



الموضوع

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي
دراسة حالة جامعة محمد خيضر - بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

الأستاذة المشرفة:

* فاطمة الزهراء نوي

إعداد الطالبة:

■ انصاف بن سماعيل

السنة الجامعية: 2018-2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

«وَقَالَ الَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ وَيُؤْكِنُونَ أَنْ يُنْزَلَهُمْ مِنْ رَبِّهِمْ كِتَابٌ مِّنَ السَّمَاءِ بِمَا هُمْ كَاذِبُونَ...»

صدق الله العظيم

سورة القصص الآية: 80

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

«مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ مِلًّا سَأَلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ»

رواه ابو داود الترمذي

الأهـلـاء

اهدي ثمرة جهدي إلى من كانت سندیفیض الحنان، إلى من یعجز اللسان علی الثناء إلى التي الجنة تحت قدمیها ناصحتي ومشجعتي أمي الغالية الحبیبة أطال الله فی عمرها.

إلى مصدر فخري واعتزازي، إلى من غرس فینا حب التعلم والكفاح من اجل أن ینیر دربي أبي العزيز أطال الله فی عمره.

إلى كنز حیاتي أخواتي:

میساء، فدوی.

إلى اختي الغالية

صبرین وزوجها وأطفالهم

یحیی عبد الصمد، ضحی إشراق.

إلى كل الأهل والأحباب

إلى كل صدیقاتي

إلى كل السائرين فی طریق العلم وإنارة العقول.

شكر و عرفان

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك اللهم لا علم لنا إلا ما علمتنا أحمدا حمدا
وشكرا لا يجازي نعمك على أن وفقنتني لإتمام هذا العمل المتواضع وصلى اللهم على سيدنا محمد النبي
المبعوث رحمة للعالمين وبعد.

بكلمة طيبة وبعبارة شكر وتقدير

أتقدم بوافر الشكر والتقدير وعظيم الامتنان إلى الأستاذة المشرفة نوي فاطمة الزهراء على تفضلها
بالإشراف على هذا العمل كما اشكرها جزيل الشكر على ما قدمته لي من نصائح وإرشادات.

كما أتوجه بالشكر إلى الأساتذة الذين لم يبخلوا علي بنصائحهم، وخص بالذكر: الأستاذ: دبابش محمد
نجيب، والأستاذ: بوطي عز الدين، الاستاذ بن عبيد فريد.

كما أتقدم بخالص الشكر للأساتذة في لجنة المناقشة على تقييمهم لهذا العمل.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الأكفاء كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة
محمد خيضر الذين لم يبخلوا علينا بتقديم التوجيهات والنصائح القيمة وكل الطلبة السنة الثانية ماستر
اقتصاد وتسيير المؤسسة.

وأشكر كل من ساعدني ولو بكلمة

ملخص الدراسة:

تمحور هدف الدراسة حول معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي، إذ أصبحت هذه التكنولوجيا من أهم الموارد التي يجب حيازتها في المؤسسة، لا سيما بعد الانتقال من الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد المعرفي، لهذا وجب على الجامعات استعمالها كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي وخاصة استخدامها من طرف الأساتذة، الطلبة، وفي إعداد البحث العلمي وفي طريقة التعليم.

حيث قمنا في هذه الدراسة بتوزيع استبيان على عينة من أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة محمد خيضر بسكرة مدعم بالمقابلة التي أجريت في مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد التابعة لرئاسة الجامعة لمعرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدور الذي تلعبه في تحقيق جودة عناصر العملية التعليمية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها مساهمة فعالة في تحقيق جودة التعليم العالي وذلك اعتمادا على مؤشرات التحليل الإحصائي في إختبار فرضيات الدراسة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الجودة، جودة التعليم العالي.

The study summary :

The study aims of the study was to investigate the impact of the use of information and communication technology in higher education, as this technology has become one of the most important resour to be acquired in the institution, especially after the transition from the industrial economy to the knowledge economy, therefore universities should be used as an input to achieve the quality of higher education, especially its use by teachers and student and the preparation of scientific research an way of education.

In this study we distributed a questionnaire on a sample of faculty members at the university mohammed khaidr biskra supported by the interview conducted at the center of systems and media networks communication and television education and

distance education of the presidency of the university to know the reality of the use of information and communication technology and the role it play in achieving the quality of elements the educational process.

The study concluded that information and communication technology is an effective contribution to the quality of higher education, based on the indicators of statistical analysis in the test hypotheses of the study.

Key words : Information and communication technology, The quality , Quality of higher education.

فهرس الموضوعات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر والعرهان
	ملخص
I	فهرس الموضوعات
III	فهرس الجداول
I.V	فهرس الأشكال
أ-ط	مقدمة
10-62	الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم العالي
11	مقدمة الفصل
12	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
12	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
12	الفرع الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
13	الفرع الثاني: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومميزاتها
17	المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
27	المطلب الثالث: تطبيقات وأشكال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال
27	الفرع الأول: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
28	الفرع الثاني: أشكال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال
30	المبحث الثاني: ماهية الجودة
30	المطلب الأول: التطور التاريخي للجودة
34	المطلب الثاني: مفهوم الجودة وأهميتها
37	المطلب الثالث: محددات وأبعاد الجودة
37	الفرع الأول: أبعاد الجودة
39	الفرع الثاني: محددات الجودة
40	المبحث الثالث: جودة التعليم العالي
40	المطلب الأول: مفهوم جودة التعليم العالي وأهميتها
42	الفرع الأول: مبادئ جودة التعليم العالي
43	الفرع الثاني: دوافع الاهتمام بجودة التعليم العالي

فهرس المحتويات

45	الفرع الثالث: متطلبات تطبيق جودة التعليم العالي
46	المطلب الثاني: معايير جودة التعليم العالي
49	المطلب الثالث: تقييم جودة التعليم العالي
52	المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي
53	الفرع الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الخدمات
54	الفرع الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الاستاذ والطالب
57	الفرع الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة البحث العلمي.
61	الفرع الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة المنهج الدراسي وعملية التعليم
62	خلاصة الفصل
100-63	الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة محمد خيضر بسكرة
64	مقدمة الفصل:
65	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة
65	المطلب الأول: تقديم جامعة محمد خيضر بسكرة
67	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر بسكرة
74	المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة محمد خيضر بسكرة
79	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
79	المطلب الأول: التعريف بمجتمع الدراسة
79	المطلب الثاني: أداة الدراسة
82	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
85	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
85	المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي
86	المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان
86	الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية
88	الفرع الثاني: تحليل محاور الاستبيان
95	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
100	خلاصة الفصل
101	خاتمة

فهرس المحتويات

106	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجداول	الصفحة
01	تطور أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال	16
02	أهم الفروقات بين شبكة الانترنت والانترنت	25
03	العلاقة بين الانترنت والانترنت والاكسترنات	26
04	مقياس ليكرت الخماسي	80
05	درجة الاستجابة وفقا للمتوسط الحسابي	81
06	اختبار معامل الثبات لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	82
07	اختبار معامل الثبات لمحور جودة التعليم العالي	83
08	اختبار معامل الثبات لكل عبارات القياس	84
09	اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	85
10	اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد جودة التعليم العالي	86
11	توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية	86
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	88
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور جودة التعليم العالي	91
14	تحليل نتائج التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	95
15	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الأستاذ	96
16	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الطالب	97
17	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة البحث العلمي	98
18	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم ومناهج التدريس	99

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
د	المخطط الإجرائي للدراسة	01
43	مبادئ جودة التعليم العالي	02

مفصلة

يشهد العالم كل يوم عددا من التغيرات الأساسية في شتى المجالات سواء الاقتصادية، السياسية، الثقافية والتي طالت كافة المؤسسات على اختلاف درجاتها في التقدم والنمو وقد تفاعلت العديد من المسببات والعوامل في خلق هذا التغير، يأتي في مقدمتها التطور العلمي والتقني.

وعليه تطمح مختلف المؤسسات بمختلف أنواعها إنتاجية كانت أو خدمية إلى تحقيق أهدافها بطريقة جد ذكية واقتناص مراتب أولى مقارنة بالمؤسسات الرائدة في المجال، خاصة مع تحول الاقتصاد من الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد المعلوماتي بحيث يركز على المعلومة وكيفية استغلالها أحسن استغلال وفق الظروف المواتية لذلك من خلال توفير الموارد المناسبة سواء بشرية كانت مالية او مادية.

وعند الحديث عن التطورات يتبادر في أذهاننا واحدة من الوسائل الهامة التي صنعت الفرق وجعلت العالم يتحول إلى قرية صغيرة، مع إحداث تغيير الأوضاع من سلبية إلى ايجابية بشكل ملحوظ خاصة في الدول المتقدمة التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال والتي هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأهم وسيلة هي هذا العصر نظراً لتنوع أدواتها المادية منها البرمجية والشبكية، ناهيك عن التأثير الكبير عند استخدامها خاصة في مؤسسات التعليم العالي.

أصبحت مؤسسات التعليم العالي مجبرة على دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملياتها التعليمية واعتبارها جزءاً مهماً فيها بتحسين جودتها، ومع تنامي عدد الجامعات والأعداد المتزايدة من الطلبة في البيئة التنافسية، فإن إدارة الجامعة معنية بتحسين مستوى الجودة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحقيق أفضل الخدمات التعليمية بأعلى جودة ممكنة.

❖ الإشكالية:

بناء على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية التالية:

- ما دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة جامعة محمد خيضر
بسكرة؟

❖ الأسئلة الفرعية:

وتحت السؤال الرئيسي تدرج الأسئلة الفرعية التالي:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة الأستاذ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة الطالب؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة

البحث العلمي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة التعليم ومناهج التدريس؟

❖ فرضيات الدراسة:

وبهدف الإجابة على إشكالية البحث واستنادا إلى تساؤلات الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية

واختبارها واستخلاص النتائج والتوصيات:

- الفرضية الرئيسية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة

وجودة التعليم العالي بجامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).

ويندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية صيغت على النحو التالي:

- الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها

المختلفة وجودة الأستاذ عند مستوى الدلالة (0.05).

- الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة وجودة الطالب عند مستوى الدلالة (0.05).

- الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة وجودة البحث العلمي عند مستوى الدلالة (0.05).

- الفرضية الفرعية الرابعة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة وجودة التعليم ومناهج التدريس عند مستوى الدلالة (0.05).

❖ نموذج الدراسة:

في ضوء إشكالية الدراسة وأهدافها قمنا بتصميم نموذج مقترح لتمثيل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وجودة التعليم العالي من جهة أخرى، الذي تم استخلاصه من واقع الأدبيات النظرية، إذ تشكل على نوعين من المتغيرات هما:

1. المتغير المستقل: يتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي تم قياسه بناء على أربعة أبعاد

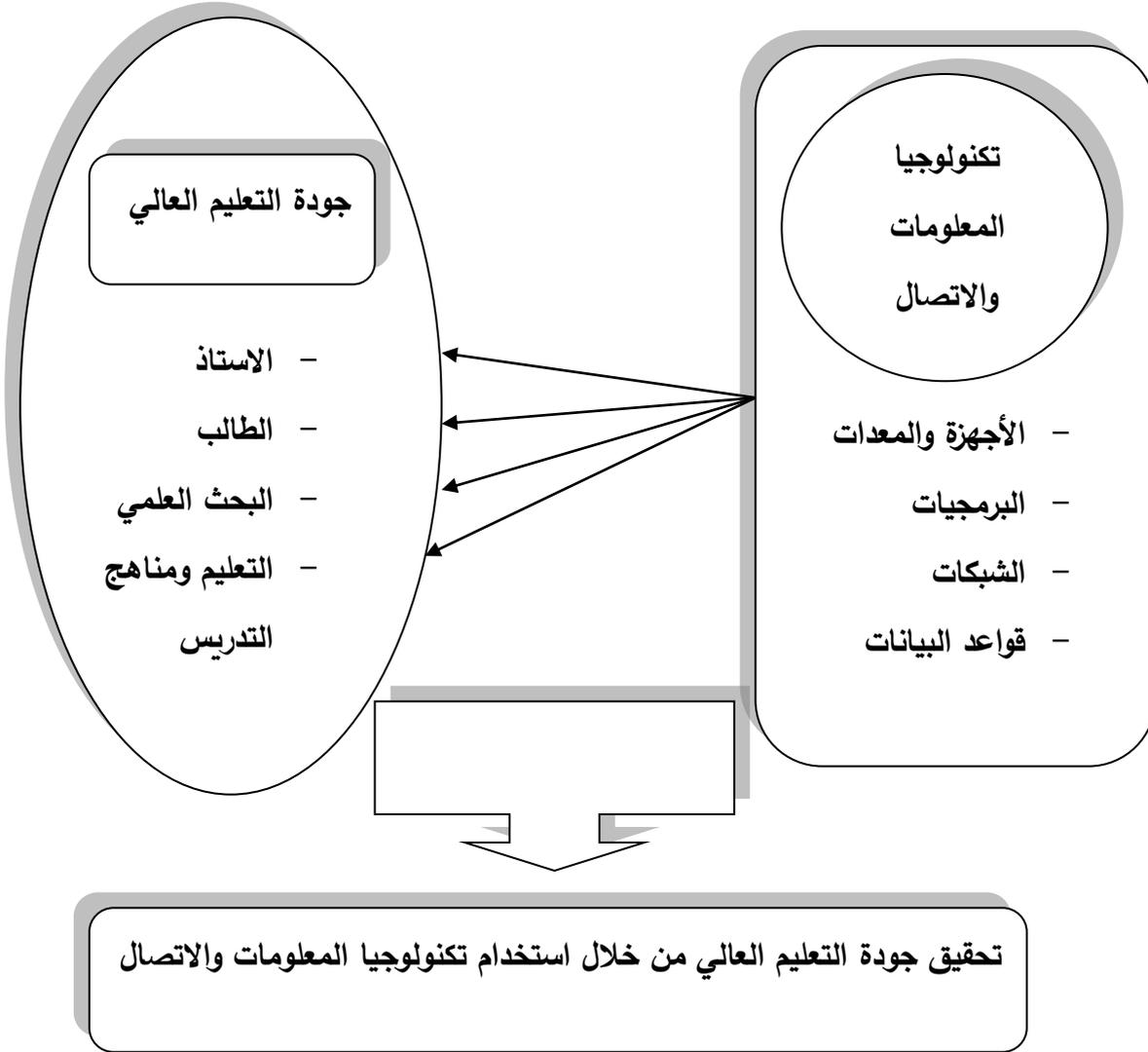
(الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات).

2. المتغير التابع: والمتمثل في جودة التعليم العالي، وينبثق عنه أربعة أبعاد رئيسية (الأستاذ، الطالب،

البحث العلمي، التعليم ومناهج التدريس).

والشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة.

الشكل رقم (01): المخطط الإجرائي للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

❖ أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عصرنا الحالي لتحسين مستوى جودة التعليم العالي، ومحاولة توجيه إدارة هذه المؤسسات إلى ضرورة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها وتوضيح أهميتها وفوائدها بغية التحسين المستمر لمستوى جودة التعليم العالي.

❖ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق النتائج التالية:

- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي بجامعة محمد خيضر بسكرة.
- معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي من خلال تقديم استبيان لأساتذة جامعة محمد خيضر.

❖ منهج الدراسة:

لقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لما له سهولة في تقديم متغيرات الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم العالي نظريا وشرحها لتحديد العلاقة بينهما. أما الجانب التطبيقي من الدراسة فتمثل في دراسة حالة فقد اعتمدنا في دراستنا الميدانية على الاستبيان الموجه لأعضاء هيئة التدريس (الأساتذة) كوسيلة لجمع المعلومات الخاصة حول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة محمد خيضر ومساهمتها في تحقيق جودة التعليم العالي، حيث استخدمنا برنامج Spss v.23 في تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

❖ أسباب اختيار الموضوع:

تكمن أسباب اختيار الموضوع في:

- لأن الموضوع ضمن مجال الاختصاص (اقتصاد وتسيير المؤسسات).
- الرغبة في دراسة الموضوع.
- الرغبة في البحث عن مفهوم جودة التعليم العالي نظرا لأهميتها البالغة في القطاع من جهة ومن جهة أخرى استمرار تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيراتها على العملية التعليمية.
- فهم العلاقة بين عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعناصر جودة التعليم العالي.

❖ الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

1. دراسة هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة الميزة التنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال -موبيليس-، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير جامعة محمد خيضر -بسكرة- للسنة الجامعية 2016/2015. هدفت الدراسة إلى المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة الميزة التنافسية بالشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، وقد تحددت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها الخمسة التي تمثلت في (المورد البشري، الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، الشبكات، البرمجيات) كما تحددت الميزة التنافسية بأربعة أبعاد (جودة الخدمات، السيطرة على الأسواق، الإبداع والتطوير، كفاءة العمليات). وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج:

- إن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة والميزة التنافسية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية (0.05).
- يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة عند مستوى معنوية (0.05).

2. دراسة بلقيدوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للاتصالات - موبيليس-، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير جامعة قسنطينة 2 للسنة الجامعية 2013/2012. هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم الأدوار الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والتطوير التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة وهندسة التحالفات الإستراتيجية. وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة النتائج:

- استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن المدراء من الحصول على المعلومات الهامة عن حجم السوق، قوة المنافسين تغير أذواق المستهلكين، الخصائص الثقافية للمجتمع، الوسائل التكنولوجية المستخدمة من طرف المؤسسات المنافسة إلى غير ذلك، وبالتالي تفعيل الإدارة الإستراتيجية في رسم الاستراتيجيات التنافسية المناسبة.

- توسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بجودة التعليم العالي:

3. دراسة بلبية محمد، تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ابو بكر بلقايد- تلمسان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير للسنة الجامعية 2016/2015.

تناولت هذه الدراسة التأصيل العلمي لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ومتطلباتها، معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي.

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج:

- عدم وجود هيئات أو مؤسسات للاعتماد الأكاديمي أو عقد عمل مع هيئات في الخارج للقيام بالتقييم والتقويم لمؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

- نقص الخبرة في مجال ضمان الجودة وتطبيقها بالتعليم العالي، مما يلزمها من نقل هذه الخبرة من الخارج بإرسال بعثات وإقامة علاقات عمل مع مؤسسات التعليم العالي المتقدمة فيها.

- لا وجود لثقافة الجودة في التعليم العالي بين الأسرة الجامعية خاصة بين الطلبة.

4. دراسة حرنان نجوى، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير جامعة محمد خيضر -بسكرة- للسنة الجامعية 2013/2014.

تناولت هذه الدراسة الإطار النظري للتعليم العالي واتجاهاته، إدارة جودة الخدمات في مؤسسات العليم العالي، الجودة في التعليم، نماذج إدارة الجودة وأساليب تحسينها في مؤسسات التعليم العالي، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج:

- تسعى الجامعات الجزائرية إلى مواكبة التطور وتحسين جودة التعليم فيها.
- محاولة تحسين نوعية التأطير ومعدلاته مما يضمن تحسين نوعية التعليم والرفع من آثاره الاقتصادية والتموية.
- تشجيع الطلبة على إدارة المعرفة لتساهم في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعات الجزائرية.

❖ هيكل الدراسة:

- بالرجوع إلى الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية الواردة تم تقسيم الدراسة الى مقدمة، فصلين، وخاتمة.
- تناولت المقدمة الطرح العام للموضوع.
 - الفصل الأول تضمن على ثلاث مباحث ليوضح الإطار النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة وجودة التعليم العالي، حيث تناولنا في المبحث الأول على التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومفهومها وخصائصها، مكوناتها، تطبيقات وأشكال استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
 - *ثم يأتي المبحث الثاني والذي تناولنا فيه الإطار النظري للجودة من حيث التطور التاريخي للجودة، تعريفها وأهميتها، محددات وأبعاد الجودة.

* وجاء في المبحث الثالث الإطار النظري لجودة التعليم العالي والذي تطرقنا فيه على: ماهية جودة التعليم العالي والذي تضمن على تعريف جودة التعليم العالي وأهميته و مبادئ جودة التعليم العالي ودوافع الاهتمام بجودة التعليم العالي، معايير جودة التعليم العالي، تقييم جودة التعليم العالي، ثم معالجة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي من الناحية النظرية.

* وكان الفصل الثاني عبارة عن دراسة حالة جامعة محمد خيضر -بسكرة- للوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي.

الفصل الأول

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وجودة التعليم العالي

مقدمة الفصل:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا اليوم، وأصبحت من العوامل الرئيسية التي تقود التقدم في القرن الحالي، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال غيرت الطريق التي نعيش بها ونتعلم منه ونعمل به، وأصبحت موردا رئيسيا لأي مؤسسة صناعية كانت أم خدمية، لما لها تأثير ايجابي على مخرجات المؤسسة.

فتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة لا مفر منها في مؤسسات التعليم العالي فقطاع التعليم العالي من أكبر القطاعات حاجة لهذه التكنولوجيا كوسيلة مهمة لتحسين جودة التعليم العالي، لأنه هو القطاع الوحيد الذي مخرجاته هي عبارة عن إطارات وكفاءات ذات تكوين عالي الذي سيساهم في ترقية وتنمية المجتمع.

ولإلمام أكثر بالموضوع قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الثاني: ماهية الجودة.

المبحث الثالث: جودة التعليم العالي.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن عالم اليوم يشهد تطورات وابتكارات في شتى الميادين والمجالات، حيث تسعى كل دولة وكل مؤسسة إلى مواكبة هذه التطورات الحاصلة خاصة تلك التي تدخل ضمن مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أصبحت هذه الأخيرة مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحالي وأصبحت تمثل عنصرا مهما في المؤسسات خاصة الخدمية ومورد استراتيجي تعتمد عليه في مواجهة ظروف المنافسة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

قبل التطرق لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لابد من معرفة المراحل التاريخية التي مرت بها.

الفرع الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال رغم حداثة نسبية وارتباطه الكبير بالحواسيب إلا أننا نستطيع أن نوضح بان هذا المصطلح ليس وليد الساعة بل لكونه ارتبط بالمعلومات والاتصالات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث، وهكذا نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال مترابطة فيما بينها وقد مرت بمراحل تاريخية عدة نوجزها في خمس مراحل أساسية وهي:¹

1. مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:

وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة السومرية والمسمارية ثم الكتابة التصويرية حتى ظهور الحروف التي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

2. مرحلة ثورة المعلومات والاتصال الثانية:

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

3. مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:

¹ إيمان فاضل السمراي، هيثم محمود زغبى، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 118 - ص 120.

وتتميز بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، الهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية، واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية، هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

4. مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:

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

5. مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:

وتتمثل في الترابط ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة، وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الانترنت.

الفرع الثاني: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كالاتي:

➤ يرى هيربرت سيمون (Herbert Simon) الحائز على جائزة نوبل للعلوم الاقتصادية سنة 1978 حيث يرى ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد على جعل كل معلومة مسموعة أو رمزية أو مرئية، أو تقرأ على حاسوب أو كتب أو مذكرات تخزن في ذاكرة الكترونية. أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي نتيجة لتلاقي التكنولوجيات المتنوعة مما يسمح بتبادل ومعالجة المعلومات عن طريق وسائل اتصالية جد متطورة، مثل شبكة الانترنت التي أخذت بعد جديد في نشر واقتسام المعلومات وهي ليست فقط شبكة معلوماتية ولكن إعلام جديد للاتصال ومركز تبادل المعرفة ونشرها.¹

➤ وتعرف أيضا تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرار في المؤسسة،

¹لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016، ص20.

ويمكن القول على أنها أداة تعتمد على الحاسوب والتي تساعد الأفراد على الاعتياد على العمل مع المؤسسة، المعلومات.¹

➤ وينظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها تتضمن الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الربط التي تستخدم لبناء نظم المعلومات وتشغيلها.²

➤ وتعرف أيضا هي جميع انواع التكنولوجيا المستخدمة لتشغيل، نقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.³

➤ وحسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل مجموعة التكنولوجيا التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة، نقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات، وصور فهي تشمل الإلكترونيك الدقيق، علم البعديات الالكترونية، والتكنولوجيات الملحقة.⁴

➤ وتعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على انها التقنيات التي تسمح بتجميع، تخزين، معالجة، ونقل المعلومات، بحيث تعتمد على مبدأ التشفير أو الترميز الالكتروني للمعلومة، وسواء كانت في شكل معطيات رقمية، نص، صورة أو صوت.⁵

ومن المميزات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:⁶

- **التفاعلية:** اي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهوما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات.
- **اللاجماهيرية:** وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد ا والى إلى جماعة معينة، وليس الى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني ايضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.

¹ لمين علوطي، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2007-2008، ص48.

² معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات الإدارية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص253.

³ سماح ميهوب، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013-2014، ص5-ص6.

⁴ بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2012-2013، ص24.

⁵ Michel paquin, Gestion des technologies de l'information, les édition agence d'arc, canada , 1990, P17.

⁶ فلاح كاظم المحنة، العولمة والجدل الدائر حولها، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2002، ص259.

- **اللاتزامنية:** وهي خاصية تتميز بها هذه التكنولوجيات، حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظام البريد الالكتروني إرسال الرسالة، لا يكون في حاجة إلى وجود متلقي لهذه الرسالة وهذا ما يقصد به التحكم في نظام الاتصال.
- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطي لهذه التكنولوجيا الطابع العالمي.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع، وهذا ما يعبر عنه بالانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل.
- **القابلية الحركية:** فهناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال في أي مكان إلى آخر أثناء حركته مثل الهاتف النقال، بمعنى الانتقال من الأجهزة الثابتة إلى الأجهزة المتنقلة.
- **سهولة الاستخدام:** حيث تتسم وسائل الاتصال الحديثة بسهولة وبساطة التشغيل، ونموذج ذلك جهاز الفيديو، وجهاز الفاكس، وأجهزة الكمبيوتر والانترنت.
- **تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في الإنتاج.**
- **السرعة في العمليات والمرونة ورفع الإنتاجية.**

وهناك أيضا مؤشرات مرجعية يجب الاعتماد عليها إذا أردنا معرفة وتتبع التحولات والتوجهات التي يشهدها العالم اليوم في مجال التكنولوجيا الحديثة (Nouvelle Technologie D'information et DeCommunication NTIC)، ومن اهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسة في التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:¹

- الاعتماد على الأيدي العاملة الكفؤة والمتخصصة، حيث أصبح الطلب في عالم اليوم متزايد على اليد العاملة المؤهلة باعتبارها أحد أهم المعايير نحو التوجه لاقتصاد المعرفة والتكنولوجيا.
- الاعتماد والتركيز على إنتاج الخدمات أكثر من السلع، حيث معظم الدول المتطورة هي دول يعتمد اقتصادها على الخدمات.
- زيادة نسبة مستخدمي الحاسوب في عملهم لان الحاسوب يستخدم التكنولوجيا الحديثة سواء تكنولوجيا المعلومات أو الاتصالات، ولأنها تعتبر أداة مهمة في العمل.

