلم التعاوني الجماعي، نظرا ا ر لكثرة المعلومات المتوفرة عبر الإنترنت فإنه يصعب على الطالب البحث في كل القوائم لذا يمكن استخدام طريقة العمل الجماعي بين الطلاب، حيث يقوم كل طالب بالبحث في قائمة معينة ثم يجتمع الطلاب لمناقشة ما تم التوصل إليه.
- تساعد الإنترنت على الاتصال بالعالم بأسرع وقت وبأقل تكلفة.
- تساعد الإنترنت على توفير أكثر من طريقة في التدريس ذلك أن الإنترنت هي بمثابة مكتبة كبيرة تتوفر فيها جميع الكتب سواء كانت سهلة أو صعبة .كما أنه يوجد في الإنترنت بعض البرامج التعليمية باختلاف المستويات[1].

[1]- محاضرات تكنولوجيات الاتصال :الحاسوب كوسيلة اتصال، جامعة البحرين، 2060 ،ص 72-73

المطلب الرابع: معوقات التحديات المستقبلية للتعليم العالي في ظل تكنولوجيا المعلومات

1. بعض معوقات استخدام تكنولوجيات التعليم[1]:

- الأساتذة المتمسكين بالطريقة التقليدية في التعليم حيث لا يقبل المعلم الكلاسيكي التقليدي الحوار والنقد ويعتبر تقنيات التعليم أجهزة من الكماليات ويعتبر أن التقنيات تقلل من أهمية الأستاذ ودوره علما بان المجتمعات المتقدمة ليست متقدمة وسابقه لغيرها لأنها تمتلك الحاسوب والمصانع الثقيلة فقط بل لأنها تجيد الحوار وتركز عليه لان الحوار هو أحد العوامل الأساسية في التربية والإبداع.
- عدم تخصيص عدد ساعات كافية أو مخصصة لتقنيات التعليم ان وجدت في مؤسسة تعليمية ما.
- الإمكانات المادية المتواضعة للمؤسسات التعليمية بشكل عام كونها قطاع خدمي وجود الروتين الذي يعقد عملية اقتناء الوسائل التعليمية.

2. التحديات المستقبلية للتعليم العالي في ظل تكنولوجيا المعلومات:

2.1. تحديات العولمة:

لم يعد السؤال المطروح أمام الدول هل نقبل ظاهرة العولمة أم نرفضها وإنما كيف التعاطي مع آثارها وتحدياتها بأقل قدر من الخسائر والفوز بأكبر قدر من الفرص والمكاسب المحتملة إن مشكلة العولمة تهدد مستقبل التعليم الجامعي بأبعادها الأربعة: الإنسان، والآلة، والموارد المالية، والبشرية، لذا لابد من مراعاة متغيرات العولمة وما تحمله من وعد ووعيد وفرص ومخاطر، كما أن العولمة تعني بالأساس أمورًا أربعة[2] .

- ✓ تفكيك الدولة القومية ككيان سياسي.
- ✓ تمييع وتذويب مفاهيم الوظيفة الاجتماعية للدولة.
- ✓ إعادة صياغة العلاقة بين رأس المال والدولة.
- ✓ إحداث تغيير شامل في مفاهيم الليبرالية الجديدة.

إن أولويات الدول وسياستها ومواردها وقوتها وتطورها الاجتماعي والاقتصادي تؤثر على مدى استجابة التعليم العالي لتبعات العولمة بشكل يختلف من دولة لأخرى.

[1]- طارق شنقال، مهري شفيقة"استخدام تكنولوجيات الاتصال والمعلومات في التعليم الجامعي" دراسة ميدانية لعينة من أساتذة جامعة سطيف1 و2، الملتقى الوطني الثاني حول(الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي-05-06 مارس 2014

[2] -www.mktml.com/home/news-action-show-id

وقد ذكر (الصائغ 2007 م) أن العولمة أدت إلى نقطة التقاء وتحول داخلي وبخاصة في منظومة المعرفة العالمية وتمركز الأفكار والموارد وقوى العولمة قد غيرت مفهوم الوقت والفضاء وأصبحت الجامعات تدار عبر مدارات أو حدود فضاءات مؤقتة، ويمكن تلخيص ما ستؤدي إليه العولمة بما يلي[1]:

- تواجد جامعات أجنبية عالمية في داخل البلدان النامية على وجه العموم ودول المجلس على وجه الخصوص مما يزيد من حدة المنافسة للجامعات الوطنية والتفوق عليها.
- انحسار دور الحكومات في دعم الجامعات الرسمية وعدم قدرتها على زيادة الرسوم الجامعية لأسباب اقتصادية وسياسية واجتماعية، وكذلك غياب دور الحكومات في صياغة الاستراتيجيات والأهداف.
- تنوع أنماط التعليم العالي وظهور أنواع جديدة من الجامعات مثل الجامعات المفتوحة والتعليم عن بعد والجامعات الافتراضية التي تكون تكلفتها أقل من الجامعات التقليدية.
- احتمال حدوث عدم توازن بين التخصصات العلمية والتخصصات الأساسية والإنسانية.
- قيام القطاع الخاص بالاستثمار في التعليم العالي ودخوله كمنافس للقطاع العام للتعليم العالي وعلى أسس تجارية ربحية .والجدول التالي يوضح إيجابيات وسلبيات العولمة على التعليم العالي.

الجدول رقم 02-01 إيجابيات وسلبيات العولمة على التعليم العالي

مخاطر استجابة التعليم العالي للعولمة	إيجابيات استجابة التعليم العالي للعولمة
- احتمال تدني مستوى التعليم. - التباين الكبير بين المؤسسات التعليمية في مدى الانتفاع بالتعليم المقدم لهم. - زيادة هجرة العقول إلى البلدان المتقدمة. - التقارب المعرفي المبالغ به يؤدي إلى تماثل ثقافي مبالغ به على حساب الثقافة المحلية. - ازدهار اختصاصات معينة على حساب أخرى وتأثير ذلك على توازن المعرفة. - إضعاف دور الدولة في تحديد السياسات الرئيسة ومن أهمها السياسة الوظيفية.	- زيادة فرص توفير التعليم العالي للطلبة. - تعزيز اقتصاد المعرفة. - حصول الطالب على درجات علمية مشتركة من خلال التعاون الجامعي محليًا وعبر الحدود. - تمازج الثقافات وتنوع البيئات الأكاديمية. - المنافع الاقتصادية للمؤسسات التعليمية.

[1]-الصائغ، عبد الرحمن بن أحمد"الواقع والتحديات والرؤى المستقبلية "ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول حول الجامعات العربية: التحديات والأفاق المستقبلية الذي تنظمه المنظمة العربية للتنمية الإدارية المنعقد في الرباط المملكة المغربية خلال المدة من 9-2007/12/13، ص 12

المصدر :كاظم مازن عبدالحميد " استراتيجية التعليم الجامعي العربي وتحديات القرن ال 21 "مؤتمر العولمة واستراتيجيات التعليم العالي المستقبلية المنامة – مملكة البحرين العولمة واستراتيجيات التعليم العالي المستقبلية،2007، ص03

2.2. تحديات المعلوماتية:

وهي تمثل قدرة العقل البشري على الإبداع والاختراع وقلب موازين القوى، بحيث لم تعد الثروة هي ما تملكه دولة من ذهب أو مواد خام وطبيعية بقدر ما أصبحت هي القدرة على الإبداع والتنظيم والاختراع وامتلاك المعلومات أي أن البشرية وصلت إلى عصر أصبحت فيه المعلومات أساس التحضر والقوة ، وهذا التحدي التقني يمثل ثورة جديدة تعتمد فيه العملية الإنتاجية والتوزيعية على العقل البشري والإلكترونيات الدقيقة والهندسية والكيمياء الحيوية والذكاء الاصطناعي وتوليد المعلومات ،ومن أبرز الحقائق والأرقام في هذا المجال أن أكثر من % 90 من تكنولوجيا القرن الحادي والعشرين لم تكتشف بعد وهي أضعاف ما تم اكتشافه في القرن العشرين .إن هذه التطورات أنشأت فوارق مضاعفة تلقي أعباء إضافية على الجامعات بوصفها المراكز الوحيدة القادرة على التعامل مع هذه التوجهات العلمية الجديدة، كما أن للبحث العلمي والتقني مردود كبير وعميق على المجتمع والأفراد والمؤسسات[1] .

إن إعادة التدريب والتركيز على تنمية قدرات التحليل والاطلاع على كل ما هو جديد ومستحدث وابتكار حلول للمشكلات المستجدة والتكيف والمرونة والقدرة على التعامل مع هذا الكم الهائل من المعلومات ، وهذا التسارع المذهل للثورة العلمية والتقنية المعلوماتية وتطبيقاتها يعد تحديًا أمام التعليم العالي خصوصًا في الدول النامية الذي تعتبر تقنية المعلومات والاتصالات فيه ضعيفة وتعتمد اعتمادًا كبيرًا على استيراد التقنية الجاهزة مع عدم إعطاء العنصر البشري الوطني العناية الكافية في ما يتعلق بعملية بناءه العلمي وإن تحقيق الهدف المتعلق بالتطبيقات التقنية والمعلوماتية مرهو ن بشكل أساسي بقيام نظام تعليمي في دول المجلس تعتمد مؤسساته على مفاهيم المدرسة الإلكترونية والجامعة الإلكترونية بد لا من الطرق المعتادة كالتدريس وجهًا لوجه ،حيث اتضح أن التطور الرقمي التعليمي يدعو إلى ضرورة إيجاد نظم يعمل بها الجهاز التقني في انسجام مع الأستاذ الجامعي مع تأهيل أعضاء هيئة التدريس ليجمعوا بين التخصص العلمي والتكنولوجي والتربوي .وقد

[1]-البدري كمال حنان، التعليم العالي التكنولوجي بين مشكلات الواقع و حتمية التطوير ،الدار العالمية ،2009،ص 22

تأكد على أن حضارة القرن الحادي والعشرين هي حضارة" عصرا لمعلومات"، وأن المعرفة وما تتضمنه من بيانات .ومعلومات وصور ورموز وثقافة وقيم هي مدخل رئيسي في الإنتاج للقرن21 .

2.3. تحديات مرتبطة بالنوعية والجودة[1]:

إن مراقبة الجودة النوعية في التعليم العالي تؤثر بدورها على سياسات التعليم العالي وبرامجه ويتمثل الهدف الأكبر من الجودة النوعية في ارتباطها بمفهوم المنظمة المتعلمة التي تسخر كل الطاقات الفكرية والمعارف والخبرات المتاحة لها من أجل أن تتطور باستمرار بما يحقق صالح كل الأطراف المتعاملة معها، وقد اتضح أن مؤسسات التعليم العالي برغم أنها تمتلك أغنى مصدر ومورد للخبرات المهنية بالمقارنة مع أية منظمات أخرى، إلا أنها لا تستغل تنمية أهم عنصر بها وهم العاملون فيها، إن كثيرًا من الأفكار والرؤى يمكن أن تشكل موضوعات حيوية تستهدفها الجودة النوعية في التعليم العالي ، بل إنه بالإمكان تصنيف كل بعد من أبعاد النوعية في التعليم العالي إلى محور أو محاور متعددة لكل منها أهدافها المحددة .في معظم البلدان العربية لا تتوفر مقاييس موثوقة وثابتة وصادقة لقياس الجودة النوعية بشكل عملي ومن هنا يتضح أن بعض مؤسسات التعليم العالي التي تمتلك العديد من المقومات الأساسية لإنجاح التعليم ورفع مستوى جودته تفتقر إلى الجودة النوعية الحقيقية من خلال الوصول إلى معايير مقبولة لقياس مستويات الجودة في مؤسسات وبرامج التعليم العالي.

خلاصة المبحث:

إن أهم التحديات التي تواجه التعليم في مجتمع المعلوماتية على استلهام طرق جديدة وحديثة للتعليم، ومعرفة كيفية استنباط الحلول المبنية على معرفة عميقة بنوعية التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في النظام التعليمي، وكذلك أهمية المعرفة العلمية لكيفية تصميم بيئة التعليم التفاعلي واختيار الوقت الأمثل لإجراء تطبيقات التكنولوجيا الحديثة وفي هذا الإطار نخص استخدام الوسيلة التكنولوجية التي أصبحت تضفي كفاءة سرعة وتفاعلية للوصول لتحقيق مفهوم جودة التعليم ، وبالتالي جودة مخرجات النظام التعليمي المتمثلة في الموارد البشرية المؤهلة وظيفيا لخدمة أهداف التنمية في المجتمع ولعل أهم القطاعات التعليمية التي أصبحت ملزمة على ضرورة مواكبة تكنولوجيات الاتصال واستخدامها في قطاع التعليم العالي.

[1]-الخطيب محمد شحات، التعليم العالي قضايا ورؤى ،دار الخريجي ،ص 30

المبحث الثالث: واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي

تمهيد

منذ دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى التعليم، بدأ دمجها في هذا القطاع وما يرافقه امن استثمارات مالية محط اهتمام سياسات العديد من الدول وأدت المبادرات التي أخذت على عاتقها إعطاء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة مكانا في التعليم إلى نشوء حاجة لمراقبة هذه التطورات باستخدام مؤشرات موثوقة وصحيحة.وعندما تصبح هذه المؤشرات متاحة من خلال جهود معيارية دولية لجميع البيانات عندما يحتاجها صانعوا السياسات من مراجعة التقدم الذي تحرزه بلادهم مع مرور الزمن وذلك بمقارنة ما تم تحديده من أهداف وطنية مع دول أخرى مرجعية.

ويعتقد أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة من شأنه أن يساعد على زيادة فرص الوصول إلى التعلم،كما يمكن أن يساعد على رفع نوعية التعليم باستخدام أساليب تعليم متقدمة،تحسين مناهج التعليم،إصلاح وتحسين إدارة النظم التربوية،ولقد اظهر مؤخرا تمرين المعرفة الذي قاده برنامج المعلومات من اجل التنمية التابع للبنك الدولي انه على الرغم من الاستثمارات الواسعة التي تمت خلال عقود مضت من اجل تطبيق تكنولوجيا الاتصالات لتعزيز التعلم في الدول النامية إلا أن البيانات التي تدعم الفوائد المدركة لاستخدام هذه التقنيات لازالت محدودة،والدلائل آثارها الفعلية لا يمكن تحديدها(موقع الكتروني.)

ورغم الطلب المتزايد على إحصائيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم إلا أن أشهر المصادر العالمية للإحصائيات حسب معهد اليونسكو للإحصاء يفتقر إلى المعلومات الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم

فبالنسبة للدول المتقدمة،ليس لدى منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ،ولا المفوضية الأوروبية مجموعة شاملة من المؤشرات التي تشمل العناصر الثلاث من المدخلات والعمليات والمخرجات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.إلا أن دولا مثل الولايات المتحدة الأميركية والسويد وسنغافورة مستمرة في صدارة التصنيف العالمي للتقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات في الفترة من 2010-2011 ،كما تظل النمور الآسيوية رائدة في مجال اعتماد وتنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة النمو والتنمية، وتحويل المجتمع من خلال التحديث والابتكار إلى مجتمع يسير وفق النظام التكنولوجي.

المطلب الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي بالجزائر

تعتبر الجزائر ضمن البلدان التي لديها سياسة وطنية وخطط رئيسية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعمل على تطبيق واختبار العديد من الاستراتيجيات غير أنها لم تدمج هذه التكنولوجيات بصورة تامة في التعليم سواء كان ذلك في المناهج أو التعميم على كل المدارس والثانويات والجامعات .وحددت أغراض وأهداف إدخال هذه التكنولوجية في مختلف الجوانب التعليمية من تدريب المكونين إلى التدريس.

ويشهد الربط بوسائل الاتصالات واختراق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تزايد لكنه لا يرتقي إلى مستوى البلدان الأكثر تقدما.وتدرس في الوقت الراهن وفقا لمنهج متعدد المستويات.ولم تدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة منهجية في المناهج الدراسية بالنسبة للعديد من المواد.

أما في مجال التطوير الوظيفي فان تدريب غالبية المدرسين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اقتصر على محو الأمية المعلوماتية .ونظرا لان الجزائر قد بدأت مؤخرا الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم .فان نتائج مثل هذه المجهودات لن تظهر لسنوات عديدة .وتحديد التقدم الذي يتحقق خلال سير العمل وفي النهاية، يمكن التأكد منه باستخدام المؤشرات أو المعايير التي يتم بواسطتها التحقق من النتائج.

ونظرا لان عملية إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم تواجه تحديات كبيرة ومع انتشار استخدامها في المؤسسات التعليمية أصبح من الضروري وضع مؤشرات أداء لمراقبة استخدام ونتائج هذه التكنولوجيات .وهذه المؤشرات مطلوبة لتوضيح العلاقة بين استخدام التكنولوجيا والإصلاحات التعليمية، وتمكين المكونين من الاضطلاع بدورهم، واحداث التغيير في عمليات التدريس والدراسة وتعليم التلاميذ والطلاب .مع العلم أن التعليم لا ينبغي أن يعتبر التكنولوجيا غاية في حد ذاتها وإنما وسيلة لتعزيز الابتكار والتمكين والمساواة وإيجاد دارسين وواضعي حلول أكفاء[1].

