الجمهـــــورية الجزائـــــرية الديمقـــــــراطية الشعبيـــــــة
وزارة التعليـــــم العـــــالي والبحث العلمـــــــــي
جامعـــــة محمد خيضـــــر – بسكـــرة –
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قســـــم علـــــوم التسييـــــــر

الموضـــوع:

دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي
دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية

اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكـــتوراه عـــلوم في علوم التسيير
تخصص: إقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات

إعداد الطـــالب:
مُحَمَّد الأمين عسول

الأستاذ المشرف:
أ.د. الطيب داودي

لجـنة المنـاقشـــة

أ.د. عبد الوهاب بن بريكة	رئيساً	جامعة بسكـــرة
أ.د. الطـــــيب داودي	مشرفاً ومقررًا	جامعة بسكـــرة
د. جبـــار بوكثيـــــر	عضـوًا	جامعة أم البواقي
د. إليـــاس الشاهـــد	عضـوًا	جامعة الـوادي
د. زوبيـــــر عيـــاش	عضـوًا	جامعة أم البواقي
د. عديلـــــة العلوانـي	عضـوة	جامعة بسكـــرة

نوقشت يوم 23 أكتوبر 2016

الموسم الجامعي 2015-2016

بسم الله الرحمن الرحيم

شكـــر وعرفان

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى الذي علم الانسان ما لم يعلم، على توفيقه لي لإتمام هذا العمل المتواضع، حمدا مباركا عدد خلقه و سعة رحمته.

بداية أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الدكتور " **داودي الطيب** " على تفضله بالإشراف على هذا العمل، وعلى تحمله لي طيلة هذه السنوات، كما اشكره جزيل الشكر على ما قدمه لي من نصائح وارشادات.

كما أتوجه بالشكر إلى كل الأساتذة الذين لم يبخلوا علي بنصائحهم، توجيهاتهم وإرشاداتهم، واخص بالذكر الاستاذة: **جبار بوكثير، صرارمة عبد الوحيد، جرمان الربيعي**، والأستاذة القديرة **الهام يحياوي**.

كما اتوجه بالشكر لكل من ساهم وساعد في اتمام هذا العمل من قريب او من بعيد كلا باسمه خاصة "**داودي مصطفى**".

كما اتوجه ايضا الى اعضاء لجنة المناقشة بخالص عبارات الشكر والعرفان، على قبولهم مناقشة وإثراء هذا العمل المتواضع وتصويبه.

الباحث: عسول مُحَمَّد الأمين

أ – الإهداء

نصرة لخير الخلق امام المرسلين، سيد الأولين والآخرين، سيدنا مُحَّد عليه افضل صلوات الله وازكى تسليم.....أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

- والداي حفظهما الله.
- زوجتي العزيزة وابنائي الأعزاء **يوسف وأريج**.
- إخوتي وأخواتي، والى كل ابنائهم.
- كل الاهل والاحباب والأصدقاء.
- اجدادي وجداتي مسعود، الفاطمي، تفاحة وخوخة اطال الله في اعمارهم.
- كل من ذكره قلبي ونسيه قلمي.
- كل من علمني ولو حرف ينتفع به.
- شهداء الواجب من جيشنا الجزائري الصامد.
- روح الشهيد صدام حسين.

الباحث: عسول مُحَّد الأمين.

المقدمة

تمهيد:

"من حاز على المعلومة فقد حاز على القوة"، هي العبارة التي أصبحت مشهورة في يومنا هذا والتي تعني بأن المعلومة بحوزة المؤسسة بمثابة أهمية المعلومة لدى الجيش في فترة الحرب، ليست بالضرورة هي التي تربح المعارك، لكنها تسمح في غالب الأحيان بالفوز، ونحن اليوم في عصر التكنولوجيا الجديدة (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، أصبحت المؤسسات تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، حتى أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والثقافية حتى ساعدت على انتشار وتوسع ما يعرف بالعولمة المالية والاقتصادية.

فيمكن القول أن التكنولوجيا هي الهدف الميسر الذي يرى فيها السلاح لمواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج حدود المؤسسة والتي تظهر منها مفاجئات عديدة في مجالات التغيير، وتنظيم المؤسسة، وحوامل المعلومات وطرق التعامل للمعطيات، فامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة أمر لابد منه، ولكن عدم التحكم في هذه الأخيرة يفقدها معناها، لأن هدف أي مسير هو المعلومة في وقتها وكذا مدى دقتها، فإذا اختل شرط من الشروط أفقدها معناها.

فقد أصبحت المؤسسات عامة والخدمية خاصة تتركز على المعلومات السريعة المتغيرة في جميع مراحلها وسرعة انتقالها وتوصيلها، ففي حالة الاستغلال الجيد لهذه المعلومات من قبل إدارة المؤسسة فسيؤدي ذلك إلى تخفيض تكلفة الإنتاج ورفع كميات المنتج، ومضاعفة مستوى جودة السلعة أو الخدمة مما يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة والرفع من مستوى فعاليتها لتصل إلى النجاح المرغوب فيه، فالمؤسسة الناجحة هي المؤسسة التي استطاعت تحقيق فعاليتها والرفع من مستواها، وتستطيع المؤسسات الخدمية تحقيق هذه الغاية بفضل التقدم التكنولوجي واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الداعمة لتحقيق جودة الخدمات المقدمةمن طرف المؤسسة. إذ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد غيرت الطريقة التي تعمل بها إدارة المؤسسات، وبذلك فهي تبدي تحديات جديدة للإدارة، وذلك من خلال مساهمتها في رفع وتعزيز العملية الإبداعية التنظيمية لما تقدمه من توفير للوقت والجهد والمال والسماح بالانتقال السريع للملفات والبيانات، والزيادة في فعالية وكفاءة عمليات نقل المعلومات وتبادلها والمراقبة والتحكم في العملية الإنتاجية وضبط جودتها.

ويعتبر قطاع التعليم العالي من اهم القطاعات في اي دولة، ومن المصادر الاساسية للموارد البشرية والطاقات والكوادر الجيدة والكفوءة لجميع مؤسسات الدولة العمومية والخاصة منها، لكن يعاني قطاع التعليم العالي ممثل في كل المؤسسات المنتمية اليه من عدة تحديات تهدد بقاءه في هذه الالفية كاقتصاد المعرفة، ادارة الجودة الشاملة، المراتب الاخيرة التي احتلتها الجامعات الجزائرية في الترتيب العالمي للجامعات العالمية، اضافة للتطور التكنولوجي ا لحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي هي موضوع دراستنا هذه، التقدم العلمي والعولمة الاقتصادية...الخ.

والجزائر كغيرها من الدول كانت سباقة الى تغيير استراتيجيتها في مؤسسات التعليم العالي، حيث ارادت ان تحسن في هذا القطاع وان تقوم بالتغيير اللازم لكي تستطيع الرفع من كفاءة منتسبيها، ومن اهم الاصلاحات تغيير النظام الكلاسيكي الى نظام ل.م.د، والذي قلص مدة التكوين بعدة سنوات، اضافة الى انشاء خلايا للجودة بكل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية و بكل كلية ايضا.

وبناءا على هذا نستطيع القول انه على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي فهي تعتبر من اهم الوسائل لتخزين المعلومات وتوزيعها ونقلها ومن اهم وسائل الاتصال الالكتروني، وتطوير الادارة الى ادارة الكترونية، والتعليم الى تعليم الكتروني، والحكومة الى حكومة الكترونية...الخ.

ب – الإشكالية:

يعتبر التعليم العالي أحد أصول الاستراتيجيات الوطنية للدول، كما يتزايد الاعتراف به على أنه هو المدخل الرئيسي للطاقات البشرية، وتطوير قدراتها لصياغة وإدارة السياسات. وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في سياق الأهداف الإستراتيجية العامة، وهذا من أجل مواجهة التحديات بتطوير النظام التعليمي في الجامعات، والذي يكون عالي الجودة وهذا بهدف تعزيز التنمية الاقتصادية القائمة على التكنولوجيا الحديثة والمعرفة.

كما أن الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من التقنيات الحديثة والأساسية في عمل المؤسسات، حيث أصبحت هذه الأخيرة وخاصة الخدمية منها أمام الأمر الواقع في ضرورة الاستفادة من هذه التكنولوجيا، حتى تكسب مكانة مناسبة أمام مثيلاتها في نفس القطاع.

ومن هذا المنطلق سوف نحاول الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

كيف يمكن ان تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي بالجزائر؟

وتحت هذا السؤال الرئيسي تندرج الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
- ✓ ما هو واقع استخدامها في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؟
- ✓ هل لهذه التكنولوجيا دور في تفعيل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وبالتالي كيف تساهم في تحقيق جودة التعليم العالي؟
- ✓ ما هي اهم النشاطات التي تستخدم التكنولوجيا في مؤسسات التعليم العالي؟

جـ – الفرضيات:

بناءا على التساؤلات السابقة تم وضع الفرضيات الرئيسية التالية:

- **الفرضية الرئيسة الأولى:** تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

هذه الفرضية تندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

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

- **الفرضية الرئيسية الثانية:** تعمل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق الجودة؛

هذه الفرضية تندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

- ❖ تعمل مؤسسات التعليم العالي على تحقيق جودة المكتبات الجامعية؛
- ❖ تعمل مؤسسات التعليم العالي على تحقيق جودة البحث العلمي؛
- ❖ تعمل مؤسسات التعليم العالي على تحقيق جودة التعليم ومناهج التدريس؛
- ❖ تعمل مؤسسات التعليم العالي على تحقيق جودة الاستاذ.

- **الفرضية الرئيسية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم العالي في الجزائر؛

هذه الفرضية تندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

- ❖ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة المكتبات الجامعية؛
- ❖ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة البحث العلمي؛
- ❖ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم ومناهج التدريس؛
- ❖ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الاستاذ.

- **الفرضية الرئيسية الرابعة:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة التعليم العالي في الجزائر.

هذه الفرضية تندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

- ❖ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة المكتبات الجامعية؛
- ❖ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة البحث العلمي؛
- ❖ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة التعليم ومناهج التدريس؛
- ❖ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة الاستاذ.

د – أسباب اختيار الموضوع:

تكمن أسباب اختيار الموضوع في:

- ✓ الرغبة في دراسة الموضوع؛
- ✓ أهمية هذا الموضوع بالنسبة لكل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- ✓ إمكانية البحث في هذا الموضوع بصفته موضوع حديث، خاصة أنه متعلق بالتكنولوجيا والجودة؛
- ✓ إثراء المعارف بالبحث في هذا الموضوع؛
- ✓ هناك اهتمام كبير من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية بالجودة في التعليم العالي؛
- ✓ إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي وتحقيقها للجودة المرجوة من قبل هذه المؤسسات؛
- ✓ كون هذا الموضوع يدخل ضمن اختصاص علوم التسيير (اقتصاد تطبيقي ومناجمنت المنظمات)؛
- ✓ تعتبر كل من ادارة الجودة الشاملة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المواضيع الحديثة؛
- ✓ ضرورة استخدام التكنولوجيات الحديثة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في ظل العولمة المفروضة على كل العالم، ما يعزز مكانة هذه المؤسسات؛
- ✓ السعي لإيجاد بعض الحلول لمشاكل مؤسسات التعليم العالي؛
- ✓ اهتمام بعض الجامعات الجزائرية بإدارة الجودة الشاملة، والتي تسعى جاهدة للتميز عن باقي الجامعات من خلال نوعية الطلبة المتخرجين، أساليب التعليم، التكنولوجيا المستخدمة، ...إلخ.

هـ – أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق النتائج التالية:

- ✓ إبراز ماهية كل من تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات؛
- ✓ التعريف بإدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمؤسسات التعليم العالي؛
- ✓ التعرف على واقع مؤسسات التعليم العالي في الجزائر؛
- ✓ محاولة معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي من خلال تقديم استبيان لأساتذة الجامعات محل الدراسة؛

- ✓ توعية مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من جامعات ومراكز جامعية ومدارس عليا ومعاهد وطنية على أهمية التكنولوجيا الحديثة وضرورة تبنيها كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي؛
- ✓ التعرف على اهم النشاطات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- ✓ معرفة دور إدارة الجودة الشاملة TQM (Totale Quality Management) في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

و – أهمية الموضوع:

تتجلى أهمية بحثنا هذا من خلال النقاط التالية:

- يعتبر التعليم العالي من الركائز الأساسية في تقدم ورقي الدول باعتبار مؤسسات التعليم العالي منبرا علميا ومركز للإشعاع الحضاري في كل دولة؛
- معرفة المشكلات التي تواجه التعليم العالي في الجزائر ودراستها وتحليلها بالطرق العلمية لإيجاد حلول؛
- المساهمة في الدراسات التي تتناول إصلاح المنظومة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- أدى التطور التكنولوجي الحديث إلى الوصول إلى مرحلة متقدمة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أصبحت تمثل الركيزة الأساسية لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية والتي تؤدي إلى تحقيق جودة هذه الأخيرة؛
- معرفة واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدور الذي تلعبه هذه الأخيرة في تفعيل إدارة الجودة في مؤسسات العليم العالي؛
- مساهمة مؤسسات التعليم العالي في تنمية الدول ثقافيا، علميا، اقتصاديا واجتماعيا.

ز – المنهج المتبع:

لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع المعلومات، تصنيفها، تحليلها وكشف العلاقة بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات عامة، حيث يعتبر المنهج الوصفي التحليلي كمنهج يهدف إلى وصف الظاهرة المراد دراستها، وجمع جميع المعلومات حولها بغية وصفها كما هي في الواقع ومن ثم تحليلها وتفسيرها علميا وبعد ذلك تصويرها في شكل كمي من خلال الدراسة الميدانية، حيث اعتمدنا في دراستنا الميدانية على الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات الخاصة حول مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ومساهمتها في تحقيق جودة التعليم العالي، ومعرفة اهم النشاطات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وخاصة البحث العلمي والمكتبات

الجامعية، الاستاذ والتعليم ومناهج التدريس الجامعة، حيث استخدمنا برنامج SPSS 23 في تحليل للنتائج واختبار الفرضيات.

ح– حدود الدراسة:

نحاول في موضوع بحثنا هذا الاجابة على التساؤل (كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي)، وهذا من خلال دراستنا لثلاثة جامعات جزائرية وهي **جامعة مُحَّد خيضر –بسكرة–، جامعة العربي بن مهيدي–ام البواقي– وجامعة عباس لغرور –خنشلة–** وهذا من خلال توزيع استمارات على فئة الأساتذة كونهم الفئة المستهدفة في بحثنا والأكثر تعاونا وتعاملا مع الادارة والطلبة، اضافة الى كونهم هم مقدمو خدمات التعليم في مؤسسات التعليم العالي، وهم اول المعنيين بالتكوين في مجال تقديم الدروس وطرق التدريس وتطوير القدرات التعليمية والعليمية لديهم من خلال التربصات بالخارج...الخ، وقد اخترنا ايضا فئة الاساتذة لاعتبارهم المحور الاساسي في جودة التعليم العالي، واعتمدنا في توزيع الاستمارات غلى الجامعات الثلاثة على نموذج رابطة التربية الامريكية والذي بدوره يقوم بتخفيض عدد المستجوبين الى ادنى ما يمكن، و يبقى توزيع الاستمارات على حسب نسب الاساتذة في العينة الاجمالية من مجتمع البحث، حيث قمنا بتقسيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الى محورين اساسيين وهما:

- ❖ تكنولوجيا المعلومات ؛
- ❖ تكنولوجيا الاتصالات.

اما جودة التعليم العالي فتم اعتماد اربعة محاور اساسية وهي:

- ❖ جودة المكتبات الجامعية؛
- ❖ جودة البحث العلمي؛
- ❖ جودة التعليم ومناهج التدريس؛
- ❖ جودة الاستاذ.

ط – الدراسات السابقة:

توجد دراسات تعرضت لدراسة مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وإسهامها في تحقيق جودتها وتحسين أدائها، ولكنه لا توجد دراسة عالجت الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وسوف نقوم بعرض أهم هذه الدراسات.

1. **أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، دراسة حالة جامعة مُحَّد خيضر – بسكرة–:** وهي رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة مُحَّد خيضر بسكرة، السنة الجامعية

2006/2005 من إعداد الطالبة بن عيسى ليلى، حيث تناولت هذه الدراسة أساسيات حول قطاع الخدمة العمومية والتسيير العمومي، وقامت أيضا بعرض التسيير العمومي الجديد بين النظرية والتطبيق وبعدها ألقت الضوء على أهمية قطاع التعليم العالي في الجزائر، وأخيرا قامت بمحاولة إسقاط مفاهيم التسيير العمومي الجديد على جامعة مُحَّد خيضر بسكرة (دراسة كيفيات تسيير ميزانية مؤسسة التعليم العالي).

2. **الحكم الراشد وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر:** وهي أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر – 3 – السنة الجامعية 2013/2012 من إعداد الطالبة ذهبية الجوزي، وتناولت هذه الدراسة واقع مؤسسات التعليم العالي في الجزائر والحاجة إلى الجودة، كذلك الحكم الراشد وجودة الخدمة العمومية، وتناولت أيضا تحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر في ضوء مبادئ الحكم الراشد. وبعد هذا عرضت الباحثة موكبة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر في ظل تحرير تجارة الخدمات وتحريات اقتصاد المعرفة، وأخيرا دراسة ميدانية تبين فيها آراء أعضاء هيئة التدريس لجامعة الجزائر (3) حول مدى تطبيق مبادئ الحكم الراشد في إدارة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

3. **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** وهي رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص مناجمنت. المؤسسة: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، السنة الجامعية: 2008/2007، من إعداد الطالب بوكفة حمزة. وتناول في هذه الدراسة مفاهيم أساسية حول المؤسسة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأخيرا أثر تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

4. **واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية (دراسة حالة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة اليرموك –):** وهي رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية 2012/2011 من إعداد الطالب مُحَّد غصاب أبو عليم، وتناولت هذه الدراسة إدارة الجودة الشاملة، – المفهوم ومقومات التطبيق في مجال التعليم العالي، كذلك تناولت واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية وأخيرا واقع تطبيق إدارة الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة اليرموك –.

5. **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة:** وهي أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، السنة الجامعية 2008/2007، جامعة الجزائر، من إعداد الطالب لمين

علوطي حيث تناولت هذه الدراسة الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، نظام المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تناولت أيضا نظام معلومات الموارد البشرية. كذلك آلية العمل عن بعد باستخدام الحاسوب وأخيرا التدريب الإلكتروني وأثره على الموارد البشرية.

6. **دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي – دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الإدارية في جامعة مُحَّد خيضر – بسكرة** : هي أطروحة دكتوراه في علم الإجتماع تخصص تنمية – جامعة مُحَّد خيضر – بسكرة، السنة الجامعية 2013 – 2014، من إعداد الطالبة غربي صباح حيث تناولت هذه الدراسة الإطار النظري للجامعة والتعليم العالي وكذلك التنمية والتعليم، ثم قامت بتقديم دور التعليم العالي في مواجهة تحديات التنمية وخدمة المجتمع. وفي الأخير دراسة ميدانية بجامعة مُحَّد خيضر ببسكرة وعرض وتحليل النتائج المتوصل إليها.

7. إصلاح منظومة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر في ظل التحولات التنموية الجديدة، دراسة ميدانية على مستوى أقسام علم الاجتماع في بعض جامعات الشرق الجزائري: وهي أطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخص تنمية، من جامعة مُحَّد خيضر بسكرة، السنة الجامعية 2010 – 2011، من إعداد الطالبة خنيش دليلة حيث تناولت هذه الدراسة لوضعية التعليم العالي ومؤسسات البحث العلمي خلال سنوات الاستقلال الأولى ثم إصلاح الجامعة والبحث العلمي ، ثم تطرقت إلى سياسة العليم العالي والبحث العلمي بالجزائر في ظل التحول المجتمعي، وبعدها التنظيم الهيكلي الجديد للمؤسسات الجامعية والسياسة العلمية خلال العقد الأخير، ثم دراسة بعض جامعات الشرق وهي: بسكرة، باتنة، سطيف وعلى مستوى أقسام علم الإجتماع.

الفصل الأول :
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الخدمية

تمهيد:

لقد مر العالم منذ مئات السنين بعدة ثورات، منها الصناعية ولكن آخر هذه الثورات هي ثورة المعلومات والتقانة اي ما يعرف باقتصاد المعرفة أو ثورة التكنولوجيا التي حدثت في النصف الثاني من القرن الماضي، حيث أحدثت هذه التكنولوجيا القطعية بين كل ما هو قديم. إذ يعتبر جديد اليوم هو قديم الغد. ففي هذا الزخم الهائل من تراكم المعرفة ووسائل الحصول عليها وتداولها، أصبحت المعلومة تعد موردا هاما لأداء فعاليات وممارسات منظمات الأعمال خاصة الخدمية منها. إذ تمثل تكنولوجيا المعلومات ركنا حيويا في إنتاج المنتجات وتقديم الخدمات، وما أحدثته من تغيرات كبيرة بمجرى منظمات الأعمال (المؤسسات الخدمية) وإدارتها بغية تعزيز مزاياها التنافسية وتحقيق أهدافها الإستراتيجية.

فالمعلومات لها دور كبير في حركة الإنسان والمجتمع وتعايشهما هذا ما أدى إلى تطورها وازدهارها وتقدمها. فالتكنولوجيا التي تولد المعارف المختلفة عند الإنسان لها دور فعال في إنجاح خطط التنمية البشرية الاجتماعية والاقتصادية والعلمية على كل المستويات.

كما أنه توجد أيضا أهمية لتكنولوجيا الاتصالات التي تتم على مستوى الفرد، المنظمة، الدولة. وعن طريق هذه الاتصالات يمكن بناء علاقة إدارة الأعمال المحلية والدولية.

وسنتعرض في هذا الفصل الذي قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث وهذا من خلال:

- ماهية تكنولوجيا المعلومات.
- ماهية تكنولوجيا الاتصالات.
- علاقة التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسات الخدمية.
- علاقة التكنولوجيا بنظام المعلومات.
- علاقة الجودة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

إن عالم اليوم يشهد تطورات وابتكارات في شتى الميادين والمجالات، حيث تسعى كل دولة أو كل مؤسسة إلى مواكبة هذه التطورات الحاصلة، خاصة تلك التي تدخل ضمن مجال تكنولوجيا المعلومات والتي تمثل عنصرا هاما في لمنظمات خاصة الخدمية، حيث أصبحت موردا إستراتيجيا هاما تعتمد عليه في مواجهة ظروف المنافسة خاصة ما يشهده العالم من تغيرات مستمرة وسريعة.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا:

سنتطرق في هذا الفصل إلى ماهية التكنولوجيا من خلال تعريفها، أهميتها، أبعادها وأنواع هذه التكنولوجيا.

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا:

إن كلمة التكنولوجيا لها تعاريف عدة سنتعرض إلى أهمها، وأن هذه الكلمة هي تعريف لكلمة **TECHNOLOGY** والتي هي مستقاة من الكلمة اليونانية **TECHNE** وهي تعني فنا أو مهارة، أما الجزء الثاني من الكلمة **LOGY** فهي مأخوذة من كلمة **LOGOS** والتي تعني علما أو دراسة، وقد ترجمها البعض إلى العربية على أنها تقنية أو تقنيات [1]، وهي تعني صناعة العلم أو فن الدراسة[2].

يعرفها البعض على أنها " الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية، والاجتماعية. وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى وأنفع للمجتمع "[3].

وتعرف أيضا على أنها " المكائن، المجلدات، الوسائل التي تساعد على تحويل المدخلات إلى مخرجات من أجل تحقيق أهداف إستراتيجية "[4].

يعرفها أيضا مُحَمَّد الصيرفي في كتابه (إدارة تكنولوجيا المعلومات) على أنها: " تطوير العملية الإنتاجية والأساليب المستخدمة لتخفيض تكاليف الإنتاج وتطوير أساليب العمل"[5].

---

[1] فليح حسن خلف، اقتصاد المعرفة، ط1، عالم الكتب الحديث، الأردن،2008، ص 146.

[2] وليد عودة الهمشري، عقود نقل التكنولوجيا، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 21.

[3] جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا من البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص 81.

[4] غسان قاسم، داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، الاستخدامات والتطبيقات، مؤسسة النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 25.

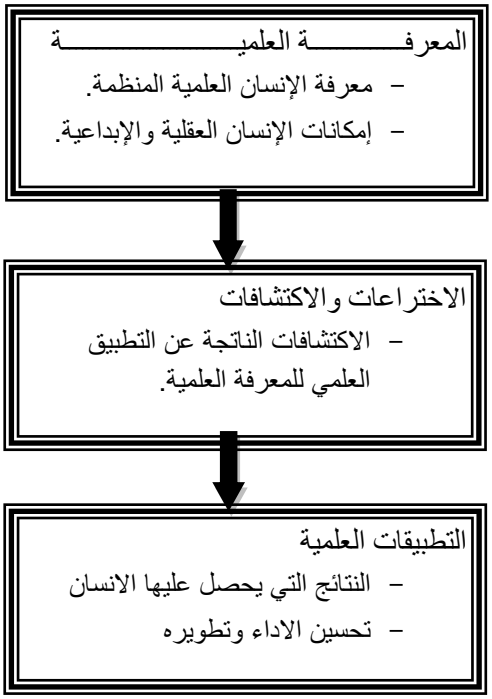
[5] مُحَمَّد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط2، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 13.

ويقول البعض أن مفهوم التكنولوجيا يرتبط بثلاث اتجاهات هي[6]:

- **المعرفة العلمية** : تسخير معرفة الإنسان العلمية المنظمة وإمكاناته العقلية والإبداعية من أجل تحقيق أغراض وتطبيقات عملية مطلوبة، ومثال ذلك تفكير الإنسان المبدع في تخزين ومعالجة أكبر قدر ممكن من المعلومات واسترجاعها بأسرع وأفضل الطرق المناسبة.
- **الاكتشافات والاختراعات**: هي الأجهزة والأدوات والاكتشافات الناتجة عن التطبيق العلمي للمعرفة العلمية، ومثال ذلك اختراع الحاسوب وتطوير أجياله المختلفة بإضافة اختراعات واكتشافات جديدة.
- **التطبيقات العلمية**: هي النتائج التي يحصل عليها الإنسان من خلال التطبيقات العلمية للمكتشفات والأجهزة لغرض تحسين أداء الإنسان وتطويره في مختلف أنواع تطبيقات الحاسوب.

وهذا الشكل يبين تصور متسلسل ومترابط لمفهوم التكنولوجيا المذكور سابقا:

الشكل رقم 1-1: تصور متسلسل ومترابط لمفهوم التكنولوجيا.



المصدر: عامر: إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص 37.

[6] عامر إبراهيم قنديلجيي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط 1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص ص 35، 36.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التكنولوجيا على أنها هي فن وضع العلوم، التقنيات والقواعد الأساسية التي تدخل في تصميم منتج أو خدمة ما، وطرق التسيير وأنظمة المعلومات في المؤسسة، أو هي مختلف العمليات والأساليب التي تقوم بها المؤسسة سواءا كانت هذه الأخيرة إنتاجية أو خدمية قصد تحويل مدخلاتها والمتمثلة في المواد، المعارف، البيانات، رؤوس الأموال، ...إلخ، إلى مخرجات جاهزة وقابلة للاستهلاك كالسلع والخدمات التي تتوافق ومواصفات الطلب الحالية، وهذا ما يجعلها تكسب ميزة تنافسية تمكنها من كسب رضا وولاء الزبائن.

الفرع الثاني: أنواع التكنولوجيا:

تم تقسيم التكنولوجيا إلى عدة أنواع أهمها: [7]

1 – على أساس درجة التحكم: ونجد فيها:

- **التكنولوجيا الأساسية:** وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.
- **تكنولوجيا التمايز:** وهي تكنولوجيا تملكها مؤسسة واحدة أو عددج محدود من المؤسسات الصناعية، وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

2 – على أساس موضوعها: وهي تنقسم إلى:

- **تكنولوجيا المنتوج:** وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتوج النهائي والمكونة له.
- **تكنولوجيا أسلوب الإنتاج:** وهي تلك التكنولوجيا المستخدمة في عمليات الصنع وعمليات التركيب والمراقبة.
- **تكنولوجيا التسيير:** وهي التكنولوجيا المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم وتسيير تدفقات الموارد.
- **تكنولوجيا التصميم:** وهي التكنولوجيا التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الحاسوب.
- **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** وهي التكنولوجيا التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها، بحيث تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبث المعلومات، وهي التي سنقوم بدراستها في بحثنا هذا.

---

[7] محمد مسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001، ص ص 82، 83.

3 – على أساس محل استخدامها: وهي تنقسم إلى:

- **تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة:** وهي تكنولوجيا تكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة، وبفضل هذه التكنولوجيا تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.
- **تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة:** وعدم وجود وتوفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو لأخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي من مقدمي تراخيص استغلالها.

4 – على أساس كثافة رأس المال: وهي تنقسم إلى:

- **التكنولوجيا المكثفة للعمل:** وهي تلك التكنولوجيا التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الإنتاج، فيها يتطلب زيادة في عدد وجدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، ويفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.
- **التكنولوجيا المكثفة لرأس المال:** وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة العمل، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.
- **التكنولوجيا المحايدة:** وهي تلك التكنولوجيا التي يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة، وهي تبقى على المعامل في غالب الأحيان وبنسبة واحدة.

5 – على أساس درجة التعقيد: وهي تنقسم إلى:

- **التكنولوجيا ذات الدرجة العالية:** وهي تلك التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على مؤسسات الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب براءة الاختراع.
- **التكنولوجيا العادية:** وهي تكنولوجيا أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للتقنين أو المختصين المحليين في الدول النامية استيعابها، إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الإشهار والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على براءتها مع المعرفة التقنية.

الفرع الثالث: أهمية التكنولوجيا:

تبرز أهمية التكنولوجيا من خلال اسمها فيما يلي [8]:

- زيادة التقدير المتاح من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق اكتشاف وإضافة موارد جديدة، أو من خلال ابتكار وسائل فعالة وأكثر قدرة على الكشف عن ما هو موجود في هذه الموارد.
- ابتكار وسائل إنتاجية تتيح الإحلال بين الموارد بالشكل الذي يقلل من استخدام الموارد النادرة، باستخدام الموارد المتوفرة وبالشكل الذي يقود إلى زيادة الإنتاج من خلال ذلك.
- زيادة إنتاجية الموارد الموجودة، أي تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة في العمليات الإنتاجية، وبما يحقق الزيادة في إنتاجية الموارد، ومن خلال التوصل إلى استنباط أساليب إنتاجية تضمن الكفاءة الإنتاجية.
- اكتشاف طرق ووسائل إنتاج جديدة ومن خلال التطور التكنولوجي وبالشكل الذي يتيح زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته.

ومن الملاحظ أن الاهتمام التكنولوجي في إطار التنمية وتحسين الأداء وفعالية المؤسسات خاصة الخدمية، وهذا من أجل تحقيق وكسب ميزة تنافسية في السوق ومواكبة التطورات الحاصلة في كل المجالات بسبب عدة عوامل أهمها:

- ✓ السرعة الفائقة في التطورات التكنولوجيا وما تفرزه من إنجازات في كافة المجالات، وبالذات المجالات التكنولوجية الأكثر تعقيدا وتطورا.
- ✓ الربط بين التطور التكنولوجي والنمو الاقتصادي، والذي تحقق بما تحقق في الثورة الصناعية، حيث أكدت بعض الدراسات أن نسبة لا بأس بها في النمو في الدخل القومي مكنت إلى التقدم التكنولوجي.
- ✓ الاهتمام بتطوير الأجهزة الحربية وفي المجالات الأخرى، كارتياد الفضاء مثلا أدى إلى زيادة الاهتمام بتحقيق التطور التكنولوجي لصلته الوثيقة بهذه المجالات.

الفرع الرابع: مؤثرات الأداء التكنولوجي ومتطلبات بناء القدرة التكنولوجية:

بالرغم من أهمية التكنولوجيا وتطورها في إطار عملية التطور إلى أنه توجد فجوة أو تفاوت حاد وواضح في مستويات التطور التكنولوجي بين الدول، حيث تستحوذ الدول المتقدمة على معظم مضامين هذا التطور ومعطياته. في حين لا تملك الدول النامية حتى الحد الأدنى المرتبط بذلك في معظم الحالات، والسبب في ذلك ناجم إلى كون

---

[8] فليح حسن خلف، مرجع سابق، ص ص 147، 148.

الدول المتقدمة قد استطاعت من خلال تطورها أن تحقق تطورا واسعا في المجالات المختلفة، الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

وللربط بين الأداء ومفهومه المتطور والتكنولوجيا في مؤسسة ما لا بد للتطرق لمؤشرات الأداء المستعملة في تحديد القدرة التكنولوجية وهي[9]:

- **إنتاجية البحوث والتطوير:** حيث يمكن تحديد أي مقياس للإنتاجية كنسبة التغيير في المخرجات إلى التغيير في المدخلات.
- **معدل الابتكار التكنولوجي:** وهي اختيار مقياس واحد أو أكثر من مقاييس الأداء التكنولوجي للمنتجات والعمليات الرئيسية ورصد تقدمها عبر الزمن.
- **الموارد المخصصة للبحث والتطوير:** وهي مقياس لمستوى الإنفاق لمشاريع مختلفة ووحدات النشاط، وفي ظل مستوى المؤسسة ككل.
- **معدل العائد على الاستثمار في البحوث والتطوير:** وهو مقياس الربح المتولد عن قدر معين من الاستثمار في البحوث والتطوير.
- **التنويع المعتمد على التكنولوجيا:** حيث أنه طالما كانت هناك إستراتيجية التكنولوجيا الموجهة جزئيا نحو هدف التنويع، فإنه من المهم قياس درجة النجاح في إنجاز هذا الهدف من خلال نسبة المبيعات الناتجة عن المجهودات الخاصة بالتنويع.

وهناك مقاييس أخرى يمكن استخدامها على حسب طبيعة المؤسسة، ونذكر منها:

- حقوق الاختراع أو مبيعات التكنولوجيا.
- وقت تدريب الأفراد على التكنولوجيا الجديدة.
- ومن دورة تنمية منتج جديد.
- تكلفة تطوير كل مرحلة أو كل مستوى من مستويات التفوق التكنولوجي.

على أساس المؤشرات السابقة الذكر لمعرفة أداء المؤسسة لابد من وجود متطلبات لبناء القدرة التكنولوجية في مؤسسة ما ونذكر منها[10]:

---

[9] نبيل موسى خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1998، ص ص 220 – 221.

[10] فليح حسن خلف، مرجع سابق، ص ص 158 - 159.

- ✓ وجود مؤسسات بحث وتطوير علمي وتكنولوجي قادرة على توفير بحوث تسهم في تطوير المعرفة المتصلة بالعلوم الأساسية، وتطوير المعرفة المتصلة بالجوانب العلمية التطبيقية، والتي يمكن أن تسهم في حالة فعاليتها بتطوير عمل النشاطات عموما والاقتصادية خصوصا.
- ✓ مؤسسات علمية قادرة على توفير المعرفة العلمية وخاصة ما يرتبط منها بالجوانب العلمية، وهذا عن طريق توفير القدرة على ابتكار أنماط التعليم الكمي والنوعي المتصل مباشرة بذلك.
- ✓ وجود نظام وبيئة توفر المستلزمات البشرية والمادية والحوافز الاجتماعية بالشكل الذي يجعل مؤسسات التعليم ومؤسسات البحث والتطوير قادرة على توفير المعرفة بجانبيها النظري والتطبيقي، بالشكل الذي يحقق التطور والنمو.
- ✓ تطوير السياسات التي تحمي المعارف وتنميتها، وتوفير مستلزمات تطبيقها، والتطبيق الفعال لها وبالشكل الذي يمنع أسباب هجرة العقول والأدمغة إلى الدول المتقدمة، والذي يتيح لهذه الأخيرة الانتفاع بدون تحمل تكاليف الاستثمار فيها من أجل تكوين رأس المال المعرفي الذي تمثله هذه العقول المهاجرة.
- ✓ العامل المتصل بجانب الطلب على المعرفة سواءا العلمية الأساسية منها، أو العلمية التطبيقية ذات الصلة بالمجالات الإنتاجية، وهذا بالعمل على تطوير الجوانب العلمية والتطبيقية الخاصة بالتكنولوجيا وإنتاجياتها، حيث يكون هذا الطلب حافزا على تطوير نشاطات مؤسسات التعليم ومؤسسات البحث العلمي والتطوير العلمي التكنولوجي.

المطلب الثاني: ماهية المعلومات

سنتطرق في هذا المطلب إلى ماهية المعلومات والتي لها دور كبير في حركة الإنسان والمجتمع وتطورهما، إذ تعد اليوم أساس نجاح المؤسسات في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها.

الفرع الأول: مفهوم المعلومات:

هناك عدة تعاريف للمعلومات نذكر أهمها وهي كالتالي:

كلمة المعلومة مشتقة من كلم يعلم **INFORME** وهي مشتقة من الكلمة اللاتينية **INFORMATION** التي تعني شرح أو توضيح شيء ما[11].

[11] عامر إبراهيم قنديلجي، عبد الستار العلي، عثمان العمري، المدخل إلى دار المعرفة، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2006، ص 28.

- تعرف المعلومة على أنها حادث قابل لأن يعرف (بواسطة طريقة التحليل) ويتصل به (بواسطة عملية التحويل). حيث تأخذ قيمة وتصبح إشارة أو رمز[12].
- تعرف المعلومة (**INFORMATION**) حسب الموسوعة البريطانية بأنها الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حاجياتهم العامة، حيث يكون هذا التبادل عادة عبر وسائل الاتصال المختلفة، وعبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع، والإنسان الذي يحتاج إلى المعلومات ويستخدمها هو نفسه منتج لمعلومات أخرى وناقل لها عبر وسائل الاتصال المتاحة له[13].
- تعرف أيضا المعلومات على أنها البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد، والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها[14].
- تعرف المعلومات أيضا على أنها مجموعة البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص أو تركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الاستفادة منها للوصول إلى المعرفة واكتشافها[15].

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف المعلومات على أنها بيانات تم معالجتها فتحولت إلى مفهوم يقود إلى المعرفة، وتم معالجتها بواسطة الحاسوب أو هي تلك المواد التي تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارات أو جمل، حيث يتم معالجتها لتتحول إلى معلومة أو معلومات، ويتم هذا عن طريق البرمجيات والأساليب التقنية المستخدمة في الحواسيب عادة، وهذا بغرض تحقيق هدف معين.

الفرع الثاني: عصر المعلومات ومصادرها

تعددت تعاريف عصر المعلومات من عالم لآخر ومن باحث لآخر، وهذا حسب تعدد أهدافهم وغاياتهم، فمثلا يعرف على أنه مجتمع المعلومات يمثل جميع الأنشطة والموارد والتدابير والممارسات المرتبطة بالمعلومات إنتاجا ونشرا وتنظيما واستثمارا، ويشمل إنتاج المعلومات أنشطة البحث على اختلاف منهاجها وتنوع مجالاتها، ويشمل أيضا الجهود الإبداعية والتأليفية الموجهة لخدمة الأهداف التعليمية والتثقيفية والتطبيقية[16]. ويعرف العالم **WEBSTER** عصر المعلومات من خلال أربع جوانب وهي[17]:

---

[12] وليد فهمي صالح، تطبيقات الحاسوب في دارة الأعمال، ط 1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2001، ص 25.

[13] عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص 28.

[14] إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 97.

[15] عامر إبراهيم قنديلبي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص 29.

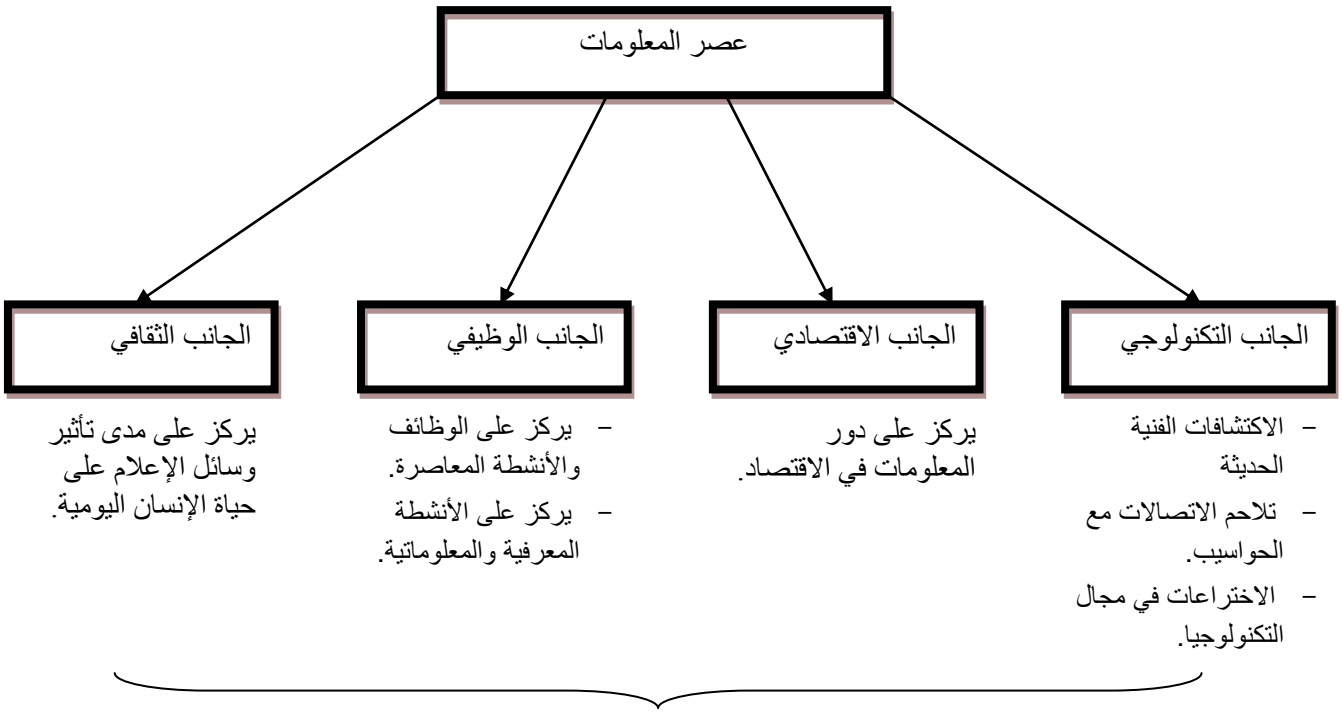
[16] نادية عبد الله وآخرون، التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية، مجلة مستقبل التربية العربية، العدد 31، مصر، 2003، ص 276.

[17] محمد فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعقاب قرن جديد، الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000، ص – ص 20 – 21.

- **الجانب التكنولوجي**: وهو يركز على الاكتشافات الفنية الحديثة وتلاحم كل الاتصالات عن بعد مع الحواسيب الآلية.
- **الجانب الاقتصادي**: وهو يركز على دور المعلومات في الاقتصاد.
- **الجانب الوظيفي**: يشير إلى الوظائف والأنشطة المعاصرة المرتكزة على الأنشطة المعرفية والمعلوماتية.
- **الجانب الثقافي**: وهو يركز على مدى تأثير وسائل الإعلام والاتصال على حياتنا اليومية.

والشكل التالي يوضح ذلك

الشكل رقم 1-2: أهم الجوانب التي يهتم بها عصر المعلومات.



يؤدي إلى ثورة المعلومات، مجتمع المعلومات وهذا الارتباط يمثل التطورات الحديثة.

المصدر: من إعداد الباحث

مصادر المعلومات: هناك مصادر عديدة يمكن للمؤسسة أن تقوم من خلالها بتجميع المعلومات، ونذكر أهم هذه المصادر[18]:

- **المصادر الشفهية:** ويمكن الحصول عليها من طرف العاملين بالمؤسسة أو خارجها مثل الزبائن، المستهلكين، الموردين أو العاملين بالمؤسسات الأخرى، أو من خلال المؤتمرات والاجتماعات والندوات وغيرها.
- **المصادر المكتوبة:** وهي تلك المصادر التي يمكن الحصول عليها من خلال الإطلاع على المجلات، الصحف، الدورات العلمية، التقارير المنشورة والبحوث والدراسات، ...إلخ.
- **أساليب التنبؤ:** وهي أحد أهم الطرق في جمع البيانات، وتستخدم المؤسسات هذه الأساليب وذلك بغرض توقع أي تغيرات محتملة في البيئة، ومن أشهرها السلاسل الزمنية، أساليب التقدير، ...إلخ.
- **التجسس الصناعي:** وهو أحد الأساليب الشائعة التي تستخدم في جمع المعلومات عن البيئة والمنافسة عن طريق تعيين فرد في المؤسسة كان يعمل لدى المؤسسة المنافسة ولديه علم كبير باستراتيجياتها، الاستعانة بخدمات جهاز استشاري خارجي لدراسة السوق والتركيز على وضع المنافسين حاليا ومستقبلا، كذلك حضور المعارض للحصول على المعلومات الخاصة بالمنافسين، كذلك التجسس الإلكتروني من خلال استعمال الإنترنيت لدراسة وضعية المنافسين.
- **نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب:** حيث لا يقتصر هذا المصدر على جمع المعلومات وتبويبها وتحليلها، ولكنه يعتمد على وجود مجموعة من البرامج التي سوف تكون موضوع هام للدراسة.

الفرع الثالث: خصائص المعلومات

حتى يمكن للمعلومات أن تؤدي إلى زيادة معرفة مستخدميها من المؤسسات والأفراد بالأسلوب والوقت الملائمين لابد أن تتوفر فيها بعض الخصائص أهمها[19]:

- **الملائمة:** ونقصد بها أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله، ويمكن الحكم على مدى ملائمة أو عدم ملائمة المعلومات بكيفية تأثير هذه المعلومات على سلوك مستخدميها، فالمعلومات الملائمة هي التي ستؤثر على سلوك متخذ القرار وتجعله يعطي قرارا يختلف عن القرار الذي كان يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات.

---

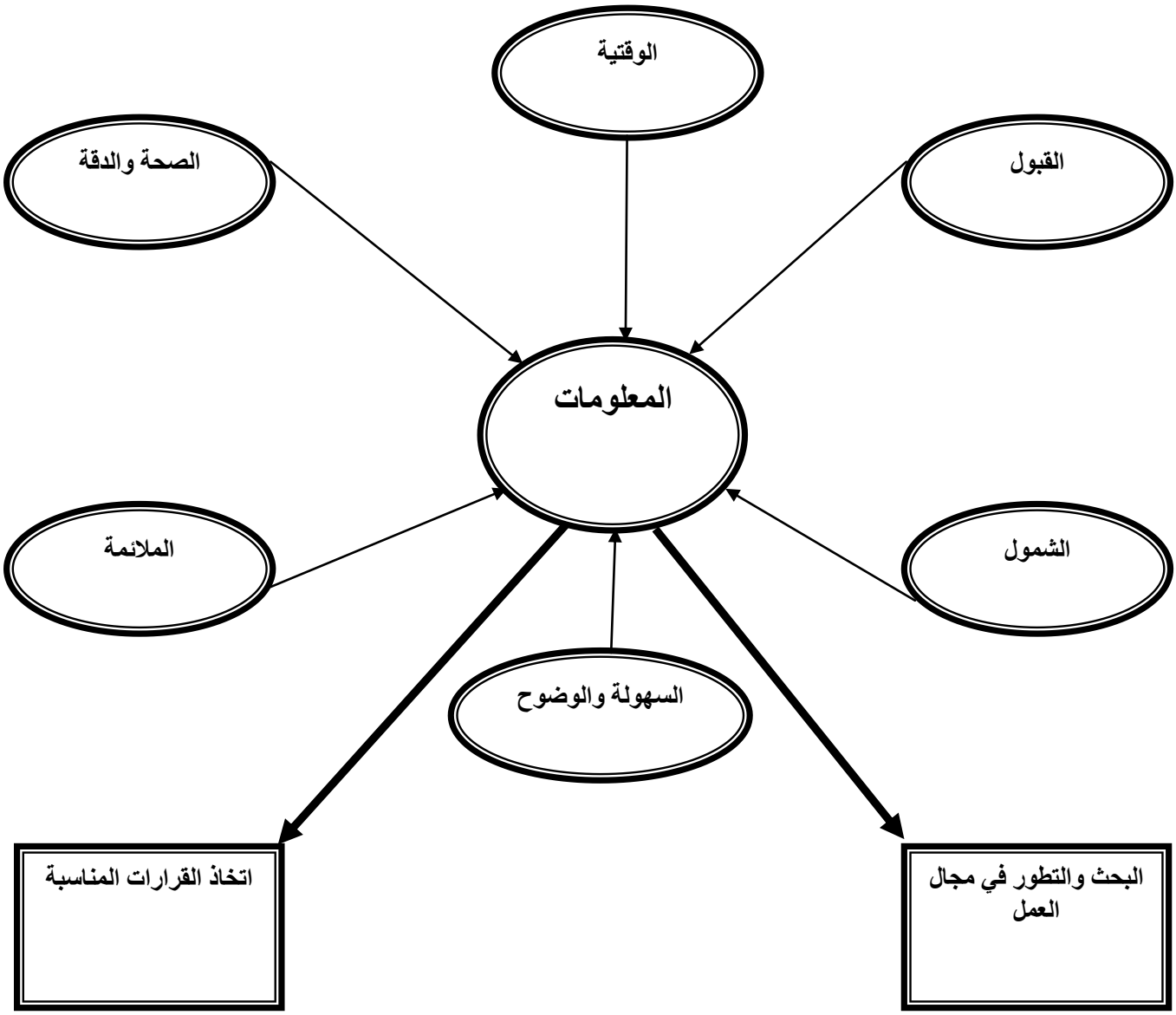
[18] صونيا محمد بكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص ص 109 – 110.

[19] محمد الفيومي، أحمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص ص 14 – 16.

- **الوقتية:** ونقصد بها تقديم المعلومة في الوقت المناسب، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة، وبطبيعة الحال لن تكون المعلومات المقدمة لمتخذ القرار متأخرة جدا عن موعدها، أي يكون لها تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها وحيويتها لهذا القرار.
- **السهولة والوضوح:** ونقصد بها أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدميها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ أو رموز أو مصطلحات أو تغيرات رياضية ومعدلات غير معروفة، ولا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها. فالمعلومات الغامضة غير المفهومة لن تكون لها أي قيمة حتى ولو كانت ملائمة وتم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار.
- **الصحة والدقة:** ويقصد بها المعلومات الصحيحة التي تكون عبارة عن معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج وتجميع والتقرير عن هذه المعلومات.
- **الشمول:** ونقصد به أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدميها أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي بمعنى أن لا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات تشغيل إضافية حتى يحصل على المعلومات المطلوبة.
- **القبول:** ونقصد به أن تقدم المعلومات في الصورة بالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات من حيث الشكل ومن حيث المضمون ومن حيث الشكل. يمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة وواضحة ومفهومة، أو في شكل جداول أو إحصائيات أو رسومات بيانية، ...إلخ، أما من حيث المضمون فيتعلق ذلك بدرجة التفاصيل المطلوبة، فلا تكون منحصرة بأكثر من اللازم مما قد يفقدها معناها وبالتالي عدم قدرته على التركيز للحصول على المعلومة المطلوبة.

والشكل التالي يبين أهم خصائص المعلومات:

الشكل رقم 1-3: خصائص المعلومات.



المصدر: من إعداد الباحث

الفرع الرابع: أنواع المعلومات

لقد أخذت المعلومات في الآونة الأخيرة بعدا استراتيجيا وهذا كي تتماشى مع التطور السريع في مجال التكنولوجيا، حيث أصبح من اللازم على المؤسسة استيعاب أكبر كمية مكنة من المعلومات حتى تضمن لنفسها البقاء والاستمرار، وهي تنقسم إلى[20]:

- **المعلومات الداخلية:** وهي تتمثل في المعلومات الخاصة بنشاط المؤسسة والمتولدة عن العمليات التي تقوم بها، مثل رقم الأعمال، كمية الإنتاج، التكاليف، الأفراد، عدد العمال، ...إلخ.
- **المعلومات الخارجية:** وهي تلك المعلومات التي تأتي من الخارج وتكون متعلقة بالمحيط، مثل المعلومات حول الزبائن، المنافسين، الموردين، ...إلخ.
- **المعلومات الرسمية:** وهي تلك المعلومات التي تشكل الجزء الأكبر من المعلومات المتداولة في المؤسسة، فهي محددة من قبل الإدارة وتتمتع بمميزات أهمها تتبع قنوات وطرق محددة مسبقا ومؤرخة.
- **المعلومات غير الرسمية:** وهي عكس الرسمية في خصائصها، فهي غير محدودة وتتبع طرق غير معروفة، وتتنقل من عامل لآخر بطرق مباشرة، وتعتبر الإشاعات من بين هذه المعلومات.

هناك من قام بتقسيم المعلومات إلى أنواع وهي [21]:

- **معلومات تخطيطية:** حيث ينبغي على الإنسان المخطط مهما كان مستواه ومركزه أن يضع تصورا مناسبا للعمل الذي ينوي القيام به أو المشروع الذي يخطط له، من خلال المعلومات الكافية والمناسبة والوافية بالغرض قبل القيام بتنفيذ هذا المشروع، وهي تأخذ مسميات عدة مثل: الدراسات الأولية، التصاميم الأولية، دراسة الجدوى، الخطط الأولية.
- **معلومات إنجازية:** حيث يقوم الفرد بإنجاز عمل معين بعد تهيئة الإمكانات اللازمة له، وقد يأخذ هذا الجانب شكل قرار يتخذه الفرد، حيث تأخذ القرارات صيغ وأشكال متعددة تتأثر بمستوى القرار وصاحب القرار والأفراد والجهات المتأثرة به.
- **معلومات تعليمية:** وهي تلك المعلومات التي تحتاجها شريحة الطلبة في المدارس والمعاهد والجامعات، حيث يدرسون ويتعلمون المهارات المختلفة، ويتوزعون على التخصصات المتعددة من خلال الفرص التي تتوفر لهم.

---

[20] صونيا محمد بكري، إبراهيم سلطان، مرجع سابق، ص 107.

[21] عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص ص 48 – 49.

- **معلومات بحثية:** وهي تلك المعلومات التي يحتاجها الباحثون بمختلف اتجاهاتهم وتخصصاتهم الموضوعية، سواء كانوا باحثين أكاديميين أو غير أكاديميين في مؤسسات رسمية أو شبه رسمية أو أهلية.
- **معلومات إنمائية:** وهي المعلومات التي يحتاجها الفرد في تنمية قدراته التخصصية التي تعلمها في المدارس والمعاهد والجامعات وتطويرها بالشكل الذي ينعكس إيجابا على عمله وأداءه، ويكون ذلك من خلال الدورات التدريبية والمؤتمرات وورشات العمل والحلقات والندوات العلمية المختلفة، والتي تقدم كل ما هو جديد أو مستجد في المجالات والتخصصات المهنية المختلفة.
- **معلومات ترفيهية:** حيث يحتاج الفرد إلى معلومات مقروءة ومسموعة أو مرئية، وللترويج عن نفسه والتسلية وتجديد طاقته في أوقات فراغه.

والجدول التالي يبين أهم أنواع المعلومات الموجودة في المؤسسة:

الجدول رقم 1-1: أنواع المعلومات وتصنيفاتها.

أسس تصنيف المعلومات	أنواع المعلومات	مثال
▪ مدة حياة المعلومة	▪ دائمة، مؤقتة.	▪ تاريخ الميلاد، عدد الأطفال
▪ مصدر المعلومة	▪ داخلية، خارجية	▪ إعلان العمل، سعر الصرف. ▪ النتيجة المحاسبية
▪ محددة أو غير محددة	▪ رسمية أو غير رسمية	▪ اتصالات أفقية غير محددة من طرف الإدارة
▪ اتجاه تنقل المعلومة	▪ صاعدة، نازلة	▪ الأوامر، اقتراحات العمال
حسب مجال الاستخدام واستثمارها في حياة الإنسان ومسيرته المهنية والحياتية اليومية.	▪ معلومات تخطيطية	▪ وضع تصور للمشروع. ▪ خطط أولية.
	▪ معلومات إنجازية	▪ إنجاز عمل، اتخاذ قرار
	▪ تعليمية	▪ معلومات للطلبة في المدارس والمعاهد والجامعات.

		▪ تعلم المهارات.
	▪ بحثية	▪ المعلومات التي يحتاجها الباحثون.
	▪ إنمائية	▪ معلومات تساعد في تنمية قدرات الفرد وتطويرها.
	▪ ترفيهية	▪ مقروءة، مسموعة، مرئية بهدف التسلية.

المصدر: paderyou, E.A. le management de l'information et organisation, 1996, p 12.

يبين الجدول السابق أنواع المعلومات المتوفرة في أي مؤسسة، والأسس التي تم تصنيفها بها مع إعطاء بعض الأمثلة لهذه الأنواع.

المطلب الثالث: تطبيقات واستخدامات تكنولوجيا المعلومات

تعتبر المعلومات الحجر الأساس أو الركيزة الأساسية والمورد الهام لأداء فعاليات وممارسات مختلف المنظمات، وقد ساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات في معالجة البيانات وتزويد الإدارات العليا بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالها، وتقديم الاستشارات اللازمة لها لاتخاذ القرارات بشكل صائب، وتشكل تكنولوجيا المعلومات ركنا حيويا في إنتاج المنتجات وتقديم الخدمات، وقد تعددت استخدامات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها القلب النابض في مختلف منظمات الأعمال، حيث تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة وفي توجيه مختلف عملياتها، فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وكسب ميزة تنافسية في السوق[22].

وتعرف أيضا على أنها أداة فعالة لإنجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المنظمات، وهي تتضمن مجموعة من الأجهزة والمعدات والبرمجيات والاتصالات والعنصر البشري، والتي يترتب على اعتمادها جميع البيانات الخاصة بنشاطات المنظمة ومعالجتها وخزن المعلومات وتجهيزها واسترجاعها وتحديثها بمرونة عالية وسرعة كبيرة[23].

وهناك تعريف أخر لتكنولوجيا المعلومات والذي يقول على أنها مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، توثيقها، تخزينها، واسترجاعها في الوقت المناسب وبطريقة مناسبة ومتاحة[24].

---

[22] غسان قاسم، داود اللامي، مرجع سابق، ص 16.

[23] محمد الفيومي، مرجع سابق، ص 23.

[24] غسان قاسم، داود اللامي، مرجع سابق، ص 31.

وفي الأخير يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات تأثرت كثيرا بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة وهي تعد كالقلب النابض للمؤسسات، وفي حقيقة الأمر هي العقل الإنساني الذي يفكر في كيفية إدارة الحياة نحوالأحسن من جانب، وفي كيفية المعرفة وتحويلها من جانبها الساكن في مخيلة وعقل الإنسان إلى جانبها العلمي، الذي يتمثل في الأدوات والمعدات التي يجب أن تقدم له خدمة أفضل من السابق من جانب أخر [25].

لتكنولوجيا المعلومات مكونات هي [26]:

- **المكونات المادية:** وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وخزنها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين، كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تظم وحدة المعالجة المركزية واللوحة الأساسية والشاشة وغيرها، وتسمى بالمكونات المادية، فتحسين ذاكرة الحاسوب وقدراتها على معالجة البيانات وسرعتها تمثل مجالا واسعا للتطورات التكنولوجية الحديثة، حيث يعد العلماء والمهندسون قي شركات الحاسبات والاتصالات مصدرا أساسيا لهذه التطورات الهائلة.
- **البرمجيات:** وهي تعني تلك البرامج للحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها كما تقوم بمختلف التطبيقات، ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب، وتساهم هذه البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات، لذلك فهي تتضمن أنظمة التشغيل لنهائية.
- **قواعد البيانات:** هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو هي المعلومات المخزونة في أجهزة ووسائل خزن البيانات، وهي قد تكون متعلقة بسجلات المخزون في الشركة، والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات والبيانات.
- **الاتصالات بعيدة المدى:** وهي المكون الأخير لتكنولوجيا المعلومات ويعتقد البعض أنها الأكثر أهمية، فهي أدوات ووسائل الاتصالات عن بعد مثل الهاتف، الفاكس، الألياف الضوئية، ومكوناتها الأخرى التي تكون الشبكات الإلكترونية التي مكنت مستخدمي أجهزة الحاسوب من الاتصال بأي موقع وبصورة مباشرة، والاتصال بأي مستخدم آخر للحاسوب في أي موقع آخر.

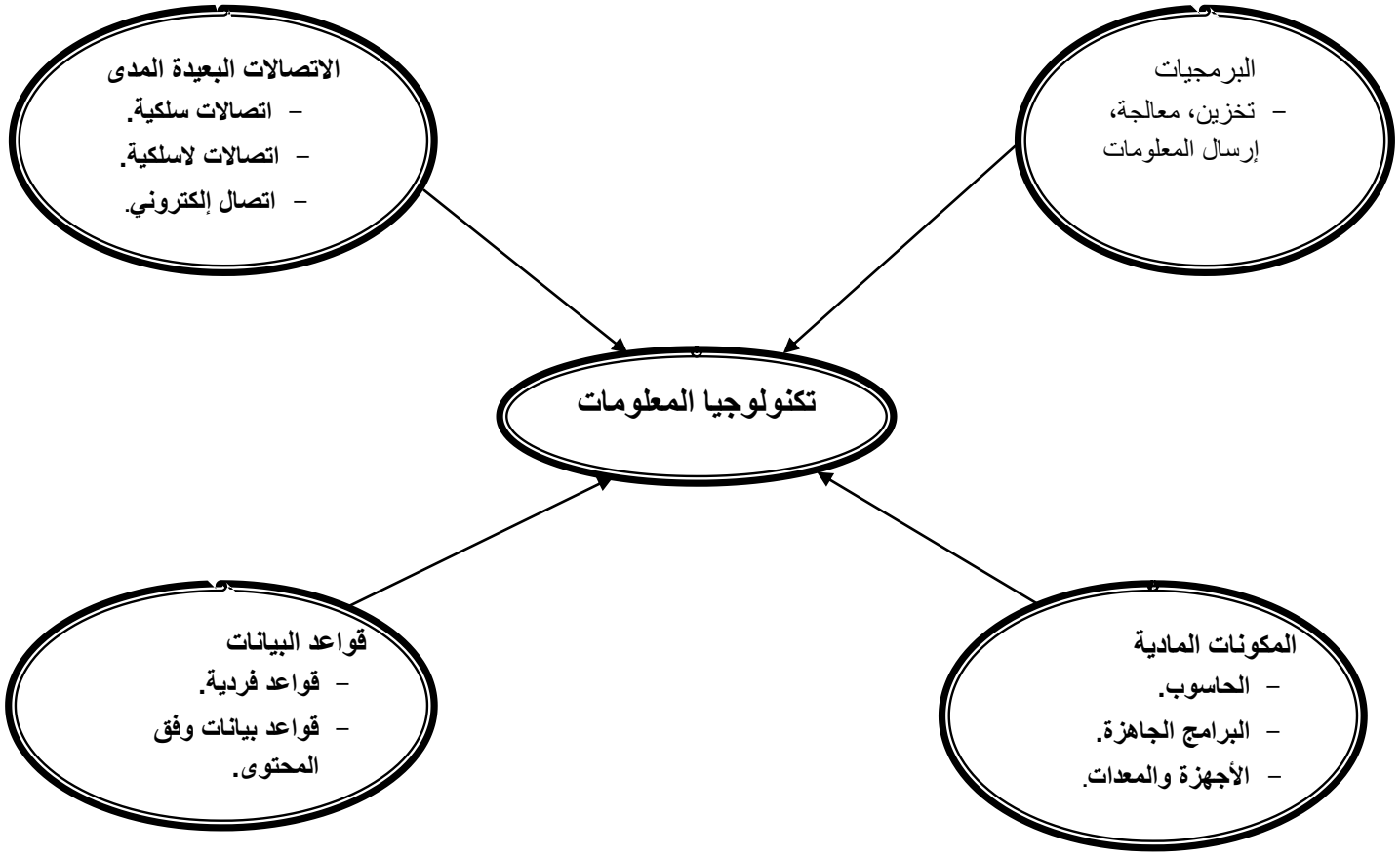
---

[25] نسيمة محمد سامي الخطيب، دور تكنولوجيا المعلومات في تسويق الخدمات المصرفية، دراسة حالة واقع المصرف التجاري السوري، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2009، ص 19.