¹ محمد الأمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015 - 2016، ص 43 - 44.

- ظهور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقطاع إنتاجي خدمي مهم، فبعدما كان تقسيم النشاط الاقتصادي مقسم الى ثلاثة قطاعات هي: الصناعة والزراعة والخدمات، أضاف علماء الاقتصاد قطاع آخر وهو قطاع المعلومات.

- استخدام هذه التكنولوجيا يؤدي الى تحقيق الجودة سواء في المنتجات أو الخدمات.
والجدول التالي يبين تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

جدول رقم(01): تطور أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

2005 - 2015 المرتكز على المحتوى	1994 - 2005 المرتكز على الشبكات	1981 - 1994 المرتكز على الحاسوب	1964 - 1994 المرتكز على النظام	السنوات الأنظمة
الفرد	الزبون	المهنيون	العمال	المستفيد
البرمجيات	نطاق الاتصالات	المعالج المصغر	الترانزستور	التكنولوجيا
التحول	متكالف	مور	كروتش	القانون
شفافية	شبكات عامة	شبكات المناطق المحلية	مركز الشبكات	التركيز على الشبكات
تجسيدي	افقي متقارب	تكامل أفقي	تكامل عمودي	هيكل التوالد
مقدموالمحتوى	الحوامل الوطنية	أجزاء أمريكية	أنظمة أمريكية	قيادة المورد

المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص 77.

نلاحظ من الجدول أنظمة التكنولوجيا (المعلومات والاتصالات) في تطور سريع ومستمر، وهي تتميز بالمرونة مع متطلبات الاقتصاد الرقمي أو ما يسمى باقتصاد المعرفة، حيث ان هذه التطورات السريعة تواكب وتلبي مختلف احتياجات المؤسسات مهما كان نشاطها (خدمي، إنتاجي) من جهة ومن جهة اخرى تلبي احتياجات

ورغبات المستفيدين من الخدمة أو المنتج، فلو أخذنا مثلا المستفيد من التكنولوجيا كان في الأول هم العمال بعدها المهنيون أو المتخصصون ثم الزبون وبعدها الفرد.¹

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

توجد عدة مكونات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وسنقوم بحصر البعض منها وهي كالتالي:²

أولاً: المورد البشري: وهم الأفراد الذي يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائين للنظام ويكاد يتفق اغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على ان أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليها أسباب اغلب حالات الفشل في النظام ويمكن تصنيفهم الى:

1. **المتخصصون:** الذي يشمل محللين ومصممي النظام، المبرمجين، المتخصصون في تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم برأسمال الفكري في النظام.
2. **الإداريون:** وهم الأفراد المشاركون في إدارة النظام، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات من محاسبين، رجال البيع، مهندسين، مدراء.

ثانياً: الأجهزة والمعدات: وتشمل كافة المكونات المادية التي تستخدم في استغلال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات من حواسيب وطابعات وماسحات ضوئية وكاميرات مراقبة، هواتف، فاكس ولعل أهمها الحاسوب.

1. **الحاسوب:** لقد أصبح استخدام الحاسوب ضروريا في حياة المؤسسات، فالتطور الهائل والسريع ما هو إلا دليل على أهمية استخدامه، إذ لم يعد هناك حقل من حقول المعرفة إلا وللحاسوب دورا مهم فيه، ويمكن تعريف الحاسوب على انه: وسيلة الكترونية صممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي، ومن ثم

¹ محمد الأمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية، مرجع سبق ذكره، ص 44.

² هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية لهاتف النقال موبيليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015-2016، ص 82-83.

تخزينها، معالجتها، وتحويلها إلى شكل نتائج ومعلومات مفيدة وقابلة للاستخدام بموجب مجموعة من التعليمات التي يطلق عليها اسم البرمجيات.¹

ويتكون الحاسوب من ثلاث عناصر أساسية وهي:²

➤ **المدخلات:** وهي البيانات التي يغذى بها الحاسوب لتجهيز المعلومات، وقد تكون رقمية أو أبجدية أو أبجدية رقمية.

➤ **العمليات:** وهي مجموعة العمليات التي تجرى على المدخلات لتحويلها إلى معلومات.

➤ **المخرجات:** وهي المعلومات الناتجة عن عملية معالجة البيانات.

2. أنواع الحواسيب:

للحواسيب عدة أنواع نذكر منها:

➤ **حواسيب الإطار الرئيسي:** وهي الحواسيب ذات السعات التخزينية الضخمة والكفاءة العالية في المعالجة والتي تستخدم في المنشآت الكبيرة كالدوائر الحكومية، والجامعات والشركات الكبرى حيث يتم ربط الجهاز الرئيسي بمجموعة من الأجهزة الفرعية تسمى نهايات طرفية.

➤ **حواسيب شخصية:** وهي الحواسيب التي تستعمل في المنازل والمكاتب ويستعمل مصطلح الحاسوب أو الكمبيوتر بشكل عام في الإشارة إلى الحواسيب الشخصية.

➤ **حواسيب كفية:** وهي أجهزة صغيرة لا يتجاوز حجمها كف اليد، تستخدم في إجراء بعض المهام الحاسوبية البسيطة كحفظ البيانات الضرورية والمواعيد وقد توسع استخدامها مؤخراً حتى أصبحت تضاهي باستخدامها الحواسيب الأخرى، حيث يستخدم بعضها في الدخول إلى الانترنت أو الاستدلال في الطرق من خلال أنظمة الإبحار.

➤ **حواسيب مدمجة:** وهي الحواسيب الموجودة في العديد من الأجهزة، حيث تحتوي هذه الأخيرة على حواسيب استخدام لأغراض خاصة فمثلاً توجد الحواسيب في هواتف السيارات، أجهزة الفيديو وغيرها.

➤ **الحواسيب المحمولة:** هوشكل من أشكال الحواسيب يتميز بوزن خفيف مقارنة بالحواسيب الشخصي مما يجعله قابلاً للحمل، من خصائص الحاسوب المحمول اندماج لوحة المفاتيح وشاشة العرض في الجهاز.

¹ بلقيثوم صباح، إثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية دراسة حالة الشركة الجزائرية للاتصالات موبيليس، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2012، ص 140.

² عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجناحي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن، ط1، 2005، ص 32.

3. مكونات الحاسوب: وهي الأجزاء الملموسة من الحاسوب، والتي تستخدم في إجراءات إدخال البيانات ومعالجتها، واستخراج المعلومات المطلوبة لصناعة القرارات وأداء الأعمال على الوجه المطلوب وتتمثل هذه المكونات في:¹

➤ وحدة التشغيل المركزية: مكونة من وحدة الحاسب والمنطق، الذاكرة المركزية، وحدة التحكم والأمر والرقابة، فيها تتم تشغيل البيانات والتعليمات المخزنة بها.

➤ وحدات الإدخال: وتسمح بإدخال البيانات إلى الحاسب لمعالجتها، وأهمها لوحة المفاتيح، قارئ الرموز، قارئ البطاقات المغناطيسية، قارئ الوثائق، الفأرة، والاتجاهات الحالية تتجه نحو التحوار الشفوي بين الإنسان والآلة.

➤ وحدات الإخراج: أهمها الشاشة، الطابعة، الميكروفيلم، الإجابات المسموعة (الرجل الآلي)، وتسمح باسترجاع البيانات من الحاسب إلى المستعمل لاستخدامها.

➤ وسائل التخزين: وتعني بتخزين كم هائل من البيانات والوثائق والملفات وأهمها القرص الصلب، والأشرطة المغناطيسية، الأول عبارة عن ذاكرة مركزية بالوحدة المركزية، والثانية عبارة عن أجهزة تخزين ثانوية تستخدم في تخزين المعلومات القاعدية للحاسب، وهي ذاكرة إضافية تساعد في زيادة القدرة على تخزين قدر هائل من المعلومات.

ثالثاً: قواعد البيانات:

1. مفهوم قواعد البيانات.

قاعدة البيانات هي أجهزة متكاملة من البيانات التي تنظم وتخزن بطريقة يسهل من خلالها استرجاعها ويجب ان تضم الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بصورة تتوافق مع احتياجات المنظمات وتسمح بسهولة الوصول إليها كما يجب ان تكون بالشكل الذي يمكن من خلاله إجراء أكثر من برنامج تطبيقي عليها ويكون ذلك من خلال مجموعة من البرامج التي تساعد على القيام بهذه الوظائف وتسمى هذه البرامج نظم إدارة قواعد البيانات حيث تساعد هذه الأخيرة المستخدم النهائي في القيام بالعملية التالية:

- تحديث وصيانة قواعد البيانات.
- إمداد المستخدم النهائي للتطبيقات بالمعلومات اللازمة للقيام بمهام بفاعلية.

¹ هناء عبداوي، مرجع سبق ذكره، ص 85 - 86.

2. مكونات قواعد البيانات:

وفقا للمفهوم السابق لقواعد البيانات تنظم هذه القواعد عادة أربعة مستويات منطقية وذلك وفقا لدرجة تجميع وتسلسل البيانات بداخلها، وتتكون من أربعة عناصر أساسية وهي:¹

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

وعليه تكون قواعد البيانات عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة في ملفات هذه الأخيرة بدورها عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة في سجلات والتي تنتمي جميعا الى موضوع محدد كما يجب ان تكون هذه البيانات مترابطة ومجمعة بطريقة تمكن من استخدامها وتحديثها من وقت لآخر.

رابعا: البرمجيات:

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

ويمكن تصنيف البرمجيات الى التصنيفات التالية:²

➤ **البرامج القاعدية (Les logiciels des bases):** وهي البرامج التي تسهل استعمال الآلة، من أمثلتها نظام التشغيل الذي ينفذ البرامج التطبيقية، وسيط بين الآلة ومختلف تطبيقاتها، برامج الخدمات مثل برامج تصنيف وتسيير البيانات، البرنامج المترجم (اي البرامج الذي يترجم البرامج من اللغة العادية الى لغة الحاسب) وبرامج تخزين المعلومات واسترجاعها، والبرامج الخاصة بتسيير الاتصالات وتسيير المعلومات وكذا تسيير واجهة المستخدم، وهي برامج تسيير التطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات، وعادة ما يتم شراؤها وتعد داخل المؤسسة.

¹ مرجع سبق ذكره، ص 87 - ص 88.

² محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 194 - ص 195.

➤ البرامج التطبيقية (Les logiciels des applications): وهي البرامج الخاصة باستعمالات تكنولوجيا المعلومات، التي يمكن اعدادها بالمؤسسة من طرف المختصين بالتعاون مع المستعملين النهائيين لهذه البرامج لتحقيق الملائمة، وهي أنواع:

- برامج خاصة بوسائل تكنولوجيا المعلومات.

- برامج عامة لمعالجة النصوص وتسيير الملفات.

هذه البرامج تحتاج لتشغيلها البرامج القاعدية، ويمكن اقتناؤها بدل اعدادها ثم تكييفها مع خصائص المؤسسة، وتتنوع حسب تعقيدها الى برامج بسيطة أو فرعية (Programme)، وبرامج معقدة نسبياً (Logicielle).

ومن اهم هذه البرامج التطبيقية البرامج الإحصائية وأشهرها البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية ونظام التحليل الإحصائي، وعادة ما تكون نمطية وموحدة ويتم شراؤها جاهزة وما على المستعمل إلا ادخال الإحصائيات للتحليل نتيجة للطبيعة الإحصائية والرياضية التي تميزها.

خامساً: الشبكات.

1. ماهية الشبكات:

وتعرف شبكات على أنها مجموعة من الحاسبات ترتبط مع بعضها البعض بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل المعلومات فيما بينهم، وتحتل الشبكات مكاناً بارزاً في تقنية الإدارة الحديثة فهي تسهم في رفع كفاءة وسرعة التشغيل ودعم صناعة القرار وذلك من خلال كفاءة وسرعة وسهولة نقل المعلومات والتشغيل الاقتصادي للأجهزة وذلك بالمشاركة في استخدامها والمشاركة في البرمجيات، والمشاركة في المعلومات، ونقل البيانات.¹

2. المكونات الأساسية للشبكات:

تتكون شبكات تكنولوجيا الاتصال عن بعد رغم اتساع وتعقد صناعتها من خمس مكونات أساسية لا تتغير وهي كالتالي:²

➤ الأجهزة الطرفية: وهي الأجهزة التي تقوم بإدخال وإخراج البيانات تستخدم لإرسال واستقبال المعلومات وهي تشمل شبكات الحاسبات، شبكات الحاسبات الشخصية، أجهزة الهاتف.

¹ وصفي الكساسة، تحسين فاعلية الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2011، ص 69.

² هناء عبداوي، مرجع سبق ذكره، ص 90.

- أجهزة معالجة عملية الاتصال عن بعد: هي تلك الأجهزة التي تدعم عملية إرسال واستقبال البيانات بين الأجهزة الطرفية وأجهزة الحاسبات مثل: أجهزة الموديم، وحدات الاتصال المتعددة، أجهزة التبديل.
- قنوات الاتصال عن بعد: هي القنوات التي يتم من خلالها إرسال واستقبال البيانات وتستخدم قنوات الاتصال مزيج من الأوساط مثل موجات الميكرو، الأقمار الصناعية وغيرها.
- أجهزة الحاسبات الآلية: تتربط أجهزة الحاسبات الآلية على اختلاف أنواعها بشبكات الاتصال عن بعد بما يمكنها من استكمال معالجة البيانات المحولة إليها.
- برامج مراقبة الاتصالات: وهي برامج تقوم بمراقبة وتدعيم أنشطة شبكات الاتصالات عن بعد وإدارة جميع وظائفها مثل برامج مراقبة اتصالات الحاسبات المضيفة، برامج نظم تشغيل الشبكات والخاصة بالحاسبات الصغيرة.

3. أنواع الشبكات: وتتمثل فيما يلي:¹

- 1- شبكات المناطق المحلية (Local Area Network/ LAN): هي شبكة للاتصالات وتبادل المعلومات عبر مسافات صغيرة ومحدودة، تكون عادة ضمن مسكن أو مكتب أو ضمن بناية، أو بضعة بنايات مجاورة في محيط منطقة جغرافية محددة ومتقاربة، لا تتجاوز بضعة كيلومترات، وتتطلب معظم الشبكات المحلية العمل من خلا تكنولوجيا تسمى بالإنترنت. وتسمى الشبكات المحلية هذه أيضا الشبكات المنطقية، وتستخدم في الغالب حواسيب مايكروية مصغرة يتم من خلالها تقاسم البيانات والتجهيزات والبرامج المتوفرة، حيث يمكن من خلال هذه الشبكات قراءة البيانات الموجودة في الحواسيب الأخرى المشاركة في الشبكة، كما ويمكن من خلال هذه الشبكات قراءة البيانات الموجودة في الحواسيب الأخرى المشاركة في الشبكة، كما ويمكن تقاسم البرامج التطبيقية المختلفة مثل البرامج الإحصائية وبرامج معالجة الكلمات، والبرامج التطبيقية الأخرى، فضلا عن قواعد البيانات والطابعات المرتبطة معها.
- 2- شبكات المناطق الواسعة (Wide Area Networks/ WAN): شبكات المناطق الواسعة هي شبكة اتصالات بعيدة المدى، بالإضافة الى أنها تستخدم وسائل متنوعة ومتداخلة من خطوط الاتصال، وعن طريق استخدام هذا النوع من الشبكات فان المستخدم يكون مسؤولا عن إعداد وإنشاء الرسائل الأكثر كفاءة في النقل إضافة الى تدقيق في الأخطاء، والتحرير، وتطوير المحددات/البروتوكولات، وإدارة الاتصالات بعيدة المدى.

¹ عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السمرائي، شبكات المعلومات والاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص 55.

وشبكات المناطق الواسعة إذن هي شبكات للمناطق المتباعدة، التي تقوم بربط العديد من الشبكات المحلية مع بعضها البعض، وذلك باستخدام وسائل اتصال مختلفة وعلى مستوى شبكات الوطنية، والشبكات الإقليمية والدولية عبر عدد من الدول والقارات، ويعتبر بعض الباحثين شبكة الانترنت واحدة من شبكات المناطق الواسعة، والتي تربط بين دول العالم وقاراتها المختلفة، وتستخدم لأغراض الاتصال في شبكات المناطق الواسعة وسائط عدة مثل موجات المايكرو والأقمار الصناعية.

3- الانترنت: هي المنظمة العالمية التي تربط مجموعة من الحاسبات بشبكة واحدة، وكلمة انترنت مختصرة من كلمة International network، وتعرف على انها شبكة تربط العالم ببعضه كقوية صغيرة باستخدام أجهزة الحاسب أو أجهزة الاتصالات التي يدخل في تكوينها الحاسب، وتقدم هذه الشبكة الكثير من الخدمات، فهي مجموعة من الشبكات العالمية للمعلومات مترابطة مع بعضها البعض مما يتيح فرصا كبيرة للمتعاملين مع الشبكة لتبادل المعلومات في كافة أرجاء العالم، وشبكة الإنترنت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات امكن إرسال الرسائل الالكترونية بينها بلمح البصر، بالإضافة الى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة والأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد لتبادل جميع الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي.¹

وتقدم الانترنت مجموعة من الخدمات الأساسية منها:²

- **خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات (Word Wide Web):** وتسمى أيضا بالنسيج العالمي الواسع، ويطلق عليها خدمة الويب، فهي من أكثر الخدمات استخداما في الانترنت ويمكن من خلالها الإبحار في مختلف المواقع على شبكة الانترنت وتصفح ما بها من صفحات عن طريق وسائط متعددة قد تكون مكتوبة أو مرسومة أو بالصوت أو بالصورة.

كما تعد هذه الخدمة وسيلة من وسائل الترويج أو الدعاية والإعلان على المستوى المحلي والإقليمي، والعالمى.

- **خدمة بروتوكول نقل الملفات FTP:** وهو بروتوكول يستعمل لنقل الملفات عبر شبكة الانترنت كتحميل بعض الملفات من جهاز خادم بعيد، ويستعمل مسيرو المواقع الالكترونية المعروفة بالويب ماستر (webmaster) هذا البروتوكول لإرسال التحديثات اللازمة إلى الأجهزة الخادمة التي يشرفون على تسييرها.

¹ محمد بن احمد التركي السديري، نظم المعلومات الادارية، جامعة الملك سعود، النشر العلمي والمطابع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2014، ص 300.

² خالد ممدوح ابراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 84 - ص 86.

- خدمة منتديات النقاش **Formus de discussion**: تسمح هذه الخدمة للمستخدمين فيها بالتعبير عن آرائهم حول موضوع معين يطرح للنقاش، ويستخدم البريد الإلكتروني للإدلاء بالآراء، وغالبا ما تخضع هذه المجموعات الى إدارة شخص واحد، يعمل على إدارة المناقشات وتوجيهها واستبعاد ما لا يناسب منها، وتستعمل بعض المؤسسات هذه النوادي لطرح نقاشات خاصة بمنتجاتها لمعرفة ردود فعل المستهلكين وآرائهم الشخصية.

- خدمة الاتصال المباشر: تسمح لنا هذه الخدمة إمكانية إجراء الحوار المباشر بين اي عدد من الأشخاص حول العالم، ويمكن إجراء هذا الحوار اما بالكتابة أو بالصوت أو بالصورة والصوت معا.

- خدمة المجموعات الإخبارية **New groups**: وتعرف المجموعات الإخبارية بأنها وسيلة للنقاش مع الأشخاص ذوي الاهتمامات المشتركة، ويتم ذلك من خلال وضع موضوع محدد لنقاش من قبل مدير المجموعة ليقوم الأشخاص المهتمين بهذا الموضوع بتدعيمه بآراء ووجهات نظر مختلفة.

- خدمة البريد الإلكتروني **E-MAIL**: يعد البريد الإلكتروني من أقدم التطبيقات في شبكة الانترنت وأوسعها انتشارا، فهو صندوق خاص لكل مشترك ويعرف على انه المحطة المستخدمة في دوائر البريد بطريقة الاستتساخ الإلكتروني والإرسال عبر الخطوط الهاتفية للنبضات الرقمية الملائمة للنقل، ثم تقوم المحطة الثانية المستعملة بالتحويل العكسي للإرشادات التشابهيية إلى النبضات الرقمية التي تتحول إلى معلومات وثائقية في الجانب الآخر، وهو أقل وسائل الاتصال كلفة وسرعة، ويتميز بالسرعة الفائقة حيث تجعله وسيلة مفيدة وفعالة في عمليات الاتصال.¹

4- الشبكة الداخلية (الانترنت): وهي عبارة عن استخدام تكنولوجيا الانترنت على مستوى المؤسسة، وهذه التكنولوجيا تتمثل في البرمجيات منخفضة التكاليف، وتهدف هذه الشبكة (الانترنت) إلى بث المعلومات داخل المؤسسة وطلب المعلومات عن طريق الوصول إلى قاعدة البيانات الخاصة بالمؤسسة، وتقدم الانترنت أيضا خدمة النظام التفاعلي ممثلة في الرسائل الإلكترونية ومجموعة التحوار، حيث يقوم كل فرد بتقديم العمل الموكل إليه، ويكون كل الأفراد مسؤولين عن الرسائل التي تتبادل بينهم لأنها تساهم في اتخاذ القرار.

هناك وظائف للانترنت في المؤسسة أهمها:²

- توفير المعلومة للمؤسسة.

- تسيير المشاريع المساعدة على اتخاذ القرار.

¹ سامية محمد جابر، نعمان احمد عثمان، الاتصال والاعلام وتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003، ص110-ص114.

² عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السمرائي، مرجع سبق ذكره، ص 61 - ص64.

- التقليل من استخراج الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال.
- خلق نظام معلوماتي وبتكلفة قليلة جدا.
- تشجيع التعاون بين أعضاء المؤسسة حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا.

جدول رقم (02): أهم الفروقات بين شبكة الانترنت والانترانت:

الانترانت	الانترنت	الفروقات
مالك للمؤسسة التي تستضيفه.	غير مملوك لأحد.	الملكية
وصول الأشخاص المسموح لهم فقط.	أي شخص يمكنه الوصول إليه.	الوصول
يحتوي على المواضيع والمعلومات التي توافق عليها المؤسسة.	يحتوي على العديد من المواقع أوالصفحات والتي يمكن ان تكون مفيدة للمؤسسة.	حجم المواضيع

المصدر: نوفيل حديدي، تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي دراسة حالة المؤسسة الجزائرية، اطروحة

دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006 - 2007، ص 121.

5- الشبكة الخارجية (الاكسترانت): هي عبارة عن شبكات أنترنت داخلية توسعت وامتدت خدماتها إلى مستخدمين

خارجيين مخولين من خارج المؤسسة بأن يكون لهم وصول واستخدام محدد إلى شبكات المنظمة الداخلية. ويعرف الاكسترانيت أيضا بأنها شبكة المعلوماتية المكونة من مجموعة شبكات أنترنت ترتبط ببعضها البعض عن طريق الانترنت وتحافظ على خصوصيته كل شبكة انترانيت، مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينهما ، أي أن شبكة الاكسترانيت هي الشبكة التي تربط الشبكات الأنترانت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذي تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، أو يجمعهم مركزية التخطيط أو الشراكة وتؤمن لهم التبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الانترنت المحلية لكل مؤسسة وتمثل فوائد الاكسترانت للمؤسسة فيما يلي:¹

- تسهيل عملية تبادل المعلومات واقتناء ما يحتاجه المستفيدون لدى المؤسسات والشركات المعنية بالاكسترانيت.

- متابعة قوائم الشراء وأحجام الموارد والبضائع والمعلومات المتبادلة.

¹ عامر إبراهيم قندلجي، ايمان فاضل السمراي مرجع سبق ذكره، ص 65.

- خدمات التوظيف: حيث تستخدم الأكسترنيت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة كالجوامع، ومعاهد ومراكز التدريب مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكل من الطرفين اذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة للعمل المناسب في الوقت المناسب.

تصنف شبكة الاكسترنات إلى ثلاثة أنواع:¹

- 1- **شبكة اكسترنات التزويد (Supplier Extranets):** وهي تربط مستودعات البضائع الرئيسية بالمستودعات الفرعية بعرضه تسيير العمل فيها آليا للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع.
- 2- **شبكة اكسترنات التوزيع (Distribution Extranets):** وتمنح هذه الشبكات صلاحيات للمتعاملين مستندة الى حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمة الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما ذلك من خدمات اخرى.
- 3- **شبكة اكسترنات التنافسية (Peer Extranets):** هذا النوع من الشبكات يمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء، وذلك من خلال ربط المؤسسات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة كي تنقل فيما بينها معلومات الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات والخدمات، مما يقضي على الاحتكار ويرفع من مستوى الخدمة ويعزز جودتها.

جدول رقم (03): العلاقة بين الانترنت والاكسترنات

نوع المعلومات	الوصول	المستخدمين	نوع الشبكة
عامة، شعبية، تسويقية	عدد غير محدود من العاملون بدون قيود	أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل	الانترنت
خاصة بالمؤسسة وبما يرتبط بالعمل	خاص ومقيد ومحظور على العاملين	العاملون المرخص لهم فقط	الانترانت
مشتركة بين مجموعات الشركاء	خاص ومحظور على شركاء العمل المرخص لهم	مجموعات خاصة من شركاء العمل	الاكسترنات

المصدر: خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 96.

¹إبراهيم بختي، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2003، ص 23.

المطلب الثالث: تطبيقات وأشكال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن لأي تكنولوجيا طبيعة إقتصادية وذلك بما تقدمه من سلع جديدة أو بما تولده من حاجة إلى السلع الجديدة أو الخدمات فتطبيقات هذه التكنولوجيا غير محدودة لأنها شملت جميع المجالات.