1. الجامعة الجزائرية والاتجاه التكنولوجي:

[1]- هند العلوي:مشروع إدماج تكنولوجيا التعليم في الجزائر،Cybrarians Journal ،2011،العدد 26

تواجه الجامعة الجزائرية في ظل الألفية الثالثة التطور التكنولوجي بإمكانيات ضعيفة، خاصة وان العالم يمر بثورة كبيرة في مجال الاتصالات والمعلومات،الأمر الذي يفرض عليها إعادة النظر في محتوى منظومتها التعليمية ،وفي قيمة الميزانية المخصصة لمجال البحث العلمي والتي تقدر بأقل من 1% من الناتج الإجمالي، حيث أن الأرقام المتوفرة تشير إلى أن سوق المعلوماتية مقدرة بحوالي 10 إلى 12 مليار دينار، تشكل فيها التجهيزات % 99 من هذه السوق، ويبقى % 1 فقط للجانب البحثي، وان دخول الانترنت إلى الجزائر لا يزال جد ضعيف بحيث أن 1% إلى 2% فقط لهم اتصال بهذه الوسيلة العصرية [1]،وقد أظهرت دراسة ميدانية أجراها الأستاذ جمال بن زروق بجامعة عنابة بالتعاون مع جامعة ستراسبورغ الفرنسية، على عينة من أساتذة وطلبة كليتي الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعتي عنابة والجزائر، أن توظيف الأساتذة الجامعيين الجزائريين لتكنولوجيا الإعلام الحديثة جد محدودة، حيث لا يمارس التعليم عن بعد سوى % 06 من الأساتذة، في حين تبلغ نسبة مستعملي النظم المعلوماتية القديمة 87% من الأساتذة، وأضاف الباحث أن % 50فقط من العينة موضوع البحث لديهم القدرة على الربط مع شبكة الانترنت انطلاقا من مقر سكناهم، في حين أن % 17 يلجؤون إلى مقاهي الانترنت ، كما أظهرت دراسته أن % 60 من أساتذة العينة ليس لديهم منتديات ومواقع خاصة على" الواب "للتعبير عن أفكارهم وتبادل المعلومات العلمية، أما الجانب المتعلق بالطلبة فقد أظهرت الدراسة إلى أن معظم الطلبة يستعملون هذه التكنولوجيات الحديثة لأغراض شخصية ، ونادرا ما يوظفون تقنياتها للاتصال بأساتذتهم والحصول على المعلومات.[2]

2. الجامعة الجزائرية والتنمية المستقبلية:

إن نوعية الموارد البشرية هي المسؤولة إلى حد كبير على نجاح التنمية، والتي بدورها تعتمد على نوعية ومستوى التعليم العالي والبحث العلمي، وعلى هذا الأساس يتضح أن أحسن الاستثمارات الكبرى التي يمكن أن يحدثها المجتمع النامي في اقتصاد المستقبل، هي الاستثمار عن طريق التعليم والبحث العلمي، حيث يعد التعليم العالي الآن أكثر من أي وقت مضى الباب المفتوح لزيادة الفرص الاقتصادية ورفاه الإنسان، ذلك انه من المؤكد أن المكاسب الاقتصادية في الدول المتقدمة قد كانت إلى درجة كبيرة نتيجة الزيادة في نوعية الإبداعات العلمية، إذ أن السياسات التعليمية في هذه الدول ترسخت لديها القناعة بأهمية نوعية التعليم العالي

[1]-إسماعيل بوخأوة ،فوزي عبد الرزاق ،أفاق التعليم العالي في ظل الالفية الثالثة ،الملتقى الدولي" إشكالية التكوين والتعليم في إفريقيا والعالم العربي أفريل 2001،جامعة فرحات عباس ،ص 127

[2]-جريدة الخبر العدد 5319، 13 ماي 2008، ص 21

في التنمية غير أن الجزائر وقعت تحت تأثير الاعتقاد بان التوسع الكمي في التعليم العالي ، هو الطريق السالك لتحقيق التنمية المنشودة، وهذا على حساب التكوين النوعي، الصحيح والوظيفي، الذي يستجيب لمتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، الحاضرة والمستقبلية، بحيث لا يمكن بين نظام التعليم عامة ونظام التعليم العالي خاصة وخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، فعملية التنمية كي تتحقق على ارض الواقع لا بد أن تبدأ من الإنسان وتنتهي في كل مرحلة من مراحلها المستمرة والمتصاعدة بالإنسان ولأجل الإنسان، ولهذا فإنه لا مناص من تطوير التعليم لإنتاج مصدر طاقة هذه التنمية [1]،بتلبية ومتطلبات وحاجات سوق العمل من الكفاءات التي تتماشى ومهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذكاء الاصطناعي ، كما حددتها وثيقة مشروع استراتيجية التربية العربية لتطوير التعليم العالي سنة 2003 كما يلي[2]:

-تمكين المتعلم من الوسائل اللازمة لتطوير معارفه ومهاراته الفكرية والسلوكية باستمرار ، تطويرا يؤهله للقيام بوظائف ومهن جديدة أو المهن السائدة.

-تمكين المتعلم من القدرات والوسائل اللازمة للبحث عن فرص العمل وخلق الفرص لنفسه من خلال الأعمال الحرة والمشاريع والأفكار الابتكارية.

-تمكين المتعلم من التعامل مع مستجدات محيط العمل وتقنياته المتغيرة ،وقدرته المستمرة على التطوير والمتابعة والتعامل مع مستجدات وتقنيات تتغير وتتطور باستمرار.

إن المناهج والطرائق التعليمة والتقويمية لا يمكن بوضعها الحالي أن تتصدى للتحديات الحالية، ومن ثم فإنها تتطلب إعادة النظر فيها لتفعيلها أكثر، فصلا عن ذلك يجب تحديث الوسائل التعليمية، والبحث عن السبل الكفيلة لجعل المؤسسة التعليمية قادرة على تحقيق أهدافها، في ضوء التطورات التي تحدث في العا لم

3. صعوبات توظيف تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الجزائرية:

يؤكد العديد من الخبراء ضرورة إجراء دراسات كافية حول وضع المؤسسات الجامعية قبل توظيفها لتكنولوجيا المعلومات، بكيفية تجعل توظيف هذه التكنولوجيا ترفع من نوعية التعليم وليس مجرد تزويد

[1]- بوفاس الشريف، فاطمة الزهراء طلحي" **تكنولوجيا المعلومات والتعليم العالي في الجزائر**" الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي،جامعة قاصدي مرباح ورقلة 05-06- مارس 2014، ص 736

[2]-رشدي أحمد طعيمة، محمد بن سلمان البندري،التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير دار الفكر للنشر والطبع ،القاهرة 2004،ص 542

مؤسسات التعليم بها، ومن أهم الصعوبات التي تواجه عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التعليمية ما يلي:

3.1. الصعوبات المالية:

يتطلب مشروع توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي تكاليف مالية معتبرة، ولذلك فإن ضعف هذه الموارد يشكل عائقا أمام توظيف هذه التكنولوجيا واعتبار الإنفاق على التعليم استثمار طويل الأجل،ولا يحقق عائدا إلا بعد جيلين على الأقل [1]، إن مثل هذه النظرة تجعل الكثير من المخصصات المالية تذهب إلى الاستثمار في مجالات أخرى غير التعليم ،فالتقدير السليم لميزانية التعليم وما يحتاجه من نفقات أمر هام في توظيف تكنولوجيا المعلومات بمؤسساتها.

3.2. الصعوبات التقنية والفنية:

إن هذا النوع من الصعوبات ناتج من طبيعة التكنولوجيا في حد ذاتها، باعتبارها تمثل نظاما متطورا بالغ التعقيد بالمفهوم التقني، ومن بين المشاكل التقنية التي قد تواجه عملية توظيف هذه التكنولوجيا واستخدامها: التجمد المفاجئ للحاسوب بسبب العبء وبطء الحصول على المعلومات.. الخ،مما يتطلب التخطيط لمواجهتها والتغلب عليها، بتوفير بنية تحتية لخطوط اتصال متطورة وأجهزة من نوعية جديدة تزيد من سرعة الحواسيب، والشبكات وترتبط المشكلة الفنية كذلك بموضوع تأهيل الأساتذة، ومنهاج مناسب لإدارة الصف أثناء توقف الحاسوب، وإلا ستكون عملية مرهونة بالفشل ، ومن أهم الصعوبات التقنية والفنية ما يلي[2] :

-صعوبة عملية الصيانة الدورية،نظرا للاكتشافات المتلاحقة في هذا المجال.

-قلة اليد الفنية المؤهلة والمتخصصة، مما يجعل الاعتماد على الخبرة الأجنبية شبه كلي وهذا يتطلب نفقات مالية كبيرة.

3.3. الصعوبات النفسية:

تتعلق أساسا بالعنصر البشري، متمثلة في بعض المقاومة والرفض من قبل الأساتذة لهذه التكنولوجيا الحديثة، مبررين ذلك بأنه يمكن التحكم في المحتوى التعليمي عن طريق الكتاب، أما المحتوى الرقمي فلا يمكن

[1]- علي نبيل، العرب وعصر المعلومات، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1994، ص 399

[2]-مندورة محمد محمود،الخطط الوطنية للمعلومات، http://www.arabimag-edu/for/#12.stf.htm

معرفة خصائصه والحكم عليه إلا بعد استخدامه لسنوات طويلة،إما لأنهم اعتادوا على الكتاب المصدر والمرجع الوحيد للمعلومة في الفصل، أو عدم امتلاك القدرة على استخدام هذه التكنولوجيا ، وتعد هذه الوضعية احد أهم العوامل الأساسية المصاحبة لدمج تقنية المعلومات بالتعليم، وهو في الواقع شان معظم المؤسسات التعليمية محليا وعالميا على حد سواء، واهم هذه الصعوبات النفسية ما يلي:

-الممانعة وعدم التقبل للتكنولوجيا الحديثة.

-التمسك بالأساليب التعليمية القديمة.

-عدم الرغبة في التكيف مع الأساليب الحديثة.

-عدم الاهتمام بالتغيرات الحديثة.

-الشعور بأن استخدام التكنولوجيا سيزيد من أعباء الأستاذ.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتعليم العالي في الدول العربية

1. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية:

إن عملية تحديث الشبكات الوطنية للدول العربية والدخول التدريجي لتقنيات جديدة للاتصالات الحديثة يخلق بيئة مواتية لاستيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا انه لم يحقق الكثير من التقدم الكافي في هذا المجال مقارنة بغيرها، فبعض دول الخليج ذات الكثافة السكانية القليلة والاستثمارات الكبيرة في شبكتها الوطنية حققت المعايير الدولية فيما يتعلق بالبنية التحتية للتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في مجال التعليم العالي،(موقع الكتروني.)

حيث أكد محمد النمر أستاذ الهندسة بجامعة العلوم والتكنولوجيا بمصر، أن الإمارات العربية المتحدة وقطر من أهم بلدان الوطن العربي في الاستفادة من تقنية المعلومات، وتأتي الإمارات في المركز 74 ، وقطر في المركز 73 في مناطق الشرق الأوسط الرائدة في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة التنويع الاقتصادي والقدرة التنافسية، على النقيض من ذلك تحتل مصر المرتبة 24 ، في حين أن إيران وسوريا وراء علامة 100 ، وهو ما يؤكد أن التحول الكبير جراء استكشاف التكنولوجيا أثّر كثيرا على تقدم بعض الدول

العربية في المجال التكنولوجي ، مؤكد اً أن أداء الدول العربية متفاوت جداً، وبعض الحكومات قد وضعت بشكل واضح تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صلب جدول قدرتها التنافسية، والبعض الآخر مازال يدور في فلك الانغلاق والانكفاء على مشاكله الداخلية.

2. الأداء الجامعي في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الإداريين في الجامعات العربية[1]:

كما أجريت عدد من الدراسات العربية والأجنبية على مؤسسات التعليم العالي ومن هذه الدراسات:

دراسة الكيومي (2002) هدفت التعرف إلى تقد ير درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة في كليات التربية في سلطنة عمان، وقد تكونت عينة الدراسة من (44) إداريًا و (137)عضو هيئة تدريس، وقد توصلت الدراسة إلى أن وجهة نظر كلا من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس في سلطنة عمان وقد جاءت متطابقة في درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وإن إمكانية تطبيقها كانت عالية على كل مجالات الدراسة باستثناء مجال استخدام الطريقة العلمية، حيث جاءت بدرجة متوسطة، وقد كانت مجالات الدراسة هي: التركيز على رسالة المؤسسة، وصناعة اتخاذ القرار، واللامركزية الإدارية، والاستقلالية، واستخدام الطريقة العلمية، وعمل الفريق، والتدريب المستمر، والتقويم المستمر.

وأجرى بدح (2003) دراسة هدفت إلى تطوير أنموذج لإدارة الجودة الشاملة وبيان درجة إمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة ، وقد تكون الأنموذج المفتوح من مجالات هي :القيادة ورسالة الجامعة، والثقافة التنظيمية، ونظم المعلومات، والتخطيط الاستراتيجي، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة العمليات، والتحسن المستمر، ورضا العملاء، والتغذية ال راجعة، وقد تألفت عينة الدراسة من (508) من عمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية، ومديري الوحدات الإدارية لجميع الجامعات الأردنية، وقد بينت الدراسة أن إمكانية تطبيق الأنموذج المقترح جاءت بدرجة كبيرة، وأن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية في درجة إمكانية تطبيق الأنموذج بين العمداء ورؤساء الأقسام ومديري الوحدات في الجامعات ولصالح العمداء.

[1]- محمد عبود الحراحشة، تقييم الأداء الجامعي في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعة آل البيت، مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي يعقد المؤتمر في جامعة الزرقاء الخاصة/الأردن في الفترة من 10-2011/05/12،

وأجرى علاونة (2004) دراسة هدفت إلى معرفة مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية ، وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقيًا في الجامعة كما يراها أعضاء هيئة التدريس ودراسة أثر متغيرات ، الجنس ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، الجامعة التي تخرج فيه ا، والكلية التي يدرس فيها والعمر على مستوى التطبيق.

وبينت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة ا لعربية الأمريكية بدرجة كبيرة على مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها أما مجال تطوير القوى البشرية واتخاذ القرار وخدمة المجتمع فقد جاءت بدرجة كبيرة وبينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائيًا في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، والجامعة التي تخرج فيها، والكلية التي يدرس فيها، والعمر.

أجرى الغميز (2004) دراسة هدف ت "معرفة إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودية من وجهة نظر مدير الدوائر ورؤساء الأقسام في وزارة التربية والتعليم" ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتصميم استبان تكونت من (50) فقرة موزعة على (7) مجالات، وتم توزيعها على عينة مكونة من (57) مدير دائرة ورئيس قسم وبينت نتائج الدراسة، كان ترتيب مجالات إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة حسب استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة مرتبة تنازليًا على النحو التالي :مجال مرافق المؤسسات، مجال القيادة، مجال التخطيط، مجال التعلم والتعليم، مجال التقويم، مجال الموارد البشرية والمالية، مجال التغذية الراجعة، كما أظهرت ال نتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على جميع مجالات الدراسة والأداة ككل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي ما عدا مجال التقويم وذلك لصالح رئيس القسم، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على جميع مجالات الدراسة والأداة ككل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وأجرى درادكة (2004) دراسة هدفت معرفة" درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية"، ولأغراض الدراسة قام الباحث بتطوير استبانه نموذج الخطيب لإدارة الجودة الشاملة وتكونت الاستبانه من (82) فقرة موزعة على سبع مجالات تم تطبيقها على عينة مكونة من (96) قائد تربوي، وبينت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء القادة التربويين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي على المقياس ككل وعلى المجالات الفرعية، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء

القادة التربويين تعزى إلى التخصص، وعلى المجالات الفرعية التالية :مجال هيكل التنظيمي والأنظمة والعمليات، ومجال إدارة الموارد البشرية والمالية، ومجال البيئة التنظيمية، ومجال نظام إدارة المعلومات لصالح فئة التخصص، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء القادة التربويين تعزى لم تغير الرتبة الأكاديمية على المقياس ككل وعلى المجالات الفرعية لصالح الأستاذ.

وأجرى أبو سمرة وزيدان والعباسي (2005) دراسة هدفت التعرف على واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها ، وتأثير كل من الجنس ، والكلية ،والخبرة ، والدرجة العلمية في استجابات أعضاء هيئة التدريس وتكونت عينة الدراسة من (175عضو هيئة تدريس وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كان منخفضًا ، ك ما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح أعضاء الهيئة التدريسية الذكور ،وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات (الكلية ، الخبرة ، الدرجة العلمية).

أجرى أبو فارة" (2006) دراسة هدفت إلى تحليل قياس واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث أسلوب الاستبانة تم تطبيقها على عينة مكونة من (234) من أعضاء هيئة التدريس تم اختيارهم بصورة عشوائية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الفلسطينية لا تولي اهتمامًا جوهريًا بسبعة عناصر رئيسة م ن عناصر إدارة الجودة الشاملة وهي التركيز على المستفيد، والثقافة التنظيمية، وتصميم العملية، ودعم الإدارة العليا للجودة، والتحسين المستمر، والتركيز على العاملين، والعلاقة مع الموردين.

أما دراسة التلباني والأغا وحجاج (2006) هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر – غزة وأثر متغيرا ت :الجنس، العمر، الرتبة الأكاديمية ، وسنوات الخبرة والجامعة التي تخرج فيها والمؤهل العلمي ، والقسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس في درجة مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن درجة تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بصورة متوسطة ، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلي ة الاقتصاد تعزى لمتغيرا ت :الرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة ،العمر.

وأجرى علوان (2006) دراسة هدفت إلى معرفة إمكانية تطبيق مبادئ وفلسفة إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة التحدي الليبية، إضافة إلى معرفة أثر(الخبرة الصفة الوظيفية ، والعمر)

وتكونت عينة الدراسة من (811) فردا، وأظهرت الدراسة النتائج الآتية: أن إمكانية تطيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس هي غير ملائمة للتطبيق في كليات الجامعة في جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة.كما أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة معنوية بين المتغيرات)الخبرة العلمية والصفة الوظيفية، والعمر(في إمكانية تطيق إدارة الجودة الشاملة في كليات الجامعة.