[26] غسان قاسم، داود اللامي، مرجع سابق، ص ص 19 - 22.

والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 1-4: مكونات تكنولوجيا المعلومات.



المصدر : من إعداد الباحث.

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات

تمتاز تكنولوجيا المعلومات بخصائص جد فعالة ما يسمح لها بأن تكون من أهم وأبرز اعتمادات المؤسسة في وقتنا الحاضر، كما أنها تتكون من عناصر متنوعة تسمح لها بلمس كل الجوانب الموجودة في المؤسسة، ويزداد اعتماد تكنولوجيا المعلومات يوما بعد يوم، والسبب في ذلك يعود إلى ما تتوفر عليه هذه التكنولوجيا من خصائص تمكنها من حل بعض المشاكل، وتتمثل هذه المشاكل في[27]:

[27] مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص ص 28 – 29.

- **تقليص الوقت:** ونقصد به أن التكنولوجيا جعلت كل الأماكن متجاورة إلكترونيا.
- **تقليص المكان:** حيث تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة أو التي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** وهذا ناتج للتفاعل بين الباحث والآلة حيث يقوم الباحث بتقسيم بعض المهام وتوزيعها إما على نفسه أو على الآلة.
- **الذكاء الاصطناعي:** ونقصد به أن أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** حيث تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية:** ونقصد به أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **قابلية التحرك والحركية:** وهي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الهاتف النقال، الحاسب الآلي النقال، ...إلخ.
- **اللاتزامنية:**ونقصد بها إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركون غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **قابلية التحويل:** ونقصد بها إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى أخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في النظام.
- **السرعة:** وهي أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عملية معالجة المعلومة من تحويل ومعالجة وحساب، ...إلخ، بطريقة سريعة مقارنة مع الإنسان حيث سمحت هذه الخاصية بتخفيض وقت معالجة المعلومات بشكل كبير، إضافة إلى أنها ساهمت في تجنب المهام اليدوية الخاصة بالحساب، ومعالجة المهام التي يصعب تنفيذها يدويا.
- **العالمية:** ونقصد بها ذلك المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة

المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان، والانتقال عبر الحدود الدولية.

- **الشيوع والانتشار**: ونقصد بها قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، حيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

الفرع الثالث: أهمية وفوائد تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات الجانب التكنولوجي لنظام المعلومات التي اعتمدت فيها معالجة البيانات واختزان المعلومات وتحديثها واسترجاعها، وتوصيلها إلى المستخدمين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن، وبات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات، كما تؤدي أيضا تكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا في تحديث وتطوير إدارة الأعمال، خلق وظائف جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئة العمل، وتتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في[28]:

- تساعد على توفير الوقت خاصة الإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- تساعد على توفير قوة فعلية داخل التنظيم.
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات.
- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- تنفذ كل الأعمال داخل المؤسسة كالتسويق، الإنتاج، الموارد البشرية بكفاءة وفعالية من أجل الديمومة.
- كسب ميزة تنافسية إستراتيجية إذا ما تم إدارتها بصورة ذكية.
- تقوم المعلومات والنظم المطلوبة لإتمام الإستراتيجية.

فوائد تكنولوجيا المعلومات: لتكنولوجيا المعلومات فوائد عديدة أهمها[29]:

- تعمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين،
- تسمح بالتواجد في كل مكان،

---

[28] سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة، ملتقى دولي، المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة، 12 – 13 نوفمبر 2005، ص 23.

[29] بكوش لطيفة وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بحث في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مدرسة الدكتوراه للاقتصاد التطبيقي وإدارة المنظمات، مقياس اقتصاد وتسيير المعارف، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2008/2007، ص 14.

- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة،
- العمل على تقليص الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية، عبارة عن أداة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة والفعالية وتطوير الخدمات والمنتجات،
- تعطي التفاعل مع تحركات المنافسين بمسايرة التطورات الحديثة التي تمس طرق الإنتاج والتوزيع،
- تساعد على الابتكار والتجديد، وكذا التفاعل مع تحركات المنافسين، كما تساهم في تقديم عروض ملائمة مع احتياجات العملاء لخلق الميزة التنافسية وإيجاد أسواق جديدة بأحسن سرعة وأقل ثمن،
- تسمح بتقديم الخدمة للزبون على أكمل وجه،
- تمكن من إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وتساهم في خلق انفتاح كبير على المحيط الخارجي،
- تساهم في تجميع المؤسسات وذلك بتسهيل تسويق المنتجات وتوفير المواد الأولية اللازمة مما يخلق مجالا فسيحا للتعامل فيما بينها،
- تعتبر الوسيلة الأمثل لإدارة المؤسسات الكبيرة ذات الفروع،
- تمنح فرصة توسيع التجارة الإلكترونية، وكذا العمل مع فرق خارجية،
- هي وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق الخارجية،

الفرع الرابع: نظم المعلومات وعلاقتها بالتكنولوجيا

لقد زاد اهتمام المؤسسات في كل المجالات بالجودة والنوعية واعتماد إدارة الجودة في تحقيق ميزة تنافسية، وهذا في ظل المنافسة، العولمة، العلاقات، ...إلخ، وأهم هذه المجالات نظم المعلومات والتي هي عبارة عن جزء لا يتجزأ من النظم التي تهتم بإنتاج المعلومات وبثها داخل وخارج المؤسسة، وسنتطرق الآن لمفهوم نظام المعلومات.

بغرض تعريف نظام المعلومات لابد من معرفة كلمة نظام والذي هو عبارة عن مجموعة من الأقسام والأجزاء التي تعمل معا لغرض إنجاز وظائف وأهداف محدودة في بيئة ما، أو هو عبارة عن العناصر المتداخلة والأجزاء المتكاملة والتي تعمل ضمن حدود وتتفاعل مع بعضها لكي تحقق الأهداف والأغراض المحددة[30].

فيعرف نظام المعلومات على أنه مجموعة من المواد، الأشخاص، البرامج، المعطيات والإجراءات التي تسمح بالحصول ومعالجة وتخزين وإيصال المعلومات في شكل بيانات، نصوص، صور وأصوات داخل التنظيم[31].

---

[30] عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص 61.

[31] R. Marcimak, F. Rove, système d'information dynamique, organisation, économica, paris, 1997, p 7.

ويعرف نظام المعلومات على أنه عبارة عن آلية وإجراءات منظمة تسمح بتجميع وتصنيف وفرز البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات يسترجعها الإنسان عند الحاجة ليتمكن من إنجاز عمل أم اتخاذ قرار أو القيام وظيفة تفيد حركة المجتمع، وذلك عن طريق المعرفة التي سيحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام[32].

يمكن القول بناءا على التعاريف السابقة أن نظام المعلومات هو عبارة عن مجموعة من العمليات، الموارد، التجهيزات، التدابير، الأعمال، الأنشطة والقنوات التي تتفاعل معا وتتكامل في وسط معين بهدف توفير المعلومات التي تحتاجها عملية اتخاذ قرارات فعالة تؤدي إلى رفع مستوى الأداء في المؤسسة وبالتالي تحقيق أهدافها.

مكونات نظام المعلومات: يتكون نظام المعلومات من عدة عناصر أساسية وهي لا تجعله يعمل بطريقة فعالة أو يتكامل من دون واحدة منها، وهي[33]:

- **النظم والأساليب الفنية المتبعة:** وتشتمل هذه النظم على البرمجيات التطبيقية المطلوبة لمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاع معلوماتها.
- **الأجهزة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال:** وهي بكل أنواعها سواءا كانت حواسيب مناسبة، مدخلات إلكترونية أو ضوئية أو ليزرية، أو أجهزة ومعدات اتصال لبث المعلومات إلى المواقع المطلوبة.
- **المستفيدون:** بكل شرائحهم الوظيفية والاجتماعية، الذين يستخدمون مخرجات النظام من جهة، وهم أنفسهم سيكونون عناصر مهمة في رفد النظام بمدخات جديدة، بعد أن ينجزوا بحوثهم أو يتخذوا قراراتهم وينتجوا معلومات جديدة.
- **العنصر البشري:** ويقصد به مجموع الأفراد العاملين بالأقسام المختلفة بالنظام والذين يعتبرون أساسه، فقدر دراية العاملين بالنظام يتحقق نجاحه، ويصنف العاملون بالنظام إلى مختصين ومستخدمين نهائيين، فالمختصون يقومون بتصميم النظام استنادا إلى احتياجات المعلوماتية، يقوم المبرمجون بإعداد البرامج بناءا على مواصفات يقدها محلل النظم، أما المستغلون فيقومون بتشغيل الحواسيب، أما المستخدمون النهائيين فهم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات، ويتم تصميمه بحسب طلباتهم وحاجياتهم.

ولنظام المعلومات دور فعال في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الإنتاجية والخدمية، وهذا الدور يكمن في دورين أساسين هما[34]:

---

[32] عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص 61.

[33] عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص ص 64 65.

[34] PATRICK ROMAGUI, l'intelligence économique au service de l'entreprise, les presses du management L P M, paris, France, 1998, P 96.

- **دور وصفي**: وهو يسمح بإعطاء نظرة دقيقة عن وضعية المؤسسة كالميزانية المحاسبية مثلا.
- **دور المعالجة ودوران المعلومات التنظيمية**: مثل إرسال الأوامر، توحيد طريقة العمل، ...إلخ.

كما أنه توجد أنواع لنظام المعلومات هي[35]:

- نظم المعلومات التشغيلية. – نظم المعلومات الإستراتيجية.
- نظم المعلومات الإدارية. – نظم تخطيط موارد المؤسسة.
- نظم دعم القرار. – نظم إدارة علاقات العمل.
- نظم الدعم التنفيذي. – نظم المعلومات اليدوية.
- النظم الخبيرة. – نظم المعلومات المؤتمنة.
- نظم المعلومات المكتبية. – نظم المعلومات المتكاملة.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصالات

لقد أصبح اليوم يعبر عن العالم بالقرية الصغيرة في ظل التطورات الهائلة التي تحصل كل يوم، في ظل العولمة وما تفرضه من تحديات، وهذا راجع إلى التطور الكبير الحاصل في قطاع الاتصالات، فقد أصبح اليوم من أهم الأولويات واهتمامات الأفراد والمؤسسات وحيث تعيش المؤسسات حاليا مرحلة جديدة من تقنيات الاتصال، وهذا لاستعمالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وسنتطرق في هذا المبحث إلى ماهية الاتصالات، شبكات نقل واستخدام تكنولوجيا والاتصالات إلى جانب بعض التطبيقات لهذه التكنولوجيا مع إبراز المزايا والسلبيات.

المطلب الأول: ماهية الاتصالات

تحقق الاتصالات العديد من النتائج والإنجازات والأهداف التي تؤدي إلى التنمية والتقدم، حيث تتم الاتصالات على مستوى الفرد والمؤسسات والدولة، وعن طريق الاتصالات يمكن تحقيق التبادل التجاري والحصول على التمويل والاستثمار وبناء علاقات إدارة الأعمال المحلية والدولية، وسنتطرق في هذا المطلب إلى:

الفرع الأول: مفهوم الاتصال

لقد اختلف العلماء في تعريفهم للاتصال وكل منهم ينظر إليه من زاوية معينة، وفيما يلي بعض هذه التعاريف:

---

[35] لمين علوطي، أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007 - 2008، ص 32

- إن أصل كلمة اتصال Communication في اللغات الأجنبية يعود إلى الكلمة اللاتينية (Communis) والتي تعني الشيء المشترك، وفي القرنين العاشر والحادي عشر اشتقت كلمة (Commune) والتي كانت تعني في ذلك الوقت ولأسباب سياسية الجماعة المحلية، واشتقت من اللغة اللاتينية والفرنسية كلمة Communique والتي تعني بلاغا رسميا[36].
- يعرف الاتصال حسب الجمعية الأمريكية التدريب على أنه تبادل للأفكار أو المعلومات للتوصل إلى تفاهم متبادل وبناء علاقات إنسانية جيدة[37].
- ويعرف أيضا على أنه العملية التي يقوم من خلالها المرسل إرسال رسالة معينة لشخص آخر مقصود بعينه، ويمثل المستقبل ويكون ذلك عبر وسائل اتصال محددة.
- هناك تعريف آخر للاتصال مضمنه أن عملية الاتصال هي الوسيلة الوحيدة التي يتم من خلالها تبادل أو نقل الوقائع والأفكار إلى مستويات التنظيم المختلفة وذلك عبر قنوات ومسارات دقيقة، فالاتصال ما هو إلا عملية يتم بواسطتها إرسال المعلومات من فرد أو مجموعة إلى فرد آخر أو مجموعة أخرى، فالاتصال إذن هو سلوك من طرف مصدر معين بغرض نقل معنى مطلوب إلى مستقبل هذا السلوك، حيث ينتج عند ذلك استجابة سلوكية مرغوبة عند ذلك المستقبل[38].

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الاتصال يعني إنتاج أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية ونقلها وتبادلها بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمور أو أخبار أو معلومات جديدة، أو التأثير في سلوك الأفراد والجماعات، أو التغيير أو التعديل من هذا السلوك أو توجيهه وجهة معينة، وهذه العمليات تتم عادة في صور متبادلة من الجانبين والتي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات.

الفرع الثاني: عناصر ومكونات العملية الاتصالية

لكي يتحقق وصول الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه (المستقبل) لابد من القيام بخطوات محددة وبوجود عناصر أساسية هي:

---

[36] عبد الرزاق محمد الدليمي، المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، ط 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 26.

[37] الطاهر غنية، مبادئ إدارة الأعمال (المفاهيم، الأسس والوظائف)، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا، 2003، ص 230.

[38] محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك، ط 4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون سنة نشر، ص 253.

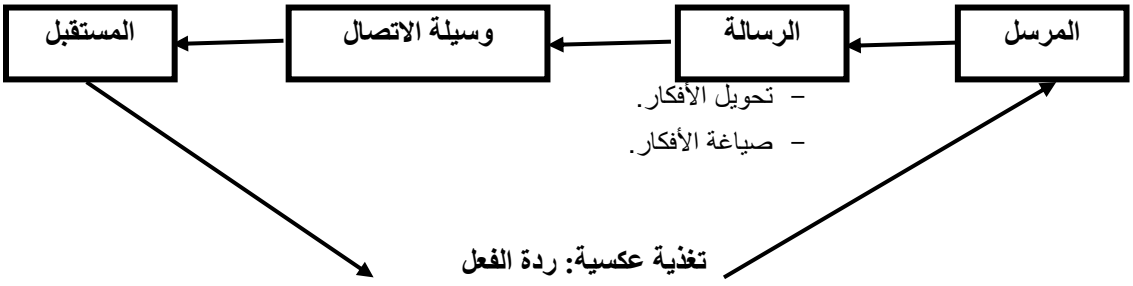
- **المرسل:** ونقصد به المتصل أو مصدر الرسالة، وهو يقوم بمعرفة الغاية من عملية الاتصال، وهو يقوم بتحديدها بدقة، إضافة إلى جمع الأفكار والاقتراحات ووضعها في شكل رسالة تحتوي على عبارات أو رموز أو إشارات أو أي شيء يفي بتوصيل معنى الرسالة.
- **الرسالة:** وهي الموضوع الذي تتم لأجله عملية الاتصال، وتتمثل في الأفكار والآراء أو المعلومات التي يرغب المرسل إيصالها للمستقبل، ويقصد بها أيضا شكل الرسالة الاتصالية ومحتواها.
- **وسيلة الاتصال:** هي القناة المستخدمة لتوصيل الرسالة، أو هي الكيفية التي يتم بها نقل مضمون الرسالة من معلومات ومعاني إلى المستقبل، وقد تأخذ عدة أشكال منها الشفهية، الكتابية الإلكترونية، ويقصد بها أيضا كافة وسائل الاتصال المتاحة لغرض إيصال الرسالة إلى المستقبل.
- **المستقبل:** وهو المرسل إليه ونقصد به الشخص أو الجماعة أو الهيئة التي أنشأت عملية الاتصال لإعلامها بأمر معين، وبعد أن يفهم المستقبل ويدرك محتوى الرسالة الموجهة إليه يقوم برد فعل قد يكون في شكل سلوك معين أو إجراء اتصال آخر لتحقيق هدف الاتصال الأول.

ويقصد به أيضا الشخص المستهدف من طرف المرسل، ويجب مراعاة خصائصه من أجل ضمان قبوله لمحتوى الرسالة.

- **التغذية العكسية أو ردة فعل المستقبل:** وهي بعد فهم وتفسير الرسالة يبعث المستقبل ردا للمتصل يعلمه بوصول الرسالة، والمعنى المفهوم منها.

والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم 1-5 عناصر العملية الاتصالية



المصدر: **j. lendrevie et luindon, mercatour, 7emme édition, dalloz, paris, 2003, p 493.**

الفرع الثالث: أنواع الاتصالات

يأخذ الاتصال في المؤسسة عدة أشكال أهمها [39]:

- **الاتصالات الداخلية:** وهي تدفق المعلومات داخل أقسام المؤسسة وفق خطة عملها وعملية تسييرها وإدارتها لمختلف أنشطتها، ويكون هذا من خلال توجيه الأفراد والعاملين في مختلف الأقسام والمستويات وهو نوعان:

* **الاتصالات الرسمية:** وهي تلك الاتصالات التي تكون منظمة ومنسقة وفق الهيكل التنظيمي للمؤسسة، فالمدير يتصل بما هو أدنى وكذا... أو الاتصال على نفس المستوى بين الأقسام، مثلا اتصال بين مدير الإنتاج ومدير المخزونات، أو المدير المالي بالمدير المحاسبي.

* **الاتصالات غير الرسمية:** وهي الاتصالات التي تكون خارجة أو بعيدة عن الهيكل التنظيمي المخطط له، وهي مبنية على العلاقات وبعيدة عن الأطر الرسمية للمؤسسة، وهو لا يخضع للقوانين واللوائح والقواعد التي تمليها المؤسسة فلا يمكن للمؤسسة السيطرة عليه أو معرفة قنواته.

- **الاتصالات الخارجية:** وهي تعبر عن كافة الاتصالات التي تقوم بها المؤسسة خارج هياكلها الواحدة، وقد تكون مع مؤسسات أخرى أو مع الزبائن وكافة أفراد المجتمع.

- **الاتصالات المباشرة وغير المباشرة:** حيث يكون الاتصال مباشرا بين المرسل والمستقبل، ويكون هناك حدوث تبادل للمعاني بينهما وجها لوجه، أو عن طريق الهاتف مثلا، أما الاتصال غير المباشر فيتم عن طريق وسائل الإعلام المختلفة كالمجلات والجرائد ولوحات الإعلان باستخدام الصور والنماذج التي تنقل الأفكار والآراء بين المرسل والمستقبل[40].

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات نقل واستخدام التكنولوجيا

سنتطرق لتكنولوجيا الاتصالات من خلال:

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لقد أصبح اليوم الوصول إلى المعلومة وإيصالها أمرا سهلا وميسر للجميع، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعلت الأفراد والمؤسسات على اتصال دائم ووفرت الجهد والوقت، لذلك تسعى كل مؤسسة لامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن نشاطها وبأحدث التقنيات، وسنتطرق إلى بعض التعاريف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

---

[39] تامر البكري، الاتصالات التسويقية والترويج، ط 2، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص ص 45 – 46.

[40] الطاهر غنية، مرجع سابق، ص 235.

- تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها التقنيات التي تسمح بتجميع، تخزين، معالجة ونقل المعلومات، بحيث تعتمد على مبدأ التشفير أو الترميز الإلكتروني للمعلومة، وسواءا كانت في شكل معطيات رقمية، نص، صورة أو صوت[41].
- تعرف أيضا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات وفي المؤسسة، ويمكن القول على أنها أداة تعتمد على الحاسوب والتي تساعد الأفراد على الاعتياد على العمل مع المعلومات[42].

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي وجهان لعملة واحدة، فمعظم التعاريف الموجهة لكليهما فيها نوع من التقارب والتشابه، وبهذا فهما مكونان لا ينفصلان عن بعضهما البعض، وكل العمليات التي تقوم عليها أي مؤسسة وخاصة الأنشطة الرقمية تكون قائمة على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو تكزن هذه الأخيرة مبنية على أساس اقتصاد المعرفة، حيث تسمح بتخزين، معالجة ونشر حجم متزايد من المعطيات بسرعة وبدون تكلفة.

ولكي نفهم هذه التكنولوجيا لابد أن نتناول أهم مكوناتها والتي تتكون من:

❖ **المكون المعرفي**: والذي يطلق عليه اسم البرمجيات (software) ويمكن اعتبارها بمثابة روح هذه التكنولوجيا الجديدة وجوهرها، حيث لا يوجد أي وجود مادي وملموس لهذه البرمجيات، أي لا توجد لها كتلة مادية ترى.

❖ **المكون المادي**: ويقصد به مجموعة الأجهزة والمعدات الإلكترونية التي تحوي المكون المعرفي المعلوماتي، ومن خلالها يتم تشغيل هذه البرمجيات، لذا يمكن اعتبار هذا المكون بمثابة حلقة الوصل ما بين المكون المعلوماتي والمستعمل، وتعتمد في عملها على ترجمة البرمجيات والمعلومات إلى وسائط سمعية وبصرية يسهل على المستخدم إدراكها، مثل أجهزة الحاسوب، الهاتف، المحمول، ...إلخ.

الفرع الثاني: مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بخصائص ساهمت في انتشار استخدامها وضرورة الاستفادة منها، وتتمثل هذه الخصائص في[43]:

---

(41) Michel paquin, gestion des technologies de l'information, les édition agence d'arc, canada, 1990, p 17.

(42) لمين عولمي، مرجع سابق، ص 48.

(43) محمد بوتين، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات والأداء، الملتقى العلمي الدولي الأول "أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، 31 ماي – 02 جوان 2003، الجزائر، ص 03.

- تنفيذ عدد هائل من العمليات في ظرف زمني قصير (خاصة تلك العمليات التي كانت تعالج يدويا) وبالتالي تحقيق أفضلية على العنصر البشري فيما يخص معالجة الحسابات الدقيقة والمعقدة،
- زيادة إمكانيات التخزين والرفع من سرعة الوصول إلى المعلومات،
- تكوين شبكات الاتصال حيث تتوحد مجموعة من الأجهزة المستندة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتشكيل شبكات الاتصال وهو ما يسمح بزيادة تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وبتبادل المعلومات في وقت قصير،
- تسارع نسق تطور التكنولوجيا سواءا تكنولوجيا المعلومات أو تكنولوجيا الاتصالات وزمن انتشارها وتخفيضها المستمر للتكاليف،
- تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل 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 المعرفة والتكنولوجيا الحديثة (nouvelle technologie d'information et de communication NTIC) ومنه سنتطرق الآن إلى أهم هذه المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسة في التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[44]:

- ✓ الاعتماد على الأيادي العاملة الكفؤة والمتخصصة، حيث أصبح الطلب في عالم اليوم متزايد على اليد العاملة المؤهلة باعتبارها أحد أهم المعايير نحو التوجه لاقتصاد المعرفة[45*] 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 لأن الحاسوب يستخدم التكنولوجيا الحديثة سواءا تكنولوجيا المعلومات أو الاتصالات، ولأنها تعتبر أداة مهمة في العمل.

---

[44] هواري معراج، حاج عيسى أمال، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول دور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، 22 – 23 أفريل 2003، ص ص 108 – 109، دون موقع.

* اقتصاد المعرفة: هو نظام اقتصادي حديث يعتمد على العلم والخبرة، بغية خلق اقتصاد لا يعتمد كثيرا على المادة والطاقة، ومن سمات اقتصاد المعرفة السماح باستخدام تكنولوجيات معينة لخلق أسواق ومؤسسات تلغي الزمان والمكان، يعتبر كذلك اقتصاد المعرفة اقتصاد ذو وفرة وليس اقتصاد ذو ندرة، ذو تكلفة بسيطة وربح كبير، تعمل به كل الدول سواءا المتقدمة أو النامية، يعتبر أيضا منظومة اقتصادية رقمية تستثمر الموارد المعرفية بوصفها الأداة الرئيسية لتحقيق النمو الاقتصادي في عصرنا الراهن.

- ✓ ظهور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقطاع إنتاجي خدمي مهم، فبعد ما كان تقسيم النشاط الاقتصادي مقسم إلى ثلاث قطاعات هي: الصناعة، الزراعة والخدمات، أضاف علماء الاقتصاد قطاع آخر وهو قطاع المعلومات.
- ✓ تزايد دور وأهمية المعرفة والتكنولوجيا في فعالية الإنتاج والخدمات.
- ✓ استخدام هذه التكنولوجيا يؤدي إلى تحقيق الجودة سواءا في المنتجات أو في الخدمات.

والجدول التالي يبين تطور أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الجدول رقم 1-2: تطور أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

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

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

نلاحظ من الجدول أن أنظمة التكنولوجيا (المعلومات والاتصالات) في تطور سريع ومستمر، وهي تتميز بالمرونة مع متطلبات الاقتصاد الرقمي أو ما يسمى باقتصاد المعرفة، حيث أن هذه التطورات السريعة تواكب وتلبي مختلف احتياجات المؤسسات مهما كان نشاطها (خدمي، إنتاجي) من جهة ومن جهة أخرى تلبي احتياجات ورغبات المستفيدين من الخدمة أو المنتوج، فلو أخذنا مثلا المستفيد من التكنولوجيا كان في الأول هم العمال بعدها المهنيون أو المتخصصين ثم الزبون وبعدها الفرد.

الفرع الثالث: أهم شبكات نقل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

هناك عدة شبكات نقل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن بينها ما يلي:

* **الحاسوب:** إن الحاسوب هو وسيلة صممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي، ومن ثم تخزينها ومعالجتها وتحويلها إلى شكل نتائج ومعلومات مفيدة وقابلة للاستخدام، وهذا كله بموجب مجموعة من التعليمات والإيعازات التي يطلق عليها اسم البرمجيات، ويتكون الحاسوب من قسمين أساسيين هما:

- المكونات المادية أو الأجهزة hardware.
- المكونات البرمجية software.

وفيما يلي اهم صفات الحاسوب[46]:

- ✓ جهاز يعمل بطريقة آلية أوتوماتيكية (automated).
- ✓ جهاز مبرمج (programmed).
- ✓ جهاز يعمل بطريقة رقمية (digital).
- ✓ جهاز يعالج البيانات (data processing).
- ✓ جهاز التخزين (stokage).
- ✓ جهاز سهل التشغيل (Asy to Works).
- ✓ جهاز دقيق ويتميز بالسرعة.

* **الإنترنيت:** هي عبارة عن شبكة ضخمة من شبكات الحاسوب الممتدة عبر الكرة الأرضية، وتستخدم هذه الشبكة عدد كبير جدا يفوق 500 مليون مستخدم من جميع أنحاء العالم، وهي اتفاقية عملاقة بين هذه الحواسيب التي تقدر بالملايين للارتباط ببعضها البعض، ولهذا يطلق عليها اسم شبكة الشبكات، وهي شبكة عالمية مفتوحة تجعل المشترك قادرا على الوصول إلى آلاف المصادر والخدمات المختلفة في مجال المعلومات [47]، وتتضمن الإنترنيت ما يلي[48]:

- الحواسيب التي تدار من قبل آلاف الجامعات والمدارس والمعاهد،
- الحواسيب الحكومية من كل بقاع العالم،

---

[46] عامر ابراهيم قندلجي، إيمان فاضل السمرائي، مرجع سابق، ص ص 120 – 121.

[47] سامية محمد جابر، ونعمان أحمد عثمان، الاتصال والإعلام والتكنولوجيات المعلومات، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003، ص ص 110 – 111.

[48] الغريب زاهد إسماعيل، تكنولوجيا المعلومات وتحديث التعليم، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2001، ص 135.

- الحواسيب الخاصة بالمؤسسات والشركات العالمية الكبيرة،
- الحواسيب التي تعود ملكيتها إلى المؤسسات غير التجارية،
- الحواسيب الخاصة بالأفراد والعائلات،
- الحواسيب الخاصة بالمؤسسات التجارية التي تجني الأرباح عن طريق إتاحة المجال للجمهور للوصول إلى هذه المنظومة الهائلة،

توجد أيضا متطلبات للاتصال بالإنترنيت والدخول إلى مواقعها الإلكترونية والحصول على الوسيلة المناسبة والقادرة على إيصالك دون عوائق أو مشكلات فنية وتتطلب عملية الاتصال بالإنترنيت ما يلي[49]:

❖ **المعدات والأجهزة:** وهي تتكون من الحاسوب والقرص الصلب ومعدات الوسائط المتعددة، جهاز المودم، خط اتصال هاتفي.

❖ **البرمجيات والأدوات:** حيث تحتاج عملية الاتصال بالإنترنيت إلى برامج للقيام بتلك العملية وتهيئة التوافقية بالبروتوكولات المتعارف عليها بين الحاسوب الشخصي وجهاز موفر الخدمة وشبكة الإنترنيت، ومن بين هذه البرمجيات برنامج الاتصالات، معاملات الاتصالات، الاشتراك في الإنترنيت، اسم الدخول وكلمة السر.

للإنترنيت فوائد كثيرة وعديدة أهمها[50]:

- الحصول على الأخبار من جميع أنحاء العالم.
- الحصول على المعلومات بسرعة وفي أي زمان ومكان، وتقضي على القيود الزمانية والمكانية.
- الحصول على البحوث الحديثة بمختلف أنواعها.
- الاتصال الصوتي المتبادل بين الهاتف.
- تشجيع العمل الجماعي واستخدام البيانات.
- الحصول على نشرات فنية مختلفة من جميع أنحاء العالم.
- الحصول على معلومات تجارية واقتصادية كأسعار الأسهم والذهب والفضة والبترول.
- البريد الإلكتروني الذي بواسطته يستطيع المستخدم إرساله واستقباله من وإلى أي شخص آخر في العالم بأسرع وقت وأقل تكلفة، مع ضمان الوصول.

---

[49] الغريب زاهد إسماعيل، مرجع سابق، ص ص 136 – 137.

[50] زكي محمد عليان، محمد عيد الديس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، د ط، دار الصفاء، الأردن، 1999، ص ص 125 – 126.

- تنمية مصادر المعلومات.
- الاتصال المباشر بالباحثين والعلماء في جميع التخصصات من خلال قائمة المناقشة والمؤتمرات الإلكترونية.
- وجود المجلات والنشرات الإخبارية الإلكترونية في شتى المواضيع الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والسياسية و...إلخ، يساعد في وصول المعلومات الجديدة إلى أي مستخدم.
- التسوق الإلكتروني وما يقدمه من خدمات من خلال تقديم وتوفير للمؤسسات اقتناء مدخلاتها عن طريق الشبكة، كما يمكن لها التعريف بمنتجاتها.

❖ **البريد الإلكتروني:** يعد البريد الإلكتروني من أقدم التطبيقات في شبكة الإنترنيت وأوسعها انتشارا، فهو صندوق خاص لكل مشترك ويعرف على أنه المحطة المستخدمة في دوائر البريد بطريقة الاستنساخ الإلكتروني والإرسال عبر الخطوط الهاتفية للنبضات الرقمية الملائمة للنقل الهاتفي، ثم تقوم المحطة الثانية المستعملة بالتحويل العكسي للإرشادات التشابهية إلى النبضات الرقمية التي تتحول إلى معلومات وثائقية في الجانب الآخر، وهو أرخص وسائل الاتصال كلفة وسرعة، ويتميز بالسرعة الفائقة حيث تجعله وسيلة مفيدة وفعالة في عمليات الاتصال، إذ تصل الرسائل الإلكترونية خلال ثواني إلى مستقبلها. ومستخدم البريد الإلكتروني متحرر من القيود الجغرافية حيث يمكنه الوصول إلى بريده الإلكتروني في أي بقعة من العالم.

للبريد الإلكتروني مزايا أهمها ذكرناها في الفقرة السابقة وهي:

- تسهيل المراسلات الدولية إذ لا داعي من فرق التوقيت بين الأقطار المختلفة أو الأحوال الجوية السيئة.
- إنشاء المستخدم للقوائم البريدية والتي تمكنه من إرسال نفس الرسالة وفي نفس الوقت إلى مجموعة من الأشخاص.
- قلة التكاليف فيعتبر البريد الإلكتروني أرخص من المكالمات الهاتفية أو البريد العادي.
- السرعة حيث يحتاج البريد الإلكتروني إلى ثواني معدودة لتوصيل الرسائل.
- الراحة، فالمستخدم (المرسل) لا يحتاج لأن يكون المستلم (المستقبل) موجودا لكي يستلم رسالته، ذلك لأن المستلم يمكنه قراءة الرسالة لاحقا.

❖ **الإنترانت:** وهي عبارة عن استخدام تكنولوجيا الإنترنيت على مستوى المؤسسة، وهذه التكنولوجيا تتمثل في البرمجيات منخفضة التكاليف، وتهدف هذه الشبكة (الإنترانت) إلى بث المعلومات داخل المؤسسة وطلب المعلومات عن طريق الوصول إلى قاعدة البيانات الخاصة بالمؤسسة، وتقدم الإنترانت أيضا خدمة النظام التفاعلي

ممثلة في الرسائل الإلكترونية ومجموعة التحاور، حيث يقوم كل فرد بتقديم العمل الموكل إليه، ويكون كل الأفراد مسؤولون عن الرسائل التي تتبادل بينهم لأنها تساهم في اتخاذ القرار.

هناك وظائف للإنترانت في المؤسسة أهمها:

- ✓ تسيير المشاريع المساعدة على اتخاذ القرارات.
- ✓ الرسائل الإلكترونية والتحاور الإلكتروني المباشر.
- ✓ منفذ إلى شبكة الإنترنت.
- ✓ توفير الوثائق التقنية ومحرك بحث للوثائق المرجعية.
- ✓ توفير المعلومات للمؤسسة.
- ✓ نظام تبادل وتسيير للبيانات بين أفراد المؤسسة.
- ✓ التقليل من استخراج الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال.
- ✓ تشجيع التعاون بين أعضاء المؤسسة حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار العمل الفردي.
- ✓ خلق نظام معلوماتي وبتكلفة قليلة جدا.
- ✓ إعطاء أكثر ثقة للشركاء الخارجيين، حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة.
- ✓ تؤدي إلى تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة.

❖ **الإكسترانت:** هي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها وهي نتاج تزاوج بين كل من الإنترنيت والإنترانت وهي تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالدخول والمرور عبر الجدران النارية التي تمنع الدخلاء من الوصول لبيانات المؤسسة وقد يكون هؤلاء الشركاء عبارة عن موردين، موزعين، عملاء، فروع، مراكز بحث، تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد.

فإذا كان الاتصال بين المؤسسة وشركاء أعمالها مضمون بواسطة حظوظ متخصصة تدعى الإكسترانت، فقطاع الأعمال يصنفها إلى[51]:

- **شبكات إكسترانت التزويد:** وهي تربط مستودعات البضائع الرئيسية بالمستودعات الفرعية بعرضه تسيير العمل فيها آليا للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية.

[51] ابراهيم بختي، دور الإنترنيت وتطبيقاته في مجال التسويق، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003، ص 23.

- **شبكات إكسترانت التوزيع** : وتمنح هذه الشبكات صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمة الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى.
- **شبكات إكسترانت التنافسية:** هذا النوع من الشبكات يمنح المؤسسات 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 من جودتها.

الفرع الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطبيقات متعددة نذكر أهمها فيما يلي:

- **الحكومة الالكترونية: و** المقصود بها هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتوفير وتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين على اختلاف قدراتهم وأماكن تواجدهم وهي ترتكز على:

* تجمع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع الحكومة الرسمي على شبكات الإنترنيت.
* 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 خدمات ذات جودة عالية وتلبي احتياجات الزبائن.

من بين ما قامت به الحكومة الجزائرية في هذا المجال تعميم تسجيل الطلاب سواء في الجامعات أو في البكالوريا وإعلان النتائج إلكترونيا، كذلك ما قامت به وزارة الداخلية من تعميم لاستخراج شهادات الميلاد والوفاة وعقود الزواج من كل بلديات الوطن دون استثناء.

- **التجارة الالكترونية:** وهي العمليات المتمثلة في بيع وشراء وتسويق وتقديم الخدمات الخاصة بالسلع والخدمات عبر العديد من شبكات الحاسب الآلي كالإنترنيت والأنترانت والإكسترانت التي تطرقنا إليها سابقا لمساندة كل خطوة من خطوات التجارة العالمية، وتعتمد التجارة الالكترونية بشكل أساسي على الحاسوب وشبكات الاتصال ومختلف الوسائل التقنية بهدف إدارة النشاط الاقتصادي، أي أنها تشكل مرحلة متطورة من التجارة.
- **التعليم الإلكتروني:** هو استخدام وسائل الإعلام الإلكترونية المختلفة لتوفير المرونة في التعليم والتدريب المهني وكل هذا باستخدام الأنترانت والأقراص المدمجة، أو باستخدام الحاسوب للوصول إلى الموارد التعليمية المبينة في

الإنترنت، ولا يشمل نشر المعلومات عن المسافات الدراسية بالبريد الإلكتروني أو الاتصال بين المعلم أو المتدرب والمتعلم على قضية واحدة أو على نشر الأنشطة الإدارية لعملية التعليم على الإنترنت[52].

وقد تم التعرف على الأنشطة التالية المتعلقة بالتعليم الإلكتروني وهي:

- ✓ تجهيز المدارس والجامعات بالحواسيب والإنترنت.
- ✓ ربط المدارس والجامعات ومعاهد التكوين كل منها بالوزارة الوصية وبشبكة خاصة.
- ✓ تطوير بعض المناهج الدراسية إلكترونيا.
- ✓ تدريس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمادة أو مقياس منفصل أو كما نسميها نحن "الإعلام الآلي".
- ✓ تدريب وتنمية المهارات والكفاءات للمعلمين والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
- ✓ انطلاق بوابات التعلم الإلكتروني وإنشاء الجامعات الافتراضية.

- **التوظيف الإلكتروني** : أو هي خدمة شبكية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة من طرف المؤسسة لطرح 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 تتلاءم 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 و...إلخ.
- **الأعمال المصرفية الإلكترونية**: وهي تقديم الخدمات المصرفية للعملاء مباشرة من خلال قنوات إلكترونية وقنوات اتصال تفاعلية، وتعتبر البنوك والمصارف أكثر القطاعات تطورا وتقدما في مجال الخدمات الإلكترونية التي توفرها لعملائها على الإنترنت أو الهاتف النقال، والتي تشمل ولا تقتصر على كشف رصيد الحسابات ودفع فواتير الهاتف والكهرباء والغاز ...إلخ، بل تتعدى ذلك إلى إعادة شحن بطاقات الفيزا وغيرها من البطاقات بمبالغ معينة وإصدار بطاقات خاصة للدفع عبر الإنترنت[53].

---

[52] عبد الرحمان الهاشمي، فائزة محمد العزاوي، المنهج والاقتصاد المعرفي، ط 1، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2007، ص 255.

[53] منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العيد، المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية والتطبيقات، د ط، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2003، ص 294.

المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمؤسسات الخدمية

نظرا للتطورات والتغيرات الهائلة التي يشهدها عالم اليوم من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أن المؤسسات بكل أنواعها أصبح عليها اليوم مواكبة ومسايرة هذه التطورات مما أدى إلى صعوبة قياس فعاليتها ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وخلق وتحقيق الجودة في الخدمات والمنتجات التي تقدمها، وسنتطرق في هذا المبحث إلى ماهية المؤسسات الخدمية واستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الخدمية، إضافة إلى تقديم بعض معوقات استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات.

المطلب الأول: ماهية المؤسسات الخدمية

لقد شغلت المؤسسة مجالا كبيرا في كتابات الاقتصاديين والباحثين باعتبارها النواة الأساسية للاقتصاد، فالمؤسسة تعتبر هي المنتجة للسلع والخدمات والثروات، وهي الموزعة للدخل والمستعملة للادخار، والعاملة على تداول المنتجات والخدمات، والمستهلكة لجزء كبير منها، وأصبحت المؤسسة أيضا تتحكم وتؤثر وتتأثر بإنتاج واستعمال التكنولوجيا من حيث التمويل من خلال علاقتها بمراكز البحث والجامعات والتي هي محل دراستنا هذه، وسنتطرق الآن إلى تعريف المؤسسات الخدمية وتبيين أهم وظائفها وأهدافها وخصائصها.

الفرع الأول: تعريف المؤسسات الخدمية

كما قلنا سابقا فإن المؤسسة شغلت مجالا واسعا في كتابات الباحثين والاقتصاديين، وهذا المجال أو المكان الذي شغلته يرجع أساسا إلى الدور البالغ الأهمية الذي تلعبه في حياة الفرد والجماعة، إضافة إلى أنها محور النشاط الاقتصادي، بهذا فإن تعريف المؤسسة يختلف من شخص لآخر حسب غايات وأهداف هذا الباحث أو الاقتصادي، ولا يوجد تعريف موحد ومحدد يخص بالإجماع وهذا راجع للأسباب التالية:

* اتساع وتنوع أنشطة المؤسسات الخاصة الخدمية منها.
* ظهور مؤسسات تمارس مختلف الأنشطة في نفس الوقت وفي أمكنة مختلفة.
* تعدد المداخل والاتجاهات، كالإداري، الأجير، المسير، النقابي، أو كل شخص يرى المؤسسة حسب تصوره ونظرته، وهي تختلف من شخص لآخر، إضافة إلى الاقتصادي والباحث وعالم الاجتماع الذي يرى المؤسسة حسب نظريته ورأيه وهي آراء مختلفة أيضا.
* التطور والتحول المستمر والسريع الذي شهدته المؤسسة في طرق تسييرها وفي أشكالها القانونية.
* التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي تعتمد عليه المؤسسات كثيرا خاصة الخدمية.

وهذه مجموعة من التعريفات للمؤسسات الخدمية

تعرف المؤسسة على أنها شكل إنتاج بواسطته تدمج أسعار مختلف عوامل الإنتاج المقدمة من طرف أعوان متميزين عن مالك المؤسسة بهدف بيع الخدمات والسلع في السوق بغية الحصول على ربح ممثل في الدخل النقدي[54]، أو هي تنظيم إنتاجي معين الهدف منه هو إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين عوامل معينة بغية الحصول على سلعة أو خدمة ما، ثم تقوم ببيعها في السوق لتحقيق الربح الذي يمثل حاصل الفرق بين الإيراد الكلي والتكاليف[55].

تعرف أيضا على أنها منظمة لأنها تجمع العناصر التي تكون هذه الأخيرة، وهي تكون اقتصادية واجتماعية نوعا ما، حيث تأخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية، المادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف المسطرة، وفي نطاق زماني ومكاني[56].

وبناءا على هذه التعريفات يمكن القول أن المؤسسة هي بناء اجتماعي يتكون من عناصر بشرية ومادية تتفاعل فيما بينها من أجل انجاز أهداف مشتركة، هذا التفاعل الذي يجري مع العديد من العلاقات الاجتماعية المتداخلة بين الأفراد والتي من دون شك تحتاج إلى تنظيم وتنسيق، وتختلف المؤسسات فيما بينها حسب مستوياتها الإدارية والتي تعرف عادة بالهرم الإداري وهذه المستويات هي:

- **مستوى الإدارة العليا:** ويظم مجلس الإدارة والمدير العام، وطاقم العامل على أعلى مستوى في المؤسسة، ويسمى هؤلاء بالمدراء الإستراتيجيون.
- **مستوى الإدارة الوسطى:** وهو يشمل الدوائر الأساسية في المؤسسة كالمالية والتسويق والمحاسبة و...إلخ.
- **مستوى الإدارة الدنيا:** وهي تشمل كل الوحدات الإدارية ذات الصلة المباشرة بالتعامل مع الأدوات كالعامل والأجهزة والماكينات ...إلخ.

الفرع الثاني: أهداف المؤسسات الخدمية

إن المؤسسات وجدت لتحقيق أهداف معينة ومحددة ويتحقق هذا الهدف بتضافر الجهود الكاملة لها، والمؤسسات الخدمية باعتبارها جزء لا يتجزأ من المؤسسات ككل، وتمثل أكبر نسبة من المؤسسات المتواجدة في العالم، وبالتالي فهي وجدت لتحقيق غاية معبرة عنها بالهدف، ولذا يمكن تحديد أهم أهدافها في ما يلي:

---

(54) Feruqnd Borue, organisation des entreprises, éd, foucher, 1966, p6.

(55) عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 24.

(56) عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 3، الجزائر، 2006، ص 28.

- **الأهداف الإستراتيجية:** وهي أهداف عامة للمؤسسة يتم تحديدها من طرف الإطارات الموجودة فيها، أي الإطارات الموجودة في قمة هيكل المؤسسة وهرمها التنظيمي، والمجال الزمني لتحقيق هذه الأهداف يكون طويل الأجل.
- **الأهداف التكتيكية:** وهي الأهداف التي تتحقق من خلال التشكيلات التنظيمية الرئيسية في المؤسسة، ويتم تحديدها من قبل المستوى الثاني في هيكل المؤسسة والذي يمثل المستويات المتوسطة، والمجال الزمني لهذه الأهداف يكون متوسط.
- **الأهداف العملية:** وهي تلك الأهداف التي تشكل من قبل التشكيلات الفرعية للمؤسسة، ويكون المجال الزمني لتحقيقها قصيرا.
- **الأهداف الاقتصادية:** وهي تتمثل في تحقيق الربح الذي يضمن استمرارية نشاط المؤسسة بين مثيلاتها في نفس القطاع، إضافة إلى عقلنة الإنتاج والمتمثلة في الاستخدام الرشيد والعقلاني لعوامل الإنتاج بغية الحصول على منتجات وخدمات تتماشى ومتطلبات السوق، وعلى كل المستويات المحلية والوطنية والدولية.
- **الأهداف الاجتماعية:** وهي تتمثل في ضمان مستوى مقبول من الأجور للعمال باعتبارهم هم المستفيدين الأوائل من نشاط المؤسسة، وهذا الأجر هو حق مضمون بالقانون، وتوجد هناك تحفيزات وامتيازات في المؤسسات الخدمية حسب عمل الفرد، وأدائه ومهاراته في استقطاب زبائن وعملاء جدد، بالإضافة إلى تحسين مستوى معيشة العمال حيث أن التطورات التكنولوجية التي تشهدها المجتمعات تجعل من العمال أكثر حاجة إلى تلبية رغباتهم المتزايدة يوما بعد يوم، كذلك تقوم المؤسسة بتوفير تأمينات ومرافق للعمال، حيث تعمل على توفير بعض التأمينات كالتأمين الصحي، التأمين ضد الحوادث، التقاعد، ...إلخ.
- **الأهداف التكنولوجية:** حيث تؤدي المؤسسة دورا مهما في هذا الميدان من خلال البحث والتنمية، حيث أصبح في المؤسسة توفير مصلحة خاصة بعملية متابعة وتطوير الوسائل والطرق لتقديم الخدمات، وباتت تخصص ميزانيات لا بأس بها لهذه العملية، وهذا حسب حجم وطبيعة المؤسسة ونشاطها إضافة إلى مساندة السياسة القائمة في الدولة في مجال البحث وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- **الأهداف الثقافية:** وهي تتمثل في توفير وسائل ثقافية وترفيهية حيث تهتم المؤسسة بالجانب الفكري والمعنوي للعامل من أجل أن يقوم هذا الأخير بعمل وأداء وفعالية ومردودية جيدة وعالية، كذلك تقوم المؤسسة بتدريب

العمال المبتدئين ورسكلة العمال القدامى، حيث تقوم المؤسسة بهذا نتيجة للتطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا كله يدخل ضمن إستراتيجية المؤسسة.

الفرع الثالث: وظائف المؤسسة الخدمية

تتميز المؤسسات بوظائف عديدة أهمها [57]:

- **الإنتاج:** حيث يعتبر هو الوظيفية الأساسية التي تقوم على أساسها المؤسسة، فقد أصبح يخضع إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل المجالات وهناك وظائف أخرى تابعة للإنتاج وهي التخزين، الأمن، التدبير، ولكن نحن سنتناول المؤسسات الخدمية فقط.
- **الإدارة:** حيث توجد في كل مؤسسة إدارة تختص في اتخاذ القرار وذلك بعد التنسيق، الرقابة، التمثيل في الداخل والخارج، وهي تكون على مستوى الإدارة أو الوحدة أو المصلحة، وكل مسؤول في الإدارة يكون مسؤول عن العمل الذي يقوم به.
- **التمويل:** حيث في كل مؤسسة وظيفة توفر لها موارد التمويل لحاجياتها العادية والطارئة، ونظرا للأهمية البالغة لرأس المال في حياة المؤسسات الخدمية، أصبح واجب على المؤسسة إعطاء هذه الوظيفة إلى خبراء يحسنون تقنيات وفنون الاستثمار والتخطيط والمحاسبة.
- **التسويق:** وتشكل هذه الوظيفة وجه المؤسسة التي تظهر بها في السوق، فهي التي تتكفل بعرض الخدمات للزبائن والعملاء، وتقديمها، كالتسويق الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، السياحة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، وهي تظم مصلحة الإشهار وترقية المبيعات ومصلحة التوزيع والتنفيذ.
- **الإعلام والاتصال:** وظهرت هذه الوظائف بعد العولمة الاقتصادية واحتدام المنافسة بين المؤسسات التي تقدم نفس المنتوج أو الخدمة وفي نفس القطاع والمكان، إذ أدى انتشار المعلوماتية التي جاءت لتشغيل عملية الحصول على الخدمات وفي أقل وقت، وفي الأخير أصبحت تلك المعلومات المتراكمة لدى المؤسسة بمثابة سلاح اقتصادي حاد تعتمد عليه لخوضه معركة البقاء والصدارة وتحقيق ميزة تنافسية، وحسب مكانتها في السوق (بين مثيلاتها في نفس القطاع) وتقديم الخدمات بجودة عالة من خلال:

- **التوظيف:** وهي الوظيفة التي تتعهد بإبرام عقود التشغيل ومتابعتها وإنهائها في المؤسسة، فهي تسهر على تطبيق قوانين وسياسة التشغيل في المؤسسة، أي إدارة الموارد البشرية.

---

[57] lakhdar lamoum, les systèmes d'information pour la gestion, i s g p, ALGERIE,P P 42 – 46.

- **الدراسة والبحث:** حيث كانت هذه الوظيفة أقل أهمية من الوظائف السابقة، لكن اليوم دخلت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل مرافق الحياة، وهي تنقسم إلى عدة مصالح أهمها مصلحة البحث والتطوير، مصلحة الإشراف على المشاريع ومراقبة التغيرات، وأخيرا مصلحة المشروع والتنسيق.
- **التنظيم:** وتتكفل هذه الوظيفة بوضع معالم المسؤولية وتحديد العلاقات المهنية، ويتم ذلك عبر شبكة قيادية واستشارية وإعلامية تتضمن التجانس بين الوظائف.
- **التكوين:** واحد من أهم المكونات لوظيفة أو مصلحة الموارد البشرية، وبفضل هذه الوظيفة يتمكن أفراد المؤسسة وطاقمها الإداري من التأقلم ومواكبة التغيرات بمختلف أشكالها، ويدخل ضمن هذه الوظيفة كل من الإعلام المهني، النشاطات الثقافية، الندوات، المؤتمرات، الخدمات الاجتماعية، الأيام الدراسية، الملتقيات.
- **الرقابة:** وهي وظيفة تقوم بها المؤسسات والتي تسير كل الوظائف الأخرى على وتيرة الخطة المدروسة، وتقوم باكتشاف الخلل والخطأ وتصحيحه، وهي وظيفة إدارية تعمل على متابعة الأداء وتعديل الأنشطة التنظيمية بما يتماشى والأهداف المسطرة.
- **الجودة:** وهي وظيفة حديثة في المؤسسة تقوم بتقديم الخدمات والمنتجات بما يتماشى ومتطلبات الزبائن، وهي تستخدم إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق ذلك والهدف منها التميز والتحسين المستمر في الخدمات.

الفرع الرابع: خصائص المؤسسات الرائدة والمبدعة

إن تطور المؤسسات وتطور أشكالها والتكنولوجيات المستخدمة فيها أدى إلى ظهور خصائص وصفات تتصف بها المؤسسات الاقتصادية، وأهم هذه الخصائص[58]:

- ❖ الاهتمام بالعملاء وتفهم حاجياتهم.
- ❖ درجة الاستقلالية الممنوحة للموظفين والعمال أثناء قيامهم بعملهم.
- ❖ زيادة المردودية والإنتاجية من خلال إشراك كل العاملين.
- ❖ تفهم العاملين لأهداف التنظيم والتفاعل معها.
- ❖ وجود علاقات جيدة مع المنظمات والمؤسسات المتشابهة.
- ❖ بساطة الهيكل التنظيمي وانخفاض تكلفة الخدمات المساعدة.
- ❖ اقتصار الرقابة المركزية على الأمور الأساسية وإتاحة حرية أكبر للتصرف والإبداع.

---

[58] حسين مريم، إدارة المنظمات، منظور كلي، ط1، دار الجامعة، عمان، الأردن، 2007، ص 92.

❖ التأكيد على الإنجاز.

إضافة إلى هذه الخصائص توجد صفات وخصائص أخرى وهي:

❖ المؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها حقوق وصلاحيات ومن حيث واجباتها ومسؤولياتها.

❖ المؤسسة قادرة على البقاء بما يضمن لها تمويل كافي وقوة عمالية كافية وقادرة على تكييف نفسها مع الظروف والمتغيرات.

❖ التحديد الواضح للسياسات والأهداف والبرامج وأساليب العمل.

❖ لها القدرة على الإنتاج وتقديم الخدمات وأداء الوظيفة والمهام التي وجدت من أجلها.

❖ المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي، فهي تساهم في الإنتاج، النمو، تقديم الخدمات، الدخل الوطني وخلق مناصب للشغل للقضاء على البطالة التي تنخر في المجتمعات النامية (الدول النامية)، وبالتالي فهي مصدر رزق لكثير من الأفراد.

المطلب الثاني: سمات مجتمع المعلومات المعاصر ودوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الخدمية

سنتطرق في هذا المطلب إلى تقديم إيجابيات وسلبيات عصر المعلومات، كذلك دوافع إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى المؤسسات الخدمية، أشكال استخدام هذه التكنولوجيا وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة.

الفرع الأول: سمات مجتمع المعلومات المعاصر

لقد تأثر مجتمعنا المعاصر العربي عامة والجزائري خاصة من معلومات، وبضرورة المعلومات بشكل مباشر أو غير مباشر، وأخذ هذا التأثير اتجاهين مختلفين، الأول إيجابي يجب استثماره والثاني سلبي لابد من فهمه ومعالجته، وسنتطرق الآن إلى إيجابيات وسلبيات عصر المعلومات[59].

إيجابيات عصر المعلومات: لمجتمع المعلومات إيجابيات ومميزات عديدة أهمها:

- التأكد من وجود ظاهرة ثورة المعلومات، أو انفجار المعلومات وعلاقتها بتكنولوجيا الاتصالات.
- أصبح الفرد عامة والمؤسسات خاصة بحاجة إلى المعلومات المطلوبة بسرعة كبيرة ودقة مناسبة وشمولية وافية وبأقل جهد ممكن.

---

[59] عامر إبراهيم قنديلي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص ص 49 – 53.

- حصول تطور هائل وسريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث كمية المعلومات المخزنة بسرعة معالجتها واسترجاعها.
- أصبحت المعلومات بمثابة سلعة تسوق، وأصبحت موردا أساسيا وهاما في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والإدارية والعلمية والسياسية.
- حدوث نمو هائل وكبير في المجتمعات التي اعتمدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث أصبحت وتحولت إلى مجموعات معلوماتية.
- ظهور ما يسمى بالذكاء الاصطناعي المرتبط بالحواسيب الإلكترونية.
- ظهور نظام المعلومات على المؤسسات الرسمية وغير الرسمية في بعض الدول النامية بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبشكل فعال في ظهور علم جديد هو علم المعلومات (information science)، حيث يؤكد على التعامل المتطور مع مصادر المعلومات العلمية والبحثية.

سلبيات عصر المعلومات:

- السيطرة على المعلومات، وأمنية المعلومات (information security)، وقرصنة المعلومات (information piracy)، إضافة إلى فيروسات الحواسيب (computer viruses) وهي أمور تقلق الدول النامية خاصة والدول الصناعية.
- حقوق التأليف والنشر والتشريعات الحكومية الخاصة بتدفق المعلومات أصبحت تحد من تدفق هذه الأخيرة.
- الحواجز اللغوية إذ أن معظم المعلومات هي ليست بلغات الدول النامية وخاصة الدول العربية.
- حجب معظم المعلومات وأنواع مختلفة منها من نيل حكومات الدول النامية تحت ذريعة وحجة الدين والسياسة والاجتماع، ما يؤثر سلبا على وصول الباحثين الحقيقيين إلى المعلومات البحثية المطلوبة.
- استخدام بعض الدول النامية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمظهر حضاري فحسب، وأصبح الدافع هو المباهات الإعلامية والاجتماعية.
- الأمية التكنولوجية وعدم المعرفة الدقيقة في استثمار إمكانات تكنولوجيا الحواسيب حظوظا والتكنولوجيات الأخرى المصاحبة لها.

- البيئة التكنولوجية الضعيفة من حيث غياب التنسيق بين المتخصصين في علوم الحواسيب والبرمجة من جهة، وبين المتخصصين في العمل الموضوعي مع مصادر المعلومات وتوفيقها في المكتبات ومراكز البحوث والمعلومات.
- وجود بعض الاتجاهات التقليدية القديمة التي تقاوم التغيير والتكنولوجيا.
- قلة وضعف القوى العاملة الفنية، وقلة كفاءة التدريب والتأهيل خاصة وأن التغييرات سريعة في مجال ظهور الحواسيب والتكنولوجيات المصاحبة الأخرى.
- عدم ردم الهوة بين الدول الصناعية والدول النامية من قبل المنظمات الدولية والإقليمية، في مجال التطور التكنولوجي المعلوماتي، وفي عملية نقل التكنولوجيا.
- الاعتماد الكبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبعد ظهور الذكاء الاصطناعي سيؤدي إلى تسطيع العقل البشري، أي الاعتماد على الآلة في القيام بعملية التفكير.

الفرع الثاني: دوافع إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى المؤسسات الخدمية

توجد عدة دوافع وعوامل تدفع المسيرين في المؤسسات عامة والمؤسسات الخدمية إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مؤسساتهم، نذكر أهمها[60]:

- ❖ رغبة المسؤولين ومدراء العمل في التعريف بمنتجاتهم وخدماتهم التي يقدمونها إلى الزبائن والشركاء المساهمين وكيفية الاتصال بهم في حالة الحاجة إليهم بأكبر سرعة وأقل تكلفة.
- ❖ نشر كل المعلومات التي تخص المؤسسة والتي يرغب الزبون في معرفتها، من منتجات وخدمات وكل ميزاتها الإيجابية التي تكون متاحة لهم دون الذهاب إلى المؤسسة.
- ❖ تقديم خدمات للزبائن بأحسن طريقة من حيث السرعة والسهولة.
- ❖ جذب عملاء جدد عن طريق الإشهار والاتصال عبر الإنترنت بالتعريف عن الخدمات المقدمة.
- ❖ نشر المعلومة في الوقت المناسب لأنه يوجد بعض المعلومات التي يتطلب نشرها في وقت محدد، وأن أي تأخير في آجال نشرها تفقد المعلومة أهميتها.
- ❖ انفتاح المؤسسات الخدمية على كل الأسواق المحلية والإقليمية والدولية.
- ❖ الرغبة في تطوير المنتجات والخدمات المقدمة إضافة إلى تخفيض التكاليف.

---

[60] إبراهيم بختي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة ورقلة، قسم العلوم الاقتصادية، 2005، ص 48.

❖ السعي نحو الإبداع والتحسن المستمر وخلق منتجات وخدمات جديدة.

❖ السعي وراء كسب ميزة تنافسية من خلال تقديم الخدمات بجودة عالية.

الفرع الثالث: أشكال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المداخل الأساسية التي تستخدمها، إذ تستعملها المؤسسة وهذا بهدف إنجاز مهامها وتحقيق الأهداف المسطرة لها، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقدم للفرد سواء كان في داخل أو خارج المؤسسة صورة عنها، كذلك خدمة العملاء وتقديم لهم 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 لمعلومات والاتصالات تستعمل وتستخدم في شقين هما[61]:

❖ **الاستعمال الداخلي**: يمكن أن تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدفها، فروعها، الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة، المنتوجات، ...إلخ، وهذا من خلال:

- وضع دليل للعاملين يمكنهم من التعرف على المعلومات التي تخصهم وهي: الوظائف، الترقيات، العقوبات، العطل، المكافآت، ...إلخ.
- ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في أكثر من مبنى، ومهما تباعدت جغرافيا، إذ يسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى.
- تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق التي يرغبونها.
- وضع معلومات عن الخدمات أو المنتوجات المقدمة ومواصفاتها لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.
- الحصول على معلومات عن الخدمات والمنتوجات 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.

---

[61] بختي إبراهيم، مرجع سابق، ص ص 48 – 49.