الفرع الأول: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطبيقات متعددة نذكر أهمها فيما يلي:¹

➤ **الحكومة الإلكترونية:** والمقصود بها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين وتوفير وتقديم الخدمات

الحكومية للمواطنين على اختلاف قدراتهم وأماكن تواجدهم وترتكز على:

- تجمع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع الحكومة الرسمي على شبكات الانترنت.
- تحقيق الاتصال الدائم بالجمهور مع القدرة على تأمين احتياجات المواطنين كافة.
- تحقيق سرعة وفعالية في الربط والتنسيق بين مختلف الدوائر الحكومية ذاتها من أجل تقديم ذات جودة عالية وتلبي احتياجات الزبائن.

➤ **التعليم الإلكتروني:** هو استخدام وسائل الإعلام الإلكترونية المختلفة لتوفير المرونة في التعليم والتدريب المهني

وكل هذا باستخدام الانترنت والأقراص المدمجة، أو باستخدام الحاسوب للوصول إلى الموارد التعليمية المبنية في الانترنت، ولا يشمل نشر المعلومات عن المسافات الدراسية بالبريد الإلكتروني أو الاتصال بين المعلم أو المتدرب أو التعلم على قضية واحدة أو على نشر الأنشطة الإدارية لعملية التعليم على الانترنت.

وقد تم التعرف على الأنشطة التالية المتعلقة بالتعليم الإلكتروني وهي:²

- تجهيز المدارس والجامعات بالحواسيب والانترنت.
- تطوير بعض المناهج الدراسية الكترونياً.
- تدريس تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمادة أو مقياس.
- تدريب وتنمية المهارات والكفاءات للمعلمين والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ربط المدارس والجامعات ومعاهد التكوين كل منها بالوزارة الوصية وشبكة خاصة.

¹ عبد الرحمان الهاشمي، فائزة محمد العزوي، **المنهج والاقتصاد المعرفي**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص255.

² منال محمد الكردي، جلال الدين إبراهيم العبد، **المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2003، ص 294.

➤ **التجارة الإلكترونية:** وهي العمليات المتمثلة في بيع وشراء وتسويق وتقديم الخدمات الخاصة بالسلع والخدمات عبر العديد من شبكات الحاسب الآلي كالأنترنيت والأنترنيت والاكسترنيت لمساندة كل خطوة من خطوات التجارة العالمية، وتعتمد التجارة الإلكترونية بشكل أساسي على الحاسوب وشبكات الاتصال ومختلف الوسائل التقنية بهدف إدارة النشاط الاقتصادي، أي أنها تشكل مرحلة متطورة من التجارة.

➤ **التوظيف الإلكتروني:** أو هي خدمة شبكية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة من طرف المؤسسة ل طرح الوظائف الشاغرة المتوفرة لديهم بهدف استقطاب مواهب وكفاءات خارجية لاختيار مترشحين ملائمين وتتوفر فيهم الشروط المطلوبة لشغل المناصب الشاغرة، وتسمح هذه الخاصية لمقدمي طلبات التوظيف بمتابعتها من خلال الزاوية المخصصة لهم في الموقع، وهي خدمة تسهل للأفراد الحصول على فرص العمل وإعدادهم لتولي مناصب وظيفية مع مؤهلاتهم العلمية، وهذا ما تسعى إليه الدولة الجزائرية من خلال تخصيص زوايا في كل مواقع الوزارات والإدارات والمؤسسات الحكومية للتوظيف وإعلان مسابقات ونتائج التوظيف وخاصة القطاعات التي يكون فيها التوظيف كبير كالتربية والتعليم العالي والصحة وغيرها.

➤ **الأعمال المصرفية الإلكترونية:** وهي تقديم الخدمات المصرفية للعملاء مباشرة من خلال قنوات الكترونية وقنوات اتصال أوالهاتف النقال، والتي تشمل ولا تقتصر على كشف رصيد الحسابات ودفع فواتير الهاتف والكهرباء والغاز...، بل تتعدى ذلك إلى إعادة شحن بطاقات الفيزا وغيرها من البطاقات بمبالغ معينة وإصدار بطاقات خاصة للدفع عبر الأنترنت تفاعلية، وتعتبر البنوك والمصارف أكثر القطاعات تطورا وتقدما في مجال الخدمات الإلكترونية التي توفرها لعملائها على الأنترنت.

الفرع الثاني: أشكال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المداخل الأساسية التي تستخدمها المؤسسة، وهذا بهدف إنجاز مهامها وتحقيق الأهداف المسطرة لها، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقدم للفرد سواء كان داخل المؤسسة أو خارجها صورة عنها، كذلك خدمة العملاء وتقديم خدمات تتوافق مع متطلبات الفرد، وكذلك خدمات ذات جودة عالية، إضافة إلى الاتصال الدائم بين الموظفين لأن التكنولوجيا لا تستدعي وجود كل الموظفين في مبنى واحد ولهذا فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستعمل في شقين وهما:¹

¹ إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكره، ص48- ص49.

➤ **الاستعمال الداخلي:** يمكن أن تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها تعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، فروعها، الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة، المنتجات وهذا من خلال:

- وضع دليل للعاملين يمكنهم من التعرف على المعلومات التي تخصهم وهي الوظائف، الترقيات، العطل، المكافآت، العقوبات وغيرها.

- ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في أكثر من مبنى، إذ يسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى.

- تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق التي يرغبونها.

- وضع معلومات عن الخدمات أو المنتجات المقدمة ومواصفاتها لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.

- الحصول على معلومات عن الخدمات والمنتجات المنافسة وهذا حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة، وحتى تمكن المؤسسة من التحسن والتحسين المستمر في خدماتها.

- الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.

- النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت للمستهلك.

➤ **الاستعمال الخارجي:** وهي تستعمل من خلال ما يلي:

- نشر إعلانات وإشهار لمنتجات وخدمات المؤسسة حتى يتم جلب أكبر عدد ممكن من الزبائن.

- سرعة الاتصال مع أشخاص من خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني الذي يسهل نقل المعلومات في ثواني.

- إمكانية حصول واستفادة أفراد خارجيين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها الموظفون.

- الحصول على معرفة ومعلومات خارجية من طرف خبراء وباحثين وأساتذة متخصصين في مجال عمل المؤسسة، وهذا قصد النفع من هذه الأبحاث وحل بعض مشاكل المؤسسة دون مقابل.

- تسمح للعملاء بالشراء إلكترونياً.

- اختيار سوق منتجاتها وخدماتها ومعرفة مدى رضا المستهلكين عنها، وهذا ما يجعلها تضع مخططات مستقبلية تتفادى فيها سلبياتها.

- متابعة تطور قطاع المؤسسة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم الخارجي، وهذا للحصول على معلومات جديدة كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسات.

المبحث الثاني: ماهية الجودة

أصبحت الجودة اليوم محل انشغال الكثير من الباحثين والمختصين في كيفية تحصيلها والمحافظة عليها وذلك لتحقيق التميز والاستجابة لمتطلبات العملاء، حيث الجودة عند بعضهم هي درجة التميز، وعند البعض الآخر القدرة على الاستجابة للطلبات والحاجات ودرجة الملائمة، فالجودة من أهم المتغيرات التي تسعى إليها المؤسسات لتحقيقها من خلال تعزيز مركزها التنافسي وضمان البقاء والاستمرار واحتلال مراكز قوية فيها، هذا كله نتيجة التغيرات التي أحدثتها ثورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تركت بصماتها على كافة جوانب الحياة.

المطلب الأول: التطور التاريخي للجودة

تنسب أقدم الاهتمامات بالجودة إلى القرن الثامن عشر قبل الميلاد في الحضارة البابلية إبان حكم أول ملوكها حمورابي، إذ ضمت قوانينه قانونا بينها يخص التجارة أوجب على من يقدم ما هو غير جيد أن ناقص القيمة في السلعة أو الخدمة التي يتاجر بها، والقيام بإصلاح العيب.

وتشير الوقائع التاريخية في القرن الخامس عشر قبل الميلاد إلى تأكيد قدماء المصريين على الجودة وبناء جدران المعابد المصرية القديمة واشتراط الالتزام بالجودة في تشييد الأهرامات.

وفي عصر صدر الإسلام ومنذ بزوغ فجره على البشرية زاد التأكيد على الجودة، حيث كان الرسول صلى الله عليه وسلم يحث على الاهتمام بجودة الأداء والذي تؤكد الأحاديث النبوية الشريفة ومنه قوله "من عمل منكم عملا فليتيقنه".

وفي القرن الثامن عشر بعد الميلاد وبظهور الثورة الصناعية التي عدت حدثا مهما في تاريخ البشرية الحديثة، وإلى نتائجها ينسب جانب من التطور في مفاهيم الجودة وصيغ التعامل معها.

1. مرحلة مسؤولية الحرفي عن ضبط الجودة (ما قبل القرن العشرين):

اتسم الإنتاج خلال القرون الوسطى والقرن التاسع عشر باعتماده على فرد واحد أو مجموعة صغيرة من الأفراد الحرفيين، بتولي الفرد أو المجموعة الصغيرة جدا إنتاج المنتج بكميات صغيرة، كما يكون الحرفي الواحد مسؤولا عن صنع المنتج ككل، لذا تقع مسؤولية ضبط الجودة على عاتق الحرفي سواء من حيث تحديد معايير الجودة أو مطابقة الإنتاج لتلك المعايير.

وفي هذه المرحلة كان الإحساس بالإنتاج موجودا لدى العامل للصحة الواضحة بين المنتج والحرفي، فالحرفي يستخدم براعته اليدوية في إنتاج المنتج وإتقان العمل والجودة المميزة التي يخلقها تكون مدعاة للفخر وهوما كان يشكل حافزا للعمل، ولأن الصناعة الحرفية تركز على المنتج وأدائه نسبة الى متطلبات الزبون لذا ينبغي ان يكون هناك اتصال مباشر بين الزبون والحرفي، اذ يصنع المنتج بالضبط بناء على حاجات الزبائن ورغبتهم يمكن استخدام الصناعة الحرفية في الخدمات مثل البناء والإنشاءات، القروض المصرفية وغيرها، لذا تتميز المنتجات التي تنتج بالإيصالبأنها باهظة الثمن وقد تتطلب فترات انتظار طويلة لتسليمها للزبون.¹ هذا يعني بان الصناعة الحرفية ليست مرحلة منتهية بل لا زالت موجودة حتى وقتنا الحاضر علما أنها بدأت ما قبل القرن العشرين.

2. مرحلة مسؤولية رئيس العمال عن ضبط الجودة (190 - 1918):

تبدأ هذه المرحلة من مطلع القرن الحالي حتى أواخر العقد الثاني منه، وهي إفراز نتائج الثورة الصناعية، لقد جاءت الثورة الصناعية بمفهوم الإنتاج الواسع وأدخلت مفاهيم جديدة مثل التخصص في العمل وتقسيم العمل، وعليه لم يعد العامل مسؤولا على إنتاج منتج بأكمله بل جزءا من عمليات صنعه، وأصبح العاملون يخضعون لإشراف رئيس العمال، وعليه أصبح رئيس العمال أوالمشرف مسؤولا عن جودة المنتج. في هذه المرحلة لا نجد اتصالا مباشرا بين الزبون والمنتج، لذا ربما يكون أداء المنتج ضعيفا نسبيا، تكلفة إنتاجه واطئة نسبيا، ووقت التسليم قصير عادة مثل المنتجات الزراعية، الأجهزة الالكترونية وغيرها. رافقت هذه المرحلة تكنولوجيا الإنتاج الواسع خاصة المكننة، اما اليوم فان الأسواق الواسعة وتقنيات الفحص والاختبار هي التي تقود هذه العمليات بينما كانت الأسواق الواسعة، سلطة المصنع، والفحص من قبل العاملين هي التي تقود هذه العمليات.

3. مرحلة ضبط الجودة عن طريق الفحص (1919 - 1945):

شهدت الفترة ما بين 1919 - 1945 تطورا جديدا في مجال ضبط الجودة، اذ أصبحت المنتجات والعمليات أكثر تعقيدا وازداد عدد العاملين مما أصبح معه من الصعب على رئيس العمال السيطرة الدقيقة على العمل المنجز من قبل كل عامل، لذا استخدمت وظيفة المفتش الذي تكمن مهمته في فحص جودة المنتجات بعد انتهاء عملية معينة عليها حيث يقوم بعزل المنتجات غير المطابقة للمعايير، وأولى الشركات التي أنشأت قسما

¹ عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر، عمان،الأردن، 2009، ص 56 - ص 58.

خاصا بالفحص هي شركة وسترن إلكترونيك التي كانت تعود ملكيتها الى مجموعة شركات AT&T ، وفي عام 1925 حولت الشركة العاملين في ذلك القسم الى مخبر الفحص أجهزة الهاتف.

4. مرحلة الضبط الإحصائي للجودة:

ظهرت خلال هذه المرحلة تطبيقات جديدة لضبط الجودة باستخدام الأساليب الإحصائية بالعينات، فخلال الحرب العالمية الثانية تصاعدت وتائر الإنتاج ولم يعد الفحص مناسبا، لذا بدأ انتشار ضبط الجودة باستخدام العينات.

ومن الجدير بالذكر ان تطوير أساليب الضبط الإحصائي للجودة بدأ خلال المرحلة السابقة فقد قدم شيوارت SHEWART عام 1924 خرائط الضبط الإحصائي لضبط المتغيرات والتي عرفت بخرائط الضبط Quality Control والتي لعبت دورا أساسيا في ضبط العملية الإنتاجية.

ضبط الجودة مفهوم يشير إلى بناء الجودة وليس التفتيش عنها، كما يشير الى مسؤولية الحفاظ عليها هي مسؤولية جميع الأقسام وبمشاركة جميع العاملين وعدم ترك مسؤوليتها الى قسم الفحص أو قسم ضبط الجودة فقط.

وفي هذه المرحلة أصبح تحقيق مستوى عال للجودة للمنتجات هو ما تسعى إليه جميع المنظمات الصناعية، فتحقيق الثقة بان كل شيء صحيح وخال من العيوب هي الميزة التي يتمتع بها أسلوب عمل المنظمات، وان مبدأ التلف الصفري الذي أطلقه واستخدمه بشكل أوسع رائد الجودة فيليب كروسبي (Phillip Crosby) دفع المنظمات الى تحقيق التنسيق بين العاملين والمديرين لحل المشكلات وإجراء التحسينات عن طريق برامج مخصصة لهذا الغرض فضلا عن جعل هدف كل فرد عامل في المنظمة تحقيق التلف الصفري من خلال منحهم صلاحيات وتشجيعهم بالمكافآت والحوافز وبما يدعم عمل الأفراد داخل المنظمة من جهة، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية لعملية التخطيط للجودة من جهة أخرى.

تختلف هذه المرحلة عن المراحل السابقة بتركيزها واهتمامها بعمليات الإنتاج، حيث يتم فحص عينات من الإنتاج لكل دفعة إنتاج والذي ينتج عنه هدر اقل في الموارد ويقل العمل للأجزاء غير المطابقة فضلا عن تخفيض التكاليف الإنتاج بعبارة أخرى عندما تتحقق المعرفة بالعملية تتحقق عملية التحسين.

5. مرحلة ضمان الجودة:

في هذه المرحلة أصبحت الجودة ركنا أساسيا من أركان الوظيفة الإدارية للمديرين، تتطلب هذه المرحلة الاهتمام بكل ما من شأنه ان يمكن المنظمة من إجراء التقدم وتحقيق التميز سواء لمنتجاتها أو لعملياتها.

كانت هذه المرحلة انعكاسا للضبط الشامل للجودة الذي عرف على انه نظام فعال لتحقيق تكامل الجودة من خلال جهود مختلف المجاميع في المنظمة لتطوير الجودة (التخطيط)، إدامتها (الضبط)، وتحسين الجودة لأجل إنتاج السلع والخدمات بالمستوى الأكثر اقتصادية الذي يتيح الإشباع الكامل للزبائن، فضلا عن المفاهيم الأخرى التي أشير إليها في المرحلة السابقة مثل المعيب الصفري وظهور مفهوم "حلقات ضبط الجودة" في اليابان التي تنطلق من مدخل المشاركة في الإدارة كأساس في تحسين الجودة والإنتاجية حيث يجري الحوار والنقاش في مجموعات صغيرة غير رسمية، طوعية تبحث عن إيجاد حلول لمشكلات الجودة.

يشير مفهوم "ضمان الجودة" الى جميع الإجراءات المخططة والمنتهجة اللازمة لإعطاء الثقة بان السلعة المنتجة أو العملية المؤداة أو الخدمة المقدمة سوف نستوفي متطلبات الجودة.

مع مطلع السبعينات ظهر مفهوم "الضبط الشامل للجودة في عموم المنظمة" أو "الضبط الشامل في عموم المشاركة" الذي يشير الى مشاركة كل فرد في الشركة في عمليات ضبط الجودة بدءا بالعامل والمشرف في الخط الأول وانتهاء بالمدير الأعلى.¹

6. مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1985-2010):

إدارة الجودة الشاملة مدخل إداري يركز على الجودة التي تعتمد مساهمة جميع العاملين في المنظمة لتحقيق نجاح طويل الأمد من خلال تحقيق رضا الزبون وتحقيق المنافع لجميع العاملين فيها وللمجتمع. من أهم خصائص هذه المرحلة هو التركيز على العالي على العملية، تستخدم الشركات التي تعتمد هذا المدخل أو هذه الفلسفة تعريف الزبون للمنتج وتقييمه له كمدخل أساسي في تطوير أداء المنتج، اذ يسهم إشراك الزبون في إجراء تحسينات على المنتج وتطوير مواصفاته وبما يلبي حاجات الزبائن وتوقعاتهم ويحقق مستوى رضا عال للزبائن الحاليين والمرتقبين، اما مساهمة أو مشاركة المورد في إدارة الجودة الشاملة فانه يساعد في تقليل الهدر والضياع وتحسين القدرة الإنتاجية للمنتجات، هذا المدخل يؤكد على أهمية المورد ومشاركته، وفي هذه المرحلة نجد مستوى أداء عال للمنتج، تكاليف اقل، تسليم اسرع، فضلا عن تركيز هذا المدخل على مشاركة العاملين كأساس في عمليات التحسين المستمر للجودة.

ولا بد من الإشارة هنا الى ان هذه المرحلة قد شهدت تطور المواصفات العالمية وبما يضمن تحقيق أعلى درجات المطابقة للمواصفات المطلوبة للزبون، الأمر الذي جعل المنظمة الدولية للتسويق (ISO) تعمل على توحيد المواصفات الوطنية كافة في مواصفات عالمية موحدة ذات شهادة لضمان الجودة أطلق عليها سلسلة

¹ مرجع سبق ذكره، ص 59-61.

المعايير الدولية (ISO 19000) اعتمدت كأساس في عمليات التبادل التجاري الدولي وضرورة من ضرورات إبرام العقود التجارية بين المنظمات في كافة دول العالم.

ويمكن القول بان المواصفة (ISO 9001) إصدار 2000 تعتمد حجر الارتكاز لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة بنجاح.

7. مرحلة رفاهية الزبون (ابتداء من 2010):

يتوقع ان يشهد العقد القادم تطورا كبيرا في أساليب ضبط الجودة اذ ولكي تحقق المنظمة مستوى الجودة المطلوبة عليها ان تبدأ بالزبون وليس بالسلعة الملموسة أو العملية التصنيعية، اذ سيعتمد التركيز على الزبون في جميع عمليات ضبط الجودة بدءا من التخطيط للأنشطة والفعاليات اللازمة لضبط الجودة وإدارتها وصولا الى المخرجات النهائية، أي بعبارة أخرى سوف يكون الاتجاه بالتحول نحو تحقيق القيمة الشاملة للزبون، والذي يتطلب مكافأة العاملين ماديا ومعنويا لتحقيق تلك القيمة وتحقيق رضا الزبون.

المطلب الثاني: مفهوم الجودة وأهميتها

أولا: مفهوم الجودة.

عرفت الجودة على أنها توافر خصائص وصفات في المنتج (سلعة أو خدمة أو فكرة) تشبع احتياجات وتوقعات العميل، ويأتي ذلك بترجمة احتياجات وتوقعات العميل، الى تصميم المنتج مع جودة تنفيذ هذا التصميم وتقديمه مع الخدمات المصاحبة ان تطلب الأمر بما يتوافق حاجات وتوقعات العملاء حاليا ومستقبليا.¹

في تعريف آخر أورده ادم (Adam) وأبرت (Abert) " بأنها الدرجة المحددة لأي مواصفات تصميم بالنسبة للسلعة أو الخدمة بحيث تكون مناسبة لوظيفتها واستعمالها بحيث تطابق مواصفات تصميمها".²

وعرفت الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة (ASQC) بأنها السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تطابق قدرتها على الوفاء بالمطلوب أو الحاجات الضمنية.³

¹ احمد سيد مصطفى، إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، مكتبة الانجلومصرية، القاهرة، مصر، 1999، ص19.

² محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة الجودة والبيئة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002، ص19.

³ Isabelle Sulkand, **Fomer et Motiver à la qualité**, édition, weka, paris, tome2 , 2002,p02.

أما ادوارد ديمينج (Edward Deming) فعرف الجودة بأنها: تحقيق احتياجات وتوقعات المستهلك حاضرا أو مستقبلا، والشعار المنطلق منه اعتبار العنصر البشري الأساس ومحور الاهتمام.¹

ليختصر فيليب كروسبي (Phillip Crosby) الجودة في: التطابق مع المواصفات.²

في حين قدمت الجمعية الفرنسية للمعايير (AFNOR) تعريف للجودة على انها: تلبية رغبات المستعملين وفقا لقدرة المنتج على ذلك.³

لنتركز الجودة على أربعة ثوابت تتمثل في:⁴

- الجودة هي التطابق مع احتياجات المستفيدين.
- الجودة هي المنع والوقاية وليس مجرد اكتشاف الأخطاء.
- معيار الجودة هو اللاخطأ أو الخلو من العيوب.
- ان مقياس الجودة هو التكلفة، وفي هذا المجال فقد تفسر تكلفة الجودة بأنها التكلفة الناشئة عن الأخطاء ثم التكلفة المترتبة على إعادة إصلاحها ومنع حدوث الخطأ مرة أخرى بهدف التوافق مع متطلبات المستفيدين.

ثانيا: أهمية الجودة:

لقد كانت للجودة أهمية قصوى بالنسبة لمختلف المنظمات انطلاقا من كونها أداة فعالة لتطبيق التحسين المستمر لجميع أوجه النظام في أية منظمة، وذلك من خلال تحقيق التحسين في النشاطات والعمليات الداخلية كما أن للجودة ترتبط بجميع النشاطات المنظمة وتعمل على استبعاد غير الصالح منها سعيا وراء رضا الزبون. كما ان للجودة أهمية استراتيجية كبيرة سواء على مستوى الزبائن أو على مستوى المنظمات على اختلاف أنشطتها أو على المستوى الوطني للبلاد، إذ أنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المنظمة وسيتم تناول هذه الأهمية وفق النقاط التالية:⁵

¹ فريد كورتل، الجودة والتميز في منظمات الأعمال، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ط1، ص315.

² Philip Détrie, conduire une démarche qualité, édition d'organisation, Paris, 4^{ème} édition, 2001, p20.

³ Pierre Peignier, Marketing et stratégie des services, Economic, Paris, 2004, P73.

⁴ بدوي محمود الشيخ، الجودة الشاملة في العمل الإسلامي، دار الفكر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2000، ص 16.

⁵ مات سيفر، المرجع العالمي لإدارة الجودة، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص15.

➤ **إحداث التوازن في الوسط الاقتصادي:** إذ أنها ميزة تنافسية تسويقية في مشروعات التصنيع أو الخدمة عن طريق التأكيد الاقتصادي الدائم، بالإضافة إلى أنها تعنى بجمع المعلومات التي تعمل على تنظيم أساليب الإخفاق وتعتبر وسيلة للاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة.

➤ **سمعة المنظمة:** تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المنظمة مع المجهزين، خبرة العاملين، مهاراتهم ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المنظمة.

➤ **المسؤولية القانونية للجودة:** تزداد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا منظمات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها، لذا فإن كل منظمة صناعية أو خدمية تكون مسؤولة قانوناً عن كل ضرر يصيب الزبون من جراء استخدامه لهذه المنتجات.

➤ **المنافسة العالمية:** إن التغيرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي، لتكسب الجودة أهمية متميزة في عصر المعلومات والعولمة ما جعل كل من المنظمة والمجتمع تسعيان إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام والحصول على موطئ قدم في السوق العالمية.

➤ **حماية الزبون:** إن تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري ويعزز الثقة في منتجات المنظمة.

➤ **التكاليف وحصة السوق:** تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلاقيها لتجنب كلفة إضافية إلى جانب الاستفادة القصوى من زمن المكائن والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح المنظمة.

- اهتمام الإسلام بالجودة:

تعتبر الجودة رهان لا مفر منه في الآونة الأخيرة، إذ لم يكن حديثاً بل حث عليها الإسلام منذ القدم وذلك لما تحققه من أهداف للمنظمات وللأفراد، فقد كان اهتمام الإسلام بالجودة من خلال ترسيخ المبادئ التالية:¹

➤ **مبدأ الشورى:** قد دعا الإسلام إلى الالتزام بمبدأ الشورى من خلال التشاور مع الأفراد في اتخاذ القرارات وحل المشكلات، ويظهر هذا من خلال قوله تعالى: "وشاورهم في الأمر" فالمشورة هنا تؤدي إلى عمل متقن وجيد.

¹ مأمون سليمان الدراكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 34 - ص 35.

➤ **مبدأ التعاون:** أكد الإسلام على ضرورة التعاون في سبيل الخير، ويظهر هذا من خلال قوله تعالى: "وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان" فالعمل الجماعي بروح الفريق هو من المتطلبات الأساسية للإدارة وللأفراد للوصول إلى الهدف.

➤ **مبدأ إتقان العمل والإخلاص فيه:** حث الإسلام على إتقان العمل وضرورة تحقيق الجودة فيه وخلوه من العيوب والسعي للتحسين الدائم، وضرورة ان يحب العمل عمله ويخلص فيه كامل الإخلاص، ويظهر هذا من خلال قوله تعالى: "إنا لا نضيع اجر من أحسن عملا".

➤ **الرقابة الإسلامية:** سواء كانت خارجية أو ذاتية تؤدي الى التأكد من تنفيذ الأهداف والمعايير الموضوعية وفقاً للمعايير، المقاييس، والضوابط الشرعية الإسلامية على ترسيخ الجودة في الأعمال والخدمات المختلفة، كما ان الرقابة كانت تتم في ضوء معايير ومقاييس معينة ومستمدة من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة.