دراسة عبد الحليم وبحر (2007) هدفت التعرف إلى تطبيق العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين للجودة الشاملة، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن كلية التجارة بجامعة النيلين لا تطبق الجودة الشاملة في الوقت الحالي،كما أظهرت النتائج أن هناك إمكانيات واسعة لتطبيق الكلية لإدارة الجودة الشاملة من أجل تحسين الأداء، هناك عدة مقومات تقف حجر عثرة أمام تحسين الأداء داخل الكلية.

دراسة غانم (2008) هدفت التعرف على مد ى تطبيق نظام إدارة الجودة وآثرها على أداء كليات العلوم الإدارية والاقتصادية في الجامعات الفلسطينية وتكونت عينة الدراسة من (120) فردًا من العاملين في بعض الجامعات الفلسطينية وبينت النتائج أن أفراد العينة موافقون أن تطبيق نظام إدارة الجودة يعمل على تحسين ا لأداء، وتطويره باستثناء رضا المستفيدين(الطلاب، أو لياء الأمور وأرباب العمل).وبينت النتائج عدم وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقًا لمتغيرات(المستوى التعليمي ، الجامعة ، التخصص).

المطلب الثالث: تجارب رائدة في الدول المتقدمة

1. خبرات وتجارب بعض الدول في مجال الجودة التعليمية:[1]

[1]-أسس بناء الجودة في إدارة التعليم العالي.المملكة العربية السعوديةوزارة التعليم العالى.جامعة الباحة، ورقة بحثية مقدمة من جامعة الباحة، الى الملتقى الأول لمسئولي الجودة في الجامعات السعودية،الجودة مسؤولية الجميع الذى تنظمه جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية – الرياض 25-10/27/ 1429 هـ

http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t=2447

يوم 2015/02/22 الساعة 13:28

1.1. الولايات المتحدة الأمريكية:

كانت الولايات المتحدة أو ل من راعى مبدأ توازى "الحرية والجودة"، حيث سمحت للعديد من المؤسسات التعليمية أن تنتشر وفي نفس الوقت ومنذ أوائل القرن العشرين أنشئت الآليات المناسبة التي تتابع جودة أداء هذه المؤسسات وتعتمد ما يستحق منها الاعتماد Accreditation وتجعل نتائج هذه المتابعة متاحة لراغبي التعليم حتى يكونوا على بينة من موقف مؤسسات التعليم المتاحة.

وتشبه مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية -إلى حد كبير-المؤسسات الخاصة التي تتمتع باستقلالية كبيرة وسلطة تمثل بمجالس إدارة هذه المؤسساتت ويعتبر التأثير الحكومي على هذه المؤسسات محدود الأثر قياسا بالدول الأوروبية، ولذلك فإن المسؤولية تقع على مؤسسات التعليم العالي لتنظيم نفسها وإيجاد موارد لها وإلا فقدت هذه المؤسسات مواردها وطلابها الذين يتجهون بالتالي نحو المؤسسات المنافسة.

ويتخذ الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية شكلين:

أو لهما: اعتماد مؤسسي Institutional Accreditation وتقوم به مجالس إقليمية تابعة لمؤسسات التعليم العالي نفسها.

ثانيهما: اعتماد تخصصيProgram Accreditation للبرامج الدراسية تقوم به لجان متخصصة مثل مجلس اعتماد الهندسة والتكنولوجيا (ABET) والذي يعمل منذ الثلاثينات من القرن الماضي وهيئة اعتماد التعليم الطبي.

في عام 1996 تم إنشاء مجلس اعتماد التعليم العالي The Council for Higher Education Accreditation(CHEA) والذي يهدف إلى إيجاد مؤسسة قومية تتولى الإشراف على مؤسسات الاعتماد وهي مؤسسات غير حكومية في التعليم العالي. ويقوم مجلس الاعتماد (CHEA) بالاعتراف بمؤسسات الاعتماد العاملة في مجال التعليم العالي بناءً على معايير محددة يضعها مجلس الاعتماد. ويتم إعادة اعتماد هذه المؤسسات مرة كل 10 سنوات بناءً على تقرير يقدم كل 5 سنوات. والعمل الذي تقوم به مؤسسات الاعتماد هو عمل تطوعي ويتم من خلال المهام الآتية:

- مراجعة عمليات التقييم الذاتي Self-Assessment بواسطة القائمين على المراجعة Peer Reviewers.

- زيارة ميدانية للمؤسسة التعليمية مرة كل عام.
- العمل على جذب متطوعين جدد من المهتمين بالتعليم العالي للانضمام إلى المنظمة.

ومعايير الاعتماد في أمريكا هي:

- النجاح الذي يتعلق بإنجازات الطالب وعلاقته برسالة المؤسسة، والأخذ في الاعتبار إتمام البرنامج، واختبارات الترخيص بالولاية.
- المناهج.
- أعضاء هيئة التدريس.
- التسهيلات والأجهزة والموارد.
- القدرة المادية والإدارية.
- خدمات دعم الطالب.
- ممارسات التعيين والقبول والنتائج الأكاديمية والمنشورات والإعلانات.
- طول البرامج الدراسية وأهدافها، والشهادات التي تمنحها.
- سجل شكاوى الطلاب التي تتلقاها المؤسسة التعليمية

1.2. دول أو روبا الغربية:

تعتبر دول فرنسا وانجلترا وهو لندا من أكثر البلدان الأوروبية التي تتم فيها عمليات التقويم ومتابعة جودة التعليم، وربما تتم بصورة مختلفة عن النظام الأمريكي. ومنذ إعلان بولونيا عام 1997 عن التوجه نحو نظام تعليم جامعي متناسق تقوم الدول الأوروبية بالمبادرة بترتيب نظام التعليم بها حتى يكون قريباً من النسق المعلن في بولونيا. كذلك بدأت أو روبا مجتمعة في إنشاء الآليات المناسبة لكي تتابع جودة التعليم العالي بدولها المختلفة تأكيداً على محددات سوق العمل.

وتقدم المملكة المتحدة نموذجاً جيداً للفكر الأوروبي الذي جاء متأخراً عن الولايات المتحدة والمختلف عنها حيث انه في عام 1997 أنشأ بالمملكة المتحدة هيئة توكيد الجودة Quality Assurance Agency QAA)) بهدف وضع نظام لتوكيد الجودة ومعايير الجودة في التعليم العالي. وتعتبر هيئة توكيد الجودة هيئة مستقلة وغير حكومية وتعمل كجمعية أهلية.

ويشمل نظام توكيد الجودة في هيئة توكيد الجودة الآتي:

- عمليات المراجعة الداخلية لتوكيد الجودة والتي تتم بواسطة المؤسسات التعليمية نفسها من خلال مراجعة البرامج بواسطة محكمين داخليين وخارجيين.
- مراجعة الجودة بالمؤسسة التعليمية وذلك بواسطة هيئة توكيد الجودة.
- مراجعة برامج المؤسسة التعليمية بواسطة هيئة توكيد الجودة.
- الاعتماد بواسطة هيئة توكيد الجودة.
- تقييم الأبحاث التي تتم بالمؤسسات التعليمية بواسطة القائمين على المراجعة Peer Reviewers عن طريق الجهة المانحة Funding.

وفي عام 2002 تم تفعيل دور هيئة توكيد الجودة من خلال النظام الآتي:

- مراجعة المؤسسات التعليمية Institutional Audit كل خمس سنوات.
- التطوير بالمشاركة مع مؤسسات التعليم العالي Developmental Engagement حول مدى مطابقتها للمعايير الأكاديمية.

ويتم تمويل هذه الهيئة من خلال المصادر التالية:

- مساهمة من جميع مؤسسات التعليم العالي (60%).
- الدخل الذي يتم تحصيله من خلال التعاقدات التي تتم بين الهيئة وصندوق تمويل التعليم العالي Funding Councils (30%).
- مصادر أخرى (تبرعات) (10%). في المملكة المتحدة (بريطانيا)

وتعتبر إدارة الجودة أحد معايير الاعتماد في مؤسسا ت التعليم في بريطانيا، حيث أن هذه المعايير هي:

- المباني والصحة والأمان.
- الإدارة وكيفية تعيين أعضاء هيئة التدريس.
- إدارة الجودة.
- رعاية الطلاب.
- التعليم والتعلم: طرق التدريس والمصادر

أما فرنسا فتعطى نموذجاً أو روبياً آخر للنظر في جودة التعليم العالي حيث تبين أنه نتيجة لعدم فعالية الأنظمة التقليدية المركزية لتقييم الأداء وضبط الجودة والتي اتسمت بضعف الاستقلالية والبيروقراطية فقد تشكلت لجنة وطنية للتقييم بقرار رئاسي وبرلماني عام 1985 وتتبع هذه اللجنة رئيس الجمهورية مباشرة وبالتالي فهي مستقلة عن رئيس الوزراء ووزير التعليم العالي أو أي جهة حكومية أخرى.

وتشمل إجراءات التقييم الذي تمارسه اللجنة تقييماً عاماً للمؤسسة التعليمية ومراجعة للبرامج. ويشمل التقييم العام مراجعة أساليب التدريس والنشاطات البحثية ونظم الإدارة وبيئة التعليم. كما تجرى عملية التقييم عادة بناء على طلب مؤسسة التعليم العالي نفسها، وإن كان للجنة الوطنية

الحق في إجراء تقييم لأي مؤسسة تريد أن تقيمها. وتقوم هذه اللجنة بزيارة كل المؤسسات مرة كل ثمان سنوات تقريبا وتنشر نتائج تقييمها في تقرير عن كل مؤسسة، ويرسل التقرير للوزارات المعنية. وتكمن أهمية هذا التقييم في أنه يؤخذ في الاعتبار أثناء التفاوض على الموازنات السنوية لمؤسسات التعليم العالي.

أما إجراء مراجعة البرامج فيشمل تقريراً ذاتياً من المؤسسة نفسها ثم زيارة من قبل اللجنة القومية للمؤسسة والتي تعد تقريرها والذي تستند إليه لجنة خبراء خارجية لإصدار أحكامها لاعتماد البرامج والمواد الدراسية للمؤسسة. وتقوم اللجنة القومية للتعليم بنشر تقرير عام عن البرامج التي تمت مراجعتها وإعداد تقرير سنوي يتم رفعه إلى رئيس الجمهورية الفرنسية يتضمن نتائج التقييم للمؤسسات التعليمية.

أما اليابان فقد تأثرت كثيراً –ولأسباب تاريخية–بالنموذج الأمريكي حيث يتم اعتماد الجامعات اليابانية بواسطة هيئة اعتماد الجامعات اليابانية: (Japanese University Accreditation (JUAA Agency من خلال نظامين:

النظام الأول: هو الاعتماد Accreditation يمنح للجامعات التي تتقدم لأول مرة لطلب العضوية الرسمية في هيئة الاعتماد.

النظام الثاني: هو إعادة الاعتماد Re-Accreditation يمنح بعد مرور خمس سنوات من الحصول على الاعتماد (الأول) بالنسبة للجامعات التي تحصل لأول مرة على الاعتماد ويمنح كل 7 سنوات للجامعات التي حصلت على إعادة اعتماد من قبل. ولابد أن يمر على إنشاء الجامعة أربع سنوات حتى يكون لها الحق في الانضمام لعضوية الهيئة.

وتعتبر عملية الاعتماد وإعادة الاعتماد متشابهتين من حيث الطرق والإجراءات المتبعة للاعتماد، والفرق الأساسي هو أنه طبقاً للنظام الأول لا تتم عضوية الجامعة بهيئة الاعتماد إلا بعد الحصول على الاعتماد (النظام الأول) ولكن طبقا للنظام الثاني (إعادة الاعتماد) لا تفقد الجامعة عضويتها حتى لو لم تحصل على إعادة اعتماد. والفرق الآخر هو أن إعادة الاعتماد يعتمد على ما إذا كانت الجامعة قد عملت بالتوصيات التي ذكرت من قبل خلال حصولها على الاعتماد بواسطة الهيئة. إن هذا النظام المطبق باليابان هو تطويع للنظام الأمريكي الذي بدأ في أوائل القرن العشرين.

2. تجارب رائدة لأرقى أنظمة التعليم في العالم[1]:

لم يعد التعليم في العصر الحديث كما كان من قبل مجرد تلقين لدرس أو تسميع لنص، أو حرفة يمارسها المعلم بطريقة آلية، كما لم يعد عبئًا على الطالب يقوم فيه بحفظ النصوص وتسميعها، لكن العملية التعليمية تحولت داخل الصف وخارجه إلى نشاط له أهداف ونتائج تخضع للقياس والتقنين، وأصبح للتقنيات التعليمية دور فاعل بين مدخلات هذا النشاط ومخرجاته، وفضلًا عن ذلك صارت تلك التقنيات تلعب دورًا مهماً في تطوير عناصر وأساليب النظام التربوي، وجعلها أكثر فاعلية وكفاية، وذلك من خلال الاستفادة منها في عملية التخطيط لهذه المناهج وتنفيذها وتقويمها ومتابعتها وتطويرها بما يسهم بشكل كبير في تحقيق أهدافها المنشودة، ولكل دولة من دول العالم مجموعة خاصة وفريدة من الأساليب التعليمية، وسنعرض عليكم فيما يلي بعضًا من تجارب بعض الدول التعليمية.

2.1. اليابان:

يعتمد تطوير الموارد البشرية المتعلمة في اليابان اليوم بصورة أساسية على التنسيق الوثيق بين التعليم النظامي والتدريب في مواقع العمل، فبعد الحرب تحول التعليم في اليابان إلى تعليم يعتمد التدريب على التفكير أكثر مما يعتمد على النقل والحفظ، حتى أصبحت اليابان تفاخر بأن نسبة الأمية فيها 0.0%، وأعلنت أنه من بعد عام 2000م سيعد الشخص الذي لا يُجيد لغة أجنبية ولا يستطيع التعامل مع الكمبيوتر في عداد الأميين، كما أصبحت مناهج التربية والتعليم اليابانية مع مرور الوقت من المناهج العالمية التي تنظر إليها وتحاول تقليدها الأمم الأخرى.

[1]-محمدالعنزي، تجارب الريادة ،، التعليم أو لاً تجارب رائدة لأرقى أنظمة التعليم في العالم
http://almarefh.net/show_content_sub.php?CUV=412&Model=M&SubModel=150&ID=1970&ShowAll=On le 22/02/2015 à 13:35

واستنتج العالم إدوين أشاور أن الطفل الياباني يحصل على نتائج عالية في الاختبارات الدولية التي تقيس القدرات في الرياضيات والعلوم أكثر من الطفل الأمريكي والبريطاني والفرنسي وغيرهم، أما طالب المرحلة الثانوية البالغ من العمر 14 عامًا، فإنه يكون تلقى تعليمًا لم يتلقه الطالب الأمريكي إلا إذا بلغ 18 عامًا.

وقد أسهم التعليم النظامي في اليابان في إكساب الطلاب عقلية منفتحة على العامة، حيث يتم تدريبهم على مهارات التعامل مع الآخرين، وكيفية الاعتماد على النفس، إذ يقوم الطلاب في المدارس بتحضير الطعام وتنظيف المكان ورمي القمامة وغيرها، غير أنه في بعض المدارس يعقد اجتماع في نهاية اليوم الدراسي يضم الطلاب ومدرسيهم، وذلك من أجل مناقشة المستجدات، كما أنهم يتعلمون من خلال تلك الاجتماعات كيف يتحاورون ويفكرون بصورة جماعية، وبهذا الأسلوب يساعد التعليم المدرسي النظامي في خلق علاقات عمل جماعية بين الطلاب، مما يسهل عملية التدريب في المستقبل.

2.2. سنغافورة:

حققت سنغافورة إنجازات هائلة جعلت منها دولة متقدمة، إلا أن الإنجاز الحقيقي الذي حققته كان عبر تطوير نظام تعليمي عدّ من أرقى أنظمة التعليم في العالم، إذ مكّنها من تكوين كفاءات وخبرات أسهمت في بناء اقتصادها، فقد خصصت الحكومة السنغافورية للتعليم خمس ميزانيتها، وقد لفت النظام التعليمي السنغافوري الأنظارَ حين نجح الطلاب السنغافوريون في بلوغ مراكز متقدمة في مسابقات الرياضيات العالمية، خصوصاً أنهم فازوا بمسابقة (TIMSS) العالمية للرياضيات والعلوم للأعوام 1995، 1999 و2003، حيث حفزت هذه النتائج دولاً عدة منها الولايات المتحدة الأمريكية على دراسة أسرار تفوق الطلاب السنغافوريين للاستفادة من تلك التجربة في تصميم المناهج وتطوير طرق التدريس.

ويعد النظام التعليمي السنغافوري متقدمًا ولكنه في الوقت ذاته انتقائي، حيث إن أقل من 25٪ من الطلبة يستطيعون الوصول إلى الجامعة، وأكثر من 20000 طالب يغادرون سنغافورة في كل سنة من أجل متابعة دراساتهم العليا في دول أخرى، ومن جهة أخرى تطمح سنغافورة إلى استقبال 150000 متعلم من جميع المستويات ومن مختلف الدول خلال عام 2015.

2.3. الولايات المتحدة الأمريكية:

مر التعليم الأمريكي بمنعطفات عدة، كان أو لها عام 1957هـ بعد إطلاق القمر الصناعي الروسي، وقد أكدت الحكومة الأمريكية ضرورة النظر في البرامج التعليمية، ورفع مستوى العلوم التطبيقية، أما المنعطف الثاني فكان عندما صدر تقرير «أمة في خطر» نتيجة لعدم قناعته بما يقدمه التعليم الثانوي الأمريكي من مخرجات، مما أدى إلى فقدان قدرة التنافس في الاقتصاد العالمي بسبب تدني أداء النظام التعليمي مقارنة بالدول الصناعية، وتضمن التقرير تعزيز متطلبات التخرج في المرحلة الثانوية، والعمل على تنمية القدرات العقلية والفكرية لدى الطلاب لتمكينهم من القيام بعمل منتج في ظل نظام اقتصادي حديث ومتطور.