- تسمح للعملاء بالشراء إلكترونيا (تجارة إلكترونية).
- 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 الموظفين.
- الحصول على معرفة ومعلومات خارجية من طرف خبراء وباحثين وأساتذة جامعيين متخصصين في مجال عمل المؤسسة، وهذا قصد النفع من هذه الأبحاث وحل بعض مشاكل المؤسسة دون مقابل.
- اختبار سوق منتجاتها وخدماتها ومعرفة مدى رضى 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 المؤسسة.

المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإدارة الجودة الشاملة

إن التطورات الهائلة التي يشهدها العالم اليوم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاهتمام البالغ بموضوع الجودة وتوكيدها يحتمان على المؤسسة الإنتاجية والخدمية على حد سواء أن تضع نصب أعينها الميزة التنافسية، والتي لا يمكن تحقيقها إلا من خلال الجودة الشاملة (سنتطرق في الفصل التالي إلى شرح مفصل لإدارة الجودة الشاملة)، وبهذا فإنه توجد علاقة بين الجودة الشاملة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهذا من خلال الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في إدارة الجودة الشاملة من خلال[62]:

- ✓ تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أفراد المنظمة في القيام بعمليات الاتصال في الوقت المناسب بالكفاءات والفعاليات لإدارة الجودة الشاملة.
- ✓ تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات، وهذا من خلال تحسين عملية متابعة ومراقبة البيانات وجمعها وتلخيصها وتحليلها وإعداد التقارير النهائية التي تساعد في اتخاذ القرارات وبالتالي كسب ميزة تنافسية.
- ✓ تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة سرعة الفحص واختيار الجودة وتخفيض تكاليف أداء أنشطة رقابة الجودة.

---

[62] عبد الله فرغلي، علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي الإلكتروني، ط 1، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، ص ص 50 – 51.

- ✓ تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكل المشاركين بالوصول إلى كل المعلومات التي يحتاجونها بخصوص خطوات وإجراءات وطرق العمل.
- ✓ يعتمد تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة على جمع وتحليل البيانات عند جودة الخدمة وأداء العمل المقابل لهذه الخدمة، حيث تكون هذه البيانات دقيقة ومتاحة في الوقت المناسب.
- ✓ يكمن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منح بيانات دقيقة وبالتالي يكون استخدام هذه البيانات في إدارة الجودة الشاملة دقيق.
- ✓ تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة كفاءة عملية جمع قياسات الأداء الفعلي ووضعها في جداول ورسومات يستطيع الموظفين معرفتها بغية وضع التعديلات المستمرة وتصحيح الأخطاء ومراقبة نتائج عملهم.
- ✓ تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التحسين المستمر في الخدمات المقدمة، وهذا من خلال أحدث التكنولوجيات.
- ✓ تساعد في بناء نظم رقابية معتمدة على الحاسوب.
- ✓ تؤدي التقارير الإحصائية التي تعتمد عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التحسين المستمر لعمليات وأنشطة المؤسسة.
- ✓ تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحصر وتوزيع المعرفة والخبرة لتحسين عملية إعادة الهندسة للإدارة.
- ✓ تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأداء المهام المتعددة في نفس الوقت وهذا ما يساعد على الجودة.

خلاصة الفصل:

نستخلص مما سبق أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور كبير جدا في استمرارية المؤسسات سواءا الإنتاجية أو الخدمية (موضوعنا متعلق بالجودة في قطاع التعليم العالي الذي يعد من القطاعات الخدمية)، إذ أصبحت هذه التكنولوجيا موردا حقيقيا في المؤسسات ومنظمات الأعمال، حيث ظهرت فكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات خاصة الخدمية كونها لا تقل أهمية عن أي عنصر من عناصر المؤسسة.

كذلك يمكن القول أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور كبير في تطوير نظام المعلومات، حيث أصبح اليوم نظام المعلومات أكثر فعالية في المؤسسة من خلال رفع كفاءاتها وتحسين أداء أنشطتها.

ومن هنا يمكن القول أن المؤسسات الخدمية يجب عليها تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها في شتى المستويات والمصالح بغية تحقيق ميزة تنافسية والرفع من جودة تلك الخدمة المقدمة، إضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نستطيع القول عنها أنها مدخل من مداخل إدارة الجودة الشاملة التي سنتطرق إليها في الفصول القادمة.

الفصل الثاني :
ادارة الجودة الشاملة
في مؤسسات التعليم العالي

تمهيد:

لقد أدى التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى حدوث ثورة في مجال الخدمات (services)، حيث أصبحت صناعة الخدمة هي المستثمر الأساسي في هذه التكنولوجيا، والتي تلعب دورا هاما في درجة العولمة نظرا لزيادة الربط بين الاقتصاديات المختلفة على مستوى العالم، فقد أصبح قطاع الخدمات بشكله الجديد من أكثر القطاعات ديناميكية بالنسبة للنمو، وبهذا سعت المؤسسة والمنظمات إلى كسب ميزة تنافسية في السوق وتقديم الخدمات بنوعية وجودة عالية، حتى يتم كسب ولاء الزبون.

وعليه فإن الجودة تعد أحد الأسبقيات التنافسية التي يسعى لتحقيقها أي مدير معاصر في مختلف منظمات الأعمال، وتعد الجودة سلاح تنافسي مهم تستخدمه الشركات لجذب الزبائن وتحقيق التميز والريادة في السوق.

ويعتبر التعليم العالي من أكبر القطاعات حاجة للجودة وإدارتها، هذا لأن هذا القطاع حساس وله أهمية كبيرة في تنمية المجتمعات وتطويرها، كذلك هو القطاع الوحيد الذي مخرجاته هي عبارة عن إطارات وكفاءات ذات تكوين عالي، ويمكن أن تكون مساهمة مستقبلا في القطاع.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى ماهية إدارة الجودة الشاملة، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي.

المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة الجودة الشاملة

تعتبر إدارة الجودة الشاملة T Q M (totale quality management) من أهم الفلسفات التي استحوذت على الاهتمام الكبير من قبل المدراء والباحثين الأكاديميين كإحدى الأنماط والطرق الإدارية السائدة والمرغوبة في وقتنا الحالي، حيث وصفت بالموجة الثورية الثالثة شأنها شأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما ساهم في تحسين وتطوير المنظمات والمؤسسات لأدائها.

المطلب الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة

الفرع الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

إن الموقع الاستراتيجي المتقدم الذي وصلت إليه الجودة quality في منظمات الأعمال المعاصرة، وما رافقها من مفاهيم وفلسفات حديثة لم يكن ابتكارا من الابتكارات الموجودة في عصرنا الحالي، بل له جذوره الموغلة في القدم، وتنسب أقدم هذه الاهتمامات بالجودة إلى الحضارة البابلية، حيث سطر الملك البابلي **حمورابي** في مسلته الشهيرة أولى القوانين التي أولت الجودة والإتقان في العمل أهمية خاصة، ثم جاء الدين الإسلامي الحنيف منذ بزوغ فجره على البشرية ليؤكد على قيمة العمل وضرورة إتقانه، كما قال الحبيب المصطفى (ﷺ) " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه " ومن هنا يستبين لنا أن الإسلام دعا إلى أهمية الجودة بمرور الزمن من كشف الأخطاء والانحرافات ومحاولة تصحيحها، وسنتطرق إلى بعض التعاريف لإدارة الجودة الشاملة.

- ✓ تعرف الجودة الشاملة **لغة:** إن أصل كلمة الجودة يعود أصلها إلى كلمة الجود والجيد وهو نقيض الرديء، وهي مشتقة من الكلمة اليونانية qualities والتي يقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه[63].
- ✓ تعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها ثقافة تنظيمية مبتكرة لتعزيز التحسينات المستمرة في جميع الأوقات، وأنها عمل تعاوني لأداء الأعمال بتحريك المواهب والقدرات لكل العاملين وللإدارة، وتعرف أيضا على أنها مدخل لنظام كلي يتعامل مع المستويات الإستراتيجية العليا بالمنظمة حيث يعمل أفقيا من خلال الوظائف والأقسام المختلفة ليشمل كل العاملين من رأس الهرم إلى قاعدته، ومتسعا للخلف والأمام ليضم الممول والعميل مع التأكيد على ضرورة التعلم والتكيف للتغيير المستمر باعتباره مفتاح النجاح التنظيمي[64].
- ✓ تعرف أيضا إدارة الجودة الشاملة من قبل المعهد الفدرالي الأمريكي للجودة على أنها تأدية العمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى التحسن في الأداء، كما يمكن تعريفها أيضا على أنها نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات المستهلكين وإعطاء صلاحيات أكبر للموظفين وتساعدهم في اتخاذ القرار والتأكيد على التحسين المستمر لعمليات إنتاج السلع والخدمات، والذي يؤدي إلى تحقيق ولاء للعميل في الحاضر والمستقبل وهذا ضمن كلفة تنافسية معقولة[65].
- ✓ تعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها: " بعض المبادئ التوجيهية والفلسفة التي تمثل أساس التحسين المستمر للمنظمات من خلال استخدام الأساليب الإحصائية والموارد البشرية لتحسين الخدمات والمواد التي يتم توفيرها للمنظمة، بالإضافة إلى النظام الداخلي الذي يحكم عمل المنظمة التي يتم بها مواجهة مطالب المستفيدين في الوقت الحاضر وفي المستقبل، وهي خلق التكامل بين الأساليب الإدارية الجوهرية والجهود الحالية لتحسين الأداء والوسائل التقنية وجعلها تعمل في نموذج نظامي موحد موجه لتحقيق التحسين المستمر "[66].
- ✓ عرفها W. Edward Deming على أن الجودة تحتوي على عوامل عديدة وأن هذه العوامل تتغير بشكل دوري ومستمر، لذلك فإنه من الضروري قياس تفضيلات المستهلكين بشكل دائم، حيث يمثل كل واحد من

([63]) مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2007، ص 27.

([64]) رافدة عمر الحريري، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عنان، الأردن، ط 1، 2010، ص 14.

([65]) محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحات، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2006، ص 30.

([66]) صلاح الدين حسن السيسي، تطبيق المعايير العالمية في إدارة الشركات/ إستراتيجية المنظمة في ظل إدارة الجودة الشاملة، دار الكتاب الحديث، ط 1، القاهرة، مصر، 2011، ص 38.

هذه التفضيلات عاملا متغيرا يستطيع المنتج أن يقيسه ويستخدمه بشكل مستمر من أجل تحسين عملية اتخاذ القرار[67].

من خلال التعاريف السابقة ونظرا لوجود تعاريف كثيرة لإدارة الجودة الشاملة فإنه يمكن تعريفها على أنها أسلوب لإدارة أنشطة المؤسسة سواءا الخدمية أو الإنتاجية وهذا بهدف استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية المتاحة بطريقة أكثر كفاءة وفعالية وهذا قصد إشباع وتلبية حاجات ورغبات الزبائن، ومن ثم تحقيق أهداف المؤسسة وذلك من خلال التكامل والتحسين المستمر لجميع الأنشطة المختلفة بالمؤسسة لتحقيق جودة الخدمات المقدمة أو جودة المنتج، وذلك عن طريق العمل الجماعي وباستخدام الأساليب الكمية والوصفية لقياس وضبط الأداء، وفي إطار رسالة ورؤية واضحة للمؤسسة، كذلك يمكن القول أن الجودة هي عملية ديناميكية ترتبط بالبضائع والخدمات والعمليات والأشخاص القائمين عليها وبيئات عملها، حيث تسعى إلى مطابقة عناصرها أو أن تتعداها.

الفرع الثاني: أهداف إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

إن الهدف الرئيسي من تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية وخاصة مؤسسات التعليم العالي هو تطوير الجودة مع التحسين المستمر لتلك الخدمات أو المنتجات المقدمة مع إحراز تقدم في تخفيض التكاليف والإقلال من الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم، ومن هنا تتجلى الأهداف الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسة فيما يلي[68]:

- ✓ خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر.
- ✓ إشراك جميع العاملين في المؤسسة في التطوير.
- ✓ متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.
- ✓ تقليل المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المواد الأولية (المدخلات) إلى خدمات أو منتجات ذات قيمة للعملاء.
- ✓ إيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء.
- ✓ تحسين نوعية المخرجات، وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء.
- ✓ زيادة الكفاءات بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي.
- ✓ تعليم الإدارة والعاملين في المؤسسة على كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى أصغر حتى يمكن السيطرة عليها.

([67]) صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سابق، ص 38.

([68]) محمد زايد الرقيب، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009، ص ص 46 – 47.

- ✓ تخفيض التكاليف حيث أن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة.
- ✓ تعلم إدارة الجودة الشاملة في اتخاذ القرارات استنادا على الحقائق لا المشاعر.
- ✓ تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات.
- ✓ زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للمنظمة.
- ✓ تحسين الثقة وأداء العمل للعاملين في المؤسسة.

إضافة إلى هذه الأهداف يمكن إضافة الأهداف التالية[69]:

- ✓ فهم حاجيات ورغبات العميل لتحقيق ما يريده.
- ✓ توفير السلعة أو الخدمة وفق متطلبات العميل وهذا من خلال الجودة، التكلفة، الوقت، الاستمرارية.
- ✓ التكيف مع المتغيرات التقنية والاقتصادية والاجتماعية، وبما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة.
- ✓ توقع احتياجات ورغبات العميل في المستقبل وجعل ذلك عملا مستمرا.
- ✓ المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.
- ✓ التميز في الأداء والخدمة، وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمرين للمنتجات والخدمات وترشيد الإنفاق.
- ✓ فهم ومعرفة التحديات التي تواجهها المؤسسة محليا ودوليا.
- ✓ تحقيق ميزة تنافسية والمحافظة عليها.
- ✓ منح حق التصرف واتخاذ القرارات للفرد والفريق في المسائل المتعلقة بالجودة.
- ✓ تفعيل المساءلة من خلال القياس والمقارنة مع الآخرين.

الفرع الثالث: أهمية إدارة الجودة الشاملة

إن الأهمية الكبيرة لإدارة الجودة الشاملة جاءت بسبب ارتفاع تكلفة الإنتاج والأسعار، وكذلك بسبب التغيرات المذهلة والمتسارعة التي بدأت تجتاح العالم في أواخر القرن الماضي ومن بين هذه التغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي هي موضوع بحثنا هذا، إضافة إلى الانفتاح العالمي للأسواق، كذلك المنظمة العالمية للتجارة، العولمة، ...إلخ، ولهذا يجب مواجهة كل هذه التحديات بالتركيز على إشباع حاجات ورغبات الزبائن، ومن هنا تكمن الأهمية لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات وهي[70]:

([69]) صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سابق، ص ص 46 – 47.

([70]) صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سابق، ص ص 44 – 45.

- ✓ يؤدي نظام الجودة الشاملة إلى تخفيض التكلفة وزيادة الربحية.
- ✓ تمكين نظام الجودة الشاملة الإدارة من دراسة احتياجات العملاء والوفاء بتلك الاحتياجات.
- ✓ في ظل الظروف التنافسية التي تعيشها مؤسسات الأعمال، يساهم مدخل إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ميزة تنافسية.
- ✓ أصبح تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة أمرا ضروريا للحصول على بعض الشهادات الدولية مثل 9000 ISO.
- ✓ المساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة.
- ✓ تدعيم الترابط والتنسيق بين إدارات المؤسسة ككل.
- ✓ تنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والاعتماد المتبادل بين الأفراد، كذلك الشعور بالانتماء في بيئة العمل.
- ✓ توفير مزيد من الوضوح للعاملين وكذلك توفير المعلومات المرتدة لهم وبناء الثقة بين أفراد المؤسسة ككل.
- ✓ التغلب على العقبات التي تعوق أداء الموظف من تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية.
- ✓ زيادة ارتباط العاملين بالمؤسسة وبأهدافها.
- ✓ تحسين سمعة المؤسسة في نظر العملاء والعاملين.
- ✓ إحراز معدلات أعلى من التفوق والكفاءة عن طريق زيادة الوعي بالجودة في جميع إدارات المؤسسة.

الفرع الرابع: أهم رواد إدارة الجودة الشاملة

هناك مجموعة من العلماء البارزين الذين كانت لهم اهتماماتهم الواضحة في عملية تطوير وتحقيق الجودة في الخدمات والمنتجات، ومن أهم هؤلاء الرواد ما يلي[71]:

❖ ديمينغ W Edward Deming:

التعريف بديمينغ: هو عالم إحصاء أمريكي ذهب إلى اليابان بعد الحرب العالمية الثانية بعد أن لاقت أفكاره قبولا لدى المنظمات اليابانية وأعطى اهتماما كبيرا لتحسين جودة المنتجات اليابانية، حيث خصصت اليابان جائزة سنوية تمنح للشركات التي تهتم بالجودة، وخاصة الصناعية منها. من أبرز اهتماماته ما يلي:

✓ حلقة Deming في تحسين الجودة the deming cycle in Improvement quality: وهي حلقة لتحسين الجودة صممت لربط عمليات الإنتاج وحاجيات المستهلك، وعمليات تركيز الموارد في الأقسام المختلفة (بحوث، تصميم، إنتاج، تسويق) وبجهود متداخلة للتلاقي مع تلك الحاجات وهي تتكون من:

✓ إقامة دراسات وبحوث عن المستهلك، واستخدام نتائجها في التخطيط للمنتج (خطط plan).

✓ القيام بإنتاج المنتج (افعل Do).

✓ فحص المنتج للتأكد من أنه قد أنتج في نطاق الخطة (افحص Study/cheek).

✓ تسويق المنتج (نفذ Act).

✓ تحليل الكيفية التي تم استقبال المنتج لها في السوق في إطار الجودة ومعايير أخرى (حلل Analyze).

✓ كذلك أوجد Deming أربعة عشر (14) نقطة لإدارة الجودة الشاملة وهي:

* خلق ثبات في الأغراض الهادفة لتحسين جودة المنتوج أو الخدمة التي يراد تقديمها وتحميل مسؤوليتها للإدارة.
* تبني الإدارة فلسفة جديدة.
* التوقف عن الاعتماد على الفحص الشامل للسيطرة على الجودة وبناء الجودة الجيدة للمنتوج منذ البداية.
* التوقف عن اختيار المجهزين على أساس السعر الأقل بل اعتماد الجودة العالية.
* تقليل التكاليف من خلال التحسين المستمر لنظام الإنتاج وذلك بهدف تحسين الجودة والإنتاجية.

([71]) يوسف جيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2008، ص ص 89 – 99.

* إيجاد التكامل بين الأساليب الحديثة وبرامج التدريب على العمل.
* تحسين القدرة القيادية للمشرفين.
* إزالة الخوف من العاملين وجعل أنشطتهم تتوجه دائما للعمل بكفاءة.
* رفع الحواجز بين أقسام المنظمة والعمل بروح الفريق الواحد لإنجاز الجودة الملائمة والإنتاجية العالية.
* التوقف عن الشعارات والتحذيرات والأهداف الرقمية غير القادرة على تحقيق الأهداف الأساسية لقياس الإنتاجية.
* استبعاد معايير العمل التي يتم بموجبها تحديد أرقام معينة للإنتاج بغض النظر عن الجودة والتركيز على الدعم والمساعدات والتحسين.
* إزالة الحواجز التي تقف حجر عثرة أمام العاملين فيما يتعلق بحقهم بالاعتزاز بالنفس والكبرياء.
* تطوير برنامج فاعل للتعليم والتدريب على إجراء التحسينات.
* وضع كل شخص في المنظمة بمكان العمل المناسب له لإجراء عملية التحويل.

لقد لخصت النقاط الأربعة عشر السابقة وجهة نظر Deming فيما يخص المطلوب والواجب عمله في المنظمة لغرض تحقيق التحويل الفاعل من المستوى العادي للجودة إلى المستوى العالي لها، وفي أثناء هذا التحول تواجه المنظمة وإدارتها تحديات ومجموعة من النقاط صنفها Deming على أنها أمراض قاتلة للجودة وهي سبعة:

- ضعف مطابقة الغرض في تخطيط المنتجات التي تملك أسواقا كافية تمكن المنظمة من البقاء في العمل.
- التركيز على الأرباح قصيرة المدى ومستوى التفكير قصير المدى والموجه على أساس الخوف من التعامل غير الثابت مع المساهمين والبنوك.
- عدم كفاءة أنظمة تقويم الأداء للعاملين وكذلك الأساليب والأسس التي تستند إليها الإدارة في تحديد الكفاءة.
- الذوق الذي يفرضه المدراء على العمل.
- إدارة المنظمة على أساس البيانات والمعلومات المرئية وحدها أي أن عملية اتخاذ القرارات تكون في ضوء هذه المعلومات مع اهتمام قليل أو معدوم لما هو معروف أو صعب المعرفة.
- تكلفة المعالجة تكون مرتفعة بسبب عدم بناء الجودة في المنتوج منذ الخطوة الأولى، أي العمل بمبدأ الوقاية خير من العلاج.
- التكاليف المتزايدة خاصة تلك المتعلقة بالضمان والاستشارات القانونية والتي تكون عبئا على المنظمة.

❖ فيجينيوم آرمند Armand Feigeudaum

لقد التحق بالعمل في شركة General electric في أربعينيات القرن الماضي وبالضبط سنة 1944 وتميز بمنظوره للجودة بوصفها طريقة لإدارة منظمات الأعمال واستطاع أن يحسم بذلك جدلا كان يقف في طرفه المقابل مما كان يعتقد بأن المسألة هي تقنية بحث، ومن أهم إسهاماته:

➢ كلف الجودة quality cast

حيث قام **Feigeudaum** بتحديد كلف الجودة والتي حددها بثلاث أنواع رئيسية هي (الوقاية، التقييم، الفشل) حيث ألزم الإدارة بما يلي:

✓ الالتزام بتحسين الجودة.

✓ التأكيد على أن المستهلك هو الذي يحدد الجودة.

✓ إمكانية إدارة هدفي الجودة والكلفة بوصفها هدفين متكاملين.

➢ الجودة الموجهة نحو المستهلك: customer oriented quality

حيث يؤكد **Feigeudaum** أهمية التوجه نحو عمليات إدارة الجودة الموجهة نحو المستهلك، إذ تفهم الجودة على أساس ما يريده المستهلك من حاجات ورغبات وليس ما يريده مدير التسويق.

➢ المنافسة المعتمدة على الجودة quality based competition

حيث أكد **Feigeudaum** على أن المنافسة المعتمدة على الجودة تبرز في اتجاهين أساسيين هما الجودة والإنتاجية، كذلك اعتماد هدف جعل القيادة في مجال الجودة هدفا استراتيجيا ويعبر عن ذلك الدعم الإداري اللامحدود لسياسة بيع المنتجات المطابقة لاحتياجات المستهلكين ورغباتهم، وتقديم ضمانات كافية لاستمرار التطابق مع احتياجات الزبائن في إطار توجه جديد أسماه صناعة الجودة الشاملة، يقول أيضا **Feigeudaum** أن تطبيق مبدأ ما يريده المستهلك تجاوز المنطقة أو الدولة ليصبح عالميا، وأصبحت مجموعة من الشركات متميزة في الجودة وقائدة في السوق نظم الجودة ولأسباب أهمها:

✓ الدور البارز لبرامج تحسين الجودة في تحسين الإنتاجية.

✓ أن الزبون يشتري توقع الجودة والأداء و..... المعتمدة عليها..

✓ التحسينات في مجال كلف الجودة.

كما أكد على أن التحسينات المتصاعدة في الجودة يرافقها تخفيض تدريجي في الكلف ويمنح هذا المنظمة ثقة كبيرة في مجال التخطيط لاستراتيجيات مواجهة ظروف عدم التأكد التي تتسم بها الأسواق المعاصرة.

➢ كروسبي فيليب Philip grosby

هو عالم أمريكي من أشهر الرواد الذين ساهموا في تحديد المعالم الأساسية لإدارة الجودة، والطرائق الكفيلة بتحسينها، حيث طبقت افكاره الخاصة بالجودة في أكثر من 1500 مؤسسة، حيث تعتمد فلسفته على مبدأ العيوب الصفرية (zero defects) والذي يهدف إلى جعل الإدارة العليا تؤمن بأن الأخطاء غير مقبولة وتلتزم بتنفيذ عمليات تحسين الجودة في وظائف المنظمة كافة.

وقد قام **كروسبي** بوضع برنامج لتحسين الجودة يتكون من أربعة عشر نقطة وهي:

- التزام الإدارة بجمع المعلومات الخاصة بمتطلبات الجودة.
- تشكيل فرق للجودة تظم أفراد يعملون بأقسام المنظمة كلها.
- صياغة مقياس للجودة يتلاءم مع نشاطات المنظمة كافة، وهذا من أجل تحديد المجالات التي تحتاج التحسين.
- تحديد كلف الجودة للتعرف على المجالات التي يمكن تحسينها لزيادة الربحية وهي أداة مهمة بيد الإدارة.
- زيادة الوعي للعاملين جميعهم في المنظمة حول أهمية الجودة والنتائج المترتبة على رداءتها.
- اعتماد إجراءات التصحيح آنيا وتحديثها باستمرار، فالغرض هو منع حدوث الأخطاء.
- إنشاء برامج المعيب الصفري والالتزام بتنفيذه بما يتلاءم مع إمكانيات المنظمة وثقافتها.
- تدريب المشرفين على كيفية تنفيذ واجباتهم في برنامج تحسين الجودة.
- تحديد يوم العيوب الصفرية للاحتفال به في المنظمة ويكافئ فيه العاملون المبدعون الذين حققوا أعلى مستويات الجودة.
- يجب أن يشارك العاملون بوضع أهداف التحسين لضمان تنفيذها بنجاح.
- تشجيع العاملين على إيصال المعلومات إلى الإدارة عن المشاكل التي تحدث أثناء العمل لضمان تحقيق أهداف الجودة.
- دعم العاملين المتميزين المشاركين.
- تأسيس مجالس للجودة من رؤساء الفرق وخبراء الجودة لتعزيز الاتصالات المستمرة.

- التشديد على أن عملية تحسين الجودة عملية مستمرة وغير منتهية.

كما قام **كروسبي** بتحديد أربع أركان أطلق عليها **ثوابت كروسبي stedfast grosby** وينبغي على المنظمات التي ترغب في تنفيذ برنامج تأمين الجودة في منتوجاتها الالتزام به، وهذه الثوابت هي:

- ✓ تعريف الجودة بأنها المطابقة للمتطلبات وليست الجودة أو الامتياز.
- ✓ تأكيد نظام الجودة لأسلوب الوقاية وليس التقييم.
- ✓ يتم قياس الجودة المحققة في المنظمة بكلف عدم المطابقة.
- ✓ اعتماد مبدأ العيوب الصفرية معيارا للأداء.

وقام أيضا **كروسبي** بإيجاد لقاح للجودة quality vaccine يتكون من ثلاث أجزاء مفتاحية وهي:

- التحديد Determination.
- التعليم Education.
- التنفيذ Implementation.

حيث عندما يكون تحديد الجودة ومستواها أمرا مهما، فإن تدريب الجميع وتعليمهم أساليب تحقيق الجودة وتحسينها، يصبح أمرا بالغ الأهمية في ضمن إطار فرق العمل التي تنفذ واجباتها ومسؤولياتها باتجاه الجودة بشكل تضامني يلغي الحدود ما بين الأقسام ويجعل الجودة مسؤولية الجميع.

❖ جوارن جوزيف Josef Juran

هو عالم أمريكي أدخل مفاهيم جديدة ونظريات رئيسية في مجال الجودة وهو صاحب المقولة " الجودة لا تحدث بالصدفة بل يجب أن تكون مخططة "، حيث يؤكد على أن المنظمات التي تسعى لتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة يجب أن تقوم بما يلي:

- ✓ أن تثبت سياسات الجودة وأهدافها.
- ✓ وضع الخطط لتحقيق أهداف الجودة.
- ✓ تقديم المصادر المطلوبة لمواصلة تحقيق الأهداف.
- ✓ تقديم الحوافز وتوفيرها للأفراد لتحقيق أهداف الجودة.

قد قام جوارن من صياغة مجموعة من الأفكار في شكل أطلق عليه **ثلاثية جوارن** في إدارة الجودة، وقد حدد جوارن ثلاث وظائف إدارية هي:

- ✓ تخطيط الجودة.
- ✓ السيطرة على الجودة.
- ✓ تحسين الجودة.

1 – **تخطيط الجودة**: حيث يشتمل على:

* وضع أهداف الجودة.
* تحديد الزبائن.
* التعرف على حاجات الزبائن.
* تطوير خصائص المنتج.
* تطوير خصائص العملية.
* وضع أسس السيطرة وترجمتها إلى عمليات.

2 – **السيطرة على الجودة**: وهذا من خلال:

* اختيار مجالات السيطرة.
* اختيار وحدات القياس.
* وضع الأهداف.
* إيجاد أدوات القياس.
* قياس الأداء الحقيقي.
* تفسير الاختلافات واتخاذ الإجراءات بخصوصها.

3 – **تحسين الجودة**: وهذا من خلال:

* تطوير الحاجة نحو التحسين وتنبيه العاملين في المؤسسة على أهمية التحسين المستمر.
* تحديد المشاريع التي يجب تحسينها.
* تنظيم فرق المشاريع وهذا قصد العمل الجماعي من أجل تحقيق التحسين.

* تشخيص الأسباب المساعدة في التحسين.
* تقديم العلاجات مع إثبات فاعليتها.
* التعامل مع مقامة التغير والسيطرة للاحتفاظ بالفوائد.

قام أيضا جوارن بوضع عشرة خطوات في تحسين الجودة (quality improvement in ten steps) حيث يطلق على هذه الخطوات دستور جوران، وهي تتمثل في:

- ✓ تأكيد وجود وعي بالحاجة إلى التحسين في الجودة وفرص هذا التحسين.
- ✓ وضع مجموعة من الأهداف للتحسين.
- ✓ بناء نظام يمكن من الوصول إلى الأهداف الموضوعة.
- ✓ تقديم برامج التدريب.
- ✓ تنفيذ مشاريع غايتها إيجاد الحلول للمشاكل القائمة.
- ✓ تهيئة تقارير عن التقدم في تلك المشاريع.
- ✓ تثمين الجهود المميزة.
- ✓ عرض النتائج على العاملين.
- ✓ المحافظة على الأرقام والمراتب التي تم إحرازها.
- ✓ الحفاظ على ما تحقق من خلال التحسينات في أقسام النظام الرئيسية.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأهم مبادئها

سنتناول في هذا المطلب مبادئ وعناصر الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كذلك تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال الإيزو (ISO) وأهم الجوائز التي تم منحها.

الفرع الأول: مبادئ وعناصر إدارة الجودة الشاملة

تقوم مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ الإدارية التي ترتكز على تحسين الجودة، وعند تطبيق هذه المبادئ من قبل المؤسسات فإن هذا سيكللها بالنجاح وتحقيق مستوى عالي من الجودة، ويمكن تلخيص هذه المبادئ في[72]:

– التفهم الكامل والالتزام وروح المشاركة من قبل الإدارة العليا يجعل الجودة في المقام الأول من اهتماماتها.

([72]) محمد زايد الرقيب وآخرون، مرجع سابق، ص ص 47 – 48.

- الاستمرارية في العمل من أجل تحسين العمليات التي تؤدي إلى تحسين الجودة.
- التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام في المؤسسة مع التأكيد على استخدام فرق العمل.
- إشراك جميع الموردين في جهود تحسين الجودة من خلال تعاون المؤسسة مع هؤلاء الموردين على استعمال برامج إدارة الجودة الشاملة.
- بناء ودعم ثقافة في المؤسسة تهدف إلى التحسين المستمر، وخلق علاقات عمل بين أفرادها وضرورة التمييز بين الجهود الفردية والجماعية.
- إشراك جميع أعضاء المؤسسة في الجهود الرامية إلى تحسين الجودة.
- تركيز الجودة على تلبية حاجات المستهلك من سلع وخدمات كما يتصورونها وبأحسن طريقة.
- تقديم السلع والخدمات في الوقت والمكان المناسبين وحسب الخصائص الجيدة وذات جودة عالية.
- التحسين المستمر للخدمات والسلع، وتكوين الأفراد العاملين في المؤسسة حتى يتماشى هذا مع التغيرات الخارجية والتكنولوجيا العالمية.

وسنقوم الآن بذكر أهم العناصر التي يجب أن تكون موجودة في إدارة الجودة الشاملة[73]:

- **القيادة العملية:** حيث يجب على الإدارة العليا أن ترتكز على القيادة العملية، حيث لا خطب ولا شعارات وإنما هناك جدية في العمل وتفان في الإدارة لتكون قدوة ومثلا يحتذى به لكل المستويات الإدارية للعاملين.
- **ثقافة إشباع الرغبات:** حيث وجب إيجاد ثقافة جديدة داخل المنظمة، ولابد أن تكون ثقافة تركز بقوة على إشباع رغبات العملاء وتهتم بذلك.
- **التحسين المستمر:** حيث لابد من التحسين والتطوير المستمرين في عمليات وأنشطة المنظمة حتى يتم تحقيق توفير في التكاليف وسرعة أعلى في الأداء، مع الالتزام بالمعايير المطلوبة للجودة.
- **رفع مستوى العاملين:** حيث يعتبر الأفراد العاملين في المنظمة هم المحور الرئيسي الذي تقوم الذي تقوم عليه عملية إتقان الجودة، وبالتالي يجب الاهتمام بمستوى أدائهم وتدريبهم وتطويرهم وصقل مهاراتهم لتحقيق المستوى المطلوب من الجودة.

([73]) محمد زايد الرقيب وآخرون، مرجع سابق، ص ص 48 – 49.

- **بناء فرق العمل:** إذ أن تضافر الجهود بين الأفراد تظهر في أحسن صورها من خلال بناء فرق العمل، وتشجيع التعاون بين الإدارات والذي يضمن العمل الجماعي والتعاون ويضيف قيمة كبيرة للجودة.
- **الإبداع والابتكار:** حيث يحتاج تحقيق مستويات الجودة إلى الإبداع والابتكار، وإلى إطلاق أكبر عدد ممكن من الأفكار الجديدة والمفيدة لتحسين الجودة.
- **الرؤية الإستراتيجية:** إذ أنه لابد من وجود رؤية إستراتيجية للمنظمة ككل حول كيفية الجودة مع ربط هذه الإستراتيجية بكافة أنشطة المنظمة.
- **فن حل المشاكل:** إذ يجب على الإدارة تعليم العاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى عناصر أصغر حتى يمكن السيطرة عليها وحلها.

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

كما قلنا مسبقا إن إدارة الجودة الشاملة من الفلسفات الحديثة التي ظهرت وفرضت نفسها على المنظمات والمؤسسات الخدمية والإنتاجية، حيث تعتبر طريقة جديدة للتفكير أي أنها تقوم على أساس مشاركة ومساهمة كل العاملين في المؤسسة في التخطيط والتنفيذ والتحسين المستمر في العمليات التي تفوق توقعات العملاء، وهي عبارة عن نظام متكامل موجه نحو كسب ولاء العملاء في الحاضر والمستقبل، ولتطبيق إدارة الجودة الشاملة يجب توفير مجموعة من المتطلبات أهمها[74]:

1. **التغيير في رؤية الإدارة العليا:** ويكون ذلك من خلال: – التزام الإدارة العليا للمؤسسة بالتغيير وتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهذا من خلال التحسين المستمر والشامل للمنتجات والخدمات. – القدرة على التأثير داخل المؤسسة وخارجها. – تهيئة البيئة الملائمة والتي تشجع على تنفيذ برامج الجودة الشاملة. – القدرة على التنظيم وعلى توزيع المهام والسلطات والصلاحيات بين العاملين. — إضافة إلى تلبية احتياجات العملاء في كل زمان ومكان، وأخيرا فعالية الاتصال مع العاملين ومع مختلف الجهات المتعاملة مع المؤسسة.
2. **القيادة والمدراء:** حيث إن القيادة هي التي تقع على عاتق المدراء جميعهم فهي تستوجب خلق توجه الزبون ونقله إلى داخل المنظمة، إضافة إلى أن إدارة الجودة الشاملة قامت باستحداث مهام جديدة للمدراء وقادة العمل مثل:

* مساعدة العاملين في إنجاز الأعمال المسندة إليهم بشكل جيد.

*إزالة المصدر الرئيسي للمشكلة، فضلا على أنها ألقت على عاتق القادة مسؤوليات عديدة مثل:

([74]) صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سابق، ص ص 58 – 65.

- بناء شبكة اتصالات فعالة،
- الدعم والإشراف،
- تكوين فرق العمل،
- تحديد إجراءات عمليات التحسين المستمر للوظائف جميعا حتى وصول المعيب الصفري، ...إلخ.

3. **التصميم الفاعل للسلع والخدمات:** حيث أولت إدارة الجودة الشاملة للسلعة والخدمة المقدمة للزبون اهتماما كبيرا لأنها سبب بقاء المؤسسة وصمودها في الأسواق المحلية والعالمية، كما أن الاهتمام بالزبون يمكن المؤسسة من مواكبة التطور في أذواق الزبائن ومعرفة هل كانت الأسعار مرضية أم لا مما يساعد المؤسسة على تحقيق ميزة تنافسية في السوق.
4. **التركيز على العمليات:** إذ أن إدارة العمليات الحديثة تتوجه نحو جعل مدراء المنظمات هم مدراء عمليات وأن هذا يتطلب منهم إدارة أنشطة المنظمة بصورة كفؤة وهذا من خلال تحديد الأهداف والتي من خلالها يتم تحديد العمليات اللازمة لتحقيقها والوصول إلى النتائج المطلوبة، تحديد مدخلات ومخرجات العملية، كذلك يتم تحديد نقاط الاتصال بين العمليات ...إلخ.
5. **الانفتاح في الاتصال:** حيث يتطلب نظام إدارة الجودة الشاملة اتصالا تنظيميا يكون من الأعلى إلى الأسفل وهي بين الإدارة والعاملين لنقل المعلومات والتعليمات، كذلك نقل الاستفسارات والشكاوى ووجهات النظر للعاملين في المؤسسة إلى الإدارة وهي تنتقل من أسفل إلى أعلى، وهناك أيضا اتصالات أفقية وهذا للتنسيق وتبادل المعلومات والآراء ووجهات النظر في المسائل والموضوعات المشتركة.
6. **مراعاة العوامل الإنسانية:** إذ لابد أن تقوم ثقافة المنظمة على احترام الفرد وتقديم أفضل الخدمات للعملاء، وأن تقوم أيضا على تضافر الجهود من أجل تحقيق التفوق في مختلف أعمال المنظمة وخدماتها.
7. **استخدام فرق العمل:** وهذا من خلال تقسيم المنظمة إلى مجموعات عمل وهذا ما يوفر المنفعة المتبادلة بين المنظمة والعاملين فيها، وهذا بغية تحسين إنتاجية المنظمة.
8. **أن يتم إدراك أنواع الجودة:** وهذا من خلال جودة التصميم، جودة الأداء، جودة المطابقة للمنتج.
9. **التأكيد على الجودة الشاملة ضمن رسالة المنظمة:** وهذا من خلال التأكيد على أن العاملين في المنظمة يمثلون أهم موجوداتها والتأكيد على رضا العملاء، كما يتم منح الموظف والعامل بالمؤسسة كل الثقة وتشجيعه على أداء عمله على أحسن وجه.

10. **ضرورة وجود أهداف محددة:** حيث تسعى المؤسسة إلى تحقيق هذه الأهداف باعتباره المدخل الأولي في إدارة الجودة الشاملة، وأن هذه الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها يجب أن تكون موجهة باحتياجات ورغبات المستهلك في الأجل الطويل، كذلك ضرورة تناسب المنتج أو الخدمة مع احنياجات العميل.
11. **التأكد من تعاون كافة الأقسام في المنظمة:** وهذا من خلال تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة حيث تتجلى هذه الوظيفة أكثر من وظيفة أحرى ضرورة التوحيد والتنسيق في الجهود.
12. **التدريب المستمر:** حيث أنه يجب على كل العاملين والموظفين في المؤسسة إتباع التدريب الذي يجعلهم في وضع أفضل بخصوص الإلمام بجميع العمليات التي تتم في المنشأة أو المؤسسة بمختلف مراحلها، كذلك الحصول على التقنيات والتكنولوجيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يجب معرفة كيفية استعمالها.
13. **النظر إلى عملية تطوير وتحسين الجودة على أنها مستمرة:** حيث يتطلب هذا الأمر وجود فرق عمل تكون مهمتها تصميم وتطوير وتحسين جودة المنتجات والخدمات حتى تكون ملبية لاحتياجات المستهلك النهائي.
14. **تغيير الثقافة التنظيمية:** حيث ينتج عن التغيرات التي أحدثتها إدارة الجودة الشاملة في جو المنظمة تغير في الثقافة التنظيمية بوصفها جميع القيم والمعتقدات والسلوكيات التي توجه طريق الأفراد في المؤسسة، كذلك التزام كلي برضا المستهلك والتحسين والابتكار المستمرين في أوجه الأعمال كلها، وبهذا فإن تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة يلزم المؤسسات بتغيير ثقافتها التنظيمية وهذا من خلال:

- خلق ثقافة تنظيمية والذي يعد من التحديات الكبيرة لنجاح برنامج إدارة الجودة الشاملة، حيث تشمل هذه الأخيرة على فروقات عديدة ومهمة من الإدارة التقليدية.
- أهمية الجودة وغرسها في العاملين في المؤسسة ودفعهم لتحسين جودة المنتج وأن ذلك يتطلب تغيير ثقافة العمل الخاصة بالمنظمة.
- التأكد من أن العامل له المقدرة على الاندماج والتعامل مع المتطلبات الجديدة والتي تحدث تغييرا في العمل.
- تسعى إدارة الجودة الشاملة والتي تعتبر مدخل جديد في خدمة الزبون والاهتمام به.

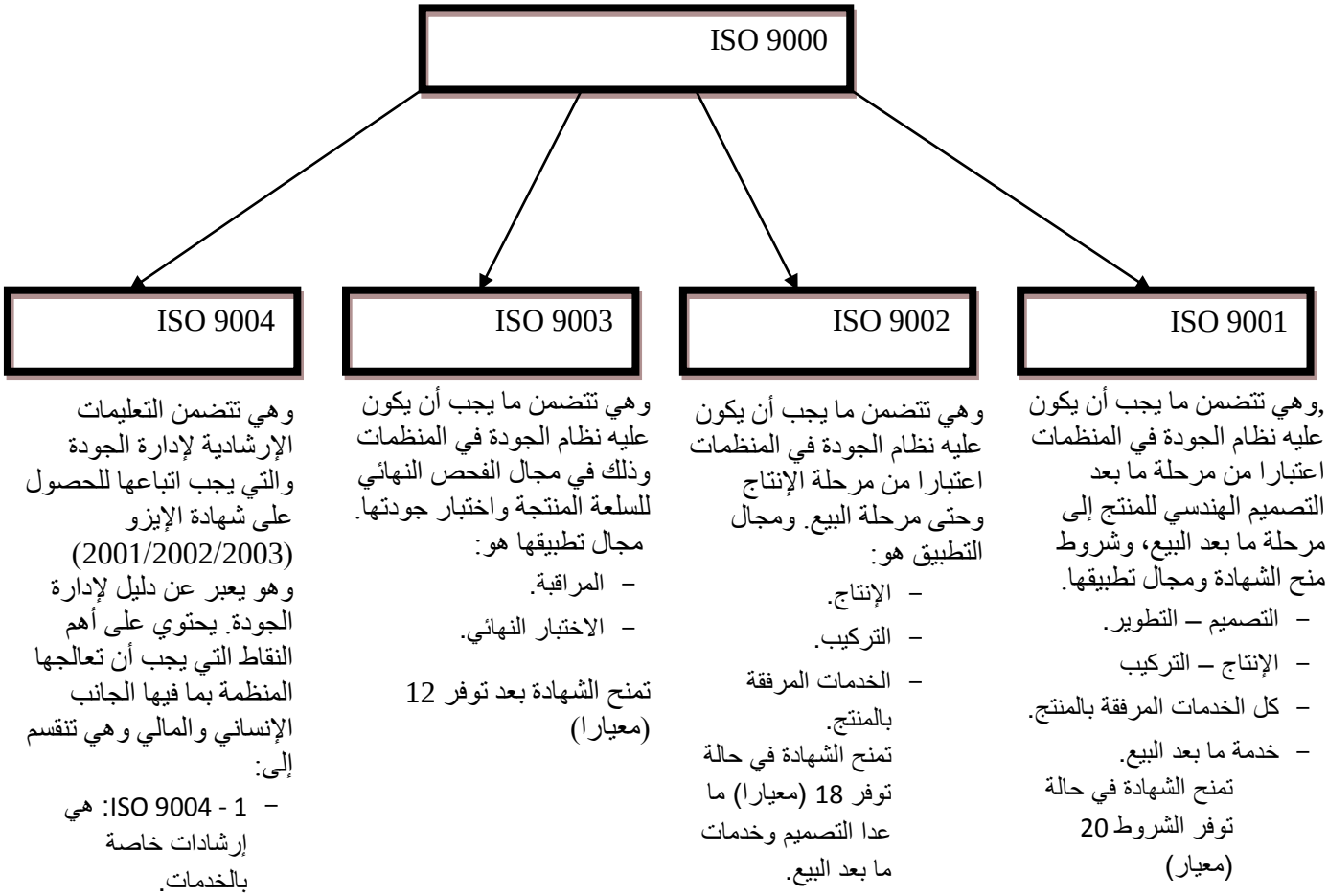
15. **الجودة تقود إلى التغيير التنظيمي:** من خلال الأنظمة، الاستراتيجيات، الهيكل، الأسلوب، المهارات والموظفين.

الفرع الثالث: تطبيقات إدارة الجودة الشاملة من خلال الإيزو ISO (المنظمة العالمية للتقييس)

International Standardization Organization (ISO) وهي تعني الحروف الأولى من ترجمة المنظمة العالمية للتقييس إلى اللغة الإنجليزية، وهي منظمة عالمية تهدف إلى رفع القياس ومستواه، إضافة إلى رفع المعايير والأسس والاختيارات والشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على المستوى العالمي.

ويعرف (ISO/9000) على أنها نظام متكامل يتكون من مجموعة من المعايير العالمية التي يتم وضعها من طرف المنظمة العالمية للتقييس والتي تقوم بمنح شهادات المطابقة لهذه المنظمات في ظل مدى تطبيقها وتوفرها على هذه المعايير أو المقاييس، وهناك تصنيفات لمعايير الإيزو والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم: 2–1 تصنيفات معايير الإيزو ISO 9000



المصدر: محمد غضاب أبو عليم، واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية (دراسة حالة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك)، مذكرة ماجستير تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2012/2011، ص49 (بتصرف).

المعايير الدولية للجودة: وتظم هذه المتطلبات عشرون عنصرا رئيسيا ليتم تطبيق نظام الجودة الشاملة ليتوافق ويتطابق مع مواصفات ISO 9001 وهي تظم أيضا متطلبات بقية المواصفات / ISO 9003

ISO 9002 وهي[75]:

1 -**واجبات ومسؤوليات الإدارة:** وهي تشمل على خطة الجودة والتنظيم الإداري ومراجعة الإدارة لنظام الجودة.

2 -**نظام الجودة:** وتشمل قواعد عامة، إجراءات نظام الجودة، التخطيط للجودة.

3 -**مراجعة العقود:** حيث لابد من المحافظة على إجراءات التوثيق لمراجعة العقود في المؤسسة.

4 -**التحكم في التصميم:** لابد من تأسيس الإجراءات والمحافظة عليها وهي تشمل تخطيط التصميم والتطوير، التدخلات الفنية والتنظيمية، مدخلات ومخرجات التصميم، مراجعة التصميم، تأكيد وتثبيت حالة التصميم، وفي الأخير مصادقة ثبوت صلاحية التصميم.

5 -**التحكم في التوثيق والمعلومات:** وهي تشمل المصادقة على الوثائق والمعلومات وإصدارها، التغيير في الوثائق المعلومات والبيانات.

6 -**المشتريات:** وهي تظم تقييم المقاولين الفرعيين، بيانات الشراء، التثبت من صلاحية ومواصفات المنتج.

7 -التحكم في المنتج ذي المواد المزودة من قبل الزبون أو العميل.

8 -تعريف وتتبع المنتج.

9 -التحكم في عمليات الإنتاج.

10 – **الفحص والتجربة:** وهو يشمل الفحص والتفتيش عند استلام المواد أو المعدات، الفحص والتجربة من خلال عملية التصنيع، الفحص والتجربة النهائي وسجلات الفحص والاختبار.

11 – التحكم في أجهزة الفحص والقياس والتجربة: وهي تظم متطلبات عامة وإجراءات التحكم.

12 – التفتيش والفحص والتجربة.

13 – التحكم في المنتجات غير المطابقة: من خلال معاينة وكيفية التخلص من المنتجات غير المطابقة.

14 – **الإجراء التصحيحي والوقائي:** وهو يشمل العمل التصحيحي، العمل الوقائي.

15 – المناولة والتخزين، والتغليف، والحفظ والتسليم.

16 – التحكم في سجلات الجودة.

17 – تدقيق الجودة الداخلي.

([75]) صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سابق، ص 66.

18 – التدريب.

19 – الخدمات.

20 – الأساليب الإحصائية.

كما بينا في الشكل السابق فإن مواصفات الإيزو 9000 تشمل على[76]:

ISO 9001: والذي يظم جميع المعايير السابقة.

ISO 9002: والذي يظم جميع المعايير السابقة ما عدا معيارين هما ضبط عملية التصميم أو التحكم في التصميم والخدمات.

ISO 9003: وهو يظم 12 معيارا من المعايير الـ 20 السابقة والباقي لا يشترط وجوده، وهي مراجعة العقود، التحكم في التصميم، المشتريات، التحكم في المنتج، التحكم عمليات الإنتاج، الإجراءات التصحيحية والوقائية، تدقيق الجودة الداخلي، والخدمات.

الفرع الرابع: مزايا ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

إن لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية والإنتاجية مزايا كثيرة ومعوقات لابد من تداركها حتى يكون لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أهمية كبيرة، ويكزن تحقيق الأهداف المرجوة من قبل المؤسسة.

1 -مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة: من أهم هذه المزايا ما يلي[77]:

- تعزيز الموقع التنافسي لهذه المؤسسات من خلال التركيز على غدارة الجودة الشاملة والتي بدورها تهدف إلى تقديم السلع والخدمات بجودة عالية للزبون وتطمح في تحقيق رغباته وإشباع حاجاته، إضافة إلى تدنية التكاليف للمؤسسة.
- تتيح للمؤسسة تحقيق أهدافها والمتمثلة في النمو وزيادة الأرباح والاستثمار الأمثل لمواردها البشرية، الاهتمام بالزبون، ...إلخ.
- تمثل أهم أحد التحديات التنظيمية الكبيرة التي تستلزم تعبئة جهود الجميع وهذا من خلال التركيز على الزبون، فهي نقطة البداية الموفقة في هذا المجال من خلال أفراد التنظيم، حيث المناخ التنظيمي الملائم الذي يمثل أحد أهم مستلزمات نجاح التطبيق لهذه الفلسفة.
- التركيز المستمر على تحسين العملية حيث يكون التركيز على المخرجات أو النتائج مسألة في غاية الأهمية.

([76]) محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحات، مرجع سابق، ص ص 53 – 54.

([77]) محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الإسراء الخاصة، الأردن، 2005/2004، ص ص 44 – 45.

- زيادة الحصة السوقية، حيث أسهمت الأنشطة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة في زيادة الحصة السوقية للمنظمات الإنتاجية والخدمية بشكل كبير.
- زيادة الكفاءة من خلال تقليص الضياع في المخزون وتقليص الأخطاء بالعمليات التشغيلية، وتقليص المشاكل المتعلقة بالزبائن (شكاوى الزبائن الداخليين والخارجيين).

2 -**معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:** إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات سواءا الإنتاجية أو الخدمية لا يخلو من الصعوبات أو المعوقات التي تواجهها هذه الفلسفة الحديثة، ومن أهم هذه المعوقات ما يلي:

- جعل تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة علاج شافي لجميع مشاكل المؤسسة.
- عجز الإدارة العليا عن توضيح التزامها بإدارة الجودة الشاملة.
- عجز الإدارة الوسطى عن تفهم الأدوار الجديدة لنمط قيادة الجودة الشاملة، وشعورهم المهدد بأن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ستفقد العاملين قوتهم في إنجاز عملهم.
- التركيز العالي على الفعاليات الداخلية للجودة والاهتمام بها لأنها مهمة في الأداء الرئيسي للجودة، وإعفائها من حاجات الزبائن الخارجيين ورغباتهم.
- تشكيل فرق عمل كثيرة.
- عدم توفير الموارد والإدارة المطلوبة بما يكفل نجاحها.
- بناء برامج ممتازة للجودة دون إجراء تعديلات عليها بما ينسجم مع خصائص المؤسسة.
- ضعف الربط بين أهداف الجودة والعوائد المالية.

كذلك عدم مراعاة ما يجري في المحيط الخارجي للمؤسسة (بيئة المؤسسة) والتغيرات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أصبحت من أهم المداخل في تحقيق جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات.

المبحث الثاني: ماهية التعليم العالي:

لقد شهد العالم نهايات القرن الماضي وبدايات القرن الحالي عددا من التحديات التي تواجه الدول المتقدمة عامة والدول النامية خاصة، ومن أبرز هذه التحديات العولمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اقتصاد المعرفة، إدارة الجودة الشاملة، التكتلات الاقتصادية، السوق الحرة، ...إلخ.

وبناءا على هذه التحديات كان هناك انعكاسات على مؤسسات التعليم العالي ومراكز البحث العلمي والمكتبات في الوطن العربي، وبهذا يجب على مؤسسات التعليم العالي إحداث مراجعة شاملة وتغيرات جذرية في السياسات والاستراتيجيات والأوليات بغية تحقيق تنمية شاملة ومستدامة وبغية التحسين والتطوير في هذا القطاع.

المطلب الأول: مفهوم التعليم العالي والنظام الهيكلي الخاص به

تكمن أهمية التعليم العالي في مجتمعاتنا اليوم في أنه حجر الأساس في بناء المجتمعات، وهو الذي يحدد مستقبل الأجيال القادمة في مواكبة التطورات والثورات الحاصلة التي تحدث نتيجة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وسنقوم بتعريف التعليم العالي،

الفرع الأول: مفهوم التعليم العالي

قبل تعريف التعليم العالي يجب معرفة المقصود بالتعليم.

- فالتعليم يعرف على أنه تغير في السلوك له صفة الاستمرار وصفة بذل الجهد المتكررة حتى يصل الفرد إلى استجابة ترضي دوافعه وتحقق غاياته، ويعرف أيضا على أنه يتضمن تحسنا في الأداء، وأن طبيعة هذا التحسن يمكن ملاحظته نتيجة التغيرات أثناء التعليم، فأوجه النشاط الذي يبذلها الفرد يكون المقصود فيها عادة في أول التعلم اكتشاف الموقف أكثر منها محاولة التمكن منه[78].
- يعرف التعليم أيضا على أنه ذلك العائد الذي يرتبط بإنتاجية التعليم، أي إنتاجية المتعلم من عمله بعد تخرجه من خلال المعلومات والمعارف والمهارات التي يتعلمها عن طريق تعليمه، وكذلك يعرف على أنه المنفعة التي تتحقق للفرد نتيجة تلبية رغباته وحاجاته للتعليم من خلال كونه استهلاك، حيث يلبي التعليم هذه الرغبات والحاجة إليه عن طريق تزويده بالمعلومات والمعارف التي تتيح له تحقيق الرضا وإشباع ميوله واتجاهاته وإلى تطور درجة وعيه وثقافته[79].
- أما التعليم العالي فهو التعليم الذي يأتي بعد التعليم الثانوي وهو يحتوي على عدة مستويات، الليسانس (ديبلوم عالي)، الماستر (ماجستير)، الدكتوراه. حيث تختلف فترة الدراسة من مستوى إلى مستوى آخر وحسب الاختصاصات العلمية والتي تمثل حاجة كبيرة من احتياجات التنمية في المجتمعات وفي مجال تطوير وتحديث التعليم العالي والبحث العلمي.

---

[78] هشام فوزي دباس العبادي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2008، ص 34.

[79] فليح حسن خلف، اقتصاديات التعليم وتخطيطه، جدار للكتاب العلمي والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 2، 2007، ص ص 221 – 222 بتصرف.

- يمكن تعريف التعليم العالي أو الجامعي على أنه تطور نوعي إضافة إلى تطور كمي، وذلك شأنه شأن بقية أنواع التعليم وهذا من خلال التغيير في المناهج والكتب وأساليب التدريب والامتحانات والوسائل التعليمية الحديثة وإعداد الكوادر وتأهيلها والاستفادة من التجارب العالمية في مجالات التعليم العالي[80].
- يعرف أيضا على أنه ليس مجرد تكملة للمرحلة ما بعد الثانوية بل هو تكملة للجهود الإنسانية بغرض الرقي بالإنسان وتثقيفه وتحقيق طموحاته المعرفية، فضلا عن كونه يسد حاجات المجتمع من خبرات ومهارات معنية بغرض التنمية والتطوير[81].
- ويعرف التعليم العالي في الجزائر حسب الجريدة الرسمية القانون رقم 99-05 العدد 1999/24 على أنه " كل نمط للتكوين والبحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة، وهي تتكون (مؤسسات التعليم العالي) من الجامعات والمراكز الجامعية والمدارس والمعاهد الخارجة عن الجامعة، كما يمكن أن تنشأ معاهد ومدارس لدى دوائر وزارية أخرى بتقرير مشترك مع الوزير المكلف بالتعليم العالي"[82].

الفرع الثاني: النظام الهيكلي للتعليم العالي

توجد ثلاث أنماط رئيسية مكونة لمنظومة التعليم العالي وهي:

1 – الجامعات: وهي أكثر الأنماط انتشارا وتظم مجموعة من المعاهد والكليات والتي بدورها تظم مجموعة من الأقسام والتي تكون مدة الدراسة فيها عموما بين 3 – 4 سنوات ما عدا كليات الطب، العلوم الهندسية والتي تتجاوز فيها الدراسة هذه المدة. ولقد قامت الدولة الجزائرية ولا تزال تقوم بالتغيرات اللازمة في الجامعة لما تفرضه التحديات الراهنة من عولمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إدارة الجودة الشاملة، والتي تسعى من خلالها إلى بلوغ المقياس المعمول به دوليا وتحقيق ميزة تنافسية واحتلال مكانة مناسبة بين مثيلاتها في نفس القطاع، ولقد قدم المرسوم التنفيذي رقم 98-253 والمتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة ما يلي[83]:

- إحداث نظام الكليات القائم على تعدد التخصصات والتخلي عن نظام المعاهد.
- التأكيد على تنشيط وتفعيل شراكة الجامعة مع مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية.

---

[80] هشام فوزي دباس العبادي وآخرون،مرجع سابق، ص 35.

[81] بن عيسى ليلى، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، 2006/2005، ص 81.

[82] القانون رقم 99-05، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 24، 1999.

[83] بن عيسى ليلى، مرجع سابق، ص ص 82 – 83.

- إعطاء نوع من الاستقلالية في تسيير الجامعات مع الكليات المكونة لها، لاسيما في ميدان التسيير المالي بهدف التقليل من البيروقراطية الإدارية وبطء قواعد المحاسبة العمومية.

2 – المعاهد والمدارس العليا: وهي تعنى بإعداد القوى العاملة ورأس المال البشري لمدة معينة بعد المرحلة الثانوية، ليتم منحهم شهادة نجاح تعادل الشهادة الجامعية.

3 – المعاهد المتخصصة والكليات: وتدعى المؤسسات قصيرة الدورة، وتستمر الدراسة فيها لأقل من أربعة (04) سنوات بعد المرحلة الثانوية، ويحصل خريجي هذه المعاهد على دبلوم مهني أو فني وفقا لطبيعة التخصص، وتختلف هذه المنظمات باختلاف البرامج التي تقدمها.

الفرع الثالث: سمات مؤسسات التعليم العالي

هناك عدة سمات لمؤسسات التعليم العالي يجب تلخيصها في[84]:

- يتسم محور نشاط المؤسسة الجامعية بأنه ذو سمة أكاديمية بالدرجة الأولى، مضمونه التعليم والبحث العلمي واللذان يتطلبان إدارة فعالة.
- تعد مؤسسات التعليم العالي ولاسيما الجامعة الحلقة المجتمعية الأكثر صلة مع معطيات العلوم والمعارف والتطورات في ميادين اختصاصها واهتمامها وتمثل المخرجات الأكثر حساسية في رسم معالم مستقبل مواطنيها.
- يعد الاستثمار في هذا القطاع استثمارا طويل الأجل وفق آليات حساب إيرادات الاستثمارات الأخرى، ولا يعد الربح بمفهومه التجاري محور اهتمام المؤسسة الجامعية، خاصة إذا كان تمويلها حكوميا أو من طرف جهات لا تهدف للربح.
- ترتبط مؤسسات التعليم العالي بنظيراتها من المؤسسات الجامعية بصلات ذات طبيعة خاصة تميل في العادة إلى التعاون، ولا تخلو أحيانا من المنافسة سواء كانت تلك المؤسسات وطنية أو أجنبية، ويتمثل إنتاجها في البحوث العلمية والمعارف والمهارات والتجارب العلمية.

المطلب الثاني: وظائف ومكونات التعليم العالي

للتعليم العالي مكونات ووظائف اهمها:

الفرع الأول: مكونات التعليم العالي

---

[84] ذهبية الجوزي، الحكم الراشد وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر – 3 –، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013/2012، ص 21.

يعتبر التعليم العالي في كل دول العالم العمود الأساسي أو الركيزة الأساسية للتنمية البشرية المستدامة وخصوصا في يومنا هذا، حيث أصبح التعليم والتعليم المستمر من بين أهم أولويات الدول وأهم بنود استراتيجياتها، ولكي تقوم مؤسسات التعليم العالي بوظائفها التي أنشأت من أجلها لا بد أن تتواجد فيها أطراف فعالة ومتفائلة فيما بينها والتي تمثل مكونات هذا القطاع[85].

1 – هيئة التدريس: ونقصد بها الأساتذة، حيث تحتاج المؤسسات الجامعية لأداء وظائفها إلى عناصر ذات أهمية كبيرة تتمثل في عنصر التدريس أو الأستاذ الجامعي الذي يعد حجر الزاوية في العملية التربوية التعليمية، وهو القائم بهذه العملية بوصفه ناقلا للمعرفة ومسئولا عن السير الحسن للعملية البيداغوجية في الجامعة.

وللأستاذ الجامعي دورين أساسيين، فالدور الأول يكمن في القيام بالتدريس لطلبة الجامعات والمعاهد في شتى مراحل التعليم، أما الدور الثاني فهو يكمن في القيام بالبحوث العلمية من أجل ترقية العلم وتطويره وتنمية المجتمعات، حيث يوصف الأستاذ الجامعي الكامل الذي يجمع بين وظيفة البحث العلمي والتأليف والتدريس في وقت واحد، ونجده إداريا في بعض الأحيان، حيث يكون رئيسا للجامعة أو عميدا للكلية أو رئيسا للقسم...إلخ.