المطلب الثالث: محددات وأبعاد الجودة

إن للجودة أبعاد تتميز بها عما سواها من الأساليب المستعملة، لذا لا بد من وجود محددات تساعد المنتجات والخدمات على تحقيق الغرض المقصود منها بنجاح.

الفرع الأول: أبعاد الجودة.

أبعاد الجودة هي محصلة من الأبعاد الاستراتيجية إذ ان قياسها ليس مهمة سهلة، فلا يعبر عنها بالأبعاد الكمية، وإنما تأخذ الجانب النوعي أيضاً.¹

يقول ديفيد أي غارفين (David A Garvin) ان الجودة يمكن ان تستعمل بطريقة استراتيجية للقيام بعملية المنافسة بشكل فعال ويعتمد اختيار الاستراتيجية على الفهم الشامل للأبعاد الهامة لها، إلا أننا وجدنا في ما عرض جوران (Juran) نموذجاً ريادياً يقود الى البحث عن امتلاك توليفة من أبعاد الجودة مظهرها وحدات تنظيمية إدارية تعمل على تحقيق الجودة للمستهلك، وبذلك ظهرت الحاجة الى طرق جديدة في التفكير من اجل خدمة المستهلكين، فعليهم ان يستنبطوا أو يختاروا بعداً أو مجموعة من الأبعاد التي بواسطتها يناقشون الجودة بوصفها استراتيجية.²

¹ رعد حسن الصرف، **كيف تتعلم اسرار الجودة الشاملة**، دار علاء للنشر والتوزيع والترجمة، دمشق، سوريا، 2001، ص 25.

²Juran JM, **Quality control**, hand book, 4th ed: Mc Graw Hill, book company, New York ,1988 , p217.

إنّ فالجودة تبدأ من معرفة ما يحتاجه المستهلك وتحديد الأبعاد التي يمكن الاعتماد عليها في تصميم المنتج (السلعة، الخدمة) التي ترضيه وقسمت هذه الأبعاد الى أبعاد وظيفية وأبعاد غير وظيفية.¹

➤ الأبعاد الوظيفية:

- الاستفادة من السلعة: اي الغرض الذي قامت عليه عملية الإنتاج.
- قابلية الاعتماد: تتضمن المطابقة للمعايير والمتانة، ومواصفات الفشل، والعمر المتوقع وتكلفة الصيانة وإمكانية الإصلاح والضمانات.
- العوامل الإنسانية: تتضمن توفير عامل الأمان والراحة والسلامة والملائمة.

➤ الأبعاد الغير الوظيفية:

- المظهر الخارجي والنمذجي.
- التنوع.

بينما ميز (Majunder Datta) أبعادا مهمة للجودة، حددها بالمواصفات التركيبية والأداء والاعتمادية والخدمة والكلفة والقيمة ثم الشكل، أما Evans يؤكد على أبعاد الجودة من خلال الأداء والمطابقة والهيئة والشكل والاعتمادية والخدمات فضلا عن الجمالية والذوق.

تتبع أهمية الجودة مع تزايد المنافسة وارتفاع مستوى متطلبات الزبائن، كما أدركت المؤسسات ان بإمكانها ان تجعل من الجودة مصدرا لقدرتها التنافسية، اذ تعد الجودة ذات أهمية استراتيجية سواء على مستوى المؤسسة أو على المستوى الكلي، وتبرز أهميتها في التنافس فيما بينها لخدمة الزبون، وبالتالي يجب عليها ان تقدم خدمات تتميز بالجودة من اجل إرضاء حاجات ورغبات زبائنهم وجذب زبائن جدد.²

¹Martin YW, SQC at a consumer goods destruction center, qualityprogress, june, 1985, P38.

²Evans James, Applied production and Operations Managemet, westpublishingcompany, new york,1993, P34

الفرع الثاني: محددات الجودة.

هناك أربعة محددات أساسية للجودة وهي:¹

1. **جودة التصميم:** وتشير الى غرض المصمم في تضمين بعض الخصائص، أو عدم تضمينها في المنتج أو الخدمة، ان قرار التصميم يجب ان يأخذ في الاعتبار متطلبات العميل بالإضافة الى القدرات الإنتاجية واعتبارات التكاليف والأمان والاعتمادية.
2. **جودة التطابق:** وتشير الى درجة تطابق المنتج أو الخدمة، مع الغرض من تصميمها، وتتأثر درجة التطابق بمجموعة من العوامل مثل: القدرات الإنتاجية للتسهيلات الإنتاجية المستخدمة، قدرة الآلات والمعدات، مهارات العاملين، تدريب العاملين، الحوافز، الربط بين عملية التصميم وعملية الإنتاج، متابعة تقييم المطابقة، اتخاذ الإجراء التصحيحي كلما كان ضروريا.
3. **سهولة الاستخدام:** تؤدي سهولة الاستخدام وتوافر التعليمات والإرشادات اللازمة للعميل، عن كيفية استخدام المنتج لها الى زيادة قدرة المنتجات على الأداء بطريقة سليمة وآمنة وفقا لما هو مصمم لها.
4. **خدمات ما بعد البيع:** تؤدي هذه الخدمات (الصيانة، الإصلاح)، الى المحافظة على أداء المنتج أو الخدمة كما هو متوقع.

¹شرف الدين زديرة، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الاستشفائية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم والتسيير، 2016-2017، ص7.

المبحث الثالث: جودة التعليم العالي

تمثل الجودة بشكل عام أحد المتطلبات الرئيسية للتعليم العالي والجامعات المعاصرة في الوقت الراهن، إذ تزايد الاهتمام بجودة التعليم العالي عالمياً ومحلياً في الآونة الأخيرة وتزايدت معه جهود إيجاد معايير لهذه الجودة، لما لذلك من أهمية في تحسين مخرجات هذا القطاع، وتأهيل خريجه للمنافسة في ميادين العمل المختلفة وفق معايير دولية، وبالتالي تم التوجه من طرف كل الدول نحو تحسين جودة تعليمها للرقى والنمو باقتصادياتها.

المطلب الأول: مفهوم جودة التعليم العالي وأهميتها.

لجودة التعليم العالي تعاريف عديدة نذكر منها:

- حسب الطائي والعبادي هي: عملية توثيق البرامج، الإجراءات، تطبيق الأنظمة، اللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية، الاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها.¹
- وتعني أيضاً: مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، سوق العمل و المجتمع، وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، مع أن تحقيق جودة التعليم العالي يتطلب توجيه كل الموارد البشرية، السياسات، النظم، المناهج، العمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي.²
- إن مفهوم جودة التعليم العالي وفقاً لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم، الذي أقيم في باريس من شهر أكتوبر 1998 الذي ينص على "جودة التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع

¹ يوسف حبيب الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص135.

² محمد حسن الطروانة، نموذج مقترح لمعايير ضمان جودة التقويم الحقيقي للطلبة في مناهج التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، المملكة الأردنية، الجامعة الزرقاء، 2011، ص4.

وظائف التعليم وأنشطته مثل المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، هيئة التدريس، الطلاب المباني والمرافق، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً¹.
 ➤ وتعرف أيضاً: مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التعليم وحالته بما في ذلك كل أبعادها: مدخلات، عمليات ومخرجات قريبة وبعيدة مع وجود تغذية راجعة، وكل التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة.²

تعتبر جودة التعليم العالي أمراً ضرورياً وهاماً لعدة أسباب منها:³

- تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات الذهنية والمادية.
 - تساعد على تحسين جودة الخدمات الأخرى وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.
 - تساعد على صنع القرار المتعلق بالعمل، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة.
 - تقوم بمراجعة المنتج التعليمي (الطالب) نتيجة القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضي، لأن المخرجات لا تلقي الطلب الفعال في سوق العمل، تقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصر في المدخلات والعمليات والمخرجات، حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.
- وفي المقابل تحقق أهداف عديدة منها:⁴

¹قمرى زينة، بوقامة عمر، أهمية الجودة في التعليم العالي، الملتقى الدولي حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، أيام 10-21-2010- نوفمبر 2010 جامعة سكيكدة، ص96.

² محمود عباس العابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2000، ص314.

³ نور الدين حامد، جودة التعليم كاستراتيجية لتطوير كفاءة أداء الجامعات، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 22، جوان، 2011، جامعة بسكرة، ص245.

⁴ فيصل عبد الله الحاج، وآخرون، دليل ضمان الجودة، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية للطبع والنشر، 2008، ص18.

- التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري وواجب وطني تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة والحالية.
- تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة.
- المحافظة على مستوى الأداء لأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة في مؤسسة التعليم، من خلال المتابعة الميدانية المستمرة، وإبداء التوجيهات اللازمة بروح من المسؤولية.
- فتح قنوات الاتصال والتواصل بين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية، والتعاون مع الشركات التي تعنى بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها.

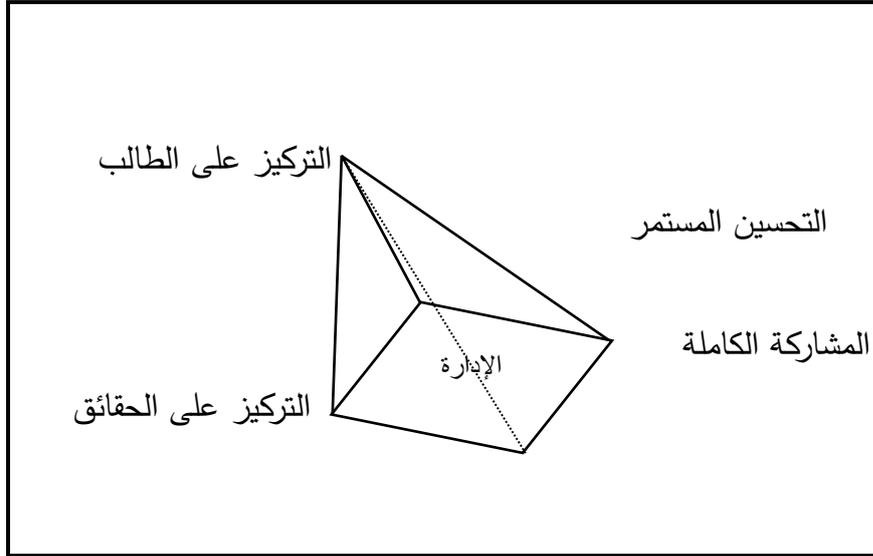
الفرع الأول: مبادئ جودة التعليم العالي.

وهناك خمسة مبادئ أساسية ترتكز عليها جودة التعليم العالي:¹

- **التزام الإدارة بالتحسين المستمر:** من خلال الاتفاق على الأهداف والتخلص من الأهداف التقليدية، وتحديد المسؤولية الإدارية كما ترتكز على التحسين المستمر، من خلال إشراك كل العاملين وتوضيح التغيير وأسبابه.
- **التركيز على العميل:** في المجال التعليمي قد يكون العميل خارجي (المجتمع، سوق العمل) أو داخلي (الطالب، الموظف) حيث تسعى كل مؤسسة تعليمية إلى إرضاء عملائها الخارجيين والداخليين.
- **التركيز على الحقائق:** لا بد من وجود معايير خارجية وداخلية لقياس جودة التعليم العالي، وهذه المعايير حيوية لا تكفي فقط بقياس درجة الخرجين، لكنه أيضا الرضا أثناء العملية التعليمية من خلال وجود أدوات خاصة لجمع البيانات من أجل القياس والتقييم.
- **التحسين المستمر:** إن تحسين الجودة داخليا يتطلب أن تكون العملية التعليمية أكثر كفاءة، وبالتالي نقل التكلفة، أما التحسين يتضمن تقديم منتجات تعليمية جديدة وعليه لقياس هذه الكفاءة لا بد أن تكون جزءا من ثقافة المنظمة التعليمية.
- **المشاركة الكاملة:** لا بد من وجود نظام للتغذية العكسية من أجل قياس نجاح العملية التعليمية مما يتطلب مشاركة كل الأفراد (الطلبة، هيئات التدريس، العاملين، الإدارة).

¹ احمد عبد الله الرشيدى، استخدام ادارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008-2009، ص134.

الشكل رقم (02): مبادئ جودة التعليم العالي.



المصدر: احمد عبد الله الرشيدى، استخدام ادارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008 - 2009، ص 134.

*من خلال الشكل رقم (01) يتضح ان مبادئ جودة التعليم العالي، تعتمد على التزام الإدارة بتحديد رسالتها ورؤيتها لتحقيق المبادئ الأخرى، هي التركيز على الطالب، وحقائقها من اجل الوصول إلى التحسين المستمر بمشاركة كافة الأفراد العاملين بها.

الفرع الثاني: دوافع الاهتمام بجودة التعليم العالي.

أصبح موضوع جودة التعليم العالي يشكل تحدياً من حيث تحسين جودتها، لذلك أصبح لزاماً على مؤسسات التعليم العالي الأخذ بها وإدخالها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها وتحسين السياسات التعليمية.

تعود أسباب الاهتمام بجودة التعليم العالي إلى مايلي:¹

➤ زيادة الطلب المجتمعي المستمر للتعليم العالي بأشكاله المختلفة والمتطورة.

¹ عمر عبد النبي الطحي، دور إدارة الجودة الشاملة في مخرجات التعليم، المؤتمر العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم الجامعي، الجامعة الزرقاء، يومي

10-12/05/2011، الأردن، ص13.

- اتساع سوق العمل وازدياد احتياجاته المتغيرة باستمرار التخصصات الجديدة والمتنوعة، الأمر الذي استدعى إلى توفير التدريب المستمر في مجالات مهنية وتكنولوجية وإدارية حديثة، يترتب على مؤسسات التعليم العالي تحديث أساليبها وأنشطتها وبرامجها التعليمية.
 - الانفجار العلمي المتواصل الذي أدى إلى تطور وتنوع التخصصات الأكاديمية، وظهور تخصصات فرعية جديدة نتيجة التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانسجامها الكامل مع وظائف التعليم العالي واحتياجاته.
 - وجود المنافسة الشديدة الحالية والمتوقعة في ظل العولمة بين المؤسسات التعليمية.
 - إيجاد ثقافة تنظيمية تتوافق مع مفاهيم الجودة مما أدى إلى الحاجة لتحقيق أداء عالي في العملية التعليمية.
 - امتداد الحاجة المستمرة في التعليم وتحصيل المعرفة إلى ما بعد التخرج مما يتطلب تعليم الطلاب في كيفية الاعتماد على النفس في تحصيل المعرفة.
- وهناك أسباب يمكن حصرها كالآتي:¹
- ارتفاع تكلفة التعليم العالي: حيث تعاني الدول النامية خاصة من مشكلة تمويلية، حيث أصبحت تشكل ضغطاً على الحكومات أمام الطلب المتزايد على التعليم ومطالبة الدول بتجويد خدماتها وتحسينها، وعليه نتج اضطراب بين احتياجات المجتمع والتعليم العالي وارتفاع تكلفته.
 - معدلات البطالة المرتفعة: تزايد عدد البطالة بين خريجي الجامعات، وهذا يعود إلى عدم توافر عنصر النوعية الجيدة في مخرجات الناتج الجامعي، وعدم ملائمتها وتوافقها مع التخصصات وفقاً لمتطلبات سوق العمل.
 - اتساع الفجوة بين الإنتاج والتعليم العالي: تظهر الحاجة لبعض المهن والوظائف التي لا يوفرها التعليم العالي أو العكس لا تجد بعض التخصصات التعليمية الفرص المناسبة بعد التخرج، من جهة أخرى استدعت الضرورة لتطبيق هذا المدخل على مؤسسات التعليم العالي، نتيجة حاجة المجتمع الجامعي إلى التكامل والانسجام بين مستوياته المختلفة (الإدارة الجامعية، أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، المجتمع) بسبب غموض أهدافه لدى العاملين بها بشكل عام، للوصول إلى سبل تشخيص نقاط القوة والضعف في مجالات أدائها حتى تمكنها من التطور والتحسين المستمر.

¹ فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، 2002، ص 46.

الفرع الثالث: متطلبات تطبيق جودة التعليم العالي.

إن تطبيق الجودة في التعليم العالي يتطلب إلى:¹

- رسم سياسة الجودة: التي تشمل (من المسؤول على إدارة الجودة وتطبيقها) كيف يتم مراقبة ومراجعة نظام إدارة الجودة من جانب الإدارة وتحديد المهام التي يجب أن تتم الإجراءات المحددة لها التي تشمل (التوثيق والتسجيل، وتخطيط المناهج وتطويرها، اختيار وتعيين الموارد البشرية الأكاديمية الإدارية وتطويرهم.
 - توضيح ونشر العمليات العمل: ويجب أن تكون هذه العمليات واضحة قابلة للتطبيق.
 - القدرة على القيام بالأعمال التصحيحية: ويشمل تصحيح ما تم إغفاله أو عمله بطريقة غير صحيحة.
- ولكي تتمكن مؤسسات التعليم العالي من مواجهة التحديات غير المتوقعة، يستلزم عليها وضع خطة استراتيجية فعالة لتطوير مواردها البشرية وإعادة تخصيصها وتحديد مهمتها بطريقة تميزها عن غيرها فستزداد قدرتها على الاستجابة للحاجات المتغيرة للمستفيدين منها، وبالتالي ضرورة تصميم خطة استراتيجية منفردة تناسب الحاجات الخاصة لكل جامعة من خلال التخطيط الاستراتيجي الذي يشتمل على:²
- الرسالة والرؤية: تعد تحديد رسالة المؤسسة والأهداف العامة المرحلة الأولى في صياغة الاستراتيجية وعلى مستوى المؤسسة تبدأ عملية التخطيط الاستراتيجي بتعريف رسالتها، التي تعرف بأنها الغاية النهائية التي وجدت من أجلها المؤسسة. وتتحدد الرسالة على أساس الرؤية المستقبلية للمكانة المستهدفة للمؤسسة، وما تحققه من مزايا للأطراف ذوي العلاقة بها. وبناء على تحديد الرسالة تتحدد هوية المؤسسة التي تميزها عن باقي المؤسسات الأخرى.
 - المسح البيئي: بمجرد تحديد الرؤية والرسالة، يجب على مؤسسة أن تقوم بعملية المسح البيئي والذي يتضمن تحليل البيئة الداخلية والخارجية لها.
 - تحليل الفجوة: وهذا عن طريق تقييم الوضع الحالي والوضع المستقبلي المرغوب فيها، وينتج عن تحديد هذه الفجوة تحديد بعض الاستراتيجيات وتخصيص الموارد لسدها.

¹ حرنان نجوى، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي دراسة حالة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2013-2014، ص28-ص29.

² مرجع سبق ذكره، ص29-ص30.

- **الأداء المقارن:** هي عملية منظمة ومستمرة لقياس أعمال الممارسات وأداء المؤسسات التعليمية بمقارنة الأخرى، وتستخدم في إطار عملية التخطيط لتوحيد إدارة الموارد البشرية والاجتماعية والفنية.
- **قضايا استراتيجية:** تحديد قضاياها بناء على رؤيتها ومهمتها، وهي قضايا أساسية التي يجب على المؤسسات تناولها لتحقيق رسالتها والتقدم نحو المستقبل.
- **البرمجة الاستراتيجية:** من خلال تحديد الاستراتيجيات اللازمة لتحقيق رسالتها وقضاياها الاستراتيجية، حيث تتضمن هذه الأخيرة (الأهداف الاستراتيجية التي تسعى لتحقيقها وتتبع من قضاياها، خطوات العمل والتي تحدد كيفية الوصول إليه "الوسائل والأفعال والإجراءات المستخدمة لتحقيق الأهداف"، الاستراتيجية المحددة التي يمكن قياسها التي تدير عليها مؤسسات التعليم العالي نحو المستقبل).
- **تقييم الاستراتيجية:** أمر ضروري لتقييد مدى نجاح عملية التخطيط الاستراتيجي بفضل ان يكون التقييم بشكل سنوي، يفضل مؤسسات التعليم العالي قياس الأداء الحالي في ضوء توقعات محددة مع النظر لأي تغيرات.
- **مراجعة الخطط الاستراتيجية:** بعد عملية التقييم تحتاج مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة خططها الاستراتيجية وعمل التغيرات اللازمة.
- **التفكير الاستراتيجي:** ينطوي على ترتيب الاختيارات وبالتالي يتضح التفكير على عدد كبير من البدائل والقرارات التي تحقق أفضل اتساق وتكيف بين مؤسسات التعليم العالي ومواردها.

المطلب الثاني: معايير جودة التعليم العالي.

نظرا لاختلاف توجهات الباحثين وأدائهم، إلا انه لا يوجد اختلاف كبير في الآراء التي تناولت معايير جودة التعليم العالي ويمكن حصرها التالي:¹

- **القيادة:** تشكل محور النظام المتكامل الذي يسعى الى تحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي، لذلك نحتاج الى منهجية إدارة الجودة وتحسينها وضمانها في هذه المؤسسات، من خلال قيادة إدارية متحمسة ذات رؤية قادرة على تحقيق التفاعل والتعاون والانسجام بينها وبين المرؤوسين كما تتطلب فريق عمل متعاون لديه ولاء وانتماء.

- **رؤية ورسالة الجامعة:** يجب ان تتوفر لدى مؤسسات التعليم العالي رسالة واضحة المعالم ومحددة تعبر عن رؤيتها وأهدافها العامة والخاصة، لان هذه الأخيرة تركز على المسار المستقبلي للمؤسسة، من خلال ترجمة

¹ رافدة عمر الحريري وآخرون، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص230.

القدرات والإمكانيات التي تخطط لتميتها، أما رسالة الجامعة فهي تركز على النشاط الحالي لها من خلال الإجماع على الأهداف الواحدة، وتسهيل ترجمتها الى مهام وأعمال تنفذ وتحقيق المركز التنافسي.

➤ **الثقافة التنظيمية:** تشكل الثقافة التنظيمية بيئة اجتماعية تشتمل على مجموعة من المبادئ والقيم والمفاهيم والمعتقدات التي يجب ان تسود المؤسسة التعليمية، ولها دورا مؤثرا في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات التي تصادفها.

➤ **أعضاء الهيئة التدريسية:** يقوم أعضاء هيئة التدريس بإنجاز العملية التعليمية وتحقيق أهدافها التي يعملون بها، هذا من خلال تأهيله العلمي والسلوكي والثقافي وخبراته العلمية عن طريق:

- توفير العدد الكافي لأعضاء هيئة التدريس المؤهلين.

- اعتماد معايير واضحة وشفافة لاختيار أعضاء هيئة التدريس.

- أن تتوفر للجامعة برامج متخصصة للتطوير المهني والتعليم المستمر لأعضاء هيئة التدريس.

➤ **البرامج والمناهج الدراسية:** يقصد بها شمولية ومرونة واستيعاب مختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية وتوظيفها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية. كما يجب على المناهج التعليمية ان تتواءم مع الفلسفة العامة وتحقق رسالة وأهداف وحاجات الطلبة والمجتمع ككل ان تتوافق مخرجات هذه البرامج مع المعايير المحلية والدولية.

➤ **الطلبة:** يمثلون بؤرة العملية التعليمية ويجب تأهيلهم علميا وثقافيا ونفسيا، حتى يتمكنوا من استيعاب المعرفة الذي تنعكس إيجابا على مستوى الجودة ومواكبتهم التطورات العصرية وانفتاحهم على البرامج المستقبلية.

➤ **المرافق:** يجب تزويد الجامعة بالمرافق والهياكل البيداغوجية لتحسين مستوى معارف الطلبة بما يتناسب مع طبيعة التعليم، فيجب توفر شروط السلامة والصحة في قاعات التدريس والمدرجات مع مراعاة مدى ملائمتها للأغراض المخصصة لها.

إضافة إلى ضرورة مراعاة توفر التقنيات الحديثة والأفضل كالحواسيب وأجهزة العرض وغيرها، وكذلك توفير مكتبات مدعمة بأنظمة الكترونية للبحث عن المعلومات فيها.

➤ **البحث العلمي:** يستحسن وضع استراتيجية البحث العلمي، التي تتفق مع رسالة المؤسسة كما يجب على أعضاء هيئة التدريس ان يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية ومناسبة، حتى يتضمن بقائهم وتطلعاتهم على المستجدات الحالية في مجال تخصصهم مع توفير الأجهزة اللازمة للعمليات البحثية.

- إدارة الموارد البشرية وتنميتها: حتى نصل إلى تفوق جامعي ناجح ومتميز لا بد من التركيز على تطوير وتنمية الموارد البشرية، باعتبارها الركيزة الأساسية في خلق التميز وتمكينها من الميزة التنافسية، هذا عن طريق
 - تنمية القدرات الإدارية والتدريبية وتحسين المرافق والخدمات وتجهيزاتها مثل:
 - توفير نظام إلكتروني للبحث عن المعلومات في المكتبة.
 - توفير مكاتب مناسبة لأعضاء الهيئة التدريسية وتوفير مرافق خدمية أساسية كافية.
 - خدمة المجتمع: يجب ان تساهم المؤسسة التعليمية في المجتمع، من خلال تنمية البيئة المحيطة بها وإنشاء وحدة عملية تعزز علاقات مؤسسات المجتمع المحلي والإقليمي مع سوق العمل، وتساهم في تنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية والاجتماعية.
 - القوانين والتشريعات: يقصد بتشريعات التعليم العالي، الأنظمة والقوانين فضلا عن اللوائح والإجراءات وكافة التدابير الأخرى، التي تضعها الدولة في مجال التعليم العالي فلا بد ان تكون واضحة ومرنة حتى تكون عوناً للإدارة وتواكب كافة التغيرات والتحويلات من حولها.
 - الناتج الجامعي: يضم كل من الخريجين، الأنشطة البحثية من مؤتمرات وملتقيات وأيام دراسية وخدمات بحثية من مقالات ومنشورات جامعية ومطبوعات... الخ فالمؤسسة التعليمية تسعى الى إعداد خريجين الى سوق العمل قادرين على حل المشكلات ولهم القدرة على المنافسة والحصول على فرص أفضل، فالناتج الجامعي الذي ينتج يكون بالضرورة ذو جودة عالية يتمتع بكل المؤهلات والخبرات اللازمة والمطلوبة في سوق العمل، مع تشجيع الباحثين وتنمية معارفهم.¹
- إلا ان عملية تطبيق هذه المعايير والالتزام بها تكمن في:²
- تقديم لغة وهدفا مشتركا لمتابعة وتسجيل تحصيل الطلاب، وإبراز قدراتهم على تحقيق العديد من النواتج المحددة مسبقا.
 - وجود الكثير من البيانات والمعلومات التشخيصية، لمراجعة البرنامج التدريبي وتقييمه بشكل متكامل لأعضاء هيئة التدريس وتمكينهم من تحديد مستويات تحصيل الطلبة في الوقت الراهن، والتخطيط للتعليم المستقبلي بشكل جيد.