وفي القرن الـ 21 بدأت انطلاقة الولايات المتحدة الأمريكية من المناهج، مؤكدة حاجاتها إلى توفير المناهج الدراسية التي تستطيع أن تنجز ثلاثة أهداف رئيسة، أو لها استخدام التقنية بشكل شامل لتطوير كفاءة الطلاب، والثاني استخدام التقنية بشكل شامل لخلق تعليم قوي، بحيث تستدعي ضرورة تدريب المعلمين والإداريين على كيفية توظيف الأدوات لإتقان المهارات، أما الثالث فهو استخدام تقنية مبتكرة شاملة لدعم التعليم والتعلم، ولذلك انطلقت للقرن الـ 21 من خلال مجموعة من المهارات أهمها المسؤولية والقدرة على التكيف، ومهارات الاتصال والإبداع والتطلع الفكري، علاوة على التفكير النقدي والتفكير المنظومي والتوجيه الذاتي والمسؤولية الاجتماعية.

2.4. فنلندا:

استطاعت فنلندا خلال مدة وجيزة أن تتحول من بلد اقتصاده زراعي إلى بلد ذي اقتصاد معرفي متقدّم، وكان التعليم أهم ركيزة في هذا التحول، وكانت البداية في الثمانينيات، حيث بدأ النمو في قطاع التعليم بعد الثانوي، تلاه نمو في التعليم الجامعي وما بعده من التعليم المستمر وتعليم الكبار في التسعينيات. وتقوم فلسفة التعليم في فنلندا على إتاحة الفرصة لجميع الطلاب للمشاركة والتعلم وإتاحتها للمدرسين ليختاروا ما يريدون أن يتعلموا وكيف يعلمونه للطلاب.

من العوامل التي ساعدت فنلندا في سرعة الإنجاز، انخفاض عدد السكان، وقلة عدد الأطفال في المدارس، حيث وجد الباحثون أن التلاميذ الفنلنديين يقضون في المدارس وقتًا أقل من نظرائهم في دول أو روبية أخرى، كما يتساوى مجمل الإنفاق العام على التعليم مع هذه الدول، ومع ذلك استطاع الطلاب في سن الـ 15 عامًا أن يحققوا مراكز متقدمة للغاية في الاختبارات الدولية الخاصة بتقييم الأداء الطلابي.

وفي نظام التعليم الفنلندي لا توجد اختبارات عامة للطلاب خلال السنوات التسع الأولى، ولكنهم يقومون بتقييم الأداء بناء على اختيار 10% من كل شريحة عمرية، وتجرى الاختبارات وتحتفظ المدارس بالنتائج بكل سرية، وقد كان التركيز في التعليم الفنلندي منصبًا على عملية التعلم بدلًا من الاهتمام بتحضير الطلاب للتمكن من مواد دراسية، والتقدم للاختبارات والنجاح، كما أن أي طريقة جديدة أو ابتكار لتوسيع عملية التعلم وتقوية فاعليتها كان مرحبًا بها.

2.5. أستراليا:

تعتمد الدراسة في أستراليا على الأبحاث المستقلة، وهي الوِجهة الأولى للطلبة الباحثين عن التعليم العالي خارج أوطانهم أو الباحثين عن الاستقرار والهجرة لبلد يرحب بالخبرات والكفاءات العلمية، وفي الحقيقة فإن أكثر من 30% من الطلاب المغتربين للدراسة خارج أوطانهم يدرسون في أستراليا. ويعتبر حضور الطالب إلى المدارس إلزاميًا، حيث يتلقى 11 عامًا من التعليم إجباريًا في ما بين العمر 6 و16 عامًا، وبعد ذلك يكون هناك عامان إضافيان اختياريان، وقد أسهم هذا في محو الأمية بنسبة كبيرة.

وعادة ما تكون أستراليا في البرنامج الدولي لتقييم الطلاب في المراتب الخمس الأولى في أكثر من 30 دولة متقدمة. كما تصنّف منظمة التعاون وتنمية البلاد، أستراليا ضمن أكثر الدول تكلفة لحضور الجامعة، حيت إن 58 % من الأستراليين الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و64 عامًا لديهم مؤهلات مهنية ومؤهلات في التعليم العالي.

كما تنافس الجامعات الأسترالية على مراكز متقدمة في التصنيف العالمي للجامعات، حيث حصلت جامعة ملبورن على المرتبة الـ 36 على مستوى العالم، حسب تصنيف التايمز للتعليم العالمي للجامعات لعام 2010.

2.6. بريطانيا:

عندما نتحدث عن الجامعات والمعاهد والمراكز التعليمية البريطانية، فإننا نتحدث عن قائمة طويلة من المنارات المشرفة في تاريخ العلوم والفنون والآداب والصناعات كافة، ومن أبرز الجامعات البريطانية: Oxford ,Cambridge ,London York ,Edimbourg ،Leeds وغيرها من الجامعات المتخصصة التي حققت إنجازات كبيرة للبشرية جمعاء في مختلف المجالات.

وقد حقق نظام التعليم في بريطانيا المرتبة السادسة من بين أفضل نظم التعليم في الدول المتقدمة، وذلك وفقًا لتصنيف عالمي أعلنته مؤسسة Pearson التعليمية، بينما احتل المركزين الأول والثاني كل من فنلندا وكوريا الجنوبية، حيث تضمنت هذه التصنيفات نتائج الامتحانات الدولية، وبيانات تتعلق بمعدلات التخرج بين عامي 2006 و2010. ويقول Michael BARBER المستشار التعليمي الأول لمؤسسة Pearson إن الدول الناجحة في هذا التصنيف توفر للمعلمين مكانة عالية، ولديها ثقافة تتعلق بأهمية التعليم.

ويضع هذا التصنيف بريطانيا في موقف أقوى مقارنة بالاختبارات، التي تصدرها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD التي يطلق عليها اسم Pisa، وهي لتقييم نظم التعليم المختلفة حول العالم، وقد وضعت اختباراتها أيضًا ضمن هذا التصنيف.

2.7. كندا:

تعتمد سمعة التعليم في كندا على جودتها وشهرتها من ناحية التميز التعليمي من جوانبه كافة، كما أن الاعتماد الأكاديمي الكندي له مكانته العلمية والأكاديمية حول العالم. ويقدم التعليم الكندي من خلال الكليات ومراكز التعليم الفني المتنوعة والمدارس الثانوية برامج تتماشى مع الصناعة، وتركز على سوق العمل، بحيث تشمل مستويات مختلفة من الأبحاث الموجهة لحل مشاكل الصناعة. وبهذه الطريقة فإن 90% من خريجي الكليات يعملون في مجال دراستهم خلال ستة أشهر فقط من تخرجهم،

إضافة إلى ذلك تشتهر كليات اللغات في كندا بريادتها في مجال التدريب اللغوي على جميع المستويات، وتوفر برامج عدة ومتنوعة في اللغتين الإنجليزية والفرنسية للراغبين في مزيد من البحث والدراسة والتنمية الشخصية أو لإعداد الأعمال.

ويعد التعليم في كندا موردًا شاملًا لا ينضب للطلبة والباحثين الدوليين ممن يبحثون عن فرص التعليم في كندا، حيث يمكنك من خلاله تلبية احتياجاتك كافة للوصول إلى ما تبتغيه من أهداف في التعليم والبحث. كما يعتبر مركز المعلومات الكندي للاعتماد الدولي مرجعًا عالميًا للمعلومات المتعلقة بالدراسة في كندا، وهو أحد قطاعات مجلس وزراء التعليم في كندا.

خلاصة المبحث:

إن التعليم العالي في الجزائر يواجه تحديات الإمكانيات الجديدة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات فالسعي لمواجهة هذه التحديات يبدأ بعملية إصلاح معمق للتعليم العالي، فأهم خطوة في هذه المجال هي تحسين نوعية مناهج التعليم الجامعي باعتبارها تأتي في مقدمة الجوانب الكيفية، التي تسهم في إنتاج مخرجات هذا النوع من التعليم، ومن أهم القضايا المتعلقة بتطوير مناهج التعليم الجامعي هي توظيف تكنولوجيا المعلومات، ورسم سياسات استخدام مصادر التعليم والتعلم المستمر...الخ. مع الاستعانة –من الناحية التطبيقية –للتأهيل العلمي المناسب بذوي الخبرة من الممارسين بقطاعات الإنتاج والخدمات، وهو ما يعني أن تكون هذه المناهج في إطار عالمي وبمعايير عالمية، تتواءم مع المفاهيم الجديدة لعصر التطور التكنولوجي والمتغيرات العالمية[1].

[1]- بوفاس الشريف، فاطمة الزهراء طلحي،مرجع سبق ذكره، ص 738

خلاصة الفصل:

يعد التعليم العالي(الجامعي)أحد المكونات الأساسية للنظام التعليمي في جميع الدول وهو الأكثر نموا وتطورا فيها،وبالتالي له القابلية على التعامل مع المتغيرات والتغيرات الاجتماعية والمستجدات الحديثة واستيعابها بدرجة اكبر وبصورة أنضج من غيره من المؤسسات التعليمية الأخرى وهذا ما جعل الكثير من التربويين في التفكير في إدخال هذه المستجدات في مؤسسات التعليم العالي والتي تتمثل في التعليم الإلكتروني لغرض استثماره لإحداث تغيير نوعي وجذري في أنظمتها التعليمية بجميع أهدافها ومدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها وبذلك إدخال التعليم العالي في مرحلة جديدة من التغيير والتطور. إن التعليم العالي اليوم أصبح مجبرا ولا خيار له لتهيئة نفسه وامكانياته للتعامل مع هذه التطورات العلمية والتكنولوجية بما فيها التعليم الإلكتروني وغيره، بحيث لا يمكن التخلف عنها ولا يمكن التأخر في التفكير بضرورة الاستفادة من امكانياتها والا يجد نفسه متأخرا ومتخلفا عن ركب الحضارة والتقدم العلمي والتكنولوجي وبالتالي غير قادر على تخريج الأفراد القادرين على التعامل معها بكفاءة وفاعلية لغرض تطوير المجتمع.

الفصل الثالث: تكنولوجيا الإعلام والاتصال بجامعة تلمسان

الفصل الثالث: تكنولوجيا الإعلام والاتصال بجامعة تلمسان

مقدمة الفصل:

بعد استعراضنا في الفصول السابقة لأهم المفاهيم الخاصة بالجودة بصفة عامة وجودة التعليم العالي بصفة خاصة، والتعريف بوسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومدى استخدام هذه الوسائل في الجامعات الجزائرية والعالمية. سوف نحاول في هذا الفصل عرض الجانب التطبيقي المتعلق باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي في جامعة أبوبكر بلقايد بتلمسان.

وللتعمق أكثر في هذا الموضوع، سيتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول سيتناول لمحة تاريخية عن الجامعة. وذلك من خلال التعريف بها وبهيكلها التنظيمي وكذلك هيكلها الإداري والتعليمي.

المبحث الثاني سيتناول التعليم الإلكتروني وضمان الجودة بجامعة تلمسان وذلك من خلال التطرق لخلية ضمان الجودة واستخدام تقنيةGVC وكذلك التعلم الإلكتروني.

أما المبحث الثالث سيتناول قياس استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بجامعة تلمسان وذلك من خلال التطرق للوسائل المستعملة في الجامعة ومزاياها وكذلك التطرق المشاكل التي تواجه الطلبة واقتراح بعض الحلول.

المبحث الأول: لمحة تاريخية عن الجامعة

تمهيد

جامعة أبي بكر بلقايد هي جامعة تقع في غرب الجزائر في ولاية تلمسان .تم إنشاؤها أول مرة في 1974 كمركز جامعي .تأسست بمقتضى المرسوم 138-89 المؤخر في 1 أو ت 1989.

المطلب الأول: التعريف بجامعة أبوبكر بلقايد [100]

إن جامعة أبوبكر بلقايد تلمسان، التي تشهد حاليا تطورا ملحوظا، تأسست بمقتضى المرسوم 138-89 المؤخر في 1 أو ت 1989، المعدل والمكمل بالمرسوم التنفيذي رقم 205-95 المؤرخ في 5 أو ت 1995 تم بمرسوم تنفيذي آخر معدل رقم 391-98، المؤرخ في 2 ديسمبر 1998

لقد جرى التعليم الجامعي في بداية الأمر في مركز جامعي ضم بين 1974 و1980 الجذوع المشتركة للعلوم الدقيقة والبيولوجيا، ثم اتسع هذا التعليم إلى شعب أخرى جديدة، شكلت في النهاية مجموعة من حلقات التكوين مما منح للطالب إمكانية متابعة دراسته التدرجية كاملة بتلمسان.

ورغم الظروف الصعبة التي كانت تطبع تلك المرحلة، فإن المركز الجامعي حقق نتائج مرضية ملموسة حيث تخرجت منه الدفعات الأولى في العوم الاجتماعية والإنسانية باللغة الوطنية سنة 1984.

وفي أو ت 1984، سمحت الخريطة الجامعية الجديدة بإنشاء المعاهد الوطنية للتعليم العالي، وقد مكنت هذه الخريطة من أن تحصل بعض الشعب التي كانت مجرد أقسام، على قانون حولها إلى معاهد حقيقية من جهة، كما ساعدت عل فتح شعب جديدة من جهة أخرى.

ولقد ميز هذا الشوط، وضع تعليك من المستوى الخامس (شهادة الدراسات الجامعات التطبيقية) وتطور تعليم ما بعد التدرج الأول في مجمل الشعب المدرسة وأخيرا انطلق تعليم ما بعد التدرج الثاني 1992-1991.

[100]-وثائق داخلية لجامعة تلمسان

وعلى إثر هذه السنوات الخمسة عشر ظهرت جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان. بكيانها الجديد الغني بمرحلة النضج الطويلة والمصاحبة لمختلف التحديات.

إن هذه التعديلات التي تندرج في إطار استراتيجية شاملة لتنمية وتطوير جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان. تتمثل خاصة في إرادة قوية لفتح شعب جديدة وهي الرؤية المتماشية مع الهدف المتوخى من إعادة هيكلة مجموع التكوين الجامعي بتلمسان في شكل أقطاب رئيسية خاصة بإمامة وشتوان والقطب الجديد.

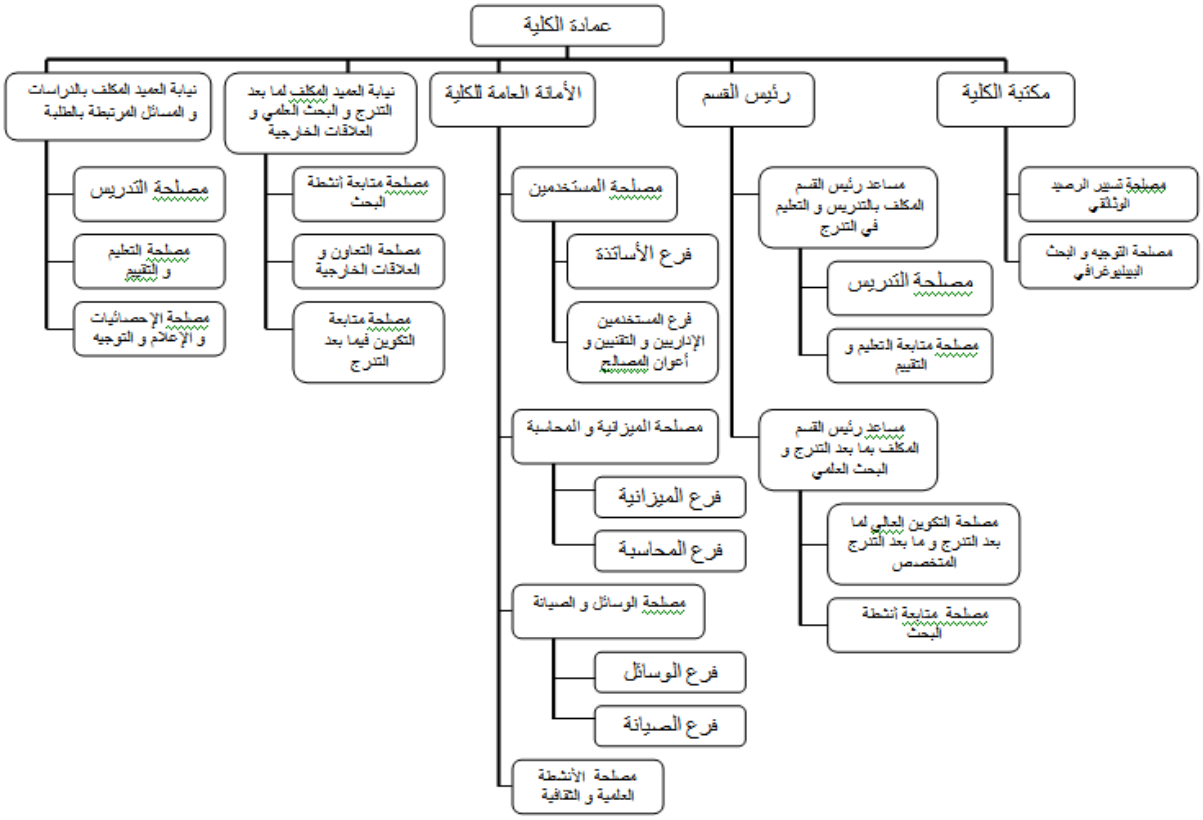
تضم جامعة تلمسان كليات تابعة لها وهي على التوالي:

- كلية العلوم
- كلية الحقوق والعلوم السياسية
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
- كلية الطب
- كلية الآداب واللغات
- كلية التكنولوجيا
- كلية العلوم الإسلامية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للجامعة

إن الهيكل التنظيمي المعتمد من طرف رئاسة الجامعة يشكل هرما تسلسليا يوضح مسؤوليات ومهام كل المسؤولين بدء برئيس الجامعة الذي يوجد على رأس الهرم ويليه الأمين العام، ثم مكتب الأمن الداخلي ومكتب التنظيم العام والمديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين والمديرية الفرعية للمالية والمحاسبة والمديرية الفرعية للوسائل والصيانة ومصلحة الأنشطة العلمية والثقافية، كما يوجد أيضا في الهيكل التنظيمي رئيس الديوان والكليات وعددها والملحقات والمراكز المنبثقة كمغنية وعين تموشنت.