ويبقى الأستاذ الجامعي أو عضو هيئة التدريس هو ذلك الذي يدرب طلابه على استخدام الآلة العلمية، وليس الذي تتعلم بالنيابة عنهم، فهو ذلك الذي يشترك مع طلابه في تحقيق نمو ذاتي يصل إلى أعماق الشخصية ويمتد إلى أسلوب الحياة.

2 – الجماعة الطلابية (الطالب الجامعي): هو ذلك الشخص الذي يسمح له مستواه العلمي بالانتقال من المرحلة الثانوية إلى الجامعة وفقا لتخصص يخول له الحصول على الشهادة، حيث يعتبر الطالب الجامعي أحد أهم العناصر الفاعلة في العملية التربوية طيلة التكوين الجامعي، ومن ناحية العدد فالطلبة يمثلون أكبر نسبة في الجامعة، حيث من خلال التكوين الجامعي الذي يتحصل عليه الطالب طيلة مساره الجامعي يتمكن هذا الأخير من تطوير قدراته واستعداداته الشخصية وتنمية مهاراته بغية الحصول على عمل أو وظيفة مستقبلا. ويتحقق ذلك من خلال القيام بالأنشطة الموجهة في المواقف التعليمية حيث يصبح بعد إتمام دراسته الجامعية خريجا جامعيا بعدما كان من مدخلات الجامعة بعد الطور الثانوي.

3 – الهيكل الإداري والتنظيمي: إن الجامعة باعتبارها تنظيم اجتماعي رسمي يتم داخلها تفاعل اجتماعي بين عناصر مختلفة من علاقات وقوى اجتماعية وقيم سائدة، وبين أطراف العملية التعليمية الجامعية، والهيكل الإداري والتنظيمي هو تلك المكونات البشرية المتكاملة والمتناسقة النشاطات الإدارية والتنظيمية وفقا للنظام الهيكلي العام والوظيفي، التي تدير وتسير المؤسسة الجامعية حيث تسعى من خلال مخرجاتها إلى تحقيق الغايات التي أنشأت من

---

[85] غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي، دراسة تحليلية لاتجاهات القيادة الإدارية في جامعة محمد خيضر – بسكرة – أطروحة دكتوراه، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2004/2003، ص ص 59 – 61.

أجلها، ومن أهم عوامل نجاح المؤسسة الجامعية تكوين الإطار الإداري الكفء والمتخصص وبناء الهيكل التنظيمي المرن دون الإخلال بالوحدة العضوية بين الجهازين الإداري والتنظيمي التربوي والذين يساهمان في تحسين المردود ورفع الإنتاجية في المؤسسات الجامعية، كذلك خلق ميزة تنافسية وتحقيق جودة التعليم العالي.

الفرع الثاني: وظائف التعليم العالي

كما عرفنا سابقا مؤسسات التعليم العالي والتي هي الجامعات، المعاهد، المدارس العليا والكليات، فإن كل هذه المراكز التي تكون الهيكل التنظيمي للتعليم العالي والتي لها نفس الأهداف تقريبا، إلا أن الجامعة ستأخذ الحيز الأكبر من دراستنا هذه والتي عرفناها سابقا باختصار، وسنقوم بتعريفها الآن حسب نظرة بعض العلماء الذين اختلفوا في تعريفها:

حسب علماء التنظيم التربوي لا يوجد تعريف جامع أو قائم بذاته أو مفهوم عالمي موحد للجامعة، نظرا لارتباطها بالأهداف التي أنشأت من أجلها، والتي تختلف من دولة لأخرى، فهي منظمة أو مؤسسة للتكوين والتعليم ولا تحدد أهدافها واتجاهاتها من جانب واحد من داخل جهازها فحسب، بل تتلقى هذه الأهداف من الكيان الاجتماعي والسياسي والاقتصادي الذي تقوم على أساسه[86].

كما يمكن تعريفها (حسب الدكتور **مصطفى الأسعد**) فهي تعرف على أنها المصدر المؤهل لاستقاء المعرفة من مناهل متعددة المصادر، ويعرفها العالم **آلان توران** على أنها مكان لقاء يتحقق فيه الاحتكاك بين عملية تنمية المعرفة وخدمة هدف التعليم، والحاجة إلى الخريجين[87].

يعرفها المشرع الجزائري على أنها: " مؤسسة عمومية ذات طابع ثقافي علمي مهني "[88] حسب المادة 31 من القانون 90 – 05 المؤرخ في 04 أفريل 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي الذي أعطى تكييفا جديدا للجامعة الجزائرية وذلك في إطار جملة التعديلات التي أدخلت على القانون الأساسي للجامعة وجميع الأحكام المتعلقة بها، ولهذا فالجامعة لها ثلاث وظائف رئيسية متمثلة في:

1 – **إعداد القوى البشرية:** وهي من أهم الوظائف التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي (الجامعة) منذ نشأتها، حيث أسندت إليها وظيفة إعداد الكوادر المطلوبة للمهن والوظائف المختلفة كالطب والآداب والقانون والزراعة والصناعة والعلوم الطبيعية و... إلخ من الوظائف والتخصصات المطلوبة، فالجامعة تقوم بإنتاج القوى البشرية كما

---

[86] رفيق زراولة، دور الجامعة في إنتاج الرأسمال البشري في ظل اقتصاد المعرفة، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، جامعة محمد خيضر – بسكرة – 12 – 13 نوفمبر 2005، ص 397.

[87] بن عيسى ليلى، مرجع سابق، ص 85.

[88] القانون 99 – 05، الجريدة الرسمية، مرجع سابق.

تعتبر استثمارا فعالا في الموارد البشرية بالنظر إلى أهمية هذا العنصر الأخير الذي لا يقل أهمية عن الرأس مال المادي.

2 – **البحث العلمي**: وهو لا يقل أهمية عن الوظيفة السابقة والذي يعتبر ركنا أساسيا في الجامعة، إذ تعتبر مراكز البحث العلمي التابعة للجامعة أو التي تكون الجامعة طرف فيها هي التي تقوم بتوليد المعرفة والاختراعات والابتكارات المطلوبة عن طريق تنمية المعارف وتطويرها وتوفير المناخ والمعدات والأجهزة والكتب و...إلخ، إضافة إلى توفير التكنولوجيات الحديثة التي تساهم في تطوير البحث العلمي كتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي هي محل دراستنا، فالبحث العلمي هو منشط فعال للقطاعات الأخرى: الزراعية، الصناعية، الاقتصادية، ...إلخ، لأنه يأتي بالجديد دائما ويقوم بحل المشاكل القديمة.

3 – **التنشيط الثقافي والفكري**: إن نشر العلم والثقافة يعتبران من بين أهم الرسائل والواجبات التي تقوم بها الجامعة خصوصا التعليم العالي عموما، فهي تقوم بتزويد الطلبة بالعلوم النظرية والتطبيقية وتنمية قدراتهم العلمية والمعرفية والمهنية، والتي تعتبر الركيزة الأساسية لعملية التنمية الوطنية، وكل هذا يبرز من خلال المؤتمرات والملتقيات الوطنية والدولية، الأيام الدراسية، الأيام التحسيسية، المحاضرات، وكل هذا الهدف منه هو النهوض بالمجتمع وتشجيع وتنمية القيم الأخلاقية، وكذلك تسعى الجامعة دائما بفضل كوادرها في الحفاظ على هوية المجتمع ومواجهة التحديات التي تقف في وجهها.

الفرع الثالث: مهام مؤسسات التعليم العالي

تكمن مهام التعليم العالي في[89]:

- إعداد القوى البشرية ذات المهارات الفنية من المستوى العالي في مختلف التخصصات التي يحتاجها المجتمع وفي مختلف مواقع سوق العمل لبدء التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية و...إلخ.

[89] غربي صباح، مرجع سابق، ص ص 52 – 53.

- القيام بدور أساسي في البحث العلمي في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية وتطبيقاتها العلمية والتكنولوجية والعمل على تطويرها.
- المشاركة في تقديم المعرفة وتشجيع القيم الأخلاقية والنهوض بالطبقات الاجتماعية التي تؤدي إلى التقدم الاقتصادي والاجتماعي.
- المشاركة في تحقيق التناسق والتكامل بين التعليم الجامعي ومراحل التعليم العام من جهة وبين التعليم الفني والتكنولوجي التقني من جهة أخرى.
- إيجاد قاعدة اجتماعية عريضة متعلمة تضمن حدا أدنى من التعليم لكافة فئات المجتمع ويتطلب ذلك محو الأمية لجميع الأفراد.
- تنمية الموارد العلمية والتكنولوجية واستغلالها من خلال الأفراد القادرين على تحمل أعباء التنمية وقيادتها.
- المساهمة في تعديل نظام القيم والاتجاهات بما يتناسب والطموحات لتنمية المجتمع.
- زيادة قدرة التعليم على تغيير القيم والعادات غير المرغوب فيها لخدمة كافة قطاعات الإنتاج والخدمات الإدارية والقضاء على البطالة.
- تأهيل تدريب القوى البشرية للعمل في القطاعات الأخرى وعلى كافة المستويات والمهن، وذلك عن طريق تزويدها بالمعارف والمهارات والاتجاهات والقيم اللازمة للعمل المستهدف، مما يمكنها من التعايش مع العنصر التقني أي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تنمية أنماط التعبير والتفكير وتنويعها لدى الأفراد بما يحقق اتصالهم بجذورهم الثقافية وانتمائهم الوطني الأصيل.
- انفتاح التعليم على العالم الخارجي واهتمامه بشؤون القضايا الدولية لتعميق التفاهم والحوار مع شعوب العالم.
- نشر المعرفة وتأهيل الهوية الوطنية القومية.
- تطوير الاتجاهات الفكرية، الاجتماعية والثقافية بما يوفر ثقافة مشتركة ومنهجا موحدا في التخطيط والتنظيم والعمل والإنتاج.
- إعداد الباحثين في مختلف مجالات البحث العلمي والتقني والإنتاجي، بما يضمن الكشف عن المعارف الجديدة والإبداع والابتكار والتجديد في شتى ميادين الحياة والعلم والمعرفة والفن.
- إرساء الديمقراطية الصحيحة، فهناك مثل يقول: " **كلما تعلم الإنسان زادت حريته** " وهذا يعني ارتباط الحرية بالتعليم، فهو يحرر الإنسان من قيود العبودية والجهل.

المطلب الثالث: أهم التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي

لقد شهدت مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي عامة والجزائر خاصة توسعا ونموا كميا ومتسارعا خلال السنوات الماضية، ما تطلب الرفع من أعضاء هيئة التدريس وبناء جامعات وكليات جديدة، إلا أن المشكلة الأساسية تكمن في أن التعليم العالي في الوطن العربي لم يواكبه تحسن في نوعية هذا التعليم وجودته، فلقد يبقى التعليم العالي ولعدة أسباب وعوامل محافظا على النمط التقليدي من حيث أهدافه وفلسفته وهياكله، أو من حيث محتواه وطرقه وأساليبه ونظم تقويمه، وهناك تحديات كبيرة تواجه التعليم العالي في كل الدول العربية، وسنتطرق لها بالتفصيل في هذا المطلب حيث لا يمكن مواجهة هذه التحديات والتصدي لها بالأساليب والطرق التقليدية، إذ لابد من وضع خطط واستراتيجيات طويلة المدى لمواجهة هذه التحديات، وأهم هذه التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي عامة والجزائر خاصة ما يلي[90]:

1) **تبني نماذج مستوردة:** إن مراجعة تاريخ التعليم العالي في الوطن العربي والتطور الذي مر به تكشف لنا بوضوح على أن أنظمة التعليم العالي قد تم استيرادها وتبنيها نقلا عن أنظمة أجنبية، وأن أغلب نماذج التعليم العالي المعتمدة في الوطن العربي إما أنها تسير وفق النموذج الفرنسي، أو البريطاني أو النموذج الأمريكي، حيث أن هذه النماذج اعتمدت في بلادها الأصلية وكانت مراعية للأهداف المسطرة لها هناك، أما في الوطن العربي فهي غير مراعية لثقافة وعادات وتقاليد المجتمعات العربية، وبعيدة عن أرض الواقع ومتطلباته وحاجاته.

2) **عدم قدرة مؤسسات التعليم العالي على استيعاب الأعداد المتزايدة من الطلاب:** وتعتبر هذه من أكبر المشاكل التي تواجه مؤسسات التعليم العالي العربية والجزائر خاصة، فالطاقة الاستيعابية لمؤسسات التعليم العالي أدنى بكثير من الطلب الاجتماعي والتدفق الطلابي على هذه المؤسسات.

3) **النمطية:** وهي من أبرز جوانب القصور في أنظمة التعليم العالي في الوطن العربي، حيث تتجلى في الخطط والمناهج الدراسية والسنوات الدراسية والساعات المعتمدة، كذلك أغلب مؤسسات التعليم العالي العربية هي مؤسسات تابعة للدولة (حكومية) إضافة إلى ذلك اعتماد تسلسل علامات الطلبة في الشهادة الثانوية كمعيار وحيد للانتقاء وتوزيع الرغبات والتخصصات على الطلبة، ومتطلبات النجاح والتخرج موحدة لجميع الطلبة في جميع الكليات والبرامج الدراسية.

---

[90] أحمد الخطيب، البحث العلمي والتعليم العالي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط 1، 2003، ص ص 99 – 113. بتصرف.

4) **الثنائية والازدواجية:** ويتجلى ذلك من خلال تقسيم الكليات والدوائر الأكاديمية في الجامعات العربية إلى كليات علمية وكليات أدبية، حيث يوجد تحيز للكليات العلمية من طرف الجامعات.

5) **التصلب والجمود والشكلية:** فهي تعاني من التصلب والجمود والشكلية نتيجة لاعتمادها نماذج مستوردة وهذا في هياكلها وبناها التنظيمية، أو في محتوى برامجها ومناهجها أو في الطرق والوسائل والإجراءات التي تعتمدها.

6) **انعدام المواءمة أو الموازنة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات نمط التنمية الوطنية:** فالسياسات المعتمدة في قبول الطلبة في الجامعات لا تقررها احتياجات خطط التنمية الوطنية من العمالة الماهرة، وإنما تقررها القيم الاجتماعية السائدة والتي مازالت تفضل الدراسات الأدبية والإنسانية على الدراسات المهنية التطبيقية.

7) **المركزية في صناعة القرارات:** إن مراجعة الهياكل والبنى الإدارية واللوائح التنظيمية للجامعات في البلاد العربية تكشف لنا بوضوح عن تمركز السلطة في مؤسسات التعليم العالي في أيدي محدودة جدا من القيادات الإدارية العليا، الأمر الذي يترتب عليه فقدان المشاركة وانعدام تفويض السلطة للحلقات الإدارية الوسطى والدنيا، وهذا كله له انعكاسات سلبية على كفاءة وفعالية مؤسسات التعليم العالي.

8) **الاختلال أو عدم التوازن في الوظائف التي تضطلع بها مؤسسات التعليم العالي:** حيث تكاد تنحصر وظائف التعليم في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، أما في الوطن العربي فوظيفة التعليم العالي هي التدريس فقط، أما البحث العلمي وخدمة المجتمع فهما وظيفتان مهمتان وهذا بسبب تدني الميزانيات والمخصصات المالية لذلك، إضافة إلى قلة وندرة البحوث العلمية التي تنتجها الجامعات العربية كل عام، وقلة البرامج والنشاطات التي تقدمها كل جامعة في مجال خدمة المجتمع وتنميته.

9) **عدم اعتماد معايير الكفاءة والاقتدار والتميز في اختيار القادة الإداريين:** حيث تكون المعايير المتعلقة باختيار وتعيين القادة الإداريين ليست بالضرورة معايير أكاديمية بحتة، وبالتالي لا الكفاءة ولا الاقتدار ولا التميز الإداري والأكاديمي هي المعايير المعتمدة للانتقاء، وإنما تتداخل مجموعة من العوامل السياسية والاجتماعية والشخصية في عملية الاختيار الأمر الذي يترك انعكاسات سلبية على معنويات وإنتاجية العاملين في مؤسسات التعليم العالي وعلى المناخ التنظيمي في هذه المؤسسات بشكل عام.

10) **الافتقار لأنظمة المتابعة والتقويم:** حيث من مظاهر الخلل التي تعاني منها مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي انعدام وجود أنظمة للمتابعة والتقويم، يتم من خلالها الحكم على مدى فعالية وكفاءة هذه المؤسسات في

تحقيق الأهداف الموضوعة لها، حيث ينتج عن ذلك عدم توفر المعلومات والبيانات التي يمكن توظيفها لتقديم تغذية راجعة للأطراف المعنية بتطوير وتحديث مؤسسات التعليم العالي.

11) **التبعية العلمية للجامعات الأجنبية:** إن شيوع ظاهرة تبعية الوظيفة العلمية للجامعات العربية للوظيفة العلمية للجامعات الأجنبية يترتب عنها آثار سلبية على أداء الوظيفة العلمية والوظيفة الاجتماعية التي تقوم بها الجامعة، فالجامعات العربية تمثل امتداد للتقاليد الجامعية الأوروبية والأمريكية، وتنقطع صلتها بالتقاليد العربية الإسلامية في التعليم العالي، إضافة إلى ذلك أنها تتفاعل مع الجامعات الأجنبية ثقافيا وعلميا أكثر مما تتفاعل مع بعضها البعض.

12) **ارتفاع كلفة البنية التحتية للجامعات:** أي أن أية قراءة متأنية للموازنات الرأسمالية للجامعات العربية تكشف لنا بوضوح عن الكلفة الباهظة جدا للبنية التحتية لهذه الجامعات من أبنية ومرافق وقاعات وملاعب ومختبرات وأجهزة ومعدات ...إلخ، الأمر الذي يترتب عنه ارتفاع الكلفة المتكررة للخدمات والصيانة، وأن كل هذا يؤدي إلى ارتفاع الكلفة السنوية للطالب.

13) **انخفاض معدلات الاستثمار للموارد والمرافق المادية:** ويتمثل ذلك في الأبنية والقاعات والساحات والمختبرات والمشاغل...إلخ.

14) **عدم التوازن بين الجوانب الكمية والجوانب الكيفية:** وتتمثل هذه الظاهرة في انعدام التوازن بين النمو الكمي لأعداد الطلبة الملتحقين بالجامعة كل سنة وبين نوعية وجودة التعليم العالي، ما تطلب واستوجب إعادة النظر في الهيكل البنيوي لنظام أو منظومة التعليم العالي وهذا من أجل تحسين الخدمات التربوية والعلمية والبحث العلمي والوصول إلى مرحلة الجودة.

15) **عدم توفر البيانات والمعلومات والإحصائيات:** حيث يكون التوصل إلى استنتاجات علمية هو الوصول إلى قرارات رشيدة وحكيمة تتوفر على بيانات ومعلومات وإحصائيات دقيقة وحديثة ومتكاملة، والمشكلة هي أن كل هذا يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي بالشكل الجيد ومواكبة كل التقنيات الحديثة والتكنولوجيات الحديثة.

16) **التفاوت في مستوى ونوعية البرامج والنشاطات والخدمات:** وهذا راجع إلى التفاوت الكبير والفروق المتعلقة بالفلسفة السياسية والاجتماعية والفوارق في مستويات الدخل القومي فإنه من الصعب تطبيق معايير

موحدة على الجامعات من حيث نسبة أعضاء هيئة التدريس إلى الطلبة ومستوى البرامج والنشاطات ونوعية التسهيلات المادية المتيسرة للطلبة ومدى الكفاءة الداخلية والكفاءة الخارجية للجامعات وكلفة الطالب...إلخ.

17) **التنوع في التقاليد الجامعية:** وهذا راجع إلى الاختلافات في الأطر المرجعية التي تم اعتمادها عند إنشاء الجامعات، حيث اعتمدت كل جامعة على نمط أو نظام جامعي أجنبي سواءا كان فرنسيا أو إنجليزيا أو أمريكيا ما ترتب عند ذلك تنوع في الثقافات والتقاليد الجامعية من مؤسسة لأخرى.

18) **الحداثة في إنشاء الجامعات:** حيث إن أغلب الجامعات ومؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي تم استحداثها وإنشائها في العقدين الأخيرين، وبالتالي فإن أغلب الجامعات في طور التجريب، وبالتالي لم تترسخ فيها بعد التقاليد الجامعية العريقة ولم تتحدد هوياتها المميزة لها، وهو أيضا حال أغلبية الجامعات الجزائرية التي تم انشائها أو ترقيتها إلى جامعات منذ سنة 2000، حيث أصبح تقريبا في كل ولاية جامعة أو مركز جامعي.

19) **غياب مفهوم التكامل والتنسيق:** ويتمثل هذا في تقليد الجامعات لبعضها البعض سواءا على المستوى الوطني أو على المستوى الإقليمي أو العربي، حيث تقوم الجامعات بتكريس نفسها من حيث الفلسفة والأهداف والقوانين والأنظمة والهياكل التنظيمية والإدارية والكليات والبرامج والخطط الدراسية...إلخ، فالجامعة العريقة هي التي يجب أن تكون منفردة من حيث الرسالة التي تؤديها وأن تبتعد عن ظاهرة تقليد غيرها من الجامعات ومجاراتها في إنشاء الكليات والبرامج والتخصصات، لأن سر نجاح أي جامعة يكمن في التفرد والخصوصية التي تتميز بها تلك الجامعة عن غيرها من الجامعات.

20) **عدم التنسيق والربط ما بين سياسات التعليم العالي وسياسات التوظيف في المؤسسات الخاصة والعامة الموجودة في الدولة:** وهذا يؤدي إلى بروز ظاهرة البطالة المقنعة بين الخريجين والتي يقوم البعض بتفسيرها كمؤشر على ظاهرة الإهدار في التعليم العالي، وبالتالي المطالبة من التعليم العالي بسبب عدم الحاجة إلى خريجية، وعدم توفر الوظائف والمهن والأعمال لاستيعابهم.

21) **انخفاض معدات الاستثمار للموارد البشرية:** حيث قامت بعض الجامعات بإرساء بعض التقاليد خاصة حجم ساعات التدريس بالنسبة لجميع الأساتذة حيث يختلف حسب درجتهم العلمية وهي تقليد عن الجامعات الأجنبية التي منحت الأساتذة الأعلى درجة وظيفة أخرى وهي البحث العلمي.

22) **ضعف الكفاءة الداخلية:** وهي تتمثل في ارتفاع معدلات الرسوب والتسرب عند الطلبة في الجامعات وهو ما يتسبب في الإهدار البشري والمادي المترتب عن هذه الظاهرة.

23) **ضعف الكفاءة الخارجية:** ويتجلى ذلك من خلال الاختلال القائم بين مخرجات الجامعات وبين متطلبات سوق العمل وخطط التنمية، وهذا من خلال المهارات التي يكتسبها الخريجون في هذه الجامعات وبين متطلبات الوظائف والأعمال والمهن التي يفترض أن يلتحقوا بها.

24) **عدم فعالية الأجهزة التي تقوم بدور التوجيه والإرشاد الطلابي:** والمقصود بها عدم وجود أجهزة متخصصة ومتفرغة وكافية بالقيام بدور التوجيه والإرشاد الطلابي، ويرجع السبب إلى عدم وجود المتخصصين في هذا المجال أو ندرتهم، وأن في الواقع قيام بعض هيئات التدريس بهذه الوظيفة ووجود جهاز متخصص بالإرشاد والتوجيه الطلابي له أثر كبير على تكييف الطلبة مع النظام الجامعي ومعرفة المتطلبات والمستلزمات التي تعتبر من مقومات نظام الساعات المقررة.

25) **تصلب أنظمة الامتحانات:** حيث من أبرز مظاهر التخلف في أنظمة التعليم العالي خاصية تصلب أنظمة الامتحانات وتقليدها ومن أبرز السلبيات التي يمكن تسجيلها في هذا المجال ما يلي:

- التركيز على الامتحان كهدف بحد ذاته بدل توظيفه للحكم على مدى تحقيق الأهداف المسطرة للتعليم العالي.
- التركيز على النواحي المعرفية (الحفظ والاستظهار) بدل من التركيز على اكتساب الطلاب للمهارات والاتجاهات وطريقة التفكير والحصول على المعلومات وطريقة حل المشكلات.
- استخدام الامتحانات كوسيلة تهديد للطلبة لتحقيق أغراض إدارية بدلا من أن تكون الامتحانات وسيلة من وسائل التعلم.
- التركيز على الامتحانات في نهاية الفصل أو نهاية السنة وإعطائها الوزن الأكبر بدل اعتبار الامتحانات عملية مستمرة ومصاحبة لعمليات التعليم العالي.

- يعاني أيضا البحث العلمي مشكلات كثيرة وتحديات كبيرة في الوطن العربي عامة والجزائر خاصة، ومن أهم هذه المشكلات ما يلي:
  - ✓ تدني مستوى الإنفاق على البحث العلمي.
  - ✓ نقص الأدوات البحثية اللازمة.
  - ✓ تشتت الجهود البحثية.
  - ✓ عدم توفير البيئة والظروف البحثية الملائمة.

- ✓ أغلبية مخابر البحث هي مخابر راكدة لا تنجز ولا عمل واحد في السنة.
- ✓ عدم ربط البحوث البحثية بأهداف التنمية الشاملة والمستدامة.
- ✓ الحقبات الإدارية والبيروقراطية التي تواجه الباحثين في نشر أبحاثهم.
- ✓ نقص كميات ونوعيات المعلومات المطلوبة.
- ✓ النقص في الإمكانيات المادية والتكنولوجية والأجهزة والأدوات التي تستخدم في البحث العلمي.
- ✓ التدخلات غير المبررة من قبل بعض القادة الإداريين في مؤسسات التعليم العالي.
- ✓ الصعوبات التي يواجهها الباحثين من قبل بعض المؤسسات العمومية والخاصة مثل رفض التعاون معهم وذلك خشية من أن تكتشف النتائج المتوصل إليها إلى الخلل والاضطراب الموجود في تلك المؤسسة.

المبحث الثالث: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي

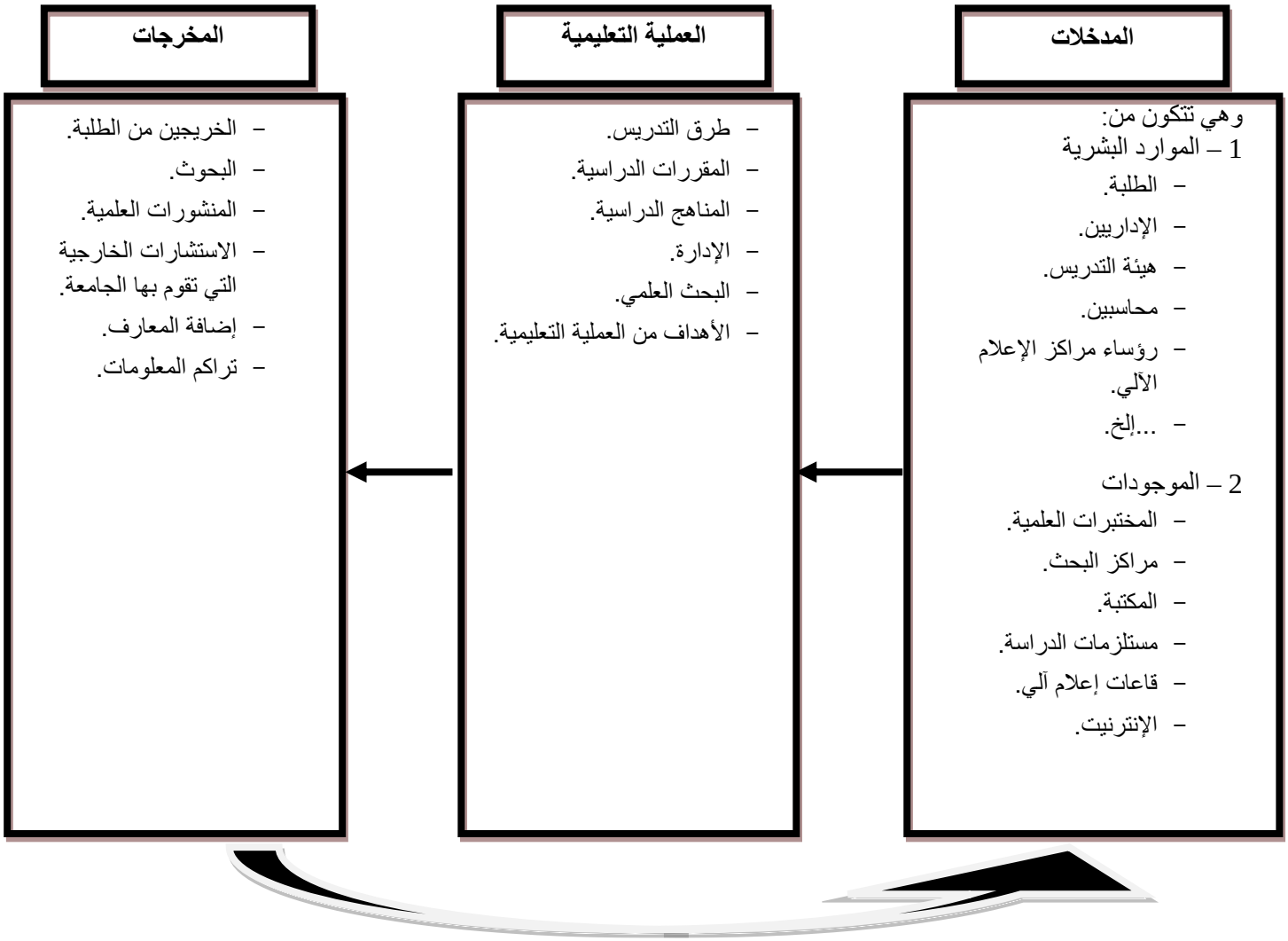
لقد تطرقنا في بداية فصلنا هذا إلى مبحثين أساسيين هما إدارة الجودة الشاملة والتعليم العالي الذين يمثلان متغيرين أساسيين في بحثنا هذا، ولقد تطرقنا لهما بنوع من التفصيل، وسنقوم الآن بالربط بينهما من حيث تبيين الصعوبات والمعوقات التي تواجههما مؤسسات التعليم العالي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، إضافة إلى معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، إضافة إلى أهم العناصر التي تقوم عليها إدارة الجودة في التعليم العالي، ومحاور الجودة الشاملة في التعليم العالي.

المطلب الأول: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (مفهوم، عناصر، المعايير)

الفرع الأول: مفهوم مكونات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

كما تطرقنا سابقا إلى إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية والإنتاجية بشكل عام، سنتطرق الآن إلى إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والتي تعرف على أنها مجموعة من المعايير والإجراءات التي تهدف إلى التحسين المستمر في المناهج التعليمية في مؤسسات التعليم العالي من جامعات ومعاهد وكليات، حيث تشتمل هذه الأخيرة على كل العناصر المادية والبشرية، وتعرف أيضا على أنها عبارة عن عملية إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر في مؤسسات التعليم العالي. ويتكون قطاع التعليم العالي من مدخلات ومخرجات، فالمدخلات تتمثل في الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، الموظفين، الإدارة، المناهج الدراسية والمستلزمات المادية للأفراد من معدات وآلات، أما المخرجات فهي تتمثل في الخرجين من الطلبة في كل التخصصات ويتكون النظام التعليمي للتعليم العالي (الجامعة) من:

الشكل رقم : 2-2 مكونات نظام التعليم العالي



المصدر: يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط1، 2008، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 63.

نلاحظ من الشكل السابق أن مدخلات قطاع التعليم العالي بعد أن تتم مرحلة تعليمها وتلقينها المعارف وكسب المهارات الجيدة والتدريب خلال العملية التعليمية تصبح عبارة عن مخرجات ممثلة في الخريجين، البحوث، الاستشارات، تراكم المعلومات التي تعود إلى البداية (التغذية العكسية) وتصبح عبارة عن مدخلات للتعليم العالي، فمثلا الطالب المتخرج يصبح موظف أو أستاذ في هيئة التدريس أو إداري...إلخ.

الفرع الثاني: أهم العناصر التي ترتكز عليها إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

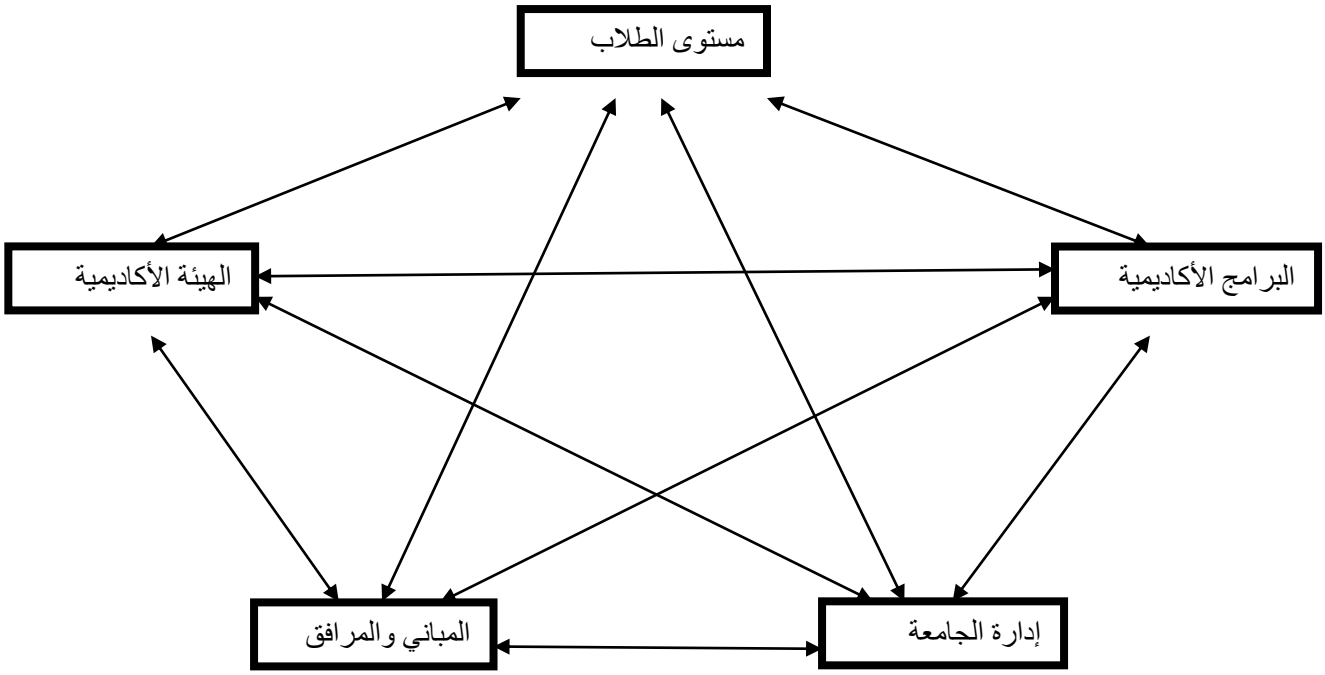
لكي يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والتي تقوم على مبدأ خلق ثقافة متميزة في أداء المؤسسة وتتضافر فيها جهود المعلمين والموظفين لتحقيق توقعات العملاء يجب التركيز على العناصر التالي[91]:

- التركيز على الطلبة والمستفيدين واحتياجاتهم.
- اعتبار الجودة جزء رئيسي من إستراتيجية الجامعة.
- التركيز على مشاركة العاملين والمديرين.
- تقوية الطاقات والإمكانات لتنفيذ معدلات الجودة العالية.
- التركيز على الاستمرارية في التحسين (التحسين المستمر).
- اعتبار كل فرد في الجامعة أو المعهد أو الكلية مسؤولا عن الجودة.
- شمولية العمليات والأنشطة التي تطور وتغير ثقافة الجامعة لتركز على جميع جوانب الجودة عبر عناصرها المختلفة وهي:
  * المصادر.
  * المدخلات.
  * التشغيل.
  * المخرجات.
  * الاستخدامات.
  * المقارنات الرقابية.
  * البيئة.
  * القيادة.

والشكل التالي يبين ذلك.

[91] محمد عوض الترتوري، أغادير جويحات، مرجع سابق، ص ص 77 – 78.

الشكل رقم :2-3أهم العناصر المسؤولة عن جودة التعليم العالي.



المصدر: رافدة عمر الحريري، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، مرجع سابق، ص 198.

نلاحظ من الشكل أن هذه العناصر المسؤولة عن جودة التعليم العالي، الذي أصبح أحد الركائز الأساسية في تطوير منظومة التعليم والتي تتصل بالعناصر السابقة، حيث أن كل هذه العناصر تساهم في تحقيق الجودة في التعليم العالي، حيث أن التطور والنمو الاقتصادي يتأثر بنوع التعليم الذي يكسب الفرد قدرة وميزة إنتاجية مرتفعة، وهذا كله بمشاركة كل الأطراف والعناصر والمكونات لمنظومة التعليم العالي قصد تحقيق الجودة.

المطلب الثاني: معايير تحقيق جودة العملية التعليمية في التعليم العالي ومبررات تطبيقها

الفرع الأول: معايير تحقيق جودة العملية التعليمية في التعليم العالي

يمكن القول أن أهم هذه المعايير في العملية التدريبية وهي ممثلة في[92]:

1 -**طرق التدريس:** حيث يجب أن تتضمن المحاضرة إعطاء معلومات من المحاضر وذلك من خلال مناقشة الطلبة للأستاذ، كذلك البحوث التي تعطى للطلبة يتم إعدادها في شكل فرق أو مجموعات طلابية لتقديم فكرهم ورأيهم في تلك البحوث والتي يتم مناقشتها بين الطلبة، إعطاء أمثلة، استخدام وسائل تعليمية للمساعدة مثل أساليب العرض، الأفلام التعليمية، الإنترنيت، وهذا كله يساهم في تحقيق الجودة.

[92] حامد أحمد رمضان بدر، تطوير مناهج التعليم الإداري التجاري الجامعي في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، دون طبعة، ص ص 37 – 41.

2 -**لغة التدريس:** حيث يجب أن تكون أكثر اللغات المفهومة للطالب وأن تكون اللغة الأكثر استخداما في المنظمات التي يعمل فيها الطالب بعد التخرج.

3 -**التطبيقات:** حيث ينبغي أن يصاحب معظم المقررات تطبيقات لحالات معينة أو تمارين إضافية يقوم بها الأساتذة المساعدون وهذا يؤدي إلى زيادة تمكن الطالب من المقرر، وإمكانية استخدام تلك المعرفة في الواقع العلمي.

4 -**التدريب العملي:** يجب أن يحصل الطالب على تدريب عملي في مجال تخصصه بعدة أقسام بمنظمات الأعمال قبل التخرج وأغلبية ذلك يكون في العطل أو يخصص لذلك فصل دراسي معين ويعطى التدريب العملي ساعات معتمدة وتقدير يقرر نظامه القسم العملي بموافقة مجلس الكلية.

5 -**الحضور:** حيث يجب على الطالب حضور التطبيقات، وتوجد بعض الجامعات التي تفرض الحضور في المحاضرة كما هو معمول به في بعض الكليات والأقسام في الجامعات الجزائرية.

6 -**نظم الامتحانات:** حيث يجب أن يكون الامتحان أداة لقياس عدة قدرات للطالب وهي قدرات التحصيل، قدرات التحليل، قدرات الربط، قدرات الابتكار والإبداع، قدرات تطبيق المعرفة، وهذا كله يستلزم تنوع في الأسئلة.

7 -**تقويم الطالب:** حيث يتم تقييم الطالب في التطبيقات على عدة معايير وهي الحضور، المشاركة، السلوك، حل التمارين، القيام بالواجبات المنزلية، البحوث، ...إلخ.

8 -**استخدام الحاسوب الآلي في التدريس:** حيث يساهم استخدام الحاسوب الآلي في التدريس في إثراء المعرفة المرتبطة بالمقرر أو الدرس وهذا من خلال استخدام بعض أشرطة الكمبيوتر، الأقراص المضغوطة والمدمجة، الفلاش ديسك، ...إلخ. كل هذه المعايير تساهم في تحقيق جودة التعليم العالي التي ترغب معظم الجامعات الوصول إليها وبلوغها ولو بنسبة.

الفرع الثاني: مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

إن إدارة الجودة الشاملة قد أثبتت نتائجها الإيجابية في تحقيق المركز التنافسي لعدد من الشركات الصناعية، وهذه الأخيرة ومؤسسات التعليم العالي لها المسؤولية الكاملة والمشتركة في تعلم وممارسة إدارة الجودة الشاملة، وهذا ما يساهم

وبشكل منظم إدارات المناطق ومؤسسات التعليم العالي على إحداث عملية التغيير والتحديث في النظام التعليمي، ومن مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ما يلي[93]:

- تحسين المركز التنافسي للمؤسسة التعليمية (الجامعة) بين مثيلاتها محليا ودوليا.
- المساهمة في التنمية الاقتصادية وتطوير المجتمع المحلي.
- تحسين جودة خريجي مؤسسات التعليم العالي مما يساهم وبشكل كبير في زيادة الطلب على مخرجاتها من قبل المؤسسات والشركات و...إلخ.
- تقليل عدد الطلبة المتسبي من مؤسسات التعليم العالي.
- تكوين ثقافة جديدة وجيدة في مؤسسات التعليم العالي وهدفها التحسين والتحسين المستمر في جميع أقسام وكليات المؤسسة.
- رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين من خلال تكوينهم وتطوير كفاءتهم من خلال فرق العمل، مخابر البحث، التربصات.
- تحقيق رضا سوق العمل من خلال تلبية احتياجاته.
- زيادة كفاءة وأداء المتخرجين (مخرجات) من مؤسسات التعليم العالي.
- إبراز أهمية العمل الجماعي.
- تحسين الاتصالات وتكامل الأنشطة والولاء للمؤسسة من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة في الإعلام والاتصال.
- الشعور بالمسؤولية لدى العاملين في المؤسسة.

هناك أيضا عدة مزايا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وهي[94]:

- ✓ الوفاء بمتطلبات الطلبة وأولياء أمورهم والمجتمع ومحاولة إرضائهم.
- ✓ ربط أقسام المؤسسة التعليمية وجعل عملها منسجما بدلا من نظام إداري منفرد لكل قسم أو إدارة، مما يؤدي إلى انضباط أكثر.

---

[93] يوسف حجيم الطائي واخرون، مرجع سابق، ص 230.

[94] يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سابق، ص ص 247 – 248.

- ✓ مشاركة جميع العاملين في إدارة المنظمة (مؤسسة التعليم العالي) كون كل فرد على علم ودراية واضحة بدوره ومسؤولياته ومشاركته في التطوير والتحسين.
- ✓ ضمان جودة الخدمات المقدمة رغم اختلاف أنماط العاملين واختلاف بيئاتهم.
- ✓ المساعدة على إيجاد نظام موثق لضمان الأداء في حالة تغيب أحد الأفراد أو ترك الخدمة.
- ✓ ترسيخ صورة المؤسسة التعليمية لدى الجميع بالتزاماتها بنظام الجودة في خدماتها.
- ✓ رفع وزيادة مستوى الوعي بجودة العمل والنظام لدى العاملين من خلال التزامهم بتحقيق الجودة والمعايشة اليومية لها.
- ✓ التقليل من البيروقراطية من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- ✓ المساعدة على تخفيض الهدر في إمكانات المؤسسات التعليمية من حيث الموارد والوقت.
- ✓ المساعدة على وجود نظام شامل في المؤسسة.

المطلب الثالث: محاور الجودة الشاملة في المؤسسات التعليم العالي وأهم مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

الفرع الأول: محاور الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر

إن فهم محاور الجودة الشاملة هو أولى الخطوات الرئيسية في تحقيقها في مؤسسات التعليم العالي، ورغم تعدد هذه المحاور إلا أن أهمها يتمثل في[95]:

1 -**جودة عضو هيئة التدريس:** ويقصد بها تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم حقا في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع، حيث يحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهمية نجاح العملية التعليمية، ولتحقيق ذلك يجب توفر مجموعة من السمات في عضو هيئة التدريس وهي:

- السمات الشخصية.
- الكفايات المهنية.
- الخبرات الموقفية.
- الكفاءات العلمية.
- الكفاءات التربوية.

[95] يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سابق، ص ص 275 – 286. بتصرف

- الكفاءات الاتصالية.
- الرغبة في التعليم.
- المساهمة في خدمة المجتمع.
- تشجيع الإنتاج العلمي.
- المشاركة في الجمعيات العلمية والمهنية.

2 -**جودة الطالب**: حيث يمثل حجر الزاوية في العملية التعليمية التي أنشأت من أجله، والمقصود بها هنا هو مدى تأهيله في مراحل ما قبل المؤسسة التعليمية علميا وصحيا وثقافيا ونفسيا حتى يتمكن من استيعاب المعرفة وتكتمل متطلبات تأهيله، ولجودة الطالب لابد من توفر عدد من المبادئ لكي يصبح قادرا على التفاعل مع بقية عناصر العملية وهي:

- ✓ التركيز والانتباه والإصغاء من أجل تقبل المثيرات من قبل المعلم ومجموعة الطلبة أثناء الحوار.
- ✓ الاستجابة وتكون وفقا لاستيعاب المعلومات، بحيث لا تخرج منه إلا إذا كانت متعلقة بجوانب جزئية خاصة به.
- ✓ التفاعل الصفي وذلك من خلال تقبل المعلومات التي تطرح أثناء الحصة.
- ✓ التقييم والتقويم الذاتي وذلك من خلال المراجعة الذاتية للمعلومات والسلوكيات الفردية للطالب.
- ✓ الالتزام بالنظام المدرسي في مؤسسة التعليم العالي.
- ✓ شمولية عملية التقييم والتقويم حيث يأخذ بعين الاعتبار جميع الجوانب الشخصية والمسلكية للطالب.
- ✓ تعزيز صلة الطالب بالمكتبة.
- ✓ زرع روح البحث العلمي الأكاديمي الهادف.
- ✓ استعداد الطلبة للتعلم.

3 -**جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس**: ويقصد بها شمول وعمق البرامج التعليمية ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية ومدى تطويرها بما يتناسب مع مختلف المتغيرات العامة وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها.

4 -**جودة المناهج**: ويتم ذلك من خلال تحديد إستراتيجية التعليم وذلك بوضع إطار للسياسات التعليمية المتبعة من خلال وجود التركيز على العلاقات بين الأشياء والتركيز على التجديد بغية إحداث التوافقات التي يحتاج إليها النظام، وكذلك يجب دراسة الواقع العالي للمؤسسة التعليمية (الجامعة) في ضوء الإستراتيجية المرسومة والتخطيط من خلال اتخاذ مجموعة من القرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة وخلال فترة زمنية معينة بالاستعانة بالإمكانيات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة، والهدف من ذلك أنها تسهل عملية التنفيذ والتمويل والتغيير في العملية التعليمية.

5 -**جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها**: حيث يعتبر المبنى التعليمي تجهيزاته محور هام من محاور العملية التعليمية، حيث يتم فيها التفاعل بين مجموعة عناصره، وتعتبر جودة المباني وتجهيزاتها أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم لما لها من تأثير فعال على العملية التعليمية وجودتها وتشكيل إحدى علاماتها البارزة، وتتمثل جودة المباني والتجهيزات في القاعات، المكتبات، التهوية، الإضاءة، المقاعد، الصوت، نوادي الطلاب، الحدائق، أماكن الترفيه والتسلية، قاعات الإعلام الآلي، فظاءات الإنترنيت، ...إلخ.

6 -**جودة الأساليب والوسائل والأنشطة**: ويتم ذلك من خلال استخدام التقنيات الحديثة والأجهزة الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن أن توظف من قبل القيادات الإدارية والقيادات التربوية، وذلك بمساعدتهم على الإطلاع بأدوارهم المتعلقة بالتخطيط، التحليل، التقويم والرقابة، وتهدف هذه التكنولوجيات في تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لمن يطلبها بأعلى كفاءة.

7 -**جودة الكتاب العلمي**: ويقصد به جودة محتوياته وتحديثه المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية، بحيث يساعد الطالب على توجيه ذاته في دراسته وأبحاثه في جميع أنواع التعلم التي تتطلبها المؤسسة التعليمية منه، كما يجب أن توفر الكتب النشاط التعليمي الذي يكون فيه الطالب محور الاهتمام، ويعمل على خلق اتجاهات ومهارات ضرورية لديهم الأمر الذي يسهم في زيادة وعي الطالب، ومن ثم التحصيل الذاتي للمعلومات بالبحث والإطلاع مما يثري التحصيل والبحث العلمي.

8 -**جودة الإدارة التعليمية والتشريعات واللوائح**: وهذا من خلال إشراك كل العاملين في المؤسسة التعليمية (الجامعة) وهذا يؤدي إلى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، أما جودة التشريعات واللوائح التعليمية فلابد أن تكون مرنة وواضحة ومحددة حتى تكون عونا لإدارة المؤسسة (الجامعة)، كما يجب عليها أن تواكب جميع التغيرات والتحولات التي تحدث من حولها.

9 -**جودة التمويل والإنفاق التعليمي:** حيث يمثل التمويل لقطاع التعليم العالي مدخل بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي ومن دون التمويل يقف نظام التعليم أو يصبح قطاع التعليم العالي عاجزا عن أداء مهامه الأساسية، والتعليم العالي يصقل الموارد البشرية وإعادة تأهيلها وهذا يؤدي إلى التطور والنمو والرقي والازدهار للمؤسسة والدولة،والسبب في تمويل التعليم العالي وزيادة الإنفاق عليه يكمن في:

- الارتفاع المتزايد في أعداد الطلبة نحو التعليم الحكومي.
- ارتفاع تكاليف تعليم الطلبة.
- التباين في تقديم الخدمات التعليمية للطلبة بسبب محدودية موارد الوزارة وهذا يؤدي إلى توفير مبالغ مالية إضافية من خلال توفير أحدث المستلزمات التعليمية.
- مساهمة المؤسسات في تمويل التعليم طالما كانت هذه المؤسسات المستفيد الاول من مخرجات التعليم العالي ومن أهم هذه المؤسسات الصناعية، التجارية، الاقتصادية، الخدمية، الإنتاجية، ...إلخ.

10 - **جودة تقييم الأداء التعليمي:** حيث يتطلب رفع كفاءة وجودة التعليم بتحسين أداء كافة عناصر الجودة التي تكون فيها المنظومة التطبيقية والمشتملة بصفة أساسية على الطالب، هيئة التدريس، البرامج التعليمية وطرق تدريسها وتمويل إدارة مؤسسة التعليم العالي (الجامعة) وكل هذا يتطلب ويحتاج بالطبع إلى معايير لتقييم كل العناصر بشرط أن تكون واضحة ومحددة ويسهل استخدامها والقياس عليها وهذا يتطلب بدوره تدريب كافة العاملين لإدارة الجودة الشاملة بها.

11 - **جودة البيئة المحيطة:** إن دراسة المجتمع هي الخطوة الأولى التي يجب أن تسبق أي مجهود إصلاحي في أي مجتمع من اجل التعرف على حقائق البيئة وخاصة تاريخها وجغرافيتها وعدد السكان، المميزات التي يتميزون بها، العادات، التقاليد، الدين، فالجامعة الحديثة هي تلك الجامعة التي تكون خلية حسية في نسيج المجتمع وتقوم بخدمته وتوثيق صلتها به حيث يكون هذا على حساب العمل الجماعي ونمو الطلبة أنفسهم، فخدمة البيئة والاتصال بها في كل الأحوال وسيلة لا غاية، والجامعة تسعى جاهدة في تحسين نموالطلبة وتعزيز معارفهم والرفع من كفاءاتهم العلمية.

الفرع الثاني: مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

لم يعد التعليم لمجرد التعلم فقط وإنما أصبح التعليم للتنمية لأن بوادر المستقبل تفرض على خريجي المؤسسات التعليمية (الجامعة) التنافس مع أشخاص من بلدان أخرى وهذا ما يجعل الحاجة ماسة للتطوير النوعي للتعليم العالي ومخرجاته، وذلك من أجل تحقيق المواءمة بين مخرجات العملية التعليمية ومتطلبات التنمية وبشكل عال، ولن تتحقق هذه الحاجة إلا عن طريق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الذي يعزز الموقع التنافسي للمؤسسات طالما كان التركيز على الخدمة التربوية والتعليمية ذات الجودة العالية للمجتمع، وزيادة الإنتاج بأقل التكاليف ولكي يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لابد من تطبيق عدة مراحل وهي[96]:

المرحلة الصفرية: وتعد أهم المراحل حيث يقرر القادة في هذه المرحلة فيما إذا كانوا سيستفيدون من تطبيق إدارة الجودة الشاملة لأجل التطوير والتحسين أم لا، وهي مرحلة اتخاذ القرار لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة التعليم العالي (الجامعة).

المرحلة الأولى: وهي مرحلة التخطيط والصياغة لرؤية مؤسسة التعليم العالي ووضع الأهداف والسياسات والإستراتيجيات، ولابد من نشر روح إدارة الجودة الشاملة في هذه المرحلة على كل المستويات داخل المؤسسة واختيار بعض الأعضاء للمشاركة في عملية التطوير وتحويل جميع العاملين إلى فرق عمل متعاونة فيما بينها.

المرحلة الثانية: وهي مرحلة التقويم والتقدير وتشتمل على التقويم الذاتي لأداء الأفراد، التقدير التنظيمي للمؤسسة والمسح الشامل لمدى رضا العملاء.

المرحلة الثالثة: وهي مرحلة التطبيق لإدارة الجودة الشاملة على كافة المستويات مع تقديم المبادرات التدريبية لكل العاملين في هذه المؤسسة (الجامعة).

المرحلة الرابعة: وهي مرحلة تبادل ونشر الخبرات بعد الحصول على مصداقية ما تم القيام به بالفعل مع ضرورة الالتزام الشديد لتطوير جميع العاملين لإنجاز أهداف المؤسسة ووجود خطة إستراتيجية تحدد أهداف المؤسسة والموارد المتاحة لها، والتي ينبغي أن تسند للموظفين للعمل على تحقيقها بشكل متقن وإجراء مراجعات دورية لتدريب وتطوير الموظفين بشكل مستمر مع تقويم الاستثمار في التطوير والتدريب.

[96] رافدة عمر الحريري، مرجع سابق، ص ص 199 – 200.

خلاصة الفصل:

من خلال تطرقنا لما سبق في هذا الفصل من خلال التعريف بالجودة الشاملة وتقديم ماهية التعليم العالي ومبررات التوجه نحو إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، تبيين بعض التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي مثل العولمة، اقتصاد المعرفة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي سنقوم بدراستها بشكل مفصل في الفصل التالي.

من خلال ما سبق يمكن القول أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي هو حتمية وضرورة لابد من القيام بها لما يحيط بالمؤسسات من تحديات، وكذلك تحقيق ميزة تنافسية بين مثيلاتها في القطاع سواءا على المستوى المحلي أو العالمي.

وسنتطرق لاحقا لاستخدامات مؤسسات التعليم العالي الجزائرية للتكنولوجيا الحديثة سواءا على مستوى البحث العلمي أو المكتبات، وهذا بغية الوصول إلى الجودة في التعليم العالي وخلق ميزة تنافسية والاستمرارية في العمل والتحسين المستمر للأداء، وكفاءة جميع الشركاء في مؤسسات التعليم العالي.

الفصل الثالث:

تحقيق جودة التعليم العالي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في الجزائر

تمهيد:

يعتبر التعليم العالي في الجزائر من أهم الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدولة الجزائرية في بناء اقتصادها ونموها وتطورها، يعتبر أيضا مصدر للموارد البشرية الفتية من خلال خريجي الجامعات الذين يعتبرون ثروة للدولة وهم الذين يمثلون موظفي اليوم وإطارات المستقبل.

ولكي نحذو حذو الدول المتطورة في هذا المجال لابد على الدولة الجزائرية عامة ومؤسسات التعليم العالي خاصة أن تستخدم التكنولوجيا الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا قصد تحقيق الجودة في التعليم العالي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية المنشودة وسنتطرق في فصلنا هذا إلى ثلاث مباحث هي: التعليم العالي في الجزائر وواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم الجزائرية وأخيرا جودة التعليم العالي من خلال تكنولوجيا المعلومات وبعض الإسهامات التي قامت بها التكنولوجيا لبلوغ الجودة.

المبحث الأول: التعليم العالي في الجزائر

تطرقنا سابقا إلى مفهوم التعليم العالي ومكوناته ووظائفه ومهام مؤسسات التعليم العالي وسمات مؤسسات التعليم العالي، إضافة إلى بعض التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي، نتطرق في هذا المبحث إلى الهيكل التنظيمي والإدارة لوزارة التعليم العالي الجزائرية، وأهم المؤسسات المنتمية إليها، إضافة إلى نشأة التعليم العالي في الجزائر، ومسار هذا الأخير.

المطلب الأول: مسار التعليم العالي في الجزائر

لقد مر التعليم العالي في الجزائر بعدة مراحل وهي:

- مرحلة الاستعمار الفرنسي.
- مرحلة ما بعد الاستقلال.
- المرحلة الحالية.

الفرع الأول: التعليم العالي في عهد الاستعمار الفرنسي

كانت الأماكن التي يتم تعليم اللغة والدين فيها في عهد الاستعمار الفرنسي محدودة منها المساجد والزوايا، والتي من خلالها يتم نشر الثقافة الإسلامية والدينية من خلال تحويل بعضها إلى معاهد الثقافة الفرنسية، والبعض الآخر إلى مراكز نشاط الهيئات التبشيرية المسيحية، وقام بهدم الكثير منها بحجة إعادة تخطيط المدن الجزائرية، حيث ساهم كل هذا في إنشاء أول جامعة جزائرية سنة 1859 من خلال إنشاء مدرسة عليا في الطب والصيدلة وبعدها بمدة أي سنة 1879، قامت بإنشاء عدة مدارس منها مدرسة الحقوق، مدرسة العلوم ومدرسة الآداب حيث بقيت مدارس عليا حتى سنة 1909 أين تم تجميعها وأطلق عليها اسم جامعة الجزائر، التي تسير على منوال سابقاتها بفرنسا، لكن مستوى التعليم لم يكن هو نفسه مقارنة بالجامعات الفرنسية، حيث كان الهدف الأساسي من إنشاء هذه الجامعة هو تعليم وتثقيف أبناء الفرنسيين المتواجدين بالجزائر، وكذا تكوين نخبة مزيفة من المثقفين الجزائريين المقطوعة الصلة عند الجماهير الشعبية، وهذا كله من أجل خدمة المتطلبات الاستعمارية، وعلى هذا ظلت الجامعة الجزائرية والتي كانت فرنسية المنشأ والنمط حتى سنة 1962 تابعة لوزارة التربية الوطنية الفرنسية، وخاضعة لقوانين التعليم العالي الفرنسي، حيث ظلت محافظة على طابعها وروحها الفرنسيين في دراساتها وأبحاثها وطلبتها الذين يزاولون الدراسة بها، وأول طالب جزائري تخرج من الجامعة كان بعد الحرب العالمية الأولى وبالضبط سنة 1920، ولم يتم

إنشاء قسم لدراسة اللغة العربية وآدابها والثقافة العربية على غرار قسم اللغة والآداب الفرنسي منذ إنشائها حتى الاستقلال، وعدد جد ضئيل من الجزائريين كان لهم الحظ في الارتقاء للتعليم العالي حيث يحصي موريس فيوليت Mourice Violette في كتابه سنة:

1920 - طالب واحد جزائري.

1929 – 77 طالب جزائري.

1947 – 1948 – 258 طالب جزائري.

1953 – 1954 – 507 طالب جزائري.

1961 – 1962 – 600 طالب جزائري من ما مجموعه 5000 طالب في جامعة الجزائر.

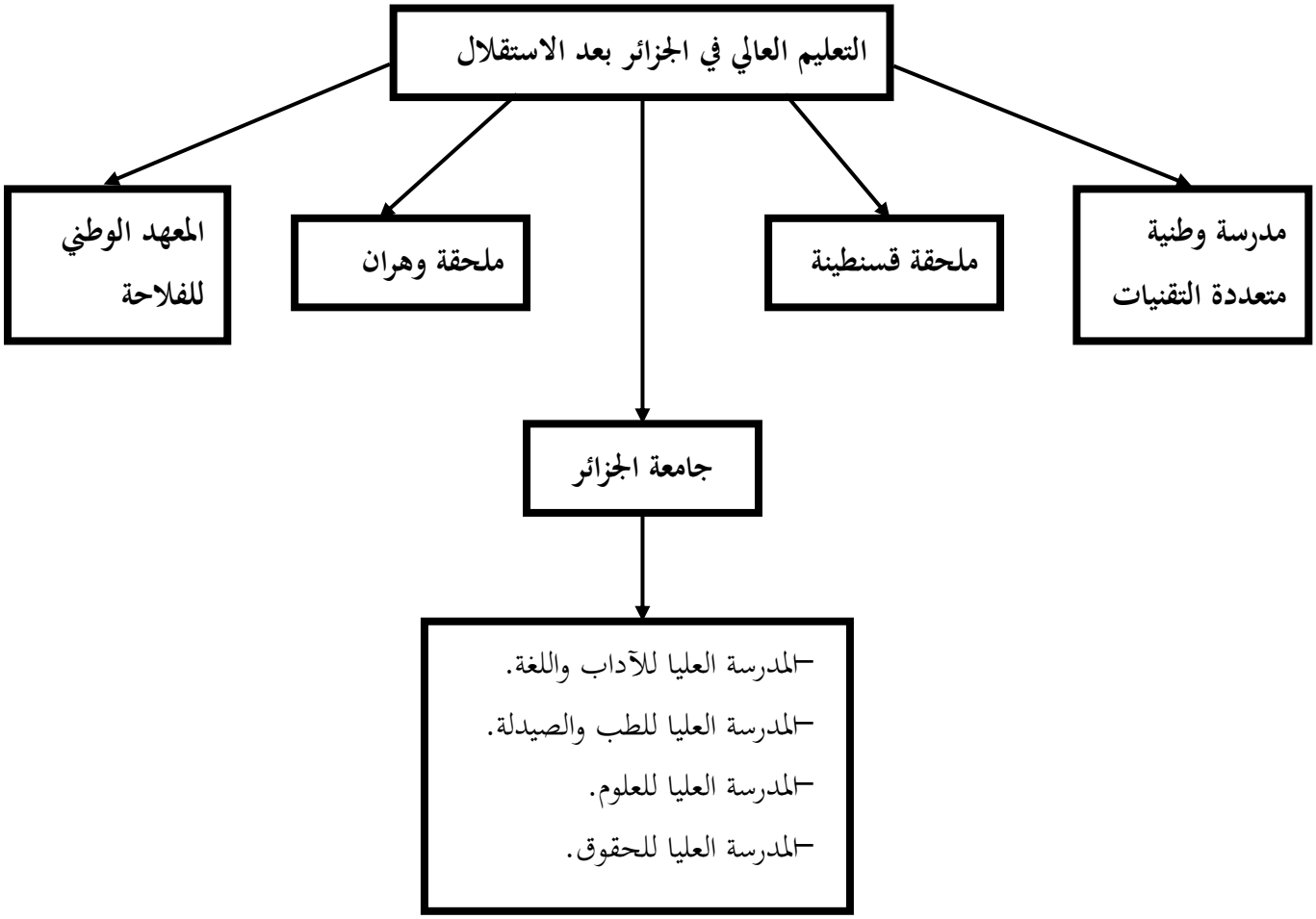
من خلال ما سبق يمكن القول أن الجامعة الجزائرية في وقت الاستعمار الفرنسي كانت تهدف إلى تعلم كل الأوروبيين وتجهيل أكبر عدد ممكن من الجزائريين[97].