¹ صالح ناصر عليان، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص113.

² حرنان نجوى، مرجع سبق ذكره، ص45.

- إبراز قدرة الهيئة التدريسية نحو أساليب التعليم الحديثة، واستخدام التقنية التكنولوجية.

بناء على ما سبق يمكن القول ان تطبيق هذه المعايير بفعالية في الجامعة يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الثالث: تقييم جودة التعليم العالي.

من اجل دعم وتشجيع عملية التحسين، تحتاج الجامعات والكليات الى مجموعة من الأساليب والأدوات التي أثبتت نتائجها الايجابية في تحسين الأداء العديد من الجامعات والكليات في دول العالم المختلفة.

تهدف عملية تقييم الجودة الى التأكد ان البرامج تحقق معايير محددة وتهدف أيضا الى تنمية وتطوير إجراءات التقييم الذاتي للمؤسسة/البرنامج، ويشكل تقرير التقييم الذاتي للمؤسسة أساسا لعملية التقييم الخارجي ويشترك في التقييم الذاتي ممثلون عن الادارة والطلبة والهيئة التدريسية وآخرون بحيث تركز مرجعية عملهم على:¹

- جمع وتحليل المعلومات عن البرنامج/المؤسسة.
- تحديد مواطن القوة والضعف والمشكلات القائمة.
- تحديد استراتيجيات لترسيخ مواطن القوة ومعالجة مواضع الضعف والمشكلات.

1. التقييم الذاتي: يقوم على الافتراضات التالية:

- تقع مسؤولية إجراء التقييم الذاتي على المؤسسة نفسها أو البرنامج نفسه.
- يكون التقييم الذاتي أهم العناصر في عملية التقييم الخارجي.
- من مصلحة المؤسسة ان تجري تقييما ذاتيا موضوعا وعمليا لبرنامجها طبقا لإطار معايير التقييم التي تركز عليها هيئة الاعتماد والجودة في وزارة التعليم العالي.
- يجب ان يؤدي التقرير الذاتي خطوات محددة على المؤسسة اتخاذها لترشيد وتطوير مكانم القوة ومعالجة مكانم الضعف التي تم تحديدها.

¹ بلدية محمد، تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2015 - 2016، ص 68 - ص 69.

❖ خطوات العمل لإنجاز التقييم الذاتي:

- تشكل مؤسسة التعليم العالي لجنة للتقييم الذاتي التي تتكون عادة من 4-8 أعضاء على الأقل، ويراعى فيها وجود هيئة التدريس والإدارة ومن الأفضل من المختصين في القياس والتقييم.
- تراجع لجنة التقييم مهامها ومعايير التقييم وإرشادات كتابة التقييم المعتمدة من قبل وزارة التعليم العالي.
- تقوم اللجنة بجمع المعلومات من خلال أعضائها وإشراك لجان أو أفراد معينين حسبما تراه مناسباً.
- تناقش اللجنة التقييم الذاتي على أوسع نطاق ممكن في المؤسسة ليشمل أعضاء الإدارة والهيئة التدريسية والطلبة.
- تحضر اللجنة التقييم الذاتي بصورته النهائية.
- يرسل التقييم النهائي مع الأوراق الثبوتية الى هيئة الاعتماد والجودة لوزارة التعليم العالي.
- لا يمكن إضافة أو تعديل أو حذف أي جزء من التقرير، أو إضافة أو استرجاع أي أوراق ثبوتية بعد تسليم التقرير الى هيئة الاعتماد والجودة لوزارة التعليم العالي.

2. التقييم الخارجي: عملية تقوم بها جهة خارجية وهيئات متخصصة، تكون لها علاقة بالمؤسسة أو البرنامج المراد تقييمه، ويستند على تقرير التقييم الذاتي بهدف التحقق من النقاط الواردة فيه، ويشمل القيام بمقابلات مع مختلف الفئات الإدارية والأكاديمية والطلابية وزيارات ميدانية لمرافق المختبرات والمكتبات، كما ان الإجراءات لا يمكن إتباعها في عملي التقييم الذاتي والخارجي، فهي تهدف الى التأكيد أن البرامج تحقق معايير محددة وتنمي وتطور إجراءات التقييم الذاتي للمؤسسة، ويشكل تقرير التقييم الذاتي للمؤسسة أساساً لعملية التقييم الخارجي.¹

ويقوم التقييم الخارجي على الافتراضات التالية:²

- تقع مسؤولية الإعداد لإجراء التقييم الخارجي على هيئة الاعتماد والجودة لوزارة التعليم العالي.
- ان تقييم المؤسسة/البرنامج يعد مدخل أساسي في عملية التقييم الخارجي.
- يشكل تعاون المؤسسة/البرنامج مع لجنة التقييم الخارجي عنصراً أساسياً لاستكمال نجاح العملية التقييمية الشاملة.

¹ حرنان نجوى، مرجع سبق ذكره، ص 46 - 47.

² بلبلية محمد، مرجع سبق ذكره، ص 69 - 70.

❖ خطوات العمل لإنجاز التقييم الخارجي:

- يتم إشعار المؤسسة/البرنامج المعني بالإطار الزمني للتقييم الخارجي المراد تنفيذه ومواءمته مع الجدول الزمني للمؤسسة/البرنامج المعني.
- تشكل هيئة الجودة فريقاً من المختصين الدوليين لإجراء التقييم الخارجي، ويتم التعاقد مع هذا الفريق بعقد رسمية مع وصف وظيفي واضح توقع بين الخبير الخارجي والوزارة.
- يراجع فريق التقييم الخارجي تقرير اللجنة الموجهة للتقييم الذاتي.
- يعقد الفريق اجتماعاً تمهيدياً قبل زيارة الواقع بالتركيز على الشروط المرجعية للتقييم الخارجي، ومناقشة التقييم الذاتي.
- يقوم الفريق بالزيارات الميدانية اللازمة تعقد خلالها مقابلات مستضيفة مع أعضاء اللجنة التوجيهية للتقييم الذاتي، وتقوم بزيارة المرافق المعنية من قاعات التدريس، ومختبرات ومكتبات، ومرافق، كما تقيم المصادر التعليمية من كتب ومراجع ودوريات، ووسائل التقييم.
- يعد فريق التقييم الخارجي تقريراً تفصيلياً عن كل برنامج في المؤسسة التي تقدمه، إضافة إلى تقرير شامل عن التخصص يتضمن توصيات عامة واقتراحات لتطوير التخصص.
- يرفع أعضاء الفريق تقاريرهم النهائية إلى هيئة الاعتماد والجودة لوزارة التعليم العالي، وفي حالة ضرورة توفير وقت إضافي لإنهاء التقييم الخارجي، يتم طلب ذلك خطياً إلى رئيس الهيئة للاعتماد والجودة لوزارة التعليم العالي، بعد إبداء التبريرات الكافية.
- لا يمكن إضافة أي تعديل أو حذف أي جزء من التقرير بعد تسليمه إلى هيئة الاعتماد والجودة في التعليم العالي.¹

3. **المقارنات المرجعية:** هي عملية مستمرة ومنتظمة تجري بمقارنة نتائج أداء عمل المؤسسة مع نتائج العمل نفسه في مؤسسة أخرى من نفس الاختصاص، مع الأخذ بعين الاعتبار الأنشطة والعمليات الداخلية والوظائف التي تقوم بها، فهي من الأساليب التي يمكن استخدامها بفاعلية لإجراء تحسين وتطوير الخدمة التعليمية.
4. **تقويم الأقران:** هي عملية مشاركة يساهم فيها كل أعضاء الهيئة التدريسية والباحثين والممارسين المهنيين في إصدار الأحكام أو إعطاء النصائح أو إصدار القرارات بشأن اقتراح برامج أكاديمية جديدة أو الاستمرار في القائم منها أو تعديلها، وهو يعد أشكال التقييم الذاتي.

¹ مرجع سبق ذكره، ص 70.

5. الجودة الشاملة: هي عملية مراقبة مستمرة لمدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة ومستوى الجودة الذي حققته أو تعمل على تحقيقه، غالبا ما تستخدم في معالجة النظم كنموذج تقييمي يتميز بالتفصيل والحساب الدقيق لجميع العناصر والمتغيرات الداخلية في النظام.

6. تقييم التحصيل الأكاديمي للطلاب: الانجاز الأكاديمي للطلاب له تأثير كبير في تطوير التدريس الذي تقدمه مؤسسات التعليم العالي، ومعرفة نوعية التعليم الذي يقوم الطلاب بتحصيله سواء على وشك التخرج أو الخريجين.¹

المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي.

تعتبر الجودة في نظام التعليم العالي من اهتمامات كل الدول وجميع الجامعات التي تمنح شهادات ورتبا علمية هادفة إلى أن يكون خريجوها منافسين وناجحين في أسواق العمل، ومع تنامي عدد الجامعات والأعداد المتزايدة من الطلبة في البيئة التنافسية، فإن إدارة الجامعة مطالبة بتحقيق الجودة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تقديم أفضل الخدمات التعليمية والبحثية، إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر بشكل كبير على مجموعة هامة من العمليات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي، ومن أهم هذه المزايا:²

- التبادل الإلكتروني للمعلومات بين مكونات الجامعة.
- سرعة الاتصال فيما بين أساتذة وطلبة مؤسسة التعليم العالي.
- تحسين فعالية بعض العمليات والمهام كالتوثيق، معالجة البيانات، إلقاء المحاضرات وغيرها.
- إعداد برامج تساعد في تسيير المعارف.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استغلال المعارف والمهارات المتراكمة.
- تخفيض التكاليف.
- تحسين التنسيق بين مؤسسات قطاع التعليم العالي والتبادل المعلوماتي فيما بينها.
- تقديم خدمات للطلبة ذات جودة عالية، كالانترنت، رقمنة المكتبات.
- استخدام الانترنت أو قاعدة البيانات الالكترونية أصبح بالإمكان تصفح المعلومات الحديثة وبشكل سريع.

¹ حرنان نجوى، مرجع سبق ذكره، ص47.

² يحيواوي الهام، بوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، العدد السادس، جامعة باتنة، ص126 - ص127.

- بفضل الموقع الالكتروني في مؤسسة التعليم العالي، أصبح اي شخص يرغب في معرفة موقع الكليات، الأقسام، أساتذة المؤسسة في اقل وقت وفي اي وقت ومن اي مكان.
- تساهم في تطور الخدمات.
- تساعد في التنسيق بين مجهودات البحث والتطوير.
- وتقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فوائد عديدة لمؤسسة التعليم العالي من بينها:
- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين وزيادة فعاليتهم.
- تحسين التوظيف الداخلي والخارجي للمؤسسة.
- تطوير الخدمات المقدمة من طرف مؤسسات التعليم العالي.
- الإبداع في مجال البحث والسعي لترقية بما يخدم المجتمع.
- تحقيق كفاءات عمليات وأنشطة المنظمة.
- الإدارة الالكترونية تساهم في حل اغلب مشكلات مؤسسات التعليم العالي.
- تحسين الخدمات المقدمة من خلال الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا.
- التعليم عن بعد خير دليل لفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- التخطيط الجيد لأنظمة المؤسسة.
- تطوير العمليات التي تقوم بها الإدارة من خلال البرامج الحديثة.
- تعمل على خلق الميزة التنافسية.

الفرع الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الخدمات في مؤسسة التعليم العالي.

إن الجودة في الخدمات تعتبر من أهم الحلول التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي في ترقية وتطوير خدماتها وإنتاج خدمات وتقديمها كما يرغب الحصول عليها من طرف الطلبة والأساتذة والإداريين، وهذا بالاستغلال الأمثل لموارد مؤسسات التعليم العالي من أساتذة، هياكل، تكنولوجيا، إداريين، والتي تساهم في تقديم الخدمات والتي يؤدي إلى تحقيق أكبر مستوى من رضا العملاء (الطلبة)، فالطلبة هم من يدعم بقاء المؤسسة من خلال وفائهم اتجاه خدماتها من تعليم ونقل وبحث علمي ومكتبات، من الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي، ولهذا يجب على كل مؤسسات التعليم العالي على الإبداع والابتكار والتحسين المستمر لخدماتها

وهذا قصد تحقيق جودة التعليم العالي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى المجالات كما يلي:¹

- **القضاء على المركزية:** يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي على المركزية والبقاء في مكان ثابت وتفاذي التنقلات والطواير ولونسبة معتبرة وغيرها من الأمور التي يستاء منها الطلبة والتي تزيد من احتمال تركهم واستغنائهم عن الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات.
 - **تطوير خدمات الاستعلام عن بعد:** حيث يفضل الرسائل الرقمية يمكن لمؤسسات التعليم العالي معرفة آراء الطلبة حول الخدمات المقدمة من طرفها وهذا من خلال طرح استفسارات لهم، وكل هذا يحدث عن طريق الانترنت، موقع الجامعة أو عن طريق البريد الإلكتروني، حيث كل هذا يشعر الطلبة بالراحة والاهتمام بما يجري في جامعتهم.
 - **تقديم الخدمات الحرة:** فبواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمؤسسة، أو الاستعانة بأشخاص آخرين، فمثلا يقوم الطالب بالدخول إلى موقع الجامعة ثم يذهبون إلى الكلية التي ينتمون إليها ثم إلى الأقسام وتكميل المحاضرات الخاصة بهم في وقت قصير وكل هذا يساهم في حصوله على العلم والمعرفة ولو هو غير موجود فيها، كذلك دخوله للمكتبة ومعرفة محتواها، معرفة أحدث الأمور التي تجري في الجامعة.
 - **القضاء على زمن الانتظار وضياح الوقت:** حيث من أهم مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة التعليم العالي القضاء على الوقت والتخفيف منه عند الحصول على الخدمة.
- الفرع الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الأستاذ والطالب:**
- أولاً: الأستاذ.**

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي أحدث انقلابا هائلا في عمل الأستاذ، فقد تحول دور الأستاذ من الأستاذ التقليدي الذي ينحصر دوره في الملحن، المسيطر، المصدر الوحيد للمعرفة والناقل لها أستاذ في عصر المعرفة الذي يقوم بالأدوار التالية:²

¹ شوقي الشاذلي، إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2008، ص 133.

² ضيف الله نسيم، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية دراسة حالة عينة من بعض الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة باتنة 1، 2016-2017، ص 122.

➤ دور الشارح باستخدام الوسائل التقنية: وفيها يعرض الأستاذ للطالب مادة التعلم مستخدماً الحاسوب، الشبكة العالمية والوسائل التقنية السمعية منها والبصرية، لتوضيح ما جاء فيها من معارف غامضة مع تكليف الطلبة بعد ذلك باستخدام هذه التكنولوجيا كمصدر للبحث والقيام بالمشاريع.

➤ دور المشجع على التفاعل في العملية التعليمية: وفيما يساعد الأستاذ الطالب على استخدام الوسائل التقنية والتفاعل معها عن طريق تشجيعه على طرح الأسئلة والاستفسار عن نقاط تتعلق بتعلمه، بكيفية استخدام الحاسوب للحصول على المعرفة المتنوعة وتشجيعه على الاتصال بغيره من الطلبة والأساتذة الذين يستخدمون الحاسوب عن طريق الانترنت والبريد الإلكتروني.

➤ دور المشجع على توليد المعرفة والإبداع: وفيها يشجع الأستاذ الطالب على استخدام الوسائل التقنية من تلقاء ذاته وعلى ابتكار وإنشاء البرامج التعليمية اللازمة لتعلمه، مع القيام بالكتابة والبحث مع الطلبة الآخرين دون غض النظر عن إجراء المناقشات بأسلوب برامج المحادثة والبريد الإلكتروني وعلى الإبحار في الانترنت لاكتشاف وتوليد معارف جديدة يوظفها في تعلمه، ليكون لزاماً على الأستاذ أن يمتلك الكفاءات والمهارات الجديدة التي تتماشى مع التطورات الحادثة في:

- تمكنه من استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 - المقدرة الواعية على توظيف المواد التعليمية المحوسبة بالشكل الذي يسير عملية التعلم ويدعمها.
 - سعيه للوصول إلى مصادر تعليمية جديدة.
 - اهتمامه بالنمو المعرفي والتطور المهني له ولطلابه.
- إن إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي يؤثر على الأستاذ وفق المستويين التاليين:

1. تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأستاذ وفق المستوى العملي:¹

- الارتقاء بدور الحالي إلى مرشد، موجه ومصمم لسيناريوهات تربوية داخل الفصل الدراسي.
- دعم وتطوير عمله من خلال توفير وسائل وموارد رقمية محسوسة للمعرفة التجريدية تكون أقوى أثر وأكثر عمقا في تحقيق الكفاية المنشودة.
- الاقتصاد في الجهد وربح الوقت.
- يصبح في قلب عملية بناء معارف متعلميها في زمان ومكان غير محدد.
- تحقيق أهداف تعلم قابلة للقياس بمستوى فعال من حيث التكلفة في الوقت والجهد والمصدر.

¹ مرجع سبق ذكره، ص 122-123.

- تنمية وتطوير مهاراته في التواصل بينه وبين الطلبة وبين الأساتذة الآخرين.
- المشاركة في أنشطة البحث والتطوير لتحقيق التراكمات النظرية والتطبيقية الضرورية لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم.
- دفعه وتحفيزه إلى تملك الاستعمالات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المقياس المكلف بتدريسه.
- الإنماء المهني والتحفيز للانخراط بفعالية في تكوينات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- الإسهام في إنتاج وانتقاء الموارد الرقمية التي تلاءم محيطه التعليمي.
- المشاركة في أنشطة البحث والتطوير لتحقيق تراكمات النظرية والتطبيقية الضرورية لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم.

2. تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأستاذ وفق المستوى التكويني:

- دفعه وتحفيزه إلى تملك الاستعمالات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المقياس المكلف بتدريسه.
- الإنماء المهني والتحفيز للانخراط بفعالية في تكوينات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- الإسهام في انتقاء وإنتاج الموارد الرقمية التي تلاءم محيطه التعليمي.
- المشاركة في أنشطة البحث والتطوير لتحقيق التراكمات النظرية والتطبيقية الضرورية لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ثانياً: الطالب:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة تعليمية تجذب الطلبة وتشجعهم ليكونوا متعلمين مستقلين، تساعدهم للوصول إلى المعلومات بسرعة من مصادر عالمية واسعة، كما تحقق تكنولوجيا المعلومات والاتصال العناصر الآتية للطالب:¹

- **التعلم الفعال:** إذ تسمح للطلبة أن يشنقوا البيانات ويفسروها وأن يرصدوا المعلومات ويحللوها.
- **مركزية الطالب:** إذ يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأنماط متعددة من الطلبة الحرية والاستقلالية لانتقاء مواد التعلم، كما يتيح لهم التعلم وفقاً لأنماط التعلم لديهم، فبعض الطلبة سمعيون وبعضهم

¹ مرجع سبق ذكره، ص 124 - ص 125.

الأخر بصريون وآخرون يتعلمون أسرع باستخدام لوحة المفاتيح أكثر من استخدام الورقة والقلم، إضافة إلى ذلك تتيح للطالب ان يعبر عن أفكاره وتوفر البرمجيات للطلبة العمل بسرعات متفاوتة وفقا لقدراتهم.

- **التعلم القائم على المصادر:** لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مصدرا أخرا من المصادر الجديدة للتعلم لدى الطلبة والأساتذة على حد سواء إضافة إلى المصادر التقليدية.

- تزويد الطالب بالتعليم الذاتي والفردى، الخبرات التكنولوجية، التعلم التعاوني، الدافعية الذاتية، التعليم التفاعلي، الممارسة للمهارات الإبداعية، محاكاة بيئة العمل الحقيقية، حل المشكلات، التعلم مدى الحياة.

- تنمية القدرات الفكرية الخلاقة للطالب.

- تنمية التفكير الإبداعي والحس الجمالي لديه، باعتبار ان الموارد الرقمية تكون في المجمل ذات إخراج جيد وتناسق لوني جميل.

- ترتيب وتنشيط الأفكار التي يكونها الطالب لفترة أطول.

- تنمية القدرات الفكرية الخلاقة لدى الطالب.

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

- تطوير الحس النقدي للطالب تنمية ميولاته الايجابية نحو التعلم التعاوني الجماعي.

- مساعدته على تطوير شخصيته ودفعه الى العمل التشاركي لإيجاد الحلول الوضعية للمشكلة.

الفرع الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة البحث العلمي.

تجمع التعاريف الاصطلاحية المقدمة للبحث العلمي على اختلاف صياغاتها وتنوع المنطلقات الفكرية لأصحابها، على اعتباره ذلك الجانب المقصود من المعرفة القائم على مجموعة من الضوابط العلمية والخطوات المنهجية الواجب إتباعها لدراسة موضوع ما، فالبحث العلمي بذلك هو عرض مفصل أودراسة معمقة تمثل كشفا لحقيقة جديدة أو التأكيد على حقيقة قديمة مبحوثة، أو إضافة شيء جديد لها، أو حل لمشكلة كان قد تعهد شخص بتقصيها وكشفها وحلها.

ويمكن تقسيم عرض معايير جودة البحث العلمي الى صنفين رئيسيين:¹

1. المعايير الموضوعية: تتعلق بنوعية مشتملات البحوث ومتضمناتها، ومن بين أهم المؤشرات الدالة على ما

يندرج في هذا الصنف من المعايير:

- الأمانة العلمية في الطرح والإخراج وانسحاب المعلومات والأفكار لأصحابها.
- التحلي بالموضوعية والابتعاد عن الذاتية والتجرد من الأحكام المسبقة.
- الجدية في البحث والسعي لبذل كل الجهود الممكنة واستغلال كل الفرص المتاحة.
- الدقة والابتعاد عن العموميات.
- تحديد أهداف البحث وإتباع المنهجية العلمية، والتوفيق في اختيار المناهج العلمية تبعاً لما تقتضيه طبيعة البحث وموضوعه.

2. المعايير الشكلية: تتعلق بنوعية إخراج البحوث في شكلها النهائي، ومن بين أهم المؤشرات الدالة على ما

يندرج في هذا الصنف من المعايير:

- مراعاة والاهتمام بالجوانب الشكلية في إعداد وانجاز البحوث العلمية.
- إتقان العمل والاستفادة من البرمجيات الحاسوبية والتقنيات الالكترونية المتاحة.
- خلو البحث من الأخطاء بأنواعها: الإملائية، والنحوية، والمطبعية.
- الحرص على الإخراج الجيد للبحث ووفقاً لما تقتضيه طبيعة البحث.

➤ **أوجه من استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحقيق جودة البحث العلمي:**

يقتضي عرض أوجه استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال البحث العلمي، استعراض التقنيات

الرقمية التي دخلت مجال الخدمة المكتبية والبحثية، ويمكن بيان أوجهه في ما يلي:²

1. المكتبات الرقمية:

تعود الأدبيات المهمة بدراسة المكتبات الرقمية وبيان أصولها ومرجعيتها التاريخية إلى فكرة إنشاء الموسوعة العالمية كملتقى لعرض الأفكار والإبداعات الإنسانية.

تجمع التعاريف المقدمة للمكتبة الرقمية على اعتبارها تلك النقلة النوعية في الانتقال من الكتب وغيرها من المطبوعات الأكاديمية من دراسات وبحوث، من الطابع الورقي إلى الخاصية الرقمية التي تتيح فرصة الاطلاع

¹ سرور طالبي المل، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة البحث العلمي، المؤتمر الدولي حول التعلم في عصر التكنولوجيا الرقمية، يومي 22

- 24 افريل 2016، مركز جيل البحث العلمي، طرابلس، لبنان، ص 167.

² مرجع سبق ذكره، ص 167 - 169.

على المخزون المكتبي ومراجعته على شكل الكتروني يراعى ويحفظ مطابقة المحتوى المرقمن لمضمون المكتوب والمطبوع.

يفصل المختصون في علم المكتبات والمهتمون بدقائق تفاصيل المكتبات الرقمية بين نوعين أساسيين منها هما:

2. المكتبات الالكترونية: تعرف بأنها مجموعة منظمة من الوسائط في شكل رقمي، مصممة لخدمة فئة محددة من المستخدمين وتيسر بنيتها الوصول لمحتوياتها، ومجهزة بوسائل وأدوات الملاحقة في شبكة المعلومات في العالملا يشترط في المكتبات الالكترونية استعمال فضاء الانترنت كمساحة لترويج وتقديم خدماتها المكتبية إذ لا يشترط فيها أن يكون متاح الوصول إلى رصيدها المكتبي عبر الانترنت، فكما يمكن ان تقدم خدمات على الانترنت، قد يمكن أن تقتصر خدماتها على دون ذلك، ومن أمثلة ذلك ما تقدمه بعض المكتبات الجامعية والمتخصصة من تجهيزات مخصصة للوصول إلى مخزونها المكتبي الرقمي وما قد يسوق من منتج معرفي على شكل مرقمن كالأقراص المضغوطة.

3. المكتبات الافتراضية: تتشابه مع سابقتها في اعتماد التكنولوجيا، غير أنها تختلف عنها في أنها تنشط حصريا على فضاء الانترنت التي تتخذ كمساحة لتمكين مرتاديه من مراجعة، والاطلاع على رصيدها المكتبي الالكتروني. مما يؤخذ على المكتبات الافتراضية أنها قد لا تضمن جدية وجدوى وصحة محتوى ما تقدمه من معارف مرقمنة على عكس المكتبة الالكترونية التي تزيد فيها درجة الموثوقية والأمانة العلمية.

4. قواعد البيانات:

تعتبر قواعد البيانات من أكثر الأوجه استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال البحث العلمي، بفعل الخدمات التي تقدمها والمتمثلة أساسا في ما تتيحه من فرص الاسترجاع السريع والميسر للمعلومات. من أوجه الخدمات التي يقدمها استخدام قواعد البيانات في البحث العلمي، يمكن الإشارة على سبيل المثال كالتالي:

- تيوب رصيدها المكتبي على أسس التخصصات العلمية المتنوعة، ما يساعد الباحث على الالتزام بمبدأ التخصص العلمي حتى لا يسقط في فخ التعويم، والاستفادة من المعلومات الثقافية أكثر منها المتخصصة وان كان من الصعب بمكان فصل ما هو معرفي عن ما هو تثقيفي، إلا أن جودة البحث العلمي تقتضي ضرورة احترام التخصص العلمي.