الشكل 03-01: الهيكل التنظيمي لجامعة أبي بكر بلقايد



المصدر: وثائق من الجامعة

المطلب الثالث: الهياكل الإدارية والتعليمية

- رئيس الجامعة
- نائب رئيس الجامعة المكلف بالقضايا المتصلة البيداغوجية
- نائب رئيس الجامعة المكلف بالمسائل المتعلقة بالتوجيه والتخطيط والمعلومات.
- الأمين العام
- مكتبة الجامعة المركزية
- الكليات والأقسام.

1. **رئيس الجامعة:**

رئيس الجامعة هو الهيئة الإدارية العليا للجامعة وهو المسؤول عن العملية الشاملة للجامعة، إنه يمثل الجامعة في جميع أعمال الحياة المدنية وممارسة سلطة الإشراف على جميع موظفي الجامعة. وهو يشرف على تطبيق التشريعات في مجال التعليم والتعلم.

هو ضابط ميزانية الجامعة وهو مسؤول عن الحفاظ على النظام والانضباط. ويساعده في مهامه ثلاثة نواب والأمين العام.

2. **نائب رئيس الجامعة المكلف بالقضايا البيداغوجية**. تكمن مهامه في:

- مراقبة القضايا المتعلقة بسير الدروس والدورات التي تنظمها الجامعة،
- ضمان التعليم السليم وتحسين نظم التحكم في المعارف،
- دراسة وإعداد جميع التدابير لتعزيز التنمية وإعادة التدريب والتعليم المستمر في الجامعة،

3. **نائب رئيس الجامعة المكلف بالقضايا المتصلة بالبحث العلمي والعلاقات الخارجية**. تكمن مهامه في:

- تشجيع وتنظيم رصد العلاقة بين الجامعة والقطاعات الأخرى، والجامعات والمؤسسات التعليمية ومؤسسات التدريب المحلية والأجنبية.
- تشجيع وتنظيم تبادل الأساتذة والباحثين والطلاب والتوثيق.
- تنظيم المجتمعات والمؤتمرات والندوات الوطنية والدولية.

- تشجيع وتحفيز إدماج الجامعة في محيطها، وتعزيز أنشطة التدريب أكثر، والبحوث العلمية المشتركة والإنتاج.
- تنسيق الخطط البحثية، مشاريع الجامعة والكليات.

توضع تحت السلطة المباشرة لنائب رئيس الجامعة:

- التربصات في الخارج،
- خدمة تطوير البحث العلمي والتقني،
- قسم العلاقات الخارجية وتنظيم الأحداث العلمية.

4. **نائب ريس الجامعة المكلف بالتخطيط والتوجيه والمعلومات** من مهامه:

- إحصاء كل ما تعلق بالبيانات التي لها علاقة بالجامعة (مثل تعداد الطلاب) والحفاظ عليها.
- تنفيذ برامج البناء الأكاديمية
- التأكد من تنظيم وثائق الجامعة
- توفير معلومات عن منشورات الجامعة والكليات
- المساهمة في تطوير مشاريع التنمية من خطة تعليمية وعلوم وثقافة.

لتحقيق أهدافها، ينظم قسم نائب رئيس الجامعة وفقا لنوعين من الخدمات:

- تخطيط الخدمات والتوجيه والإحصاءات
- برامج خدماتية ومعدات البناء

5. **الأمين العام:**

- إعداد وتنفيذ ومراقبة تصرفات إدارة شؤون الموظفين في بعثات للجامعة
- حفظ الوثائق والمحفوظات في الجامعة
- التأكد من سير عمل الخدمات المشتركة للجامعة
- تنسيق ورصد أنشطة الخدمات الإدارية.
- ضمان صيانة المعدات وتنفيذ إصلاحات كبرى.

توضع تحت السلطة المباشرة للأمين العام للجامعة:

- توجيه الموارد
- توجيه الأنشطة الثقافية والرياضية
- الخدمات المشتركة: مركز الحوسبة، ومعهد لتعميم اللغة العربية وتعليم اللغة المكثفة[1] (IGLEAIL)والذي تحول إلى معهد التعليم المكثف للغات CEIL)[2]، قاعة للتكنولوجيا.

6. **مكتبة الجامعة المركزية:**

وقد عززت جامعة أبوبكر بلقايد بمكتبة مركزية تقدر مساحتها ب 8500 متر مربع، تبلغ قدرتها 1034 مقعدا، وباستطاعتها تخزين ما يقدر 52500 كتاب.

7. **الكليات والأقسام:**

الكلية هي وحدة للتعليم والبحوث الجامعية في مجال العلم والمعرفة، وهي متعددة التخصصات . تتكون مما يلي:

- أعضاء هيئة التدريس: وهم مجموعة الأساتذة تحت رئاسة العميد.
- العميد: وهو المسؤول عن إدارة الكلية وهو يمارس سلطة الإشراف على جميع الموظفين.
- مجاس الكلية: يترأسه عميد الكلية ويتضمن رئيس المجلس العلمي لأعضاء هيئة التدريس ورؤساء الأقسام ومدراء الوحدات البحثية، من مهامه:

- دراسة آفاق التنمية في كلية لجدولة التدريب المستمر والتنمية وإعادة التدوير.
- وضع مشروع الموازنة للكلية.
- دراسة إدارة الكلية.
- إعداد الميزانيات السنوية والموافقة على التقرير السنوي المقدم من العميد.
- الإجابة عن استفسارات العميد.

[1]IGLAEIL: L'Institut de Généralisation de Langue Arabe et Enseignement Intensif des Langues

[2]CEIL: Centre d'Enseignement Intensif des Langues

- المجلس العلمي للكلية: يشمل عميد ورؤساء الأقسام ورؤساء اللجان العلمية من الإدارات ومديري وحدات البحث. رئيس المجلس العلمي للكلية ينتخب من قبل أعضاء المجلس من بين من هم أعلى درجة. يتم تعيينه من قبل الوزير لمدة ثلاث (03) سنوات.

المبحث الثاني: التعليم الإلكتروني وضمان الجودة بجامعة تلمسان

تمهيد:

التعليم الإلكتروني (E-Learning) هو نظام تفاعلي للتعليم يقدم للمتعلم باستخدام تكنولوجيات الاتصال والمعلومات. يعتمد على بيئة إلكترونية رقمية متكاملة تعرض المقررات عبر الشبكات الإلكترونية، وتوفر سبل الإرشاد والتوجيه وتنظيم الاختبارات وكذلك إدارة المصادر والعمليات وتقويمها.

تكمن أهمية التعليم الإلكتروني في حل مشكلة الانفجار المعرفي والإقبال المتزايد على التعليم وتوسيع فرص القبول في التعليم، إضافة إلى تمكين من تدريب وتعليم العاملين دون ترك أعمالهم ومساهمة في كسر الحواجز النفسية بين المعلم والمتعلم وكذلك إشباع حاجات وخصائص المتعلم مع رفع العائد من الاستثمار بتقليل تكلفة التعليم .للجامعة مركز خاص بهذا النوع من التعليم ومقره بشتوان "كلية التكنولوجيا"

هذا ما جعلها وبصحبة 5 جامعات جزائرية (قسنطينة، سكيكدة، الجزائر، بومرداس، وهران)، معنية بضمان الجودة حيث عينت مسؤولا عن الجودة(**RAQ**)Responsable **A**ssurance **Q**ualité ونصبت خلية ضمان الجودة للجامعة **CAQ**)

المطلب الأول: خلية ضمان الجودة[1]

من أجل دعم تطبيق الإصلاح وتحديث التعليم العالي، وفي إطار الشراكة بين الاتحاد الأوروبي والجزائر تم الاتفاق لتفعيل برنامج لدعم السياسة الجهوية (PAPS) للتعليم العالي والبحث العلمي.

- ESRS /PAPS برنامج تقوده وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وممول من طرف الجزائر والاتحاد الأوروبي.
- البرنامج يهدف خاصة إلى مرافقة ودعم الإصلاحات الأساسية في الميدان لتحديث النظام الجامعي وهذا من خلال إيجاد آليات لإدماج الشباب (الطلبة) في عالم المؤسسات (entreprises)، تقوية قدرات المؤسسات الجامعية، وتحسين نوعية التعليم. البرنامج يحتوي على ستة نتائج:
  - R1 :النتيجة الأولى : ضمان الجودة A.Q

[1]-http://faclettre.univ-tlemcen.dz/index.php/2014-06-10-10-39-232015/05/23 على يوم الساعة 11:00

- R2 :النتيجةالثانية : طرق الإعلام
- R3 :النتيجةالثالثة : الموارد البشرية
- R4 :النتيجةالرابعة : مدرسة الدكاترة
- R5 :النتيجةالخامسة : تكوينLMD
- R6 :النتيجةالسادسة : تقريب الجامعة من المؤسسات.

1. **فريق ضمان الجودة للجامعة**

فريق ضمان الجودة لجامعة تلمسان مكون من ستة أعضاء.

1.1. **RAQ** : مسؤول مكلف بمتابعة البرنامج التنسيق مع الهيآت العليا، وتكوين أعضاء خلية الجودة.

1.2. **CAQ**: خلية ضمان الجودة للجامعة تتكون من خمسة أعضاء يمثلون خمس كليات: كلية التكنولوجيا، كلية علوم الطبيعة والحياة، كلية العلوم الاجتماعية، وكلية الأدب واللغات.

دور خلية ضمان الجودة هو وضع طريقة للتقويم الذاتي (Auto-évaluation)داخل الكليات المعنية بالأمر. ولهذا تم تعيين فريق للتقويم الداخلي في كل كلية.

المطلب الثاني: استخدام تقنيةGVC[1]

في إطار تبادل الثقافات تعاقدت جامعة أبي بكر بلقايد بتلمسان: كلية الآداب واللغات بالأخص قسم اللغة الإنجليزية مع الهيئات العلمية والثقافية الآتية:

- Universidaddel Monterrey
- Association Brasil America
- San Ignacio de Loyala University
- East Carolina University

[1]-http://faclettre.univ-tlemcen.dz/index.php/56-gvc/47-2014-07-10-11-17-43 يوم 2012/05/23 على الساعة 11:22

وذلك لتحسين المشوار العلمي وتنمية القدرات الفردية والجماعية للباحثين.

1. **الفئة المعنية:**

جميع الطلبة المسجلين للحصول على شهادة اللسانس أو الماستر في كلّ التخصصات والفروع العلمية والإنسانية. كما يمكنهم الاستفادة من جميع الامتيازات التي توفرها هذه الجامعات داخل الوطن وخارجه.

- هو وسيلة للتعلّم عن طريق الفرق أو الثنائيات من مختلف الأشخاص الموزعين عبر مناطق جغرافية متباعدة، ولكن متقاربة بفضل شبكة الانتشار الواسع.
- هذه الفرق تتعاضد فيما بينها من أجل بلوغ أهداف تعليمية محددة في محيط ثقافي معين.

2. **الأهداف والامتيازات**

يتم استخدام تقنية GVCوذلك من أجل تحقيق الأهداف والامتيازات التالية:

2.1. الأهداف:

- تُسجّل الأقسام الافتراضية باعتبار طموحها إلى العصرنة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- استغلال الاستعمال الفاعل لمختلف الوسائل ذات الانتشار الواسع.
- التدرّب على اللغات الأجنبية باعتبارها وسيلة ترقية التفاهم بين الشعوب.
- إدماج مجتمعاتنا ومشاركتها في العولمة، وتأكيد الحاجة لتكوين مؤطرين متمكنين من اللغتين الإنجليزية والفرنسية وكذا التحكم في وسائل الإعلام الآلي.

2.2. الامتيازات

- إن الأقسام الافتراضية تقدّم للطلاّب إمكانيات التفاعل الآني أي في الوقت الحقيقي من أجل زيادة المعرفة الجماعية.
- تسمح الأقسام الافتراضية كذلك من ترشيد عملية التكوين الموجهة لمجموع المعارف والخبرات.
- تتيح الأقسام الافتراضية إمكانية تقاسم المعارف، انطلاقا من فكرة أن المفاهيم والمعارف لا تقوم أبدا في ذهن شخص بمفرده، بل هو عمل إنساني متكامل.

- حاليا، هناك 23 مؤسسة شريكة في جميع أنحاء العالم وجامعة أبوبكر بلقايد بتلمسان جزء لا يتجزأ منذ عام 2005. استخدمت الجهاز الفني لإقامة المؤتمرات عن طريق الفيديو والاتصال والمحادثة. لمدة ثلاثي، يناقش الطلاب في اللغة الإنجليزية، ومجموعة متنوعة من المواضيع مثل: الحياة الجامعية والعادات والتقاليد، والأسرة، ومعنى الحياة، أو الصور النمطية والأحكام المسبقة.

المطلب الثالث: التعلم الإلكتروني

التعلم الإلكتروني أو التعلم عبر الإنترنت **e-learning**أو **télé-enseignement**هو طريقة التعلم القائم على توفير المحتوى التعليمي عبر وسيط الكتروني (الإنترنت، الإنترانت، الإكسترانت، التلفزيون التفاعلي، وما إلى ذلك). يتضمن التعلم الإلكتروني على حد سواء أدوات التدريس والتطبيقات والمحتوى التعليمي.

الكثير من الشباب الذين يستخدمون هذه الوسائل الإلكترونية يستخدمونها لأغراض تعليمية ولتحديث معارفهم.

التعلم عبر الإنترنت التي تشكل واحدة من جوانب التعلم الإلكتروني، وتتميز عن طريق استخدام تكنولوجيا الإنترنت. يتم تسليم هذه التطبيقات والمحتوى عبر جهاز كمبيوتر متصلة بشبكة إنترانت، إكسترانت أو الإنترنت، وتمثل خطوة أكثر تقدما من استخدام CD-ROM. يقدم التعلم عبر الإنترنت فرصا للتعاون والتفاعل.

1. التدريبC2I

وC2Iهو شهادة تثبت كفاء تهم في مهارات استخدام الحاسوب والشبكات من خلال تدريب الطلاب في المؤسسات.

2. مؤتمرUABT PARIS III:

تم إنشاء فئة "ESP UABT-مؤتمر باريسIII" بين جامعة أبوبكر بلقايد بتلمسان وجامعة باريسIII (فرنسا) وتعقد الدروس عن بعد كلي عبر دائرة تلفزيونية مغلقة في

وسطChetouane مع 25 طالبا، التخصصESP[1]، وهذا حتى يتمكن الطلاب من طرح الأسئلة وطلب توضيحات من أساتذة الجامعتين.

3. الفصول الافتراضية العالمية:

بمبادرة من جامعة كارولينا الشرقية الجامعة الأميركية "الفصول الافتراضية العالمية" هو أحد الفصول الافتراضية التي تتيح للطلاب من مختلف البلدان للتعرف على الثقافات الأخرى، وبالتالي فرص التفاعل في الوقت الحقيقي لزيادة معرفتهم بشكل جماعي.

وهذه الفكرة مستوحاة من فكرة المثلث تربية السيناريو"الطلاب والمعلمين والإنترنت" هو اقتراب المتعلم وجها لوجه عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضا تقييم الإزاحة / المصالحة بين الأجيال: "المواطنين والرقمية" و"المهاجرين الرقمي".

خلاصة المبحث:

تعتبر التكنولوجيا الحديثة في عصرنا الحالي ضرورة ملحة في استخدامها واستعمالها في كافة الأنشطة اليومية ، لكل فئات المجتمع الجزائري وخاصة فئة المعلمين والطلاب لما لها من أهمية كبيرة ,فالحاسوب والانترنت والتعليم عن بعد....كلها أصبحت ضرورية في استخدامها في عملية التعليم أو التدريس نظرا لما تخلقه من تنويع وإشباع وإثراء الجانب الفكري والعقلي للطلاب.لذا يجب استعمالها على نطاق واسع قصد مواكبة الدول المتقدمة في مجال التكنولوجيا وتطوير التعليم.

[1] English for SpecificPurpose

المبحث الثالث: قياس استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بجامعة تلمسان

تمهيد

تناولنا في هذه الدراسة أربعة كليات وهي: كلية الآداب وكلية العلوم الطبيعية بالقطب الجديد، وكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بإمامة، وكلية التكنولوجيا بشتوان نظرا للوقت الممنوح لإنجاز هذا البحث والإمكانيات المتوفرة، بالإضافة إلى تعدد وتشعب أقسام الجامعة، وتباين المواقع التي تتواجد فيها الكليات.

المطلب الأول :تحديد عينة البحث

وعليه فإن مجتمع البحث في هذه الدراسة سيتمثل في طلبة هذه الكليات وعددهم 200 طالب (50 طالب من كل كلية) كما تم توجيه الاستبيان إلى طلبة الماستر (السنة الأولى والثانية) وذلك لمعرفة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال خلال خمس سنوات الدراسة (ليسانس وماستر).

- **منهجية تحصيل المعلومات:**

تتطلب أية دراسة إحصائية ضرورة توفر المعلومات التي يمكن الحصول عليها من مصادر العينات المدروسة، ومن اجل ذلك قمنا بدراسة تطبيقية في جامعة أبي بكر بلقايد بتلمسان حتى نتمكن من معرفة دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين التعليم العالي قمنا بتحضير استمارة البحث مع مراعاة كيفية طرح الأسئلة التي ينبغي أن تكون سهلة، واضحة وفي متناول الجميع كما قمنا باختيار عينة عشوائية من فئة الطلبة وتتكون 200 طالب.