الفرع الثاني: التعليم العالي بعد الاستقلال

بعد الاستقلال مباشرة كان قطاع التعليم العالي يتكون من جامعة الجزائر مكونة من 4 مدارس عليا، وملحقتين: الأولى بـ وهران والثانية بقسنطينة، إضافة إلى ذلك كانت هناك مدرسة وطنية متعددة التقنيات ومعهد وطني للفلاحة، والشكل التالي سيبين ذلك:

([97]) غربي صباح، مرجع سابق، ص ص 92 – 93.

الشكل رقم 3-1 قطاع التعليم العالي في الجزائر بعد الاستقلال



المصدر: من إعداد الباحث.

لقد كان بعد الاستقلال عدد الطلبة المسجلين في الجامعة الجزائرية 1317 طالب، بهذا كان قطاع التعليم يعاني نقصا فادحا في هياكل الاستقبال، كذلك يوجد عجز كبير في الطاقات البشرية المؤهلة واللازمة لتأطير الطلبة، مما أدى بالدولة الجزائرية الحديثة المنشأ في ذلك الوقت بالاستعانة بالكفاءات الأجنبية بالرغم من ما يمثله كل ذلك من مخاطر على سيادتها وعلى نوعية التربية والثقافة التي سيغرسها هؤلاء الأجانب في أبنائها، وهذا كله من أجل بناء دولة عصرية وحديثة والنهوض بكل القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، كذلك كان هذا من أجل القضاء على التخلف والأمية والجهل المتفشين في الشعب الجزائري المستقيل[98].

([98]) ذهبية الجوزي، مرجع سابق، ص 88.

وقد تغيرت رسالة وأهداف الجامعة الجزائرية بعد الاستقلال تغيرا جذريا حيث أصبحت تهدف إلى [99]:

- إقامة نظام جامعي جديد يراعي وضعية البلاد التي تتميز ببنية اقتصادية وموارد بشرية محدودة.
- إقامة نظام جامعي قادر على منح البلاد بما فيها القطاع الاقتصادي، وفي أسرع الآجال ما يحتاج إليه من الإطارات الضرورية من حيث الكم والكيف.
- إقامة نظام جامعي يلبي متطلبات التنمية مع مراعاة المعايير المعروفة في البلدان المتقدمة وذلك في أسرع وقت ممكن.
- وجوب تفادي تسرب الطلبة.
- تكوين إطارات ذات مستوى عالي بإمكانها مواجهة مشاكل التخلف.
- توسيع التعليم الجامعي وتوفيره لجميع الراغبين فيه.
- إعطاء التعليم الجامعي بعده العلمي والتقني.
- ربط التعليم الجامعي بالحقائق الوطنية.
- توجيه التعليم العالي نحو الفروع التي تحتاجها البلاد.
- تلبية احتياجات الدولة من الإطارات في التخصصات اللازم توافرها كالصحة، التعليم، القانون، الزراعة، الصناعة...إلخ.
- توفير مناصب شغل لخريجي الجامعة الجزائرية ليكونوا أساتذة بها وإداريين.

الفرع الثالث: التعليم العالي ما بعد الاستقلال

ونقصد هنا فترة السبعينيات والثمانينيات والتسعينيات من القرن الماضي، حيث قامت الجامعة الجزائرية بالتخلي عن النظام المعمول به الذي ورثته من الاستعمار الفرنسي حيث تم إنشاء سنة 1970 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وإصلاح التعليم العالي، حيث شهدت تقسيم الكليات على معاهد والمعاهد تضم الدوائر وكان الشهادات مفرعة كما يلي:

- شهادة الليسانس (4 سنوات).
- شهادة الماجستير (3 سنوات).

[99] غربي صباح، مرجع سابق، ص 94.

- شهادة الدكتوراه (6 سنوات).

كذلك باشرت الدولة بالإصلاحات أولها سنة 1971، حيث قامت بإصلاح شامل للتعليم العالي في برامجه وأهدافه وطرق وأساليب تكوين الإطارات الجامعية، ومناهج البحث العلمي وشهدت أيضا هذه الفترة تطبيق عدة مخططات تنموية قامت بها الدولة الجزائرية، كذلك تم إنشاء عدة جامعات في فترة السبعينات على المستوى الوطني.

أما في فترة الثمانينات فقامت الدولة (وزارة التعليم العالي) بتعريب بعض الفروع العلمية والإنسانية، كما تميزت بظهور تخصصات في مستوى الفرع الواحد، فمثلا في علم الاجتماع ظهرت تخصصات مثل الديموغرافيا، علم الاجتماع الصناعي، علم الاجتماع الأسري... إلخ.

وكانت سنة 1983 سنة التحول الحقيقية في سياسة التعليم العالي وهذا من خلال ظهور مشروع الخريطة الجامعية الذي قدمته كل من وزارتي التعليم العالي والتخطيط، حيث كان يهدف هذا المشروع إلى تخطيط التعليم العالي حتى سنة 2000، حسب حاجة الاقتصاد الوطني، حيث تتطلب هذه الخريطة معرفة التنبؤات على المستوى الجهوي والوطني، مع الأخذ بعين الاعتبار المميزات السوسيو-اقتصادية لمختلف المناطق الجغرافية، وقد كان يهدف هذا المشروع (مشروع الخريطة الجامعية) لـ[100]:

- تطابق التكوين مع التشغيل.
- تحسين مردود قطاع التعليم.
- تنظيم عدد الطلبة.
- تطوير البحث العلمي.

وقد تدعمت الجامعة الجزائرية بعدة جامعات ومراكز جامعية ومعاهد وطنية ومدارس عليا في هذه الفترة، لكي تكون هناك مقاعد جديدة وللقضاء على العجز في هذا القطاع.

([100]) غربي صباح، مرجع سابق، ص ص 95 – 96.

وفي فترة التسعينات قامت وزارة التعليم العالي بإعادة النظر في سياسة الجدية في سياسة التكوين التي تنتهجها الجامعة الجزائرية خاصة في ظل الاقتصاد الحر الذي بدأت الجزائر تدخله تدريجيا، وما يحمله من مستجدات، وقامت بإعادة تطبيق نظام الكليات، حيث أصبحت الجامعة تتكون من مجموعة من الكليات تتولى هي نفسها حيث تقوم بما يلي:

- ✓ التعليم على مستوى التدرج وما بعد التدرج.
- ✓ تفعيل البحث العلمي.
- ✓ التكوين والتحسين على مستوى أعضاء الهيئة التدريسية.
- ✓ تجديد المعارف.
- ✓ الحصول على التكنولوجيا الحديثة كالكمبيوتر.

وفي هذه الفترة أيضا كانت هناك قفزة نوعية في عدد الطلبة مقارنة بالفترات السابقة، حيث أن الإشكال المطروح حاليا يتمثل بالدرجة الأولى في نوعية الطلبة والأساتذة (نوعية التعليم العالي) وأن أغلب أعضاء ومكونات الجامعة يجمعون على أن المستوى متدني ورديء في بعض الأقسام، حيث أصبحت هذه الصورة مصدر تذمر كل الطلبة والأساتذة، إضافة إلى أن الدولة في هذا الوقت كانت في حالة أزمة (العشرية السوداء) وكانت تعاني من نقص فادح في الأموال وتعاني من المديونية وكان هدفها الأول هو القضاء على الإرهاب وإرساء قواعد السلم والمصالحة والوئام المدني في الدولة الجزائرية.

كما جاء القانون التوجيهي للتعليم العالي سنة 1999 الذي يهدف إلى تحديد الأحكام الأساسية المطبقة على المرفق العمومي للتعليم العالي والذي يعد أحد مكونات المنظومة التربوية والذي يساهم في[101]:

- تنمية البحث العلمي والتكنولوجي واكتساب العلم وتطويره ونشره.
- نقل المعارف.
- رفع المستوى العلمي والثقافي والمهني للمواطن عن طريق نشر الثقافة والإعلام العلمي والتقني.
-

([101]) خنيش دليلة، اصلاح منظومة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر في ظل التحولات التنموية الجديدة، أطروحة دكتوراه، علوم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص تنمية 2011، ص ص، 92، 93.

- التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمواطن الجزائري من خلال تكوين إطارات وكفاءات ذات مستوى عالي وفي كل المجالات والميادين.
- الترقية الاجتماعية بضمان تساوي الحظوظ للالتحاق بالأشكال الأكثر تطورا من العلوم والتكنولوجيا لكل من تتوفر لديهم المؤهلات اللازمة.
- توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتدريب العاملين والموظفين والأساتذة على استخدامها.
- تطوير البحث العلمي والتكنولوجي وتثمينه في كل التخصصات.
- تمكين الطالب من التكوين العالي من خلال اكتساب المعارف وتحسينه بالبحث.
- السعي على توفير كفاءات ذات جودة عالية وتتماشى مع المعايير الدولية.

الفرع الرابع: التعليم العالي من سنة2004 إلى يومنا هذا

من أهم ما جاء في هذه المرحلة هو مشروع إصلاح التعليم العالي في هيكلته الجديدة لنظام L.M.D (ليسانس، ماستر، دكتوراه) والذي جاء لتحقيق جملة من الهداف أهمها:

- استقلالية الجامعة على أساس تسيير أنجح.
- إعداد مشروع جامعة يشمل الانشغالات المحلية والجهوية والوطنية على المستوى الاقتصادي والعلمي، والاجتماعي والثقافي.
- تحقيق تأثير متبادل وفعلي بين الجامعة والمحيط الاجتماعي والاقتصادي وهذا من خلال تطوير ميكانيزمات التكيف المستمر.
- تقديم تكوين نوعي يأخذ بعين الاعتبار تلبية الطلب الشرعي في الحصول على تكوين عالي.
- استحداث فرقة بيداغوجية نشطة يشرف فيها الطالب على تكوينه، وتكون الفرقة البيداغوجية بمثابة دعم ودليل ونصيحة ترافقه طيلة مساره التكويني.
- إنشاء جامعة تتسم بالحيوية والعصرنة.
- تقليص مدة التكوين في الجامعة فمثلا شهادة الليسانس أصبحت ثلاث سنوات فقط بعدما كانت 04 سنوات والماجستير من 03 سنوات على الأقل إلى سنتان فقط والدكتوراه من 06 سنوات فأكثر إلى 05 سنوات على الأكثر.

كما توجد عدة إصلاحات منها:

- قرار وزاري سنة 2006 والذي يحدد تشكيلة اللجنة المركزية لإعداد مشروع المخطط التوجيهي للتعليم العالي، والبحث وكيفيات عملها، وتكلف اللجنة بدراسة مشروع المخطط التوجيهي للتعليم العالي والذي تعده وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، بالاستشارات والمشاورات المتعلقة بمشروع المخطط التوجيهي القطاعي[102].
- المرسوم التنفيذي رقم 05-299 المؤرخ في 16 غشت 2005 والذي يحدد مهام المركز الجامعي والقواعد الخاصة بتنظيمه وسيره، فالمركز الجامعي هو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني ويتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ومن مهامه التكوين العالي والبحث العلمي والتطور التكنولوجي، كذلك تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد[103].
- المرسوم التنفيذي رقم 05-500 المؤرخ في 29 ديسمبر 2005 الذي يحدد مهام المدرسة خارج الجامعة والقواعد الخاصة بسيرها وتنظيمها، فهي أيضا مؤسسة ذات شخصية معنوية وهي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي، مهني وتتمتع بالاستقلال المالي، وهي لها نفس أهداف ومهام المركز الجامعي إلا أنها تختلف حسب التخصص الذي أنشأت من أجله مثلا (مدرسة عليا للتجارة، مدرسة عليا للإدارة... إلخ)[104].
- القانون رقم 08-06 المؤرخ في 23 فبراير 2008 والذي يعدل القانون التوجيهي للتعليم العالي سنة 1999، والذي يعني إنشاء جامعات خاصة شرط أن تكون هذه المؤسسات تتوفر على ما يلي[105]:
  - أن يتمتع مدير المؤسسة الخاصة بالجنسية الجزائرية.
  - توفير أساتذة مؤهلين لضمان التأطير البيداغوجي للتكوين العالي.
  - تلبية احتياجات الوطن من الكفاءات في مخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
  - احترام الخصوصيات الدينية والثقافية والوطنية.
  - احترام عناصر الهوية الوطنية.
  - لا يمكن تحت أي ظرف خوصصة مؤسسات التعليم العالي العمومية.

([102]) الجريدة الرسمية، العدد 71، 9 يوليو 2006، ص 21.

([103]) الجريدة الرسمية، العدد 58، 16 غشت 2005، ص ص، 05 – 10..

([104]) الجريدة الرسمية، العدد 84، المؤرخ 29 ديسمبر 2005، ص ص، 27 – 31.

([105]) الجريدة الرسمية، العدد 10، المؤرخ 23 فبراير 2008، ص ص، 38 – 40.

- كما نلاحظ أن أعداد الطلبة في تزايد مستمر في هذه الفترة حيث وصلت إلى آفاق مليون طالب سنة 2008 – 2009، وهي في السنوات الخمسة الأخيرة تفوق المليون طالب.

وسنبين لاحقا عدد الطلبة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من سنة 2008 إلى غاية 2014.

كذلك تم استحداث ملاحق جامعية في كل من بريكة، السوقر، مغنية، آفلو، وترقية مراكز جامعية إلى جامعات.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لقطاع التعليم العالي في الجزائر

يتكون قطاع التعليم العالي في الجزائر من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي التي تتولى مسؤولية الإشراف على كل المؤسسات التابعة لهذا القطاع وداخل هذه الوزارة توجد مديريات عامة ومديريات فرعية كل واحدة مختصة في تخصص معين، كذلك توجد الجامعات والمراكز الجامعية، والملاحق الجامعية والمدارس العليا والمعاهد الوطنية.

الفرع الأول: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية

إن وزير التعليم العالي والبحث العلمي يتمتع بصلاحيات عديدة أهمها حيث يقترح وزير التعليم العالي والبحث العلمي في إطار السياسة العامة للحكومة وبرنامج عملها الموافق عليه طبقا لأحكام الدستور، عناصر السياسة الوطنية في ميدان التعليم العالي، ويتولى تطبيقها وفقا للقوانين والتنظيمات المعمول بها، ويقدر حصيلة نتائج عمله إلى رئيس الحكومة ومجلس الحكومة وإلى مجلس الوزراء أيضا، حسب الأشكال والكيفيات والآجال المقررة.

ويتولى وزير التعليم العالي والبحث العلمي في إطار القوانين والتنظيمات المعمول بها وفي حدود صلاحياته، دراسة التدابير اللازمة لتنظيم مختلف مستويات التعليم العلي وتطويرها، واقتراح ذلك قصد إقامة منظومة شاملة ومتكاملة، وبهذه الصفة يبادر السيد وزير التعليم العالي والبحث العلمي ويقترح ويطبق الإجراءات ذات الطابع التشريحي أو التنظيمي الرامية لتحقيق ما يلي[106]:

- تحديد أطوار التعليم وتنظيمها مهما تكن السلطة الوصية عليها، والسهر على تطبيقها ومراجعتها باستمرار تبعا للتقدم العام في الآداب والفنون والعلوم والتقنيات.
- تحديد شعب أنواع التعليم العالي ومحتويات البرامج وكيفيات رقابة المعارف، وشروط الالتحاق والتدرج وطبيعة الشهادات وشروط تسليمها.

([106]) موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي يوم 10 أوت 2015.

- تحديد القانون الأساسي لمؤسسات التعليم العالي وشروط إنشائها وسيرها.
- ضبط القانون الأساسي للمدرسين لاسيما شروط تكوينهم وتوظيفهم وترقيتهم في الحياة المهنية وشروط التأهيل للتدريس.
- ضبط القانون الأساسي للموظفين الإداريين والتقنيين التابعين للقطاع لاسيما شروط تكوينهم وتوظيفهم وترقيتهم في الحياة المهنية.
- تحديد نظام الدراسة وحقوق الطلبة وواجباتهم في مؤسسات التعليم العالي.
- تنشيط الحياة الاجتماعية والثقافية والرياضية في مؤسسات التعليم العالي.
- يشجع وزير التعليم العالي والبحث العلمي تطوير الأنشطة التابعة لمجال اختصاصه ويدعمها، ويسهر في هذا الإطار على وضع أدوات التخطيط للأنشطة التابعة لمجال اختصاصه في كل المستويات.
- يقترح مخططات تطوير التعليم العالي في المدى الطويل والمتوسط والقصير.
- يسعى لإنجاز أي دراسة مستقبلية تتعلق بتطور أنشطة التعليم العالي.
- يسهر على انتشار شبكة المؤسسات العمومية للتعليم العالي عبر كامل التراب الوطني طبقا للأهداف التي تنشدها الحكومة في ميدان التهيئة العمرانية والمساواة في الالتحاق بأطوار التعليم العالي.
- يوجه عمل المؤسسات نحو توفير الاحتياجات ذات الأولوية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- يعد ويقترح ويطبق كل الإجراءات التي تحقق التوازنات العامة بين مختلف شعب التعليم العالي.
- يقترح ويطبق نظاما في التوجيه الجامعي يساعد الطلبة على اختيار شعب دراستهم حسب مؤهلاتهم ونتائجهم وعلى أساس معلومات عاملة عند الاحتياجات في مختلف ميادين النشاط السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي.
- يسهر على تطبيق الأحكام التشريعية والتنظيمية التي تتعلق بمقاييس الأمن والعمل والدراسة في مؤسسات التعليم العالي.
- يعد وزير التعليم العالي والبحث العلمي مخططات تجهيز مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، ويسهر على تنفيذ ذلك.
- يتخذ التدابير اللازمة والرامية على حسن صيانة الهياكل والمعدات والتجهيزات ويسهر على تنفيذها.

- يساعد وزير التعليم العالي والبحث العلمي في مجال التكامل الاقتصادي على ترقية الإنتاج الوطني في مجال التجهيزات والمعدات أو المنتوجات ذات الاستعمال العالي في مؤسسات التعليم العالي.
- يسهر على ترقية العلاقات بين مؤسسات التعليم العالي والكيانات الاقتصادية لضمان نشر المعلومات والمعارف والمناهج والطرق والخدمات العلمية والتقنية الأخرى.
- يسهر وزير التعليم العالي والبحث العلمي على ملائمة إنتاج التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل.
- يسهر على تكوين رصيد وثائقي متنوع يوضع في متناول الطلبة والباحثين.
- يقوم بوضع مخططات لتطوير شبكة المكتبات الجامعية ويسهر على تنفيذ ذلك ويتولى ترقية الكتاب والوثائق الجامعية لفائدة الطلبة.
- يساعد على تطوير مناهج بيداغوجية فعالة ويدعم العمال لتشجيع تطوير الطرق والوسائل السمعية والبصرية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ذلك.

الفرع الثاني: مكونات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وأهم المؤسسات التابعة لها

تتكون وزارة التعليم لعالي من:

- الوزير.
- الأمانة العامة.
- ديوان الوزير.
- المفتشية العامة.
- المديريات الفرعية.
- مجلس الأخلاقيات.
- ضمان الجودة.
- الديوان الوطني للخدمات الجامعية.
- الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية.
- المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، ويتكون من مراكز البحث، وحدات البحث، وكالات البحث.

تتكون وزارة التعليم العالي أيضا من الشبكة الجامعية والتي تضم أزيد من 100 مؤسسة للتعليم العالي موزعة على 48 ولاية عبر التراب الوطني، وهي:

- ✓ 49 جامعة.
- ✓ 10 مراكز جامعية.
- ✓ 20 مدرسة وطنية عليا.
- ✓ 07 مدارس عليا للأساتذة.
- ✓ 12 مدرسة تحضيرية.
- ✓ 04 مدارس تحضيرية مدمجة.
- ✓ 04 ملحقات جامعية.

وتسعى كل هذه المؤسسات إلى تحقيق التطور والرقي في مؤسساتها وكذلك استخدام وكسب أحدث التقنيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تساعد في تسهيل عمل الإدارة والأساتذة والطلبة، كذلك تحقيق جودة التعليم العالي في كل الجامعات والمؤسسات التابعة لوزارة التعليم العالي الجزائرية.

الفرع الثالث: واقع البحث العلمي في الجزائر

يعتبر البحث العلمي في الجزائر من أهم الأنشطة التي تقوم بها الجامعات أو مؤسسات التعليم العالي في الجزائر نظرا لأهميتها الكبيرة في جميع المستويات ولدى كل القطاعات، إلا أنه يعاني من تدني مستواه كثيرا عما ينبغي أن يكون والدليل على ذلك هو[107]:

- عدم وجود برامج بحثية واضحة المعالم على مستوى الكليات بالجامعة الجزائرية.
- عدم وجود اهتمام كاف من طرف أعضاء هيئة التدريس للإشراف على الباحثين المسجلين لدرجتي الماجستير والدكتوراه، مما ينعكس على شكل المستوى العلمي لكثير من الرسائل التي تناقش في جامعتنا وتمنح الشهادات الجامعية.

([107]) لرقط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، المبررات والمتطلبات الأساسية، مذكرة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علوم تربية، تخصص إدارة وتسيير تربوي، جامعة، باتنة، 2008-2009، ص ص، 79، 80.

- تراجع الإمكانيات البحثية بشكل كبير في بعض الجامعات بفعل سياسة الحد من الإنفاق العام، واستقلالية الباحثين في إدارة تلك المخابر.
- سيطرة الإداريين العاملين في المخابر على البحث العلمي بدلا من الأستاذ الجامعي.
- ضعف الدوافع لإجراء بحوث تخدم احتياجات الاقتصاد الوطني لعدم وجود مستخدمين ومستفيدين من هذه البحوث.
- عدم استخدام التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ارتفاع عبئ التدريس والمهام الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس.
- نقص التسهيلات البحثية وضعف الدعم المالي لنشاطات البحث العلمي.
- قلة مراكز البحوث المتميزة وضعف التنسيق فيما بينها.
- عدم توجيه معظم طلبة الدراسات العليا نحو تبني مشروعات بحثية تطبيقية لكل مشكلات المجتمع.
- عدم وجود منافسة حقيقية بين مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لكسب ميزة تنافسية واحتلال مكانة جيدة في الترتيب العالمي للجامعات العالمية.
- نقص المادة العلمية (الكتاب).
- عدم تخصيص أماكن وقاعات خاصة بمخابر البحث التي يعتبر أغلبها حبر على ورق.
- الميزانية المخصصة للبحث العلمي قليلة جدا ولا تلبي احتياجات الباحثين من المادة الخام.
- نقص التجهيزات للمخابر وخاصة آلات ومعدات الإعلام الآلي.

المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع التعليم العالي بالجزائر

لقد قامت الدولة الجزائرية بعدة إصلاحات في قطاع التعليم العالي بغية ترقيته وتطويره، والرفع من مستوى التسيير والداء ومردودية الجامعة الجزائرية التي لا تزال بعيدة عن الترتيب العالمي لأحسن 100 جامعة من جامعات العالم، ومن أهم مرتكزات هذا الإصلاح ضمان تكوين نوعي يأخذ بعين الاعتبار التكفل بتلبية الطلب الاجتماعي الشرعي في مجال الالتحاق بالتعليم العالي، تمكين الجامعة من الانفتاح أكثر على التطور العالمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المطلب الأول: أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

الفرع الأول: العوامل التي أدت إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

لقد قام الباحثون في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى رصد عدد من العوامل التي كان لها الدور الكبير والفعال في استخدام هذه التكنولوجيا التي تنمو يوما بعد يوم والتي لها فائدة كبيرة في خدمة العلم والمجتمعات، ومن أهم هذه العوامل نذكر ما يلي[108]:

* العولمة الاقتصادية وما رافقها من كسر للحواجز التقليدية بين الأسواق ومن تعميم لبعض أنماط السلوك الاستهلاكي على المجتمعات كافة، وذلك على تباين الثقافات السائدة في هذه المجتمعات، وتفاوت مستويات المعيشة فيها، حيث يرى الباحث فرانسيس كارنكروس Francis Carncruss أن أكبر عاملين في نمو الاقتصاد العالمي هما الثورة المعلوماتية والعولمة في رأي العالم، فإن العامل الأول (الثورة المعلوماتية) تولد العامل الثاني (العولمة) وينتج انهيار الحدود أمام كل أنواع المؤسسات الخارجية والدولية.
* الاستخدام المكثف للمعلومة في العمليات الإنتاجية: إذ أن مؤسسات التعليم العالي تعد مؤسسات خدمية إنتاجية، وهذا لكونها تنتج الطلبة المتخرجين الذين يكونون مؤهلين لدخول سوق العمل بكفاءاتهم ومهاراتهم ومعارفهم، ويتمثل ذلك أساسا بالاعتماد المتزايد على تقانات أكثر تطورا وأساليب عمل اشد تعقيدا، مع ما

([108]) خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخامس بمؤتمر الكلية، 2013، ص ص، 234، 235.

يستدعيه ذلك من ضرورة اللجوء بصورة متزايدة إلى مهارات متخصصة وخبرات متنوعة من أجل تشغيل تلك التقانات وإدارة هذه الأساليب.

* التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية وما أدى إليه من تغيرات مهمة في بيئة النشطة الاقتصادية وأساليب ممارستها.
* التغير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات جعل من الأوفر اقتصاديا إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة جغرافيا ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثا عن الكفاءة، مثل ما تقوم به مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في إطار الشراكة والتوأمة بين الجامعات المحلية والجامعات الأجنبية قصد نقل المعارف والخبرات إلى جامعاتنا.
* المنافسة المتزايدة بين مؤسسات التعليم العالي الجزائرية والتي أجبرت المؤسسات الجامعية على اكتشاف طرق جديدة لزيادة كفاءتها مثل استحداث أماكن أنشطة جديدة كالملحقات الجامعية والمعاهد...إلخ، من أجل تقليل التكاليف.

كل هذه العوامل تساهم بطريقة أو بأخرى في زيادة دقة البيانات المرتبطة بمراحل الأعمال والاقتصاد في التكلفة، كذلك الوفرة الهائلة من المعلومات، الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب، معرفة أحدث التكنولوجيات.

الفرع الثاني: مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

هناك مبررات عديدة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية سواء كانت جامعات، مراكز جامعية، ملحقات جامعية، مدارس عليا، أو معاهد وطنية، ومن أهم المبررات ما يلي [109]:

- تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات للمجتمع.
- ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها القدرة على تطوير أنماط الحياة والتعليم والعمل وهذا من خلال جميع أشكال وأنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأجيالها المتعاقبة وتنوعها الواسع.
- وجود نقص في المعلومات حول المستويات الحالية لثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أغلب دول العالم.

([109]) خلود عاصم، مرجع سابق، ص ص 237 – 239.

ولهذا فقد أثر التطور الكبير والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثيرا بالغا على المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطرق توزيعها، حيث أصبحت كل هذه الوسائل والتقنيات الحديثة من القوى الدافعة وراء الثورة التكنولوجية الحديثة والتي فرضت سيطرتها على مختلف المؤسسات خاصة الخدمية كالبنوك والتعليم، التعليم العالي...إلخ.

وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرصة للتطور الاقتصادي والمعرفي الذي يتيح تشكيل قاعدة واضحة للازدهار الاقتصادي والتطور والنمو للدول، حيث يعمل التطور الكبير في مجال التكنولوجيا والذي يرتكز بشكل كبير على الحاسوب والاتصالات الآن على توسيع انتشار المعلومات واستخدامها وانتقال بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى التكنولوجيا الرقمية مما سيضاعف من حجم التداولات وخزن المعلومات وبكلفة قليلة جدا، وفي الوقت نفسه فإن انتشار الاتصالات يزيد من سرعة تداول المعلومات بحيث أصبحت المعلومات هي الدور الحاسم في بنية الاقتصاد العالمي مع تطور ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يتم توصيلها إلى المستفيدين من خلال وسائل التوزيع المختلفة والتي لابد من أن تتلاءم مع طبيعة هذه المنتجات وطرق استخدامها.

من خلال ما سبق يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لها من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة في العالم عجزت أن تصل ليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في مكان وأي زمان وبتكلفة منخفضة، فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأفراد وللوحدات الاقتصادية بمختلف أنواعها، كذلك تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور هام في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها، كبرامج التدريب وبرامج التعليم، وغيرها من الملتقيات والمؤتمرات التي ترعاها الجامعة إذ تعد هي منارة العلم في كل الدول، ولهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها واستخدامها بشكل فعال، مع تعليم وتدريب الأفراد على استعمالها وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطوير.

الفرع الثالث: مؤشرات التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأهم الأهداف الإستراتيجية لتطوير هذه التكنولوجيا

لقد شهد عالم اليوم في مجال المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطورا هائلا في هذا المجال، ولهذا يجب علينا معرفة المؤشرات التي أدت إلى التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أدت على استخدامها[110]:

- التركيز على إنتاج الخدمات أكثر من السلع.
- زيادة مستعملي الحاسوب في عملهم، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنسبة أكثر لأنها أداة مهمة في العمل.
- الاعتماد على اليد العاملة المؤهلة والمتخصصة باعتمادها أحد أهم المعايير نحو التوجه لاقتصاد المعلومات والتكنولوجيات.
- ظهور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقطاع إنتاجي مهم.
- الدور المتزايد والأهمية القصوى للمعرفة والتكنولوجيا في فعالية المؤسسات الخدمية والإنتاجية.

ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يكون لها أهداف إستراتيجية أهمها[111]:

- خفض تكاليف الإنتاج وإزالة أثر الميزة التنافسية الناجمة عند اقتصاديات الحجم.
- زيادة سرعة الاتصال وكفاءته وخفض تكاليفه.
- توفير المعلومة الدقيقة المتجددة وذلك قصد اتخاذ القرارات الصحيحة والصائبة.
- تبسيط إجراءات وعمليات المؤسسة وجعلها أكثر وضوحا وفعالية.
- الشفافية وتقليل التزوير ووقوع الخطاء.
- توفير وتقديم خدمات أكثر وأفضل للعمال وبالتالي تنظيم أحسن.
- استغلال الوقت بطريقة أفضل.

([110]) بن عيسى آمال، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، 22/23 أفريل 2003، مداخلة مقدمة للملتقى، ص ص 108، 109.

([111]) إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول (الأداء المتميز للمنظمات والحكومات) 8-9 مارس 2005، ص 320.

➢ استغلال عقلاني للموارد والمخزون.

الفرع الرابع: المجهودات المبذولة من طرف الدولة في سبل تطوير قطاع التعليم العالي في الجزائر

لقد واجهت الجزائر تحديات كبيرة خاصة في قطاع التعليم والتعليم العالي، ولهذا فهي تسعى جاهدة إلى التغلب عليها من خلال مجموعة من الإجراءات وهي تتمثل في:

- بناء وإنشاء الهياكل القاعدية وتجهيزها بما يتلاءم مع الحاجيات التعليمية الجديدة.
- تكوين الأساتذة والمؤطرين.
- الاستعانة بالخبرات الأجنبية.
- إصلاح التعليم العالي بانتهاج نظام L.M.D وتعميمه على كافة مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

كل هذه المجهودات السابقة التي قامت بها الدولة الجزائرية متمثلة في قطاع التعليم العالي والتي تسعى جاهدة إلى تطوير وإصلاح التعليم العالي، غير أننا نلاحظ أن هذه المجهودات بالرغم من أهميتها إلا أنها لا تعكس الحاجة الملحة والحقيقية لتطويره والتي تقوم على وسائل وأساليب ومناهج وأهداف جديدة، ولهذا فإننا نعتقد أن الأسلوب الكلاسيكي للتعليم أصبح غير مجدي حيث تحولت قاعات التدريس إلى قاعات ستاتيسكية وغير ديناميكية من الناحية العلمية إذ نلاحظ عدم انتباه، كثرة الحديث في القاعات، النوم، الفوضى، اللامبالاة، كثرة الغيابات...إلخ، كل هذا ساهم في الحد من فعالية التكوين وعدم تحقيق الجودة في التعليم العالي متمثلة في مخرجات التعليم (الخريجين لا يملكون كفاءة وخبرات وتكوين جيد).

ويمكن حصر المجهودات التي قامت بها مؤسسات التعليم العالي في عدة جوانب أهمها[112]:

❖ **الجانب الإداري والتسييري:** وهذا من خلال عصرنة وتحديث التسيير، حيث قامت مؤسسات التعليم العالي الجزائرية سواء كانت جامعات، معاهد، مدارس عليا، مراكز جامعية، ملحقات جامعية بتطوير وتحسين خدماتها من خلال إدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة خاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بالتسيير والإدارة منها الإعلام الآلي وبرامج تسيير الملفات سواء للطلبة أو المستخدمين إضافة إلى إقامة مواقع الكترونية على شبكات الإنترنيت من أجل التعريف بإمكاناتها المادية والبشرية، بالإضافة لقيام بعض الجامعات بوضع شبكة

[112] tribune libre, benmohammed naim, samedi le 12/04/2008, consulter le site le 20/03/2014.

الكترونية داخلية (أنترانت) للتعريف بها داخل المؤسسة الجامعية من خلال عملية البث المباشر على شاشات التلفزيون وكل هذه بهدف تسهيل الخدمات واختزال الجهد والوقت وبلوغ الجودة في خدمات التعليم العالي وتحقيق ميزة تنافسية.

- **الجانب التعليمي، التكوين والبحث:** حيث سعت الدولة الجزائرية ممثلة في الجامعات إلى إقامة شبكة معلوماتية داخلية وإلى الربط بشبكة الإنترنت على مدى 24 ساعة وهذا من أجل تمكين الأساتذة والطلبة من تصفح المواقع التي يرغبون في زيارتها وتساعدهم في أبحاثهم العلمية، وتمنحهم فرصة الاتصال بالجامعات والمراكز البحثية على المستوى العالمي، من جهة أخرى تقوم الجامعة بتوفير الإمكانات المادية الضرورية واللازمة للتكوين بهدف جعل التكوين يتميز بالطابع التطبيقي أكثر من كونه تكوين نظري فقط، حيث يبرز هذا الأسلوب في بعض التخصصات دون الأخرى، وتسعى الدولة الجزائرية إلى إقامة مشروع يعرف بالشبكة الأكاديمية والبحثية وهي شبكة خاصة بالجامعات والمراكز البحثية الموجودة على كافة التراب الوطني، الهدف منها هو تطوير الخدمات وتطوير الاتصال وتبادل المعلومات فيما بينها، وتقوم هذه الشبكة بتوفير الوسائل التكنولوجية الضرورية للعاملين في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي كما تسهل وتدعم عملية التكوين عن بعد، كما يهدف هذا المشروع إلى إقامة الجامعة الافتراضية بصفة دائمة بهدف تشجيع التكوين عن بعد ومن دون مغادرة المكان، وهذا كله يساعد في تبادل الخبرات وزيادة الكفاءات المعرفية للطالب والأستاذ عل حد سواء من خلال تبادل الأفكار والآراء والتعليم ومناقشة التطورات الحاصلة.
- **الجانب المادي والمالي:** ويتمثل في توفير الوسائل المادية لتحقيق درجة عالية من الأداء وهذا عن طريق اقتناء أجهزة كمبيوتر جد متطورة مع لوازمها بالإضافة إلى البرمجيات اللازمة لتشغيلها كما وضعت تحت تصرف الأسرة الجامعية قاعات للطباعة والنسخ جد متطورة، إضافة إلى المبالغ المالية المخصصة لاقتناء اللوازم الضرورية للتكوين وتكوين القائمين على شؤون هذه الإمكانات تشغيلا وصيانة، دون نسيان الهياكل القاعدية التي أصبحت تتميز بطابع عمراني خاص، وبمعنى آخر فالجزائر تسعى جاهدة إلى توفير الإمكانات الضرورية للتجهيز والتسيير والتكوين ويبرز هذا ويتجلى في المبالغ العامة التي خصصتها الدولة في ميزانيتها السنوية والتكميلية حيث خصصت مبالغ كبيرة لتجهيز الجامعات بأحدث الوسائل والتقنيات الحديثة...إلخ.

المطلب الثاني: أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي

الفرع الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمكتبات الجامعية

تعتبر المكتبة المكان الوحيد الذي يقصده الطلبة والأساتذة للقراءة واستعارة الكتب وللتعليم، وهي الركيزة الأساسية في البحث العلمي والتعليم الجامعيين، إلا أن التطور التكنولوجي الحاصل قد أتاح المجال للمكتبات لتصبح موزعا الكترونيا للمعرفة لمن يطلبها وهو في البيت أو في المكتب أو في أي مكان آخر يتواجد فيه القارئ، حيث مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المكتبات من توفير الوصول إلى النصوص والصور والتسجيلات السمعية والبصرية المخزنة محليا او في أي أماكن بعيدة، كذلك مكنت من تحويل المجموعات الورقية المطبوعة أو غير المطبوعة إلى أشكال الكترونية يمكن تراسلها مع مستفيدين بعيدين، ولتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أهداف عند تطبيقها في المكتبات أهمها[113]:

- ✓ تحسين خدماتها وتطويرها بشكل يجعلها تتماشى مع المكتبات المتطورة في العالم، مع تنويع هذه الخدمات لتشمل خدمات جديدة يتوقف تقديمها على الأدوات الحديثة.
- ✓ تطوير نظمها من خلال مراجعة الأنظمة التقليدية ودراسة محيطها للتعرف على أداء النظام الحالي، وتقدير جدوى النظام الجديد الذي تريد المكتبة الاستعانة به لمواجهة احتياجات المستفيدين المتزايدة.
- ✓ توسيع رقعة المستفيدين بتوفير العدد الكافي من الوثائق والمراجع، وتوسيع مجالات تخصصاتها لتستجيب مع التطور العلمي والفني الذي تشهده مؤسسات التكوين وقطاعات الإنتاج وكذا اهتمامات المثقفين بشكل عام.
- ✓ كسب أكبر عدد ممكن من رواد المكتبة من خلال توفير الشروط الملائمة للاستقبال.
- ✓ تبسيط أساليب البحث في الأدوات المتوافرة سواء كانت تقليدية أو مؤتمتة.
- ✓ وضع الإمكانيات لتقديم الوثائق والمعلومات إلى المستفيدين بسهولة وسرعة.

([113]) عبد المالك بن السبتي، رئيس قسم علم المكتبات، جامعة قسنطينة، يوم 2015/07/15.

- ✓ تخصيص القاعات الكافية والمتنوعة والمجهزة بأحدث التكنولوجيات للقراءة والمطالعة، على أن تكون هذه القاعات والوسائل المتوفرة بها تستجيب بالدرجة الأولى إلى اهتمامات وميولات كل فئة من الفئات التي تتردد على المكتبة.

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات وظائف عديدة أهمها[114]:

- ➢ تنمية المجموعات باقتناء الوثائق المطلوبة، حيث يلعب الحاسوب والبرمجيات وأدوات الاتصال دور مهم في تحضير الطلبات وتحويلها إلى الناشرين، وتوجيه رسائل التذكير عند التأخير في وصول الوثائق، ومقارنة بيانات الناشرين مع الفواتير، ورصد الحسابات ودفع جميع المستحقات.
- ➢ الوصف المقنن لأوعية المعلومات باستغلال بيانات الوثائق الموجودة بملفات المقتنيات، حيث تتم عملية الفهرسة بشكل تلقائي بواسطة برنامج متخصص.
- ➢ التصنيف التلقائي للوثائق من خلال بيانات الفهرسة، حيث تعطي للوثائق أرقام التصنيف التي تتوافق مع النظام المعتمد.
- ➢ إصدار البطاقات لتحديث الفهارس البطاقية فور ادخال قيد الوثيقة الجديدة إلى قاعدة المعلومات.
- ➢ ضبط الدوريات وذلك بالتحكم في اشتراك الدوريات ودفع الفواتير للناشرين، والمطالبة بالأعداد الناقصة.
- ➢ التحكم الجيد في اعارة الكتب والوثائق بإنشاء ملف خاص بالمستعيرين، ومتابعة عمليات الإعارة وفق المقاييس المحددة ببرنامج الإعارة، وتسيير الوثائق المعارة، بتوجيه رسائل التذكير عند التأخير في ارجاعها.
- ➢ إصدار الاحصائيات التفصيلية لإعارة الوثائق بأنواعها وتخصصاتها المختلفة، والمستعيرين بمختلف شرائحهم.
- ➢ إعداد كشافات آلية للوثائق بمختلف أنواعها لوضعها في متناول المستفيدين لتكون من بين الأدوات الهامة التي تساعدهم في الوصول إلى المعلومات والوثائق التي تخدم بحوثهم واهتمامهم.
- ➢ إعداد البيبليوغرافيات المختلفة للإعلام عند الوثائق والكتب الجديدة.
- ➢ إمكانية طباعة الكتب والوثائق ووضعها في متناول الجميع.
- ➢ خدمات المراجع التي يمكن تنميتها بواسطة الأدوات التكنولوجية، حيث يتم توجيه القراء إلى ما يتوافق مع احتياجاتهم ومتطلباتهم.

([114]) عبد المالك بن السبتي، مرجع سابق، يوم 2015/07/15.

- البث الانتقائي للمعلومات وهو من أرقى الخدمات، حيث تجهز المعلومات وتصنف، ثم توجه إلى الباحثين معلى الخط مباشرة.
- وضع أجهزة الاعلام الآلي في قاعات المطالعة حتى يتسنى على الباحث أو الطالب أو الأستاذ بلوغ هدفه بسرعة.
- وضع أغلبية المراجع في أقراص مضغوطة (CD) ومنحها للجهات التي تبحث عنها.

الفرع الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على مهام الأستاذ الجامعي

إن التطورات الهائلة والمتسارعة التي حدثت في السنوات القليلة الماضية في مجال تقنيات الحاسوب والوسائط المتعددة، وشبكة الأنترنت والتكامل بينهما أدت إلى ظهور ما يسمى اليوم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبسرعة كبيرة ظهر أثر دور هذه التكنولوجيا بوضوح في جميع مجالات الحياة، وهذا راجع إلى أن استخدامها أدى إلى اكتشاف إمكانيات وقدرات جديدةلم تكن موجودة من قبل خاصة في مجال التعليم الجامعي لما تتمتع به هذه التقنيات من إمكانية ولما لها من مميزات عديدة في توفير الجهد والوقت والمال، سواء بالنسبة للطالب أو الأستاذ وقد أدى إلى نشوء بيئة تعليمية جديدة، تغير فيها دور الأستاذ والطالب، وأصبح فيها الأستاذ موجها لا ملقنا ومنظما ومحركا للمناقشات ومطورا ومنتجا للبرامج التعليمية، ومن أهم تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأستاذ والطالب:

- تغيير في أنماط الولوج إلى المعرفة والحصول عليها وبثها.
- يؤدي بالأستاذ إلى إعادة النظر في جميع الاستراتيجيات الخاصة بالأعمال والنشاطات التي كان يقوم بها من قبل ويتحكم فيها.
- أدت بالأستاذ وفرضت عليه أن يكون مؤهل وفعال على أداء عمله في هذه البيئة التعليمية الجديدة.
- اكتساب مجموعة من المهارات التقنية التي تؤهله على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- سرعة الولوج إلى المعلومات وتنظيمها وتخزينها حسب كل اختصاص لدى الأستاذ.
- تساهم في تنمية نشاطه البيداغوجي والبحثي.
- بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح للتعليم قواعده وأدواته وأهدافه وتقنياته بصورة لم تكن مألوفة من قبل.

- بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تم استخدام وسائل تعليمية جديدة توافق التطور العلمي وتزيد من فعالية التعليم وتحقيق نتائج أفضل.
- أغلبية الأساتذة يقومون باستخدام التكنولوجيا في مجال البحث العلمي.
- أغلبية الأساتذة يستخدمون الأنترنت في تحضير الدروس واثراء وتجديد المعلومات التي تستخدم في المحاضرات والتطبيق.

كل هذه السمات ساهمت على التأثير على مهام الأستاذ الجامعي، حيث كان أستاذ تقليدي كلاسيكي يعتمد على الطرق التقليدية القديمة في التدريس، أما الأستاذ الجامعي اليوم فهو أستاذ متطور متحضر يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بأغلبية مهامه من تدريس، وإعلان نتائج، مداولات، دروس ومحاضرات، تطبيقات...إلخ.

الفرع الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبحث العلمي

لقد خصصت الدولة الجزائرية في السنوات القليلة الماضية ميزانية لا بأس بها للبحث العلمي، إذ أنه يعتبر من مصادر المعلومات والمعارف لجميع مؤسسات الدولة الخاصة والعمومية، وفي جميع المجالات الثقافية، الاجتماعية، الإنسانية، الطبية، التكنولوجية، الميكانيك، الصناعة والزراعة، إذ تساهم هذه الأبحاث في تنمية وتطوير الدول.

فقد قامت مديرية البحث العلمي والتطور التكنولوجي تحت تصرف كل الأساتذة والباحثين ببرنامج يتعلق بجمع المعلومات عند مخابر البحث والأشخاص العاملين بها ومن أجل تحسين نوعية التكوين تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية، تم ادخال طرائق جديدة خلال مسار التكوين، لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاث مراحل[115]:

المرحلة الأولى: وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا، المحاضرات المرئية على الخصوص، قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعاملين، مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين وهذا يكون على المدى القصير.

المرحلة الثانية: وهي تشهد اعتمادا على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة، وتعتمد خاصة على الواب، التعليم عبر الخط أو التعليم الالكتروني، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية ويكون هذا على المدى المتوسط.

([115]) الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية، يوم 2015/07/20.

المرحلة الثالثة: وهي مرحلة التكامل وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق " التعليم عن بعد" بواسطة قناة المعرفة، التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين، وهم أشخاص يريدون توسيع معارفهم، أشخاص يحتاجون لأمور متخصصة... إلخ.

ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية والتعليم الالكتروني، موزعة على غالبية مؤسسات التكوين، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث.

الفرع الرابع: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

لقد قامت مؤسسات التعليم العالي الجزائرية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل ترقية وتطوير وتنمية قطاع التعليم العالي وكسبه ميزة تنافسية، ولم تقتصر آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغيير وسائل وطرق الإنتاج، بل تعدتها إلى التأثير على العنصر البشري داخل المؤسسة (الجامعة، مركز جامعي، ملحقة جامعية، مدرسة عليا، مدرسة وطنية، معاهد وطنية)، حيث أصبحت إدارة الموارد البشرية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدرجة كبيرة، ومن أهم سمات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي نجد ما يلي:

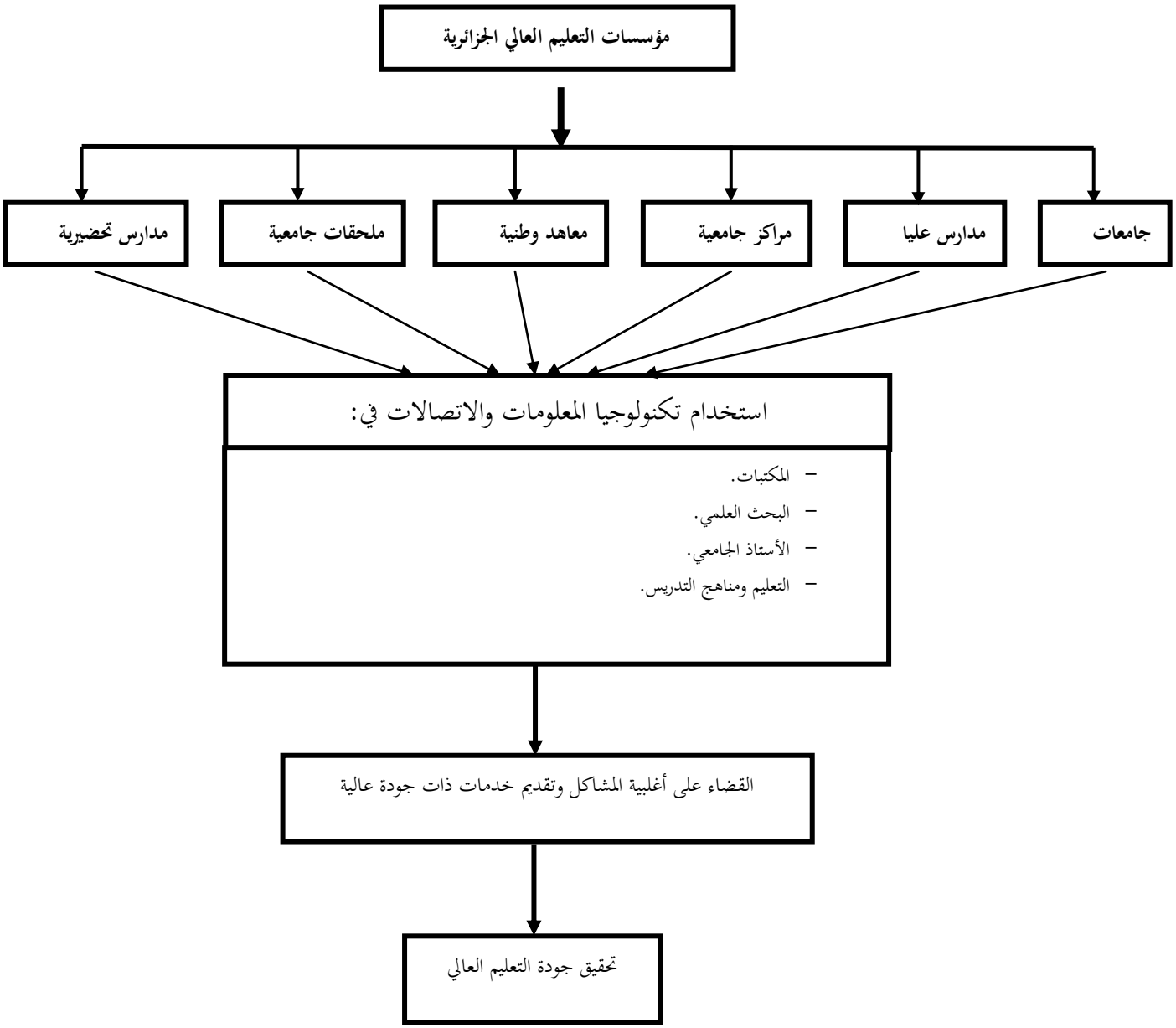
- **التوظيف:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد المسير في الجامعة أو الكلية أو القسم في انتقاء العناصر المؤهلة، وهذا بالرجوع على قاعدة المعلومات في المؤسسة وتساعد أيضا في مختلف مراحل عملية التوظيف الخارجي وإجراء الاختبارات، حيث أصبح اليوم إعلان التوظيف على الأنترنت فقط، ومن ثم تلقي الطلبات ومعالجتها مما يسمح بتوفير الجهد، الوقت والمال.
- **المسيرين والإداريين:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجامعات ام مؤسسات التعليم العالي الأخرى يساعد الإداريين والمسيرين على القيام بأعمالهم وواجباتهم بأحسن طريقة وبأقل تكلفة ووقت عن الطريقة التقليدية، ومثال ذلك:
  - إدراج ملفات الكترونية لكل طالب والأساتذة.
  - وضع الإعلانات للطلبة والأساتذة الكترونيا.
  - المداولات ونتائج الامتحانات تكون الكترونية.
  - ترتيب الطلبة وتوجيههم يتم وفق برامج تساعد القائمين على ذلك في إتمام مهامهم.

- التسجيل في مؤسسات التعليم العالي أصبح الكترونيا بالنسبة لحاملي شهادة البكالوريا الجدد.
- تسهيل المهمة على الطلبة والأساتذة عند تصفح موقع المؤسسة الجامعية في الأنترنت بالوصول إلى القسم والإدارة التي يبحث عنها مباشرة والبحث عن هدفه.
- الرفع من أداء العامل.
- تساهم في إشراف المسير على مرؤوسيه في أماكن عملهم.
- تساعد على تحقيق ميزة تنافسية للعامل.

❖ **التكوين:** إن اليد العاملة أو المورد البشري لدى مؤسسات التعليم العالي يعد أكثر عناصر الإنتاج تكلفة سواء من حيث الأجور أو مصاريف التكوين والتكوين المستمر، ويكمن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير سبل التكوين كالتعليم عن بعد وتحميل الدروس والمحاضرات الكترونيا بالنسبة للإداريين والأساتذة، وتساهم أيضا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توجيه الأساتذة والباحثين إلى الجامعات الأجنبية كل حسب اختصاصه.

كل هذه الاستخدامات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي تؤدي إلى الرفع من إنتاجية المؤسسات والرفع من أدائها وفعاليتها، وكذا كسب الوقت والمال والجهد، إذ كان في السابق وباستخدام الطرق التقليدية مشاكل كبيرة يعاني منها الإداري والمسير والأستاذ في الجامعة في القيام بمهامهم، أما اليوم فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ألغت حوالي 90% من المشاكل التي كانت في السابق، وبالتالي كسب ميزة تنافسية للمؤسسة وتحقيق جودة التعليم العالي التي تطمح كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي بلوغها، والشكل التالي يبين ذلك:

شكل رقم3-2 استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية



المصدر: من إعداد الباحث

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم الجزائرية له أثر كبير ودور في تحقيق ميزة تنافسية وهذا من خلال إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على صعيد كل جانب من جوانب التعليم العالي، كالمكتبات، البحث العلمي، الموارد البشرية... إلخ، وجودة التعليم العالي تتمثل في جودة الطالب، الأستاذ، الإدارة، وكل هؤلاء يجب عليهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بأعمالهم وواجباتهم على أحسن وجه، ولتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فوائد كثيرة ومزايا عديدة سنذكرها لاحقا.

المطلب الأول: مزايا وفوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

الفرع الأول: مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإدارة الإلكترونية يؤثر بشكل كبير معلى مجموعة هامة من العمليات الاقتصادية والعمليات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي، ومن أهم هذه المزايا[116]:

- تسيير فعال لموارد المؤسسة.
- نقل المعلومات بشفافية.
- التبادل الالكتروني للمعلومات بين مكونات الجامعة.
- سرعة الاتصال فيما بين أساتذة وطلبة مؤسسة التعليم العالي.
- تحسين فعالية بعض العمليات والمهام كالتوثيق، معالجة البيانات، إلقاء المحاضرات... إلخ.
- إعداد برامج تساعد في تسيير المعارف.
- إعداد برامج تساعد في اتخاذ القرارات.
- إعداد برامج تساعد في تسيير وإدارة المؤسسة.
- تساهم في تخزين المعلومات وتراكمها وتبادلها.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في استغلال المعارف والمهارات المتراكمة.
- تساهم في نشر الخبرة المهنية لكل فرد في المؤسسة وبالتالي استفادة بقية الأفراد.
- تخفيض التكاليف.

---

[116]Agence wallams des télécommunications (Awt) ucage tic 2006, Belgique, novembre 2007.

- تسريع القيام بالمهام والوظائف الموكلة لكل فرد.
- تحسين التنسيق بين مؤسسات قطاع التعليم العالي والتبادل المعلوماتي فيما بينها.
- تقديم خدمات للطلبة ذات جودة عالية، كالإنترنت، رقمنة المكتبات... إلخ.
- استخدام الإنترنت أو قاعدة البيانات الإلكترونية أصبح بالإمكان تصفح المعلومات الحديثة وبشكل سريع.
- بفضل الموقع الالكتروني في مؤسسة التعليم العالي، أصبح أي شخص يرغب في معرفة موقع كليات، أقسام، أساتذة المؤسسة في اقل وقت وفي أي وقت ومن أي مكان.
- تساهم في البحث العلمي بشكل كبير جدا.
- تدعم جودة الخدمات وترغب في تحقيقها.
- تساهم في تطور الخدمات.
- تساعد على التحسين المستمر للموظفين والإداريين.
- تساعد في معرفة أحدث التكنولوجيات دون الوصول إليها.
- تساعد في التنسيق بين مجهودات البحث والتطوير.
- تدعم تطوير نظم اتخاذ القرار والنظم الخبيرة للمنظمة والنظم الإستراتيجية.
- المرونة في تحديد مواقع العمليات.

الفرع الثاني: فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فوائد عديدة لمؤسسات التعليم العالي نذكر أهمها[117]:

- ✓ تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين وزيادة فعاليتهم.
- ✓ تحسين التوظيف الداخلي والخارجي للمؤسسة.
- ✓ التخفيض من الأعمال الإدارية.
- ✓ تخفيض المصاريف.
- ✓ تطوير الخدمات المقدمة من طرف مؤسسات التعليم العالي.
- ✓ التجديد والابتكار، أي معرفة التكنولوجيا الجديدة.

([117]) إبراهيم بختي، مرجع سابق، ص 51.

- ✓ الإبداع في مجال البحث والسعي لترقيته لما يخدم المجتمع.
- ✓ الإدارة الإلكترونية، تساهم في حل أغلب مشكلات مؤسسات التعليم العالي.
- ✓ تطوير العمليات التي تقوم بها الإدارة من خلال البرامج الحديثة.
- ✓ تساعد في اتخاذ القرار وبشكل سريع.
- ✓ تعمل على خلق ميزة تنافسية.
- ✓ تساهم في تحقيق جودة التعليم العالي.
- ✓ تساهم في تحقيق جودة المعلومات والعمليات في التعليم العالي.
- ✓ التعليم عن بعد خير دليل لفوائد التكنولوجيا على التعليم العالي.
- ✓ التخطيط الجيد لأنشطة المنظمة.
- ✓ تحديد حاجات ورغبات الطلبة والأساتذة.
- ✓ تحقيق كفاءات عمليات وأنشطة المنظمة.
- ✓ تحسين الخدمات المقدمة من خلال الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا.

الفرع الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في خلق ميزة تنافسية

يشهد العالم اليوم وفي ظل المناخ الاقتصادي الحالي تقلبات سياسية واقتصادية كثيرة، إذ نجد أن معظم المنظمات والمؤسسات تسعى إلى الحفاظ على مركزها التنافسي أو كسب ميزة تنافسية جديدة تحقق بها قفزة نوعية في تقديم خدماتها، ومن هذه المؤسسات مؤسسات التعليم العالي، ولتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزء كبير ومكمل للبنية الأساسية للمؤسسة، وتزداد أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها سلاح تنافسي قوي، إذ يجب على الإدارة في مؤسسات التعليم العالي أن تدرك مدى تأثير هذه التكنولوجيا على البيئة التنافسية وعلى إستراتيجية المؤسسة خاصة، إذ لم تعد وظيفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي تخفيض التكاليف فقط وتقليل الوقت بل يتعدى ذلك إلى مساعدة مؤسسات التعليم العالي على البقاء والتطور والنمو، وتعرف الميزة التنافسية على أنها قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى والعاملة في نفس القطاع[118].

([118]) معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 28.

ويمكن تعريفها على أنها أي شيء يميز المنظمة سواء في منتجاتها أو خدماتها ويكون هذا التمييز إيجابي عند منافسيها، والتي تنعكس على نوعية السلعة والخدمة المقدمة إيجابيا عند منافسيها وتلمسها المنظمة، وتتسم الميزة التنافسية بما يلي[119]:

- أنها نسبية بمعني أنها تتحقق بالمقارنة وليس بالمنطق.
- تؤدي إلى تحقيق التفوق والأفضلية على المنافسين.
- تنعكس في كفاءة المنظمة في أداء أنشطتها، أو في قيمة ما تقدمه من سلع وخدمات.
- تؤثر في تفضيلات وسلوك الزبائن.
- لا تزول بسرعة عندما يتم تطويرها أو تجديدها.
- تساهم في الرفع من معنويات مكونات مؤسسة التعليم العالي.
- تساهم في التطوير والبحث عند النمو والرقي.

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة الخدمات وتحسين جودة المعلومات

الفرع الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي

إن الجودة في الخدمات تعتبر من أهم الحلول التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي الجزائرية 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...إلخ، والتي تساهم في تقديم الخدمات والذي يؤدي إلى تحقيق أكبر مستوى من رضا العملاء (الطلبة)، فالطلبة هم من يدعم بقاء المؤسسة من خلال وفائهم اتجاه خدماتها من تعليم ونقل، بحث علمي، مكتبات... إلخ، من الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي، ولهذا يجب على كل مؤسسات التعليم العالي العمل على الابداع والابتكار والتحسين المستمر لخدماتها وهذا قصد تحقيق جودة التعليم العالي وهذا كله من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شتى المجالات كما يلي[120]:

([119]) بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2012-2013، ص 188.

([120]) شوقي شادلي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2008، ص 133.

- القضاء على المركزية، يؤدي إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي على المركزية والبقاء في مكان ثابت، وتفادي التنقلات والطوابير ولو بنسبة 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 الإنترنت، موقع الجامعة أو المدرسة العليا، أو المعهد الوطني، مركز جامعي، ملحقة جامعية، أو عن طريق البريد الالكتروني، حيث كل هذا يشعر الطلبة بالراحة والاهتمام بما يجري في جامعتهم.
- تقديم الخدمات الحرة، إذ بواسطة 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 القسم 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 وضياع الوقت، حيث من أهم مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، القضاء على الوقت والتخفيف منه عند الحصول على الخدمة.

كل هذه تساهم في تحقيق ميزة تنافسية لمؤسسات التعليم العالي التي تعتمد في تقديم خدماتها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالتالي بلوغ وتحسين جودة التعليم العالي واحتلال مكانة مناسبة بين مثيلاتها في نفس القطاع.

الفرع الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات في مؤسسات التعليم العالي

يبدو أنه ما تتصف به المعلومات في عالم اليوم من خصائص وبشكلها التقليدي والذي من المفروض أن تستخدم كأساس لمناقشة جودة المعلومات، لم تعد كافية ما لم يتم التركيز على شمولية المعلومات ونشرها بعدة طرق

ووسائل مختلفة تتماشى والتطورات التكنولوجية المتسارعة سواء كان ذلك على المستوى الداخلي والخارجي للمؤسسة وخاصة المؤسسات التي تقدم خدمات كالبنوك، التعليم، التعليم العالي... إلخ.

ويمكن ضمان الجودة في التعليم العالي من خلال الاستفادة من تأثيرات ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبني الأساليب الحديثة في إعداد المعلومات ونقلها وتخزينها، واستخدام الإدارة في مؤسسات التعليم العالي للتكنولوجيا الحديثة خاصة فيما يتعلق بالبرامج وقواعد البيانات والبرمجيات، والنظم التي تساعد في اتخاذ القرار، حيث كل هذا يساهم وينعكس إيجابا على جودة المعلومات من حيث الملاءمة والدقة، الشمولية، التكرار، توقيت تقديم المعلومات، كذلك يساهم ذلك في تحقيق التنمية والرفع من القدرات وإصدار الأحكام، ويمكن القول أن جودة المعلومات في قطاع التعليم العالي يمكن تعريفها على أنها كل ما تتمتع به هذه المعلومات من مصداقية وما تحققه من منفعة للمستخدمين، وأن تكون خالية من التحريف والتظليل، وأن يتم إعدادها في ضوء مجموعة من المعايير، بما يساعد على تحقيق الهدف من استخدامها[121].

حيث أدت التغيرات السريعة في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الحاجة المتزايدة للمعلومات من قبل كل المؤسسات سواء الاقتصادية، التجارية، الخدمية، الصناعية، هذا ما أدى إلى تغير طبيعة المعلومات، هذا ما أدى على تغيير النظم والبرامج المستخدمة من قبل المؤسسة، والتي أدت إلى توصيل المعلومات في الوقت المناسب والذي يسمح بتحسين جودة هذه المعلومات وطرق الاتصال.

المطلب الثالث: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم عن بعد

الفرع الأول: التعليم عن بعد في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لقد شهد العالم خلال العقدين الماضيين انبثاق سلسلة من الابتكارات الالكترونية الجديدة التي استخدمت بفعالية كبيرة كوسائل تعليمية في حقل التعليم المفتوح والتعليم عن بعد، وبفضل هذه التكنولوجيا الحديثة أصبح من الممكن اجتماع البيانات والصوت والصورة على وسيط واحد كما هو الحال في الأقراص المدمجة (CD-ROM)، بالإضافة إلى أنها وسائط تفاعلية ذات اتجاهين تسمح بتفاعل الدراسة مع المصدر التعليمي كشبكات الاتصالات بواسطة الحاسوب والمؤتمرات المرئية، والمحادثات المباشرة عن بعد.

([121]) خلود عاصم، مرجع سابق، ص ص 236، 237 بتصرف

وتساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت الحاضر مؤسسات التعليم العالي في التعليم عن بعد وهذا من خلال ربط الدارسين مع أساتذتهم أو مع قواعد البيانات أو مع بعضهم بعض وإحداث نوع من التفاعل المباشر فيما بينهم، وبفضل هذه التكنولوجيا أصبح من السهل جدا نقل المعلومات والمحاضرات الجامعية أو الندوات الثقافية أو العلمية إلى أماكن مختلفة داخل أو خارج البلد الواحد، وعلى توصيل الخدمات التعليمية والتدريبية إلى منازل الدارسين أو أماكن عملهم بسرعة فائقة وعلى أكمل وجه، المر الذي ساهم كثيرا بشكل أو بآخر على تعزيز التعليم عن بعد في كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ومثال ذلك كل جامعة أو مؤسسة تعليم عالي لها موقع، محاضرات، دروس، تطبيقات، تمارين، حلول، إعلانات خاصة بها.

كذلك ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التغلب على المسافات والمواقع الجغرافية المساعدة والحدود السياسية، فقد أصبح من الممكن التعلم والتعليم وجها لوجه وبغض النظر عن الأماكن التي يتواجد فيها الطلبة، حيث من الممكن إلقاء محاضرة على مجموعة من الطلبة وكل طالب من بلد معين وفي مكان يختلف عن الآخر.

ويمكن القول أن الفرق بين التعليم عن بعد والتعليم المقيم في توصيل المعلومات سيختفي نتيجة لتطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإذا ما استمرت خطوات التقدم والتطور في التكنولوجيا على هذا المنوال وهذه السرعة، فإن العالم سيشهد توسعا هائلا في التعليم عن بعد، وستصبح مؤسسات التعليم العالي ومراكز الأبحاث قادرة على تبادل المحاضرات والمناقشات والمعلومات، وكذلك على التعاون بين العلماء في إجراء الأبحاث وتبادل الأفكار رغم اتساع المسافات بينهم وهذا كله بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفرع الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم عن بعد

إن التعليم عن بعد هو جزء لا يتجزأ من منظومة التعليم العالي ولهذا فإن التعليم العالي يرتكز على ثلاث ركائز أساسية هي[122]:

- **المواد التعليمية.**
- **آلية التوصيل.**
- **الخدمات الطلابية.**

([122]) محمد محمود الحيلة، التكنولوجية التعليمية والمعلوماتية، دار الكتاب الجامعي، العين، الامارات العربية المتحدة، ط 1، 2001، ص 559.

وتلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا هاما في كل الركائز الثلاث السابقة حيث أنها تعزز نوعية المادة العلمية وتقوم بإيصال تلك المادة إلى الجهات المستهدفة بسرعة هائلة مع الحفاظ على جودتها النوعية، كما أنها توفر أنواع من الخدمات التعليمية للطلبة والدارسين المنتشرين في مناطق جغرافية متباعدة، كل هذا يساهم في حل المشكلات التعليمية والوفاء باحتياجات التعلم بالإضافة إلى نشر وتعزيز التعليم عن بعد.

من هذا المنطلق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر كفاية وتنظيما من الوسائط التقليدية، ونظرا للدور الحاسم والواضح الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تسهيل توصيل المعلومات إلى منازل الدارسين على الوجه الصحيح، فقد قام عدد من الجامعات بتبني نظام التعليم المزدوج أي استخدام نظام التعليم عن بعد، والتعليم الكلاسيكي بالطريقة التقليدية، وعليه يجب أن تخضع التكنولوجيا التي تستخدم في التعليم عن بعد المعايير الآتية[123]:

- أن تخدم الهدف الذي ترمي من ورائه العملية التربوية.
- أن تكون فائدتها عالية.
- أن تكون ملائمة وقادرة على التطوير.
- أن تكون متوافرة في جميع المراكز الأساسية.
- يمكن وصولها إلى أكبر عدد من الدارسين وليس من الضروري جميعهم.
- سرعة الوصول للمعلومة.
- تكلفة أقل.
- الوظيفة التدريسية.
- الحداثة ونقصد بها ما هو جديد.

الفرع الثالث: الفوائد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم عن بعد

يمكن تلخيص أهم الفوائد العامة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في[124]:

([123]) محمد محمود الحيلة، مرجع سابق، ص 560.

([124]) محمد محمود الحيلة، مرجع سابق، ص ص، 561، 563.

- ✓ الوسائط التعليمية الحديثة وهي وسائل إلكترونية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومثال ذلك المؤتمرات المرئية.
- ✓ توصيل المواد الأساسية والمعلومات بسرعة وحتى إلى منازل الدارسين أو أماكن عملهم.
- ✓ تخزين الرسائل والمواد العلمية إلى أن تصبح الجهة المستقبلة مستعدة لقراءتها كما هو الحال في الاتصالات غير المتزامنة.
- ✓ توصيل الدارسين والباحثين إلى مصادر المعلومات البعيدة وقواعد البيانات المختلفة.
- ✓ استخدام البريد الإلكتروني بين الدارسين والمشرفين يتيح تبادل المعلومات والاستفسارات فيما بينهم.
- ✓ تساعد المشتركين في المقرر الواحد الموجودين في أماكن جغرافية متباعدة على مناقشة واستكشاف المعلومات والأفكار والوسائل المتضمنة في المقرر الدراسي.
- ✓ تشجع على التعلم الجماعي والتعلم التعاوني بين جماعات من الدارسين ومتباعدة عن بعضها البعض.
- ✓ توفير طرق وأساليب جديدة للتعلم والتعليم عن بعد.
- ✓ تعمل على تحسين التعاون بين المعلمين أنفسهم مما يؤدي إلى تعاون تربوي أكثر فعالية.
- ✓ تسهل التعاون بين الخبراء المحليين والأجانب لاسيما مشاريع الدراسات العليا.
- ✓ تزود الدارسين والباحثين بمصادر وخبرات وتجارب لا يمكن الحصول عليها بواسطة وسائل أخرى.
- ✓ تساعد الدارسين والباحثين في الحصول على خدمات مكتبات دون شراء مصادر أو مجلات أو ملخصات مرجعية.
- ✓ توفر التغذية الراجعة والتغذية العكسية بين كل مشرف أكاديمي والدارسين وبهذا يتم تعزيز عملية التعليم والتعليم.
- ✓ توصيل المادة العلمية وتقديمها للطلبة والدارسين.
- ✓ تسهيل الاتصالات الإدارية.
- ✓ الحصول على معلومات عامة وتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والمكتبات.
- ✓ تنمية المجتمع وتسهيل عملية التواصل بين المتعلمين.

في الأخير يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دور كبير في نشر ثقافة التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وخاصة بالنسبة للطلبة الباحثين والأكاديميين وحتى الأساتذة، رغم انتشارها في السنوات القليلة الماضية إلا أن أهدافها وأهميتها تكمن في تحقيق جودة الخدمات التعليمية وبلوغ جودة التعليم العالي.

الفرع الرابع: نموذج ناجح لتعاون الدول المتقدمة والنامية لإنشاء جامعة افتراضية

إن تجربة إيجاد جامعة ابن سينا الافتراضية يعد من أكبر المشاريع في قطاع التعليم العالي عموما وفي التعليم عن بعد خصوصا في منطقة البحر البيض المتوسط والذي يهدف إلى إنشاء جامعة ابن سينا الافتراضية والتي تضم 15 دولة في حوض البحر الأبيض المتوسط وهي دول عربية وأوروبية والجدول التالي يبين الدول الأعضاء في الجامعة الافتراضية:

الجدول رقم3-1 الدول الاعضاء في انشاء الجامعة الافتراضية

الدول العربية	الدول الأوروبية
– الجزائر	– قبرص
– مصر	– فرنسا
– الأردن	– إيطاليا
– لبنان	– مالطا
– المغرب	– اسبانيا
– فلسطين	– تركيا
– سوريا	– بريطانيا
– تونس	

المصدر: من إعداد الباحث.

وتعتبر الجامعة الافتراضية من أهم الإنجازات لدول البحر الأبيض المتوسط وخاصة الدول العربية، وهذا من خلال بناء شبكة حاسبية قادرة على نقل وتبادل المعلومات ما بين جميع المراكز التابعة لجامعة ابن سينا الافتراضية للدول المشاركة، ويعرف كل مركز من هذه المراكز باسم مركز ابن سينا للمعرفة القائمة في مجال تعليم العلوم والتكنولوجيا على المستوى الإقليمي، من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على أن تتولى الجامعة الافتراضية تعزيز دور مؤسسات التعليم العالي في المنطقة، كما أنها ستوفر مناهج دراسية للتعليم عن بعد وموقع خاص لكل مركز والتي كما قلنا هي 15 مركز ضمن الشبكة، ويمكن مطالعة المواد التعليمية بما يزيد عن 06 لغات وهي: الإنجليزية، العربية، الفرنسية، الاسبانية، التركية، الإيطالية، إلى جانب الاستفادة من المساعدة المتوفرة بواسطة مدرسين محليين خضعوا للتدريب الخاص، وبهذا يتم تلبية طلبات الطلبة الغير قادرين على متابعة مراحل التعليم العالي

في بلادهم جراء النقص الموجود في عدد المدرسين والموارد على حد سواء، تتكون الجامعة الافتراضية ابن سينا من لجنة علمية مكونة من خبراء على مستوى عال تقوم بالإشراف الشامل على المشروع، وخصوصا مضمونه ومراقبة الجودة، أما المؤسسات والتطبيقات يجب الاتفاق عليها في عقود يمضيها الشريك الموجه (اليونسكو) وكل عضو في الاتحاد[125].

وستقوم اليونسكو بتحمل الأعباء الشاملة للإدارة ورفع التقارير للمفوضية الأوروبية، وتم إنشاء هذا المشروع على ثلاث مراحل وهي:

❖ **مرحلة الإنشاء والتدريب:** وهي تختص بدراسة التفاصيل التمهيدية للمشروع وهي:

- الهيكل التنظيمي للمشروع.
- طريقة العمل لإنشاء المشروع.
- المعايير المتبعة.
- الطاقات البشرية المكونة للمشروع.
- تدريب الموظفين والمنتقين والعاملين في المراكز 15 المنتمية للجامعة الافتراضية.

❖ **المرحلة التجريبية:** ويتم فيها:

- تجريب عمل النظام.
- فحص الشبكة ومراحل الإنتاج.
- مدى ملاءمة عمليات التدريب.
- تطوير مقررات التعليم المفتوح.
- توفير هذه المقررات المعدلة والمترجمة إلى اللغات الستة السابقة الذكر للطلبة لكي يتم استعمالها في التعليم عن بعد.

❖ **مرحلة الإنتاج والانتشار:** وتهدف إلى:

- تحسين الإنتاج (الخدمات).
- تحسين نشاط التعليم عن بعد مع الأخذ بعين الاعتبار نتائج تقييم المرحلة التجريبية.

([125]) لطيفة بكوش وآخرون، مرجع سابق، ص 90.

- إجراء الإصلاحات اللازمة.
- إشراف الجامعة الافتراضية ابن سينا على كل النشاطات.
- توفير البرامج والأدوات المطلوبة للمشروع.
- خلق مقررات جديدة وتطويرها بما يتماشى مع الشركاء المعتمدين.
- خلق دروس جديدة عن طريق فرق التدريس في مراكز ابن سينا.
- تطبيق معايير الجودة الخاصة بالتعليم المفتوح (التعليم عن بعد).
- تطبيق معايير التعليم الالكتروني.

يستفيد من مشروع ابن سينا للجامعة الافتراضية كل المدراء والخبراء في مركز البحث، الأساتذة، الفنيين، المشرفين، الطلاب، وهذا كله لتمكين الجميع من استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي عامة والتعليم عن بعد خاصة، والجدول التالي يبين الجامعات المساهمة في جامعة ابن سينا الافتراضية.

الجدول 3-2 الجامعات المساهمة في جامعة ابن سينا الافتراضية والجامعات المنتمية لها

الدولة	الجامعة	الموقع الالكتروني
الجزائر	جامعة التكوين المتواصل	www.utc.da.net
قبرص	جامعة قبرص	www.ucy.ac.cy
مصر	جامعة القاهرة، كلية الكمبيوتر والمعلومات	www.cairo.eun.eg
فرنسا	– المركز الوطني للتعليم عن بعد	www.CNED.fr

	– المعهد الوطني للفنون والحرف. – جامعة مرسيليا.	www.CNAM.fr www.mediterrane.univ-aix.fr
إيطاليا	شبكة الجامعة في كل مكان	www.uninettuna.it
الأردن	جامعة فيلاديلفيا	www.philadilphia.edu.jo
لبنان	الجامعة اللبنانية	www.ul.edu.lb
مالطا	مجلس مالطا للعلوم والتكنولوجيا	www.mest.org.mt
المغرب	المدرسة الوطنية العليا للإعلام	www.ensias.ma
فلسطين	جامعة القدس	www.qudsopenu.ma
بريطانيا	المعهد العالي للتكوين المستمر	www.ihfc.br
اسبانيا	الجامعة الوطنية للتعليم عن بعد	www.uned.es
سوريا	جامعة دمشق، كلية الميكانيك والكهرباء	www.damas.univ.sy
تونس	المعهد العالي للتعليم والتكوين المستمر	www.isefc.univ.tu
تركيا	جامعة الشرق الأوسط التقنية	www.motu.edu.tv

المصدر: على الساعة 17:52، بتاريخ 20-فيفري-2013 http://www.eumedis.net/or/project/18ht

من خلال الجدول نلاحظ أن المشاركين في إنشاء الجامعة الافتراضية ابن سينا كلهم ساهموا بجامعات للتعليم عن بعد فالجزائر مثلا ممثلة في جامعة التكوين المتواصل والتي بدورها تقوم بتكوين الإطارات والطلبة بواسطة التعليم عن بعد أو الجامعة الليلية (الدراسة مساء من الساعة 17:00 إلى غاية الساعة 20:00 مساء)، وفي تخصصات عديدة منها قانون الأعمال، التسيير العمومي، العلاقات الدولية الاقتصادية، تجارة دولية... إلخ، ومن أهم القواعد المحققة في هذا المجال نجد[126]:

- تدريب الأساتذة على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- توفر الجامعة الافتراضية مصادر جديدة للمعلومات والمعارف عبر شبكتها.
- استحداث مواد علمية جديدة.
- تعتبر المكتبة الإلكترونية مرجع ومصدر للمعلومات.

([126]) لطيفة بكوش، مرجع سابق، ص ص 92 – 93.

- تدريب خبراء في التعليم عن بعد.
- وجود شبكة داخلية تربط 15 مركز موزعة على 15 دولة.
- امتياز هذه الشبكة بنفس المعايير التكنولوجية.

من خلال ما سبق يمكن القول أن الجامعة الافتراضية ابن سينا ساهمت بشكل كبير في تطوير قطاع التعليم العالي في الدول المشاركة والأعضاء وخاصة الدول العربية التي لاتزال وحتى يومنا هذا لم تستثمر في مجال التعليم العالي عن بعد بشكل فعال ماعدا لبنان والأردن اللتين قامتا بإنشاء معاهد وجامعات للتعليم عن بعد، ونستطيع القول أن التعليم عن بعد هو من سمات التطور والنمو في مجال التعليم العالي، هذا لأنه يستعمل ويعتمد على معايير الجودة في المعلومات والعملية التعليمية وكل هذا ساهم في تحقيق جودة التعليم العالي.

المطلب الرابع : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي.

الفرع الأول:تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

لقد حاولت أغلبية مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تبيين فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتقديم خدمات جيدة وذات جودة عالية، وهذا من خلال انتهاجها لمنهج إداري ذو أبعاد إستراتيجية وهذا من خلال مجموعة من الأدوات وهذا كله يصب في مصلحة مؤسسات التعليم العالي التي تبحث عن تحقيق ميزة تنافسية تسمح لها بالتطور والنمو والوصول إلى ما وصلت الجامعات الأوروبية الرائدة، وهذه الأدوات هي:

- ✓ **تنمية الكفاءات عن طريق التدريب والتكوين:** إن مؤسسات التعليم العالي الجزائرية سعت إلى تدريب وتكوين كل مستخدميها سواء كانوا أساتذة، باحثين، إداريين، وخاصة تكوينهم في مجال تكوينهم في مجال التكنولوجيا الحديثة، وهذا من أجل تنمية قدراتها وتطويرها، حيث اعتبرت التكوين والتدريب من أهم الأولويات وتعمل على تفعيل مواردها البشرية من خلال الدورات التدريبية، المؤتمرات، الملتقيات العلمية والأيام الدراسية .
- ✓ **تفعيل عملية الإبداع و الابتكار:** إن أغلبية مؤسسات التعليم العالي تتبنى فلسفة الإبداع والابتكار وهذا من أجل خلق خدمات ذات نوعية جيدة، واكتشاف الجديدة منها من خلال الأبحاث التي يقوم بها الباحثون على مستوى هذه المؤسسات وتعتمد أيضا على تقديم خدماتها على الإبداع الإداري والإبداع الفني من خلال التحفيز والترقية.

- ✓ **تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة واعتبارها كثقافة:** حيث ترتكز ثقافة إدارة الجودة الشاملة على ثقافة المؤسسة، حيث تقوم مؤسسات التعليم العالي على تغيير ثقافتها القديمة إلى ثقافة جديدة قائمة على المرتكزات الأساسية التي يحتاجها تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل يجعل مؤسسات التعليم العالي متمكنة وناجحة، وبهذا تقوم هذه المؤسسات التي أنشأت ثقافة جديدة وداعمة لبرنامج إدارة الجودة الشاملة وهذا من خلال مجموعة من الخطوات:
  - نشر ثقافة الجودة عن طريق الشعارات والإعلانات.
  - نشر ثقافة الجودة عن طريق التكوين على إدارة الجودة الشاملة.
  - مكافئة العاملين والأساتذة في مؤسسات التعليم العالي من خلال الترقية والتحفيز.
  - توفير الظروف المناسبة لتبني ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
  - تبني إستراتيجية جديدة تساعد على إرساء مبادئ الجودة الشاملة.
  - تشجيع الإبداع والابتكار.
  - الاهتمام بالجانب المعلوماتي في مؤسسات التعليم العالي.
- ✓ **الاعتماد على ما يسمى بحلقات الجودة:** حيث يتمثل هذا في الاعتماد على العمل الجماعي وقيام مجموعة من العاملين في مؤسسة التعليم العالي على تحمل مسؤولية معينة ضمن تخصصهم، وبشكل طوعي لمناقشة وتحليل واقتراح الحلول الملائمة للمشكلات الموجودة على مستوى أقسامهم، كلياتهم، جامعاتهم...إلخ، وبالرغم من محاولة بعض مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تبني هذه الثقافة إلا أن أغلبيتها بقيت حبر على ورق وطغت طرق التسيير والإدارة التقليدية.
- ✓ **الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسات التعليم العالي** : حيث تسعى كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى تقديم خدمات ذات نوعية عالية وبالاعتماد على الجودة في هيئة التدريس، الجودة في المباني، الجودة في الوسائل والمعدات، الجودة في البرامج والأنظمة، جودة المعلومات وجودة المكتبات...إلخ، وهذا من خلال:
  - تقديم وتطوير الخدمات المقدمة من طرفها.
  - عصرنة الإدارة وتطوير طرق التسيير.
  - الاعتماد على احدث التكنولوجيا في مجال المعلومات والاتصالات.

- تنويع المنتجات والخدمات من خلال خلق تخصصات جديدة.

✓ **تقنية القياس المقارن:** حيث تعتمد بعض مؤسسات التعليم العالي على مقارنة أدائها بأداء المؤسسات المنافسة أو التي تنتمي إلى نفس القطاع، حيث تسعى كل مؤسسة للتميز وكسب ميزة تنافسية، إلا أن أغلب مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لا تعمل على مقارنة أدائها بأداء المؤسسات الأخرى، ولأن كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية هي مؤسسات عمومية تابعة للدولة ولا توجد مؤسسات تعليم عالي خاصة.

✓ **استخدام أحدث التكنولوجيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** حيث تسعى كل مؤسسة إلى كسب أحدث التكنولوجيا وتقديم خدمات ذات جودة عالية وبأقل تكلفة وبأقل وقت، حيث يساهم هذا في إرساء مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

✓ **التحسين المستمر لكل الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي والسعي لتطويرها.**

الفرع الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي بالجزائر

إن إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم هي عبارة عن إستراتيجية تقوم بها هذه الأخيرة ومن الأدوات الأساسية التي تساهم في تفعيل جودة التعليم العالي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تقوم بدور كبير وفعال في إرساء ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وهذا كله يساعد على ترقية وتنمية وتطوير خدماتها، ويتمثل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي في[127]:

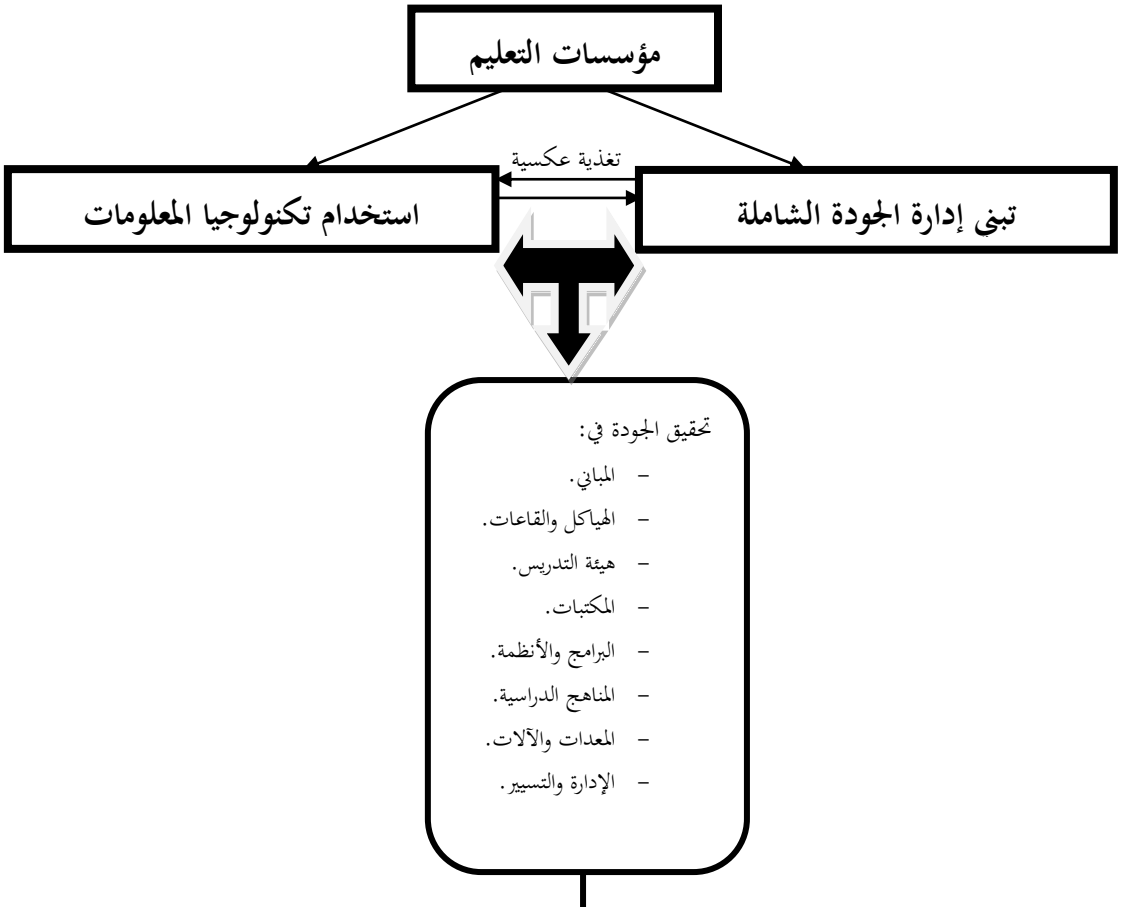
- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كل العاملين في مؤسسات التعليم العالي على الاتصال فيما بينهم في الوقت المناسب وبالكفاءة الفعالة المطلوبة لإدارة الجودة الشاملة.
- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين العمليات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي من خلال مراقبة وجمع وتلخيص البيانات وإعداد التقارير المناسبة وبالتالي دعم وترقية إدارة الجودة الشاملة.
- تخزين المعلومات بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة وتوفير بنك من المعلومات يستخدمه كل العاملين في مؤسسة التعليم العالي.
- سهولة الوصول لكل المعلومات الموجودة في مؤسسات التعليم العالي.

([127]) غربي صباح، مرجع سابق، ص 211.

- بفضل التكنولوجيا الحديثة تم رقمنة المكتبات.
- معرفة كل ما يحدث في مؤسسة التعليم العالي بواسطة نقرة واحدة.
- بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة من قبل مؤسسات التعليم العالي يتم معرفة الأخطاء والانحرافات الموجودة في المؤسسة وبالتالي معالجتها ومعرفة الحلول الواجب تطبيقها.
- الكشف عن جميع تفاصيل العمل في مؤسسات التعليم العالي من خلال الإعلانات على الموقع الإلكتروني المؤسسة.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على بناء أنظمة رقابية معتمدة على الحاسب الآلي وهذا يدعم القدرة التنبؤية.
- الاعتماد على البرامج الحديثة في الإعلام الآلي والتي تساهم في تعزيز مكانة مؤسسات التعليم العالي.

توفير المعلومات واستعمال ما يعرف بنظم المعلومات في إدارة الجودة الشاملة حيث تؤدي إلى اتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب وبالتالي تحقيق جودة التعليم العالي. والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم 3-3 تحقيق جودة التعليم العالي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



المصدر: من إعداد الباحث.

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل التعليم العالي في الجزائر، وهذا من خلال مسار التعليم العالي، الهيكل التنظيمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي كذلك أشرنا إلى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع التعليم العالي من خلال إبراز المبررات والعوامل التي ساعدت مؤسسات التعليم العالي على استخدام التكنولوجيا الحديثة، وأهم المؤشرات التي ساعدت على التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أشرنا أيضا إلى بعض المجهودات المبذولة من قبل الدولة في سبيل تطوير قطاع التعليم العالي وفي الأخير قمنا بوضع أهم استخدامات التكنولوجيا سواءا على المكتبات أو أهميتها عند الأستاذ الجامعي، البحث العلمي، التسيير وإدارة الموارد البشرية.

ثم قمنا بعرض أهم المزايا والفوائد لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف مؤسسات التعليم العالي، التعليم عن بعد في الجزائر، والدور الهام والكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق وتحقيق جودة التعليم العالي.

وفي الأخير يمكننا القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دور فعال في تفعيل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وبالتالي يجب على كل الجامعات، المعاهد الوطنية، المدارس العليا، الملحقات والمراكز الجامعية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكي تقوم بالنمو والتطور والازدهار واحتلال مكانة مناسبة بين مثيلاتها في نفس القطاع.

الفصل الرابع

دراسة ميدانية ببعض مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

بسكرة- خنشلة- أم البواقي-

تمهيد:

تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في الوقت الراهن ضغوطا وتحديات كبيرة تتمثل اساسا في النمو السريع في مجال المعرفة، والتغييرات المفاجئة والسريعة في طبيعة المهن في السوق بسبب الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة، والاهتمام المتزايد بقيمة التميز والجودة بالمعنى الشامل والذي يعبر عن أداء الأعمال بطريقة صحيحة من أول مرة لتحقيق رضا العملاء (الطلاب الجامعيين)، والتطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وطرق استخدامها واهم الانشطة التي يجب ان تستخدم هذه التكنولوجيا لتحقيق جودة التعليم العالي.

وأصبح من الضروري على الجامعات الجزائرية أن تعمل على إدخال تلك التكنولوجيا الحديثة والمتعلقة بالمعلومات والاتصالات في كل مستوى إداري في الجامعات وربطها بأنشطة هامة كالمكتبات، مخابر البحث العلمي والتعليم الالكتروني، بالإضافة إلى الأستاذ الجامعي وهذا كله حتى تضمن البقاء والاستمرار والوقوف أمام التحديات والمنافسة مع الجامعات المحلية، والإقليمية والعالمية.

بناءا على ما سبق قمنا في هذا الفصل بدراسة جودة التعليم العالي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، ويهدف بحثنا هذا الى معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي. وقمنا بتقسيم الفصل الى ثلاث مباحث رئيسية

المبحث الاول ويظم الاطار المنهجي للدراسة الميدانية وخصائص عينة الدراسة،

المبحث الثاني سنحول من خلاله معالجة مختلف العبارات الخاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية،

المبحث الثالث سنقوم فيه باختبار الفرضيات المتعلقة بالدراسة، ومعالجة الاقتراحات الخاصة بتحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر.

المبحث الاول: الاطار المنهجي للدراسة الميدانية وخصائص عينة الدراسة

اعتمدنا في دراستنا على اسلوب الاستبيان في جمع المعلومات، وسنقوم من خلال هذا المبحث بتقديم شرح مفصل لكيفية تصميم هذا الاستبيان وعناصره، والأسلوب المستعمل في تحليل البيانات وخصائص مجتمع الدراسة وعينته.

المطلب الأول: الاطار المنهجي للدراسة

الفرع الاول: الاطار المكاني والزماني

بالنظر الى كون قطاع التعليم العالي الجزائري يظم اكثر من 100 مؤسسة منقسمة بين جامعات، مراكز جامعية، ملحقات جامعية، مدارس عليا، معاهد وطنية ومدارس تحضيرية، وبالنظر الى عنوان بحثنا "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي –دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية–" فقد قررنا اقتصار الدراسة على ثلاث جامعات والتي تعبر عن الحد الادنى لكلمة بعض المؤسسات وهي:

- جامعة عباس لغرور –خنشلة–،
- جامعة مُحَمَّد خيضر –بسكرة–؛
- جامعة العربي بن مهيدي –ام البواقي–.

كذلك تم توجيه الاستبيان الى اعضاء هيئة التدريس(الاساتذة) لهذه الجامعات الثلاثة، لمعرفة اراءهم حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي.

بعد تصميم الاستبيان وتحكيمه من طرف بعض الأساتذة، باشرنا بتوزيع الاستمارات على اساتذة جامعاتي ام البواقي وخنشلة والمتمثلين في عينة الدراسة في شهر ديسمبر 2015، وتم استرجاع الاستمارات في اوائل شهر جانفي2016،بينما تم توزيع الاستمارات في جامعة بسكرة في اواخر شهر جانفي.

الفرع الثاني: تصميم الاستبيان

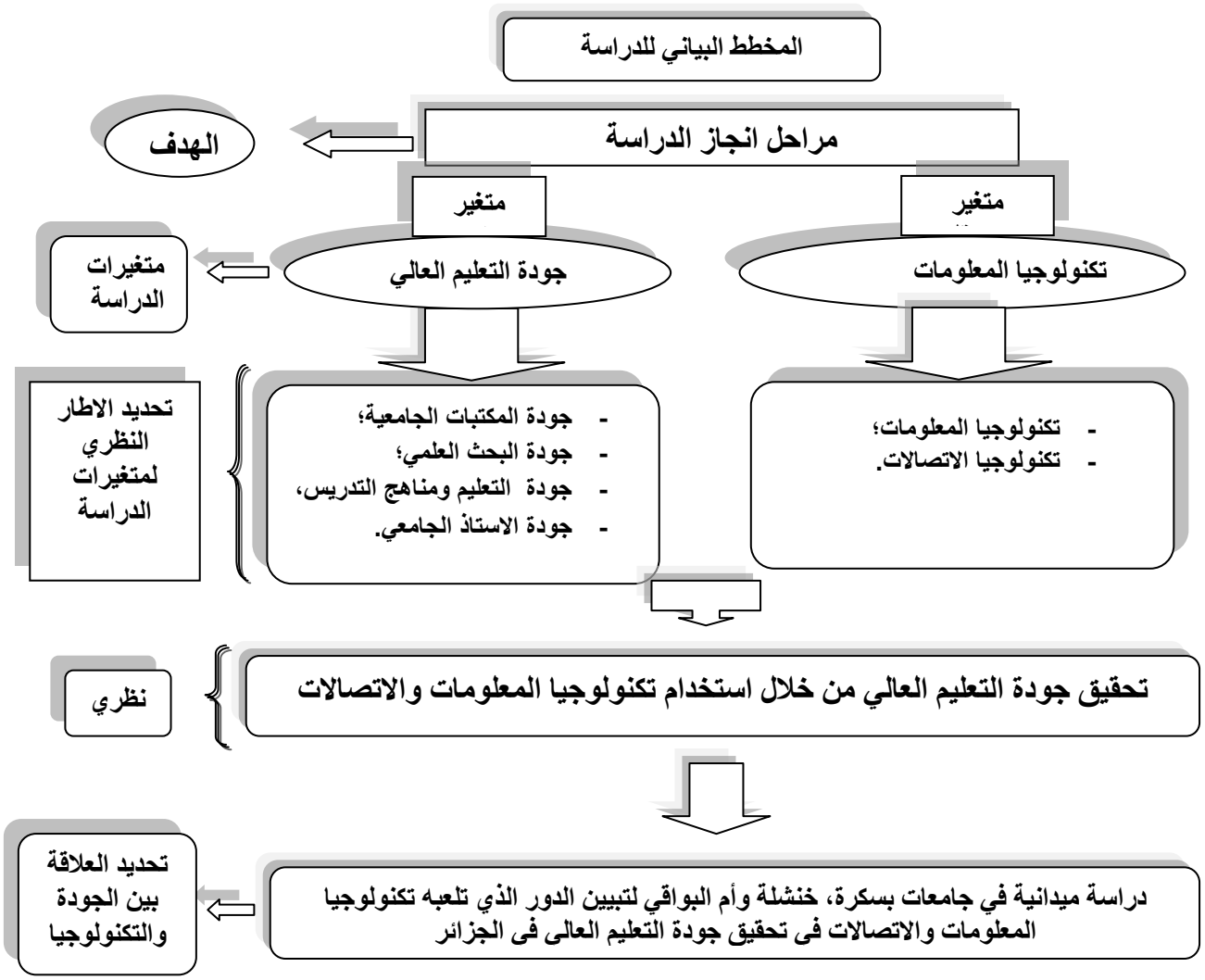
لتحقيق جودة التعليم العالي عدة مداخل رئيسية من بينها ادراة الجودة الشاملة، اقتصاد المعرفة، الحكم الراشد، التسيير العمومي، التحسين المستمر وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعتبر من اهم المداخل ومن التحديات الحديثة التي تواجه معظم المؤسسات عامة والخدمية منها خاصة، وباعتبار التعليم العالي هو قطاع خدمي قمنا بالاستعانة من طرف بعض الاساتذة الجامعيين لتحكيم الاستبيان واعداده، حيث اعتمدنا في اعداد الاستبيان على الاستعانة ايضا بالجانب النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وربطناها بأهم الانشطة التي تستخدم هذه التكنولوجيا في مؤسسات التعليم العالي، ويتكون الاستبيان من:

- الجزء الاول يتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين؛
- الجزء الثاني ويظم محورين:

- المحور الاول ويتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي ينقسم الى قسمين اساسيين هما تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات وكل قسم يظم 5 عبارات؛
- المحور الثاني ويتعلق بأهم الانشطة التي تساهم في جودة التعليم العالي وتنقسم الى اربعة اقسام وكل قسم يظم 5 عبارات وهي:
- القسم الاول: جودة المكتبات الجامعية؛
- القسم الثاني: جودة البحث العلمي ؛
- القسم الثالث: جودة التعليم ومناهج التدريس،
- القسم الرابع: جودة الأستاذ الجامعي.

والشكل التالي يبين المخطط البياني للدراسة

الشكل رقم:4–1 المخطط البياني للدراسة



المصدر: من اعداد الباحث

الفرع الثالث: اختيار عينة الدراسة وحجمها

تم تطبيق هذه الدراسة على ثلاث جامعات وهي جامعة مُحَّد خيضر ببسكرة، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي وجامعة عباس لغرور بخنشلة، باعتباره من الجامعات التي تسعى لتعزيز مكانتها في الترتيب الوطني للجامعات، واقتصرت الدراسة على احد مكونات الجامعة والمتمثلة في الاستاذة الجامعيين الدائمين بهذه الجامعات الثلاثة، وتم اختيار الاساتذة دون الطلبة والاداريين لان الاساتذة يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياتهم اليومية في الجامعة، ولأنهم يضطلعون بدور محوري في تحقيق جودة التعليم العالي.

ولاقتصار الجهد والتكلفة في الدراسة من جهة، واستحالة الالمام بكافة الاساتذة الدائمين في هذه الجامعات الثلاثة والمشكلين لمجتمع الدراسة والمقدر عددهم ب 2778 حسب احصائيات الجامعات لسنة 2016/2015 وموزعين كمايلي:

- جامعة مُحَّد خيضر بسكرة: عدد الاساتذة الدائمين هو 1242 أستاذ؛
- جامعة عباس لغرور خنشلة: عدد الاساتذة الدائمين هو 637 أستاذ؛
- جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي: عدد الاساتذة الدائمين هو 899 استاذ.

تم تحديد عينة عشوائية للدراسة باستخدام نموذج رابطة التربية الامريكية وكانت النتائج كما يلي:

$$n = \frac{X^2.N.P(1-P)}{D^2.(N-1)+ X^2.P(1-P)}$$

حيث:

n: هي حجم العينة؛

N: حجم المجتمع وتتمثل في 2778 استاذ دائم؛

P: النسبة المقدرة للدراسة، وقد تم اختيار نسبة 50% لبلوغ اكبر حجم ممكن للعينة؛

D: نسبة الخطأ المسموح به، وقد حدد ب05% ومنه $D^2 = (0.05)^2 = 0.0025$

X^2: مربع كاي عند درجة الثقة 95% ودرجة حرية واحدة هي $X^2 = 3.841$

بعد تطبيق النموذج نحصل على عينة الدراسة مقدرة ب 71,1363 استاذ وبتقريب القيمة الى الاعلى نحصل على 72 أستاذ، ولضمان تمثيل احسن لمجتمع الدراسة من خلال العينة، تم مضاعفة العينة الى 4 اضعاف ليكون الحجم النهائي للعينة التي ستخضع للدراسة هي 288 استاذ موزعة على الجامعات الثلاثة السابقة بالتناسب مع العدد الاجمالي للأساتذة العاملين فيها وذلك وفقا لما يلي:

- جامعة مُحَّد خيضر بسكرة تمثل ما يقارب 44.70% من مجتمع الدراسة، ومنه يتم اختيار ضمن العينة 129 استاذ دائم؛
- جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي تمثل ما يقارب 32.36% من مجتمع الدراسة، ومنه يتم اختيار ضمن العينة 93 استاذ دائم؛
- جامعة عباس لغرور خنشلة تمثل ما يقارب 22.93% من مجتمع الدراسة، ومنه يتم اختيار ضمن العينة 66 استاذ دائم.

والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم: (4–1): توزيع عينة الدراسة حسب الجامعات.

الجامعات	العدد الاجمالي للأساتذة	النسبة المئوية	حجم العينة
جامعة مُحَّد خيضر –بسكرة–	1242 استاذ	%44.70	129 استاذ
جامعة العربي بن مهيدي –ام البواقي–	889 استاذ	%32.36	93 استاذ
جامعة عباس لغرور –خنشلة–	637 استاذ	%22.93	66 استاذ
المجموع	2778 استاذ	%100	288 استاذ

ومنه فان نسبة عينة الدراسة تمثل ما نسبته 10.36% من مجتمع الدراسة ككل.

الفرع الرابع: الادوات المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان

بهدف معالجة البيانات الاولية التي تم التحصل عليها من خلال الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة، تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية [128] (SPSS 23) للتمكن من الحصول على نتائج اكثر دقة، كما تم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية المساعدة في تحليل ووصف خصائص العينة وتحديد اتجاهات المبحوثين وتأثيرها على متغيرات البحث.

كما قمنا بإدخال البيانات وفق مقياس ليكرت الخماسي (LYKERT TYPE) والمقسم الى خمسة اختيارات اعطيت الدرجات من (1)وهي ادنى درجة غير موافق بشدة الى (5) وهي اعلى درجة موافق بشدة وفق ما يبينه الجدول التالي:

[128] ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط1، 2010، ص 76.spss- نبيل جمعة صالح النجار، الاحصاء في التربية والعلوم الانسانية مع تطبيقات برمجية

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

كما قمنا ايضا بحساب الحدود الدنيا والقصوى للفئات عن طريق حساب المدى (5-1=4) ومن ثم قمنا بتقسيمه على عدد الفئات والتي تساوي 5، حيث (4/5=0.8) حتى اصبح لدينا طول الفئات كما يلي:

- من[1.00-1.80[: غير موافق بشدة؛
- من[1.80-2.60[: غير موافق؛
- من[2.60-3.40[: محايد؛
- من[3.40-4.20[: موافق؛
- من[4.20-5.00[: موافق بشدة.

وقمنا ايضا بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من اجل حوصلة النتائج لاجابات عينة الدراسة، ولاختبار مدى صحة الفرضيات المعتمدة تم استخدام تحليل التباين الاحادي (one way anova) والذي عادة ما يستخدم في تفسير الظواهر، وهذا بتحديد متغير تابع يفسر من قبل متغير اخر مستقل، حيث يتم تحديد فرضية العدم والفرضية البديلة، وتستخدم ايضا قيمة احصائية فيشر ومستوى الدلالة الاحصائي α والذي نقبله عند α=0.05 فاننا نقبل بفرضية العدم أي عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تربط بين المتغيرين المستقل والتابع.

المطلب الثاني: التعريف بالجامعات محل الدراسة الميدانية

كما قلنا سابقا فان دراستنا تتمحور حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، وستكون دراستنا في ثلاث جامعات من الشرق الجزائري وهي جامعة مُحَّد خيضر –بسكرة–، جامعة العربي بن مهيدي–ام البواقي–، جامعة عباس لغرور–خنشلة– وسنقوم بالتعريف بهذه الجامعات الثلاثة.[129]

الفرع الاول: جامعة مُحَّد خيضر بسكرة

لقد مرت جامعة مُحَّد خيضر بسكرة بعدة مراحل منذ نشأتها الى يومنا هذا، بداية بمرحلة المعاهد ثم المركز الجامعي حتى بلوغ مرحلة الجامعة، وسنقوم بتقديم مختصر لهذه المراحل:

[129] – الموقع الرسمي الالكتروني لجامعة بسكرة. بتاريخ 16 – 08 – 2015.

المرحلة الاولى: وهي مرحلة المعاهد الوطنية(من 1984 الى غاية 1992)

حيث انشأت بموجب المراسيم التالية والتي تحدد المعاهد الوطنية المفتوحة فيها، وهي المعهد الوطني للري والذي انشىء بموجب المرسوم رقم 254-84 المؤرخ في 18 غشت 1984، والمعهد الوطني للهندسة المعمارية الذي انشىء في نفس الشهر ونفس السنة مع المعهد الوطني للري وهذا بموجب المرسوم رقم 253-84 المؤرخ في 05 غشت 1984، وبعدها بسنتين تم انشاء معهد وطني جديد متخصص بالكهرباء التقنية بموجب المرسوم رقم 169-86 المؤرخ في 18 غشت 1986، حيث كانت المعاهد الوطنية تتمتع باستقلالية ادارية ومالية وبيداغوجية، اين تتكفل بكل هذا هيئة مركزية بالتنسيق فيما بينها، ودامت هذه المرحلة الى غاية 1992 اين تم انشاء المركز الجامعي ببسكرة.

المرحلة الثانية: وهي مرحلة المركز الجامعي(من سنة 1992 الى غاية 1998)

في هذه المرحلة تحولت المعاهد الثلاثة المذكورة سابقا الى مركز جامعي بموجب المرسوم رقم 952-92 المؤرخ في 07 يوليو 1992، حيت تم افتتاح فروع وتخصصات جديدة منها معهد العلوم الدقيقة، معهد العلوم الاقتصادية، معهد الهندسة المدنية، معهد الادب العربي ومعهد العلوم الاجتماعية ومعهد الالكترونيك، واستمرت هذه المرحلة الى غاية 1998 حيث تم اعلان المركز الجامعي مُحَمَّد خيضر بسكرة كجامعة.

المرحلة الثالثة: وهي مرحلة الجامعة(من 1998 الى غاية يومنا هذا)

بعد اعلان جامعة مُحَمَّد خيضر بسكرة كجامعة بموجب المرسوم رقم 219-98 المؤرخ في 07 يوليوز 1998 والتي تظم عدة معاهد من بينها معهد الري، معهد العلوم الاقتصادية، معهد الهندسة المدنية والمعمارية ،معهد العلوم الدقيقة..الخ، ثم تحولت الى عدة كليات بموجب المرسوم التنفيذي رقم 90-09 المؤرخ في 17 فبراير 2009 الذي يعدل ويتمم المرسوم رقم 219-98، اصبحت الجامعة تظم 6 كليات وهي:

- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة؛
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛
- كلية العلوم الاجتماعية والانسانية؛
- كلية الاداب واللغات؛
- كلية العلوم التكنولوجية؛
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.

اهم ما قامت به جامعة بسكرة من استخدام للتكنولوجيا الحديثة بغية تحقيق جودة التعليم العالي:

✓ وضع خلية للجودة على مستوى رئاسة الجامعة، وهي مسئولة عن خلايا الجودة الموجودة بكل كلية؛

- ✓ اعلان النتائج واهم الاعلانات للأساتذة والطلبة والموظفين عن طريق الموقع الالكتروني للجامعة اوالكلية اوالقسم؛
- ✓ استخدام البريد الالكتروني كوسيلة اتصال بين الادارة والأساتذة؛
- ✓ توفير خدمة الانترنيت في الجامعة واطلاق خدمة الويفي في كامل انحاء الجامعة؛
- ✓ وضع ترقيم موحد للكتب على مستوى كل كلية، البحوث والرسائل الجامعية؛
- ✓ رقمنة المكتبات؛
- ✓ تشييد مجمع لمكاتب الأساتذة، والذي يقضي بنسبة كبيرة عن البحث عن اماكن تواجد الاساتذة؛
- ✓ تدريب الاداريين والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- ✓ السعي لامتلاك احدث التكنولوجيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات؛
- ✓ وضع نظام معلومات شامل على مستوى كل قسم وكل كلية؛
- ✓ ادراج ملفات الكترونية للموظفين والأساتذة ومنتسبي الجامعة؛
- ✓ وضع لوحات توجيهية تبين المكاتب والأقسام ومختلف الادارات؛
- ✓ التكوين والتكوين المستمر للأساتذة والإداريين بغية تحسين ادائهم وتقديم خدمات ذات جودة عالية؛
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شتى المجالات سواء البحث العلمي، المكتبات، التدريس...الخ؛
- ✓ تكوين الاساتذة على طرق حديثة لتقديم الدروس، وتحفيزهم على كتابة مطبوعات حسب كل مقياس وكل قسم وكل تخصص؛
- ✓ نظام ل م د الذي يعتبر كنظام هدفه القضاء على الطرق التقليدية في التدريس ويسمح بتقليص سنوات التكوين، كل هذا يصب في سبيل تحقيق جودة التعليم العالي؛
- ✓ محاولة تبني فلسفة ادارة الجودة الشاملة كنموذج لتحقيق جودة التعليم العالي؛
- ✓ وضع المحاضرات والتطبيقات في الموقع الالكتروني للجامعة، حسب كل قسم وكل كلية؛
- ✓ تقسيم المكتبات الى مكتبات اساتذة، طلبة، طلبة الماستر؛
- ✓ وضع اجهزة اعلام الي في كل مكتبة والتي تساعد الباحثين في انجاز بحوثهم في وقت قصير ومعرفة مكونات المكتبة والمراجع بسرعة؛
- ✓ استخدام برامج بحث متطورة تساعد الباحثين على اتمام بحوثهم بسرعة.

الفرع الثاني: جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي

مرت جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ايضا بعدة مراحل اهمها:[130]

المرحلة الاولى: وهي مرحلة المدرسة الوطنية العليا والمعهد الوطني العالي في اليكانيك (من 1983 الى غاية 1997)

تم انشاء المدرسة الوطنية العليا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 314-83 المؤرخ في 07 ماي 1983، وفي سنة 1984 تم الغاء المرسوم السابق، واستبدل بالمرسوم رقم 204-84 المؤرخ في 18 اوت 1984 والذي يقضي بتحويل المدرسة الوطنية العليا الى المعد الوطني العالي في الميكانيك. ثم تم انشاء تخصصات جديدة تابعة للعلوم الدقيقة كالرياضيات ،الفيزياء ،الكيمياء، الالكترونيك، معهد العلوم الطبيعية والفلاحية.وبقيت على هذا الحل الى غاية اعلانها كمركز جامعي في سنة 1997 .

المرحلة الثانية: وهي مرحلة المركز الجامعي(من سنة 1997 الى غاية 2009)

تم إنشاء المركز الجامعي العربي بن مهيدي ام البواقي بمقتضى المرسوم التنفيذي 158-97 المؤرخ في 10 ماي 1997 ويضم المعاهد السابقةن وتم فتح تخصصات جديدة كالحقوق، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية، معهد علم الاجتماع وعلم النفس، معهد العلوم القانونية والادارية، معهد الاداب واللغات ومعهد تسيير التقنيات الحضرية. ثم شهد المركز الجامعي تطورا في عدد الطلبة والتخصصات المدرسة وصاحب ذلك تطورا في هياكل الاستقبال والمقاعد البيداغوجية.

المرحلة الثالثة: وهي مرحلة الجامعة(من 2009 الى غاية يومنا هذا)

بعد ترقية المركز الجامعي العربي بن مهيدي ام البواقي الى جامعة بموجب المرسوم رقم 06-09 المؤرخ في 04 جانفي 2009 ، اصبحت الجامعة تظم 5 كليات ومعهد وطني، ثم تم تعديل المرسوم السابق بمرسوم جديد رقم 164-13 المؤرخ في 15 افريل 2013 والذي يقضي بضم الجامعة 7 كليات و3 معاهد وطنية هي:

- معهد تسيير التقنيات الحضرية؛
- معهد التكنولوجيا،
- معهد التربية البدنية والنشاطات الرياضية؛
- كلية الاداب واللغات؛
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛

[130] - الموقع الالكتروني لجامعة ام البواقي، في 18-06-2015.

- كلية العلوم الاجتماعية والانسانية؛
- كلية علوم الارض والهندسة المعمارية؛
- كلية العلوم التكنولوجية؛
- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة؛
- كلية الحقوق والعلوم الساسية.

اهم ما قامت به جامعة ام البواقي من استخدام للتكنولوجيا الحديثة بغية تحقيق جودة التعليم العالي:

- ✓ محاولة استحداث مناهج وطرق تدريس تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا، وفي مواجهة اهم التحديات التي تواجه مخرجات قطاع التعليم العالي بالجزائر؛
- ✓ وضع خلية للجودة على مستوى رئاسة الجامعة، وهي مسئولة تتبع خطوات تنفيذ وتطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة؛
- ✓ توفير خدمة الانترنيت في الجامعة واطلاق خدمة الويفي في كامل انحاء الجامعة؛
- ✓ وضع مطبوعات ومحاضرات الكترونية في الموقع الرسمي الالكتروني للجامعة حسب التخصصات والكليات؛
- ✓ اعلان النتائج النهائية واهم التواريخ لرزنامة السير البيداغوجي الجيد للسنة الجامعية؛
- ✓ اعلان مسابقات التوظيف ونتائجها على الموقع الالكتروني الجامعة؛
- ✓ اعلانات للأساتذة والطلبة والموظفين عن طريق الموقع الالكتروني للجامعة اوالكلية اوالقسم؛
- ✓ استخدام البريد الالكتروني كوسيلة اتصال بين الادارة والأساتذة؛
- ✓ رقمنة المكتبات والبحوث والرسائل الجامعية؛
- ✓ السعي لامتلاك احدث التكنولوجيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- ✓ وضع نظام معلومات شامل على مستوى كل قسم وكل كلية؛
- ✓ وضع قاعدة بيانات في كل اقسام الجامعة؛
- ✓ وضع لوحات توجيهية تبين المكاتب والأقسام ومختلف المصالح والادارات؛
- ✓ التكوين والتكوين المستمر للأساتذة والإداريين بغية تحسين ادائهم وتقديم خدمات ذات جودة عالية؛
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شتى المجالات سواء البحث العلمي، المكتبات، التدريس...الخ؛

- ✓ تكوين الاساتذة على طرق حديثة لتقديم الدروس، وتحفيزهم على كتابة مطبوعات حسب كل مقياس وكل قسم وكل تخصص؛
- ✓ نظام ل م د الذي يعتبر كنظام هدفه القضاء على الطرق التقليدية في التدريس ويسمح بتقليص سنوات التكوين، كل هذا يصب في سبيل تحقيق جودة التعليم العالي؛
- ✓ محاولة تبني فلسفة ادارة الجودة الشاملة كنموذج لتحقيق جودة التعليم العالي؛ وضع اجهزة اعلام الي في كل مكتبة والتي تساعد الباحثين في انجاز بحوثهم في وقت قصير ومعرفة مكونات المكتبة والمراجع بسرعة؛
- ✓ استخدام برامج بحث متطورة تساعد الباحثين على اتمام بحوثهم بسرعة؛
- ✓ تدريب الاداريين والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفرع الثالث: جامعة عباس لغرور خنشلة

مرت جامعة عباس لغرور خنشلة بثلاث مراحل وهي:[131]

المرحلة الاولى: وهي مرحلة الملحقة الجامعية(من 1999 الى غاية 2001)

تم افتتاح ملحقة خنشلة في أكتوبر 1999 كملحقة جامعية تابعة لجامعة العقيد الحاج لخضر باتنة بتخصصين هما:

- الأدب العربي واللغات؛
- العلوم القانونية والادارية.

وبقيت على هذا الحل الى غاية اعلانها كمركز جامعي في سنة 2001

المرحلة الثانية: وهي مرحلة المركز الجامعي(من سنة 2001 الى غاية 2012)

تم إنشاء المركز الجامعي خنشلة بمقتضى المرسوم التنفيذي 278-01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 وضم معهدين هما معهد العلوم القانونية والادارية، معهد الاداب واللغات، ثم شهد المركز الجامعي منذ سنة 2001 تطورا ملموسا في عدد الطلبة والتخصصات المدرسة وصاحب ذلك تطورا في هياكل الاستقبال، وبموجب المرسوم التنفيذي 281-06 المؤرخ في 16 أوت 2006 تم تعديل المرسوم التنفيذي 278-01 ليصبح المركز الجامعي بخمسة معاهد:

1. معهد الآداب واللغات.
2. معهد العلوم القانونية والإدارية.(المرسوم رقم 139-11 المؤرخ في 28 مارس 2011)
3. معهد العلوم والتكنولوجيا.

[131] - الموقع الالكتروني الرسمي لجامعة عباس لغرور خنشلة، 20-07-2015.

4. معهد علوم الطبيعة والحياة.
5. معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
6. معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية.

المرحلة الثالثة: وهي مرحلة الجامعة(من 2012 الى غاية يومنا هذا)

بعد ترقية المركز الجامعي عباس لغرور من طرف رئيس الجمهو رية السيد عبد العزيز بوتفليقة في 14 ديسمبر 2011 واعلان جامعة عباس لغرور كجامعة بموجب المرسوم رقم 264-12 المؤرخ في 04 جوان 2012 ، اصبحت الجامعة تظم 6 كليات وهي:

- كلية علوم الطبيعة والحياة؛
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛
- كلية العلوم الاجتماعية والانسانية؛
- كلية الاداب واللغات؛
- كلية العلوم التكنولوجية؛

كلية الحقوق والعلوم الساسية.

اهم ما قمات به جامعة ام البواقي من استخدام للتكنولوجيا الحديثة بغية تحقيق جودة التعليم العالي:

- ✓ وضع خلية للجودة على مستوى رئاسة الجامعة، وهي مسئولة عن تتبع خطوات تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة في الجامعة؛
- ✓ وضع محاضرات الكترونية في الموقع الالكتروني للجامعة حسب كل التخصصات والكليات؛
- ✓ اعلان النتائج النهائية واهم التواريخ لرزنامة السير البيداغوجي الجيد حسب السنة الجامعية، وإعلان مسابقات التوظيف ونتائجها على الموقع الالكتروني الجامعة؛
- ✓ اعلانات للأساتذة والطلبة والموظفين عن طريق الموقع الالكتروني للجامعة اوالكلية اوالقسم؛
- ✓ استخدام البريد الالكتروني كوسيلة اتصال بين الادارة والأساتذة؛
- ✓ رقمنة المكتبات والبحوث والرسائل الجامعية، حيث اصبح من السهل على الباحث معرفة مقتنيات المكتبة بصورة سهلة وسريعة ودون أي تكلفة؛
- ✓ وضع نظام معلومات شامل على مستوى كل قسم وكل كلية، ووضع قاعدة بيانات في كل اقسام الجامعة؛
- ✓ وضع لوحات توجيهية تبين الكليات والأقسام ومختلف المصالح والإدارات؛

- ✓ التكوين والتكوين المستمر للأساتذة والإداريين بغية تحسين ادائهم وتقديم خدمات ذات جودة عالية وتدريب الاداريين والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- ✓ توفير خدمة الانترنيت في الجامعة واطلاق خدمة الويفي wifiفي كامل انحاء الجامعة؛
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شتى المجالات؛
- ✓ تكوين الاساتذة على طرق حديثة لتقديم الدروس، وتحفيزهم على كتابة مطبوعات حسب كل مقياس وكل قسم وكل تخصص؛
- ✓ نظام ل م د الذي يعتبر كنظام هدفه القضاء على الطرق التقليدية في التدريس ويسمح بتقليص سنوات التكوين، كل هذا يصب في سبيل تحقيق جودة التعليم العالي؛
- ✓ محاولة تبني فلسفة ادارة الجودة الشاملة كنموذج لتحقيق جودة التعليم العالي؛ وضع اجهزة اعلام الي في كل مكتبة والتي تساعد الباحثين في انجاز بحوثهم في وقت قصير ومعرفة مكونات المكتبة والمراجع بسرعة؛
- ✓ محاولة استحداث مناهج وطرق تدريس تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا، وفي مواجهة اهم التحديات التي تواجه مخرجات قطاع التعليم العالي بالجزائر؛
- ✓ استخدام برامج بحث متطورة تساعد الباحثين على اتمام بحوثهم بسرعة.

المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة

يتناول هذا المطلب عرض وتحليل النتائج الإحصائية الميدانية المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، التي تشتمل أساسا على؛ الجنس، الفئة العمرية، الوظيفة الحالية، الخبرة المهنية، المؤهلات العلمية، والدورات التكوينية التي تلقاها المستجوَب. حيث تم ابعاد 26 استمارة بسبب الملأ العشوائي لها او بسبب تكرار ملأ الخانات .حيث تصبح عينة الدراسة تتمثل في استمارة 262 من 288 استمارة. اي بنسبة 90.97

الفرع الاول: حسب الجنس.

يبين الجدول التالي رقم: (4–2) توزيع أفراد العينة الخاضعة للدراسة حسب متغير الجنس.

جدول رقم: (4–2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	عدد التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	163	62.21%
أنثى	99	37.78%
المجموع	262	100%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS 23.

يتضح من خلال الجدول رقم: (4-2) أن أغلب أفراد العينة الخاضعة للفحص من جنس الذكور، وذلك بنسبة 62.21%، في حين أن العنصر النسوي شكل النسبة الأقل بما يقارب 37.78%، دون تسجيل أي إجابة غير واضحة فيما يتعلق بجنس المستجوب.

الفرع الثاني: حسب الفئة العمرية.

يبين الجدول التالي رقم: (4-3) توزيع أفراد العينة الخاضعة للدراسة حسب متغير الفئة العمرية.

جدول رقم: (4–3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية.

الفئة العمرية	عدد التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	57	21.75%
من 30إلى 50 سنة	143	54.58%
أكبر من 50 سنة	62	23.66%
المجموع	262	100%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS 23.

يتضح من خلال الجدول رقم: (4-3) أن الغالبية العظمى من أفراد العينة الخاضعة للدراسة من فئة الشباب، إذ لم تتجاوز نسبة الذين لم تتعد أعمارهم 50 سنة 85.56%.

الفرع الثالث: حسب الخبرة المهنية

يبين الجدول التالي رقم: (4-4) توزيع أفراد العينة الخاضعة للدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.

جدول رقم: (4–4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	عدد التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 05 سنة	84	32.06%
من 05 إلى 10 سنة	104	39.69%
أكبر من 10 سنوات	74	28.24%
المجموع	262	100%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS 23.

يتضح من خلال الجدول رقم: (4-4) أن الغالبية العظمى من أفراد العينة الخاضعة للدراسة يمتلكون خبرة معتبرة في مجال التدريس في الجامعة، حيث تجاوزت نسبة الأفراد الذين يفوق عدد سنوات خبرة 05 سنوات .%67.93

الفرع الرابع: حسب الرتبة.

يبين الجدول التالي رقم: (4-5) توزيع أفراد العينة الخاضعة للدراسة حسب متغير الوظيفة الحالية.

جدول رقم: (4-5): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة.

الرتبة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
أستاذ مساعد ب	53	20.22%
استاذ مساعد ا	103	39.31%
استاذ محاضر ب	43	16.41%
استاذ محاضر أ	39	14.88%
استاذ التعليم العالي	24	9.16%
المجموع	262	%100

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS 23.

يتضح من خلال الجدول رقم: (4-5) أن العينة الخاضعة للدراسة بالدرجة الأولى من الأساتذة الجامعيين،هم الاساتذة المساعدين أ وب وذلك بنسبة 59.53%، ليليها الاساتذة المحاضرين بنسبة 31.29 %، ثم اخيرا اساتذة التعليم العالي بنسبة 9.16%.

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية.

للإلمام بموضوع البحث من الجانب الميداني تم الاعتماد بشكل أساسي على أداة استمارة الاستبيان، التي تعد من أكثر الأدوات ملاءمة لإجراء مثل هذه الدراسات، خاصة من جانب توافقه مع هدف الدراسة المزمع إجراؤها، والمتمثل في تقصي معلومات حول الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر، خاصة وأن الجزائر تعتبر دولة نامية واقتصادها لا يزال فتيا وتسعى لتطوير قطاع التعليم العالي الذي يعتبر من اهم القطاعات في الدولة وذلك باعتمادها خلية الجودة في كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية،

حيث قمنا باختبار صلاحية الاستبيان من خلال الصدق الضاهري قبل توزيع الاستبيان على المستجوبين بعرضه على مجموعة من الاساتذة والمحكمين والأكاديميين الباحثين في بعض الجامعات الجزائرية، حيث تبين من خلال

ذلك ان اغلب فقرات المقياس جيدة، وتحمل صدقا ضاهريا وملائمة للتطبيق على مجتمع الدراسة، حيث تم مراعاة نصائح الاساتذة وتوجيهاتهم واجراء التعديلات التي يجب القيام بها، وسنذكر الاساتذة المحكمين للاستبيان وهم:

- الاستاذ الدكتور داودي الطيب، المشرف على الدكتوراه من جامعة بسكرة؛
- الاستاذة الدكتورة مقري زكية، من جامعة باتنة؛
- الاستاذ الدكتور جرمان الربيعي، من جامعة خنشلة؛
- الدكتور عامر عيساني، جامعة باتنة؛
- الدكتور جبار بوكثير، جامعة ام البواقي؛
- الدكتور رابح خوني، جامعة بسكرة؛
- الدكتور صرارمة عبد الوحيد، جامعة ام البواقي؛
- الدكتور قبايلي عبد الحميد، جامعة قسنطينة؛
- الدكتور نعرورة بوبكر، جامعة الوادي؛

المطلب الاول: الاختبار الإحصائي لصلاحية الاستبيان من خلال صدق المحتوى.

للحكم على مدى صلاحية البيانات المجمعة ميدانيا من لدى العينة الخاضعة للفحص لإجراء الدراسة، تم إخضاع هذه البيانات للاختبارات الإحصائية الحكمية، وذلك من جانبي الصدق والثبات، حيث كانت نتائج هذه الاختبارات. حيث تم اختبار صدق محاور الدراسة من خلال؛ اختبار صدق المحتوى، واختبار صدق التكوين الفرضي.ويتعلق صدق المحتوى بمدى ملاءمة المحتوى في تمثيله للمجال الذي تُجرى الاستدلالات حوله، فهو يمثّل الدرجة التي يُمكن فيها اعتبار إجابات المفحوص على مفردات الاختبار عيّنة مُمثِّلة لإجابات تَجمُّع حقيقي أوافتراضي للمواقف، التي تمثّل معاً المجال الذي يهتم به الشخص الذي يُفسِّر درجات الاختبار.[132] وقد تم اختبار صدق المحتوى باستخدام اختبار t للعينة المفردة. وكانت نتائج الاختبار وفقا لما يلي:

الفرع الاول: اختبار صدق المحتوى للمحور الأول.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار t للعينة المفردة على فقرات المحور الأول الذي يعنى بدراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

[132]– السيد محمد أبوهشام حسن: الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية والتربوية، محاضرات منشورة، جامعة الملك سعود، السعودية، 2006. ص.20.

جدول رقم :(4–6) : اختبار صدق المحتوى لفقرات المحور الأول.

فقرات المحور الأول	قيمة اختبار t	درجات الحرية	مستوى الدلالة المحسوب	فرق المتوسطات	حدود فترة ثقة الاختبار عند مستوى ثقة 95%	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
X11	86.971	261	0.000	4.11832	4.0251	4.2116
X12	106.582	261	0.000	4.49237	4.4094	4.5754
X13	112.558	261	0.000	3.84733	3.7800	91463.
X14	158.018	261	0.000	4.00763	3.9577	4.0576
X15	116.532	261	0.000	4.24809	4.1763	4.3199
إجمالي المحور 1 X1	153.604	261	0.000	4.14275	4.0896	4.1959

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23.

من خلال الجدول رقم: (4–6) يتبيّن أنّ اختبار t لصدق محتوى المحور الأول من الاستبيان المتعلق بدراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛

- قيمة الاختبار t لفقرات المحور الأول تتراوح بين (86.971) و(158.018)، في حين أنّ قيمة الاختبار الإجمالية للمحور ذاته تساوي (153.604)؛
- درجة الحرية للاختبار، والتي تساوي 261=1–262 =1–n، حيث n هي حجم العينة المعتمدة في الدراسة؛
- مستوى الدلالة المحسوب، وهو مساوٍ (0.00) لكل فقرات المحور الأول، وكذا لإجمالي المحور ذاته؛
- الفرق بين متوسط العينة والفقرة المفحوصة، والذي يتراوح بين (3.84733) و(4.49273) لفقرات المحور الأول من الاستبيان، و(4.14275) لإجمالي المحور ذاته؛
- حدود فترة ثقة الاختبار لكل فقرة من فقرات المحور الأول التي تتراوح بين (3.7800) و(4.4094) في الحد الأدنى، وبين (3.9146) و(4.5754) في الحد الأقصى. ولإجمالي المحور ذاته التي بلغت (4.0896) في الحد الأدنى و(4.1959) في الحد الأقصى.

كما يتضِح كذلك أنّ .Sig المحسوبة لجميع فقرات المحور الأول من الاستبيان مساوية لـ (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به (Sig=0.05)، وذلك ما يُعتبر إثباتاً لصدق محتوى المحور الأول من أداة الدراسة، الذي يعنى بدراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

الفرع الثاني: اختبار صدق المحتوى للمحور الثاني.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار t للعينة المفردة على فقرات المحور الثاني الذي يعنى بدراسة استخدام تكنولوجيا الاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

جدول رقم :(4–7) : اختبار صدق المحتوى لفقرات المحور الثاني.

فقرات المحور الثاني	قيمة اختبار t	درجات الحرية	مستوى الدلالة المحسوب	فرق المتوسطات	حدود فترة ثقة الاختبار عند مستوى ثقة 95%	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
12X	171.362	261	0.000	3.98092	3.9352	4.0267
22X	107.296	261	0.000	3.92748	3.8554	3.9996
32X	134.696	261	0.000	4.08779	4.0280	4.1475
42X	96.857	261	0.000	3.84733	3.7691	3.9255
52X	140.633	261	0.000	4.06107	4.0042	4.1179
إجمالي المحور 2 X2	178.257	261	0.000	3.98092	3.9369	4.0249

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23.

من خلال الجدول رقم: (4–7) يتبيّن أنّ اختبار t لصدق محتوى المحور الثاني من الاستبيان المتعلق بدراسة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، أفرز عن النتائج التالية:

- قيمة الاختبار t لفقرات المحور الثاني تتراوح بين (96.857) و(171.362)، في حين أنّ قيمة الاختبار الإجمالية للمحور ذاته تساوي (178.257)؛
- درجة الحرية للاختبار، والتي تساوي 261=1–262 =1–n، حيث n هي حجم العينة المعتمدة في الدراسة؛
- مستوى الدلالة المحسوب، وهو مساول (0.00) لكل فقرات المحور الأول، وكذا لإجمالي المحور ذاته؛
- الفرق بين متوسط العينة والفقرة المفحوصة، والذي يتراوح بين (3.84733) و(3.98092) لفقرات المحور الأول من الاستبيان، و(3.98092) لإجمالي المحور ذاته؛
- حدود فترة ثقة الاختبار لكل فقرة من فقرات المحور الأول التي تتراوح بين (3.7691) و(4.0280) في الحد الأدنى، وبين (3.9255) و(4.1475) في الحد الأقصى. ولإجمالي المحور ذاته التي بلغت (3.9369) في الحد الأدنى و(4.0249) في الحد الأقصى.

كما يتضِح كذلك أنّ .Sig المحسوبة لجميع فقرات المحور الأول من الاستبيان مساوية لـ (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به (Sig=0.05)، وذلك ما يُعتبر إثباتاً لصدق محتوى المحور الأول من أداة الدراسة، الذي يعنى بدراسة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

الفرع الثالث: اختبار صدق المحتوى للمحور الثالث.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار t للعينة المفردة على فقرات المحور الثالث تحقيق جودة البحث العلمي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

جدول رقم :(4–8) : اختبار صدق المحتوى لفقرات المحور الثالث.

فقرات المحور الثالث	قيمة اختبار t	درجات الحرية	مستوى الدلالة المحسوب	فرق المتوسطات	حدود فترة ثقة الاختبار عند مستوى ثقة 95%	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
Y11	88.179	261	0.000	4.19084	4.0973	4.2844
Y12	103.025	261	0.000	4.21756	4.1369	4.2982
Y13	88.557	261	0.000	3.93130	3.8439	4.0187
Y14	104.455	261	0.000	3.84351	3.7711	3.9160
Y15	73.902	261	0.000	3.76336	3.6631	3.8636
إجمالي المحور 3 Y1	123.380	261	0.000	3.98931	3.9256	4.0530

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23.

من خلال الجدول رقم: (4–8) يتبيّن أنّ اختبار t لصدق محتوى المحور الثالث من الاستبيان المتعلق بدراسة تحقيق جودة البحث العلمي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، أفرز عن النتائج التالية:

- قيمة الاختبار t لفقرات المحور الثاني تتراوح بين (73.902) و(104.455)، في حين أنّ قيمة الاختبار الإجمالية للمحور ذاته تساوي (123.380)؛
- درجة الحرية للاختبار، والتي تساوي 261=1–262 =1–n، حيث n هي حجم العينة المعتمدة في الدراسة؛
- مستوى الدلالة المحسوب، وهو مساول (0.00) لكل فقرات المحور الأول، وكذا لإجمالي المحور ذاته؛
- الفرق بين متوسط العينة والفقرة المفحوصة، والذي يتراوح بين (3.76366) و(4.21756) لفقرات المحور الأول من الاستبيان، و(3.98931) لإجمالي المحور ذاته؛

- حدود فترة ثقة الاختبار لكل فقرة من فقرات المحور الأول التي تتراوح بين (3.6631) و(4.1369) في الحد الأدنى، وبين (3.8636) و(4.2982) في الحد الأقصى. ولإجمالي المحور ذاته التي بلغت (3.9256) في الحد الأدنى و(4.0530) في الحد الأقصى.

كما يتضِح كذلك أنّ .Sig المحسوبة لجميع فقرات المحور الأول من الاستبيان مساوية لـ (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به (Sig=0.05)، وذلك ما يُعتبر إثباتاً لصدق محتوى المحور الأول من أداة الدراسة، الذي يعنى بدراسة تحقيق جودة البحث العلمي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

الفرع الرابع: اختبار صدق المحتوى للمحور الرابع.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار t للعينة المفردة على فقرات المحور الرابع الذي يعنى بدراسة أثر تحقيق جودة المكتبات الجامعية.

جدول رقم :(4–9) : اختبار صدق المحتوى لفقرات المحور الرابع.

فقرات المحور الرابع	قيمة اختبار t	درجات الحرية	مستوى الدلالة المحسوب	فرق المتوسطات	حدود فترة ثقة الاختبار عند مستوى ثقة 95%	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
Y21	74.084	261	0.000	3.70229	3.6039	3.8007
Y22	61.890	261	0.000	3.64885	3.5328	3.7649
Y23	85.592	261	0.000	3.59924	3.5164	3.6820
Y24	84.849	261	0.000	3.76718	3.6798	3.8546
Y25	91.689	261	0.000	3.70992	3.6302	3.7896
إجمالي المحور4 Y2	103.441	261	0.000	3.68550	3.6153	3.7557

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23.

من خلال الجدول رقم: (4–9) يتبيّن أنّ اختبار t لصدق محتوى المحور الثاني من الاستبيان المتعلق بدراسة جودة المكتبات الجامعية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، أفرز عن النتائج التالية:

- قيمة الاختبار t لفقرات المحور الثاني تتراوح بين (61.890) و(91689)، في حين أنّ قيمة الاختبار الإجمالية للمحور ذاته تساوي (103.441)؛
- درجة الحرية للاختبار، والتي تساوي 261=1–262 =1–n، حيث n هي حجم العينة المعتمدة في الدراسة؛
- مستوى الدلالة المحسوب، وهو مساوٍ (0.00) لكل فقرات المحور الأول، وكذا لإجمالي المحور ذاته؛

- الفرق بين متوسط العينة والفقرة المفحوصة، والذي يتراوح بين (3.59924) و(3.70992) لفقرات المحور الأول من الاستبيان، و(3.68550) لإجمالي المحور ذاته؛
- حدود فترة ثقة الاختبار لكل فقرة من فقرات المحور الأول التي تتراوح بين (3.5164) و(3.6798) في الحد الأدنى، وبين (3.6820) و(3.8546) في الحد الأقصى. ولإجمالي المحور ذاته التي بلغت (3.6153) في الحد الأدنى و(3.7557) في الحد الأقصى.

كما يتضِح كذلك أنّ .Sig المحسوبة لجميع فقرات المحور الأول من الاستبيان مساوية لـ (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به (Sig=0.05)، وذلك ما يُعتبر إثباتاً لصدق محتوى المحور الرابع من أداة الدراسة، الذي يعنى بدراسة تحقيق جودة المكتبات الجامعية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

الفرع الخامس: اختبار صدق المحتوى للمحور الخامس.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار t للعينة المفردة على فقرات المحور الخامس الذي يعنى بدراسة جودة التعليم ومناهج التدريس.

جدول رقم :(4–10) : اختبار صدق المحتوى لفقرات المحور الخامس.

فقرات المحور الخامس	قيمة اختبار t	درجات الحرية	مستوى الدلالة المحسوب	فرق المتوسطات	حدود فترة ثقة الاختبار عند مستوى ثقة 95%	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
Y31	76.690	261	0.000	3.98855	3.8861	4.0910
Y32	86.149	261	0.000	4.00763	3.9160	4.0992
Y33	89.443	261	0.000	3.82824	3.7440	3.9125
Y34	90.679	261	0.000	3.77099	3.6891	3.8529
Y35	80.987	261	0.000	3.77099	3.6793	3.8627
إجمالي المحور5 Y3	116.403	261	0.000	3.87328	3.8078	3.9388

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23.

من خلال الجدول رقم: (4–10) يتبيّن أنّ اختبار t لصدق محتوى المحور الثاني من الاستبيان المتعلق بدراسة جودة التعليم ومناهج التدريس، أفرز عن النتائج التالية:

- قيمة الاختبار t لفقرات المحور الثاني تتراوح بين (76.690) و(90.679)، في حين أنّ قيمة الاختبار الإجمالية للمحور ذاته تساوي (116.403)؛
- درجة الحرية للاختبار، والتي تساوي 261=1-262 =1-n، حيث n هي حجم العينة المعتمدة في الدراسة؛
- مستوى الدلالة المحسوب، وهو مساوٍ (0.00) لكل فقرات المحور الأول، وكذا لإجمالي المحور ذاته؛
- الفرق بين متوسط العينة والفقرة المفحوصة، والذي يتراوح بين (3.77099) و(4.00763) لفقرات المحور الأول من الاستبيان، و(3.87328) لإجمالي المحور ذاته؛
- حدود فترة ثقة الاختبار لكل فقرة من فقرات المحور الأول التي تتراوح بين (3.6793) و(3.9160) في الحد الأدنى، وبين (3.8529) و(4.0992) في الحد الأقصى. ولإجمالي المحور ذاته التي بلغت (3.8078) في الحد الأدنى و(3.9388) في الحد الأقصى.

كما يتضِح كذلك أنّ .Sig المحسوبة لجميع فقرات المحور الأول من الاستبيان مساوية لـ (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به (Sig=0.05)، وذلك ما يُعتبر إثباتاً لصدق محتوى المحور الخامس من أداة الدراسة، الذي يعنى بدراسة مدى تحقيق جودة التعليم العالي من خلال الجودة التعليم ومناهج التدريس.

الفرع السادس: اختبار صدق المحتوى للمحور السادس.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار t للعينة المفردة على فقرات المحور الثاني الذي يعنى بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة الاستاذ الجامعي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

جدول رقم :(4–11) : اختبار صدق المحتوى لفقرات المحور السادس.

فقرات المحور السادس	قيمة اختبار t	درجات الحرية	مستوى الدلالة المحسوب	فرق المتوسطات	حدود فترة ثقة الاختبار عند مستوى ثقة 95%	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
Y41	94.029	261	0.000	3.75191	3.6733	3.8305
Y42	99.569	261	0.000	3.80153	3.7263	3.8767
Y43	99.499	261	0.000	3.86260	3.7862	3.9390
Y44	111.165	261	0.000	3.95038	3.8804	4.0204
Y45	97.286	261	0.000	3.77863	3.7021	3.8551
إجمالي المحور6 Y4	133.021	261	0.000	3.82901	3.7723	3.8857

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23.

من خلال الجدول رقم: (4-11) يتبيّن أنّ اختبار t لصدق محتوى المحور الثاني من الاستبيان المتعلق بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة الاستاذ الجامعي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، أفرز عن النتائج التالية:

- قيمة الاختبار t لفقرات المحور الثاني تتراوح بين (94.029) و(111.165)، في حين أنّ قيمة الاختبار الإجمالية للمحور ذاته تساوي (133.021)؛
- درجة الحرية للاختبار، والتي تساوي 261=1-262 =1-n، حيث n هي حجم العينة المعتمدة في الدراسة؛
- مستوى الدلالة المحسوب، وهو مساوٍ (0.00) لكل فقرات المحور الأول، وكذا لإجمالي المحور ذاته؛
- الفرق بين متوسط العينة والفقرة المفحوصة، والذي يتراوح بين (3.75191) و(3.95038) لفقرات المحور الأول من الاستبيان، و(3.82901) لإجمالي المحور ذاته؛
- حدود فترة ثقة الاختبار لكل فقرة من فقرات المحور الأول التي تتراوح بين (3.6733) و(3.8804) في الحد الأدنى، وبين (3.8305) و(4.0204) في الحد الأقصى. ولإجمالي المحور ذاته التي بلغت (3.7723) في الحد الأدنى و(3.8857) في الحد الأقصى.

كما يتضِح كذلك أنّ .Sig المحسوبة لجميع فقرات المحور الأول من الاستبيان مساوية لـ (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به (Sig=0.05)، وذلك ما يُعتبر إثباتاً لصدق محتوى المحور الأول من أداة الدراسة، الذي يعنى بدراسة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة الاستاذ الجامعي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

المطلب الثاني: الاختبار الإحصائي لصلاحية الاستبيان من خلال صدق التكوين الفرضي:

يعبر صدق التكوين الفرضي عن الدرجة التي يَقيس بها الاختبار التكوين الفرضي، أوالخاصية النظرية التي أعد لقياسها.[133] وقد تم اختبار صدق التكوين الفرضي لفقرات هذا المحور من الاستبيان باستخدام معامل بيرسون للارتباط، الذي يشير بدوره أن الأداة تتمتع بقوة صدق التكوين الفرضي في حالة وجود علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين كل فقرة من فقرات المحور وإجمالي المحور ذاته ، وفيما يلي سوف نستعرض نتائج اختبار صدق التكوين الفرضي للدراسة.

الفرع الاول: اختبار صدق التكوين الفرضي للمحور الأول.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار الارتباط لبيرسون على فقرات المحور الأول، الذي يعنى بدراسة مدى تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

[133]– السيد محمد أبوهشام حسن: مرجع سابق، ص. 23.

جدول رقم:(4–12) : نتائج اختبار صدق التكوين الفرضي لفقرات المحور الأول.

فقرات المحور الأول	X11	X12	X13	X14	X15	المحور1 X1
قيمة معامل الارتباط	,714**	,839**	, 633**	,854**	,621**	1
مستوى الدلالة المحسوب	.000	.000	.000	.000	.000	
حجم العينة	262	262	262	262	262	262

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS 23.

يشير الجدول رقم: (4–12) إلى أنّ هناك علاقة ارتباط طردية بين فقرات المحور الأول وإجمالي المحور ذاته، إذ أنّ هناك علاقات طردية (لوجود إشارة موجبة) ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية أكبرها (0.00) أقل من مستوى المعنوية الإحصائي (0.05).

أما عن شدّة الارتباط فقد بلغت إلى أقصاها بين الفقرة (X14) وإجمالي المحور الأول أين بلغت (.854)، ويليها ثانيا ارتباط الفقرة (X12) مع إجمالي المحور والتي بلغت (.839)، في حين أنّ أدنى قيمة لدرجة الارتباط تمّ تسجيلها بين الفقرة (X15) وإجمالي المحور، والتي بلغت (.621).

وبما أنّ هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.00) أقل من (0.05) المعمول به في الدراسة بين كل فقرة من فقرات المحور الأول وإجمالي المحور المذكور، فإنه يمكن الحكم أنّ المحور الأول من الاستبيان يتمتع بخاصية صدق التكوين الفرضي.

الفرع الثاني: اختبار صدق التكوين الفرضي للمحور الثاني.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار الارتباط لبيرسون على فقرات المحور الثاني، الذي يعنى بدراسة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

جدول رقم:(4–13) : نتائج اختبار صدق التكوين الفرضي لفقرات المحور الثاني.

فقرات المحور الثاني	x21	x22	x23	x24	x25	المحور2 X2
قيمة معامل الارتباط	,882**	,756**	,596**	,713**	,592**	1
مستوى الدلالة المحسوب	.000	.000	.000	.000	.000	
حجم العينة	262	262	262	262	262	262

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

يشير الجدول رقم: (4-13) إلى أنّ هناك علاقة ارتباط طردية بين فقرات المحور الثاني وإجمالي المحور ذاته، إذ أنّ هناك علاقات طردية (لوجود إشارة موجبة) ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية أكبرها (0.00) أقل من مستوى المعنوية الإحصائي (0.05).

أما عن شدّة الارتباط فقد بلغت إلى أقصاها بين الفقرة (X21) وإجمالي المحور الأول أين بلغت (.882)، ويليها ثانيا ارتباط الفقرة (X24) مع إجمالي المحور والتي بلغت (.713)، في حين أنّ أدنى قيمة لدرجة الارتباط تمّ تسجيلها بين الفقرة (X25) وإجمالي المحور، والتي بلغت (.592).

وبما أنّ هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.00) أقل من (0.05) المعمول به في الدراسة بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني وإجمالي المحور المذكور، فإنه يمكن الحكم أنّ المحور الثاني من الاستبيان يتمتع أيضا بخاصية صدق التكوين الفرضي.

الفرع الثالث: اختبار صدق التكوين الفرضي للمحور الثالث.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار الارتباط لبيرسون على فقرات المحور الثالث، الذي يعنى بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة البحث العلمي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

جدول رقم:(4-14) : نتائج اختبار صدق التكوين الفرضي لفقرات المحور الثالث.

فقرات المحور الثالث	y11	y12	y13	y14	y15	المحور3 Y1
قيمة معامل الارتباط	,783**	,692**	,803**	,678**	,740**	1
مستوى الدلالة المحسوب	.000	.000	.000	.000	.000	
حجم العينة	262	262	262	262	262	262

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS 23.

يشير الجدول رقم: (4-14) إلى أنّ هناك علاقة ارتباط طردية بين فقرات المحور الثالث وإجمالي المحور ذاته، إذ أنّ هناك علاقات طردية (لوجود إشارة موجبة) ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية أكبرها (0.00) أقل من مستوى المعنوية الإحصائي (0.05).

أما عن شدّة الارتباط فقد بلغت إلى أقصاها بين الفقرة (Y13) وإجمالي المحور الثالث أين بلغت (.830)، ويليها ثانيا ارتباط الفقرة (Y15) مع إجمالي المحور والتي بلغت (740.)، في حين أنّ أدنى قيمة لدرجة الارتباط تمّ تسجيلها بين الفقرة (Y12) وإجمالي المحور، والتي بلغت (.692).

وبما أنّ هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.00) أقل من (0.05) المعمول به في الدراسة بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث وإجمالي المحور المذكور، فإنه يمكن الحكم أنّ المحور الثالث من الاستبيان يتمتع بخاصية صدق التكوين الفرضي كذلك.

الفرع الرابع: اختبار صدق التكوين الفرضي للمحور الرابع.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار الارتباط لبيرسون على فقرات المحور الرابع، الذي يعنى بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة المكتبات الجامعية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

جدول رقم:(4–15) : نتائج اختبار صدق التكوين الفرضي لفقرات المحور الرابع.

فقرات المحور الرابع	y21	y22	y23	y24	y25	المحور4 Y2
قيمة معامل الارتباط	,699**	,755**	,738**	,830**	,762**	1
مستوى الدلالة المحسوب	.000	.000	.000	.000	.000	
حجم العينة	262	262	262	262	262	262

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS 23.

يشير الجدول رقم: (4–15) إلى أنّ هناك علاقة ارتباط طردية بين فقرات المحور الرابع وإجمالي المحور ذاته، إذ أنّ هناك علاقات طردية (لوجود إشارة موجبة) ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية أكبرها (0.00) أقل من مستوى المعنوية الإحصائي (0.05).

أما عن شدّة الارتباط فقد بلغت إلى أقصاها بين الفقرة (Y24) وإجمالي المحور الرابع أين بلغت (830.)، ويليها ثانيا ارتباط الفقرة (Y25) مع إجمالي المحور والتي بلغت (762.)، في حين أنّ أدنى قيمة لدرجة الارتباط تمّ تسجيلها بين الفقرة (Y21) وإجمالي المحور، والتي بلغت (699.).

وبما أنّ هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.00) أقل من (0.05) المعمول به في الدراسة بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع وإجمالي المحور المذكور، فإنه يمكن الحكم أنّ المحور الرابع من الاستبيان يتمتع بخاصية صدق التكوين الفرضي مثل جميع المحاور السابقة.

الفرع الخامس: اختبار صدق التكوين الفرضي للمحور الخامس.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار الارتباط لبيرسون على فقرات المحور الخامس، الذي يعنى بدراسة أثر معايير المحاسبة الدولية على البيئة الجبائية والمالية.

جدول رقم:(4–16) : نتائج اختبار صدق التكوين الفرضي لفقرات المحور الخامس.

فقرات المحور الخامس	y31	y32	y33	y34	y35	المحور5 Y3
قيمة معامل الارتباط	,604**	,794**	,788**	,727**	,732**	1
مستوى الدلالة المحسوب	.000	.000	.000	.000	.000	
حجم العينة	262	262	262	262	262	262

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS 23 .

يشير الجدول رقم: (4–16) إلى أنّ هناك علاقة ارتباط طردية بين فقرات المحور الخامس وإجمالي المحور ذاته، إذ أنّ هناك علاقات طردية (لوجود إشارة موجبة) ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية أكبرها (0.00) أقل من مستوى المعنوية الإحصائي (0.05).

أما عن شدّة الارتباط فقد بلغت إلى أقصاها بين الفقرة (Y32) وإجمالي المحور الخامس أين بلغت (.794)، ويليها ثانيا ارتباط الفقرة (Y33) مع إجمالي المحور والتي بلغت (.788)، في حين أنّ أدنى قيمة لدرجة الارتباط تمّ تسجيلها بين الفقرة (Y31) وإجمالي المحور، والتي بلغت (.604).

وبما أنّ هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.00) أقل من (0.05) المعمول به في الدراسة بين كل فقرة من فقرات المحور الخامس وإجمالي المحور المذكور، فإنه يمكن الحكم أنّ هذا المحور من الاستبيان يتمتع بخاصية صدق التكوين الفرضي.

الفرع السادس: اختبار صدق التكوين الفرضي للمحور السادس.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار الارتباط لبيرسون على فقرات المحور السادس، الذي يعنى بدراسة أثر معايير المحاسبة الدولية على البيئة القانونية والمهنية.

جدول رقم:(4–17) : نتائج اختبار صدق التكوين الفرضي لفقرات المحور السادس.

فقرات المحور السادس	y41	y42	y43	y44	y45	المحور6 Y4
قيمة معامل الارتباط	,643**	,659**	,781**	,855**	,836**	1
مستوى الدلالة المحسوب	.000	.000	.000	.000	.000	
حجم العينة	262	262	262	262	262	262

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS 23 .

يشير الجدول رقم: (4-17) إلى أنّ هناك علاقة ارتباط طردية بين فقرات المحور السادس والاخير وإجمالي المحور ذاته، إذ أنّ هناك علاقات طردية (لوجود إشارة موجبة) ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية أكبرها (0.00) أقل من مستوى المعنوية الإحصائي (0.05).

أما عن شدّة الارتباط فقد بلغت إلى أقصاها بين الفقرة (Y44) وإجمالي المحور السادس أين بلغت (855.)، ويليها ثانيا ارتباط الفقرة (Y45) مع إجمالي المحور والتي بلغت (836.)، في حين أنّ أدنى قيمة لدرجة الارتباط تمّ تسجيلها بين الفقرة (Y41) وإجمالي المحور، والتي بلغت (643.).

وبما أنّ هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.00) أقل من (0.05) المعمول به في الدراسة بين كل فقرة من فقرات المحور الأول وإجمالي المحور المذكور، فإنه يمكن الحكم أنّ المحور السادس من الاستبيان يتمتع بخاصية صدق التكوين الفرضي كبقية المحاور السابقة.

المطلب الثالث: اختبار الثبات.

يَختصّ الثبات بمدى الوثوق بالدرجات التي نحصل عليها من تطبيق الاختبار. بمعنى أنّ هذه الدرجات أوالنتائج يجب ألا تتأثّر بالعوامل التي تَعُود إلى أخطاء الصُّدفة، فهو يعني دِقَّة الاختبار أواتساقه.[134]

وقد تمّ اختبار ثبات الاستبيان الخاص بهذه الدراسة باستخدام مقياس ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach)، الذي يُحدّد مدى ثبات الظاهرة المدروسة وفقا لما يلي:

- يُعد ثبات الظاهرة المدروسة ضعيفاً إذا كانت النتيجة أقل من 60%؛
- يُعد ثبات الظاهرة المدروسة مقبولاً إذا كانت النتيجة محصورة بين 60% و70%؛
- يُعد ثبات الظاهرة المدروسة جيداً إذا كانت النتيجة محصورة بين 70% و80%؛
- يُعد ثبات الظاهرة المدروسة ممتازاً إذا كانت النتيجة أكبر من 80 %.

وكانت نتائج الاختبار وفقا لما يلي.

الفرع الاول: اختبار الثبات للمحور الأول.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار ألفا كرونباخ على فقرات المحور الأول الذي يعنى بدراسة مدى تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

جدول رقم: (4–18): اختبار ألفا كرونباخ لفقرات المحور الأول.

قيمة ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.758	**05**

[134]– السيد محمّد أبوهشام حسن: مرجع سابق، ص 32.

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23.

يتضِح من خلال الجدول رقم: (4-18) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي 75.8% وهي بين 70% و80%، مما يدل على أنّ ثبات الفقرات المدرجة في المحور الأول من الاستبيان "جيد" ، وهي لا تتأثر بأخطاء الصدفة التي قد تحدث، كما أنّ هذه النتيجة قد تحقّقت دون حذف أي فقرة من الفقرات المشكّلة للمحور، وذلك ما يبيّنه العدد 05 في الجدول أعلاه، والذي يُعبّر عن عدد الفقرات المدرجة في المحور المذكور.

الفرع الثاني: اختبار الثبات للمحور الثاني.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار ألفا كرونباخ على فقرات المحور الثاني الذي يعنى بدراسة مدى استخدام تكنولوجيا الاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

جدول رقم: (4–19): اختبار ألفا كرونباخ لفقرات المحور الثاني.

قيمة ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.727	**05**

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23.

يتضِح من خلال الجدول رقم: (4-19) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي 72.7% وهي في المجال70% و80%، مما يدل على أنّ ثبات الفقرات المدرجة في المحور الثاني من الاستبيان "جيد" ، وهي لا تتأثر بأخطاء الصدفة التي قد تحدث، كما أنّ هذه النتيجة قد تحقّقت دون حذف أي فقرة من الفقرات المشكّلة للمحور، وذلك ما يبيّنه العدد 05 في الجدول أعلاه، والذي يُعبّر عن عدد الفقرات المدرجة في المحور المذكور.

الفرع الثالث: اختبار الثبات للمحور الثالث.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار ألفا كرونباخ على فقرات المحور الأول الذي يعنى بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة البحث العلمي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

جدول رقم: (4–20): اختبار ألفا كرونباخ لفقرات المحور الثالث.

قيمة ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.779	**05**

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23.

يتضِح من خلال الجدول رقم: (4-20) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي 77.90% وهي بين 70% و80%، مما يدل على أنّ ثبات الفقرات المدرجة في المحور الثالث من الاستبيان "جيدة" ، وهي لا تتأثر بأخطاء

الصدفة التي قد تحدث، كما أنّ هذه النتيجة قد تحقّقت دون حذف أي فقرة من الفقرات المشكّلة للمحور، وذلك ما يبيّنه العدد 05 في الجدول أعلاه، والذي يُعبّر عن عدد الفقرات المدرجة في المحور المذكور.

الفرع الرابع: اختبار الثبات للمحور الرابع.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار ألفا كرونباخ على فقرات المحور الأول الذي يعنى بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة المكتبات الجامعية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

جدول رقم: (4–21): اختبار ألفا كرونباخ لفقرات المحور الرابع.

قيمة ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.803	**05**

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23.

يتضِح من خلال الجدول رقم: (4–21) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي 80.3% وهي أكبر من 80%، مما يدل على أنّ ثبات الفقرات المدرجة في المحور الرابع من الاستبيان "ممتاز" ، وهي لا تتأثر بأخطاء الصدفة التي قد تحدث، كما أنّ هذه النتيجة قد تحقّقت دون حذف أي فقرة من الفقرات المشكّلة للمحور، وذلك ما يبيّنه العدد 05 في الجدول أعلاه، والذي يُعبّر عن عدد الفقرات المدرجة في المحور المذكور.

الفرع الخامس: اختبار الثبات للمحور الخامس.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار ألفا كرونباخ على فقرات المحور الأول الذي يعنى بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم ومناهج التدريس في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

جدول رقم: (4–22): اختبار ألفا كرونباخ لفقرات المحور الخامس.

قيمة ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.771	**05**

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23.

يتضِح من خلال الجدول رقم: (4–22) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي 77.1% وهي محصورة ما بين 80% و70%؛ مما يدل على أنّ ثبات الفقرات المدرجة في المحور الخامس من الاستبيان "جد" ، وهي لا تتأثر

بأخطاء الصدفة التي قد تحدث، كما أنّ هذه النتيجة قد تحقّقت دون حذف أي فقرة من الفقرات المشكّلة للمحور، وذلك ما يبيّنه العدد 05 في الجدول أعلاه، والذي يُعبّر عن عدد الفقرات المدرجة في المحور المذكور.

الفرع السادس: اختبار الثبات للمحور السادس.

يبين الجدول التالي نتائج تطبيق اختبار ألفا كرونباخ على فقرات المحور السادس الذي يعنى بدراسة أثر معايير المحاسبة الدولية على البيئة القانونية والمهنية.

جدول رقم: (4–23): اختبار ألفا كرونباخ لفقرات المحور السادس.

قيمة ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.808	**05**

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23.

يتضِح من خلال الجدول رقم: (4–23) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي 80.8% وهي اكبر من 80%، مما يدل على أنّ ثبات الفقرات المدرجة في المحور السادس من الاستبيان "ممتاز" ، وهي لا تتأثر بأخطاء الصدفة التي قد تحدث، كما أنّ هذه النتيجة قد تحقّقت دون حذف أي فقرة من الفقرات المشكّلة للمحور، وذلك ما يبيّنه العدد 05 في الجدول أعلاه، والذي يُعبّر عن عدد الفقرات المدرجة في المحور المذكور.

خلاصة ما سبق، أنّ نتائج الاختبارات الإحصائية التي خضع لها الاستبيان سواء من جانب الصدق أوالثبات، تدلي بصلاحيته للاستخدام في دراسة الأثر الناجم عن تطبيق معايير المحاسبة الدولية على البيئة المحاسبية في الجزائر.

المطلب الرابع: تحليل نتائج استبيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي.

يحتوى الاستبيان المتعلق دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي بالجزائر على ثلاثون (30) فقرة مقسمة على ستة (06) محاور، يعنى كل محور بدراسة كل من واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والدور الذي تلعبه هذه الاخيرة في تحقيق جودة التعليم العالي من عدة محاور وهي:

- جودة المكتبات الجامعية ؛
- جودة البحث العلمي؛
- جودة التعليم ومناهج التدريس؛
- جودة الاستاذ اوهيئة التدريس.

وسوف يستخدم الباحث في تحليل المعلومات المجمّعة ميدانيا مقياس ليكارت الخماسي الذي يعمل على أساس المعايير المبيّنة في الجدول أدناه:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

ومنه تكون طول الفترة المعبرة عن كل إجابة وفقا للعلاقة التالية:[135]

طول الفئة= المدى العام/عدد الفئات

وبالتالي يصبح طول الفئة كالآتي: (5-1)÷5= 0.8 ، وتكون مجالات المتوسطات المرجحة المقابلة لكل إجابة وفقا لما يلي:

[1.00 -1.80] غير موافق بشدة؛

[1.80 -2.60] غير موافق؛

[2.60 -3.40] محايد؛

[3.40 -4.20] موافق ؛

[4.20 -5.00] موافق بشدة.

الفرع الاول: استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق جودة التعليم العالي بالجزائر .

للوقوف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية والدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحقيق الجودة المرجوة تم إدراج خمسة فقرات أساسية، خصصت الفقرة الأولى (x11) لمعرفة مدى استعمال تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ولمعرفة هل الجامعة تمتلك اجهزة حديثة اولا وهل تواكب التطور الحاصل في هذه التكنولوجيا، أما الفقرة الثانية (x12) فقد أدرجها الباحث للوقوف على معرفة وجود نظام معلومات شامل في الجامعات الجزائرية ساهم في تحويل الادارة من تقليدية الى الكترونية، في حين أن الفقرة الثالثة (x13) فقد كان الغرض من إدراجها هو بيان دور ومساهمة هذه التكنولوجيا في تحقيق النموالتطور الحاصل في قطاع التعليم العالي، أما الفقرة الرابعة (x14) كان الهدف من إدراجها هو معرفة ان نظام المعلومات في الجامعة متناسق مع التكوينات ومع مشروع الجامعة، ويساهم في التعليم ويطالب بالتعاون مع المحيط، في حين قام الباحث في الفقرة الخامسة والاخيرة (x15) بتبيين قيام الجامعة بدورات تكوينية للأساتذة والإداريين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة والمبتكرة وبالتالي مساهمتها في احداث تنمية مستدامة وشاملة. وقد كانت النتائج المحصلة من الدراسة الميدانية حول هذا المحور وفق ما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–24): نتائج مقياس ليكارت حول المحور الأول.

[135]– موساوي عبد النور، بركان يوسف، **الاحصاء 1**، دار العلوم للنشر والتوزيع، الحجار، عنابة، 2009، ص: 14.

الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
x11	يوجد استعمال فعلي لتكنولوجيا المعلومات في جامعتك، والتي تمتلك اجهزة حديثة تساعدك على مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة؛	4.1183	0.76647	موافق
X12	يوجد نظام معلومات شامل في جامعتك ساهم في تحويل الادارة من تقليدية الى الكترونية؛	4.4924	0.68225	موافق بشدة
X13	تعتقد ان انظمة المعلومات المتوفرة في جامعتك تساهم في تحقيق النموالتطور الحاصلين في قطاع التعليم العالي، وبالتالي تحقيق الجودة؛	3.8473	0.55327	موافق
X14	نظام المعلومات في جامعتك متناسق مع التكوينات المضمونة، ومتناسق مع مشروع الجامعة، ويطالب بالتعاون مع المحيط ويساهم في التعليم طيلة وجود الطالب؛	4.0076	0.41052	موافق
X15	تقوم جامعتك بدورات تدريبية على استخدام التكنولوجية الحديثة والمبتكرة للأساتذة والإداريين وبالتالي تساهم في احداث تنمية شاملة ومستدامة .	4.2481	0.59006	موافق بشدة
X1	استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	4.1427	0.43655	موافق

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23

يتبيّن من خلال الجدول أعلاه (4-24) أنّ المحور الأول (X1) المتعلق بالوقوف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، يقع في مجال الموافقة، وذلك بمتوسط حسابي قدره (4.1427) وانحراف معياري صغير بلغ (0.43655).

والملاحظ أنّ هذه النتيجة قد نتجت عن الإجابات حول أغلب الفقرات المشكّلة له، فبالرغم من وجود تشتت في ردود المستجوبين على الفقرات حيث بلغ الانحراف المعياري إلى أقصاه (0.76647) في الردود حول الفقرة الاولى (x11)، ثم لدى الفقرة الثانية (x12) الذي بلغ (0.68225)، إلا أن الملاحظ هو أن المتوسط الحسابي لكل فقرة منها يدل على وقوع أغلب الإجابات عليها في مجال " موافق"، وموافق بشدة.

الفرع ثاني: استخدام تكنولوجيا الاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

للوقوف على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تم إدراج خمسة فقرات أساسية، خصصت الفقرة الأولى (x21) لمعرفة نوع الاتصالات بين مكونات الجامعة هل هي حديثة ام تقليدية ومعرفة طرق نقل المعلومات، أما الفقرة الثانية (x22) فقد أدرجها الباحث للوقوف على معرفة نوع العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا والاتصالات، في حين أن الفقرة الثالثة (x23) فقد كان الغرض من إدراجها هو معرفة مساهمة الاتصال الالكتروني في التقليل من ضغوطات العمل، أما الفقرة الرابعة (x24) كان الهدف من إدراجها هو الوقوف مدى مساهمة الجامعة في بناء خطوة الحياة للاتصالات التنظيمية من خلال تبادل المعلومات، أما

الفقرة الأخيرة (x25) فقد أدرجها الباحث لمعرفة استخدام الجامعة للانترنت كوسيلة اساسية للاتصال بمختلف مكوناتها، وقد كانت النتائج المحصلة من الدراسة الميدانية حول هذا المحور وفق ما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–25): نتائج مقياس ليكارت حول المحور الثاني.

الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
x21	هناك انتقال للمعلومات بين مكونات الجامعة بالوسائل الحديثة التي تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات كالوسائل اللاسلكية، الالكترونية...الخ.	3.9809	0.37603	موافق
x22	توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات من جهة وتكنولوجيا الاتصالات من جهة اخرى، ادت الى تحسين نوع آليات الاتصالات بين مكونات الاتصالات.	3.9275	0.59249	موافق
x23	ساهم الاتصال الالكتروني في التقليل من ضغوطات العمل لدى الأستاذ وبالتالي توسيع نطاق الاتصالات عن طريق الحوار والمناقشة، الندوات والمؤتمرات.	4.0878	0.49123	موافق
x24	قامت جامعتك ببناء خطوة الحياة للاتصالات التنظيمية من خلال تبادل المعلومات، معرفة الرسائل المحققة واستخدام الاتصالات في تحقيق الاهداف المسطرة وإدارة التغيير.	3.8473	0.64295	موافق
x25	تستخدم جامعتك الانترنت كوسيلة اساسية للاتصال بالأساتذة والطلبة وإبلاغهم بأهم التطورات في الجامعة، وبالتالي اقتصار الوقت وتخفيض التكاليف وضمان الجودة.	4.0611	0.46742	موافق
X2	واقع استخدام تكنولوجيا الاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	3.9809	0.36148	موافق

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23

يتبيّن من خلال الجدول أعلاه (4–25) أن المحور الثاني (X2) المتعلق بالوقوف على استخدام تكنولوجيا الاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، يقع في مجال " الموافقة"، وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.9809) وانحراف معياري بلغ (0.36142).

والملاحظ أنّ هذه النتيجة قد نتجت عن الإجابات حول كل الفقرات المشكّلة له، فبالرغم من وجود تشتت في ردود المستجوبين على الفقرات حيث بلغ الانحراف المعياري إلى أقصاه (0.64295) في الردود حول الفقرة الرابعة (x24)، ثم لدى الفقرة الثانية (x22) الذي بلغ (0.59249)، إلا أن الملاحظ هو أن المتوسط الحسابي لكل فقرة منها يدل على وقوع أغلب الإجابات عليها في مجال " موافق".

الفرع الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة المكتبات الجامعية بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

للوقوف على معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة المكتبات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تم إدراج خمسة فقرات أساسية، خصصت الفقرة الأولى (y11) لمعرفة هل هناك رقمنة للمكتبات في الجامعة الجزائرية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ام لا تزال تقليدية، أما الفقرة الثانية (y12) فقد أدرجها الباحث للوقوف بغرض معرفة استخدام المكتبة لبرامج التوثيق الالية المستخدمة في علم المكتبات والتي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في حين أن الفقرة الثالثة (y13) فقد كان الغرض من إدراجها هو معرفة امتلاك الجامعة لقاعدة بيانات ام لا والتي لها دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي، أما الفقرة الرابعة (y14) كان الهدف من إدراجها هو الوقوف على مدى استخدام الحواسيب والانترنت في المكتبة والذي يساعد الباحثين من اتمام بحوثهم، أما الفقرة الأخيرة (y15) فقد أدرجها الباحث لمعرفة طرق الاتصال المستخدمة للربط بين المكتبات ومراكز المعلومات الموجودة في الجامعة، وقد كانت النتائج المحصلة من الدراسة الميدانية حول هذا المحور وفق ما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–26): نتائج مقياس ليكارت حول المحور الثالث.

الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
y11	هناك رقمنة للمكتبات في جامعتك ام لا تزال يدوية (البحث الالكتروني والبحث اليدوي) وبالتالي تحميل الكتب والاطروحات والرسائل من موقع الجامعة اوموقع المكتبة.	4.1908	0.76928	موافق
y12	تقوم المكتبة باستخدام برامج التوثيق الالية المستخدمة في علم المكتبات باعتبار اول خطوة لحوسبة المكتبات هي شراء هذه البرامج لتسيير المكتبة بالطرق الالية والحديثة والعصرية.	4.2176	0.66263	موافق بشدة
y13	تمتلك المكتبة قاعدة بيانات لمعرفة تركيبتها الداخلية والتي لها اهمية كبيرة في تسيير المكتبات الرقمية وبالتاي تحقيق جودة في المكتبات.	3.9313	0.71856	موافق
y14	يوجد استخدام للحواسيب والانترنت في المكتبة والذي يمكن الباحثين الطلبة والأساتذة من اتمام بحوثهم.	3.8435	0.59559	موافق
y15	هناك شبكة اتصال تستخدم للربط بين المكتبات ومراكز المعلومات الموجودة في الجامعة.	3.7634	0.82427	موافق
Y1	جودة المكتبات الجامعية	3.9893	0.52336	موافق

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23

يتبيّن من خلال الجدول أعلاه (4-26) أن المحور الثالث (Y1) والمتعلق بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة المكتبات بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية، يقع في مجال الموافقة، وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.9893) وانحراف معياري بلغ (0.52336).

والملاحظ أنّ هذه النتيجة قد نتجت عن الإجابات حول كل الفقرات المشكّلة له، فبالرغم من وجود تشتت في ردود المستجوبين على الفقرات حيث بلغ الانحراف المعياري إلى أقصاه (0.82427) في الردود حول الفقرة الرابعة (y14)، ثم لدى الفقرة الأولى (y11) الذي بلغ (0.76928)، إلا أن الملاحظ هو أن المتوسط الحسابي لكل فقرة منها يدل على وقوع أغلب الإجابات عليها في مجال " موافق" واجابة واحدة في مجال موافق بشدة وهي اجابات الفقرة الثانية.

الفرع الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة البحث العلمي بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

للوقوف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة البحث العلمي بالجامعات الجزائرية تم إدراج خمسة فقرات أساسية، خصصت الفقرة الأولى (y21) لمعرفة مدى مساعدة استخدام التكنولوجيا الحديثة والوسائل التكنولوجية الحديثة في البحث العلمي في وقت قصير وبأقل التكاليف والذي ينعكس ايجابا على جودة التعليم العالي، أما الفقرة الثانية (y22) فقد أدرجها الباحث لمعرفة مساهمة التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية في انجاز البحوث العلمية والتي تساهم في تحقيق جودة التعليم العالي، في حين أن الفقرة الثالثة (y23) فقد كان الغرض من إدراجها هو معرفة بعض المشاكل التي يعاني منها البحث العلمي في الجزائر كضعف مراكز المعلومات العلمية وتدني خدمات التوثيق والمكتبات...الخ، أما الفقرة الرابعة (y24) كان الهدف من إدراجها هو الوقوف على معرفة وضع البحوث المنجزة في الجامعة بالموقع الالكتروني لها هل هو بنسبة عالية ام لا ، أما الفقرة الأخيرة (y25) فقد أدرجها الباحث لمعرفة مستوى الانفاق على البحث العلمي وضعف الثقة بمناهج البحث العلمي ينعكس سلبا على جودة البحث العلمي بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وقد كانت النتائج المحصلة من الدراسة الميدانية حول هذا المحور وفق ما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–27): نتائج مقياس ليكارت حول المحور الرابع.

الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
Y21	يتم في جامعتك استخدام وسائل تكنولوجية والتي تساعد في البحث العلمي في وقت قصير وبأقل تكلفة مما يساهم في تحقيق جودة التعليم العالي	3.7023	0.80890	موافق
Y22	التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية تساهم في انجاز البحوث العلمية مما ينعكس ايجابا على جودة البحث العلمي.	3.6489	0.95431	موافق
Y23	ضعف مراكز المعلومات العلمية وتدني خدمات التوثيق والمكتبات في جامعتك ادى الى التبعية العلمية والتكنولوجية للدول المتقدمة.	3.5992	0.68066	موافق
Y24	يتم وضع كل البحوث المنجزة في جامعتك في الموقع الالكتروني للجامعة.	3.7672	0.71866	موافق
Y25	مستوى الانفاق على البحث العلمي وضعف الثقة في مناهج البحث العلمي والاعتماد على الطرق التقليدية انعكس سلبا على جودة الابحاث العلمية.	3.7099	0.65494	موافق
Y2	جودة البحث العلمي	3.6855	0.57670	موافق

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23

يتبيّن من خلال الجدول أعلاه (4–27) أن المحور الرابع (Y2) المتعلق بالوقوف على مدى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة البحث العلمي بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية، يقع في مجال الموافقة، وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.6855) وانحراف معياري بلغ (0.57670).

والملاحظ أنّ هذه النتيجة قد نتجت عن الإجابات حول كل الفقرات المشكّلة له، فبالرغم من وجود تشتت في ردود المستجوبين على الفقرات حيث بلغ الانحراف المعياري إلى أقصاه (0.95431) في الردود حول الفقرة الثانية (y22)، ثم لدى الفقرة الاولى (y21) الذي بلغ (0.80890) ، إلا أن الملاحظ هو أن المتوسط الحسابي لكل فقرة منها يدل على وقوع أغلب الإجابات عليها في مجال " موافق".

الفرع الخامس: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم ومناهج التدريس بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

للوقوف على معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم ومناهج التدريس، تم إدراج خمسة فقرات أساسية، خصصت الفقرة الأولى (y31) للوقوف على معرفة مدى استخدام طرق جديدة في التدريس ساهمت في تحقيق جودة التعليم العالي، أما الفقرة الثانية (y32) فقد أدرجها الباحث للوقوف على معرفة مدى قيام مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها وخاصة تلك الطرق التي تتماشى مع التطور الحاصل في المجال التكنولوجي وتزيد من فعالية التعليم، في حين أن الفقرة الثالثة (y33) فقد كان الغرض من إدراجها هو معرفة هل هناك اتصال بين الادارة والأستاذ وبين الاستاذ والطالب خاصة عن طريق الرسائل

الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي ، أما الفقرة الرابعة (y34) كان الهدف من إدراجها هو الوقوف على معرفة مدى سعي ادارة مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في امتلاك احدث التكنولوجيات من اجل تحسين وتطوير الخدمات المقدمة في الجامعة وخاصة التعليم، أما الفقرة الأخيرة (y35) فقد أدرجها الباحث لمعرفة مدى قيام مؤسسات التعليم العالي الجزائرية باستحداث مناهج للتدريس تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد كانت النتائج المحصلة من الدراسة الميدانية حول هذا المحور وفق ما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–28): نتائج مقياس ليكارت حول المحور الخامس.

الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
Y31	هناك طرق جديدة تستخدم في التدريس ساهمت في تحقيق جودة التعليم العالي.	3.9885	0.84183	موافق
Y32	هناك تحسين في نوعية الخدمات التي تقدمها جامعتك كالطرق الجديدة التي تتماشى مع التطور العلمي الحاصل وتزيد من فعالية التعليم.	4.0076	0.75299	موافق
Y33	يوجد اتصال بين الادارة والطالب عن طريق الانترنت والرسائل الالكترونية خاصة فيما يخص الامتحانات والنتائج النهائية.	3.8282	0.69280	موافق
Y34	تسعى إدارة الجامعة لامتلاك أحدث التكنولوجيات من أجل تحسين وتطوير الخدمات المقدمة في الجامعة وخاصة خدمة التعليم التي تعد اساسية.	3.7710	0.67313	موافق
Y35	قامت جامعتك باستحداث مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	3.7710	0.75369	موافق
Y3	جودة التعليم ومناهج التدريس	3.8733	0.53860	موافق

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23

يتبيّن من خلال الجدول أعلاه (4–28) أن المحور الخامس (Y3) المتعلق بالوقوف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم ومناهج التدريس بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.8733) وانحراف معياري بلغ (0.53860).

والملاحظ أنّ هذه النتيجة قد نتجت عن الإجابات حول كل الفقرات المشكّلة له، فبالرغم من وجود تشتت في ردود المستجوبين على الفقرات حيث بلغ الانحراف المعياري إلى أقصاه (0.84183) في الردود حول الفقرة الاولى (y31)، ثم لدى الفقرة (y35) الذي بلغ (0.75369) ، إلا أن الملاحظ هو أن المتوسط الحسابي لكل فقرة منها يدل على وقوع أغلب الإجابات عليها في مجال " موافق".

الفرع السادس: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة الاستاذ اواعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

للوقوف على مدى الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة اعضاء التدريس بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية فقد تم إدراج خمسة فقرات أساسية، خصصت الفقرة الأولى (y41) للوقوف على مدى معرفة طرق القاء المحاضرات هل هي باستخدام وسائل تكنولوجية ام لا، أما الفقرة الثانية (y42) فقد أدرجها الباحث من أجل معرفة وجود تدريب ودورات تكوينية للأساتذة لمعرفة احدث التكنولوجيات ومعرفة هل هناك تحسين مستمر للأساتذة، في حين أن الفقرة الثالثة (y43) فقد كان الغرض من إدراجها هو معرفة مدى وضع المحاضرات والتطبيقات في موقع الجامعة حسب كل تخصص وكل كلية، أما الفقرة الرابعة (y44) كان الهدف من إدراجها هو الوقوف على مدى طرق الاتصال بين الادارة وكل من الاستاذ والطالب، أما الفقرة الأخيرة (y45) فقد أدرجها الباحث لمعرفة مدى اعطاء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية للحرية للأساتذة في كيفية القاء الدروس والمحاضرات، وقد كانت النتائج المحصلة من الدراسة الميدانية حول هذا المحور وفق ما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–29): نتائج مقياس ليكارت حول المحور السادس.

الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
y41	يتم في جامعتك القاء المحاضرات باستخدام وسائل تكنولوجية وبالتالي يقوم الاستاذ بالأعمال الموكلة اليه على احسن وجه.	3.7519	0.64587	موافق
y42	يوجد في جامعتك تدريب وتحسين مستمر للأساتذة لمعرفة احدث التكنولوجيات وبالتالي استعمالها في العمل كقاعدة البيانات MOODLE مثلا.	3.8015	0.61799	موافق
y43	يتم وضع المحاضرات والتطبيقات في موقع الجامعة حسب كل تخصص وكل كلية.	3.8626	0.62836	موافق
y44	يوجد اتصال بين الادارة والأستاذ وبين الاستاذ والطالب باستخدام البريد الالكتروني اوالاعلان الالكتروني.	3.9504	0.57521	موافق
y45	تعطي الجامعة الحرية للأستاذ في كيفية تلقينه للدروس والمحاضرات للطلبة.	3.7786	0.62869	موافق
Y4	جودة الاستاذ الجامعي	3.8290	0.46593	موافق

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23

يتبيّن من خلال الجدول أعلاه (4–29) أن المحور السادس (Y4) المتعلق بالوقوف على تأثير معايير المحاسبة الدولية على البيئة القانونية والمهنية في الجزائر، يقع في مجال "موافق"، وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.8290) وانحراف معياري صغير بلغ (0.46593).

والملاحظ أنّ هذه النتيجة قد نتجت عن الإجابات حول كل الفقرات المشكّلة له، فبالرغم من وجود تشتت في ردود المستجوبين على الفقرات حيث بلغ الانحراف المعياري إلى أقصاه (0.64587) في الردود حول الفقرة الاولى (y41)، ثم لدى الفقرة الخامسة (y45) الذي بلغ (0.62869)، إلا أن الملاحظ هو أن المتوسط الحسابي لكل فقرة منها يدل على وقوع كل الإجابات عليها في مجال " موافق".

المبحث الثالث: مناقشة فرضيات الدراسة.

بناء على النتائج النظرية والميدانية التي تم التوصل إليها فيما سبق من هذه الدراسة، سيتم مناقشة فرضيات الدراسة والتأكد من مدى صحتها بإجراء عدة اختبارات باستخدام برنامج (SPSS 23)،

المطلب الاول: اهم الاختبارات المستخدمة

تتمثل هذه الاختبارات في:

الفرع الاول: نتائج مقياس ليكرت الخماسي: لمعرفة هل هناك استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجامعات الجزائرية محل الدراسة، وكذا مساعي هذه الأخيرة لتحقيق جودة التعليم العالي، وهو ما سيمكن من الإجابة على الفرضيتين الأولى والثانية.

الفرع الثاني: الاختبارات الإحصائية: التي تهدف إلى معرفة هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين متغيرات الدراسة، وهو ما سيمكن من الإجابة على الفرضيتين الثالثة والرابعة، خاصة منها الاختبارات التالية:

أ: اختبار كاي ^{2} (Chi–deux) : لمعرفة هل هناك اختلاف في الإجابات حول محاور الدراسة تبعا لخصائص العينة، وذلك من خلال مقارنة مستوى الدلالة المحسوب مع مستوى الدلالة الإحصائي(0.05)، حيث:

- **الفرضية الصفرية (H_0)**: لا يوجد اختلاف في الإجابات حول محاور الدراسة تبعا للجامعة الخاضعة للدراسة. ـــــــــــــــــ قبول الفرضية: قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من قيمة مستوى الدلالة الإحصائي (0.05).
- **الفرضية البديلة (H_1)**: يوجد اختلاف في الإجابات حول محاور الدراسة تبعا للجامعة الخاضعة للدراسة. ـــــــــــــــــ قبول الفرضية: قيمة مستوى الدلالة المحسوب أصغر من أويساوي قيمة مستوى الدلالة الإحصائي (0.05).

ب: اختبار ليفن (Levene): لإجراء اختبار التجانس، حيث يشير هذا المقياس إلى مدى وجود تجانس في ردود المستجوَبين على محاور الدراسة تبعا لخصائص العينة، وذلك بمقارنة مستوى الدلالة المحسوب مع مستوى الدلالة الإحصائي(0.05)، حيث:

- **الفرضية الصفرية (H_0)**: تباين ردود المستجوبين تبعا لخصائصهم على محاور الدراسة متساوي.
ـــــــــــــــــــ قبول الفرضية: قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من قيمة مستوى الدلالة الإحصائي (0.05).
- **الفرضية البديلة (H_1)**: هناك على الأقل صنفين من المستجوبين تبعا لخصائصهم تباين إجاباتهم على محاور الدراسة غير متساوي. ـــــــــــــــــــ قبول الفرضية: قيمة مستوى الدلالة المحسوب أصغر من أويساوي قيمة مستوى الدلالة الإحصائي (0.05).

ج: اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA): وذلك لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الإجابات على محاور الدراسة تبعا لخصائص العينة، وذلك بمقارنة مستوى الدلالة المحسوب مع مستوى الدلالة الإحصائي(0.05)، حيث:

- **الفرضية الصفرية (H_0)**: لا توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة.
ـــــــــــــــــــ قبول الفرضية: قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من قيمة مستوى الدلالة الإحصائي (0.05).
- **الفرضية البديلة (H_1)**: توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة.
ـــــــــــــــــــ قبول الفرضية: قيمة مستوى الدلالة المحسوب أصغر من أويساوي قيمة مستوى الدلالة الإحصائي (0.05).

د: اختبار بيرسون للارتباط (Corrélation de Person): لمعرفة نوع الارتباط وقوته بين محاور الدراسة عند مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به (0.05)، حيث:

- **الفرضية الصفرية (H_0)**: لا توجد علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين محاور الدراسة.
ـــــــــــــــــــ قبول الفرضية: قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من قيمة مستوى الدلالة الإحصائي (0.05).
- **الفرضية البديلة (H_1)**: توجد علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين محاور الدراسة.
ـــــــــــــــــــ قبول الفرضية: قيمة مستوى الدلالة المحسوب أصغر من أويساوي قيمة مستوى الدلالة الإحصائي (0.05).

المطلب الثاني: مناقشة الفرضية الأولى للدراسة.

تتمثل الفرضية الأولى للدراسة في " تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، وقد تم تقسيم هذه الفرضية إلى فرضيتين فرعيتين هما:

الفرع الاول: مناقشة الفرضية الفرعية الأولى: مفادها " تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات "

يمكن إثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج مقياس ليكرت حول المحور الاول، حيث وقع اجمالي المحور في مجال الموافقة بمتوسط حسابي قدره 4.14 وانحراف معياري بلغ 0.43، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–30): نتائج مقياس ليكارت حول المحور الأول.

الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
x11	يوجد استعمال فعلي لتكنولوجيا المعلومات في جامعتك، والتي تمتلك اجهزة حديثة تساعدك على مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة؛	4.1183	0.76647	موافق
X12	يوجد نظام معلومات شامل في جامعتك ساهم في تحويل الادارة من تقليدية الى الكترونية؛	4.4924	0.68225	موافق بشدة
X13	تعتقد ان انظمة المعلومات المتوفرة في جامعتك تساهم في تحقيق النموالتطور الحاصلين في قطاع التعليم العالي، وبالتالي تحقيق الجودة؛	3.8473	0.55327	موافق
X14	نظام المعلومات في جامعتك متناسق مع التكوينات المضمونة، ومتناسق مع مشروع الجامعة، ويطالب بالتعاون مع المحيط ويساهم في التعليم طيلة وجود الطالب؛	4.0076	0.41052	موافق
X15	تقوم جامعتك بدورات تدريبية على استخدام التكنولوجية الحديثة والمبتكرة للأساتذة والإداريين وبالتالي تساهم في احداث تنمية شاملة ومستدامة .	4.2481	0.59006	موافق بشدة
X1	استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	4.1427	0.43655	موافق

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23

من خلال الجدول رقم (4–30) أعلاه يمكن تاكيد صحة الفرضية الفرعية الاولى التي مفادها " تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات "

الفرع الثاني: مناقشة الفرضية الفرعية الثانية: مفادها " تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا الاتصالات "

يمكن إثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج مقياس ليكرت حول المحور الثاني، حيث وقع اجمالي المحور في مجال الموافقة بمتوسط حسابي قدره 3.98 وانحراف معياري بلغ 0.36، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–31): نتائج مقياس ليكارت حول المحور الثاني.

الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
x21	هناك انتقال للمعلومات بين مكونات الجامعة بالوسائل الحديثة التي تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات كالوسائل اللاسلكية، الالكترونية...الخ.	3.9809	0.37603	موافق
x22	توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات من جهة وتكنولوجيا الاتصالات من جهة اخرى، ادت الى تحسين نوع آليات الاتصالات بين مكونات الاتصالات.	3.9275	0.59249	موافق
x23	ساهم الاتصال الالكتروني في التقليل من ضغوطات العمل لدى الأستاذ وبالتالي توسيع نطاق الاتصالات عن طريق الحوار والمناقشة، الندوات والمؤتمرات.	4.0878	0.49123	موافق
x24	قامت جامعتك ببناء خطوة الحياة للاتصالات التنظيمية من خلال تبادل المعلومات، معرفة الرسائل المحققة واستخدام الاتصالات في تحقيق الاهداف المسطرة وإدارة التغيير	3.8473	0.64295	موافق
x25	تستخدم جامعتك الانترنت كوسيلة اساسية للاتصال بالأساتذة والطلبة وإبلاغهم بأهم التطورات في الجامعة، وبالتالي اقتصار الوقت وتخفيض التكاليف وضمان الجودة.	4.0611	0.46742	موافق
X2	واقع استخدام تكنولوجيا الاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	3.9809	0.36148	موافق

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23

من خلال الجدول رقم (4–31) أعلاه يمكن تاكيد صحة الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها " تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا الاتصالات "

المطلب الثالث: مناقشة الفرضية الثانية للدراسة.

تتمثل الفرضية الثانية للدراسة في " تعمل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق الجودة"، وقد تم تقسيم هذه الفرضية إلى أربعة فرضيات فرعية هي:

الفرع الاول: مناقشة الفرضية الفرعية الأولى: مفادها " تعمل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق جودة المكتبات الجامعية "

يمكن إثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج مقياس ليكرت حول المحور الثالث، حيث وقع اجمالي المحور في مجال الموافقة بمتوسط حسابي قدره 3.98 وانحراف معياري بلغ 0.52، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–32): نتائج مقياس ليكارت حول المحور الثالث.

الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
y11	هناك رقمنة للمكتبات في جامعتك ام لا تزال يدوية (البحث الالكتروني والبحث اليدوي) وبالتالي تحميل الكتب والاطروحات والرسائل من موقع الجامعة اوموقع المكتبة.	4.1908	0.76928	موافق
y12	تقوم المكتبة باستخدام برامج التوثيق الالية المستخدمة في علم المكتبات باعتبار اول خطوة لحوسبة المكتبات هي شراء هذه البرامج لتسيير المكتبة بالطرق الالية والحديثة والعصرية.	4.2176	0.66263	موافق بشدة
y13	تمتلك المكتبة قاعدة بيانات لمعرفة تركيبتها الداخلية والتي لها اهمية كبيرة في تسيير المكتبات الرقمية وبالتاي تحقيق جودة في المكتبات.	3.9313	0.71856	موافق
y14	يوجد استخدام للحواسيب والانترنت في المكتبة والذي يمكن الباحثين الطلبة والأساتذة من اتمام بحوثهم.	3.8435	0.59559	موافق
y15	هناك شبكة اتصال تستخدم للربط بين المكتبات ومراكز المعلومات الموجودة في الجامعة.	3.7634	0.82427	موافق
Y1	جودة المكتبات الجامعية	3.9893	0.52336	موافق

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23

من خلال الجدول رقم (4–32) أعلاه يمكن تاكيد صحة الفرضية الفرعية الاولى التي مفادها " تعمل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق جودة المكتبات الجامعية "

الفرع الثاني: مناقشة الفرضية الفرعية الثانية: مفادها " تعمل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق جودة البحث العلمي "

يمكن إثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج مقياس ليكرت حول المحور الرابع، حيث وقع اجمالي المحور في مجال الموافقة بمتوسط حسابي قدره 3.68 وانحراف معياري بلغ 0.57، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–33): نتائج مقياس ليكارت حول المحور الرابع.

الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
Y21	يتم في جامعتك استخدام وسائل تكنولوجية والتي تساعد في البحث العلمي في وقت قصير وبأقل تكلفة مما يساهم في تحقيق جودة التعليم العالي	3.7023	0.80890	موافق
Y22	التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية تساهم في انجاز البحوث العلمية مما ينعكس ايجابا على جودة البحث العلمي.	3.6489	0.95431	موافق
Y23	ضعف مراكز المعلومات العلمية وتدني خدمات التوثيق والمكتبات في جامعتك ادى الى التبعية العلمية والتكنولوجية للدول المتقدمة.	3.5992	0.68066	موافق
Y24	يتم وضع كل البحوث المنجزة في جامعتك في الموقع الالكتروني للجامعة.	3.7672	0.71866	موافق
Y25	مستوى الانفاق على البحث العلمي وضعف الثقة في مناهج البحث العلمي والاعتماد على الطرق التقليدية انعكس سلبا على جودة الابحاث العلمية.	3.7099	0.65494	موافق
Y2	جودة البحث العلمي	3.6855	0.57670	موافق

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23

من خلال الجدول رقم (4–33) أعلاه يمكن تاكيد صحة الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها " تعمل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق جودة البحث العلمي "

الفرع الثالث: مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة: مفادها " تعمل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق جودة التعليم ومناهج التدريس "

يمكن إثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج مقياس ليكرت حول المحور الخامس، حيث وقع اجمالي المحور في مجال الموافقة بمتوسط حسابي قدره 3.87 وانحراف معياري بلغ 0.53، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–34): نتائج مقياس ليكارت حول المحور الخامس.

الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
Y31	هناك طرق جديدة تستخدم في التدريس ساهمت في تحقيق جودة التعليم العالي.	3.9885	0.84183	موافق
Y32	هناك تحسين في نوعية الخدمات التي تقدمها جامعتك كالطرق الجديدة التي تتماشى مع التطور العلمي الحاصل وتزيد من فعالية التعليم.	4.0076	0.75299	موافق
Y33	يوجد اتصال بين الادارة والطالب عن طريق الانترنت والرسائل الالكترونية خاصة فيما يخص الامتحانات والنتائج النهائية.	3.8282	0.69280	موافق
Y34	تسعى إدارة الجامعة لامتلاك أحدث التكنولوجيات من أجل تحسين وتطوير الخدمات المقدمة في الجامعة وخاصة خدمة التعليم التي تعد اساسية.	3.7710	0.67313	موافق
Y35	قامت جامعتك باستحداث مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	3.7710	0.75369	موافق
Y3	جودة التعليم ومناهج التدريس	3.8733	0.53860	موافق

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23

من خلال الجدول رقم (4–34) أعلاه يمكن تاكيد صحة الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها " تعمل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق جودة التعليم ومناهج التدريس "

الفرع الرابع: مناقشة الفرضية الفرعية الرابعة: مفادها " تعمل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق جودة الأستاذ "

يمكن إثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج مقياس ليكرت حول المحور السادس، حيث وقع اجمالي المحور في مجال الموافقة بمتوسط حسابي قدره 3.82 وانحراف معياري بلغ 0.46، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–35): نتائج مقياس ليكارت حول المحور السادس.

الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
y41	يتم في جامعتك القاء المحاضرات باستخدام وسائل تكنولوجية وبالتالي يقوم الاستاذ بالأعمال الموكلة اليه على احسن وجه.	3.7519	0.64587	موافق
y42	يوجد في جامعتك تدريب وتحسين مستمر للأساتذة لمعرفة احدث التكنولوجيات وبالتالي استعمالها في العمل كقاعدة البيانات MOODLE مثلا.	3.8015	0.61799	موافق
y43	يتم وضع المحاضرات والتطبيقات في موقع الجامعة حسب كل تخصص وكل كلية.	3.8626	0.62836	موافق
y44	يوجد اتصال بين الادارة والأستاذ وبين الاستاذ والطالب باستخدام البريد الالكتروني اوالاعلان الالكتروني.	3.9504	0.57521	موافق
y45	تعطي الجامعة الحرية للأستاذ في كيفية تلقينه للدروس والمحاضرات للطلبة.	3.7786	0.62869	موافق
Y4	جودة الاستاذ الجامعي	3.8290	0.46593	موافق

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS 23

من خلال الجدول رقم (4–35) أعلاه يمكن تاكيد صحة الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها " تعمل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق جودة الأستاذ "

المطلب الرابع: مناقشة الفرضية الثالثة للدراسة.

تتمثل الفرضية الثالثة للدراسة في " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم العالي في الجزائر "، وقد تم تقسيم هذه الفرضية إلى أربعة فرضيات فرعية، حيث كانت نتائج الاختبارات وفق ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–36): ملخص نتائج اختبارات الفرضية الثالثة.

الفرضيات الفرعية	اختبار كاي^2	اختبار ليفن	اختبار التباين	اختبار الارتباط
الفرضية الفرعية الأولى	13.25Val.=	1.897St. Levene=	833.4F=	.7900**
	.033Sig= 0	.151Sig= 0	.008Sig= 0	Sig= 0.000
	14ddi=	dd1= 2	dd1= 2	262N=
الفرضية الفرعية الثانية	20.08Val.=	128.0St. Levene=	566.1F=	.8910**
	.453Sig= 0	.879Sig= 0	.210Sig= 0	Sig= 0.000
	20ddi=	dd1= 2	dd1= 2	262N=
الفرضية الفرعية الثالثة	28.89Val.=	276.1St. Levene=	100.3F=	.9060**
	.090Sig= 0	.280Sig= 0	.046Sig= 0	Sig= 0.000
	20ddi=	dd1= 2	dd1= 2	262N=
الفرضية الفرعية الرابعة	36.65Val.=	907.0St. Levene=	053.4F=	.7840**
	.032Sig= 0	.405Sig= 0	.018Sig= 0	Sig= 0.000
	46ddi=	dd1= 2	dd1= 2	262N=

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على (SPSS23).

يتضح من خلال الجدول رقم: (4–36) أن الاختبارات الإحصائية التي خضعت لها الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثالثة، تشير إلى أنّ:

- تأكيد صحة الفرضية الفرعية الأولى التي مفادها " توجد علاقة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة المكتبات الجامعية" حيث بلغت قوة هذه العلاقة 0.79 بمستوى دلالة إحصائية قدره 0.00 أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به 0.05؛
- تأكيد صحة الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها " توجد علاقة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة البحث العلمي" حيث بلغت قوة هذه العلاقة 0.89 بمستوى دلالة إحصائية قدره 0.00 أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به 0.05؛
- تأكيد صحة الفرضية الفرعية الثالثة التي مفادها " توجد علاقة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم ومناهج التدريس" حيث بلغت قوة هذه العلاقة 0.90 بمستوى دلالة إحصائية قدره 0.00 أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به 0.05؛

- تأكيد صحة الفرضية الفرعية الرابعة التي مفادها " توجد علاقة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الأستاذ" حيث بلغت قوة هذه العلاقة 0.78 بمستوى دلالة إحصائية قدره 0.00 أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به 0.05؛

المطلب الخامس: مناقشة الفرضية الرابعة للدراسة.

تتمثل الفرضية الرابعة للدراسة في " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة التعليم العالي في الجزائر "، وقد تم تقسيم هذه الفرضية إلى أربعة فرضيات فرعية، حيث كانت نتائج الاختبارات وفق ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم: (4–37): ملخص نتائج اختبارات الفرضية الرابعة.

الفرضيات الفرعية	اختبار كاي^2	اختبار ليفن	اختبار التباين	اختبار الارتباط
الفرضية الفرعية الأولى	13.45Val.=	1.897St. Levene=	845.7F=	.7100**
	.002Sig= 0	.005Sig= 0	.007Sig= 0	Sig= 0.000
	22ddi=	dd1= 2	dd1= 2	262N=
الفرضية الفرعية الثانية	28.08Val.=	128.0St. Levene=	500.2F=	.7910**
	.003Sig= 0	.004Sig= 0	.003Sig= 0	Sig= 0.000
	12ddi=	dd1= 2	dd1= 2	262N=
الفرضية الفرعية الثالثة	28.89Val.=	276.1St. Levene=	117.3F=	.8060**
	.040Sig= 0	.007Sig= 0	.016Sig= 0	Sig= 0.000
	32ddi=	dd1= 2	dd1= 2	262N=
الفرضية الفرعية الرابعة	36.65Val.=	907.0St. Levene=	053.3F=	.7840**
	.001Sig= 0	.021Sig= 0	.018Sig= 0	Sig= 0.000
	45ddi=	dd1= 2	dd1= 2	262N=

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على (SPSS23).

يتضح من خلال الجدول رقم: (4–37) أن الاختبارات الإحصائية التي خضعت لها الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثالثة، تشير إلى أنّ:

- تأكيد صحة الفرضية الفرعية الأولى التي مفادها " توجد علاقة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة المكتبات الجامعية" حيث بلغت قوة هذه العلاقة 0.71 بمستوى دلالة إحصائية قدره 0.00 أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به 0.05؛

- تأكيد صحة الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها " توجد علاقة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة البحث العلمي" حيث بلغت قوة هذه العلاقة 0.79 بمستوى دلالة إحصائية قدره 0.00 أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به 0.05؛
- تأكيد صحة الفرضية الفرعية الثالثة التي مفادها " توجد علاقة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة التعليم ومناهج التدريس" حيث بلغت قوة هذه العلاقة 080 بمستوى دلالة إحصائية قدره 0.00 أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به 0.05؛
- تأكيد صحة الفرضية الفرعية الرابعة التي مفادها " توجد علاقة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة الأستاذ" حيث بلغت قوة هذه العلاقة 0.78 بمستوى دلالة إحصائية قدره 0.00 أقل من مستوى الدلالة الإحصائي المعمول به 0.05؛

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وهو عبارة عن اسقاط للجانب النظري لبحثنا، وهذا من خلال دراسة ميدانية وتوزيع للاستبيان في بعض هذه المؤسسات والمتمثلة في جامعة مُحَّد خيضر بسكرة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي وجامعة عباس لغرور خنشلة، كما قمنا ايضا بدراسة تحقيق جودة التعليم العالي بالجزائر من خلال اربعة محاور وهي جودة المكتبات الجامعية، جودة البحث العلمي، جودة التعليم ومناهج التدريس واخيرا جودة الاستاذ الجامعي، واقمنا بدراسة تحليلية من خلال استخدام برنامج SPSS 23، التي ساعدت مؤسسات التعليم العالي على استخدام التكنولوجيا الحديثة، وأهم المؤشرات التي ساعدت على التوجه نحوتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أشرنا أيضا إلى بعض المجهو دات المبذولة من قبل الدولة في سبيل تطوير قطاع التعليم العالي وفي الأخير قمنا بوضع أهم استخدامات التكنولوجيا سواءا على المكتبات أوأهميتها عند الأستاذ الجامعي، البحث العلمي، التعليم ومناهج التدريس.

ثم قمنا بعرض نتائج الاختبارات المستخدمة في بحثنا حيث خلص الى ان مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المحاور التي تم دراستها وهي تسعى جاهدة الى تحقيق جودة التعليم العالي، وهذا من خلال فوائد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، والدور الهام والكبير الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في خلق وتحقيق جودة التعليم العالي.

وفي الأخير يمكننا القول أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور كبير في تحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وبالتالي يجب على كل هذه المؤسسات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكي تقوم بالنموووالتطور والازدهار واحتلال مكانة مناسبة بين مثيلاتها في نفس القطاع، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وجودة التعليم العالي من جهة اخرى.

الخاتمة

من خلال هذه الدراسة واعتمادا على الإطار النظري في الفصول الأول، الثاني والثالث من البحث، يتضح لنا أن نجاح مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في تحقيق جودتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يبقى هدفا أساسيا تسعى مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لتحقيقه، في ظل ظروف ومتغيرات اقتصاد السوق وتزايد الضغوط التنافسية إلى جانب صعوبات حادة ترتكز في مستوى جودة الخدمات المقدمة ومدى تحقيقها لتوقعات العملاء ورضاهم عن مستوياتها، وهذا كله من اسهام التطورات التكنولوجية والتقنية في زيادة الاهتمام والإقبال على قطاع التعليم العالي في السنوات القليلة الماضية، حيث اصبحت كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية مطالبة باستثمار راس المال البشري المتوفر لديها من خلال توظيف طاقاتهم في بناء وتعزيز قدرات الدولة في جميع المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والمهنية، وتحقيق جودة التعليم العالي الذي يساهم في تنمية مستدامة للدول، اما الفصل التطبيقي من دراستنا اهتم بدراسة الدور الذي تلعبه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر من خلال اربع ابعاد وهي جودة المكتبات الجامعية، جودة البحث العلمي، جودة التعليم ومناهج التدريس واخيرا جودة الاستاذ الجامعي.

إلى جانب ذلك كان يجب على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تغيير سياساتها واستراتيجياتها واستخدام عدة مداخل لتحقيق جودة التعليم العالي، ولقد استخدمنا في بحثنا هذا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأحد المداخل الرئيسية لتحقيق جودة التعليم العالي، حيث كانت دراستنا على عينة من بعض الاساتذة الدائمين في بعض مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وهي جامعة مُحَّد خيضر بسكرة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي وجامعة عباس لغرور خنشلة، واعتمدنا على برنامج SPSS 23 والذي يعتبر من البرامج المستخدمة بكثرة في تحليل البيانات المستخرجة من الاستبيان.

وكذلك قيام مؤسسات التعليم العالي الجزائرية باستحداث خلايا للجودة على مستوى كل الكليات والجامعات من اجل بلوغ الجودة المرجوة واللحاق بمصاف الجامعات الاوربية والعالمية، كذلك اهتمام وزارة التعليم العالي بالجودة كأحد الاهداف المسطرة في سياساتها واستراتيجياتها المستقبلية.

من هذا المنطلق يمكن القول ان الهدف الاساسي من دراستنا هذه هو معرفة التأثير والدور الرئيسي الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي بالجزائر.

نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

جاءت نتائج اختبار الفرضيات التي تم وضعها في بداية الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى: تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدماتها وخاصة خدمة التعليم، وهذا من خلال اكتسابها لأحدث التكنولوجيات، حيث تم تقسيم التكنولوجيا الى قسمين هما: تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، لمعرفة ما قامت به مؤسسات التعليم العالي في سبيل امتلاك تكنولوجيا حديثة، وتم معرفة واقع استخدام هذه المؤسسات من خلال معرفة وجود انظمة معلومات شاملة تساهم بشكل كبير في تحويل الادارة من تقليدية الى إلكترونية ومعرفة مدى انتقال المعلومات بين مكونات الجامعة، ايضا الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا من خلال امتلاك اجهزة حديثة ومتطورة يؤدي الى تحقيق جودة التعليم العالي، ايضا معرفة مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق تنمية مستدامة وشاملة، حيث اصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي الشريان الذي يغذي جميع اجزاء المؤسسة، حيث اصبحت في وقتنا هذا من نسيج الادارة المعاصرة والذي يسمح لها برسم صورتها المستقبلية واتخاذ القرارات الفعالة بسبب دقة وجودة المعلومات التي توفرها هذه التكنولوجيا، كما تطرقنا الى مساهمة الاتصال الالكتروني في التقليل من ضغوطات العمل، وتحسين اليات الاتصالات بين جميع اطراف الجامعة، كل هذا يؤدي الى تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية التي اصبحت من اهم التحديات في يومنا هذا من خلال امتلاك احدث التكنولوجيات في مجال المعلومات والاتصالات وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الاولى.

الفرضية الرئيسية الثانية: تعمل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق الجودة، وهذا من خلال اربعة محاور وهي جودة المكتبات الجامعية، جودة البحث العلمي، جودة التعليم والذي يعتبر من اهم الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي الجزائرية اضافة الى مناهج التدريس التي تتبعها هذه المؤسسات، وأخيرا جودة الاستاذ الذي يعتبر العنصر الفاعل في تقديم خدمة التعليم، لمعرفة سعي مؤسسات التعليم في الجزائر الى رقمنة مكتباتها من خلال استخدام برامج التوثيق الآلية، وامتلاك قاعدة بيانات لمعرفة تركيبتها الداخلية والتي تساهم بشكل كبير في تحقيق جودة البحث العلمي من خلال انجاز البحوث في وقت قصير وبأقل تكلفة ، كذلك اتباع مؤسسات التعليم العالي طرق تدريس جديدة وحديثة، وسعيها على تحسين نوعية الخدمات المقدمة كاستخدام قاعدة البيانات MOODLE مما يؤدي الى تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر والذي يعزز مكانة الجامعة بين مثيلاتها في نفس القطاع على المستوى المحلي والعربي والدولي، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم العالي وهذا من خلال معرفة اهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، البحث العلمي، التعليم ومناهج التدريس والأستاذ الجامعي، حيث سمحت لنا الدراسة الميدانية في معرفة اهم اسهامات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة التعليم العالي من خلال الاستبيان المقدم للأساتذة المستجوبين في الجامعات محل الدراسة، والذي بين ويؤكد انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم العالي، والذي يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

الفرضية الرئيسية الرابعة: والتي مفدها انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة التعليم العالي في الجزائر من خلال المحاور الاربعة المذكورة سابقا، والتي بينت لنا الدراسة الميدانية في جامعات بسكرة، خنشلة وام البواقي ان تكنولوجيا الاتصالات تساهم بشكل كبير في تحقيق جودة التعليم العالي وهذا ما يؤكد انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة التعليم العالي في الجزائر، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة.

وسنقوم بتلخيص اهم ما استنتجناه من بحثنا هذا في:

- ❖ تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، وهذا في عدة مجلات من بينها البحث العلمي، المكتبات الجامعية، وتعتمد على وضع نظام معلومات في كل كلية وكل قسم؛
- ❖ تسعى مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق الجودة من خلال المكتبات الجامعية، حيث قامت مؤسسات التعليم العالي ممثلة في المكتبات على وضع كل المراجع ووضع نظام شامل للمكتبة المركزية والمكتبات الفرعية حسب كل التخصصات بوضع الرسائل والاطروحات والكتب والمجلات في الموقع الالكتروني للمكتبة؛
- ❖ يعتبر الاستخدام الامثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية يساهم بشكل كبير في تحقيق جودتها، وبالتالي تحسين صورة المؤسسات لدى زبائنها(الطلبة) وكسب زبائن جدد؛
- ❖ وجود انطباع ايجابي لدى المستجوبين حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل مؤسسات التعليم العالي والتي تهدف الى تحقيق جودة البحث العلمي ،حيث لا توجد ابحاث في وقتنا هذا لا تعتمد على التكنولوجيا؛
- ❖ هناك استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- ❖ اهتمام وزارة التعليم العالي الجزائرية بالجودة من خلال وضع خلايا للجودة في كل الجامعات وكل الكليات والسعي لتحقيق الجودة في التعليم العالي؛
- ❖ تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لتحقيق الجودة في خدماتها إضافة إلى اعتماد مؤسسات التعليم العالي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة؛
- ❖ تعتمد مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على معايير الجودة في خدماتها لتحسين مستوى خدماتها وتعزيز مكانتها في الترتيب المحلي والعالمي، إضافة إلى اعتماد مؤسسات التعليم العالي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة والسعي لتحقيق الجودة من خلال الجودة في المكتبات، البحث العلمي، التعليم ومناهج التدريس وأخيرا الاستاذ الجامعي؛
- ❖ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وبين جودة التعليم العالي من جهة اخرى، وهذا ما تؤكده نتائج الاختبار للفرضيات.

توصيات واقتراحات البحث :

- ❖ استمرار ومواصلة وزارة التعليم العالي الجزائرية بدعم فلسفة ادارة الجودة الشاملة في كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- ❖ ضرورة الالتزام بجهود التحسين المستمر لرفع كفاءة أداء مؤسسات التعليم العالي بجودة عالية وتكاليف منخفضة؛
- ❖ ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- ❖ توصي الدراسة الى ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة خاصة ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- ❖ بناء نظام معلومات يستخدم في تطوير مستويات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي خاصة خدمة التعليم؛
- ❖ ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيف الكفاءات المؤهلة والمدربة التي تحتاج اليها لزيادة كفاءة وفعالية النظم المستعملة من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- ❖ يجب أن يتخذ تقييم جودة التعليم العالي الصفة المستمرة لتحديد مجالات التحسين ومتابعته؛
- ❖ إعداد بحوث ودراسات تهتم بالجودة؛
- ❖ تبني فلسفة ادارة الجودة الشاملة في جميع مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- ❖ ضرورة اهتمام مؤسسات التعليم العالي بالأبعاد الخاصة بجودة الخدمات؛
- ❖ ضرورة تنمية ثقافة الجودة لدى كافة منتسبي قطاع التعليم العالي بالجزائر؛
- ❖ الاختيار الجيد لمقدمي الخدمة خاصة خدمة التعليم؛
- ❖ الاهتمام بتنمية الموارد البشرية وتكوين إطارات حسب المقاييس الدولية؛
- ❖ إدخال الوسائل التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة في مؤسسات التعليم العالي؛
- ❖ تطوير أساليب تقديم الخدمة؛
- ❖ اتباع طرق ومناهج تعليمية تتماشى مع كافة التغيرات التكنولوجية الحاصلة؛
- ❖ انشاء قاعدة بيانات تكون بمثابة المرجع الاساسي للطالب في مواصلة دراسته وتكوينه حسب تخصصه؛
- ❖ وضع استراتيجيات جديدة لمعرفة طلبات سوق العمل لخلق مناصب شغل جديدة وتخصصات جديدة.

أفاق البحث :

يمكن اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع البحث، والتي من الممكن أن تكون عناوين بحوث في المستقبل وهي كما يلي:

- ❖ تقييم جودة خدمات قطاع التعليم العالي في الجزائر من قبل مقدمي الخدمة؛
- ❖ تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق جودة المكتبات الجامعية في الجزائر؛
- ❖ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على التعليم عن بعد في الجزائر؛
- ❖ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- ❖ تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر باستخدام ادارة الجودة الشاملة؛
- ❖ تحقيق جودة البحث العلمي في الجزائر من خلال استخدام احدث التكنولوجيات؛
- ❖ التعليم العالي ودوره في القضاء على البطالة؛
- ❖ حوكمة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر؛
- ❖ جودة التعليم العالي ودورها في تحقيق تنمية مستدامة في الجزائر؛
- ❖ دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة البحث العلمي في الجزائر؛
- ❖ دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم الالكتروني في الجزائر .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

1 – احمد الخطيب، البحث العلمي والتعليم العالي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2003.

2 – اسماعيل مُحَمَّد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الادارية، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2000.

3 – الصيرفي مُحَمَّد، ادارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، الطبعة الثانية، 2009.

4 - الطاهر غنية، مباديء ادارة الاعمال-المفاهيم، الاسسس والوظائف-، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا، 2003.

5 – الغريب زاهد اسماعيل، تكنولوجيا المعلومات وتحديث التعليم، عالم الكتاب، القاهرة، مصر، 2001.

6 – الفيومي مُحَمَّد، احمد حسين، تصميم وتشغيل نظم المعلومات، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، الاسكندرية، مصر، 2003.

7 – ثامر البكري، الاتصالات التسويقية والترويج، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الثانية، 2009.

8 – جمال ابو شنب، العلم والتكنولوجيا من البداية حتى الان، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، 1999.

9 – حامد احمد رمضان بدر، تطوير مناهج التعليم الاداري التجاري الجامعي في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، دون سنة نشر.

10 – حسين مريم، ادارة المنظمات من منظور كلي، دار الجامعة، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2007.

11 – رافدة عمر الحريري، القيادة وادارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2010.

12 – زكي مُحَمَّد عليان، مُحَمَّد عيد الديس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، دون طبعة، 1999.

13 – سامية مُحَمَّد جابر، نعمان احمد عثمان، الاتصال والاعلام وتكنولوجيا المعلومات،ى دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، 2003.

14 – صلاح الدين حسن السيسي، تطبيق المعايير العالمية في ادارة الشركات– استراتيجية المنظمة في ظل ادارة الجودة الشاملة–، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، الطبعة الاولى، 2011.

15 – صونيا مُحَمَّد بكري، ابراهيم سلطان، نظم المعلومات الادارية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2001.

16 – عامر ابراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2002.

17 – عامر ابراهيم قنديلجي، عبد الستار العلي، عثمان العمري، المدخل الى ادارة المعرفة، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2006.

18– عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، اساليب الاحصاء للعلوم الاقتصادية وادارة الاعمال مع استخدام برنامج spss، داروائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2009.

19 – عبد الرحمان الهاشمي، فائزة مُحَمَّد العزاوي، المنهج والاقتصاد المعرفي، دار المشيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2007.

20 – عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2006.

21– عبد الرزاق مُحَمَّد الدليمي، المدخل الى وسائل الاعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2011.

22 – عبد الله فرغلي، علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي الالكتروني، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الاولى، 2008.

23 – عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.

24– غسان قاسم، داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال– الاستخدامات والتطبيقات–، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2010.

25 – فليح حسن خلف، اقتصاد المعرفة، عالم الكتب الحديثة، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2008.

26 – فليح حسن خلف، اقتصاديات التعليم وتخطيطه، جدارة للكتاب العلمي والنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الثانية، 2007.

27- مارك الكلوفلن، ترجمة اشرف محمود، التخطيط الاستراتيجي للجامعات والتعليم العالي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2016.

28 – مُحَمَّد ابراهيم عبيدات، سلوك المستهلك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الرابعة، دون سنة نشر.

29 – مُحَمَّد زايد الرقيب، ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2009.

30 – مُحَمَّد مسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر،2001.

31 – مُحَمَّد عبد الوهاب العزاوي، ادارة الجودة الشاملة، منشورات جامعة الاسراء الخاصة، عمان، الاردن، 2005/2004.

32 – مُحَمَّد عوض الترتوري، اغادير عرفات جويحات، ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى،2006.

33 – مُحَمَّد فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، على اعقاب قرن جديد، الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000.

34 – مُحَمَّد محمود الحيلة، التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، دار الكتاب الجامعي، العين، الامارات العربية التحدة، الطبعة الاولى، 2001.

35 – معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2002.

36 – منال مُحَمَّد الكردي، جلال ابراهيم العيد، المعلومات الادارية-المفاهيم الاساسية والتطبيقات- الدار الجامعية الجديدة، القاهرة، مصر، دون طبعة، 2003.

37 – مهدي السامرائي، ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2007.

38 - موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف وآخرون، دار القصبة للنشر، الجزائر، **2004**.

39 – موساوي عبد النور، بركان يوسف، الإحصاء، دار العلوم للنشر والتوزيع، الحجار، عنابة، الطبعة الاولى، 2009.

40- نبيل جمعة صالح النجار، الاحصاء في التربية والعلوم الانسانية مع تطبيقات برمجية spss، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2010.

41– نبيل موسى خليل، الميزة التنافسية في مجال الاعمال، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، 1999.

42 – نجم عبود نجم، الادارة والمعرفة الالكترونية، دار اليازوري العلميةللنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2009.

43 – هشام فوزي دباس العبادي واخرون، ادارة التعليم الجامعي مفهوم حديث في الفكر الاداري المعاصر، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى،2008.

44– وليد فهمي صالح، تطبيقات الحاسوب في ادارة الاعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2001.

45 – وليد عودة الهمشري، عقود نقل التكنولوجيا، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2009.

46 – يوسف حجيم الطائي واخرون، ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2008.

الملتقيات

1- ابراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الاداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 8-9 مارس2005.

2- السيد مُحَمَّد ابو هشام حسن، الخصائص السيكومترية لادوات القياس في البحوث النفسية والتربوية، محاضرات منشورة قسم علوم التربية، جامعة الملك سعود، السعودية، 2006.

3- حاج عيسى امال، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الاول حول المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 22-23 افريل 2003.

4- رفيق زراولة، دور الجامعة في انتاج الراسمال البشري في ظل اقتصاد المعرفة، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُحَّد خيضر، 12-13 نوفمبر 2005.

5- سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية ادارة المعرفة، ملتقى دولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات ألاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُحَّد خيضر بسكرة، 12-13نوفمبر 2005.

6- مُحَّد بوتين، اثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات والأداء، الملتقى العلمي الدولي الاول حول اهمية الشفافية ونجاعة الاداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 31ماي-02جوان 2003.

المجلات :

1 -خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 05، مؤتمر الكلية، بغداد، العراق، 2013.

2 -نادية عبد اله واخرون، التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية، مجلة مستقبل التربية العربية، العدد 31، القاهرة، مصر، 2003.

3 -رزيق كمال ، الخدمات البنكية الالكترونية، مجلة الحقيقة، العدد 06، أدرار، ماي 2005.

4 – مُحَّد الطيب عبد المنعم ، العولمة وآثارها الاقتصادية على المصالح (نظرة شمولية)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 03، ديسمبر 2005.

الرسائل الجامعية :

1 – ابراهيم بختي، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، اطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003.

2- بلقيدوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، اطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم االقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013.

3 – بن عيسى ليلى، اهمية التسسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي- دراسة حالة جامعة مُحَّدى خيضر بسكرة- رسالة ماجستير في التسيير العمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُحَّد خيضر بسكرة، 2006.

4- خنيش دليلة، اصلاح منظومة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر في ظل التحولات التنموية الجديدة، اطروحة دكتوراه تخصص تنمية، قسم علوم اجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة مُحَّد خيضر بسكرة،2011.

5 – ذهبية الجوزي، الحكم الراشد وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، اطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013.

6- شوقي الشادلي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2008.

7- غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي- دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الادارية في جامعة مُحَّد خيضر بسكرة-، اطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة مُحَّد خيضر بسكرة، 2014.

8- لرقط علي، امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر- المبررات والمتطلبات الاساسية-، رسالة ماجستير في علوم التربية تخصص ادارة وتسيير تربوي، كلية الاداب والعلوم الانسانية، جامعة باتنة، 2009.

9 – لمين علوطي، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارة الموارد البشرية، اطروحة دكتوراه تخصص ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.

10 – مُحَّد غصاب ابو عليم، واقع ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الاردنية- دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الادارية، جامعة اليرموك-، رسالة ماجستير في التسيير العمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012.

11 – مراد رايس، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.

12 – نسيمة مُحَّد سامي الخطيب، دور تكنولوجيا المعلومات في تسويق الخدمات المصرفية- دراسة حالة واقع المصرف التجاري السوري، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2009.

الجريدة الرسمية :

1 – الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 24، الصادر بتاريخ 1999/11/17م.

2 – الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد58، الصادرة بتاريخ 16 غشت 2005م.

3 – الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد84، الصادر بتاريخ 29 ديسمبر 2005م.

4 – الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد71، الصادر بتاريخ 9 يوليو 2006م.

5 – الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد10، الصادر بتاريخ 23 فبراير 2008م.

المراجع باللغة الأجنبية :

1 - Ben Halima Ammour, Le systeme bancaire algerienne, Edition dahleb, Alger, 1998.

2- Ben Ouari Ali, La Concurrence Bancaire Ouvrage Collectif, L'Entreprise et la banque, Office des publication universitaire, Alger, 2004.

3- Eric Vogler, Management stratégique des services, Edition dunod, Paris, 2004.

4-Mikdashi. Zuhayr, Les banque a L'ere de la mondialisation, Edition economica, Paris, 1998.

5- Octave Joking, Neaguena et auters, Introduction au management de la valeur, Dunod, Paris, 2001.

6- Pierre Eiglie. Eric Langerd, Le marketing des services, Edition international, 5ème Edition, Paris, 1994.

7- Pierre Eiglie, Marketing et stratégie des services, Edition economica, Paris, 2004.

8- Kotler & Dubois, Marketing management, Publi union, Paris, 10ème Edition, 2000.

9- Yves Chirouze, Le marketing, Ton1, Office des publications universitaire, Alger, 1990.

10- Boulmech Saida, Le développement des activités bancaires face a la concurrence – cas bancassurance CNEP- Banque, Mémoire de magistère, Option finance, Ecole supérieur de commerce, Alger, 2001/2002.

المواقع الالكترونية :

1 -الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية، يوم 10اوت 2015.

2 – موقع مديرية البحث العلمي والتطور التكنولوجي الجزائرية، يوم 13جوان 2015.

3 -موقع جامعة عباس لغرور خنشلة، خلية الاستشراف والاحصاء، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، طريق بسكرة، يوم 27 سبتمبر 2015.

4- عبد المالك بن السبتي، رئيس قسم علم المكتبات، جامعة قسنطينة 2، منشورة في موقع القسم يوم 2015/07/15.

5-.http://www.eamedis.net/or/progect.18.html ,consulte le 20-02-2013

6- http: www.univ oum el bouaghi,html, consulte le15-07-2015

7- الموقع الرسمي لجامعة عباس لغرور خنشلة؛

8- الموقع الرسمي لجامعة مُحَّد خيضر بسكرة.

فهرس المحتويات

2019

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
مقدمة	أ–ز
الفصل الاول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الخدمية	1–49
تمهيد	1
المبحث الاول:تكنولوجيا المعلومات	2
المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا	2
الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا	2
الفرع الثاني: انواع التكنولوجيا	4
الفرع الثالث: اهمية التكنولوجيا	6
الفرع الرابع: مؤثرات الاداء التكنولوجي ومتطلبات بناء القدرة التكنولوجية	6
المطلب الثاني: ماهية المعلومات	8
الفرع الأول: تعريف المعلومات	8
الفرع الثاني: عصر المعلومات ومصادرها	9
الفرع الثالث: خصائص المعلومات	11
الفرع الرابع: انواع المعلومات	13
المطلب الثالث: تطبيقات واستخدامات تكنولوجيا المعلومات	16
الفرع الأول:مفهوم تكنولوجيا المعلومات	16
الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات	18
الفرع الثالث: اهمية وفوائد تكنولوجيا المعلومات	20
الفرع الرابع: نظم المعلومات وعلاقتها بالتكنولوجيا	21
المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصالات	23
المطلب الأول: ماهية الإتصالات	24
الفرع الاول: مفهوم الاتصال	24
الفرع الثاني: عناصر ومكونات العملية الاتصالية	25

فهرس المحتويات

الفرع الثالث: انواع الاتصال	26
المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات نقل واستخدام التكنولوجيا	27
الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	27
الفرع الثاني: مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	28
الفرع الثالث: اهم شبكات نقل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	30
الفرع الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	35
المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمؤسسات الخدمية	37
المطلب الاول: ماهية المؤسسات الخدمية	37
الفرع الاول: تعريف المؤسسات الخدمية	37
الفرع الثاني: اهداف المؤسسات الخدمية	39
الفرع الثالث: وظائف المؤسسات الخدمية	40
الفرع الرابع: خصائص المؤسسات الرائدة والمبدعة	42
المطلب الثاني: سمات مجتمع المعلومات المعاصر و دوافع استخدام التكنولوجيا في المؤسسات الخدمية	43
الفرع الاول :سمات مجتمع المعلومات المعاصر	43
الفرع الثاني: دوافع ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الخدمية	45
الفرع الثالث: اشكال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	46
المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإدارة الجودة الشاملة	47
خلاصة الفصل	49
الفصل الثاني: ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي	91-51
تمهيد	51
المبحث الاول: الاطار النظري لإدارة الجودة الشاملة	52
المطلب الاول: ماهية ادارة الجودة الشاملة	52
الفرع الاول: مفهوم ادارة الجودة الشاملة	52
الفرع الثاني: اهداف ادارة الجودة الشاملة	53
الفرع الثالث: اهمية ادارة الجودة الشاملة	55

فهرس المحتويات

الفرع الرابع: اهم رواد ادارة الجودة الشاملة	56
المطلب الثاني: متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة واهم مزايا ومعوقات التطبيق	62
الفرع الاول: مبادىء وعناصر ادارة الجودة الشاملة	62
الفرع الثاني: متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة	63
الفرع الثالث: تطبيقات ادارة الجودة الشاملة من خلال الايزو	65
الفرع الرابع: مزايا ومعوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية	68
المبحث الثاني: ماهية التعليم العالي	69
المطلب الاول: مفهوم التعليم العالي والنظام الهيكلي الخاص به	70
الفرع الاول: مفهوم التعليم العالي	70
الفرع الثاني: النظام الهيكلي للتعليم العالي	71
الفرع الثالث: سمات مؤسسات التعليم العالي	72
المطلب الثاني: وظائف ومكونات التعليم العالي	72
الفرع الاول: مكونات التعليم العالي	72
الفرع الثاني: وظائف التكوين العالي	74
الفرع الثالث: مهام مؤسسات التعليم العالي	75
المطلب الثالث: اهم التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي	76
المبحث الثالث: ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي	81
المطلب الاول: ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي	81
الفرع الاول: مفهوم مكونات ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	81
الفرع الثاني: اهم العناصر التي ترتكز عليها ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي	82
المطلب الثاني: معايير تحقيق جودة العملية التعليمية في التعليم العالي ومبررات تطبيقها	84
الفرع الاول: معايير تحقيق جودة العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي	84
الفرع الثاني: مبررات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	89
خلاصة الفصل	91
الفصل الثالث: تحقيق جودة التعليم العالي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في	93-135

فهرس المحتويات

الجزائر	
تمهيد	93
المبحث الاول:التعليم العالي في الجزائر	94
المطلب الاول: مسار التعليم العالي في الجزائر	94
الفرع الاول: التعليم العالي في عهد الاستعمار الفرنسي	94
الفرع الثاني: التعليم العالي في الجزائر بعد الاستقلال	95
الفرع الثالث: التعليم العالي في الجزائر ما بعد الاستقلال	97
الفرع الرابع: التعليم العالي في الجزائر من سنة 2004 الى يومنا هذا	100
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لقطاع التعليم العالي في الجزائر	101
الفرع الاول: وزارة التعليم العالي و البحث العلمي الجزائرية	102
الفرع الثاني: مكونات قطاع التعليم العالي بالجزائر واهم المؤسسات التابعة له	104
الفرع الثالث: واقع البحث العلمي في الجزائر	105
المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع التعليم العالي بالجزائر	106
المطلب الاول: واقع استخدام التكنولوجيا في مؤسسات التعليم العالي	106
الفرع الاول: العوامل التي ادت الى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمؤسسات التعليم العالي	106
الفرع الثاني: مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمؤسسات التعليم العالي	107
الفرع الثالث: مؤشرات التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واهم الاهداف الاستراتيجية لتطوير التكنولوجيا	109
الفرع الرابع: المجهودات المبذولة من طرف الدولة في سبيل تطوير قطاع التعليم العالي بالجزائر	110
المطلب الثاني: اهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	111
الفرع الاول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و المكتبات الجامعية	111
الفرع الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واثرها على مهام الاستاذ الجامعي	113
الفرع الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبحث العلمي	114
الفرع الرابع: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وادارة الموارد البشرية	115
المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي	118

فهرس المحتويات

المطلب الاول: مزايا وفوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	118
الفرع الاول: مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	118
الفرع الثاني: فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	119
الفرع الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في خلق ميزة تنافسية	120
المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة الخدمات و تحسين جودة المعلومات	121
الفرع الاول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة الخدمات بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية	121
الفرع الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية	123
المطلب الثالث: اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم و التعليم عن بعد	123
الفرع الأول: التعليم عن بعد في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	123
الفرع الثاني: اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم عن بعد	124
الفرع الثالث: الفائدة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم عن بعد	125
الفرع الرابع: نموذج ناجح لتعاون الدول المتقدمة والنامية في انشاء جامعة افتراضية	127
المطلب الرابع: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي	131
الفرع الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	131
الفرع الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودوره في تحقيق جودة التعليم العالي بالجزائر	133
خلاصة الفصل	135
الفصل الرابع: دراسة ميدانية ببعض مؤسسات التعليم العالي الجزائرية (بسكرة– خنشلة– ام البواقي)	137–185
تمهيد	137
المبحث الاول: الاطار المنهجي للدراسة الميدانية وخصائص عينة الدراسة	138
المطلب الاول: الاطار المنهجي للدراسة	138
الفرع الاول: الاطار الزماني والمكاني	138
الفرع الثاني: تصميم الاستبيان	139
الفرع الثالث: اختيار عينة الدراسة وحجمها	140
الفرع الرابع: الادوات المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان	141
المطلب الثاني: التعريف بالجامعات محل الدراسة	142

فهرس المحتويات

الفرع الاول: جامعة مُحَمَّد خيضر بسكرة	142
الفرع الثاني: جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي	144
الفرع الثالث: جامعة عباس لغرور خنشلة	146
المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة	148
الفرع الاول: حسب الجنس	148
الفرع الثاني: حسب الفئة العمرية	149
الفرع الثالث: حسب الخبرة المهنية	149
الفرع الرابع: حسب الرتبة	150
المبحث الثاني: اجراءات الدراسة الميدانية	150
المطلب الاول: الاختبار الاحصائي لصلاحية الاستبيان من خلال صدق المحتوى	151
الفرع الاول: اختبار صدق المحتوى للمحور الاول	151
الفرع الثاني: اختبار صدق المحتوى للمحور الثاني	153
الفرع الثالث: اختبار صدق المحتوى للمحور الثالث	154
الفرع الرابع: اختبار صدق المحتوى للمحور الرابع	155
الفرع الخامس: اختبار صدق المحتوى للمحور الخامس	156
الفرع السادس: اختبار صدق المحتوى للمحور السادس	157
المطلب الثاني: الاختبار الاحصائي لصلاحية الاستبيان من خلال صدق التكوين الفرضي	158
الفرع الاول: اختبار صدق التكوين الفرضي للمحور الاول	158
الفرع الثاني: اختبار صدق التكوين الفرضي للمحور الثاني	159
الفرع الثالث: اختبار صدق التكوين الفرضي للمحور الثالث	160
الفرع الرابع: اختبار صدق التكوين الفرضي للمحور الرابع	161
الفرع الخامس: اختبار صدق التكوين الفرضي للمحور الخامس	161
الفرع السادس: اختبار صدق التكوين الفرضي للمحور السادس	162
المطلب الثالث: اختبار الثبات	163
الفرع الاول: اختبار الثبات للمحور الاول	163

فهرس المحتويات

الفرع الثاني: اختبار الثبات للمحور الثاني	163
الفرع الثالث: اختبار الثبات للمحور الثالث	164
الفرع الرابع: اختبار الثبات للمحور الرابع	164
الفرع الخامس: اختبار الثبات للمحور الخامس	165
الفرع السادس: اختبار الثبات للمحور السادس	165
المطلب الرابع: تحليل نتائج الاستبيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي بالجزائر	166
الفرع الاول: استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	167
الفرع الثاني: استخدام تكنولوجيا الاتصالات من طرف مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	168
الفرع الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة المكتبات الجامعية	169
الفرع الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة البحث العلمي	171
الفرع الخامس: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم ومناهج التدريس	172
الفرع السادس: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة الاستاذ الجامعي	173
المبحث الثالث: مناقشة فرضيات الدراسة	174
المطلب الاول: اهم الاختبارات المستخدمة	175
الفرع الاول: نتائج مقياس ليكارت الخماسي	175
الفرع الثاني: الاختبارات الاحصائية	176
المطلب الثاني: مناقشة الفرضية الاولى للدراسة	176
الفرع الاول: مناقشة الفرضية الفرعية الاولى للدراسة	177
الفرع الثاني: مناقشة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة	177
المطلب الثالث: مناقشة الفرضية الثانية للدراسة	178
الفرع الاول: مناقشة الفرضية الفرعية الاولى للدراسة	178
الفرع الثاني: مناقشة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة	179
الفرع الثالث: مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة	180
الفرع الرابع: مناقشة الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة	181
المطلب الرابع: مناقشة الفرضية الثالثة للدراسة	182

فهرس المحتويات

المطلب الخامس: مناقشة الفرضية الرابعة للدراسة	183
خلاصة الفصل	185
الخاتمة	187
قائمة المراجع	194
فهرس المحتويات	202
فهرس الجداول	210
فهرس الاشكال	212
الملاحق	214

فهرس الجداول

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1–1	انواع المعلومات وتصنيفاتها	15
2–1	تطور انظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	30
1–3	الدول الاعضاء في انشاء الجامعة الافتراضية	127
2–3	الجامعات المساهمة في جامعة ابن سينا الافتراضية	130
1–4	توزيع عينة الدراسة حسب الجامعات	141
2–4	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	148
3–4	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	149
4–4	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	149
5–4	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة	150
6–4	اختبار صدق المحتوى لفقرات المحور الاول	152
7–4	اختبار صدق المحتوى لفقرات المحور الثاني	153
8–4	اختبار صدق المحتوى لفقرات المحور الثالث	154
9–4	اختبار صدق المحتوى لفقرات المحور الرابع	155
10–4	اختبار صدق المحتوى لفقرات المحور الخامس	156
11–4	اختبار صدق المحتوى لفقرات المحور السادس	157
12–4	اختبار صدق التكوين الفرضي لفقرات المحور الاول	159
13–4	اختبار صدق التكوين الفرضي لفقرات المحور الثاني	159
14–4	اختبار صدق التكوين الفرضي لفقرات المحور الثالث	160
15–4	اختبار صدق التكوين الفرضي لفقرات المحور الرابع	161
16–4	اختبار صدق التكوين الفرضي لفقرات المحور الخامس	161
17–4	اختبار صدق التكوين الفرضي لفقرات المحور السادس	162
18–4	اختبار الثبات للمحور الاول	163
19–4	اختبار الثبات للمحور الثاني	164

قائمة الجداول

4–20	اختبار الثبات للمحور الثالث	164
4–21	اختبار الثبات للمحور الرابع	164
4–22	اختبار الثبات للمحور الخامس	165
4–23	اختبار الثبات للمحور السادس	165
4–24	نتائج مقياس ليكارت حول المحور الاول	167
4–25	نتائج مقياس ليكارت حول المحور الثاني	168
4–26	نتائج مقياس ليكارت حول المحور الثالث	170
4–27	نتائج مقياس ليكارت حول المحور الرابع	171
4–28	نتائج مقياس ليكارت حول المحور الخامس	172
4–29	نتائج مقياس ليكارت حول المحور السادس	174
4–30	نتائج مقياس ليكارت حول المحور الاول	177
4–31	نتائج مقياس ليكارت حول المحور الثاني	178
4–32	نتائج مقياس ليكارت حول المحور الثالث	179
4–33	نتائج مقياس ليكارت حول المحور الرابع	181
4–34	نتائج مقياس ليكارت حول المحور الخامس	182
4–35	نتائج مقياس ليكارت حول المحور السادس	182
4–36	ملخص نتائج اختبار الفرضية الثالثة	183
4–37	ملخص نتائج اختبار الفرضية الرابعة	184

فهرس الأشكال

قائمة الاشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	تصور متسلسل ومترابط لمفهوم التكنولوجيا	03
2-1	اهم الجوانب التي يهتم عصر المعلومات	10
3-1	خصائص المعلومات	13
4-1	مكونات تكنولوجيا المعلومات	18
5-1	عناصر العملية الاتصالية	26
1-2	تصنيفات معايير الايزو ISO9000	60
2-2	مكونات نظام التعليم العالي	82
3-2	اهم العناصر المسئولة عن جودة التعليم العالي	84
1-3	قطاع التعليم العالي في الجزائر بعد الاستقلال	94
2-3	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	117
3-3	تحقيق جودة التعليم العالي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	134
1-4	المخطط البياني للدراسة	139

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة مُحَّد خيضر–بسكرة–
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استمارة بحث

استاذي/ اساتذتي... الفاضل (ة)

في إطار اعداد أطروحة الدكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وادارة المنظمات، والموسومة بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي
دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية

من اعداد الطالب: عسول مُحَّد الأمين تحت اشراف: أ د. داودي الطيب

تهدف هذه الدراسة إلى استطلاع آراء أساتذة التعليم العالي حول جودة مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيقها.

يرجى منكم أساتذتي الكرام قراءة كل عبارة ثم تحديد اجابتكم بوضع علامة (×) في الخانة الموافقة لرأيكم، وأن تعاونكم سيكون سببا في نجاح هذه الدراسة والوصول إلى نتائج علمية مفيدة، وأن المعلومات التي ستدلون بها سيتم التعامل معها بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وفي الأخير دمتم في خدمة العلم والمعرفة وشكرا على تعاونكم.

الجزء الأول: البيانات الشخصية

– الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

– العمر: – أقل من 30 سنة ☐ – من 30 سنة – 50 سنة ☐ – من 50 سنة فأكثر ☐

– الخبرة المهنية: – أقل من 5 سنوات ☐ – من 5 – 10 سنوات ☐ – أكثر من 10 سنوات ☐

– الرتبة: – أستاذ التعليم العالي ☐ – أستاذ محاضر – أ – ☐ – أستاذ محاضر – ب – ☐

– أستاذ مساعد – أ – ☐ – أستاذ مساعد – ب – ☐

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الاول	تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية					
	تكنولوجيا المعلومات					
01	يوجد استعمال فعلي لتكنولوجيا المعلومات في جامعتك التي تمتلك أجهزة حديثة تساعد على مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة.					
02	يوجد نظام معلومات شامل في جامعتك ساهم في تحويل الادارة من تقليدية الى الكترونية					
03	تعتقد أن أنظمة المعلومات المتوفرة في جامعتك تساهم في تحقيق النمو والتطور الحاصل في قطاع التعليم العالي وبالتاي تحقيق الجودة.					
04	نظام المعلومات في جامعتك متناسق مع التكوينات المضمونة، ومتناسق مع مشروع الجامعة،ويطالب بالتعاون مع المحيط، ويساهم في التعليم طيلة فترة وجود الطالب،					
05	تقوم جامعتك بدورات تدريبية على استخدام التكنولوجيا الحديثة والمبتكرة للأساتذة والإداريين وبالتالي تساهم في احداث تنمية شاملة ومستدامة.					
	تكنولوجيا الاتصالات					
06	هناك انتقال للمعلومات بين مكونات الجامعة بالوسائل الحديثة التي تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات كالوسائل اللاسلكية، الالكترونية...الخ.					
07	توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات من جهة وتكنولوجيا الاتصالات من جهة اخرى، ادت الى تحسين نوع آليات الاتصالات بين مكونات الاتصالات.					
08	ساهم الاتصال الالكتروني في التقليل من ضغوطات العمل لدى الأستاذ وبالتالي توسيع نطاق الاتصالات عن طريق الحوار والمناقشة، الندوات والمؤتمرات.					
09	قامت جامعتك ببناء خطوة الحياة للاتصالات التنظيمية من خلال تبادل المعلومات، معرفة الرسائل المحققة واستخدام الاتصالات في تحقيق الاهداف المسطرة وإدارة التغيير.					
10	تستخدم جامعتك الانترنت كوسيلة اساسية للاتصال بالأساتذة والطلبة وإبلاغهم بأهم التطورات في الجامعة، وبالتالي اقتصار الوقت وتخفيض التكاليف وضمان الجودة.					
المحور الثاني	جودة التعليم العالي من خلال:					
	جودة المكتبات الجامعية					
11	هناك رقمنة للمكتبات في جامعتك ام لا تزال يدوية (البحث الالكتروني والبحث اليدوي) وبالتالي تحميل الكتب والاطروحات والرسائل من موقع الجامعة او موقع المكتبة.					
12	تقوم المكتبة باستخدام برامج التوثيق الالية المستخدمة في علم المكتبات باعتبار اول خطوة لحوسبة المكتبات هي شراء هذه البرامج لتسيير المكتبة بالطرق الالية والحديثة والعصرية.					
13	تمتلك المكتبة قاعدة بيانات لمعرفة تركيبتها الداخلية والتي لها اهمية كبيرة في تسيير المكتبات الرقمية وبالتاي تحقيق جودة في المكتبات.					
14	يوجد استخدام للحواسيب والانترنت في المكتبة والذي يمكن الباحثين الطلبة والأساتذة من اتمام بحوثهم.					

15	هناك شبكة اتصال تستخدم للربط بين المكتبات و مراكز المعلومات الموجودة في الجامعة.					
	جودة البحث العلمي					
16	يتم في جامعتك استخدام وسائل تكنولوجية والتي تساعد في البحث العلمي في وقت قصير وبأقل تكلفة مما يساهم في تحقيق جودة التعليم العالي					
17	التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية تساهم في انجاز البحوث العلمية مما ينعكس ايجابا على جودة البحث العلمي.					
18	ضعف مراكز المعلومات العلمية وتدني خدمات التوثيق والمكتبات في جامعتك ادى الى التبعية العلمية والتكنولوجية للدول المتقدمة.					
19	يتم وضع كل البحوث المنجزة في جامعتك في الموقع الالكتروني للجامعة.					
20	مستوى الانفاق على البحث العلمي وضعف الثقة في مناهج البحث العلمي والاعتماد على الطرق التقليدية انعكس سلبا على جودة الابحاث العلمية.					
	جودة التعليم ومناهج التدريس					
21	هناك طرق جديدة تستخدم في التدريس ساهمت في تحقيق جودة التعليم العالي.					
22	هناك تحسين في نوعية الخدمات التي تقدمها جامعتك كالطرق الجديدة التي تتماشى مع التطور العلمي الحاصل وتزيد من فعالية التعليم.					
23	يوجد اتصال بين الادارة والطالب عن طريق الانترنت والرسائل الالكترونية خاصة فيما يخص الامتحانات و النتائج النهائية.					
24	تسعى إدارة الجامعة لامتلاك أحدث التكنولوجيات من أجل تحسين وتطوير الخدمات المقدمة في الجامعة وخاصة خدمة التعليم التي تعد اساسية.					
25	قامت جامعتك باستحداث مناهج تدريس جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.					
	جودة الاستاذ(هيئة التدريس)					
26	يتم في جامعتك القاء المحاضرات باستخدام وسائل تكنولوجية وبالتالي يقوم الاستاذ بالأعمال الموكلة اليه على احسن وجه.					
27	يوجد في جامعتك تدريب وتحسين مستمر للأساتذة لمعرفة احدث التكنولوجيات وبالتالي استعمالها في العمل كقاعدة البيانات MOODLE مثلا.					
28	يتم وضع المحاضرات والتطبيقات في موقع الجامعة حسب كل تخصص وكل كلية.					
29	يوجد اتصال بين الادارة والأستاذ وبين الاستاذ والطالب باستخدام البريد الالكتروني او الاعلان الالكتروني.					
30	تعطي الجامعة الحرية للأستاذ في كيفية تلقينه للدروس و المحاضرات للطلبة.					

شكرا على تعاونكم

الملخصات

الملخص:

تهدف الدراسة الى ابراز الاهمية التي تكتسبها الجودة في كل مجالات الحياة الحديثة بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة، ومن الأسباب الاساسية لاستخدام ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، العولمة وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات، اقتصاد المعرفة والمراتب الاخيرة التي تحتلها الجامعات الجزائرية في الترتيب العالمي.

ولهذا يمكن القول على انه يجب على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي وخاصة استخدامها من طرف المكتبات الجامعية، ومخابر البحث، الطلبة والأساتذة ايضا لكي يكون هناك رقمنة للمكتبات وإدارة الكترونية، وسهولة وسرعة الحصول على الخدمات التعليمية وغيرها من الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي ، حيث قمنا بهذا البحث بتوزيع استبيان على عينة من الاساتذة موزعين على ثلاث جامعات وهي جامعة مُحَمَّد خيضر بسكرة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي وجامعة عباس لغرور خنشلة، وتم تحليل النتائج باستخدام SPSS 23 ، لمعرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وأخيرا اختبار الفرضيات والوصول الى نتائج للدراسة.

حيث تشير نتائج الدراسة ان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي، لما تحققه هذه الاخيرة من تطور ورقي وتنمية للمجتمعات، وباعتباره المورد الاساسي للموارد البشرية والكوادر الجيدة التي تحتاجها الدول في بناء اقتصادها، كما يمكن القول ان هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وجودة التعليم العالي من جهة اخرى ممثلة في المكتبات الجامعية، البحث العلمي، التعليم ومناهج التدريس والاستاذ الجامعي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الجودة، تكنولوجيا الإتصالات، ادارة الجودة الشاملة، التعليم العالي، جودة التعليم العالي.

Summary:

The study aims to highlight the importance of the quality in all areas of modern life in general and higher education in particular, and of the main causes of the use of Total Quality management in the Algerian institutions of higher education, globalization and information and communications technology, knowledge-based economy and last ranks occupied by Algerian universities in global ranking.

That is why the Algerian higher education institutions have to use information and communications technology as an access to achieve the quality of higher education and use it specially by the academic libraries and research laboratories, students and professors also to make the libraries digitization and electronic management/ administration, for ease and speed of access to educational services and other services offered by institutions of higher education in three universities biskra, oum elbouaghi and khenchela.

The results of the field work and It was concluded that it can be said that information technology and communications have a major role in achieving the quality of higher education for what the latter achieve in evolution, ascent and the development of communities/ societies, and it is considered as the principal supplier of human resources and good cadre that needed by states in building their economies.

Key words: information technology, quality, communications technology, total quality management, higher education, quality of higher education.