- تمتعها بدرجة من الموثوقية العلمية، لاحتوائها على أبحاث علمية محكمة ورفيعة المستوى، ما جعل منها أساسا لقياس جودة البحث العلمي باعتبارها مؤشرا على مدى حرص الباحث على احترام التخصص العلمي في استيفاء المراجع المعتمد عليها في انجاز البحث العلمي.

5. رقمنة تسيير المكتبات:

المقصود برقمنة تسيير المكتبات هو اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير المكتبات إداريا وبحثيا، وهو المسار الذي يندرج في سياق تجسيد وتفعيل الإدارة الالكترونية التي باتت تعتبر أداة استراتيجية لتسيير عصر المعرفة والمعلومات، فظهور التقنيات الحديثة من حواسيب وأجهزة اتصال متطورة ومختلفة يحتم على المكتبة الجامعية تبديل نظامها، وإدخال التقنية على جميع أعمالها ومصالحها الفنية والإدارية، وذلك من أجل التحكم أكثر في المعلومات وتحسين الخدمات، وكذا التكيف مع هذا المجتمع الالكتروني.

من أهم ما يمكن الإشارة إليه من جوانب تأثير رقمنة تسيير المكتبات على البحث العلمي:¹

- إتاحة فرصة الاطلاع على المخزون المكتبي من دون الحاجة إلى التنقل إلى المكتبة، ما يتيح فرص إجراء البحث عن بعد.
- جعل البوابة الالكترونية من المكتبة نافذة مفتوحة طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار ساعات اليوم ما يتيح إمكانيات أكثر للبحث العلمي.
- تيسير عملية طلب المراجع من الأعوان المكتبيين.
- تسهيل عملية تسيير المخزون المكتبي ومراقبة سيولة الإعارة.
- اعتبار رقمنة تسيير المكتبات أحد المعايير الأساسية لترتيب المؤسسات الجامعية في سلم ترتيب المؤسسات الجامعية والبحثية على مختلف المستويات: الوطنية، الإقليمية، المحلية.

6. تطوير برمجيات الكتابة البحثية:

شهدت البرمجيات المكتبية تطورا مذهلا أنتج نقلة نوعية في ما يتعلق بالجوانب الشكلية لإصدار البحوث العلمية، وطرق إخراجها على شكلها النهائي، فقد سهل استعمال الحاسوب من عملية الكتابة وأتاح فرص تصحيح الأخطاء ومراجعة المدونات قبل ضبطها على الشكل النهائي للإخراج والطبع، ما لم يكن متاحا بالسهولة نفسها قبل ظهور هذه البرمجيات وشيوع استخدامها.

لم يقتصر أثر تطور برمجيات الكتابة البحثية على الجوانب الشكلية لإخراج البحوث في شكلها النهائي، بل يتعداه إلى استحداث برمجيات تساعد الباحث على التعامل مع البيانات والمعطيات كمساعدته على قراءة الإحصائيات ورسم الجداول والرسوم البيانية، بل حتى ان منها يساعد على الكتابة الموثقة الصحيحة للهوامش والمراجع، وفق الأصول المنهجية والعلمية المتعارف عليها من قبل المدارس المنهجية العالمية الكبرى.

¹ مرجع سبق ذكره، ص 171 - ص 172.

7. تعزيز فرص التواصل بين الباحثين:

وهي الفضاءات التي أتاحت إمكانات الاطلاع على عروض التكوين والدراسة، ومختلف الفعاليات العلمية المتنوعة من ملتقيات وندوات ومؤتمرات، وهي الفرص التي تتعز يوماً بعد يوم بفضل شبكات التواصل الاجتماعي التي ابتدع الباحثون مننديات ومجموعات لتسهيل عملية التواصل بين المهتمين بمختلف المواضيع، وتبادل المراجع والمعلومات والخبرات، بل وحتى توزع استمارات الاستبيانات والبحوث الميدانية.

الفرع الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة المنهج الدراسي وعملية التعليم:

أولاً: المنهج الدراسي:

إن إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التعليم سيؤدي إلى إعادة تشكيل المناهج التعليمية وفق التكنولوجيا الجديدة، وقد أدى هذا المنظور إلى ظهور برامج الحاسوب التعليمية فلم يعد الكتاب المصدر الوحيد للمعرفة بل ظهرت المادة العلمية على الأقراص المدمجة وتم استخدام الانترنت للوصول إلى المعرفة مع استخدام البرامج الحاسوبية في العروض التقديمية دون غرض النظر عن استخدام الحقائق التعليمية.

ثانياً: عملية التعليم:

لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأستاذ التعليم بكفاءة أكثر من ذي قبل وخصوصاً تطبيق استراتيجية التعلم في مجموعات، التعلم من خلال النشاطات، التعلم بالاستقصاء وحل المشكلات، استخدام التفكير الناقد، إذ يجب أن تتصف الاستراتيجية المستخدمة بتوظيف كافة المصادر التعلم المتوفرة في بيئة التعلم من أجل تسخير قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة التدريس، كما انه من الضروري تحديد أهداف التدريس بدقة ثم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المناسبة لتحقيق تلك الأهداف.¹

¹ ضيف الله نسيمه، مرجع سبق ذكره، ص128-130.

خلاصة الفصل:

نستخلص مما سبق أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير جدا في استمرارية المؤسسات سواء الإنتاجية أو الخدمية، كون هذه التكنولوجيا لا تقل أهمية عن أي عنصر من عناصر المؤسسة إذ أصبحت تمثل موردا حقيقيا في جميع المؤسسات ومنظمات الأعمال.

من منطلق اعتبار الجودة عنصر أساسي في عملية التقدم والرقي في قطاع التعليم العالي إذ لا يمكنها تحقيق هذا الأخير إلا باعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وكذلك يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساهمت بشكل فعال في تحقيق جودة التعليم العالي وبالتالي يجب على مؤسسات التعليم العالي تطبيق مبادئ إدارة الجودة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أهدافها واحتلال مكانة مناسبة في القطاع.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية حول دور تكنولوجيا المعلومات

والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي

جامعة محمد خيضر بسكرة

مقدمة الفصل

بعد استعراضنا في الفصل النظري إلى أهم المفاهيم والجوانب الملمة بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجودة وجودة التعليم العالى وكذا طبيعة العلاقة التي تربطهما، اصبح من الضروري على الجامعات ان تعمل على إدخال تلك التكنولوجيا الحديثة والمتعلقة بالمعلومات والاتصال في كل مستوى إداري في الجامعات وربطها بأنشطة هامة كالمكتبات، التعليم الالكتروني، بالإضافة إلى الأستاذ والطالب.

بناء على ما سبق قمنا في هذا الفصل بدراسة جودة التعليم العالى من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة محمد خيضر بسكرة، والدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالى، وقصد الوصول الى النتائج والأهداف المسطرة قمنا بتقسيم الفصل التطبيقي الى المباحث التالية:

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

كما قلنا سابقا فان دراستنا تتمحور حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالى، وستكون دراستنا في جامعة محمد خيضر بسكرة، لذلك يجدر بنا أولا ان نعطي نبذة عن الجامعة محل الدراسة من خلال التعرف على نشأتها ومراحل تطورها بالإضافة الى تفصيل هيكلها التنظيمي واهم استخدامات التكنولوجيا الحديثة بغية تحقيق جودة التعليم العالى.

المطلب الأول: تقديم جامعة محمد خيضر بسكرة.

تعتبر الجامعة مؤسسة عمومية ذات شخصية معنوية واستقلال مالي، وكغيرها من جامعات الوطن تتولى جامعة بسكرة مهام تكوين الطلبة والإطارات والمساهمة في نشر إنتاج، تحصيل العلم والمعارف وكذا المشاركة في التكوين المتواصل، كما تضطلع الجامعة بمهام البحث العلمي والتطوير التكنولوجي من خلال تامين نتائج البحث العلمي والتقني وتبادل المعارف وإثرائها عن طريق المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية والمحلية والدولية.

وقد مر إنشاء جامعة محمد خيضر بثلاث مراحل:¹

المرحلة الأولى: مرحلة المعاهد الوطنية (1984-1996):

تم إنشاء جامعة محمد خيضر من خلال المعاهد الوطنية الثلاثة التالي:

- المعهد الوطني للري (المرسوم رقم 254-84 المؤرخ في 18 اوت 1984).
 - المعهد الوطني للهندسة المعمارية (المرسوم رقم 253-84 المؤرخ في 05 اوت 1984).
 - المعهد الوطني للكهرباء التقنية (المرسوم رقم 169-86 المؤرخ في 18 اوت 1986).
- حيث كانت المعاهد الوطنية تتمتع باستقلالية إدارية ومالية وبيداغوجية، أين تتكفل بكل هذا هيئة مركزية بالتنسيق فيما بينها ودامت هذه المرحلة الى غاية 1992 أين تم إنشاء المركز الجامعي ببسكرة.

¹الموقع الرسمي لجامعة محمد خيضر بسكرة (<http://univ.biskra.dz>) تمت زيارته بتاريخ 2019/04/05، على الساعة 14:30.

المرحلة الثانية: مرحلة المركز الجامعي (1992-1998):

في هذه المرحلة تحولت المعاهد الثلاثة المذكورة سابقا الى مركز جامعي بموجب المرسوم رقم 92-952 المؤرخ في 07 جويلية 1992، حيث تم افتتاح فروع وتخصصات جديدة منها: معهد العلوم الدقيقة، معهد العلوم الاقتصادية، معهد الهندسة المدنية، معهد الأدب، وعهد العلوم الاجتماعية ومعهد الإلكترونيك واستمرت هذه المرحلة الى غاية 1998 حيث تم إعلان المركز الجامعي محمد خيضر بسكرة كجامعة.

المرحلة الثالثة: مرحلة الجامعة (1998 الى يومنا هذا):

بعد إعلان جامعة محمد خيضر كجامعة بموجب المرسوم رقم 98-219 المؤرخ في 07 جويلية 1998 والتي تضم 07 معاهد وهي كما يلي:¹

- معهد العلوم الدقيقة.
- معهد الري.
- معهد العلوم الاقتصادية.
- معهد الإعلام الآلي.
- معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- معهد الهندسة المعمارية.
- معهد الكهرباء التقنية.

ثم تحولت الى كليات بموجب المرسوم التنفيذي رقم 90-90 المؤرخ في 17 فيفري 2009 الذي يعدل ويتم المرسوم رقم 98-219 أصبحت الجامعة تضم 6 كليات وهي:

- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم التكنولوجية.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.

¹الموقع الرسمي لجامعة محمد خيضر بسكرة (<http://univ.biskra.dz>) تمت زيارته بتاريخ 2019/04/05 على الساعة 14:30 .

- كما عدل المرسوم التنفيذي المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 219-98 بحيث أصبحت تضم مديرية الجامعة زيادة على الأمانة العامة والمكتبة المركزية أربع نيابات مديرية تكلف على التوالي بالميادين الآتية:
- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالى والتكوين المتواصل والشهادات.
 - نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.
 - نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالى في ما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.
 - نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.
- المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر.**

يعتبر الهيكل التنظيمي من اهم محاور التنظيم داخل اي منظمة، لأنه يسمح بمعرفة مختلف المستويات الإدارية بها، فهو أداة تساعد على ضمان حسن التنظيم والتسيير بصورة عامة، كما يمثل الهيكل التنظيمي مرجعا أساسيا لمعرفة مختلف الهياكل والمستويات الإدارية بالجامعة.

من خلال الهيكل التنظيمي لجامعة محمد خيضر نلاحظ ان الجامعة تسيير بهيكل إداري متكون من:¹

1. رئاسة الجامعة:

تضم هذه الأخيرة تحت سلطة مدير الجامعة المسؤول الأول عن السير العام للجامعة ما يأتي:

1.1 نيابات مديرية الجامعة: التي يحدد عددها وصلاحياتها وفقا لمرسوم إنشاء الجامعة، توضع نيابات مديرية الجامعة تحت مسؤولية نواب مدير الجامعة المعنيين ببناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالى وكل نائب مهامه الخاصة وتتمثل هذه النيابات في:

➤ نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالى والتكوين المتواصل للشهادات:

تشمل هذه النيابة على مصلحتين هي:

- مصلحة التعليم والتدريب والتقييم.
- مصلحة الشهادات والمعادلات.

وتتكفل نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالى والتكوين المتواصل للشهادات بما يأتي:

- متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم والتربصات المنظمة من قبل الجامعة.

¹ الموقع الرسمي لجامعة محمد خيضر بسكرة (<http://univ.biskra.dz>) تمت زيارته بتاريخ 2019/04/05 على الساعة 14:45.

- السهر على انسجام عروض التكوين عن بعد الذي تنظمه الجامعة وترقية أنشطة التكوين المتواصل في الجامعة.

- السهر على احترام التنظيم والإجراءات المعمول به في مجال تسليم الشهادات والمعادلات.

- مسك القائمة الاسمية للطلبة وتحيينها.

- متابعة المسائل المتعلقة بسير التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص وكذا التأهيل الجامعي والسهر على تطبيق التنظيم الساري المفعول في هذا المجال.

- متابعة سير المجلس العلمي للجامعة والحفاظ على أرسيفه.

➤ نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصالات والتظاهرات العلمية:

لا تشمل نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصالات والتظاهرات العلمية إلا على مصلحتين هما:

- مصلحة العلاقات الخارجية والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

- مصلحة التعاون والتبادل والشراكة.

وتتمثل مهامها في ما يلي:

- ترقية علاقات الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والمبادرة ببرامج الشراكة.

- المبادرة بكل نشاط من اجل ترقية التبادل ما بين الجامعات والتعاون في مجال التعليم والبحث.

- المبادرة بأعمال التنشيط والاتصال.

- تنظيم التظاهرات العلمية وترقيتها.

- متابعة برامج تحسين المستوى وتجديد معلومات الأساتذة وانسجامها.

➤ نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالى في ما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي:

تشمل هذه النيابة على ثلاث مصالح هما:¹

- مصلحة ما بعد التدرج.

- مصلحة التأهيل الجامعي.

- مصلحة البحث العلمي.

¹الموقع الرسمي لجامعة محمد خيضر بسكرة (<http://univ.biskra.dz>) تمت زيارته بتاريخ 2019/04/05 على الساعة 14:45.

وتتمثل مهامها فيما يلي:

- متابعة المسائل المرتبطة بسير التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص والتأهيل الجامعي والسهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال
 - متابعة أنشطة البحث لوحدات وخابر البحث، وإعداد الحصيلة بالتنسيق مع الكليات والمعاهد.
 - ضمان سير المجلس العلمي للجامعة والحفاظ على أرشيفه.
 - جمع ونشر المعلومات الخاصة بأنشطة البحث التي تنجزها الجامعة.
 - القيام بكل نشاط من شأنه تأمين نتائج البحث.
- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه:
- تشمل هذه النيابة على:
- مصلحة الإحصاء والاستشراف.
 - مصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة.
- تتكفل نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه بما يأتي:
- جمع العناصر الضرورية لإعداد مشاريع مخططات تنمية الجامعة.
 - القيام بكل دراسة استشرافية حول توقعات تطور التعداد الطلابي للجامعة واقتراح كل إجراء من أجل التكفل بهم لاسيما في مجال تطور التأطير البيداغوجي والإداري.
 - مسك البطاقيّة الإحصائية للجامعة وتحيينها دوريا.
 - القيام بإعداد دعائم إعلامية في مجال المسار التعليمي الذي تضمنه الجامعة ومنافذها المهنية.
 - وضع تحت تصرف الطلبة كل معلومة من شأنها مساعدتهم على اختيار توجيههم.
 - متابعة برامج البناء وضمان تنفيذ برامج تجهيز الجامعة بالاتصال مع المصالح المعنية.

2.1 الامانة العامة:

ان الامانة العامة هي ثاني أهم جهاز مشكل لمديرية الجامعة وتوضع هذه الأخيرة تحت مسؤولية أمين عام يكلف بسير الهياكل الموضوعية تحت سلطته والمصالح الإدارية والتقنية المشتركة التي تعمل على تنفيذ العديد من المهام، التي تتلخص فيما يلي:¹

- تسيير المسار المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات الكلية والمعهد في هذا المجال.
- تحضير مشروع ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها.
- ضمان متابعة تمويل أنشطة المخابر ووحدات البحث.
- السهر على سير المصالح المشتركة للجامعة.
- وضع برامج الأنشطة الثقافية والعلمية والرياضية للجامعة وترقيتها.
- ضمان متابعة وتنسيق مخططات الأمن الداخلي للجامعة بالتنسيق مع المكتب الوزاري للأمن الداخلي.
- ضمان تسيير وحفظ الأرشيف والتوثيق لمديرية الجامعة.
- ضمان سير مكتب تنظيم الجامعة.

تشمل الامانة العامة التي يلحق بها مكتب التنظيم العام ومكتب الأمن الداخلي على الهياكل التالية:

➤ المديرية الفرعية لشؤون التكوين والموظفين:

تتكفل المديرية الفرعية لشؤون الموظفين والتكوين:

- تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة وكذا الذين يتولى مدير الجامعة تعيينهم.
- إعداد وتنفيذ معلومات المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعاون مصالح الجامعة.
- ضمان تسيير تعداد مستخدمي الجامعة مع ضمان التوزيع المنسجم بين الكليات والمعاهد والملحقات.
- تنسيق إعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للجامعة وتشمل المصالح التالي:
- مصلحة مستخدمي الأساتذة.
- مصلحة الموظفين الإداريين والتقنيين وأعاون المصالح.
- مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات.

¹الموقع الرسمي لجامعة محمد خيضر بسكرة (<http://univ.biskra.dz>) تمت زيارته بتاريخ 2019/04/05 على الساعة 14:45.

➤ المديرية الفرعية للنشاطات الرياضية والثقافية:

تتكون المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية من مصلحتين هما:

- مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية.

- مصلحة الأنشطة الرياضية والترفيهية.

ومهام هذه المديرية هي:¹

- ترقية وتنمية الأنشطة العلمية والثقافية في الجامعة لفائدة الطلبة.

- ترقية الأنشطة الترفيهية.

- دعم الأنشطة الرياضية في إطار الرياضة الجامعية.

- القيام بأنشطة اجتماعية لفائدة مستخدمي الجامعة.

➤ المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة:

وتتكون هذه المديرية بدورها من مصلحة الميزانية والمحاسبة، مصلحة تمويل أنشطة البحث، مصلحة مراقبة

التسيير والصفقات، وتقوم بالمهام التالية:

- تحضير مشروع ميزانية الجامعة على أساس اقتراحات عمداء الكلية ومديري المعاهد والملحقات.

- متابعة تنفيذ ميزانية الجامعة.

- تحضير تفويض الاعتمادات إلى عمداء الكلية ومديري المعاهد والملحقات وضمان مراقبة تنفيذها.

- متابعة تمويل أنشطة البحث المضمونة من قبل المخابر والوحدات.

- مسك محاسبة الجامعة.

➤ المديرية الفرعية للوسائل العامة والصيانة:

هذه المديرية هي الأخرى تتكون من ثلاثة مصالح، مصلحة الوسائل والجرد، مصلحة النظافة والصيانة،

ومصلحة الأرشيف وغيرها من المديريات تتكفل المديرية الفرعية للوسائل العامة والصيانة من المهام تتمثل فيما

يلي:

- ضمان تزويد الهيئات التابعة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة بوسائل السير.

- ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة.

¹ الموقع الرسمي لجامعة محمد خيضر بسكرة (<http://univ.biskra.dz>) تمت زيارته بتاريخ 2019/04/05 على الساعة 14:45.

- مسك سجلات الجرد.
- ضمان وصيانة أرشيف الجامعة.
- ضمان تسيير حظيرة السيارات لمديرية الجامعة.

3.1 المصالح المشتركة للجامعة:

تتكون المصالح المشتركة للجامعة من عدة مراكز هي:¹

➤ مركز التعليم المكثف للغات:

يشمل هذا المركز فرعين يتمثلان في فرع البرمجة وفرع الصيانة، واللذان يعملان على:

- الدعم التقني للدروس التمهينية وتحسين المستوى وتجديد المعلومات في اللغات المنظمة من قبل الجامعة.
 - سير وصيانة الأجهزة المتخصصة في تعليم اللغات.
 - مركز الأنظمة وشبكة الإعلام والاتصال المتلفز والتعليم عن بعد.
- ويتكون من ثلاثة فروع فرع الأنظمة وفرع الشبكات وفرع التعليم المتلفز والتعليم عن بعد، يتكفل هذا المركز بالمهام التالية:

- استغلال هياكل الشبكات وإدارتها وتسييرها.
- استغلال تطبيقات الإعلام الآلي لتسيير البيداغوجية وتطويرها.
- متابعة مشاريع التعليم المتلفز والتعليم عن بعد وتنفيذها.
- الدعم التقني للتصميم وإنتاج الدروس عن طريق الإعلام الآلي.
- تكوين وتأطير المتدخلين في التعليم عن بعد.

➤ مديرية النشر:

تتكفل مديرية النشر بالمهام التالية:

- طبع كل وثيقة إعلامية حول الجامعة.
- طبع الوثائق البيداغوجية والتعليمية والنشرات العلمية.
- الدعم التقني لتسجيل كل سند سمعي بصري للوثائق البيداغوجية والتعليمية.

¹ الموقع الرسمي لجامعة محمد خيضر بسكرة <http://univ.biskra.dz> تمت زيارته 2019/04/05 على الساعة 14:45.

➤ وحدة الطب الوقائي:

وتتكفل بالمهام التالية:

- ضمان التخطيط الصحية للطلبة.
- المراقبة الطبية للمستخدمين.
- تقويم أنشطة الحماية الصحية في الوسط الجامعي.

4.1 المكتبة المركزية:

ان المكتبة المركزية للجامعة تتكون من مصلحة الاقتناء، مصلحة المعالجة ومصحة البحث الببليوغرافي بالإضافة إلى مصلحة التوجيه وتختص هذه المكتبات بالمهام التالية:

- اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالعلاقة مع مكتبات الكليات والمعاهد.
- مسك بطاقة الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج.
- تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
- مساعدة مسؤولي مكتبات الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم.
- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية وإخضاعها باستمرار لعملية الجرد.
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من طرف الطلبة والأساتذة.
- مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم الببليوغرافية.

5.1 الكليات والأقسام:

الكلية هي وحدة تعليم وبحث في الجامعة، وتشكل الحلقة الأكاديمية الأوسع في مجال العلم والمعرفة ومن

تخصصاتها:¹

- التكوين في التدرج وفي ما بعد التدرج.
- القيام بأنشطة البحث العلمي وملتقيات، أيام دراسية وغيرها.
- القيام بنشاط التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتجديد المعارف.

¹الموقع الرسمي لجامعة محمد خيضر بسكرة (<http://univ.biskra.dz>) تمت زيارته بتاريخ 2019/04/05 على الساعة 14:45.

تتشكل كل كلية من مجموعة أقسام حيث يمثل كل القسم شعبة او مادة او تخصصا في المادة ويضم كل قسم لجنة علمية يديرها رئيس القسم المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج، مساعد رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي.

يكون عميد الكلية مسؤول عن سير الكلية ويتولى تسيير وسائلها البشرية والمادية بمساعدة:

- نائب المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة.
- نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية.
- أمين عام للكلية.
- رؤساء الأقسام.
- مسؤول مكتبة الكلية.

المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة محمد خيضر.

تعد المقابلة من الوسائل الهامة لجمع البيانات والمعلومات وبالنظر الى موضوعنا المتعلق بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالى، تمت هذه المقابلة مع مسؤول مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد للتعرف على استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية تفسيرها وتفعيلها، ما وصلنا إليه من نتائج لهذا المركز كان يتابع الخطوات التالية:

-بناء أداة الدراسة: تم استخدام المقابلة لجمع المعلومات اللازمة من طرف أفراد العينة ونظرا لأهميتها في جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات خلال فترة زمنية معقولة.

-المقابلة الأولى: والتي كانت لغرض التعرف على المركز من حيث: الهيكل، المسؤولين على عمله، أوقات تواجدهم فيه.

-المقابلة الثانية: تم الالتقاء برئيس المركز وإحداث مقابلة المتضمنة للمحاور التالية:

المعلومات العامة حول المركز بصفة عامة من حيث عمل المركز، عدد التقنيين والمهندسين المتواجدين.

-حدود البحث: انقسمت حدود الدراسة الى:

-حدود بشرية: اقتصرت الدراسة على رئيس المركز.

-حدود مكانية: تمت الدراسة في مركز أنظمة شبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد.

-حدود زمنية: دام المجال الزمني للدراسة الميدانية ما يتجاوز يومين من 2019/04/25 الى غاية 2019/04/26، حيث كانت المدة للمقابلة الواحدة 45 د.

وخلصنا بعد إجراء هذه المقابلة إلى النقاط التالية:

*يتمثل عمل المركز كما يلي:

- استغلال هياكل الشبكات وإدارتها وتسييرها.
 - استغلال تطبيقات الإعلام الآلي لتسيير البيداغوجية وتطويرها.
 - متابعة مشاريع التعليم المتلفز والتعليم عن بعد وتنفيذها.
 - الدعم التقني للتصميم وإنتاج الدروس عن طريق الإعلام الآلي.
 - تكوين وتأطير المتدخلين في التعليم عن بعد.
 - يتكون المركز من 5 تقنيين و15 مهندس.
 - يقوم المركز بتكوين الأساتذة من خلال تطوير مهاراته في مجال التقنيات التعليمية وكذا تعريفه بالآليات البيداغوجية المختلفة سواء التعليم عن بعد، أو التدريس الحضوري في الجامعة.
- لنترجم محاور عمل المركز في:¹

1. أنظمة المعلومات: تتمثل في الأدوات المادية وبرامج وأرضيات عبر الخط يشرف عليها مجموعة من مهندسين تتمثل في مواقع الكليات والبوابة الرئيسية، مستودعات رقمية، أرشيف الكتروني، أرشيف مذكرات الماستر، مجالات مركزية عبر أرضيات موجودة في الشبكات.

استغلال نظام progres وهي منصة نظام معلوماتي يمكن من تسيير شامل لكل شؤون الجامعة، من بين أعمال هذا النظام:

- تسيير شؤون الطلبة.
- تسجيل الطلبة الجدد وتوجيههم وتحويلهم.
- منح الطالب حساب يتبعه طيلة مساره الدراسي ويطلع كل أموره البيداغوجية.
- حفظ شامل لمسار الطالب الدراسي.
- صياغة برامج التوزيع الزمني والحجم الساعي للأساتذة.