المطلب الثاني :تحليل نتائج الاستمارة

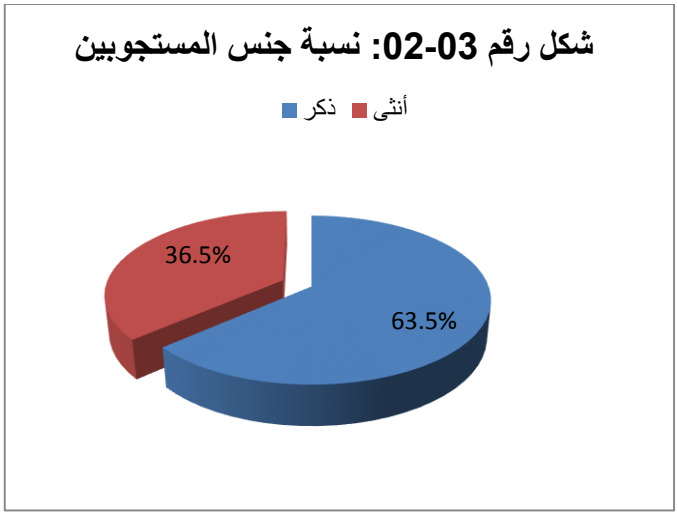
1. **دراسة خصائص العينة:**

1.1. **دراسة العينة من حيث الجنس:**

يتم توضيح جنس المستجوبين من خلال معطيات **الجدول رقم 03-01**

الجدول رقم 03-01: نسبة الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	73	%36.5
أناث	127	63.5%
المجموع	200	100

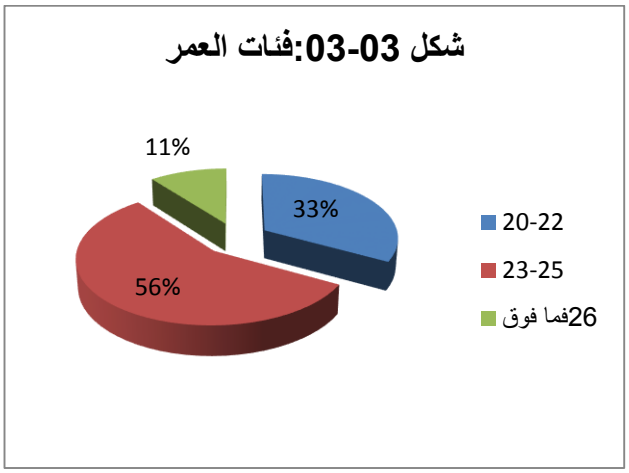


تمثل بيانات الشكل رقم 03-02 أن نسبة المشاركات في الاستبيان الموجه للطلبة في عينة الدراسة، حيث نجد نسبة الذكور تمثل % 36.5 أما بالنسبة للإناث فتمثل % 63.5.

1.2. دراسة العينة من حيث فئات العمر:

الجدول رقم 03-02: فئات العمر

فئات العمر	العدد	النسبة
22-20	66	33%
25-23	112	56%
26 فما فوق	22	11%
المجموع	200	100



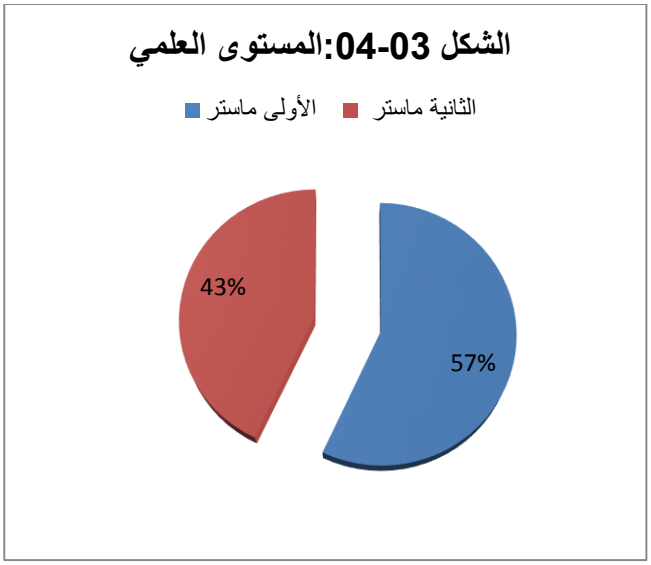
من خلال الشكل 03-03 يتضح أن نسبة 56% من الطلبة تتراوح أعمارهم ما بين 23-25 و33% ما بين 20-22 سنة أما البقية فسنهم يفوق 26 سنة.

دراسة العينة من حيث المستوى العلمي:

الجدول رقم 03-03: المستوى العلمي

السنة الجامعية	المجموع	النسبة
أو لى ماستر	114	57
الثانية ماستر	86	43
المجموع	200	100

الشكل 03-04:المستوى العلمي



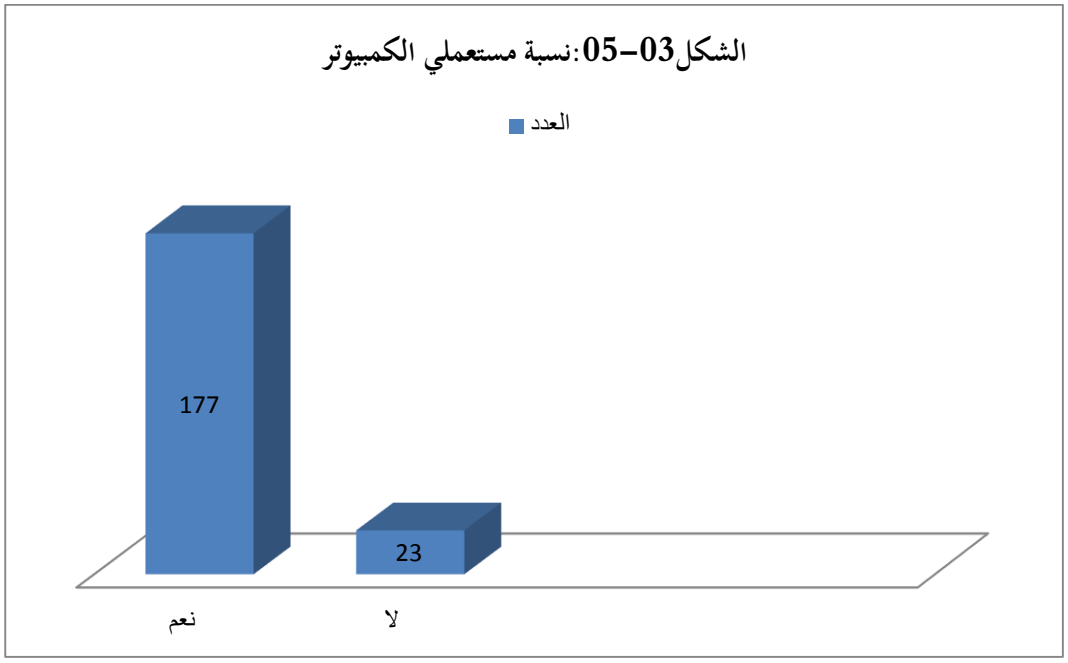
يتبين لنا من خلال الشكل 03-04 أن المشاركين في الاستبيان هم طلبة الماستر، وذلك بنسبة 57% لطلبة السنة الثانية، و43% لطلبة السنة الأولى.

2. استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

قبل القيام بتقسيم الاستمارة على الطلبة قمت بمجموعة من المقابلات لمعرفة التكنولوجيا التي تعتمد عليها الجامعة في التعليم.

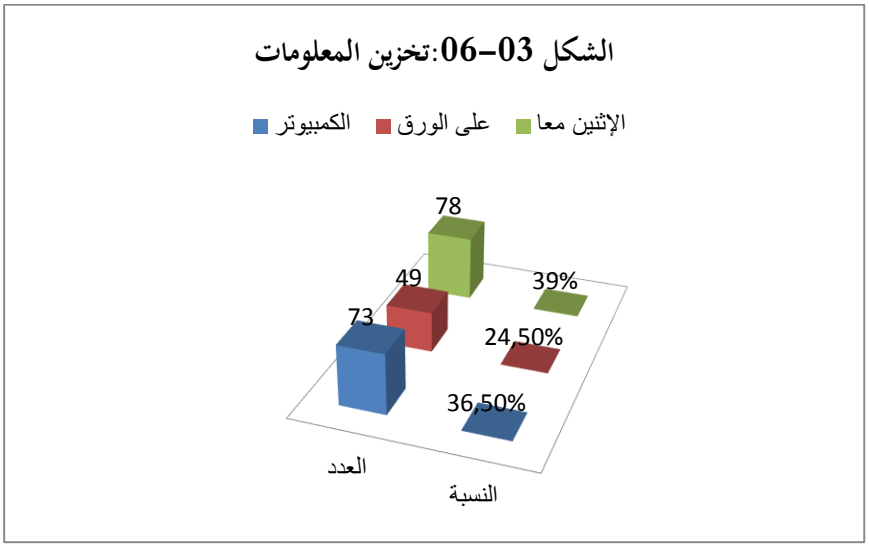
يعتبر الكمبيوتر من الأجهزة التعليمية المتعددة الأغراض، لذا فهو يعد ذو أهمية كبيرة في العملية التعليمية بحيث يجعل الطالب يكتسب المعلومات ويمثلها ويحولها إلى علم أو معرفة عن طريق التعلم، لكي يتمكن بعد ذلك المتعلم من تخزينها واستخدامها وتوظيفها لاحقا.يمكن معرفة مدى استخدام الكمبيوتر من طرف الطلبة في دراستهم من خلال الشكل الموالي:

الشكل03-05:نسبة مستعملي الكمبيوتر



يمثل الشكل 03-05 مدى استعمال الطلبة لجهاز الكمبيوتر حيث أن النسبة الأكبر من الطلبة والتي تمثل 88.5%تستعمل الكمبيوتر في الدراسة نظرا لأهميته والحاجة إليه وكذلك لكونه يسهل البحوث ويقلص من الأعباء والمتاعب الناتجة عن الطرق التقليدية، في حين نجد أن 11,5% لا يستخدمونه. تظهر أهمية هذه التكنولوجيا في تخزين المعلومات بالنسبة للطلبة من خلال الشكل 03-06.

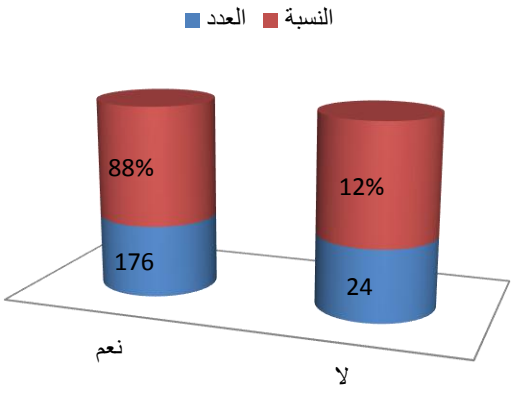
الشكل 03-06:تخزين المعلومات



نلاحظ أن24,5 % من الطلبة يفضلون تخزين معلوماتهم على الورق وبالتالي لا يستخدمون التكنولوجيا في التخزين، في حين أن البقية والتي تمثل75,50% من الطلبة التي تستخدم التكنولوجيا في التخزين وهي تتوزع كما يلي: نسبة36,5% يفضلون تخزين معلوماتهم في جهاز الكمبيوتر فقط أما 39 %من الفئة المدروسة يفضلون تخزين معلوماتهم في الكمبيوتر والورق معا وهذا لتجنب ضياع المعلومات في حالة فقدان أو فساد

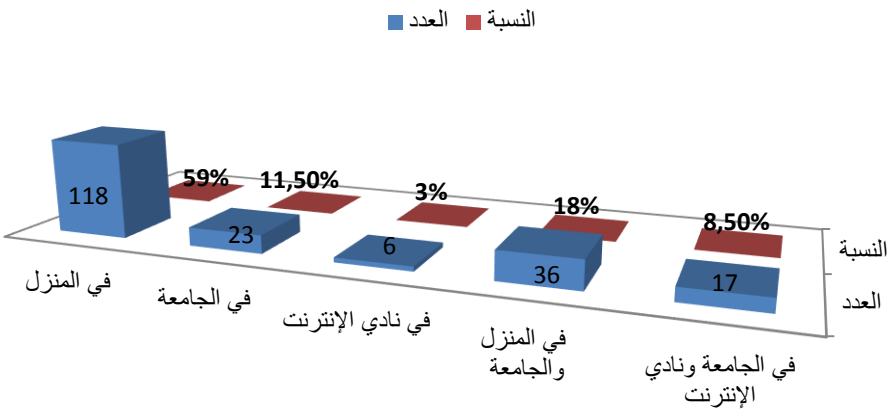
واحدة منهما. فيما يخص استعمال الانترنت، يمكن القول أن الاستفادة منها تعليميا يتجلى في حصول الباحث على مختلف المعلومات اللازمة عن المناهج المستخدمة في التعليم، الأبحاث العلمية سواء كانت مكتوبة أو مؤرشفة في الصور والفيديو. يمكن توضيح مدى استخدام الطلبة للإنترنت من خلال الشكل 03-07.

الشكل 03-07:نسبة مستعملي الإنترنت

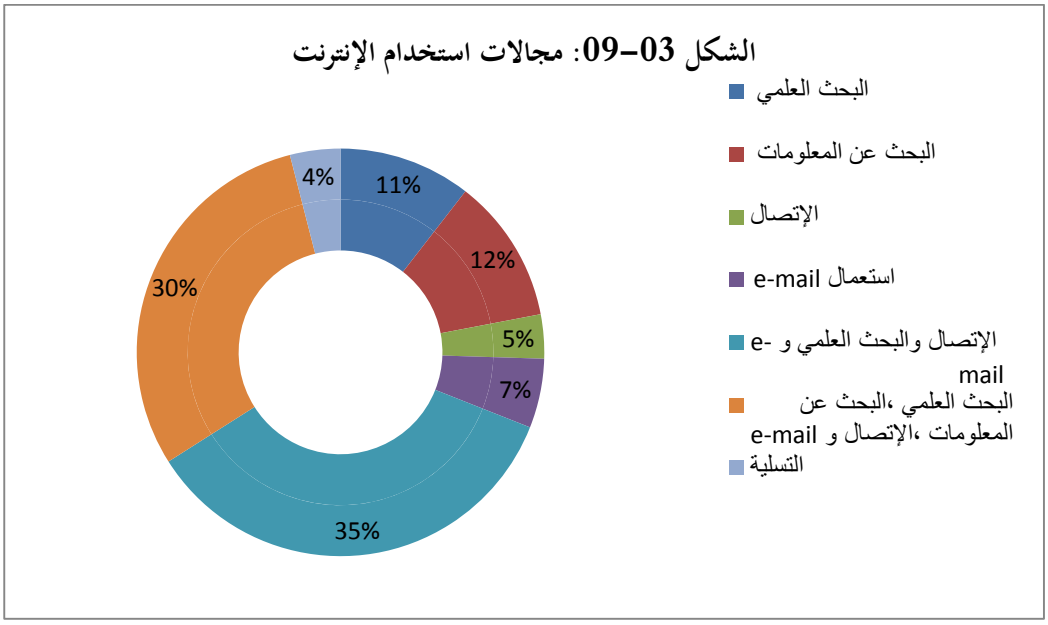


إن نسبة88 % تستعمل الانترنت أما نسبة 12% لا تستعملها لعدم تمكنهم من استعمالها أو لعدم توفرها عليها وهذا ما يجعل الطلبة يستخدمونها في أماكن غير منازلهم، والشكل 03-08 يوضح ذلك

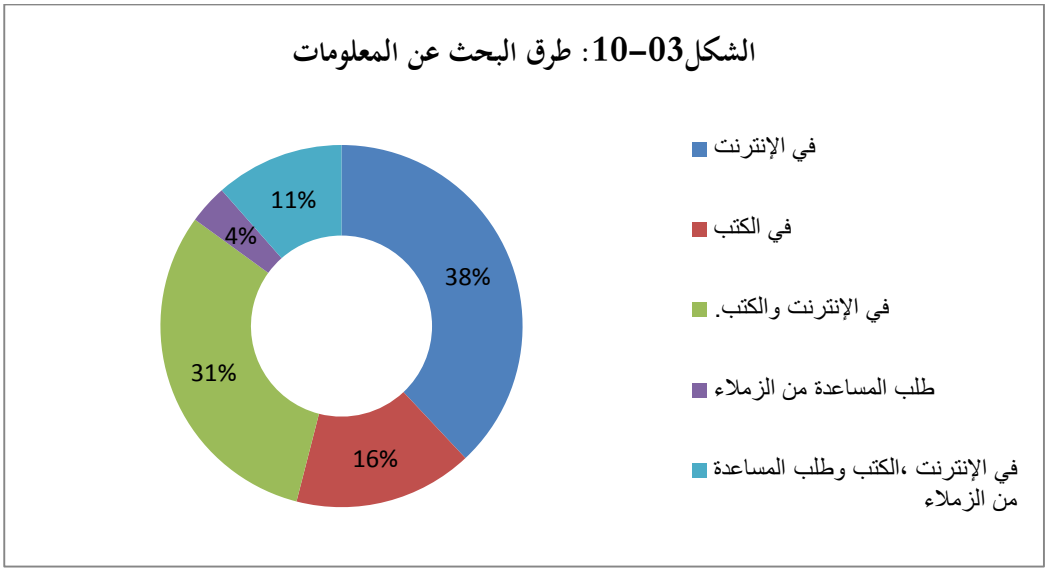
الشكل 03-08:مكان استعمال الإنترنت



ما نلاحظه من هذا المدرج التكراري أن أكثر من نصف الطلبة المستجوبين أي 59% يستعملون الإنترنت في منازلهم أي وجودها أصبح ضروري نوعا ما وتعدى الكماليات حيث يتعدى استخدام الانترنت الى مجالات عديدة تتعدى البحث العلمي كالاتصال بين أفراد العائلة والأصدقاء والتسلية ...الخ والشكل رقم 03-09 يوضح ذلك:



نلاحظ أن نسبة 35% من الطلبة المستجوبين تستعمل الانترنت من أجل الاتصال ولأغراض البحث العلمي واستعمال e-mail، و 30%تستعملها من الاتصال والبحث العلمي واستعمال E-mail وكذلك البحث عن المعلومات، و 11.5%تستعملها للبحث عن المعلومات و10.5% للبحث العلمي و5.5% تستعملها لل e-mail و3.5 %تستعمل الإنترنت للتسلية، وقد نستنتج من هذا السؤال أن التوجه العام للطلبة عند استخدامهم للإنترنت هم يستفيدون منها في دراستهم وهذا ما جعل الطلبة يستغنون عن الطرق التقليدية كما يبينه الشكل رقم 03-10:



يتضح لنا من خلال البيان أن 31% من الطلبة يعتمدون على الكتب والأنترنت في البحث عن المعلومات، كما أن أكبر نسبة من الطلاب المستجوبين والمقدرة بـ 38% يستعملون الإنترنت في مجال البحث العلمي خاصة عند اعداد البحوث والبحث عن مصادر المعلومات كالمقالات العلمية لإعداد مذكرات التخرج بالنسبة لطلبة السنة الثانية ماستر علما أن الجامعة قامت بتوفير قاعدة بيانات الكترونية SNDL حيث يمكن لكل طالب يحضر مذكرة الماستر أن يستفيد من المعلومات والكتب والمقالات العلمية الالكترونية التي تصدرها المجلات العلمية المحكمة على المستوى العالمي وذلك في وقت قصير.