¹ مقابلة منجزة مع مسؤول مركز الأنظمة وشبكات الاعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد بجامعة محمد خيضر، بتاريخ 2019/04/25.

- تسيير عملية المداولات.

- تسيير شؤون العمال والموظفين.

- وهناك برمجيات اخرى خاصة بالجامعة طور الانجاز.

أما البرمجيات التي ليست على الخط فتتمثل وظيفتها فيما يلي:

- تسيير شؤون الطلبة (مصلحة التدريس).

-برنامج تسيير الموظفين وتسيير مصلحة الأجور.

-برمجيات خاصة وكالة المحاسبة.

2. الشبكات: هي عبارة عن بنيات تحتية تشرف عليها مجموعة من المهندسين والتقنيين يقومون بالصيانة والمتابعة والتي تضمن تدفق الانترنت والاستخدام الأمثل عبر الشبكات، وترتبط أجهزة الحواسيب ببعضها البعض، وتتكون الشبكات من مأخذ، كايلاج، أجهزة الشبكات، يستعمل المركز الشبكة Switch.

3. البريد الالكتروني: يقوم المركز بتمكين الأساتذة وطلبة الدكتوراه للحصول على بريد الكتروني مهني بالإضافة الى الموظفين وهيئات تابعة للجامعة.

4. الانترنت: اما بالنسبة لشبكة الانترنت فهناك 32 مخبر في شتى التخصصات يقوم بتوفير الانترنت، بالإضافة فان هذه المخابر توفر لطلبة الدكتوراه جهاز حاسوب ذات الحجم الكبير فائق السرعة يطلق عليه HPC لكي يقوم الأساتذة وطلبة الدكتوراه بتنفيذ البرامج والمشاريع وهو متصل بشبكة الانترنت.

5. البث المتلفز: يعني هذا الجزء من المركز بتوفير البنية التحتية من الماديات والبرمجيات لربط العلاقة بين الطالب والأستاذ، وفي هذا الإطار تمتلك الجامعة قاعة لإلقاء المحاضرات عبر البث المتلفز وذلك لمشاركة أعضاء من مناطق مختلفة لإلقاء المحاضرات وندوات على المباشر، اما جانب المؤتمرات المرئية فمتوفرة ولها الإمكانيات والطاقات كما ان صور الفيديو واضحة جدا، وتقوم خلية الإعلام والاتصال التابعة لمديرية الجامعة بالتغطية الإعلامية وتبعث الخبر مدعوم بالصور ويتم المركز بوضعه على موقع الجامعة او الكلية.

6. التعليم عن بعد: وهي خلية تقوم بمتابعة برامج التعليم عن بعد وتقوم بتدريب وتكوين الأساتذة الجدد حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية، والتكوين يكون في ثلاثة جوانب: انتاج الموارد الرقمية، التعليم الالكتروني، المحاضرات المرئية.

ويوفر هذا المركز أيضا للأساتذة من استخدام المنصة الالكترونية MOODLE وهي عبر الخط الذي يعرف بنظام إدارة التعلم او البيئة التفاعلية بين الأستاذ والطالب في التعلم الالكتروني كما يتميز هذا البرنامج MOODLE بخاصية تسهيل العملية التعليمية التي من شأنها تعزيز العمل التعاوني القائم بين الأطراف، فهو نظام يقوم بمساعدة الطلبة وذلك بوضع الدروس وكافة الوسائل البيداغوجية وتقوم الخلية بتدريب الأساتذة حول استخدام منصة MOODLE، حيث يقوم الأستاذ بالدخول إلى منصة MOODLE ومن ثم إعداد الموضوع الأول الذي يتعين عليهم تحرير ملف عن سيرته الذاتية، مساق جديد، إنشاء بطاقة تعريف تحمل اسم الأستاذ وبريده الالكتروني بالإضافة إلى معامل المقياس، وطريقة التقييم كما يمكن إضافة الفئة المستهدفة إلى جانب ذلك إعداد الموضوع الثاني الذي يحمل اسم الأهداف الأساسية الخاصة بالمقياس الخاص بالأستاذ إلى جانب ذلك إعداد موضوع ثالث يحمل اسم اختبار المتطلبات الأساسية المتمثلة في التقييم التشخيصي الذي من خلاله يمكن معرفة الطالب ومستواه، وفي المرحلة الأخيرة يتعين على الأستاذ تحميل اسم الفصل الأول والقيام بإدراج الموارد والنشاطات الخاصة بهذا الفصل في منتدى، محادثة، Pdf، رابط الالكتروني.

ويشرف على منصة MOODLE مجموعة من المهندسين.

* وفي حالة ما احتاجت اي كلية من أجهزة ومعدات (حواسيب، أجهزة خاصة بالإعلاماآلي، طابعات، أجهزة عرض البيانات...) بالإضافة إلى تحديث البرامج والشبكات تقدم طلب خطي لنيابة الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه حيث تقوم هذه النيابة بعملية الشراء بمبلغ مخصص من طرف الوزارة.

2. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين خدمات المكتبة:

تعتبر المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بؤرة التبادل بين مكاتب مختلف الكليات وهي المسؤولة عن

تزويد باقي المكتبات بالكتب وبالتالي مختلف تعاملاتها تكون كما يلي:¹

- نوع الاتصال بينها وبين باقي المكتبات اتصال تسييري من اجل اقتناء الكتب والحصول على قائمة الكتب.
- يمكن أن يكون في المكتبة المركزية نفس الكتب الموجودة في المكتبات الأخرى ووصفت هذا بال تكرار العمدي وذلك لتوفير نسخ كثيرة.

*أما عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبة المركزية فيتمثل في:

- تتصل المكتبة مع باقي المكتبات بالبريد الالكتروني.
- ترتبط المكتبة المركزية بباقي مكاتب الكليات بشبكة الأنترنت.
- تمتلك المكتبة المركزية على أرضية الكترونية PMB والتي تحوي على فهارس الكتب.
- المكتبة المركزية مزودة بالنظام الوثائقي على الخط SNDL والذي يحتوي على كتب الكترونية ورسائل
مجهزة.
- تحتوي المكتبة على قاعة انترنت.
- تقوم المكتبة برقمنة المذكرات الماستر والدكتوراه.
- المكتبة مزودة بخط واحد من الويفي.

¹ مقابلة منجزة مع رئيس مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد بجامعة محمد خيضر، بتاريخ 2019/04/26.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سنتعرض في هذا المبحث التعريف بمجتمع الدراسة، وأداة جمع البيانات، بالإضافة الأساليب الإحصائية المستعملة، وكذا صدق وثبات أداة الدراسة.
المطلب الأول: التعريف بمجتمع الدراسة.

في إطار التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة التعليم العالى بجامعة محمد خيضر -بسكرة- تم التقرب من أعضاء الهيئة التدريسية حيث تمثل مجتمع الدراسة في جميع أساتذة جامعة محمد خيضر في مختلف التخصصات وفي كل الكليات دون استثناء، فمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالى لا بد من معرفته من مجتمع يستخدم هذه التكنولوجيا. باشرنا بتوزيع الاستبيانات على أعضاء الهيئة التدريسية ابتداء من 19 افريل 2019، وتم استرجاع الاستبيانات 26 ماي 2019، لتبدأ فيما بعد عملية الفرز والتحليل، تم توزيع الاستبيان ورقيا والكترونيا الذي بلغ عدده 300 تم استبعاد 85 منهم لعدم الإلمام بمختلف إجابات المحاور للاستبيان، واعتمدنا في النهاية 215 استمارة للتحليل.

المطلب الثاني: أداة الدراسة.

استخدمنا في دراستنا هذه على الاستبيان كأداة تساعد في تحقيق أهداف الدراسة الميدانية للحصول على المعلومات والبيانات والحقائق المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث مرت هذه الأداة بعدة خطوات حتى أصبحت قابلة للتطبيق الميداني في ضوء نتائج اختبارات الصدق والثبات التي أجريت عليها.
وقد قامت الطالبة بتصميم الاستبيان وفق الخطوات التالية:
➤ **تصميم الاستبيان.**

بعد الاطلاع على دراسات سابقة لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم العالى من كتب ودراسات سابقة قمنا بتصميم استبيان الدراسة الذي يتكون من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: يشمل البيانات الأولية عن الأساتذة والمتمثلة في:

الجنس، العمر، الرتبة العلمية، الخبرة.

القسم الثاني: يشتمل هذا القسم عدد من الفقرات تدور حول الموضوع الرئيسي، حيث اعد هذا الجزء كقياس لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالى بجامعة محمد خيضر ويشمل هذا القسم بدوره إلى محورين وهما:

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويتكون من أربعة أبعاد:

- البعد الأول: الأجهزة والمعدات ويتكون من 04 فقرات.

- البعد الثاني: البرمجيات ويتكون من 04 فقرات.

- البعد الثالث: الشبكات ويتكون من 08 فقرات.

- البعد الرابع: يتكون من 03 فقرات.

المحور الثاني: جودة التعليم العالى ويتكون من أربعة أبعاد:

- البعد الأول: جودة الأستاذ ويتكون من 05 فقرات.

- البعد الثاني: جودة الطالب ويتكون من 04 فقرات.

- البعد الثالث: جودة البحث العلمي ويتكون من 03 فقرات.

- البعد الرابع: جودة التعليم ومناهج التدريس ويتكون من 03 فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس الاستبيان حسب ما يبينه الجدول أدناه.

جدول رقم (04): مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
05 درجات	04 درجات	03 درجات	02 درجتين	01 درجة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

وفقا لمقياس ليكرت الخماسي تم تحديد درجة الأهمية، حيث تمنح الدرجة 05 للاستجابة (موافق بشدة) والدرجة 04 (موافق) والدرجة 03 (محايد) والدرجة 02 للاستجابة (غير موافق) والدرجة 01 للاستجابة (غير موافق تماما). وعلى ذلك تم استخدام المعيار التالي للحكم على درجة الأهمية وفق الجدول أدناه.

جدول رقم (05): درجة الاستجابة وفقا للمتوسط الحسابى.

التفسير اللفظى	فئة المتوسط الحسابى
ضعيف جدا	(1.80-1)
ضعيف	(2.60-1.81)
متوسط	(3.40-2.61)
مرتفع	(4.20-3.41)
مرتفع جدا	(5.00-4.21)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

➤ الأساليب الإحصائية المستخدمة.

- بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى الى تحقيقها، تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للبرامج الاجتماعية (spss v.23) وفقا للأساليب الإحصائية التالية:
- معامل الثبات ألفا كرونباخ والتوزيع الطبيعي لدراسة مصداقية فقرات الاستبيان.
- اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف- سمرنوف Kolmogorov- Smirnov) لمعرفة البيانات اذا كانت تخضع للتوزيع الطبيعي ام لا.
- استخدام الإحصاء الوصفى ذي البعد الواحد كالتكرارات والنسب المئوية بالإضافة الى المتوسطات والانحرافات المعيارية من أجل الكشف عن اتجاه أفراد العينة.
- التباين والانحدار الخطى البسيط لمتغيرات الدراسة لقياس الأثر وشكل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم العالى.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.

قمنا بتقنين الاستبيان باستخدام الصدق والثبات على النحو التالي:

➤ **صدق الاستبيان:** للتحقق من صدق الاستبيان اتبعنا الخطوات التالية:

1. الصدق المنطقي: وهو وصف المحكمين، حيث قمنا بعرض الاستبيان على بعض الأساتذة من هيئة التدريس، وطلب منهم إبداء رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، ومدى ارتباط العبارات بالمحاور، والنظر في مدى كفاية الأداة من حيث عدد الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مدى الصياغة اللغوية، والشكل النهائي أو أي ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل، أو التغيير أو الحذف أو الإضافة.

2. صدق المحتوى: للتحقق من صدق المحتوى لأبعاد الاستبيان، ومدى ارتباط الجوانب المكونة لها بعضها مع بعض وذلك للتأكد من عدم التداخل بينهما.

3. ثبات الاستبيان: يقصد بثبات الاستبيان دقته واتساقه فيما يقيس من معلومات عن سلوك واتجاهات المستقصى من خلال الحصول على نفس النتائج إذا تم استخدامه على نفس العينة، أي أنه يعطي قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، ومن أجل التحقق من ذلك تم إجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach).

جدول رقم (06): اختبار معامل الثبات لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

البيان	عدد عبارات القياس	معامل الثبات Alpha Cronbach
عبارات البعد الأول	04	0.844
عبارات البعد الثاني	04	0.828
عبارات البعد الثالث	08	0.666
عبارات البعد الرابع	03	0.812
الاتساق الداخلي	19	0.889

*تقبل النتائج إحصائياً ابتداءً من (0.60) المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss v.23

التفسير: من خلال نتائج الجدول رقم (06) السابق نلاحظ ان معامل الثبات لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقبولة في مجملها، وهي أعلى من (0.60) بالنسبة لكل عبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتأتي في مقدمتها عبارات البعد الأول والمتمثل في الأجهزة والمعدات ب 0.844، تليها عبارات البعد الثاني البرمجيات بلغت (0.828)، أما معامل الثبات لمجموع المحور فيعتبر جيد حيث كان (0.882) وهي نسبة جد مقبولة تعكس بصورة واضحة انسجام العبارات الموضوعية لقياس محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمختلف أبعاده.

جدول رقم (07): اختبار معامل الثبات لمحور جودة التعليم العالى.

معامل الثبات Alpha Cronbach	عدد عبارات القياس	البيان
0.869	05	عبارات البعد الأول
0.874	04	عبارات البعد الثاني
0.854	03	عبارات البعد الثالث
0.798	03	عبارات البعد الرابع
0.912	15	الاتساق الداخلى

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v.23

التفسير: من الجدول أعلاه نلاحظ ان معامل الثبات لأبعاد جودة التعليم العالى مرتفع كونها تتعدى في اغلبها نسبة (80%) وهي النسبة التي تعتبر جيدة في هذا المقياس، وتأتي في المقدمة عبارات جودة الطالب بنسبة (87.4%) تليها عبارات جودة الأستاذ بنسبة (86.9%).

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم
العالى جامعة محمد خيضر بسكرة

جدول رقم (08): اختبار معامل الثبات لكل عبارات القياس.

معامل الثبات Alpha Cronbach	عدد عبارات القياس	البيان
0.889	19	محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.912	15	محور جودة التعليم العالى
0.984	34	مجموع محاور الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v.23.

التفسير: من خلال الجدول رقم (08) يتبين أن معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة يمتاز بدرجة كبيرة من الثبات، وأنها تحقق الشروط المطلوبة لاعتمادها كوسيلة تحليل ميدانية، حيث بلغ معامل الثبات لمجموع محاور الاستبيان (98.4%) التي تعتبر من النسب الجيدة في المقياس، وتعكس درجة التجانس والاتساق الداخلي بين العبارات المختارة لقياس كل محور وللاستبيان ككل.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

في هذا المبحث سوف نتأكد من ان البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي ام لا، ثم بعد ذلك نقوم بتحليل محاور الاستبيان واختبار الفرضيات، والجدول التالي يبين النتائج التي تم التوصل إليها:

المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي.

اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف - سمرنوف Kolmogorov- Smirnov) يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذ كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، وذلك قبل البدء في تطبيق اختبار فرضيات الدراسة فقد تم التأكد من إتباع بيانات التوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باستخدام اختبار (One Sample Kolmogorov)، والجدول التالي يبين النتائج التي تم التوصل إليها:

جدول رقم (09): اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المحور	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة (Sig)
الأجهزة والمعدات	1.878	0.409
البرمجيات	2.015	0.182
الشبكات	2.112	0.316
قواعد البيانات	2.028	0.218

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v.23

يوضح الجدول رقم (09) نتائج الاختبار، حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من (0.05) (أي $\text{sig} > 0.05$)، وهذا يدل على أن بيانات الظاهرة المدروسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم
العالى جامعة محمد خيضر بسكرة

جدول رقم (10): اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد جودة التعليم العالى.

المحور	قيمة z	قيمة مستوى الدلالة (sig)
جودة الأستاذ	2.404	0.663
جودة الطالب	1.496	0.208
جودة البحث العلمي	1.860	0.520
جودة التعليم ومناهج التدريس	3.317	0.195

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v.23

يوضح الجدول رقم(10) نتائج الاختبار، حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من (0.05)

أي ($sig > 0.05$)، وهذا يدل على أن بيانات الظاهرة المدروسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان.

الفرع الاول: تحليل البيانات الشخصية.

تتمثل البيانات الشخصية المستخدمة في هذه الدراسة في (الجنس، العمر، الرتبة، الخبرة المهنية) والتي

سنعرضها فيما يلي:

جدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	107	49.8%
	أنثى	108	50.2%
	المجموع	215	100%
الفئة العمرية	اقل من 30 سنة	2	0.9%
	من 30-40 سنة	97	45.1%
	من 41-50 سنة	105	48.8%
	من 51 فما أكثر	11	5.1%
	المجموع	215	100%
الرتبة	أستاذ مساعد -ب-	19	8.8%

20%	43	أستاذ مساعد -أ-	
27.9%	60	أستاذ محاضر -ب-	
36.7%	79	أستاذ محاضر -أ-	
6.5%	14	أستاذ التعليم العالى	
100%	215	المجموع	
5.6%	12	اقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
49.3%	106	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
37.2%	80	من 10 إلى اقل من 15 سنة	
7.9%	17	من 15 إلى اقل من 20 سنة	
0%	0	من 20 سنة فما فوق.	
100%	215	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss.v23

التفسير: يبين الجدول رقم (11) ان (50.2%) من أفراد عينة البحث من الإناث، في حين ان (49.8%) كانت من الذكور، أما بالنسبة لمتغير العمر يتبين ان الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (اقل من 30 سنة) بلغت نسبتهم (0.9%)، بينما تراوحت نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية من 30 الى 40 سنة (45.1%)، في حين تراوحت نسبة المبحوثين الذين ينتمون من 41 إلى 50 سنة (48.5%)، وفي الأخير (5.1%) من أفراد عينة البحث بلغت أعمارهم (50 سنة فأكثر)، أي أن عينة البحث تغلب عليه الفئة العمرية المتوسطة. وبالنسبة لمتغير الرتبة يتضح من الجدول أن العينة الخاضعة للدراسة بالدرجة الأولى من الأساتذة الجامعيين هم الأساتذة المحاضرين أ وب وذلك بنسبة (27.9%) أستاذ محاضر -ب- ويليها أستاذ محاضر -أ- (36.7%) ثم أخيراً أستاذ مساعد -ب- بنسبة (8.8%).

وعند ملاحظة سنوات الخبرة لدى المبحوثين نجد ان (5.6%) تقل خبرتهم عن 5 سنوات، و (49.3%) من أفراد عينة البحث تتراوح خبرتهم (من 5 إلى اقل من 10 سنوات)، في حين نجد (37.2%) من أفراد عينة البحث تتراوح خبرتهم (من 10 الى اقل من 15 سنة)، أما المبحوثين الذين بلغت خبرتهم (من 15 إلى اقل من 20 سنة) فقد حددت نسبتهم ب(7.9%)، في حين كانت نسبة سنوات الخبرة لأكثر من 20 سنة (00%)، ومما سبق يتضح ان أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى خبرة جيدة ومرتفع.

الفرع الثاني: تحليل محاور الاستبيان.

سنقوم في هذا الفرع بتحليل عبارات الاستمارة وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والذي سنحكم عليه من خلاله على الاتجاه العام لإجابات المستجوبين، وسنستخدم الانحراف المعياري للحكم على تشتت الإجابات عن متوسطها الحسابي، والجدول الموالي يبين المجالات التي يقع في ضمنها الاتجاه العام للإجابات (المتوسط الحسابي).

أولاً: تحليل العبارات لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

جدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن

عبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

رقم العبارة	أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
أولاً: الأجهزة والمعدات.					
01	تمتلك الجامعة عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي.	3.423	1.153	1	مرتفع
02	تمتلك الجامعة عدد كافي من الطابعات.	3.251	1.148	2	متوسط
03	تمتلك الجامعة عدد كافي من أجهزة عرض البيانات Data Show.	3.214	1.290	3	متوسط
04	تقوم الجامعة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال باستمرار.	3.181	1.218	4	متوسط
ثانياً: البرمجيات					
05	تستخدم الجامعة برمجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لغرض تنظيم علاقة وحدات الحاسوب مع بعضها.	3.335	0.869	1	متوسط
06	يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد.	3.00	0.952	4	متوسط

متوسط	3	0.916	3.228	تستخدم الجامعة في عملها برمجيات حاسوبية حديثة.	07
متوسط	2	0.904	3.340	توفر الجامعة أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بيانات الجامعة.	08
مرتفع	1	0.421	3.877	ثالثا: الشبكات	
مرتفع	1	0.718	4.423	يوجد موقع الكتروني للجامعة على شبكة الانترنت.	09
مرتفع	7	0.897	3.628	توجد شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام في الجامعة.	10
مرتفع	6	0.853	3.633	تستخدم الجامعة شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لغرض الحصول على قواعد البيانات خاصة بالمتعاملين الداخليين والخارجيين	11
مرتفع	4	0.626	3.981	تستخدم الجامعة شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لغرض نشر نتائج الطلبة	12
مرتفع	5	0.781	3.842	هناك ربط الكتروني بين الجامعة والطلبة.	13
مرتفع	3	0.647	4.028	هناك ربط الكتروني بين الجامعة والأساتذة.	14
مرتفع	8	1.142	3.456	هناك ربط الكتروني بين الجامعة ومراكز البحث العلمي.	15
مرتفع	2	0.805	4.033	هناك ربط الكتروني بين الجامعة ووزارة التعليم العالى والبحث العلمي.	16
مرتفع	2	0.618	3.727	رابعا: قواعد البيانات	
مرتفع	2	0.826	3.688	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الموظفين الإداريين.	17
مرتفع	1	0.714	3.823	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة	18

				على الأساتذة.	
مرتفع	3	0.824	3.670	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الطلبة.	19
مرتفع	/	0.396	3.588	تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل عام.	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v.23

تفسير نتائج الجدول رقم (12):

1. الشبكات: من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن بعد "الشبكات" جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.877) بانحراف معياري قدره (0.421)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ ان متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد تشكل قبولاً مرتفعاً أيضاً حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.456-4.423) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.142-0.718).

2. قواعد البيانات: يتضح من الجدول رقم (12) ان بعد "قواعد البيانات" جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.727) بانحراف معياري قدره (0.618)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ ان متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد تشكل قبولاً مرتفعاً أيضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.670-3.823)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.714-0.824).

3. الأجهزة والمعدات: يتضح من الجدول رقم (12) ان بعد "الأجهزة والمعدات" جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.267) بانحراف معياري قدره (0.792)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.181-3.423)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.148-1.290).

4. البرمجيات: يتضح من الجدول رقم (12) ان بعد "الشبكات" جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.429) بانحراف معياري قدره (0.484)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة كما نلاحظ ان

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم

العالى جامعة محمد خيضر بسكرة

متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد تشكل قبولاً متوسطاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.00-3.335)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.869-0.952) وتأسيساً على ما تقدم نستنتج ان تصورات المبحوثين لمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بجامعة محمد خيضر جاءت مرتفعة لمقياس الدراسة، اذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (3.588) بانحراف معياري قدره (0.396) هذه النتيجة تفسر مدى اهتمام الجامعة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لوعيتها بمدى تأثير هذه التكنولوجيات في تحقيق الجودة.

ثانياً: تحليل العبارات لأبعاد جودة التعليم العالى:

جدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة

البحثن جودة التعليم العالى.

رقم العبارة	أبعاد جودة التعليم العالى وعبارات القياس.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
أولاً: الأستاذ					
20	يتم في جامعتك إلقاء المحاضرات باستخدام وسائل تكنولوجية وبالتالي يقوم الأستاذ بالأعمال الموكلة إليه على أحسن وجه	3.065	1.113	5	متوسط
21	تقوم جامعتك بتدريب الأساتذة حول استخدام المنصة الالكترونية Moodle	3.270	1.046	4	متوسط
22	يتم وضع المحاضرات والتطبيقات في موقع الجامعة حسب كل تخصص وكل كلية	3.577	0.762	3	مرتفع
23	تعطي الجامعة الحرية للأستاذ في كيفية تلقينه للدروس والمحاضرات للطلبة	3.953	0.617	1	مرتفع
24	يوجد اتصال بين الإدارة والأستاذ باستخدام البريد الالكتروني	3.698	0.789	2	مرتفع

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم

العالى جامعة محمد خيضر بسكرة

مرتفع	3	0.589	3.459	ثانيا: الطالب	
متوسط	3	0.896	3.367	25	استخدام الأدوات المادية (حواسيب، أجهزة عرض البيانات) في إلقاء المحاضرات خفض من شكاوي الطلبة إزاء عملية الفهم
مرتفع	1	0.877	3.619	26	استخدام الموقع الإلكتروني خفض من شكاوي الطلبة إزاء عملية التسجيل
مرتفع	2	0.847	3.600	27	سهلت الإعلانات الإلكترونية من عملية الإرشاد الأكاديمي للطلبة
متوسط	4	1.077	3.251	28	ساهمت أجهزة الحواسيب في خفض شكاوي الطلبة فيما يخص خدمات المكتبة
مرتفع	2	0.718	3.499	ثالثا: البحث العلمي	
مرتفع	3	0.999	3.405	29	يتم في جامعتك استخدام الوسائل التكنولوجية والتي تساعد انجاز البحث العلمي في وقت قصير وبأقل تكلفة ممكنة
مرتفع	1	0.984	3.642	30	يتم وضع كل البحوث المنجزة في الموقع الإلكتروني للجامعة
مرتفع	2	1.079	3.451	31	ساعد وجود الانترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على جمع المعلومات لأغراض البحث العلمي
متوسط	4	0.925	3.266	رابعا: التعليم ومناهج التدريس	
متوسط	2	1.121	3.205	32	هناك تحسين في نوعية الخدمات التي تقدمها جامعتك كالطرق الجديدة التي تتماشى مع التطور العلمي الحاصل التي تزيد من فعالية التعليم
متوسط	3	1.089	3.247	33	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

دعم أداء العملية التعليمية حسب الأهداف المسطرة				
متوسط	1	1.228	3.349	تقوم الجامعة باستحداث مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة
مرتفع	/	0.435	3.446	جودة التعليم العالى بشكل عام.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v.23

تفسير نتائج الجدول رقم (13):

1. الأستاذ: من خلال الجدول رقم (13) يتبين ان بعد " الأستاذ" جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ نجد ان المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.512) بانحراف معياري قدره (0.510)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً ما بين المتوسط والمرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية (3.065-3.953) بانحرافات معيارية (0.617-1.113)، وكان أعلى متوسط للعبارة (3.953) بانحراف معياري قدره (0.789) التي تشير إلى " تعطي الجامعة الحرية للأستاذ في كيفية تلقينه للدروس والمحاضرات للطلبة"، بينما كان اقل متوسط للعبارة الخامسة بمتوسط حسابي (3.065) بانحراف معياري قدره (1.113) والتي تشير الى " يتم في جامعتك إلقاء المحاضرات باستخدام وسائل تكنولوجيا وبالتالي يقوم الأستاذ بالأعمال الموكلة إليه على أحسن وجه".