2.1. توفر قاعات الإعلام الآلي وفضاء الإنترنت في الجامعة:

كانت أجوبة الطلبة بالإجماع على توفر الجامعة على قاعات الإعلام الآلي وفضاء الإنترنت

2.2. وجود أجهزة العرض في الجامعة:

أ. كلية العلوم الطبيعية:

في هذه الكلية يتواجد جهاز العرض Data show في كل القاعات مما يجعلهم لا يواجهون أي مشاكل في طلبه من الإدارة، لأنه مستعمل من طرف الأساتذة وكذا من طرف الطلبة كما أن 89% من طلبة هذه الكلية يحبذون استعماله ويرون انه يساهم في الرفع من جودة التعليم، أما الباقين فهم يرون أنه مضيعة للوقت.

ب. كلية الآداب واللغات الأجنبية:

أغلب أساتذة هذه الكلية لا يستعملون Data show لإلقاء محاضراتهم والطلبة كذلك يستعملونه لمناقشة بحوثهم ورسائلهم ولا يحبذون استعماله بكثرة لمواجهتهم لمشاكل مع الإدارة عند طلبه مما يجعلهم يضيعون الوقت رغم أنهم يرون أنه يساهم في الرفع من جودة التعليم العالي.

ج. كلية التكنولوجيا:

أغلب أساتذة كلية التكنولوجيا يستعملون Data show لإلقاء المحاضرة، وكل الطلبة يحبذون استخدامه في إلقاء بحوثهم حيث يرون أنه يرفع من جودة التعليم العالي، ولا يواجهون أي مشكلة في طلبه من الإدارة.

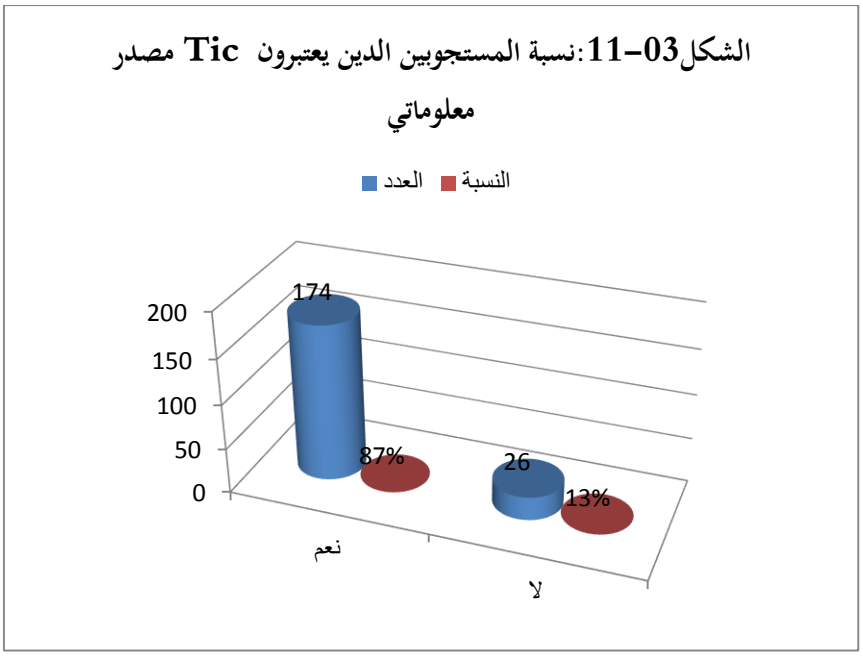
د. كلية العلوم الاقتصادية التسيير والعلوم التجارية:

يستعمل Data show لإلقاء محاضرات المقاييس النظرية فقط. و94%من طلبة هذه الكلية يحبذون استخدامه ويرون أنه يرفع من جودة التعليم العالي كما أنهم يواجهون في بعض الأحيان مشاكل مع الإدارة عند طلبه.

3. مزايا استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجامعة:

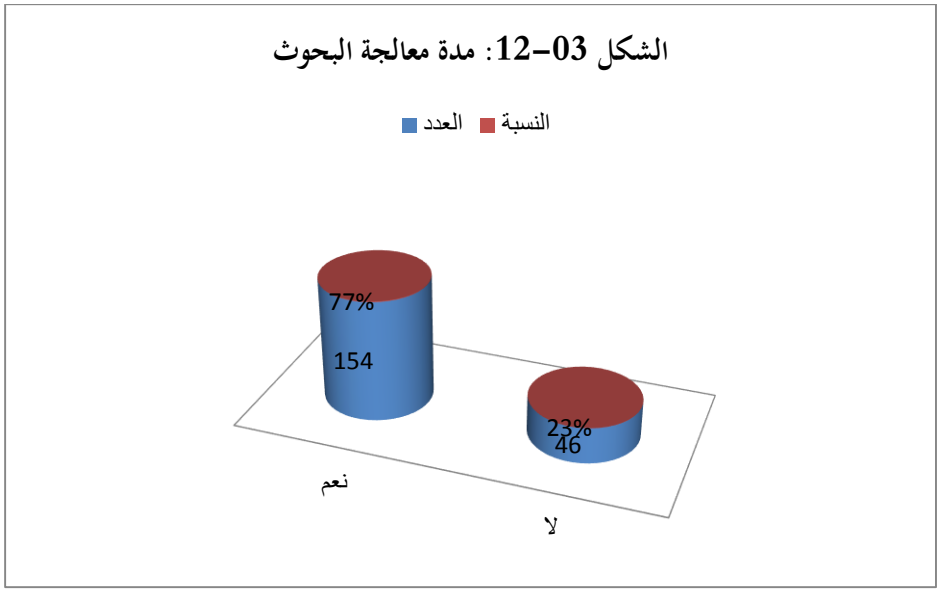
إن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال مزايا عديدة والشكل 03-11 يبين ذلك

الشكل03-11:نسبة المستجوبين الدين يعتبرون Tic مصدر معلوماتي



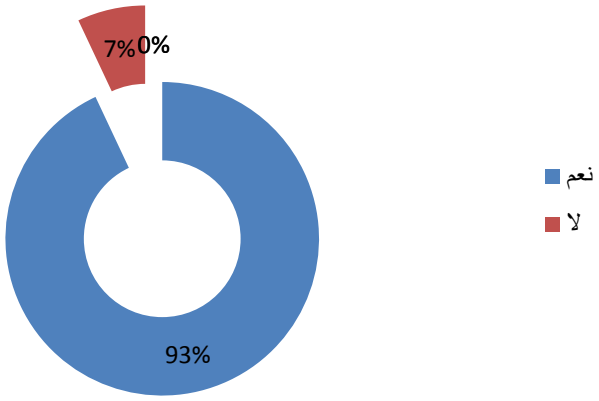
في نظر أغلب الطلاب (87%) تكنولوجيا الإعلام والاتصال مصدر معلوماتي وهذا ما يجعلهم يستعملونها في البحث بدلا من الكتب لتوفير الجهد والوقت حسب ما يبين في الشكل 03-12

الشكل 03-12: مدة معالجة البحوث



إن نسبة 77% من الطلاب تساعدها تكنولوجيا الإعلام والاتصال في معالجة عدد كبير من البحوث في وقت قصير يمكنهم من البحث على أكبر قدر ممكن من البحوث والتحسين من جودة التعليم العالي وهذا ما يبينه الشكل 03-13

الشكل03-13:جودة تعلبم جامعة تلمسان



إن نسبة 93% ترى أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دور كبير في الرفع من جودة التعليم العالي وتحسينه.

المطلب الثالث: المشاكل التي تواجه الطلبة والحلول المقترحة

1. المشاكل التي تعيق استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجامعة:

- عدم تماشي التكنولوجيا المستعملة مع العصر،
- قلة عدد أجهزة الكمبيوتر في قاعات الإعلام الآلي،
- انقطاع الاتصال بشبكة الإنترنت وضعف ترددها،
- عدم توفر جهاز العرضData show في القاعات،
- انقطاع التيار الكهربائي المفاجئ مما يؤدي إلى انقطاع المحاضرة،
- عدم تمكن الطلبة من استخدام هذه الوسائل،
- عدم تمكن بعض الطلبة خاصة السنة الأولى ماستر من دخول المواقع التعليمية وتحميل الكتب،
- صعوبة اقتناء بعض الطلبة لهذه الوسائل،

2. الحلول المقترحة من طرف الطلبة في مجال استخدام التكنولوجيا في الجامعة:

- توفير عدد أكثر من أجهزة الكمبيوتر،
- توفير أجهزة العرض في قاعات الدراسة بصفة دائمة وذلك من أجل استخدامها في أي وقت سواء من طرف الأساتذة في القاء محاضراتهم أو من طرف الطلبة لإلقاء بحوثهم،
- تدريب الطلبة على استخدام وسائل التكنولوجيا،
- منح تسهيلات للطلاب لاقتناء وسائل التكنولوجيا،
- العمل على تطوير تقنيات الربط بالشبكة والعمل على زيادة سرعة البث خاصة في الجامعة،
- توفير قاعدة بيانات الكترونية باللغة العربية حتى تتاح الفرصة للطلبة الذين يحضرون مذكراتهم باللغة العربية انجاز بحوثهم بسهولة باعتبار أن SNDL تحتوي على قاعدة بيانات باللغة الاجنبية،
- تخفيض سعر الارتباط بالإنترنت للطلبة.

خلاصة المبحث:

إن جامعة تلمسان كغيرها من الجامعات تسعى لمواكبة التطور التكنولوجي باستعمال وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال من طرف الأستاذ وكذا الطالب وتعمل جاهدة للرفع من جودة تعليمها.

خلاصة الفصل:

إن استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال" الانترنت "ضمن النشاط التعليمي لا يدل بالضرورة على فعالية الاستعمال لأن نقل التكنولوجيا وتطبيقها على أرض الواقع يتطلب جملة من الشروط كاكتساب المهارة الفنية والتخطيط والتنظيم والإدارة، لأن نقل التكنولوجيا هو مزيج متداخل من العنصر البشري والمادي والمعلوماتي.

فاستعمال الأستاذ الجامعي لهذه التكنولوجيا، لا يعني بالضرورة إحداث ثورة في التعليم، كون صفة التقدم والتطور في غالب الأحيان لا تنطبق على التعليم باستعمال التكنولوجيا الحديثة بقدر ما ينطبق هذا على التقدم التقني.

إن الغرض من إدخال هذه التكنولوجيا الحديثة وتطوير التعليم عن بعد في الجامعة هو تجديد طرق التعليم المعمول بها، وخلق أجواء تعليمية جديدة تسودها التفاعلية، غير أن هذا لا يتحقق إلا بشرط تحكم الأستاذ في تسيير الأداة حتى يتمكن بدوره في توجيه وحث غيره من الطلبة على استغلال الخدمات التي توفرها الشبكة في تعلمهم.

ولهذا على الجامعة تنظيم ملتقيات تحاول من خلالها إظهار أهمية التعليم عن بعد واستعمال التكنولوجيا الحديثة في التدريس، وهذا يكون بفضل عرض تجارب الدول المجاورة .تكوين خبراء بيداغوجيين وخبراء تقنيين.

إعلام الأساتذة من جميع التخصصات بوجود دورات تكوين تشرف عليها نخبة من المكونين يرافقونهم في تعلمهم ويساعدونهم في إدراج دروسهم عبر شبكة الانترنت.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة:

أحدثت ثورة التكنولوجيات الحديثة خاصة منها المعتمدة على أنظمة المعلومات والاتصالات تطورات عميقة في كافة الميادين: العلمية، الخدمية والصناعية. فالتطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية والاتصالات السلكية واللاسلكية سمحت بدخول قدرات وإمكانيات جديدة هائلة لدعم نشاطات وفعاليات عديدة في الصناعات الخدمية ونجاح التكنولوجيات المعاصرة في منظمات الأعمال الاقتصادية بصفة عامة مرهو ن بنوعية هذه التكنولوجيات، بطريقة إدخالها وبكيفية إدارتها واستعمالها. وتلعب بيئة العمل المباشرة، التي تعمل فيها هذه التكنولوجيات، كثقافة المنظمة وأساليب التسيير والتأطير والنظم الاجتماعية، دورا أساسيا في تحديد آثار التطور التكنولوجي وفعاليته في المنظمات.

يعد التعليم العالي أحد المكونات الأساسية للنظام التعليمي في جميع الدول، حيث له القابلية على التعامل مع التغيرات الاجتماعية والمستجدات الحديثة واستيعابها بدرجة أكبر وبصورة أنضج من غيره من المؤسسات التعليمية الأخرى وهذا ما جعل الكثير من التربويين في التفكير في إدخال هذه المستجدات في مؤسسات التعليم لإحداث تغيير نوعي وجذري في أنظمتها التعليمية بجميع أهدافها ومدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها وبذلك إدخال التعليم العالي في مرحلة جديدة من التغيير والتطور.

إن التعليم العالي اليوم أصبح مجبرا ولا خيار له لتهيئة نفسه وامكانياته للتعامل مع هذه التطورات العلمية والتكنولوجية كمطلب أساسي لتحقيق الجودة، لذلك يجب على مؤسسات التعليم العالي أن تعمل على ترسيخ ثقافة هذه الجودة بين الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني إدارة الجودة الشاملة، ذلك أن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة وجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة تلعب دورا بارزا في خدمة التوجهات الجديدة في التطوير لدى المؤسسات التعليم العالي.

كما يجب على الإدارة العليا لمؤسسات التعليم العالي أن تصف بوضوح الهيكل التنظيمي بالتركيز على العمليات التي تساند تطور الجودة لضمان الاستمرارية وكفاءة المخرجات.

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة والتي حاولنا فيها أن نحلل العلاقة التي تجمع بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة التعليم العالي حيث كنا قد ابتدئنا الدراسة بطرح الاشكالية تمحورت حول هذه العلاقة وافتراض فرضيتين.

- تسعى جامعة تلمسان إلى توفير مختلف البنى التحتية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات من حواسيب، شبكة الاتصال (أنترنيت)، ووسائل العرض (Data show) إلا أنه يجب تحديثها وتعميمها في جميع قاعات الدراسة، كما يجب رفع سرعتها (**accès à internet à haut débit**). كما تطبق تقنيات جديدة في التعليم وهي تقنية GVC بالنسبة لكلية الآداب واللغات الأجنبية والتعليم الإلكتروني (télé-enseignement) في كلية التكنولوجيا. وهذا ما يساهم في تحسين جودة التعليم العالي وهذا ما يؤكد الفرضية الأولى المعتمدة .
- مؤشرات استخدام تكنولوجيا الاتصال في العملية التعليمية في جامعة تلمسان، تبين التوجه لتطبيق تكنولوجيات التعليم من طرف الطلبة بمختلف تخصصاتهم لاستخدام هذه التكنولوجيا نظرا لمزاياها في العملية التعليمية إلا أن ذلك يتوقف على كفاءة رأس المال البشري في استخدامها وهذا ما يؤكد الفرضية الثانية .

اقتراحات:

ولتطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل الحصول على مخرجات تعليمية مناسبة لا بد من:

- ❖ التنسيق بين القيادة التعليمية العليا سواء كانت في وزارة التعليم العالي أو الجامعات بقضية التحسين والتطوير المستمر لعملية التعليم بطريقة تواكب التغيرات وعن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- ❖ التركيز على تحسين أداء المشرفين الأكاديميين والطلبة بصورة مستمرة على كيفية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة بالجامعة ومتابعة أدائهم باستمرار.

❖ تهيئة الجو العام في مؤسسات التعليم العالي وخارجها على تقبل وانتشار ثقافة الجودة الشاملة واستخدام التكنولوجيا الحديثة.

آفاق الدراسة:

نظرا لمحددات موضوع بحثنا التي وجهتنا إلى التركيز على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأثره على تحسين جودة التعليم العالي ، فإنه تبقى بعض المواضيع الأخرى التي هي على صلة بموضوع البحث والجديرة الاثراء والبحث والمناقشة مستقبلا مثل:

- آفاق التدريس في التعليم العالي من التعليم التقليدي إلى التعليم الإلكتروني
- تكنولوجيا الحاسوب وعملية التعليم الإلكتروني بالجامعة الجزائرية
- استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في التعليم العام (التعليم الابتدائي، المتوسط والثانوي)

الفهرس

الفهرس

مقدمة عامة.....أ

الفصل الأول: إدارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي

مقدمة الفصل..... ..... **01**

المبحث الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة..... 03

المطلب الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة.....03

المطلب الثاني: مراحل التحول إلى الجودة الشاملة.....05

المطلب الثالث: أهمية وأهداف الجودة.....08

المبحث الثاني: جودة التعليم العالي.....**13**

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التعليمية.....13

المطلب الثاني: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم.....22

المطلب الثالث: أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.....23

المطلب الرابع: ضمان الجودة في التعليم العالي.....24

المبحث الثالث: متطلبات نظام إدارة جودة التعليم العالي.....**28**

المطلب الأول: محاور الجودة الشاملة من خلال المنظور الجامعي.....28

المطلب الثاني: دوافع تبني مواصفات أنظمة إدارة الجودة.....31

المطلب الثالث: فوائد تطبيق نظم إدارة الجودةISO.....32

المطلب الرابع: الهيكل العام لمتطلبات نموذج جودة الخدمة التعليمية.....35

خلاصة الفصل.....**36**

الفصل الثاني: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي

مقدمة الفصل.....**37**

المبحث الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....**39**

المطلب الأول: ماهيةا لإعلام والاتصال.....39

المطلب الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....48

المطلب الثالث: انعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....51

المبحث الثاني: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي.....57

المطلب الأول: إيجابيات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التعليم العالي.....57

المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيات الاتصال على التعليم العالي.....60

المطلب الثالث: أهم التكنولوجيات التي يمكن استثمارها في المجال التعليمي.....62

المطلب الرابع: معوقات التحديات المستقبلية للتعليم العالي في ظل تكنولوجيا المعلومات.....66

المبحث الثالث: واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي.....70

المطلب الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي بالجزائر.....71

المطلب الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتعليم العالي في الدول العربية.....**75**

المطلب الثالث: تجارب رائدة في الدول المتقدمة.....79.

خلاصة الفصل.....**90**

الفصل الثالث: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في "جامعة أبوبكر بلقايد"

مقدمة الفصل.....**91**

المبحث الأول: لمحة تاريخية عن الجامعة.....**92**

المطلب الأول: التعريف بجامعة أبوبكر بلقايد 92

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للجامعة.....93

المطلب الثالث: الهياكل الإدارية والتعليمية.....95

المبحث الثاني: التعليم الإلكتروني في جامعة أبوبكر بلقايد.....**99**

المطلب الأول :خلية ضمان الجودة.....99.

المطلب الثاني: استخدام تقنية **GVC**.....100

المطلب الثالث: التعلم الالكتروني.....102

المبحث الثالث: قياس استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بجامعة تلمسان........**104**

المطلب الأول :تحديد عينة البحث.....104

المطلب الثاني :تحليل نتائج الاستمارة.....104

المطلب الثالث: المشاكل التي تواجه الطلبة والحلول المقترحة.....112

خلاصة الفصل.....**114**

خاتمة عامة.....**115**

الفهرس.....**118**

قائمة المراجع.....**121**

فهرس الأشكال والجداول **129**

قائمة

الملاحق.....**131**

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

- **الكتب:**

1. أحمد بن مرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط :2 ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.2005
2. أحمد ماهر، الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية 2006.
3. البدري كمال حنان. التعليم العالي التكنولوجي بين مشكلات الواقع وحتمية التطوير. الدار العالمية 2009.
4. الخطيب محمد شحات. التعليم العالي قضايا ورؤى. دار الخريجي1424هـ.
5. بيل جيتس، ترجمة عبد السلام رضوان :المعلوماتية بعد الانترنيت، عالم المعرفة، 1998.
6. بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة،2007.
7. حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط:2 دار الطليعة. ، بيروت 1996.
8. حسن محمد عبد الرحمن، الإعلام والاتصال، شركة رؤيا للنشر والتوزيع، الإسكندرية
9. حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات :مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي، دار اليازوري، عمان.2009
10. ربحي مصطفي العليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان،2008
11. ربحي مصطفي العليان، محمود عدنان الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان،2005
12. رشدي أحمد طعيمة. محمد بن سلمان البندري.التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير. دار الفكر للنشر والطبع. القاهرة 2004
13. صالح خليل أبو اصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، دار مجدلاوي ، عمان،2004 .

14. عبد الحكيم غزأو ي، دور الوسائل والتقنيات التربوية الحديثة في تجويد العملية التعليمية، جامعة الجنان، صيدا،العراق،2001

15. علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعرفة ، منشورات المنظمة الإدارية ،القاهرة 2003

16. علي السلمي، إدارة الجودة ومتطلبات التأهيل للإيزو9000،دار الغريب القاهرة،1995

17. علي نبيل، العرب وعصر المعلومات، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1994

18. عليمات صالح ناصر،إداة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير)،دار الشروق للنشر والتوزيع،عمان 2004

19. عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1995

20. فضيل دليلو، الاتصال مفاهيمه-نظرياته، وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003 .

21. قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو2000.9001، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ليبيا، 2005.

22. مأمون السلطي وسهيل إلياس، دليل عملي لتطبيق أنظمة الجودة 9000،دار الفكر المعاصر، 1999.

23. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب. القاهرة. 2000.

24. محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة2001.

25. محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات ومحوالأمية الشاملة في تعليم الكبار، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر ، القاهرة ، المكتبة الأكاديمية 1995.

26. مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي ، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان.2007

27. هاشم الشمري، نايا الليثي، الاقتصاد المعرفي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008

28. هند بنت سليمان والفهد، سلطانة بنت مساعد (2006). المدونات العربية الحاسوبية: دراسة تحليلية. الندوة الوطنية الأولى لتقنية المعلومات، الرياض، المملكة العربية السعودي

29. يوسف حجيم الطائي وآخرون ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.2008.

- **الجرائد والمجلات**

30. بومعيل سعاد ، بوباكور فارس،" أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية"، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، جامعة تلمسان، عدد 03 مارس 2004

31. حسين محمد احمد عبد الباسط: تطبيقات والأساليب الناجحة باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في التعليم، مجلة التعليم بالانترنت، العدد الخامس،2005

32. دليل الطلاب الأجانب، 2005

33. هند العلوي: مشروع إدماج تكنولوجيا التعليم في الجزائر. Cybrarians Journal.2011.العدد 26

34. جريدة الخبر العدد 5319. 13 ماي 2008.

- **المقالات والمداخلات:**

35. الصائغ. عبد الرحمن بن أحمد. الواقع والتحديات والرؤى المستقبلية ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول حول الجامعات العربية: التحديات والأفاق المستقبلية الذي تنظمه المنظمة العربية للتنمية الإدارية المنعقد في الرباط المملكة المغربية خلال المدة من 9-2007/12/13

36. أحمد عباده سرحان " تحدى المعلومات والتنمية البشرية " ، التعليم وتحديات القرن الحادي والعشرين ، المؤتمر العلمي الثالث ،جامعة حلوان ، كلية التربية ، 1995

37. إسماعيل بوخأوة. فوزي عبد الرزاق "أفاق التعليم العالي في ظل الألفية الثالثة "الملتقى الدولي إشكالية التكوين والتعليم في إفريقيا والعالم العربي أفريل 2001.جامعة فرحات عباس.

38. بوفاس الشريف، فاطمة الزهراء طلحي" **تكنولوجيا المعلومات والتعليم العالي في الجزائر"** الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي،جامعة قاصدي مرباح ورقلة 05-06- مارس 2014.

39. خيرة خليل" انعكاسات العولمة والمعلوماتية في المناهج وتقنيات المعلومات" المؤتمر العلمي الأول، مستقبل التربية في الوطن العربي في ضوء الثورة المعلوماتية، جامعة جرش، كلية العلوم التربوية، الأردن، 2003 .

40. دحماني يونس" استخدام إدارة الجودة الشاملة لتمكين الإبداع في التعليم العالي"مداخلة الملتقى الدولي بعنوان الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة – دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية- من تنظيم كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة سعد دحلب – البليدة – الجزائر، 19-18 ماي 2011

41. سالمي عبد الجبار"إصلاح التعليم العالي والبحث العلمي في ظل إدارة الجودة الشاملة والحصول على شهادة الايزوISO" ملتقى دولي: إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، مخبر المغرب الكبير الاقتصاد والمجتمع، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 14-2010/12/15

42. طارق شنقال. مهري شفيقة. استخدام تكنولوجيات الاتصال والمعلومات في التعليم الجامعي دراسة ميدانية لعينة من أساتذة جامعة سطيف1 و2. الملتقى الوطني الثاني حول (الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي-05-06 مارس 2014

43. عواج سامية " الإعلام الجديد ومواقع التواصل الاجتماعي" مقال غير منشور، جامعة فرحات عباس سطيف، 2013

44. قنيفة نورة. قرشوش اسماء" تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بين المعطى الواقعي والمنتظر علميا" الملتقى الوطني الثاني حول (الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي)05-06 مارس2014

45. محمد عبود الحراحشة" تقييم الأداء الجامعي في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعة آل البيت" مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة

التعليم العالي يعقد المؤتمر في جامعة الزرقاء الخاصة/الأردن في الفترة من 10-2011/05/12.

46. مصطفي عبد العظيم الطبيب" انعكاسات تقنية المعلومات على العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة الجامعات" المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، جامعة جرش، الأردن،2009

47. قرومي حميد، وعيل ميلود "أهمية الجودة الشاملة ومواصفاة الإيزو-ISO-في تنافسية الموسسة"ملتقى دولي رابع، المنافسات والاستراتيجيات التنافسية للموسسة الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ،المركز الجامعي البويرة

48. كاظم مازن عبدالحميد، ندوة" استراتيجية التعليم الجامعي العربي وتحديات القرن ال 21"المنامة – مملكة البحرين العولمة واستراتيجيات التعليم العالي المستقبلية.(2007)

- **الكتب الأجنبية:**

49. ali bouhena, les enjeux des NTIC dans l'entreprise ,revue économie et management , n°3 mars 2004

50. D.F Westerherdwn،2007، Quality assurance in higher education: Trends in regulation translation and Transformation، Springer

51. E.collignon et M.wissler:qualité et compétitivité des entreprise economica.Paris1983. P164

52. Krajewski.leJ.and ritzman.Larry.Operation Management USA .addison .Wesley .Inc.1992

53. Mohamed louadi, introduction aux technologies de l'information et de la communication, centre de publication universitaire, Tunis, 2004

54. Noori & Radford.Production and opération management Total Qualité and responsiveness.McGraw-Hill ; New York.1995

55. Revue des Sciences Humaine – Université Mohamed Khider- Biskra No : 21. Mars2011

- **المدكرات:**

56. بلعبدلي عبد الله، رسالة ماجستير، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على واقع المؤسسة الجزائرية، جامعة تلمسان،2008

57. بوصالح سفيان،"إدارة صفوف القطاع البنكي"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2004

58. زلماط مريم. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية دراسة حالة بسوناطراك فرعSTH .مذكرة الماجستير. جامعة أبوبكر بلقايد كلية العلوم الاقتصادية والتسيير.2009-2010

59. قندوز نوال" التحسين والرقابة على جودة الخدمات"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علوم اقتصادية،

60. لحمر عباس، تكنولوجيا الإعلام والاتصال :أثرها وواقعها في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة مستغانم،2008

61. نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي د راسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مذكرة نيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة،2001-2002م

- **مواقع الإنترنت:**

62. أسس بناء الجودة في إدارة التعليم العالي. المملكة العربية السعودية. وزارة التعليم العالى.جامعة الباحة. ورقة بحثية مقدمة من جامعة الباحة.الى الملتقى الأول لمسئولي الجودة في الجامعات السعودية. الجودة مسؤولية الجميع الذى تنظمه جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية – الرياض 25-1429/10/27هـ يوم 2015/02/22 الساعة13:28

http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t=2447

63. Ta3lime.com/showthread.php ?t=6215 2015/04/20 يوم الساعة 11:00

64. http://www.arabimag-edu/for/#12.stf.htm

65. http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t=2447 يوم 2015/02/22 على الساعة 13:30

66. محمد العنزي. تجارب الريادة .. التعليم أو لاً تجارب رائدة لأرقى أنظمة التعليم في العالم

http://almarefh.net/show_content_sub.php?CUV=412&Model=M&SubModel=150&ID=1970&ShowAll=On 22/02/2015 le à 13:35

67. محمد عوض الترتوري، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مقال منشور بالموقع:

http://www.sqc.org.sa/sqcdocs/IntrestGroups/Education/high-education.pdf ، يوم26 /11/ 2014 على:1120،الصفحة رقم01

68. محمود سمايلي، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين نوعية التعليم العالي بالمؤسسة الجامعية الجزائرية ، مجلة العلوم الاجتماعية العدد 16 ديسمبر 2012 ص رقم03 ، http://revues.univ-setif2.dz/index.php?id=716

69. مدونة صالح محمد القرا يوم 13 /2015/1 على 42:12

http://sqarra.wordpress.com/mang1/

70. منتدى إدارة الموارد البشرية، تعريف إدارة الجودة الشاملة، يوم2015/05/10 الساعة 12:00

http://www.hrdiscussion.com/hr73323.html#.U2_AhYF_spw

71. www.mktml.com/home/news-action-show-id

72. مندورة محمد محمود.الخطط الوطنية للمعلومات
http://www.arabimag-edu/for/#12.stf.htm

73. http://faclettre.univ-tlemcen.dz/index.php/2014-06-10-10-39-23 يوم 2012/05/23 على الساعة 11:00

74. http://faclettre.univ-tlemcen.dz/index.php/56-gvc/47-2014-07-10-11-17-43 يوم 2012/05/23 على الساعة 11:22

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الأشكال والجداول

1. **فهرس الأشكال:**

الرقم	البيان	الصفحة
01-01	مراحل تطبيق إدارة الجودة	07
02-01	العلاقة بين الجودة وحصة المؤسسة في السوق والأرباح	09
03-01	العلاقة بين الجودة والتكاليف	10
04-01	أهداف الجودة	12
05-01	مكونات النظام التعليمي	22
06-01	نموذج جودة الخدمة التعليمية	35
01-03	الهيكل التنظيمي لجامعة أبي بكر بلقايد	94
02-03	نسبة جنس المستجوبين	105
03-03	فئات العمر	105
04-03	المستوى العلمي	106
05-03	نسبة مستعملي الكمبيوتر	107
06-03	تخزين المعلومات	107

07-03	نسبة مستعملي الإنترنت	108
08-03	مجالات استخدام الانترنت	108
09-03	مكان استعمال الانترنت	109
10-03	طرق البحث عن المعلومات	109
11-03	نسبة المستجوبن الدين يعتبرون tic مصدر المعلومات	111
12-03	مدة معالجة البحوث	111
13-03	جودة تعليم جامعة تلمسان	112

2. فهرس الجداول:

الرقم	البيان	الصفحة
01-02	إيجابيات وسلبيات العولمة على التعليم العالي	67
01-03	نسبة الجنس	105
02-03	فئات العمر	105
03-03	المستوى العلمي	106

الملاحق

هذا الاستبيان من أجل إعداد مذكرة ماستر حول استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي

-الجنس: □ذكر □أنثى

-السن: □ 20-22 □23-25 □ 26 فما فوق

-كلية: **ماستر سنة:** **تخصص:**

تكنولوجيا المعلومات: هي استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية والشبكات (الإنترنت والبريد الإلكتروني...) وقواعد البيانات التي تمثل مخزون ومصدر للبيانات والمعلومات.

1.هل تستعمل كمبيوتر في دراستك؟

□نعم □ لا

2.هل تستعمل الانترنت ؟

□نعم □لا

- في حالة الإجابة ب"نعم"، في ماذا تستعملها؟

□البحث العلمي □تحضير الدروس □ استعمال البريد الالكتروني

□البحث عن معلومات أخرى □الاتصال □التسلية

3.أين تستعملون الانترنت؟

□في الجامعة □ في المنزل □ في نادي الانترنت.

4.هل يوجد في جامعتكم قاعات الإعلام الآلي؟

□نعم □ لا

5.هل يوجد فضاء للإنترنت في جامعتكم؟

□نعم □ لا

6.عندما تحتاج إلى معلومة تتعلق بدراستك. هل تبحث عنها ؟

□في الانترنت □تطلب المساعدة من زملائك □في الكتب

7. هل توجد أجهزة العرض في جامعتكم (Data show)؟

□ نعم □لا

- إذا كان نعم، هل يستعمله الأستاذ في إلقاء المحاضرة؟

□نعم □لا

- هل يستعمله الطلاب في إلقاء البحوث ومناقشة الرسالات؟

□نعم □لا

- أنت كطالب، هل تحبذ استخدامه؟

□نعم □لا

- هل تتحصل عليه بسهو لة من إدارة الجامعة التي تدرس بها؟

□نعم □لا

- حسب رأيك، هل استخدام Data show في إلقاء البحوث يساهم في:

□جودة التعليم □تضييع الوقت والجهد

8. هل تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال كمصدر معلوماتي؟

□ نعم □لا

9. هل تفضل تخزين معلوماتك في؟

□كمبيوتر □على الورق □الاثنين معا

10. هل تساعدك تكنولوجيا الإعلام والاتصال في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير؟

□نعم □لا

11. هل تؤدي وسائل التكنولوجيا إلى الرفع من جودة التعليم؟

□نعم □لا

12. ما هي المشاكل التي تعيق استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجامعة التي تدرس بها؟

.....

.....

.....

.....

13. ما هي الحلول التي تقترحها في مجال استخدام التكنولوجيا في التعليم بالجامعة؟

.....

.....

.....

.....

نشكركم جزيل الشكر على حسن تعأو نكم ومساهمتكم في إنجاح هذا البحث العلمي