2. البحث العلمي: من خلال الجدول رقم (13) يتبين ان بعد " البحث العلمي" جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ نجد أن المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.499) بانحراف معياري قدره (0.718)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل نسبة قبول مرتفعة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.405-3.451) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (-0.984-1.079) وكان اعلى متوسط (3.451) بانحراف معياري (1.079) التي تشير الى العبارة " يتم في وضع كل البحوث المنجزة في الموقع الالكتروني للجامعة" بينما كان اقل متوسط حسابي للعبارة الأولى بالنسبة لهذا البعد (3.405) بانحراف معياري قدره (0.999) والتي تشير إلى " يتم في جامعتك استخدام الوسائل التكنولوجية والتي تساعد انجاز البحث العلمي في وقت قصير وبأقل تكلفة ممكنة".

3. الطالب: من خلال الجدول رقم (13) يتبين أن بعد " الطالب" جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، اذ نجد ان المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.459) بانحراف معياري قدره (0.589)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد انها تشكل في مجملها قبولا ما بين المتوسط والمرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.251-3.619)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.877-1.077)، وكان أعلى متوسط للعبارة الثانية (3.619) بانحراف معياري قدره (0.877) والتي تشير إلى " استخدام الموقع الالكتروني خفض من شكاوي الطلبة إزاء عملية التسجيل"، بينما كان اقل متوسط حسابي للعبارة الرابعة بالنسبة لهذا البعد (3.251) بانحراف معياري قدره (1.077) والتي تشير إلى " ساهمت أجهزة الحواسيب في خفض شكاوي الطلبة فيما يخص خدمات المكتبة "

4. التعليم ومناهج التدريس: من خلال الجدول (13) يتبين ان بعد " التعليم ومناهج التدريس " جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، اذ نجد ان المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.266) بانحراف معياري قدره (0.925)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولا متوسطا. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.205-3.349)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.089-1.228) وكان أعلى متوسط للعبارة الثالثة (3.349) بانحراف معياري قدره (1.228) التي تشير الى "تقوم الجامعة باستحداث مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة"، بينما كان اقل متوسط حسابي للعبارة الأولى بالنسبة لهذا البعد (3.205) بانحراف معياري قدره (1.121) والتي تشير إلى "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال دعم أداء العملية التعليمية حسب الأهداف المسطرة"

وتأسيسا على ما تقدم نستنتج ان تصورات المبحوثين لمستوى تحقيق الجودة بجامعة محمد خيضر جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، اذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد جودة التعليم العالى (3.446) بانحراف معياري (0.435)، هذه النتيجة تدل سعي جامعة محمد خيضر نحو جودة العملية التعليمية.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.

تسعى هذه الفقرة إلى اختبار العلاقات بين متغيرات نموذج الدراسة، للتعرف على مدى قبول أو رفض الفرضيات.

1. اختبار الفرضية الرئيسية.

H₀: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة وجودة التعليم عند مستوى الدلالة (0.05).

تم استخدام نتائج تحليل تباين الانحدار (Analysis of Variance) لتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية والجدول رقم (13) يبين ذلك.

جدول رقم (14): تحليل نتائج التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	11.382	1	11.382	83.094	0.000
البواقي	29.175	213	0.137		
المجموع الكلي	40.557	214	/		

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v.23

- معامل التحديد $R^2=0.281$
- معامل الارتباط $R=0.530$

التفسير: من خلال النتائج الواردة في الجدول (14) يتبين صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة f المحسوبة (83.094) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، ويتضح من نفس الجدول وبالاعتماد على قيمة معامل التحديد R^2 ان المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا النموذج يفسر ما مقداره (28.1%) من التباين في المتغير التابع المتمثل في جودة التعليم العالى، وهي قوة تفسيرية مقبولة نسبياً، كذلك تشير قيمة R (معامل الارتباط) الى ان قوة العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" و "جودة التعليم

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم
العالى جامعة محمد خيضر بسكرة

العالى"بلغت (0.530) وهي متوسطة ومقبولة مما يدل على ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة وجودة التعليم العالى بجامعة بسكرة.

1.1 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H_1 : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الأستاذ عند مستوى الدلالة (0.05).

جدول رقم (15): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الأستاذ.

معامل التباين	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة t	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
الثابت	2.990	0.112		24.421	0.000		
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.140	0.036	0.254	8.380	0.000	0.254	0.165

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v.23

التفسير: من الجدول رقم (15) يتضح ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة (طردية) عند مستوى معنوية (0.05) بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده المختلفة وجودة الأستاذ، اذ بلغت قيمة t (8.380) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وبالرجوع الى قيمة R (0.254) يتبين ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقق جودة الأستاذ وهذا ما يعني رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة وهي (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الأستاذ عند مستوى الدلالة 0.05).

2.1 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H_2 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الطالب عند مستوى الدلالة (0.05).

جدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط اختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الطالب.

معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	مصدر التباين
		0.000	17.956		0.146	2.626	الثابت
0.133	0.365	0.000	5.715	0.365	0.045	0.254	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v.23

التفسير: من الجدول رقم (16) يتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة (طردية) عند مستوى معنوية (0.05) بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده المختلفة وجودة الطالب إذ بلغت قيمة t المحسوبة (5.715) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبالرجوع الى قيمة R (0.365) يتبين ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقق جودة الطالب وهذا ما يعني رفض الفرضية بصيغتها الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة وهي (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الأستاذ عند مستوى الدلالة 0.05).

3.1 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H_3 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة البحث العلمي عند مستوى معنوية (0.05).

جدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط اختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة البحث العلمي.

معامل التباين	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة t	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
الثابت	1.646	0.247		6.671	0.000		
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.464	0.063	0.449	7.342	0.000	0.449	0.202

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v.23

التفسير: من الجدول رقم (17) يتضح ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة (طردية) عند مستوى معنوية (0.05) بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده المختلفة وجودة البحث العلمي اذ بلغت قيمة t (7.342) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبالرجوع الى قيمة R (0.449) يتبين ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقق جودة البحث العلمي وهذا ما يعني رفض الفرضية بصيغتها الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة وهي (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة البحث العلمي عند مستوى الدلالة 0.05).

الفصل الثاني دراسة ميدانية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم
العالى جامعة محمد خيضر بسكرة

4.1 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H_3 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم ومناهج التدريس عند مستوى معنوية (0.05).

جدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم ومناهج التدريس.

معامل التباين	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة t	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
الثابت	2.366	0.166		14.263	0.000		
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.290	0.044	0.412	6.604	0.000	0.412	0.170

*مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v.23

التفسير: من الجدول رقم (18) يتضح ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة (طردية) عند مستوى معنوية (0.05) بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده المختلفة وجودة التعليم ومناهج التدريس اذ بلغت قيمة t (6.604) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبالرجوع الى قيمة R (0.412) يتبين ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقق جودة البحث العلمي وهذا ما يعني رفض الفرضية بصيغتها الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة وهي (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم ومناهج التدريس عند مستوى الدلالة 0.05).

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها وبناء على استجابات مجتمع الدراسة والنتائج المتحصل عليها نستج ان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بشكل كبير في تحقيق جودة التعليم العالى بجامعة محمد خيضر بسكرة.

خلاصة الفصل:

- تطرقنا من خلال هذا الفصل على نشأة وتطور جامعة محمد خيضر بسكرة، وكذا الهيكل الإداري التي تسير وفقها، ولقد اعتمدنا في انجاز هذا العمل على طريقة الاستبانة التي وزعناها على أعضاء الهيئة التدريسية بالكليات الستة للجامعة، والتي تحتوي على محورين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم العالى، وهدفنا من خلالها الى الإجابة على إشكالية بحثنا التالية "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالى"، وبعد استرجاعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالنسب المئوية، المتوسط الحسابي، اختبار ألفا كرونباخ، اختبار التوزيع الطبيعي تحليل الانحدار الخطي البسيط، ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، وتوصلنا من خلالها الى مجموعة من النتائج أهمها:
- تصورات المبحوثين حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جامعة بسكرة جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذا بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة (3.588) بانحراف معياري (0.396).
 - تصورات المبحوثين حول مستوى جودة التعليم العالى جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد جودة التعليم العالى مجتمعة (3.446)، بانحراف معياري (0.435).
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة وجودة الأستاذ عند مستوى معنوية (0.05).
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة وجودة الطالب عند مستوى معنوية (0.05).
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة وجودة البحث العلمي عند مستوى المعنوية (0.05).
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة وجودة التعليم ومناهج التدريس عند مستوى المعنوية (0.05).

خاتمة

بعد تناولنا للجوانب النظرية لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجودة التعليم العالي، يتبين لنا مدى أهمية تحقيق مؤسسة التعليم العالي للجودة، باعتبارها هدفا رئيسيا تسعى إليه، وقد اتضح لنا أن تحقيق المؤسسة للجودة يعتمد أساسا على عدة مداخل لعل من أهمها الاستغلال الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها من المداخل الحديثة التي أصبحت ضرورة حتمية في الوقت الحالي.

أما الفصل التطبيقي من دراستنا اهتم بدراسة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي في جامعة محمد خيضر -بسكرة-، ولتحقيق الأهداف المسطرة كان لزاما القيام باختبار فرضياتها والإجابة على مختلف تساؤلاتها، وهذا بتطبيق أسلوب الاستبيان للإمام بالموضوع وإعطاء صورة شاملة عن وضعية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة.

أولا: نتائج الدراسة:

أثار بحثنا جملة من التساؤلات وقدم أيضا فرضيات تعلقت بطبيعة العلاقة والدور بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة التعليم العالي، حيث توصلنا من خلاله إلى عدة نتائج ساهمت في حل إشكالية البحث والإجابة على تساؤلاته وفرضياته. وفيما يلي سوف نحاول الإشارة إلى أبرز هذه النتائج التي تم تقسيمها إلى قسمين: نظرية وميدانية.

❖ النتائج النظرية:

في ضوء مراجعة الأدبيات واستنادا إلى التراكم المعرفي الذي تم التوصل إليه حول متغيري الدراسة، استنتجنا إلى ما يلي:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، إذ نجد أن المؤسسات التي تحقق نجاحا ملحوظا في مجال الأعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على تلك التكنولوجيات.
- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عاملا مهما في تطور جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة.
- تعد الجودة عاملا مهما ورئيسيا لنجاح المؤسسات.
- إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي تساهم في انتشار التعليم وتحسين جودته وتخفيض تكاليف التعليم على المدى الطويل.

خاتمة

- ان تحسين الجودة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي يسمح بتوفير بيئة تعليمية مرنة، مما يؤدي إلى التحسين المستمر لدور الأستاذ وأساليب التدريس وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات، ومنه الحصول على مخرجات مؤسسات التعليم العالي ذات كفاءة عالية.

❖ النتائج الميدانية:

توصلت الدراسة الميدانية إلى نتائج عديدة أهمها:

- جامعة محمد خيضر -بسكرة- تمتلك عدد لا بأس به من الأجهزة والمعدات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من حواسيب وطابعات وأجهزة عرض البيانات. كما تقوم بتحديث هذه الأجهزة.

- جامعة محمد خيضر تمتلك برمجيات حاسوبية وبرمجيات أخرى في طور الانجاز لتطبيق مختلف أعمالها، كما لديها أنظمة حماية آلية لحماية بيانات الجامعة.

- جامعة محمد خيضر -بسكرة- تمتلك شبكات التي تضمن تدفق الانترنت تصل إلى جميع الكليات، مما يسهل عليها عملية سير الأعمال، كما أن هناك ربط الكتروني بين الجامعة والأساتذة والطلبة ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

- تمتلك جامعة محمد خيضر قاعدة بيانات هامة عن أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة وموظفيها.

- إتباع جامعة محمد خيضر طرق تدريس جديدة وسعيها على تحسين الخدمات المقدمة كاستخدام المنصة الالكترونية MOODLE مما يؤدي إلى تحقيق جودة العملية التعليمية وتعزيز مكانتها بين مثيلاتها في القطاع.

- تصورات الباحثين حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جامعة بسكرة جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذا بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة (3.588).

بانحراف معياري (0.396). وان أبعاد قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي على التوالي حسب أهميتها في الجامعة: الشبكات، قواعد البيانات، الأجهزة والمعدات، البرمجيات.

- تصورات الباحثين حول مستوى جودة التعليم العالي جاءت متوسطة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد جودة التعليم العالي مجتمعة (3.446)، بانحراف معياري (0.435). وان أبعاد قياس جودة

التعليم العالي هي على التوالي حسب أهميتها: الأستاذ، التعليم والبحث العلمي، الطالب، التعليم ومناهج التدريس.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة وجودة الأستاذ عند مستوى معنوية (0.05).

خاتمة

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة وجودة الطالب عند مستوى معنوية (0.05).

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة وجودة البحث العلمي عند مستوى المعنوية (0.05).

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة وجودة التعليم ومناهج التدريس.

ثانياً: التوصيات:

وفقاً للنتائج التي تم التوصل إليها تم الخروج بالاقترحات التالية:

- على الجامعة أن تقوم بإقامة عقود مع الشركات للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأن لا تقتصر فقط على الوزارة.

- ضرورة الاهتمام بالموارد البشري من خلال التركيز على توظيف الكفاءات المؤهلة التي تحتاج إليها لزيادة فعالية النظم المستعملة من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- ضرورة تنمية ثقافة الجودة في الوسط الجامعي بين الأسرة الجامعية من أعضاء هيئة التدريس، أعوان الإدارة والطلبة، من خلال تجهيز الوسط والأرضية.

- الاهتمام بمبدأ التحسين المستمر في كافة المجالات ذات العلاقة بجودة التعليم وذلك لضمان معالجة نقاط الضعف التي يتم اكتشافها، والارتقاء بنقاط القوة لمواكبة التقدم العلمي المستمر.

- الاهتمام بتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات لأنها بؤرة مهمة في العملية التعليمية.

- ضرورة توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قاعات التدريس.

- ضرورة تحسين كثافة تدفق الشبكات بأنواعها الثلاثة (أنترنيت، أكسترنيت، انترنت) مع ضرورة ربط كل مؤسسات التعليم العالي بكامل كلياتها وأقسامها بشبكة الانترنت كونها الركيزة لباقي الشبكات.

ثالثاً: آفاق البحث:

في ضوء أهداف الدراسة الحالية والنتائج التي أسفر عنها واستكمالاً لها، يمكن اقتراح البحوث المستقبلية

التالية:

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة البحث العلمي.

- دور الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة التعليم العالي.

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الخدمات المكتبية.

خاتمة

- دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة التعليم العالي.
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم عن بعد.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

(1) الكتب:

1. احمد سيد مصطفى، إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، المكتبة الانجلومصرية، القاهرة، مصر، 1999.
2. إيمان فاضل السمراي، هيثم محمود زغبى، نظم المعلومات الادارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
3. بدوي محمود الشيخ، الجودة الشاملة في العمل الإسلامي، دار الفكر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2000.
4. خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الالكترونية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2010.
5. رافدة عمر الحريري وآخرون، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
6. رعد حسن الصرف، كيف تتعلم أسرار الجودة الشاملة، دار علاء للنشر والتوزيع والترجمة، دمشق، سوريا، 2001.
7. سامية محمد جابر، نعمان احمد عثمان، الاتصال والإعلام وتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، 2003.
8. صالح ناصر عليان، إدارة الجودة الشاملة، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
9. عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السمراي، شبكات المعلومات والاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009.
10. عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجناي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2005.

قائمة المراجع

11. عبد الرحمان الهاشمي، فائزة محمد العزاوي، المنهج والاقتصاد المعرفي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
12. لحرر عباس ابن تاج، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع.
13. عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر، عمان، الأردن، 2009.
14. فريد كورتل، الجودة والتميز في منظمات الأعمال، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
15. فلاح كاظم المحنة، العولمة والجدل الدائر حولها، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
16. فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، دار ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، 2002.
17. فيصل عبد الحاج، وآخرون، دليل ضمان الجودة، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية للطبع والنشر، 2008.
18. مات سيفر، المرجع العالمي لإدارة الجودة، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2008.
19. مأمون سليمان الدراكعة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
20. محمد بن احمد التركي السديري، نظم المعلومات الإدارية، جامعة الملك سعود، النشر العلمي والمطابع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2014.
21. محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.
22. محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة الجودة والبيئة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002.
23. محمود عباس العابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2000.

قائمة المراجع

24. معالي فهمي حيزر، نظم المعلومات الادارية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002.

25. منال محمد الكردي، جلال الدين، إبراهيم العيد، المعلومات الإدارية، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2003.

26. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

27. وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

28. يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، دار الورق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

(2) المذكرات والأطروحات:

1. احمد عبد الله الرشيدى، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008-2009.

2. بختي إبراهيم، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2003.

3. بلبلية محمد، تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العاليدراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة المنظمات، جامعة تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015-2016.

قائمة المراجع

4. بلقيدوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية دراسة حالة الشركة الجزائرية للاتصالات موبيليس، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2012-2013
5. حرنان نجوى، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013-2014.
6. شوقي الشاذلي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة المؤسسات الصغير والمتوسطة بولاية الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2007-2008.
7. عسول محمد الأمين ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015-2016.
8. علوطي لمين، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2007-2008، ص48.
9. ضيف الله نسيمة، استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة1، 2016-2017.

قائمة المراجع

10. عبداوي هناء، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015-2016.
11. كاوجة بشير، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية دراسة حالة بعض المؤسسات الاستشفائية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2012-2013.
12. ميهوب سماح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصاريف الفرنسية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013-2014.
13. نوفيل حديدي، تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي دراسة حالة المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2006-2007.
14. زديرة شرف الدين ، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016-2017.
- (3) الملتقيات والمؤتمرات، المجالات:
1. حامد نور الدين ، جودة التعليم كإستراتيجية لتطوير كفاءة أداء الجامعات، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 22، جوان 2011، جامعة بسكرة.
2. سرور طالبي المل، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة البحث العلمي، المؤتمر الدولي حول التعلم في عصر التكنولوجيا الرقمية، يومي 22-24 افريل 2016، مركز جيل البحث العلمي، طرابلس، لبنان.

قائمة المراجع

3. عمر عبد النبي الطحي، دور إدارة الجودة الشاملة في مخرجات التعليم، المؤتمر العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم الجامعي، الجامعة الزرقاء، أيام 10-12 افريل 2011.
4. قمري زينة، بوقامة عمر، أهمية الجودة في التعليم العالي، الملتقى الدولي حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، أيام 10-12 نوفمبر 2010 جامعة سكيكدة.
5. محمد حسن الطروانة، نموذج مقترح لمعايير ضمان جودة التقويم الحقيقي للطلبة في مناهج التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، المملكة الأردنية، الجامعة الزرقاء، 2011.
6. يحيى الهام، بوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، العدد السادس، جامعة باتنة 1.

(4) المراجع باللغة الأجنبية:

1. Evan James, **Applied production and Operation Managment**, west publishingcompany, new york, 1993.
2. Isabelle Sulkand , **Former et Motiver a la qualite**, édition, weka, paris, tome2, 2002.
3. Juran JM , **Quality control**, hand book, 4th ed: Mc Graw Hill, book coompany, New York, 1988.
4. Martin YW, **SQCat a consumer goods destruction center, quality progress**, june, 1985.
5. Michel paquin , **Gestion des technologies de l'information**, les édition agence d'arc, canada , 1990.
6. Pierre Peignier, **Marketinget stratégie des services**, Economic, Pris, 2004.
7. Philip Détrie, **Conduire une démarche qualité**, edition d'organisation ,Paris ,4^{eme} édition , 2001.

قائمة المراجع

(5) المواقع الالكترونية:

1. <http://univ.biskra.com>

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



استمارة الدراسة

تحية طيبة وبعد:

تقوم الطالبة بدراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة جامعة محمد خيضر - بسكرة -، وذلك لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسة.

يرجى من سيادتكم الإجابة على الأسئلة المرفقة في هذا الاستبيان، وان تعاونكم سيكون سبب في نجاح هذه الدراسة والوصول الى نتائج علمية مفيدة، وان المعلومات التي ستدلون بها سيتم التعامل معها بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وفي الأخير دتم في خدمة العلم والمعرفة وشكرا على تعاونكم.

الطالبة: إنصاف بن سماعيل

الأستاذة المشرفة: فاطمة الزهراء نوي

السنة الجامعية 2018/2019

القسم الأول: البيانات الشخصية:

يرجى تعبئة البيانات التالية بوضع علامة (X) في المكان المخصص:

- 1/ الجنس: ذكر أنثى
- 2/ العمر: اقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 41 سنة إلى 50 سنة من 51 سنة فأكثر
- 3/ الرتبة: أستاذ مساعد -ب- أستاذ مساعد -أ- أستاذ محاضر -ب- أستاذ محاضر -أ- أستاذ التعليم العالي
- 4/ الخبرة المهنية: اقل من 5 سنوات من 5 إلى اقل من 10 سنوات من 10 إلى اقل من 15 سنة من 15 إلى اقل من 20 سنة من 20 سنة فما فوق

القسم الثاني: محاور الاستبيان.

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الرجاء وضع الإشارة (X) أمام الإجابة المناسبة التي تعبر عن وجهة نظركم:

الرقم	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعبارات القياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: الأجهزة والمعدات						
01	تمتلك الجامعة عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي.					
02	تمتلك الجامعة عدد كافي من الطابعات.					
03	تمتلك الجامعة عدد كافي من أجهزة عرض البيانات Data Show					
04	تقوم الجامعة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات					

					الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال باستمرار .
البعد الثاني: البرمجيات					
					05 تستخدم الجامعة برمجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لغرض تنظيم علاقة وحدات الحاسوب مع بعضها
					06 يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد
					07 تستخدم الجامعة في عملها برمجيات حاسوبية حديثة
					08 توفر الجامعة أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بياناتها
البعد الثالث: الشبكات					
					09 يوجد موقع الكتروني للجامعة على شبكة الانترنت
					10 توجد شبكة اتصالات حديثة لخدمة النظام في الجامعة
					11 تستخدم الجامعة شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لغرض الحصول على قواعد البيانات خاصة بالمتعاملين الداخليين والخارجيين
					12 تستخدم الجامعة شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لغرض نشر نتائج الطلبة
					13 هناك ربط الكتروني بين الجامعة والطلبة
					14 هناك ربط الكتروني بين الجامعة والأساتذة.
					15 هناك ربط الكتروني بين الجامعة ومراكز البحث العلمي.
					16 هناك ربط الكتروني بين الجامعة ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

البعد الرابع: قواعد البيانات						
					تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الموظفين الإداريين.	17
					تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الأساتذة	18
					تمتلك الجامعة قاعدة بيانات مفصلة على الطلبة	19

المحور الأول: جودة التعليم العالي

الرجاء وضع الإشارة (X) أمام الإجابة المناسبة التي تعبر عن وجهة نظركم:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	أبعاد جودة التعليم العالي وعبارات القياس	الرقم
البعد الأول: الأستاذ						
					يتم في جامعتك إلقاء المحاضرات باستخدام وسائل تكنولوجيا وبالتالي يقوم الأستاذ بالأعمال الموكلة إليه على أحسن وجه	20
					تقوم جامعتك بتدريب الأساتذة حول استخدام المنصة الالكترونية MOODLE	21
					يتم وضع المحاضرات والتطبيقات في موقع الجامعة حسب كل تخصص وكل كلية	22
					تعطي الجامعة الحرية للأستاذ في كيفية تلقيه للدروس والمحاضرات للطلبة	23
					يوجد اتصال بين الإدارة والأستاذ باستخدام البريد الالكتروني	24
البعد الثاني: الطالب						
					استخدام الأدوات المادية (حواسيب، أجهزة عرض البيانات) في إلقاء المحاضرات خفض من شكاوي	25

					الطلبة إزاء عملية الفهم	
					استخدام الموقع الالكتروني خفض من شكاوي الطلبة إزاء عملية التسجيل	26
					سهلت الإعلانات الالكترونية من عملية الإرشاد الأكاديمي للطلبة	27
					ساهمت أجهزة الحواسيب في خفض شكاوي الطلبة فيما يخص خدمات المكتبة	28
البعد الثالث: البحث العلمي						
					يتم في جامعتك استخدام وسائل تكنولوجيا والتي تساعد انجاز البحث العلمي في وقت قصير	29
					يتم وضع كل البحوث المنجزة في الموقع الالكتروني للجامعة	30
					ساعد وجود الانترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على جمع المعلومات لأغراض البحث العلمي	31
البعد الرابع: التعليم ومناهج التدريس						
					هناك تحسين في نوعية الخدمات التي تقدمها جامعتك كالطرق الجديدة التي تتماشى مع التطور العلمي الحاصل التي تزيد من فعالية التعليم	32
					استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال دعم أداء العملية التعليمية حسب الأهداف المسطرة	33
					تقوم الجامعة باستحداث مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة	34

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الملحق رقم (02)

الأساتذة المحكمين

الرقم	اللقب العلمي	اسم المحكم	المكان الوظيفي
01	أستاذ محاضر -أ-	محمد قريشي	قسم علوم التسيير -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
02	أستاذ محاضر -أ-	نجوى حبة	قسم علوم التسيير -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
03	أستاذ محاضر -أ-	أقطي جوهرة	قسم علوم التسيير -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
04	أستاذ محاضر -أ-	سناء جبيرات	قسم علوم التسيير -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير