وزارة التعليـــــــــــم العـــــــــــالـــي و البحـــــــــــث العلمـــــــــــي

جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-

UNIVERSITE CNADLI BEN JEDID-EL TAREF-

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences De Gestion

الرقم التسلسلي:.....

السنة الجامعية: 2019 /2020

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي
دراسة حالة الجامعات الجزائرية

تخصص: إدارة استراتيجية

من إعداد الطلبة:

- شلوفي مراد
- عز الدين ريم

تحت إشراف الأستاذة:

د. سنوسي سعيدة

بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين، أما بعد أهدي عملي هذا إلى من ربتني و أضاءت دربي ووقفت سندا لي أمي العزيزة و التي دعمتني بالنصائح و كانت عونا لي، كما أهدي عملي هذا أيضا إلى إخواني فريد و محمد و منير و حميد و أخواتي سهيلة و سعاد و ليلى و الجاري العزيز الذي أعتبره قدوة العلم و المعرفة عياش عبد الوهاب كما لا أنسى بالذكر صغار البيت سارة، أنيس سجى و مريم و كذلك أصدقائي و أخوتي محمد أسامة رياض و عادل فؤاد و كل من كان مؤنسا ورفيقا.

مراد

إهداء

إلى بؤرة النور التي عبرت بي نحو الأمل و الآمال الجميلة و اتسع قلبها لتحتوي حلمي حين ضاقت بي الدنيا فصارعت الصعاب في دربي و علمتني من أجل أن أعيش لأحقق أحلامي و حن قلبها شوقا إلى رؤيتي حاملة شهادة الماستر أمي الحبيبة التي عاشت من أجلنا لترانا في المكان الذي نستحقه، فأنت الآن يا سيدة القلب تحصدين ثمرة جهدك.

إلى الروح التي فطرت قلبي شوقا لرؤيتها ولم يقدر لها أن ظل الحياة ابني و قرة عيني الذي فارقني قبل أن أراه فعلمني بذلك الصبر على المصائب.

إلى الذي صبر علي أياما كنت فيها منشغلة عنه في الدراسة والبحث فتحمل أجر الأيام زوجي الغالي الذي كلما تأملت فيه أدركت نعمة الله علي حينما أكرمني بها مع خالص حبي له و أغلى الأمنيات.

إلى من انتظروا نجاحي و دعموا حلمي و شاركوني في حلو الحياة ومرها، إخوتي وأخواتي ها أنا اليوم كما اردتموني و أرى نجاحي هذا في أبنائكم الذين لم أتخلى يوما عن حبهم.

إلى صديقتا العمر و الدرب بثينة و منية ها نحن اليوم في مرات عليا بفضل وحدة قلوبنا و حبنا العطر الذي لم يمت يوما.

إلى عائلة الكريمة التي وقفت بجانبي و أحبتني بصدق.

الى من رسموا ابتسامتي في يوم انهرت فيه أمل و أيوب فرغم صغر سنكم إلا أنكم فعلتم مال لم يفعله الكبار .

إلى أستاذتي التي دعمتنا ووجهتنا و صححت أخطائنا لنقدم عملنا هذا الدكتورة سنوسي سعيدة .

إلى كل من أحبني بصدق و خانتني ذاكرتي في ذكرهم شكرا على كل معروف قدمتموه إلي.

ريم

شكر وعرفان

أولا و قبل كل شيء نحمد الله تعالى و نشكره على نعمه التي لا تعد و لا تحصى.

أخص بالذكر الدّكتورة المشرفة: سنوسي سعيدة بما قدمته لنا من نصائح وإرشادات قيمة، وكانت عونًا لنا في كل خطوة من خطواتنا وما تعبته من أجلنا بصدر رحب، وصبرًا جميلا على نقصنا فبفضلها أنجزنا هذه المذكرة وأخرجناها بهذه الصورة

و أشكر كل الأساتذة الذين ساعدونا في إنجاز هذه المذكرة ولو بكلمة طيبة.

ملخص

تهدف المذكرة إلى توضيح أثر تكنلوجيا الاعلام و الاتصال على جودة التعليم العالي، و من الأسباب الأساسية لاستخدام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، العولمة و تكنلوجيا الإعلام و الاتصال، اقتصاد المعرفة و المراتب الأخيرة التي تحتلها الجامعات الجزائرية في الترتيب العالمي.

ولهذا يمكن القول على أنه على يجب مؤسسات التعليم العالي الجزائرية استخدام تكنلوجيا الإعلام و الاتصال لتحقيق جودة التعليم العالي و خاصة استخدامها من طرف المكتبات الجامعية، و مخابر البحث، و الإدارة الجامعية، الطلبة و الأساتذة أيضا، لكي يكون هناك رقمنة للمكتبة و الإدارة الإلكترونية، و سهولة و سرعة الحصول على الخدمات التعليمية و غيرها من الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، حيث قمنا في هذا البحث بدراسة حالة للجامعات الجزائرية لمعرفة واقع استخدام تكنلوجيا الإعلام و الاتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ، وأخيرا اختبار الفرضيات و الوصول إلى نتائج للدراسة.

حيث تشير نتائج الدراسة أن لتكنلوجيا الإعلام والاتصال دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي، لما تحققه هذه الأخيرة من تطور ورقي وتنمية للمجتمعات، وباعتباره المورد الأساسي للموارد البشرية و الكوادر الجيدة التي تحتاجها الدول في بناء اقتصادها.

الكلمات المفتاحية :تكنلوجيا الإعلام، تكنلوجيا الاتصال، إدارة الجودة الشاملة، جودة التعليم العالي.

summay

The memorandum aims to clarify the impact of information and communication technology on the quality of higher education, and among the main reasons for the use of total quality management in Algerian higher education institutions, the Awla and information and communication technology, the knowledge economy and the last ranks that Algerian universities occupy in the global. rankingThat is why it can be said that Algerian higher education institutions must use information Especially its use by university and communication technology to achieve quality higher education libraries, research laboratories, university administration, students and professors as well, so that and speed of obtaining ,Ease there is a digitization of the library and electronic administration educational services and other services provided by higher education institutions, as we have studied the case of Algerian universities in this research to know the reality of using information Finally, testing the and communication technology in Algerian higher education institutions .hypotheses and arriving at the results of the study.

Where the study indicates that information and communication technology has a great role in achieving the quality of Algerian higher education, due to the development, irrigation and development of societies, which is considered the main resource for human resources and good .cadres that countries need in building their economy.

Key words: information technology, communication technology, total quality management, quality of higher education.

قائمة الأشكال

الشكل رقم	عنوان الشكل	الصفحة
الشكل رقم 01	ثورات المعلومات و الاتصالات الخمس المتعاقبة	49
الشكل رقم 02	أهم العناصر المسؤولة عن جودة التعليم العالي	98
الشكل رقم 03	استخدام تكنلوجيا الاعلام و الاتصال في التعليم العالي الجزائري	132

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم 01	أهم التطورات التكنلوجية منذ بداية القرن التاسع عشر	51
الجدول رقم 02	تطورات تكنلوجيا الإعلام والاتصال	54
الجدول رقم 03	الأقطاب الجامعية المتوزعة في الجزائر	123

محتوى الفهرس

المكونات	الصفحة
ملخص باللغة العربية	أ
ملخص باللغة الفرنسية أو الانجليزية	ب
الإهداء	ج
الشكر والتقدير	ه
قائمة الأشكال	و
قائمة الجداول	ز
فهرس المحتوى	ح
قائمة المختصرات والرموز	ر
جدول المواد	ش
المقدمة	ك
الفصل الأول: مدخل عام حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال	23
تمهيد	24
المبحث الأول: تكنولوجيا الإعلام	25
المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا(تعريف، أنواع، أهمية)	25
المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا الإعلام	29
المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا الإعلام	30
المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال	32
المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال(تعريف، خصائص، أهمية)	32
المطلب الثاني: وسائل تكنولوجيا الاتصال (التلفزيون، الانترنت، الهاتف، البريد الإلكتروني)	35

المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال	45
المبحث الثالث: تكنولوجيا الإعلام والاتصال	48
المطلب الأول: تاريخ ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العالم	48
المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال	57
المطلب الثالث: توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الدول النامية	59
خلاصة الفصل	68
الفصل الثاني: مقاربة نظرية حول جودة التعليم العالي	69
تمهيد	70
المبحث الأول: مدخل عام حول التعليم العالي	71
المطلب الأول: مفهوم التعليم العالي والنظام الهيكلي الخاص به	71
المطلب الثاني: وظائف ومكونات التعليم العالي	73
المطلب الثالث: أهم التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي	75
المبحث الثاني: الجودة وعلاقتها بتكنولوجيا الإعلام والاتصال	77
المطلب الأول: ماهية الجودة الشاملة	77
المطلب الثاني: إدارة الجودة الشاملة (1980-2020)	82
المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الجودة الشاملة	86
المبحث الثالث: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي	90
المطلب الأول: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (مفهوم، مكونات، عناصر)	90
المطلب الثاني: معايير ومبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	98
المطلب الثالث: أهمية الجودة الشاملة في التعليم العالي	101

خلاصة الفصل	103
الفصل الثالث: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة التعليم العالي في الجزائر	104
تمهيد	105
المبحث الأول: وضعية التعليم العالي في الجزائر وإصلاحات نظام "ل م د"	106
المطلب الأول: تطور التعليم العالي في الجزائر	106
المطلب الثاني: مميزات التعليم العالي في الجزائر	109
المطلب الثالث: إصلاح نظام "ل م د" في التعليم العالي الجزائري	111
المطلب الرابع: متطلبات ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي	113
المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا في التعليم العالي الجزائري	117
المطلب الأول: وضعية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر	117
المطلب الثاني: دوافع تبني الجزائر لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي	119
المطلب الثالث: نماذج التعليم عن بعد في الجزائر	120
المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة التعليم العالي الجزائري	125
المطلب الأول: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق جودة الخدمات والمعلومات	125
المطلب الثاني: أهم استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائري	127
المطلب الثالث: تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي الجزائري	133
خلاصة الفصل	145
خاتمة	146
قائمة المصادر والمراجع	153

المقدمة

مقدمة:

يعتبر التعليم عملية مستمرة لتطوير المهارات والمعارف، وهو أهم وسيلة لبناء الشعوب ومواجهة متغيرات وتحديات المستقبل، وتبرز أهميته في كونه الطريق الوحيد لنشر المعرفة، فلا تكون حكرا على فرد دون غيره، فهو يقدم جميع الأسس اللازمة لحل المشكلات التي تواجه الشعوب للوصول لتلك المعارف.

كما أنه البداية الحقيقية للتقدم، فجميع الدول التي تقدمت، جاء تقدمها من بوابة التعليم إذ تضعه في أولوية برامجها.

فمؤسسات التعليم وبالأخص مؤسسات التعليم العالي تسعى إلى التقدم يوما بعد يوم في تحقيق أهدافها، فقد أصبح لزاما عليها تحسين جودة خدماتها المختلفة تلبية لمتطلبات سوق العمل من جهة وتنمية المجتمع وتحسين البحث العلمي من جهة أخرى.

إن نجاح مؤسسات التعليم العالي مرهون بتحقيق الجودة في وظائفها الثلاثة الأساسية ألا وهي: جودة العملية التعليمية، جودة البحث العلمي وتنمية المجتمع المرتبطة بصورة كبيرة بجودة الوظيفتين الآخرتين

وبالتالي جودة التعليم العالي متوقف على اكتشاف نقاط القوة في عناصر المنظومة ككل وتعزيزها دون غض النظر عن نقاط الضعف الممثلة بالمعيقات وتجنبها بشتى الطرق والوسائل والآليات .

ليتم التركيز في هذه الدراسة على تحسين جودة العملية التعليمية فقط دون باقي الوظائف الأخرى بدرجة أولى، كونها أول إنتاج يقدم سواء للبحث العلمي أو لخدمة المجتمع، فكل هذه الوظائف تعمل في بوتقة واحدة تصب في تطوير الاقتصاد وتنمية سوق العمل واقتناص مراتب عليا في الترتيبات العالمية للجامعة.

إن مواجهة مؤسسات التعليم العالي تحدي تحسين جودة عمليتها التعليمية بعناصرها المختلفة فرض عليها مواكبة مختلف التطورات والتغيرات الحادثة في العالم والتي لها تأثيرا كبيرا سواء على المستوى المحلي أو العالمي المترجمة أساسا في احتلال المراتب الأولى وضمان شهادات عالمية تثبت تميز منتجاتها عن باقي المنتجات .

و عند الحديث عن هذه التطورات يتبادر في أذهان الجميع واحدة من هذه الوسائل التي صنعت الفرق وجعلت العالم يتحول إلى قرية صغيرة وقلصت المسافات المتباعدة واختصرت الوقت والجهد الكبيرين، مع إحداث تغيير للأوضاع من سلبية إلى ايجابية بشكل ملحوظ خاصة في الدول المتقدمة في هذا المجال والتي هي تكنولوجيا الإعلام والاتصال كأهم وسيلة في هذا العصر نظرا لتنوع أدواتها المادية منها، البرمجية والشبكية .

فقد أدى التقدم السريع والهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى تغييرات جوهرية في أنماط التعليم، فأصبحت مؤسسات التعليم العالي المتواجدة في الدول المتخلفة أو سائرة في طريق النمو مجبرة على دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في عمليتها التعليمية، واعتبارها جزءا مهما فيها بهدف تحسين جودتها، والاهتمام بذلك ضرورة لا مفر منها في عصر تشهد فيه النظم التعليمية تغيرات عميقة في مختلف عناصرها .

يعتبر التعليم العالي من أهم الركائز الأساسية لقيام أي دولة، إذ يعتبر مدخلا رئيسيا لتنمية وتطوير الطاقات البشرية لها، من خلال اكتساب قدرات ومهارات تقنية وفنية وعلمية، وتزداد فرص اكتساب هذه المهارات والقدرات بشكل أسهل وأضمن من خلال تسخير وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل مؤسسات التعليم العالي، وهذا من أجل مواجهة هذه التحديات وتطوير النظام التعليمي في الجامعات وتعزيز التنمية الاقتصادية القائمة على التكنولوجيا الحديثة.

كما أن الاستعانة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبح أمرا حتميا في عمل جميع المؤسسات واستخدامها في مختلف وظائفها اليومية، حيث أن هذه المؤسسات وجب عليها مواكبة كافة التطورات والتأقلم مع مختلف التغيرات الحديثة، وخلق مكانة بين نظيراتها من المؤسسات الأخرى، مما يستوجب منها التسابق نحو اكتساب تكنولوجيا أحدث تزيد من رصيدها المعرفي من جهة، والمساعدة في خلق قيمة للمؤسسة من جهة أخرى، واكتساب ميزة تنافسية تخول لها الصدارة في قطاعها الذي تنتمي إليه.

الإشكالية :

للوقوف على حيثيات وأبعاد هذا الموضوع والإلمام بمختلف جوانبه تمثلت إشكالية البحث في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

- **كيف تساهم تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين جودة العملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية بشكل أكثر تفصيلا قمنا بتجزئة هذه الأخيرة إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع استخدام تكنلوجيا الاعلام والاتصال في مؤسسات التعليم اعالي الجزائرية؟
- هل مؤسسات التعليم العالي في الجزائر مطالبة بالتوسع في استخدام تكنلوجيا الاعلام و الاتصال ؟

- هل استخدام تكنلوجيا الاعلام و الاتصال في مؤسسات التعليم العالي تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر ؟

الفرضيات:

يقوم البحث على اختبار الفرضيات التالية:

–هناك علاقة وثيقة بين استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال وجودة التعليم العالي.

–تعاني مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من الاستخدام الضعيف لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال .

–تمكنت مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من خلال استخدامها لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال من تحسين جودة العملية التعليمية .

حدود الدراسة :

تمت دراسة هذا الموضوع ضمن الحدود التالية :

- ✓ **الحدود المكانية:** تم اختيار جامعات الجزائرية مجالا مكانيا لإجراء الدراسة، ويعود السبب في ذلك لطبيعة الموضوع وسهولة جمع البيانات.
- ✓ **الحدود الزمانية** :أجريت الدراسة في السداسي الثاني من السنة الجامعية (حسب الإحصائيات المستخدمة).

أهداف البحث:

- إبراز ماهية التكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- التعريف بإدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمؤسسات التعليم العالي.
- التعرف على واقع مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.
- محاولة معرفة دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي.
- توعية مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من جامعات ومراكز جامعية.
- إرشاد مدارس عليا ومعاهد وطنية على أهمية التكنولوجيا الحديثة وضرورة تبنيها كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي.

- التعرف على أهم النشاطات التي تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
- معرفة دور الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية.

أهمية البحث:

ترجع أهمية اختيارنا لهذا البحث إلى تكنولوجيا ما يلي:

- يعتبر التعليم العالي من الركائز الأساسية في تقدم ورقي الدول وباعتبار مؤسسات التعليم العالي منظرا علميا ومركزا للإشعاع الحضاري في كل دولة.
- معرفة المشكلات التي تواجه التعليم العالي في الجزائر ودراستها وإيجاد الحلول.
- مساهمة في الدراسات التي تتناول إصلاح المنظومة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
- التطور التكنولوجي الحديث إلى الوصول إلى مرحلة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي أصبحت تمثل الركيزة الأساسية لمؤسسات التعليم العالي الجزائري هـ والتي تؤدي إلى تحقيق جودة هذه الأخيرة.
- معرفة واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال والدور الذي تلعبه هذه الأخيرة في تفعيل إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- مساهمة مؤسسات التعليم العالي في تنمية الدول الثقافية علميا واقتصاديا واجتماعيا.

أسباب اختيار البحث:

تكمن أسباب اختيار الموضوع في:

- ✓ الرغبة في دراسة الموضوع.
- ✓ أهمية هذا الموضوع بالنسبة لكل مؤسسات التعليم العالي عامة والجزائرية خاصة.
- ✓ إمكانية البحث في الموضوع موضوع حديث خاصة انه متعلق تكنولوجيا والجودة.
- ✓ إثراء المعارف بالبحث في هذا الموضوع .
- ✓ هناك اهتمام كبير من قبل وزارة والبحث العلمي بالجودة في التعليم العالي.

- ✓ إبراز دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات التعليم العالي وتحقيق الجودة الموجودة من قبل هذه المؤسسات.
- ✓ كون هذا الموضوع من قبل هذه المؤسسات.
- ✓ كون هذا الموضوع يدخل ضمن اختصاص علوم التسيير.
- ✓ تعتبر كل من إدارة الجودة الشاملة والتكنولوجيا الإعلام والاتصال من المواضيع الحديثة.
- ✓ ضرورة استخدام تكنولوجيا حديثة في مؤسسات التعليم العالي في ظل العولمة المفروضة العالم ما يعزز مكانة هذه المؤسسات.
- ✓ السعي لإيجاد حلول لمشاكل في مؤسسات التعليم العالي.

منهج الدراسة :

قصد دراسة الموضوع وتحليله وللإجابة عن الإشكالية التي يثيرها البحث، للوصول إلى النتائج العلمية والعملية المرجوة، ارتأينا في هذه الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي، حيث نهدف من خلال استخدام المنهج الوصفي إلى جمع بيانات وحقائق تصور صحة الفرضيات وكذلك التعرف على مختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع حيث تم جمع أجزاء البحث المأخوذة من مختلف المراجع وتكوين قاعدة نظرية له وهذا كله لتسهيل عملية تقديم المتغيرات والمتمثلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وجودة التعليم العالي، كما اعتمدنا المنهج التحليلي، فكان استخدامه عبر كامل محاور البحث، وذلك بغرض التعمق في فهم وتبيان العناصر المكونة للموضوع بتحليلها وتحديد أثارها واستنباط التفسيرات والاستنتاجات ذات الدلالة.

أما فيما يخص أدوات الدراسة فقد اعتمدنا على مجموعة من الكتب والتقارير المتخصصة والدوريات والقوانين والإحصائيات والانترنت.

تقسيمات البحث:

للإجابة على الإشكالية المطروحة، ولاختبار صحة الفرضيات المقدمة، قمنا بتقسيم هذه الدراسة بمضمونها إلى ثلاثة فصول، بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة، كل فصل ينقسم إلى ثلاث مباحث رئيسية، حيث اشتملت المقدمة على إشكالية

الدراسة وفرضياتها، وتحديد بعدها المكاني والزمني، ووضع أهداف وأهمية البحث، ومنهج الدراسة وهيكلها بالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة مع الإشارة إلى الصعوبات التي واجهها الباحث.

في الفصل الأول تم إلقاء الضوء على تكنولوجيا الإعلام والاتصال والذي يعتبر الحجر الأساسي الخاص بهذا الفصل والذي تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث رئيسية، حيث تعرضنا في المبحث الأول من هذا الفصل إلى تكنولوجيا الإعلام، حيث تضمن ماهية التكنولوجيا ومفهوم تكنولوجيا الإعلام ومجالات استخدامها، ثم تعرضنا في المبحث الثاني إلى تكنولوجيا الاتصال، حيث تناول ماهية تكنولوجيا الاتصال ومختلف وسائلها، مع توضيح مختلف مزاياها وعيوبها، ثم تعرضنا في المبحث الثالث إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث عرض تاريخ ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومختلف وظائفها وكيفية توظيفها في الدول النامية.

وفي الفصل الثاني تعرضنا إلى شرح شامل ومفصل لجودة التعليم العالي ومحتوياته المختلفة، حيث تطرقنا في المبحث الأول من هذا الفصل إلى مدخل عام حول التعليم العالي، إذ تناول مفهوما للتعليم العالي والنظام الهيكلي الخاص به، ووظائفه ومكوناته وأهم التحديات التي تواجهه، ثم تعرضنا في المبحث الثاني إلى الجودة وعلاقتها بتكنولوجيا الإعلام والاتصال، احتوى على ماهية الجودة، وإدارة الجودة الشاملة وتأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال عليها، ثم تطرقنا في المبحث الثالث إلى الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي، احتوى على ماهية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومعاييرها ومبرراتها وأهميتها .

وفي الفصل الثالث قمنا بتوضيح الموضوع أكثر حيث يعتبر هذا الفصل همزة وصل بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة التعليم العالي، حيث تعرضنا في المبحث الأول لهذا الفصل إلى وضعية التعليم العالي في الجزائر وإصلاحات نظام ل م د ، إذ احتوى تطور ومميزات التعليم العالي في الجزائر وكذلك إصلاح نظام ل م د في الجزائر و متطلبات ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ثم انطلقنا إلى المبحث الثاني والذي تضمن واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي الجزائري وشرح دوافع تبني الجزائر لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي ونماذج التعليم عن بعد التي تبنتها ومعرفة دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين جودة التعليم العالي في الجزائر وفي المبحث الثالث ارتأينا إلى تخصيصه لدراسة عامة لمختلف مؤسسات التعليم لعالي الجزائرية ومعرفة كيفية تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة التعليم العالي، تضمن دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات والمعلومات، وأهم استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي.

وفي الأخير نختم دراستنا هذه بخاتمة عامة تكون كحوصلة لما تم التطرق إليه في مختلف محاور الدراسة، وقد حاولنا فيها اختبار صحة الفرضيات المعتمدة، واستعراض أهم النتائج التي تم التوصل إليها، بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي تكون متبوعة بالآفاق المستقبلية للبحث.

الدراسات السابقة:

وسنحاول فيما يلي استعراض أهم الدراسات والأبحاث التي تمكنا من الاطلاع عليها:

الدراسة1 :

– أجرت الباحثة نوال نمور من جامعة منتوري بقسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، سنة2012دراسة (مذكرة ماجستير) بعنوان: كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، وقد حاولت الباحثة في إطار هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التي تتعلق بالتأثيرات كفاءة هيئة التدريس ومدى إمكانيتها من تقديم جودة للتعليم العالي، وقد تضمنت هذه الدراسة جزئين نظري وتطبيقي ،الجزء النظري يحتوي على ثلاث فصول والجزء التطبيقي يحتوي على فصلين، تناولت الباحثة في الفصل الأول من الدراسة تقديم التعليم العالي وتطوره ،أيضا بعض المفاهيم المرتبطة بالتعليم كاستهلاك واستثمار وتطويرها وأهمية التعليم العالي، أما بالنسبة للفصل الثاني يتطرق إلى أحد مدخلات العملية التعلمية والمتمثلة في هيئة التدريس ،من خلال إبراز مهامها والكفاءات اللازمة لها للقيام بدورها ويركز الفصل الثالث على جودة التعليم العالي وطرق تقديم جودة عضو هيئة التدريس أما الفصل الرابع يدور حول التعليم العالي في الجزائر وتطوره وتقديم لجامعة منتوري قسنطينة وكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وهيئة التدريس والطلبة الخاصة بها أما الفصل الخامس يقدم معلومات حول الطلبة (مخرجات كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وقياس كفاءة هيئة التدريس بالكلية وأثرها على جودة الخدمة التعليمية، وقد توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى نتائج عديدة، من أهمها :

- ✓ أن الاهتمام باستثمار في التعليم، راجع إلى الاهتمام المتزايد حول نفقات كلفة وعائد التعليم.
- ✓ أن الاهتمام لم يعد بعد مقتصرا على التعليم فقط بل تعدى إلى الجودة.
- ✓ أن أداء الفرد يرتكز على توفر كفاءات معينة.
- ✓ أن هذه الكفاءات تمكننا من التمييز بين الأفراد.
- ✓ أن هذه الكفاءات تتغير من فرد لآخر ومن وظيفة لأخرى.

الدراسة 2:

أجرت الباحثة أو الطيب عقيلة من جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، سنة 2007 دراسة (مذكرة ماجستير) بعنوان:التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال في التعليم، وقد حاولت الباحثة في إطار هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التي تتعلق بإمكانيات التعليم عبر الانترنت في استدراك جوانب قصور التعليم التقليدي، وقد تضمنت هذه الدراسة خمس فصول، تناولت الباحثة في الفصل الأول من الدراسة للتعرف على التكنولوجيات ثم التعرف بعض نماذجها ومبررات وعوائق استخدامها، أما بالنسبة للفصل الثاني خصص للتعليم عن بعد، إذ يعتبر شكلا للتعليم الافتراضي شكلا تطويريا للتعلم عن بعد وهذا من خلال تعريفه وسرد تاريخه والوقوف على أهم مقوماته وذكر مميزاته وعيوبه، أما بالنسبة للفصل الثالث يعني بتعريف نظام التعليم عبر الانترنت من خلال تحديد ماهيته والتعرف على مكونات بيئته ومصادر المعلومات فيه، وخصص الفصل الرابع للجامعة الافتراضية حيث تم إحصاء إمكانياتها وعوائقها وأهم التجارب الجامعات الافتراضية في العالم، أما الفصل الخامس فهو يعني بدراسة واقع التعلم الافتراضي في الجزائر وذلك من خلال التعرف على وضعية التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال في الجزائر وكذلك التعرف على مساعي القيادة الجزائرية لإدماج هذه التكنولوجيات في التعليم وقد توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى نتائج عديدة، من أهمها:

- ✓ إن التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال هي مجموعة التقنيات والخدمات التي يستعمل فيها الحاسوب للوسائط المتعددة واستخدامات الانترنت وصولا للإعلام الآلي كآخر التطورات التي حققتها البشرية إذ زاد من قدرة ومرونة وجودة التعليم العالي وإمكانية الوصول إليه.
- ✓ صار بإمكان المتعلم التعلم بشكل فعال داخل وخارج القاعات مع إمكانية اختياره لما يدرسه بفضل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- ✓ أصبح المتعلم يتحكم ويوجه تعليمه بنفسه واستطاع التعلم تعلما ذاتيا من الآلة مباشرة إذ عمل أيضا على ترسيخ استمرارية التعلم بفضل ما توفره التكنولوجيا من مرونة وتفاعلية.
- ✓ استخدام تكنولوجيا الاتصال في المجال التربوي أزاح حواجز ومحددات زمانية ومكانية أزاح تواجد المدرس والدارس في نفس المكان ليفتح لعدد كبير من الطلبة فرصة التعلم والتخلي عن الطرق التقليدية.

الدراسة 3:

– أجرت الباحثة ضيف الله نسيمة من جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سنة 2017 دراسة (رسالة دكتوراه) بعنوان: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، وقد حاولت الباحثة في إطار هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التي تتعلق بـ مساعي الدولة الجزائرية الحثيثة نحو تحسين جودة تعليمها العالي خاصة من جهة ونظرا لأهمية العملية التعلمية البالغة في منظومة التعليم العالي كقاعدة أساسية لباقي الوظائف من جهة ثانية وما استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تأثيرات ايجابية في تحسين جودة العملية التعليمية، وقد تضمنت هذه الدراسة سبعة فصول، تناولت الباحثة في الفصل الأول من الدراسة جودة التعليم العالي، أما بالنسبة للفصل الثاني فقد خصص لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتغير المستقل للدراسة ،أما الفصل الثالث مهتم بتوضيح علاقة التأثير بين المتغيرين بتوضيح أنماط تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية حضوريا بصورة هجينة أو عن بعد ،أما الفصل الرابع خصص لإعطاء صورة عامة حول التعليم العالي وواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي في الجزائر بصفة عامة، أما الفصل الخامس فكان لعرض نتائج الاستبيان الموجه للأساتذة لمعرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف عناصره على تحسين جودة العملية التعلمية بمختلف عناصرها ،كذلك مع تحديد أهم المعيقات مع عرض نتائج الدراسة وتفسيرها ،ليعني الفصل السادس بسرد نتائج الاستبيان الموجه لطلبة الدكتوراه من حيث تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعلمية ومعوقات استخدامها ،ليهتم الفصل السابع بسرد نتائج الاستبيان الموجه للإداريين لتقييم تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية لكن من جانبها الإداري في مختلف عناصرها أستاذ، طالب، مقرر دراسي ،عملية التدريس وكذا إدارة الكلية من الوقوف على أهم المعيقات التي تحول دون الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية إداريا وقد توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى نتائج عديدة، من أهمها :

- ✓ الاهتمام بتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات خاصة أنها بؤرة جد مهمة في العملية التعليمية.
- ✓ توفير التكنولوجيات المستخدمة في قاعة التدريس من جهة وإعارة الاهتمام للمنحى الجديد لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم سواء الهجين أو الالكتروني من جهة أخرى.

- ✓ تفعيل خلايا تكوين الأساتذة بتشديد دورات تدريبية خاصة بالإداريين الأساتذة في ما يخص استخدام التكنولوجيا دون عزل الطلاب عن ذلك.
- ✓ ضرورة توفير الفنيين والمختصين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفادي المشاكل التقنية للاستخدام.
- ✓ ضرورة الاهتمام بتكوين مبرمجين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة في جانبها البرامجي .
- ✓ ضرورة الاهتمام بالتخصصات الأدبية التي تعاني من الكم الكبير للطلبة ما يصعب دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها.

الدراسة 4:

أجرى الباحث عياد كمال من جامعة أبي بكر بالقايد تلمسان، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، سنة 2017 دراسة (رسالة دكتوراه) بعنوان: تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري، وقد حاول الباحث في إطار هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التي تتعلق بتعايش القيم داخل المجتمع الجزائري بين واقعين مختلفين قيم تقليدية أصلية تمثلها مؤسسات التنشئة الاجتماعية التقليدية كالأسرة والزوايا والمساجد وقيم حديثة ترعاها وسائل الإعلام والاتصال الجديدة ،حيث يتجلى ذلك في شريحة الشباب حيث أنها الأكثر استقطابا وتبنيا للتكنولوجيا الحديثة والأكثر تفاعلا مع الثقافات وقبولا للقيم الغربية في المجتمع الجزائري، وقد تضمنت هذه الدراسة خمس فصول ، تناولت الباحثة في الفصل الأول من الدراسة تحديد الإطار المعرفي والمفاهيم للبحث حيث تم ضبط المصطلحات اللغوية والاصطلاحية والتعرف على القيم في مختلف العلوم ووضع قاعدة لشرح مفهوم الشباب وميولاتهم، أما بالنسبة للفصل الثاني خصص لشرح تفاصيل وسائل الإعلام والاتصال (تلفزيون، الفيس بوك، الهاتف، الانترنت)وتأثيرها على المجتمع، أما الفصل الثالث خصص للقيم بين النظير والممارسة حيث تم التطرق نسبية دراسة القيم ومكونات القيم ومستويات اكتسابها وكيفية الحصول على مصادر لاكتسابها وخصص الفصل الرابع للتعريف بنظرية الحتمية في الإعلام والتأسيس النظري لها والقضايا المعالجة في الغرس الثقافي والانتقادات الموجهة له ،أما بخصوص الفصل الخامس قام الباحث بتحليل ومناقشة البيانات الإحصائية الخاصة بعادات وأنماط استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجتمع الجزائري ومختلف المتغيرات الإحصائية الخاصة بعينة الدراسة، وقد توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى نتائج عديدة، من أهمها :

- ✓ تكنولوجيا الإعلام والاتصال صارت جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية للفرد الجزائري حيث أن معظم الأسر الجزائرية صارت تمتلك التقنية وتستخدمها بغض النظر عن المستوى التعليمي للأولياء أو المنطقة التي يقطنون بها.

- ✓ تكنولوجيا الانترنت من أهم التكنولوجيات الأكثر استخداما من قبل الشباب الجامعي، وقد أزاحت التلفزيون عن مكانته نسبيا، خصوصا وإن الانترنت صارت متوفرة على الهاتف النقال مما أتاح استخدامها على مدار اليوم، وتراجع الإذاعة كوسيلة إعلام فعالة لدى الشباب.
- ✓ تخلف فترات مشاهدة البرامج الفضائية لدى الشباب الجامعي، حيث ترتفع لدى الإناث مقارنة بالذكور وهذا اعتمادا على نمط الحياة اليومية في المجتمع الجزائري حيث تعتبر المرأة الأكثر مكوثا من الرجل بالبيت.
- ✓ تلعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال دورا هاما في تشكيل القيم الجمالية والاستهلاكية للشباب الجامعي من خلال محتوياتها الإعلامية ويتجلى ذلك في عدة مظاهر كطريقة اختيار الملابس وتسريحة الشعر والذوق الموسيقي.
- ✓ نلاحظ ثبات قيمة المبحوثين، حيث اقر معظمهم بقول الحقيقة ونقل معلومات صحيحة للطرف الآخر أثناء استخدام وسائل الاتصال الحديثة.
- ✓ استحالة إعارة واستغناء المبحوثين على الهاتف النقال، ولكنهم يشتكون من تراجع في خصوصياتهم جراء الاستخدام المكثف للهاتف النقال، والذي يشتمل على التواصل الدائم سواء بالمكالمات أو بالرسائل النصية القصيرة أو الدردشة الالكترونية.

صعوبات البحث:

العديد من الصعوبات واجهتنا أثناء انجازنا لهذا البحث أهمها نقص المراجع، خاصة مع تزامن وقت إعداد المذكرة مع الإجراءات الوقائية المفروضة من طرف الدولة وقت انتشار جائحة كورونا مما أعاق التنقل للبحث على المراجع ضف إلى ذلك غلق الجامعة مما أدى لاستحالة وضع جلسات مقابلة مع الأستاذ المشرف لمناقشة ووضع تعليمات تساعد في تقوية البحث ورداءة الانترنت مما صعب التواصل مع الأستاذ المشرف إلكترونيا .

الفصل الأول

مدخل عام حول تكنلوجيا الإعلام و الاتصال

المبحث الأول: تكنولوجيا الإعلام.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا"تعريف وأنواعها وأهميتها".

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا الإعلام.

المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا الإعلام.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال(تعريف، خصائص، أهمية).

المطلب الثاني: وسائل تكنولوجيا الاتصال (التلفزيون–الانترنت–الهاتف والبريد الإلكتروني).

المطلب الثالث: مزايا وعبيوب تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الثالث: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

المطلب الأول: تاريخ ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العالم.

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المطلب الثالث: توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الدول النامية.

تمهيد

شهدت المجتمعات الإنسانية في تطورها عبر العصور عدة تغيرات كان لكل عصر منها مميزاته وخصائصه ،التي تميزه عن باقي العصور السابقة وحتى اللاحقة، ويمثل العصر الذي نعيشه عصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال بامتياز، وعصر المعلومات التي تعد منذ القدم من أهم المقومات المميزة للتطور الإنساني، وقد عرفت السنوات الأخيرة تغيرات متلاحقة وسريعة في تكنولوجيا المعلومات والتي لم تكن كمية فحسب بل نوعية أيضا حيث تركت بالغ الأثر في كافة جوانب المجتمع الإنساني الذي عرف انتقالا في نمط الصناعي إلى النمط المعلوماتي، ومن العمل البدني إلى العقلي ومن إنتاج البضائع إلى إنتاج المعلومات والتي أصبح إنسان القرن21 في حاجة ماسة إليها لاتخاذ القرارات والتنفيذ.

فالمجتمعات الحديثة تتجه إلى حتمية عمل العقل والتكنولوجيا معا ،وتكاملها في مجال عالمي للمعارف والتي تمثل صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمختلف أوجهها لتشكل آلية فعالة حيث يطلق عليه العالم الوسيلي الاتصالي، وفي هذا السياق يهدف هذا الفصل إلى توضيح الغموض واللبس الذي دائما ما أحاط بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذا عن طريق عرض مفاهيمها المتعددة والإرشاد إلى كيفية استخدامها للاستفادة من مزاياها وتجنب عيوبها وكيفية توظيفها في كافة المجالات، وهذا من خلال التطرق للمباحث التالية :

المبحث الأول: تكنولوجيا الإعلام.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الثالث: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

المبحث الأول: تكنولوجيا الإعلام

أضحت تكنولوجيا الإعلام أداة استراتيجية لدفع الاقتصاد وعامل من عوامل التنمية الحقيقية في مختلف بلدان العالم حيث تحتل مكانة كبيرة في اقتصاد كل بلد نظرا لتدخلاتها في العديد من المجالات في المعلومات أساس كل تحرك وانجاز ولا يستطيع أي بلد في العالم الاستغناء عن المعلومات التي يبنى عليها الاقتصاد الوطن.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا"تعريف وأنواعها وأهميتها"

1) **تعريف التكنولوجيا:** إن موضوع التكنولوجيا لا يزال يطرح العديد من التساؤلات بشأن تحديد مفهوم لها من طرف علماء الاقتصاد وعليه تعددت الرؤى واختلفت المفاهيم حولها والتي نذكر منها ما يلي :

- عرف إبراهيم مذكور التكنولوجيا: أنها فن الإنتاج، أي العمليات المادية اللازمة له، ويطلق مفهوم التكنولوجيا على المبادئ العلمية والمخترعات التي يستفاد منها الإنسان في تطوير المجهود الصناعي، فتشمل مصادر القوى والعمليات الصناعية وما يمكن أن يطرأ عليها من تحسين وسائل الإنتاج.

-عرّف السيد عبد العاطي السيد مفهوم التكنولوجيا على أنها: دراسة الوسائل الفنية التي تشمل كل الموضوعات الثقافية المادية، وهي كذلك تتضمن كل ما يقدمه العالم الطبيعي من أمور مادية، ومعنى هذا أن التكنولوجيا لا تقتصر في نظره على الآلات النظام المصنع كما هو شائع عند البعض، بل إن كل من الآلة والمصنع في نظره هما مجرد مظهران من مظاهر التكنولوجيا الحديثة.[1]

- و تعرّف التكنولوجيا أيضا على أنها: الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية وتطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية، وكذا التاريخية

- كما أن التكنولوجيا: هي حصيلة التفاعل المستمر بين الإنسان والطبيعة، وتلك الحصيلة هي التي تزيد من كفاءة هذا التفاعل بهدف زيادة الإنتاج أو تحسين نوعه أو تقليل الجهد المبذول. [2]

(1)محمد مسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، دون طبعة، منشورات الساحل، الجزائر، 2001، ص 82.

(2) بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة ،مذكرة الماستر في العلوم الاقتصادية ،جامعة أكلي محمد أولحاج ، البويرة ،2013-2014،ص ص3-4.

من ملاحظة هاذين التعريفين الأخيرين:

- قد ركزا على التكنولوجيا المادية، التي تتمثل في المعدات والتجهيزات وهي الجزء الملموس في التكنولوجيا، حين أهمل الجزء الغير المادي والمتمثل في طرق العلمية للتشغيل والاستخدام.

- كذلك هنا كمن يعرف التكنولوجيا: على أنها مجمل المعارف العلمية المستخدمة في المجال الصناعي، خاصة المكرّسة لدراسة وتحقيق وإنتاج وتسويق السلع والخدمات السلعية لاستبدال العمل اليدوي بالحديثة ومتطورة.

- مما سبق من التعريفات يمكننا القول: أن التكنولوجيا هي علم الصناعة الذي لا يشمل فقط العتاد والتجهيزات والتقنيات التي يستخدمها الإنسان لتحقيق أغراضه وقضاء حاجاته داخل المصنع أو المجتمع، بمعنى أنها لا تقتصر على الجانب المادي فقط بل تحتوي على موضوعات التنظيم والإدارة وممارسة عملية العمل والقيادة في شتى النواحي التنظيمية، كما أنها نتاج اجتماعي وثقافي يشمل الأفكار والسلوكيات وجميع والقيم من خلال تعامله مع الطبيعة والمجتمع، لأن التكنولوجيا قبل أن تكون آلة أو جهاز معينا فهي فكرة تولد عن حاجه أو رغبة الاجتماعية معينة.[1]

2) أنواع التكنولوجيا: تنقسم التكنولوجيا إلى عدة أنواع أهمها:

1-على أساس درجة التحكم: نجد هناك:

- التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا، وتمتلكها المؤسسات الصناعية حيث تعتبر درجة التحكم فيها كبيرة جداً.
- تكنولوجيا التمايز: وهي تكنولوجيا تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

2-على أساس موضوعها تقسم إلى:

- تكنولوجيا المنتوج: وهي التكنولوجيا المحتوات في المنتوج النهائي والمكونة له.
- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة. [2]
- تكنولوجيا التسيير: وهي تكنولوجيا المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، كتسيير تدفقات الموارد.

(1)بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، المرجع السابق، ص ص3-4

(2)محمد مسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، المرجع السابق، ص 82.

- تكنولوجيا التصميم: وهي تكنولوجيا التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الإعلام الآلي.
- تكنولوجيا المعلومات: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات والاتصال، تتزايد أهميتها باستمرار نظراً للدور الذي تلعبه في جزء من عمليات التسيير، الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبث المعلومات.

3-على أساس محل استخدامها:

- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عالي من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.
- تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: إن عدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو لأخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية لمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

4- **على أساس كثافة رأس المال:** وتنقسم إلى:

- التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال اللازمة لوحدة من وحدات الإنتاج.
- التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة مما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، وبفضل تطبيقها في الدول ذات الكافة السكانية والفقيرة من الموارد ورؤوس الأموال.
- الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل: و هي تناسب في الغالب الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.
- التكنولوجيا المحايدة: هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة، لذلك فأنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

5-على أساس درجة التعقيد:

- التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي رأى كل من Yres Plasseraud و Martine Miance، أنه من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب الرخصة من صاحب البراءة. [1]

(1)محمد مسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، المرجع السابق، ص 82.

- التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيداً من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية استيعابها، إلا أنها تتميز بضخامة تكاليف الاستثمار، والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول باستغلال براءتها مع المعرفة الفنية.[1]

3) أهمية التكنولوجيا: حيث تظهر أهمية التكنولوجيا في التنمية من إسهامها فيما يلي:

- زيادة القدرة المتاحة من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق إكتشاف وإضافة موارد جديدةأو من خلال ابتكار وسائل فعالة وأكثر قدرة على الكشف عن ما هو موجود من هذه الموارد.
- إضافة استخدامات جديدة للموارد الاقتصادية، تسمح بزيادة القيمة الاقتصادية لها.
- ابتكار وسائل إنتاجية تتيح الإحلال بين الموارد بالشكل الذي يقلل من استخدام الموارد النادرة بزيادة استخدام الموارد المتوفرة وبالشكل الذي يقومإلى زيادة الإنتاج من خلال ذلك.
- زيادة إنتاجية الموارد الموجودةأي تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة في العمليات الإنتاجية، من خلال التوصل إلى استنباط أساليب إنتاجية تضمن الكفاءة الإنتاجية وما يحقق الزيادة في إنتاجية الموارد.
- تستعمل كوسيلة حاسمة لتنمية قدرات الإنسان وتمكينه من السيطرة على قوانين الطبيعة وتحقيق الوفرة الإنتاجية.
- التحصيل والتقدم الصناعي ومنه الإجتماعي، فهي تلعب دورا هاما في نشر الأفكار والقيم الجديدة داخل المجتمع من خلال وسائل الاتصال المتوافرة.
- توجيه سلوك الفرد وعلاقاته بالمجتمع، كما تساعده في تقبل التغييرات الجديدة سواء كانت مادية أو غير مادية.
- نقطة تحول من المجتمع التقليدي إلى الحديث الذي يتميز بالتعقيد وتنظيمات ضخمة وتقسيم العمل والتخصص.
- تساهم في الوصول إلى قمة التطور والتقدم، إذ هي أهم مظاهر الحداثة باعتبارها قاعدة الإقلاع الإقتصادي التي تؤدي إلى زيادة الإنتاج وما يتبعه من ممارسات إجتماعية كالدقة والإنضباط والمواضبة ناهيك عن تغير الثقافة والعادات والقيم، ليتحول المجتمع إلى حالة أفضل مما كان عليه وذلك بفضل الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- فتزداد أهمية التكنولوجيا من جانب ضرورة اهتمام المسيرين بها في إختيار المناسب منها، اذ تتم العملية باعتماد مقاييس مالية وإهمال الجوانب الاجتماعية والنفسية وغيرها، وهي جوانب قد يصل تأثيرها إلى حدود خطيرة [2]

(1)محمد مسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، المرجع السابق، ص83

(2) لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، دون طبعة ، جامعة الدول العربية أطروحات الدكتوراه، الجزائر، 2015، ص ص16-17.

جدا مثل توقف أو إفلاس المؤسسة. كماأن المدير مطالب اليوم للمعرفة كافية بالأساليب التقنية التي تتم استعمالها في المؤسسة وجوانب الإنتاج الذي تقوم بها.

- الإطلاع على مختلف مصادر التكنولوجيا والأبحاث التي تتم باستمرار في مختلف الجهات المختصة مثل الجامعات المخابر المختصة، والمجلات.وهذه العناصر تدخل إطار الاتصال الدائم بالمحيط عن طريق نظام المعلومات في المؤسسة ومحاولة جلب مختلف المعلومات ومن مختلف المصادر الممكنة من أجل تمكينها من الإعداد الجيّد للقرارات وخاصة منها المهمة والإستراتيجية مثل مايتربط بتغير أو تحسين التكنولوجيا المستعملة.

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا الإعلام

هناك العديد من التعريفات لتكنولوجيا الإعلام جاءت على النحو التالي:

- تزويد الناس بالأخبار الصحيحة، والمعلومات السليمة، والحقائق الثابتة التي تساعدهم على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع، أو مشكلة من المشكلات، بحيث يعبر هذا الرأي تعبيرًا موضوعيًّا عن عقلية الجماهير واتجاهاتهم وميولهم.
- وعرف محمود عبد الرؤوف تكنولوجيا الإعلام بأنها: نشاط اتصالي بالجماهير العريضة تتوفر فيه أو يجب أن تتوفر فيه الموضوعية والصدق فيما يتم ينقله من أخبار وحقائق ومعلومات. [1]
- تكنولوجيا الإعلام: هي تلك العملية التي يترتب عنها نشر الأخبار والمعلومات الدقيقة، التي ترتكز على الصدق والصراحة ومخاطبة عقول الجماهير وعاطفتهم السامية والارتقاء بمستوى الإداري، وتقوم تكنولوجيا الإعلام على التنوير والتثقيف مستخدمةً أسلوب الشرح والتفسير والجدل المنطقي. [2]

من خلال ما سبق من التعريفات يمكننا وضع تعريف كامل وشامل لتكنولوجيا الإعلام على النحو التالي:

- تكنولوجيا الإعلام تشير إلي جميع أوجه النشاطات الاتصالية التي تستهدف تزويد الجمهور بجميع الحقائق والأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة عن قضايا والمعلومات والمشكلات ومجريات الامور بطريقة موضوعية [3]

(1) بن خولة صديقة ،مغراوي نعيمة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الاستشفائية العمومية ،مذكرة الماستر في علوم الاتصال ،جامعة عبد الحميد بن بديس ،مستغانم،2016-2017،ص 24.

(2)يسرى محمد أبو العلا، إستراتيجية الإعلام والتنمية، الطبعة الأولى ،دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008، ص19-20.

(3) عياد كمال، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتاثيرها على قيم المجتمع الجزائري، اطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان ،2016-2017، ص27

- وبدون تحديد، مما يؤدي إلى خلق أكبر درجة ممكنة من المعرفة والوعي والادراك، والإحاطة الشاملة لدى فئات جمهور المتلقين للمادة الإعلامية

المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا الإعلام

أضحت المنظمات تستخدم الحاسبات الآلية في أداء عملها بدلا من الآلة الكتابية و الطابعة التقليدية، كما ارتبطت عن طريق الاتصال بالأنترنت وأصبحت تنشئ شبكات كمبيوتر محلية خاص بأنشطتها، إذ تؤثر الأنترنت إيجابا على أداء مهام المنظمات المختلفة وعند استخدامها لشبكة الأنترنت تتأثر بمجموعة من المتغيرات الخارجية للبيئة الخارجية، حيث حتم عليها التعامل معها لتحقيق أهدافها و يكون أداءها فعالا و ضمان المراقبة الجيدة لمحيطها و بكفاءة مهنية تضمن السير الحسن لمختلف أنشطتها، إذ لابد لها أن تستخدم التكنولوجيات الحديثة للإعلام التي تمكنها من جمع المعلومات المعرفة من المصادر المتاحة لها، وذلك حتى تكون قراراتها سليمة وصائبة.

في الجزائر؛ شهدت إدخال تجهيزات تقنية واتصالية جديدة مواكبة لما يحصل من تغيرات، إذ لا يمكن تجاهل المجهودات الجزائر نحو إدماج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الاقتصاد وفي جميع مناحي الحياة، وبالرغم من استعمال الانترنت كتكنولوجيا إعلام واتصال يتعمم أكثر فأكثر، إلا أن آثاره العملية خصوصا على التنمية يبقى محدودا جدا، ففي هذا القطاع(القطاع الاقتصادي) لا يمثل سوى 1%من الناتج المحلي الخام، كما أن انتشار فضاءات الانترنت العمومية في الجزائر لم يكن له لحد الآن دور في التلاحم الذي ينتج عن الاندماج الموفّق للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الأنشطة المختلفة، والواقع أن هذه التكنولوجيات هي حبيسة قطاعات قليلة وأشخاص محدودين، وهذا غير كاف لإنتاج اقتصادي وثقافي وفكري ومعرفي فعال. من المؤكد أن وضع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر ليس بأحسن حال، فقد صنف التقرير صادر عن المنتدى الاقتصادي الدولي، أن الجزائر في المرتبة 113 عالميا في مجال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من بين 133 دولة في العالم، مشيرا أن الجزائر تراجعت خلال سنة واحدة بـ 06 مراتب واحتلت أيضا المرتبة 13 عربيا. كما أظهر التقرير مدى تأخر الجزائر في استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في مجال الأعمال، حيث احتلت الجزائر المرتبة الأخيرة من بين مجموع الدول التي مستها الدراسة، وتبقى بذلك الجزائر بعيدة عن تحقيق أهداف " الجزائر الالكترونية". [1]

(1)فوزي منصوري، مساهمة التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشكلة التنظيمية، (دراسة ميدانية بمؤسسة ارسلو متال ،تبسة)، مذكرة ماجستير في الاتصال والتنمية المستدامة جامعة باجي مختار ،عنابة ،2010-2011، ص74.

خلافا عن المؤسسات المتواجدة في البلدان الأخرى تمتلك أجهزة إعلام آلية حديثة، وكذلك أنظمة معلوماتية محسوبة بشكل تام تخص الأجور، وهناك من المؤسسات ما يملك مصلحة أو جهازا خاصا بالتنظيم والإعلام الآلي، والمحاسبة العامة خاصة.

إن الشبكات(انترنت، إنترانت) كجزء من تكنولوجيا الإعلام الحديث، هي عامل مهم يساهم في الرفع من الكفاءات في المؤسسات، فقد ساهمت وساعدت استخداماتها في المؤسسة إلى استغلال العقلاني للموارد وتقليل تكاليف الناجمة عن شرائها ومتابعة الأثر البيئي لها وبإدخال التكنولوجيا الحديثة تغيرت العديد من المفاهيم التقليدية، إذ تغير مفهوم الوقت والمكان في المؤسسة فأصبحت المؤسسة أكثر شفافية وأصبح من السهل الوصول على مركز المعلومات وبعثت روح التعاون والمشاركة والعمل الجماعي من خلال هذه الشبكات. وقد أثارت تكنولوجيا الانترنت ضجة كبيرة في الأواسط الإعلامية كسابقها من الاكتشافات الجديدة في الميدان الاتصالي والمعلوماتي، فعند ظهور أي وسيلة إعلامية حديثة تكثر التنبؤات حول مصير الوسائل الأقدم منها، فعندما ظهرت الإذاعة كوسيلة إعلامية ذات خصائص مبهرة للمستمعين، كثرت التنبؤات حول مصير الصحافة الورقية، كما أن ظهور التلفزيون جدد التنبؤات بمستقبل الصحافة والإذاعة، ونفس التنبؤات حدثت عند ظهور شبكة الانترنت، نظرا لما تمتلكه هذه الشبكة من سمات اتصالية ذات طبيعة تفوق الوسائل الإعلامية الأخرى، ورغم كل التنبؤات فإن جميع الوسائل الإعلامية الأخرى حافظت على وجودها، كون كل وسيلة لها سماتها الخاصة التي تكونت نتيجة الحاجة إليها.

ويمكن القول إن ظهور الانترنت دفع بقية الوسائل إلى تطوير قدراتها وأساليب عملها لتبقى في ميدان الإعلامي بكفاءة عالية، و على هذا كان لظهور شبكة الانترنت الدور الكبير في تطوير الوسائل الإعلامية الأخرى من حيث المضمون الإعلامي والشكل الفني، حيث ساعدت الشبكة في تدعيم الأثر الاتصالي لكثير من الوسائل الإعلامية التقليدية وذلك من خلال الخدمات المباشرة وكذلك الاختصار والدقة التي تقدم بها المواد الإعلامية وأسهمت منتديات الانترنت في تلمس حاجات جماهير وسائل الإعلام، وساعد البريد الإلكتروني في اختصار المسافة الاتصالية بين القائم بالاتصال وجمهور وسائل الإعلام. [1]

(1)خديجة بديس ،تكنولوجيا الإعلام الحديثة ودورها في تطوير الأداء الإعلامي ،مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي ،ام البواقي ،2014-2015،ص ص69-71

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال

تكنولوجيا الاتصال من أهم الظواهر الممتدة المجالات حيث من خلالها يمكننا التوصل إلى فكرة أو اتجاه أو خبرة أو مهارة عن طريق إنتقالها من شخصإلىآخر أداة مستخدمة في جميع ميادين الحياة لتسهيل وصول المعلومات والآراء لكي تصبح هذه الأخيرة مشتركة بين الأشخاص.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال(تعريف، خصائص، أهمية):

هناك خطوات أساسية للوصول إلى تعريف شامل لتكنولوجيا الاتصال وذلك لتنوع مجالاته وتوجد عدة تعاريف نذكر منها:

عرف لوند برج lund berg تكنولوجيا الاتصال:" بأنها نوع من التفاعل الذي يتم عن طريق الرموز الحركية أو التشكيلية أو المصورة أو المنطوقة أو أية رموز أخرى تعمل كمثير للسلوك، لا يثيره الرمز ذاته ما لم تتوافر ظروف خاصة لدى الشخص المستجيب له".

عرفها عبد الغفار: على أنها نقل رسالة بين فردين أوأكثرباستخدام رمز أو مجموعة رموز مفهومة للمجموعة باستخدام قنوات اتصالية لتحقيق أهداف متعددة وبشكل يضمن التفاعل والتأثير.

-تكنولوجيا الاتصال: هي العملية أو الطريقة التي يتم من خلالها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر حتى تصبح مشاعتا بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هاذين الشخصين أو أكثر وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه واتجاه تسعى إلى تحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها.

-تكنولوجيا الاتصال: عملية تحويل المعاني بين أفراد المجتمع، أو بناء الفهم المتبادل في إطار التفاعل بين شخصين أو أكثر، أو تبادل المعاني عبر نقل المعلومات، أو سيرورة إشراك المعلومات والمشاعر بين الناس عبر تبادل الرسائل اللفظية، أو إنشاء فهم مشترك من خلال التفاعل بين شخصين أو أكثر.

-في تعريف آخر يقول ياسر عبده حيمري نقلا عن تشارلز كولي : هو ذلك الميكانزيم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية تنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة رسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان وهي تتضمن[1]

(1) محمد محمد عمر الطونبي ،نظريات الاتصال ،الطبعة الأولى، مطبعة الشجاع للنشر ،2001، الإسكندرية ،ص ص 14-15.

تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الحديدية والبرق وكل التدابير التي تعمل بسرعة كفاءة على قهر بعدي الزمان والمكان.

ويضيف عبده حيمري تعريف(شرام): بأنها العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر والاتجاهات بين الفرد والآخر أو مجموعة أفراد والمشاركة فيها وهو الاتصال الذي يتم عن طريق الرموز، والرمز إلى أي شيء في الحياة

وتأسيسا على التعريفات السابقة يمكننا وضع تعريف شامل لجميع الجوانب، حيث أن تكنولوجيا الاتصال هي مجموعة التقنيات التي خرقت خلال قرن شروط الاتصال المباشر التقليدية لتستبدله بحكم الاتصال عن بعد

وهو عملية نقل المعلومات والاتجاهات ومشاركة في الأفكار عن طريق الإرسال والاستقبال بكفاءة معينة، في مجال واسع تتبادل فيه الحقائق والآراء في وسط اجتماعي معين. [1]

2) خصائص تكنولوجيا الاتصال: يمكن استخلاص بعض الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا الاتصال فيما يلي:

1. **التفاعلية:** إمكانية أن يكون المستعمل مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في العملية يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات وباقي الجماعات بإدخال مصطلحات جديدة في العملية مثل الممارسة الثنائية، التبادل.
2. **اللاجماهيرية:** وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة، وتعني درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة إلى مستهلكها.
3. **اللاتزامنية** : حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الالكتروني إرسال الرسالة لا يكون في حاجة إلى وجود متلقي لهذه الرسالة، وهذا ما يقصد به التحكم في نظام الاتصال.
4. **الشيوع و الانتشار:** قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي
5. **قابلية التواصل:** إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع، وهذا ما يعبر عنه بالانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل. [2]

(1)كمال عياد ،تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على قيم المجتمع الجزائري ،المرجع السابق ،ص ص28-29

(2) لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، المرجع السابق، ص 22، 23.

6. **القابلية الحركية:** فهناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر أثناء حركته... مثل الهاتف النقال بمعنى الانتقال من الأجهزة الثابتة إلى الأجهزة المتنقلة.
7. **شمولية الاستخدام:** تتسم بسهولة وبساطة التشغيل، مثل: الفيديو، الفاكس، وأجهزة الكمبيوتر والانترنت.[1]

3) أهمية تكنولوجيا الاتصال: من خلال دراسة أهمية الاتصال يدرك مستخدمها مكانتها في مناحي الحياة بأكملها، فكيف تكون الحياة دون اتصال الفرد بغيره من: زملاء، رؤساء، مرؤوسين، أصدقاء، عائلة، جيران. وكيف تكون الحياة دون اتصال المنظمة بموظفيها وموارديها ومنافسيها، وكيف تكون الحياة دون اتصال المجتمعات ببعضها في جميع المجالات الثقافية و السياسية و الاقتصادية...، يعني أن الحياة لا تستقيم دون اتصال و هذا للتعامل والتفاعل و الانسجام و حل المشكلات و تحقيق المنافع

وبالنظر الدقيق في حياة أي منظمة، يظهر أنها تمارس أنشطتها وتؤدي وظائفها من خلال مجموعة من الخطط والقرارات والأوامر والتوجيهات التي بها يتم حصول المنظمة على احتياجاتها ومواردها والتي من خلالها تستطيع استخدام ما لديها من موارد وإمكانيات لتقدم منتجاتها من سلع وخدمات لعملائها.كل ذلك يتم من خلال عملية الاتصال والتي من شأنها إنشاء العلاقات النافعة مع كافة الأطراف داخل المنظمة وخارجها.

إن الاتصال هو مفتاح نشاط المؤسسة وعليه يطوق بقاءها، فبدون الاتصال لايعرف الموظفون عمل زملاءهم، ولا تستطيع الإدارة ان تستلم المعلومات في المدخلات التي تحتاجها ولايستطيع المشرفون إصدار التوجيهات والتعليمات والارشادات الازمة، يصبح التنسيق بين اعمال الوحدات والأفراد مستحيلا ولا يمكن التعاون فيما بينهما، لأن الأفراد لا يستطعون ايصال حاجاتهم ورغباتهم ومشاعرهم للآخرين وهذا كله يؤدي حتما إلى انهيار المؤسسة.

وعلى مستوى المدير نجد أن عملية الاتصال هي النطاق الذي يتحرك فيه، ومن خلاله يمارس كافة مهامه الإدارية، وبدونه يستحيل أن يقوم بأعمال التخطيط والتنظيم والإشراف والتوجيه والمتابعة والتقييم والتصحيح، وذلك نجد أن كل وقته هو عملية إتصال مستمر، فهو من لقاء إلى إجتماع إلى مقابلة إلى مكالمة تليفونية إلى إطلاع على تقرير أو مذكرة أو اقتراح أو شكوى، وينتقل من حديث وحوار إلى تفاوض ومساومة مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها، وحتى عندما يختلي[2]

(1)لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، المرجع السابق، ص 22، 23.

(2) مصطفى محمود أبو بكر ،عبد الله بن عبد الرحمان البريدي ، مدخل استراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والأعمال، دون طبعة ،دار الجامعية ، الإسكندرية ،2008،ص ص 28-30

بنفسه عادة ما يكون منشغلا بالتحضير لعملية إتصال جديدة أو الإستكمال عملية إتصال لم تكتمل أو لمراجعة وتقييم عملية إتصال إكتملت أو لمتابعة نتائج عملية إتصال مزالت متواصلة. (1)

فالاتصلات في مجال إدارة الأعمال تعمل على استمرارية النشاط في المؤسسة وكذلك نموها وبقاءها لأطول مدة ممكنة فقد قدر الوقت الذي ينفقه المدير في اتصال ما بين 75% و90% من ساعات عمله حيث يقضي5% من وقته في الاتصال بالموظفين، و10% قراءة، 35% تحدثا و40 %في الاستماع. ما يزيد من أهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات المعاصرة ما يلي :

-التضخم الكبير في حجمها، والتعدد والتشعب الواسع في فروعها، والتنوع والتعقد الهائل في وظائفها إلى الحد الذي أدى إلى ضرورة وجود نظام متطور من العلاقات أو الاتصالات التي تمكن من الربط بين هذه الاجزاء والفروع والوظائف بشكل يضمن التناسق بينهما.

-إن نجاح و فشل القرارات الإدارية يعتمد على مدى نجاح أو فشل أجزاء الاتصال التي تهدف إلى الحصول على المعلومات الدقيقة والمباشرة عن مواضع هذه القرارات.

-أهمية الترابط بين المؤسسة ومحيطها وعالمها الخارجي، بحيث أنها كالإنسان لاتستطيع ان تكون منفردة ومنعزلة عن غيرها.

ومن هنا نستخلص أن تكنولوجيا الاتصال تعد شرطا أساسيا حاكما للكفاءة والفعالية على مستوى المنظمات وشرطا أساسيا حاكما لتفعيل العلاقات بين المجتمعات. (2)

المطلب الثاني: وسائل تكنولوجيا الاتصال

1)التلفزيون: التلفزيون كلمة مركبة من مقطعين"télé"وتعني عن بعد و"vision"وتعني الرؤية وبهذا يكون معنى هذه الكل مة الرؤية عن بعد، ومن جهة أخرى يمكن تعريف نظام التلفزيون طريقة إرسال واستقبال الصورة والصوت بأمانة من مكان إلى آخر بواسطة الموجات الكهرومغناطيسية وبواسطة الأقمار الصناعية ومحطاتها الأرضية في حالة البث كبير المسافة

(1) مصطفى محمود أبو بكر ،عبد الله بن عبد الرحمان البريدي ، مدخل استراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والأعمال، المرجع السابق، ص ص 28-30

(2)بو علي فريدة ،فوضيل حكيمة ،دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة ،المرجع السابق ص 67-68

ويعتبر التلفزيون أقوى وسائل الإعلام التي ظهرت في القرن20 ويتميز بمزايا عديدة يشارك بها باقي وسائل الإعلام، وينفرد بمزايا أخرى حيث يقدم للمشاهدين المعارف والأفكار والخبرات في مشاهد متكاملة، تعتمد على الصورة الحية المعبرة المقرونة بالصوت الدال على عمق المشاعر ومغزى الأحداث والوقائع. وهو بالمقابل وسيلة معقدة تستخدم لغة الكلمات والصور المرئية والصوت لتوليد الانطباعات وإثارة الأفكار عند الناس . [1]

خصائص التلفزيون: تتلخص أهم السمات التي يتميز بها التلفزيون فيما يلي :

– أحد أكبر الوسائل الاتصالية إقبالا من طرف الجماهير على اختلاف خصائصهم ومشاربهم، الشيء الذي يجعل من المواد المعروضة من خلاله أكثر عرضة للمشاهدة.

– التلفزيون يمزج بين عنصر الصورة بكل أنواعها وأشكالها وعنصر الصوت بكل مكوناته، ما يجعله وسيلة مقنعة ومؤثرة ولافتة للنظر والسمع والانتباه أكثر من غيرها من الوسائل التي تتعامل مع حاسة واحدة.

– إمكانية اختلاف أحجام وأنواع اللقطات وأسلوب المونتاج وحركة الكاميرا والتحكم في أحجام الصورة المقدمة ما يجعلها تماثل الواقع.

– تنفرد التلفزة بعملية التأثير السريع ولكنه يتلاشى بسهولة أكبر مع مرور الوقت.

– تعتبر من وسائل الإعلام والسمعية البصرية التي تستهدفالشعور والعاطفة.

– جمهور التلفزيون متعدد الثقافات والتعليم والأديان والأجناس وحتى اللغات.

– المشاهدة التلفزيونية عادة تكون جماعية وتكلفتها رخيصة وتتميز بحيازتها على أوسع جمهور. [2]

(1) هشام بوبكر، محاضرات في مقياس مؤسسات الإعلام والاتصال، –تخصص علاقات عامة، جامعة الصديق بن يحي ،جيجل، الجزائر 2016–2017 ص 43.

(2) بو علي فريدة ،فوضيل حكيمة ،دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة ،المرجع السابق ص 67–68

4. البرمجة التلفزيونية: إن المهمة الأساسية لأي قناة تلفزيونية لا تكمن فقط في إنتاج البرامج وبث البرامج بل تكمن أيضا في تنظيم هذه البرامج وصياغتها وتقسيمها وتوزيعها في قالب معين يضمن وصولها إلى جمهور واسع، وفي تسلسل يحترم جميع نشاطات وأعمال جميع الفئات الاجتماعية بمختلف مستوياتهم وأذواقهم ولذلك " فالبرمجة هي الفن الخاص بالتصميم والذي يكون موضوعه إعطاء كل حصة الفرص الكافية للقاء الجمهور"، فالبرمجة هي عملية فنية تتم بالتخطيط وترتيب وتصنيف وتنظيم المنتج التلفزي كي يستحوذ على أكبر مساحة من المستهلكين، ويقدم بشكل يلبي أذواق ورغبات واهتمامات هؤلاء المستهلكين ومستوياتهم الاجتماعية وتطلعاتهم العلمية والفكرية والأدبية، والبرمجة التلفزيونية هي عمل كواليس (عمل خفي) مهم جدا قبل بث البرنامج وعرضه على المشاهدالذى يجب على القائمين بهذه المهمة أن يكونوا على درجة عالية من المهارة المتخصصة ويمتلكون نصيبا كبيرا من الذكاء والفطنة والموهبة.[1]

4.. أشكال البرامج التلفزيونية: قبل أن نعرض بعض أشكال البرامج التلفزيونية نتطرق إلى تحديد معنى النصوص الإذاعية والتلفزيونية وأشكالها باختصار شديد حيث نجد:

– أشكال غير كاملة النص (برامج التلفزيون): وهي التي تكتب جزئيا ويظل النص مفتوحا أما المقدم وإجابات الضيوف ولمواد الفيلمية ومداخلات الأجواء.

– أشكال كاملة النص (الدراما بأنواعها): وهي التي تعتمد على الكاتب أو المؤلف اعتمادا كليا ويكون النص كاملا وليس هناك مجالا للإضافة أو الحذف أما أهم أشكال البرامج التلفزيونية نجد:

– الحديث المباشر: وهو حديث موجه من شخص واحد إلى المشاهدين بدون محاور.

– الريبورتاج أو التحقيقات: وهو تحقيق مصور يدور حول موضوع أو قضية أو شخص ويشارك فيه آراء الجمهور.

– الحوارية: تأخذ شكل المقابلة وتعتمد على حوار المذيع مع مضيف أوأكثر من مضيف وتبرز وجهة نظر واحدة. [2]

(1) هشام بوبكر، محاضرات في مقياس مؤسسات الإعلام والاتصال،-تخصص علاقات عامة المرجع سابق ،ص45

(2)فظيلة أكلي، إستهلاك المراهق للصور التلفزيونية ،مذكرة ماجيستير في علوم الإجتماع جامعة الجزائر ،الجزائر العاصمة 2006-2007، ص ص 124-126

– **المناقشات:** يعتمد على تبادل الأراء والمعلومات بين المشتركين اللذين يتحاورون حول موضوع أو قضية هامة وتتعدد فيها وجهات النظر لأكثر من مصدر، ويسبق المناقشة إعداد جيّد مع جمع المعلومات حول أطراف موضوع الندوة.

– **المنوعات:** هي البرامج التي تظم ترفيها كالأغاني والاستعراضات والفوازير وبرامج بنجوم الفن، وهي تعتمد على الجودة في الديكور والإضاءة والتصوير والتقدم والإخراج، كما تضمبرامج المنوعات والحفلات..الخ.

– **الأخبار:** تشمل كافة أشكال البرامج بشرط أن يكون المضمون إخباري كالنشرات و التعليق الموجز وشريط الأخبار.

– **المجلة:** تضم بداخلها عدة أشكال برامجية كمجلة المرأة والنشرة الفنية... الخ.

– **الإعلان التلفزيوني:** أقصر الأشكال من حيث المدة، يهدف إلى التسويق أو الترويج للسلع أو الأفكار بهدف الربح.

– **التنويه:** يأخذ شكل الإعلان ويهدف إلى التوعية والخدمة، وتكون الدولة أو وزارة منتجة له ولا يهدف إلى الربح.

– **الدرامية:** مجموعة مشاهد تعبر عن قضية أو مشكلة في صورة متسلسلة.

– **البرامج التعليمية:** البرامج التي تقدم مناهج دراسية أو معارف باستخدام وسائل الأيضاح.

– **الفواصل:** المواد المذاعة بين البرامج وهي فواصل فنية أو سياحية لوحات التنويه عن البرامج أو الإرشادات أو عن قناة أو حلقة...الخ.

كيفية حدوث البث التلفزيوني: تبدأ عملية البث من الأستوديو حيث تحول الكاميرا إلكترونية الصورة التي تلتقطها إلى تيار كهربائي ضعيف الشدة يدعى " تيار فيديو" ليحول هذا التيار بواسطة أسلاك إلى جهاز إرسال، الذي ينتج بدوره تيار عالي الشدة وأمواج مشعة عبر السلك الجوّي لتنتشر في الفضاء ثم تلتقطها أجهزة الاستقبال(بعد ما تعكسها مرايا الأقمار الصناعية عندما تكون المسافة كبيرة بين مصدر البث ومكان الاستقبال). بعد التقاط التيار من طرف جهاز الاستقبال (جهاز التلفزيون) يشتق من التيار العالي الشدة المعدل تيار فيديو وذلك بفضل أنبوب المسرى السالب (الذي يقابل مكبر الصوت في جهاز الراديو) ثم تعكس الصور تباعا على الشاشة الصغيرة أمام المشاهدين .[1]

(1)فظيلة أكلي، إستهلاك المراهق للصور التلفزيونية ،المرجع السابق ،ص 126

2)البريد الإلكتروني: إن لإختيار برمجيات البريد الإلكتروني أثر متنامي على طبيعة العمل بشكل عام، وعلى الاتصالات بشكل خاص، فهو ينظم الخزين المتنامي من الرسائل ويغربل الكم الهائل من هذه الرسائل وينقي أفضلها وأكثرها إلتصاقا بالأنشطة والأهداف ويحول الملفات ويضع واجهة جميلة للمرسلات ويحافظ على خصوصية الرسائل الخاصة.

وقد أصبح البريد الإلكتروني وسيلة حيوية وسريعة وملائمة للإتصال والتواصل بالإضافة إلى دوره الحاسم في بناء علاقات إستراتيجية في مظاهر الأعمال، كما تم تحويل البريد الإلكتروني إلى وسيلة مهمة لنقل ونسخ الوثائق الإلكترونية، وملفات البيانات، ومحتوى الوسائط المتعددة، وهذا يتضمن قيام مذيعي الشبكة بدفع المعلومات آليا من مصادر الانترنتإلى صندوق البريد الإلكتروني.

-يرى أتكنسون أن برمجيات البريد الإلكتروني تلعب دورا في تسيير أعمال الشركات الصغيرة التي لا تمتلك الإمكانيات المادية والبشرية للإستثمار في التقنيات الأخرى المكلفة، حيث وجد أن (99%) من الشركات السياحية والسفر في بلدان الإتحاد الأوروبي تستخدم البريد الإلكتروني في مراسلات كانت تتم وفق أساليبالاتصال التقليدية والمكلفة، وذكر معظم أفراد العينة (97%) أنهم يستخدمون البريد الإلكتروني في مجالات عديدة مثل:

-ترسيخ العلاقات مع الزبائن الحاليين والمرتقبين.

-تبادل الوثائق الإلكترونية مع المستفيدين من خدماتهم ومع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.

-تنظيم ملفاتهم وضمان سرعة وفعالية إسترجاعها عند الحاجة.

-تقليص العبء الورقي وبالتالي تقليص التكاليف المترتبة على حفظ الوثائق بالطرق التقليدية.

-الإطلاع على مجريات سوق السياحة والسفر من خلال تبادل المعلومات والأخبار فيما بين وكلاء السياحة والسفر. [1]

مكونات والخدمات التي يقدمها البريد الإلكتروني: يعتبر الجزء الأول هو اسم مستخدم البريد الإلكتروني، الجزء الثاني @هو الرمز المتعارف عليه وهو إشارة تفصل بين اسم المستخدم وعنوان المستخدم، أما الجزء الثالث (يمين الاشارة) [2]

(1)بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات سابقة ،دون طبعة، مصر، 2007، ص 70-71.

(2)بن خولة صديقة ،مغراوي نعيمة ،تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية العمومية ،المرجع السابق، ص ص37-38

فهو عنوان مزود الخدمة، فيما يعتبر الجزء الرابع رمزا للبلد الذي تنتمي إليه المستخدم وممتلك البريد الالكتروني فيكون (FR)أي فرنسا و(EN) أي الدولة الناطقة بالإنجليزي أو (DZ) أي الجزائر، وهكذا فهو رمز ذي صيغة أيدولوجية وسياسية ولغوية، ولإرسال رسالة بريد الكتروني يجب إدخال عنوان مستلم البريد الالكتروني وإختياره في دفتر العناوين ثم إدخال الرسالة والنقر على زر الارسال، أما فيما يتعلق باستقبال الرسالة وتلقيها فهي وظيفة مزود الخدمة الذي يدقق صندوق البريد آليا وفي فترات منظمة وموجزة.ويقوم بالإعلام عن كل جديد أو كل مستجد،إضافة إلى خدمات أخرى كالتسجيل والاسترجاع والإحتفاظ بالرسائل وطباعتها،ويربطها بيانات أخرى هامة وتختلف هذه الخدمات والإمتيازات من مزود خدمة لآخر.ومن خدمات البريد الالكتروني :

-بريد النصوص: ويمكن تقسيم خدمات بريد النصوص إلى قسمين :القسم الأول:يسمى صندوق البريد الالكتروني،القسم الثاني:يسمى خدمات التلكس.

-صندوق البريد الالكتروني: في نظام البريد الالكتروني يقوم المصدر بطباعة الرسالة على بداية الخط أو المنفذ المتصل بشبكة الهاتف، سواء شبكة الخطوط العامة أو شبكة خاصة، تتصل بالحاسب الالكتروني الذي يقوم بوظائف التأكد من خط المرور وإعداد الرسالة وتفسير العنوان والتعليمات الأخرى، ثم تمر الرسالة إلى وحدة التخزين الالكتروني حيث تتخذ الرسالة مسارها باتجاه المستفيد .

-خدمات التلكس والت يكتس:بدأت خدمة التلكس منذ أكثر من 50عام ثم تطورت إلى خدمة اتصالية واسعة الانتشار وفي نظام التلكس يمكن تجميع النصوص وتخزينها،واستخدام هذه الخدمة في اداء وظائف محلية مستقلة عن نظام إرسال واستقبال الرسائل .

-البريد الصوتي:تعتمد خدمة البريد الصوتي عن تسجيل كلام المرسل،وتخزين الرسالة، ثم نقلها إلى المستقبل حيث يستدعيها، ويمكن أن تنتج هذه الخدمة الإذاعات العامة مثل خدمات شركات الطيران وتحديد الوقت، ويمكن ان يتم تخزين الرسالة إذاكان الخط مشغولا أوإذالم تكن هناك إجبارية في المستقبل.[1]

(1)بن خولة صديقة ،مغراوي نعيمة ،تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية العمومية ،المرجع السابق، ص ص37-38

3)الهاتف: أصبح الهاتف أحد ضروريات الحياة في شتى المجالات مع اختلاف البيئات والحضارات، كما أصبح أحد أهم الأدوات لتكنولوجيا الاتصال في مجال الأعمال وداخل كل المنظمات بصورة يندر أن تمضي ساعة على موظف أو مدير دون أن يجري عشرات المكالمات الهاتفية في مجال عمله سواء داخل المنظمة أو خارجها، سواء كان الموظف هو المرسل المكالمة والمستقبل لها وسواء كان مخططا لها أم أنها غير مخططة لها أم كانت مرغوبة أو غير مرغوبة، ومن ثم أصبح الهاتف أحد المعالم البارزة في كل وظيفة وفي كل مستوى إداري وفي كل مجال أو موقف تمارس فيه عملية الاتصال.

إن الاتصال من خلال الهاتف تتدرج تحت تصنيف الاتصال الشفهي الشخصي غير المباشر حيث تستخدم فيه المكالمات والرموز والإشارات والتلميحات المنطوقة، حيث يكون التحدث والحوار وردود الأفعال بين أطراف الاتصال، وفيه يظهر بوضوح تأثير السمات والمهارات الشخصية على عملية الاتصال.

وإن كان بصورة غير مباشرة حيث لا يلتقي أطراف الاتصال وجها لوجه ومن ثم فهو إتصال غير مباشر، وقد تم إخفاء بعض الإنفعالات وقد يساء فهم بعض الألفاظ والعبارات وكذلك تعد مهارات الحديث والحوار والإستماع والإتصالات من أهم المهارات اللازمة لفعالية إستخدام الهاتف في عملية الاتصال.

واستخدم الهاتف له العديد من الأيجابيات يمكن الأستفادة منها عند توفر مقومات الإستخدام الفعال للهاتف كما أن لها العديد من السلبيات والمعيقات لفعالية الاتصال إذا لم يتم الإنتباه لها وتجنبها ومعالجتها مثلا ، سرعة نقل وتبادل الأفكار والآراء وسرعة الإستجابة والتفاعل ووضوح الأحاسيس والمشاعر والإنفعالات وإمكانية التعرف على الإتجاهات والحالة الذهنية والنفسية لأطراف الاتصال وغيرها من الخصائص، يمكن توظيفها لتفعيل الاتصال بإستخدام الهاتف.

ومن أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية ،الهاتف الصوري أوهاتف الفيديو الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة،والجهاز مزود بذاكرة تؤهل خزن الصورة وإسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق وينتشر حاليا التلفون النقال بشكل واسع، ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين :

*طريقة الاتصال المباشر : من متحدث على الهاتف (A)إلى متحدث آخر (B)،سواء كان الهاتفان في نفس المدينة أو متباعدان. [1]

(1)مصطفى أبو بكر، عبد الله بن عبد الرحمان البريدي، الاتصال الفعال مدخل استراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والأعمال، المرجع السابق ، ص ص 541-551.

*طريقة الاتصال الغير مباشر : وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات مثل: التلكس، الحواسيب وغيرها.

فيما يخص الهاتف النقال؛ سميت بالنقالة الخلوية نظرا لاعتمادها على تقسيم مناطق التغطية إلى مجموعة من الخلايا، تخصص كل منها(قطاع أو خلية) لموجة ذات تردد معين، وهذا المبدأ في تقسيم مناطق التغطية إلى قطاعات يستخدم في محطات البث الاذاعي،إذ تقوم كل محطة إذاعية بالبث على أكثر من موجة إلى مناطق مختلفة كي تضمن وضوح بثها ومن أجل عدم اختلاط بثها مع بث إذاعي من محطة أخرى تستخدم النطاق الموجي ذاته، أما فيما يخص جهاز الهاتف النقال فهو عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة للاتصالات اللاسلكية والرقمية،تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة، ونظرا لطبيعته مكوناته الإلكترونية والاستقلالية العملية،فقد يوصف ب: الخلوي أو النقال أو الجوال أو المحمول، ومعروف أن الهاتف النقال الحالي هو الشكل التقليدي المتطور للهاتف التقليدي الثابت. وإنطلاقا مما سبق يمكن تحديد أهمية الهاتف في الاتصال فيما يلي:

- الهاتف هو أداة مكملة لأدوات الاتصال الأخرى.

- الهاتف أداة ميسرة لكافة فئات الأفراد على المستوى الوظيفي والتنظيمي أو المؤسسي أو المجتمعي محليا ودوليا.

- يسرع في إتمام عملية الاتصال.

- يساعد في التعرف على الإدراكات والإتجاهات لأطراف الاتصال.

- يسير عملية رد الفعل وتحقيق الإستجابة والتفاعل.

- يستخدم في غالبية الاتصال ويسهل من مواقفها ومعيقاتها.[1]

4)الانترنت: وهي مجموعة من شبكة الحواسيب على اختلاف أنواعها وأحجامها، ترتبط فيما بينها لتقديم العديد من الخدمات والمعلومات بين الأفراد والجماعات، تعتمد على نظم تراسل عالمية وبرمجيات لتشكيل لغة تخاطب واحدة تفهمها جميع الشبكات والحواسيب المتصلة بالانترنيت، وتساعد على نقل وتبادل المعلومات، وهناك من يعرّفها أيضا بأنها دائرة معارف عملاقة يمكن للمشتركين فيها الحصول على المعلومات حول أي موضوع، في شكل نص مكتوب أو مرسوم أو[2]

(1) عبد الرحمان سوالمية ،استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، المرجع السابق،، ص ص 190-191
(2)هشام بوبكر، محاضرات مقياس مؤسسات الإعلام والاتصال، المرجع السابق، ص ص 58، 60.

خرائط أو للتراسل عن طريق البريد الالكتروني لأنها تضم ملايين من أجهزة الحاسوب التي تتبادل المعلومات فيما بينها. وتستخدم الحواسيب المرتبطة بالشبكة لما يعرف تقنيا بالبروتوكول للنقل والسيطرة، والغرض تأمين الاتصالات الشبكية.

الانترانيت : هي شبكة داخلية خاصة تستخدم كل أدوات الانترنيت، يهدف استخدامها إلى تحسين آليات الإستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يغير المؤسسة أو الشركة المعنية، فشبكة الانترانيت تقتصر على مؤسسة بعينها ولا يمكن الدخول إليها إلا للعاملين بالمؤسسة وعن طريق كلمة مرور خاصة تستخدم تطبيقات الانترنيت، بحيث تسمح بتبادل المعلومات المختلفة داخل المؤسسة التي قد تكون سرية وخاصة بالمؤسسة المستخدمة فقط، والحصول عليها في الوقت المطلوب وبشكل أسهل وأسرع.

الإكسترانيت: هي نتاج كل من الانترنيت والانترانيت معا، فهي شبكة مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معه والتي لها علاقة بطبيعة نشاطه، بحيث تسمح لشركاء المؤسسة فقط وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين أو موزعين أو متعاملين أو شركاء أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع واحد. فالإكسترانيت تتعامل مع المحيط الخارجي من شركاء ومتعاملين وموردين...الخ، لتسهيل التعامل والسرعة في نقل وتحويل المعلومات والبيانات بينهم مستعينة في ذلك بتطبيقات الانترنيت، كما يمكن تقسيم الإكسترانيت بحسب وظائفها فنجد مثلا: شبكة الإكسترانيت للتوزيع وشبكة الإكسرانيت للتزويد...الخ.

فوائد ومساوئ الانترنت: ويضيف هشام بوبكر قائلا: "يعتبر الانترنيت من أبرز وسائل الاتصال الجديدة التي كان تأثيرها كبيرا على المجتمع ككل سواء كان ذلك التأثير أيجابيا أو سلبيا ولقد كان هذا التأثير المزدوج والعميق سببه الإقبال الرهيب من قبل للأعداد الكبيرة من جمع أصناف وطوائف المجتمع"وتتجلى أهم هذه التأثيرات فيما يلي:

الفوائد:

- تمكن المستخدم من السيطرة على المسافات والوقت وتتيح له بث واستقبال ما يشاء من معلومات سواء كانت مكتوبة أو مصورة أو مسموعة من غير رقيب أو مسائلة، فهي غير تابعة لجهة ما تتحكم فيها

- توفير المعلومات في شتى حقول العلم والمعرفة، حيث تنتج العقول البشرية معلومات ومعارف في سنوات قلائل بقدر يفوق ما كانت تنتجه سابقا في عقود زمنية طويلة. [1]

(1) هشام بوبكر، محاضرات مقياس مؤسسات الإعلام والاتصال، المرجع السابق، ص 60.

– تتيح فتح موقعا يبث من خلاله أفكار وخواطر وفلسفة للأشياء والحياة فضلا عن الخدمات التي تقدمها الشبكة لمستخدميها كالبريد الالكتروني والاتصالات الهاتفية، والتسوّق في المتاجر والمعارض والمتاحف والإطلاع على البحوث.

– سرعة الوصول إلى المعلومات والحصول على جوانب مختلفة في حقول العلم والمعرفة وقراءة منشورات الصحف والمجلات الصادرة في أنحاء العالم ومشاهدة القنوات التلفزيونية، و الإستماع إلى الإذاعات والتعرف على كل ما يحدث في العالم.

– قلة تكاليف إرسال أو استقبال المعلومات عبرها، فقد لا تكلف أكثر من سعر مكلمة هاتفية محلية مقابل كم هائل من المعلومات المصورة والمسموعة أو المكتوبة كما أصبحت بديلا متاحا عن أنظمة الفاكس أوالتليكس وغيرها من وحدات الاتصالالأخرى التي تستخدم في إرسال واستقبال المعلومات وتخزينها.

– قراءة أنواع الكتب الالكترونية وزيارة مواقع المكتبات والتعرف على البلدان والمدن والشخصيات و إقامة علاقة عامة من خلال الشبكة والتحاور مع القريب والبعيد من خلال الرسائل المكتوبة مع إمكان إضافة عنصري الصوت والصورة.

– الاستمتاع بالهوايات المختلفة والترويح عن النفس وغير ذلك من تحميل البرامج وتحديثها بأقل تكلفة بالإضافة إلى الخدمات الواسعة في شتى مجالات الحياة العلمية والأدبية والإلكترونية.

– أصبحت الحكومات تدير الكثير من أعمالها وتربط كافة المؤسسات الحكومية والوزارات بأجهزة الكمبيوتر والانترنت وهذا ما يطلق عليه الحكومة الالكترونية.

2.4 . المساوئ:

– عدم توفر الحماية عن التطبيقات والمعلومات التي تتاح على الشبكة في وسط من الفوظى والخلط.

– توجد على الشبكة مواقع لترويج الأفكار الضالة والمضللة ما يؤدي إلى انحرافات فكرية لدى الشباب الذين لا يملكون فكرا خلاقا وثقافة محصنة، أو يفقدون الرؤية الفلسفية للدين والحياة أو لا يفقهون فلسفة الحياة إلا بشكل سطحي.

– المواقع الإباحية الموجودة على الشبكة حيث الأفلام الخليعة والصور العاريةوإمكانية إقامة علاقات عاطفية بين الشباب والفتيات وهذا ما يشكل أكبر خطر على أخلاقيات الشباب والمراهقين من الجنسين. [1]

(1) هشام بوبكر، محاضرات مقياس مؤسسات الإعلام والاتصال، المرجع السابق،ص 62

المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال:

1- المزايا: وتتلخص هذه المزايا في:

- عملها على جلب الراحة و الرفاهية للمستخدمين لما توفره من جهد ووقت ومال وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما أنقص من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص لبث برامج غير ترفيهية مثل: خدمات المعلومات والبرامج التعليمية كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم، فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال بتوصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي علاوة على أنها عالمية يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية ومن مزاياها سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات فهي تتيح بمعدل ألف ضعف واحدة، ومن أهم المزايا أيضا أنها قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاثة وهي:

- **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث والزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.

- **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها كما أنها تكاد تحدد عناصر المسافة مهما بعدت.

- **البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي:** حيث أتاحت ثورة الاتصال للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيا، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.

- الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة من مطبوعة إلى مرئية. ومن مرئية إلى مطبوعة، وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.

- تقدم من خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات كما اتسعت دائرة التعليم كالتعليم عن بُعد وتقديم المحاضرات من خلال الانترنت وكذلك التسجيلات. [1]

(1) عامر فطيمة، التفاعلية مع الموقع الإلكتروني للمؤسسة الجامعية(دراسة تحليلية مسحية على عينة من طلبة علوم الإعلام والاتصال وموظفي جامعة ملاي طاهر) مذكرة ماستر في اتصال وصحافة مكتوبة، سعيدة، الجزائر 2016-2017، ص ص21-22.

– مزايا تكنولوجيا الاتصال في حياة الفرد نجد أنها تحتاج إلى ذكاء مستخدميها بدلا من عضلاتهم.

–تقدم العون للبشر من خلال توفيرها قدرا أكبر من التسهيل في تخزين المعلومات وتراكمها ونقلها، وبإمكاننا من خلالها أن ندير الأعمال وندرس العالم ونكتشف ثقافته المغايرة ونختار أصدقاء جدد يماثلوننا في اهتماماتهم.

–إن الوسائط الاتصالية والإعلامية توفر اليوم الذكاء العملياتي لأقل العقول توافقا وهي في سبيلها لإلغاء الفروق الجسدية بين المعوقين والأصحاء وتنجز اليوم إلغاء الفروق العاملة على الأقل بين الذكور والإناث. (1)

–إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة، قد حققت فتحا جيدا في عالم الاقتصاد، فيما يطلق عليه اليوم الاقتصاد الجديد وهو الذي يقصد به تلك القطاعات الجديدة العاملة في مجال التكنولوجيا الدقيقة والمعلوماتية والاتصالات، والتي تشكلت في العقد الأخير والتي اكتسحت أسهمها الأسواق المالية بسرعة مخلفة وراءها الشركات العريقة للقطاع الصناعي التقليدي.

– توسع نطاق توزيع المعلومات، تخفيف الضغط على المناطق الحضرية من خلال تمكن الأفراد من العمل في المنازل أومن مكاتب بعيدة متيحه بذلك فرص جديدة فيما يتعلق بالعمل والتعليم والتجارة والترفيه. (2)

2– العيوب: وتتلخص فيما يلي:

– حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والعربية، فإن لم تسارع الدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية فإن هناك احتمال زيادة تهميشها وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرقية التي تؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية.

– ساهمت في انحدار اللغة العربية الفصحى، لغة القرآن الكريم بحجة البساطة في فهم الرسالة وزرعت هذه التكنولوجيا العديد من المصطلحات التي تروّج في الأحاديث العامة والكتابات المتخصصة على حد السواء مثل: عالمي التنمية المصدر، القائم بالاتصال عوضا عن تغييرات كانت تستخدم في هذا المجال مثل: النهضة، العمران. كما ساعدت هذه التكنولوجيا على شيوع الكتابات الركيكة والتعبيرات الغامضة غير محددة المعنى مما ساهم في ضحالة الفكر. (3)

(1)عامر فطيمة، التفاعلية مع الموقع الإلكتروني للمؤسسة الجامعية ،المرجع السابق ،ص ص 21–22

(2) بن خولة صديقة، مغراوي نعيمة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية العمومية، المرجع السابق، ص ص 31–32

(3)عامر فطيمة، نفس المرجع السابق ذكره، ص ص 21–22

– عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تكريس وإشاعة قيّم الاستهلاك الغربي وفرض النموذج الثقافي الأوروبي وترسيخ قيّم الامتثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع، وهذا ما تسعى إليه كل من الإمبراطوريات الإعلامية الكبرى.

– تنميط العالم على نمط المجتمعات الغربية وبالأخص المجتمع الأمريكي. و ذلك من خلال نقل قيّمِ المجتمع القومي والأمريكي ليكون المثال والقدوة وكذلك ترويج الأيديولوجيات الفكرية الغربية وفرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية والسياسية وهذا ما تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة اليوم.

–تحوّلت ميادين الحياة إلى شيء مرئي أو مسموع للاستهلاك ويتضمن المشهد كلا من السلع المادية المرئية والصورة المرئية المادية عن السلع، ويكون المشهد في هذه الحالة لغة لسلعة وتقنية المرئية، وهذا المشهد في الواقع يسلب الوجود الإنساني من التجربة الحقيقية والمعنى و يحول الوجود بالمعنى إلى الوجود بالحصول ويصبح المرئي هكذا أكثر أهمية من الحقيقة المعيشة ذاتها.

–اندماج التكنولوجيا الاتصال والمعلومات في منظومة واحدة وهي احد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية.

–إن خطورة تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلويث الثقافي والتي تؤدي إلى إفساد الثقافات الوطنية ومسائل الهوية الثقافية.

–كل المؤشرات تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تشير إلى انعدام أو وشكوك انعدام قدرة أي جهة أو سلطة على المنع أو على التحكم بسيل المعلومات المتدفقة إيجابية كانت أو سلبية ،بدًا بالحكومات أو أجهزة المخابرات وانتهاء برجل الدين ورب الأسرة وهذا ما يعود بالخطورة على أولادنا وثقافتنا وتقاليدنا وعاداتنا وقينا الاجتماعية والثقافية والدينية. [1]

–التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد ،فالعديد من الأمراض كان سببا الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيا مثل الصداع، الاكتئاب ،العزلة، ضغط الدم، الإرهاق، القلق، أوجاع الظهر، ضعف السمع ....الخ.[2]

(1)عامر فطيمة، التفاعلية مع الموقع الإلكتروني للمؤسسة الجامعية، المرجع السابق ،ص ص 21-22

(2) بن خولة صديقة، مغراوي نعيمة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية العمومية، المرجع نفسه، ص ص 32

المبحث الثالث: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

يمثل العصر الذي نعيشه عصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال بامتياز وعصر المعلومات التي تعد منذ القدم من أهم المقومات المميزة للتطور الإنساني فقد عرفت السنوات الأخيرة تغيرات متلاحقة وسريعة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث تركت أثر بالغ في كافة جوانب المجتمع الإنساني الذي عرف انتقالا في النمط الصناعي والنمط المعلوماتي ومن العمل البدني إلى العقلي ومن إنتاج البضائع على المعلومات والتي أصبح إنسان القرن 21 في حاجة ماسة إليها لاتخاذ القرارات والتنفيذ.

المطلب الأول: تاريخ ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العالم:

شهد النصف الثاني من القرن 20 تقدما تقنيا في مجالات الإعلام والاتصال أدى إلى تغيرات في أنماط الحياة وأثر على الهياكل التي قامت عليها مكونات الاقتصاد والسياسة والاجتماع، حيث أصبح هناك نوعا من الالتقاء والتلاحم بين تقنيات الاتصالات والشركات، وهو التقاء نوعي ذو طبيعة دائمة ومتجددة، بات يحدث ثورة حقيقية في العالم الأعمال والمجتمع ذلك أن هذا التقدم ساهم في التوسيع وزيادة وتنوع المنتجات من السلع والخدمات ووسائل النقل في التقارب بين المنتجين والمستهلكين وبين المؤسسة وعملائها.

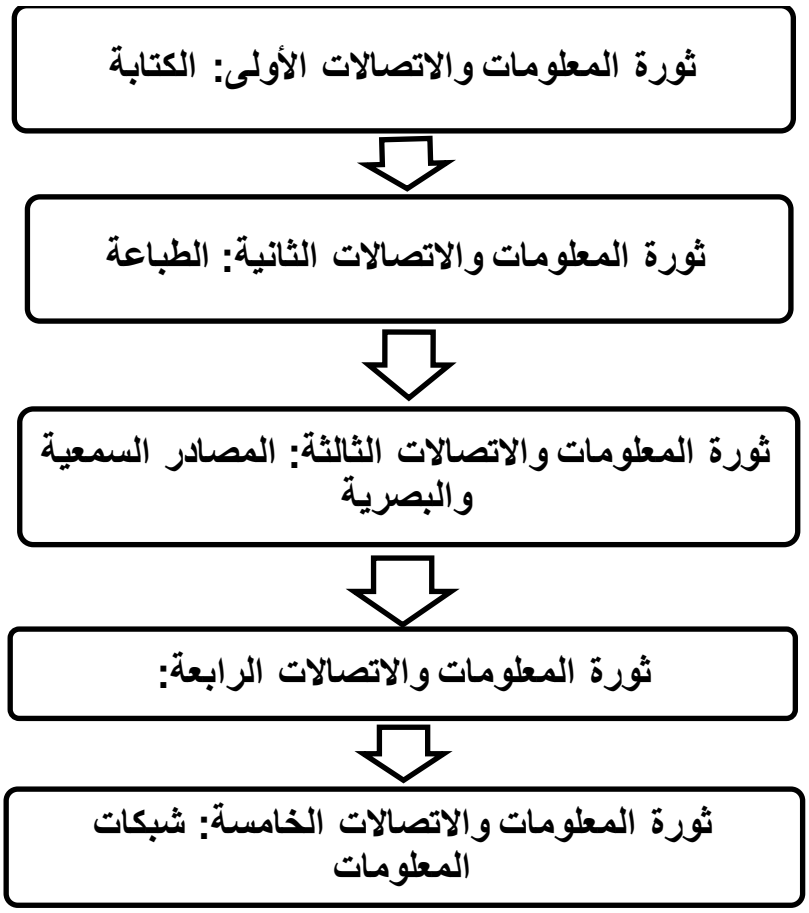
1) **تطور وسائل الاتصال الحديثة:** لقد ظهرت في السنوات الأخيرة ابتكارات عديدة طورت صناعة الاتصالات السلكية واللاسلكية، واكتسبت من خلالها وسائل الاتصال أهمية كبيرة خاصة الوسائل الإلكترونية إذ تعتبر قناة أساسية للمعلومات. ولعل أبرز مظاهر التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات، ذلك الاندماج بين ثورة المعلومات وثورة الاتصالات، ويتمثل هذا الاندماج في استخدام الحاسب الإلكتروني في تخزين واسترجاع المعلومات بسرعة كبيرة واستخدام الأقمار الصناعية في نقل الأخبار والبيانات والصور عبر العالم. وقبل التطرق إلى تطور وسائل الاتصال الحديثة لا بد من الإشارة إلى أن التطورات التي حصلت في مجال التكنولوجيا الإعلام والاتصال مرت بمراحل تاريخية عدة متشعبة ولكنها مترابطة ومن الممكن أن نحصرها فيما يلي:

- اختراع الكتابة السومرية أو الكتابة التصويرية ثم مختلف أنواع الكتابة الأخرى.
- اختراع الطباعة ابتداء من الطباعة الحجرية الثابتة ثم بالحروف المعدنية الثابتة ثم بعد ذلك الطباعة المعدنية المتحركة. [1]

(1)لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المرجع السابق ص ص 100- 111

- اختراع مختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، كالهاتف والراديو، واللاسلكية والتلفزيون وما شابه ذلك من المواد السمعية والبصرية.
- اختراع الحاسوب وتطويره عبر مراحل وأجيال متعددة.
- التزاوج الواضح بين التكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصال المختلفة الأنواع والتطورات، وصولا إلى شبكات المعلومات المختلفة وعلى رأسها الانترنت.[1]

الشكل1: ثورات المعلومات و الاتصالات الخمسة المتعاقبة



المصدر: لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المرجع السابق ص ص 100- 111

وفي فرنسا كان الجنرال فيري قد حقق منذ سنة 1899 تجارب كثيرة في الإرسال اللاسلكي ولكن الإيطالي ماركونيٍ كان أول من حصل على براءة اختراع "TSF "اللاسلكي سنة 1896 (02حزيران) في بريطانيا العظمى وكانت تلك

(1)لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المرجع السابق ص ص 100- 111

هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسبياً بدون استخدام الأسلاك وهكذا فإن الاتصالات البعيدة بواسطة الموجات الهرتزية فتحت الطريق أمام النقل اللاسلكي ليحل مكان جهاز النقل السلكي.

وبدأ اكتشاف وتطوير مصادر المعلومات المسموعة والمرئية في النصف الأول من القرن 19 حيث تمكن صموئيل مورسب اختراع جهاز التلغراف 7 وابتكر طريقة للكتابة تظهر إشارتي الشارحة والنقطة، تظهر بشكل صوتي بين نقطتين ثم جاء اختراع الهاتف من قبل الكسندر كراهم بل في عام 1876 في الولايات المتحدة الأمريكية تطور بشكل مذهل ليكون جزءا لا يتجزأ من تكنولوجيا الاتصالات الجديدة، ثم جاء اختراع الراديو سنة 1906 إلا أن البث الإذاعي المنتظم لم يبدأ إلا في عام 1919 في كل من ألمانيا وايطاليا وعرض منتظم آخر سنة 1920 في الولايات المتحدة الأمريكية وفي سنة 1925 بدء عرض النماذج الأولى للتلفزيون، غير أن انتشاره في فرنسا بدء في 1950 مع امتداد الشبكة وانتشار الأجهزة الأولى ما بين الطبقات الوسطى أو قد استغرق تطويره فترات طويلة وكان الناس يتتبعون التقدم لحظة بلحظة ويتعايشون معه لذلك لم يفاجئهم مثلا التلفزيون الأبيض والأسود في الثلاثينات ولا بإدخال التلوين على الصورة، ولقد ساهم تطور طرق الاستقبال بواسطة الكابل والأقمار الصناعية في وفرة البرامج وساعد على توسيع مساحة البث وظهور استراتيجيات جديدة في مجال الإعلام واقتصاد جديد للاتصال.

2) المراحل الحديثة لتطور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال: عرفت السنوات الأخيرة ابتكارات عديدة حيت لا تكاد تمر الأيام إلا ونشاهد أو نلاحظ ونسمع عن تطورات جديدة ومستجدات في الميدان التكنولوجي المتعلق بالحياة الاقتصادية والاجتماعية بصفة عامة وعالم الصناعة والإنتاج بصفة خاصة، إنه الإبداع التكنولوجي الذي يعتبر قناة أساسية لمظاهر التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات وللاندماج الحاصل بين ثورة المعلومات من جهة وثورة الاتصالات من جهة أخرى، هذا الاندماج ساهم في تطور استخدام الحواسب الإلكترونية خصوصا فيما يتعلق بتخزين واسترجاع المعلومات بسرعة وفي نقل الأخبار والبيانات والصور عبر العالم، وقد اقتصرت المرحلة الأولى للتطورات العلمية والتكنولوجية على قطاع الطاقة ووسائل النقل ثم انتقلت إلى الصناعات الالكترونية والبدء في إنتاج الحواسب والتدرج في أجيالها والجدول التالي يبين أهم التطورات التكنولوجية منذ بداية القرن 19. [1]

(1) لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المرجع السابق ص ص 100- 111

الجدول 1: أهم التطورات التكنولوجية منذ بداية القرن التاسع عشر

السنة	التكنولوجيا.
1800	أوائل البطاريات الكهربائية.
1814	القاطرة البخارية.
1821	المحرك الكهربائي.
1837	التلغراف الكهربائي.
1876	الهاتف.
1889	التوربين البخاري.
1893	السيارات التي تعمل بالبنزين.
1903	الطائرة.
1928	التلفاز الإلكتروني.
1930	المحرك النفاث.
1935	الرادار.
1946	أول الحاسبات الإلكترونية.
1947	اختراع الترانزستور.
1953-1964	اختراع وتحسين الليزر.
1969	ظهور بدايات الانترنت انطلاقا من شبكة حاسبات لا مركزية تربط بين أربع جامعات.
1989	ظهور فكرة الشبكة العنكبوتية.
1995	انتشار الهاتف النقال

2010	النانو تكنولوجيا.

المصدر: لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المرجع السابق، ص104

لقد أصبح هناك تحول من الاعتماد على الوسائط المبنية على الأسلاك النحاسية ونظم الترحيل الكهروطيسية قصيرة المدى المبنية على الأرض إلى الاعتماد على خطوط الألياف البصرية 2 والخليوي أو نظام الاتصال الشخصي واتصالات الساتلايت والتقنيات اللاسلكية الأخرى كما، شهدت المراحل الحديثة لتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال تطورات كبيرة في مجال الحواسيب يمكن إيجازها فيما يلي:

الجيل الثالث للحواسب وبناء النظم المحلية (1970-1964): استخدمت الدوائر الالكترونية المتكاملة على شرائح من السليكون. وقد امتازت بصغر حجمها، حيث أن طول الدائرة المبنية على شريحة سليكون لا يتجاوز البوصة وتميزت كذلك بخفة وزنها وقلة تكلفتها، وأقل استهلاكا للطاقة الكهربائية وأكثر سرعة في انجاز العمليات بالإضافة إلى دقة أداءها مقارنة بحواسب الجيلين السابقين وقدرتها التخزينية الكبيرة.

ومن تحولات هذا الجيل تطور في نظم التشغيل باستخدام نظم المشاركة الزمنية. أو هي النظم التي لا يتم فيها وضع الخدمات المحسوبة لوحدة التشغيل المركزية تحت تصرف عدد كبير من المستخدمين في مناطق جغرافية متباعدة من خلال عدد كبير من أجهزة الإدخال والاسترجاع الموجودة في تلك المناطق وعليه يمكن اعتبار هذه المرحلة هي بداية ظهور نظم شبكات الحواسيب وتميز أيضا بظهور استخدام النظم المحلية أي بناء قواعد بيانات محلية أين بدأت بعض المراكز في الولايات المتحدة الأمريكية وفي أوروبا بتجارب خاصة في استثمار إمكانات الحواسيب في بعض الإجراءات والعمليات.

الجيل الرابع للحواسيب (1980-1970): تميزت بالتطورات الكبيرة على مستوى المكونات المادية للحاسوب، أو على مستوى البرمجيات فقد تطورت صناعة المكونات والأجهزة والمواد الالكترونية بشكل كبير، وأصبح بالإمكان وضع آلاف من الدوائر الإلكترونية على شريحة واحدة صغيرة من السليكون لا تتجاوز مساحتها السنتمتر المربع الواحد، وقد رافق هذا التطور تقدم وتنوع واضح في البرمجيات أيضا ثم أدى إلى ارتقاء ملحوظ في أساليب التعامل بين حاسوب وآخر[1]

(1)لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المرجع السابق ص ص 100- 111

ومن التطورات المهمة في هذا الجيل ظهور المعالجات الميكروية في منتصف السبعينات والتي تحتوي على وحدة الحساب ووحدة التحكم في الحاسوب، وعلى أساس كل ما تقدم، فقد تميزت حواسيب هذا الجيل بشكل عام بتطور أساليب صناعتها وبرمجتها وصغر حجمها وزيادة سرعتها وقدرها التخزينية وزيادة طاقة وحدات الإدخال والإخراج وإمكاناتها وقلة تكلفتها.

الجيل الخامس للحواسب (1990-1980): يتميز هذا الجيل من الحواسب بما يلي:

- تطور الحواسب الميكروية وظهور الحواسب صغيرة الحجم التي يكثر استخدامها في المؤسسات والشركات صغيرة الحجم أو المكاتب.
- تطور أنظمة المعالجة، وتطبيق ما يسمى بنظم إدارة قواعد البيانات أو الذي يساعد على عملية اتخاذ القرارات عن طريق جعل البيانات التفصيلية اللازمة جاهزة للاستعمال، مع تسهيل عملية تبادل المعلومات بين المؤسسات.
- تطوير حواسيب عملاقة ذات قدرات هائلة للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية تصل إلى أكثر من 500مليون عملية حسابية في الثانية الواحدة وميزة هذه الحواسب الرئيسية تتجلى في إمكاناتها الهائلة في معالجة العمليات الحسابية الرقمية الضخمة.
- تطوير حواسيب متطورة لمعالجة المسائل اللارقمية والتي تقع ضمن تطبيقات الذكاء الاصطناعي أو يعتمد هذا الذكاء على مبدأ إمكانية محاكاة دماغ الإنسان.
- ظهور تكنولوجيا معالجة الصوت والإنسان الآلي وحل المشكلات واللغة الطبيعية.

الانترنت و التطورات الأخرى (2010-1990): لقد انعكس التقدم العلمي والتكنولوجي بشكل كبير على التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي بلغت ذروتا بظهور الشبكة العنكبوتية وانتشار استثمار إمكانات شبكة المعلومات الدولية المحسوبة في مرحلة التسعينات من القرن العشرين. وعلى أساس ما تقدم فقد حدث تطور أكبر مع التوجه العالمي نحو الاقتصاد المبني على المعرفة والمعلومات وما نتج عنه من ظهور نوع جديد من التجارة فيما بين المؤسسات والتي تسمى بالتجارة الالكترونية والارتفاع حجمها بشكل كبير، ففي سنة 2005 ضمت الشركة الأمريكية EBAY المتخصصة في المزايدات الفورية عبر الانترنت أكثر من 150 مليون مستعمل قاموا بالبيع والشراء[1]

(1)لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المرجع السابق ص ص 100- 111

عبر هذا الموقع وبلغت قيمتها المالية في البورصة 40 مليون دولار وهذه القيمة تجاوزت الناتج الداخلي الخام لدولة الكويت.

ولإظهار درجة النمو الذي عرفته تكنولوجيا الإعلام والاتصال نشير إلى أنه خلال سنة 2003 تجاوز حجم صادرات السلع من أنظمة الحواسب والاتصالات 1000 مليار و100 مليون دولار وهذا الرقم يعادل 5 من الصادرات العالمية للسلع ويتجاوز مجموع الصادرات العالمية للمنتجات الزراعية والنسيجية لنفس السنة. وعموما نستطيع أن نوجز التطورات المختلفة لكل ما له علاقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذا منذ سنة (1990) كالآتي: [1]

الجدول 2: عرض موجز لتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

التاريخ	التطور التاريخي في مجال الإعلام والاتصال
1990	-تم تطوير أوائل محركي البحث أرتشي وفيرونيكا على شبكة الانترنت. -مايكروسوفت طرحت نظام300 Windows.
1992	- أطلقت مايكروسوفت نظام 301 Windows.
1993	-عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة /الملتميديا. -قيام المختبر الأوروبي لفيزياء الجسيمات (CERN) بتطوير مهارة لغة النص الفوقي أو المتربط (HTML) والذي أصبح من أهم وسائل استرجاع المعلومات للشبكة العنكبوتية (WEB). -أطلقت مايكروسوفت نظام Windows nt30.
1994	-عرضت شركتي أبل وأي بي أم حواسيب شخصية تشتمل على تسجيل فيديو داخلي كامل الحركة. -أول تراسل للبيانات اللاسلكية عبر الحواسيب المصغرة المحمولة. -ظهور المتصفح الموزاييك.

(1) لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المرجع السابق ص ص 100- 111

1995	- جرى تطوير محرك البحث الأول الذي يعمل باستراتيجيات البحث بعوامل البحث البوليباني على شبكة الانترنت والذي هو محرك ألتا فيستا. - أطلقت مايكروسوفت نظام Windows 301.
1996	- أطلقت محرك البحث هوت بوت على الانترنت.
1997	- ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت.
1998	- بداية البث التلفزيوني الرقمي. - بداية التحول التخزينات لفيديو من الأنشطة إلى الأقراص متعددة الوسائط (DVD). - أطلقت مايكروسوفت نظام Windows 98.
1999	- طرح المعالج Pentium III.
2000	- أطلقت مايكروسوفت نظام Windows 2000.
2001	- أطلقت مايكروسوفت نظام Windows XP.

المصدر: لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المرجع السابق، ص108

إن الأصل معقود على تكنولوجيا الإعلام والاتصال بما تنتجه من وسائل مستحدثة ولغرض استقراء التطورات المستقبلية لهذه التكنولوجيا فقد شهد معرض "كومدكس" المنعقد في لاس فيغاس بالولايات المتحدة الأمريكية في النصف الثاني من شهر نوفمبر سنة 2003 بانوراما شاملة لأحدث منتجات تكنولوجيا الإعلام والاتصال والشبكات وملحقاتها وندرج ما تم عرضه من هذه المنتجات في هذا العرض:

***نظام التشغيل ويندوز 2003 الخادم** : اختارت مايكروسوفت معرض كومد كس كمنصة لإطلاق نظام تشغيل ويندوز 2003 الخادم وتقول مايكروسوفت أنها استطاعت من خلال هذا الإصدار أن تحسن كثيرا من كفاءة وتدرج وحدة البرمجة الأساسية في نظام التشغيل كما أن هذا الإصدار يتيح للمؤسسات إدارة كل شيء مركزيا كما يتميز بالحماية والأمان ومفهوم مختلف تماما عن كل نظم التشغيل السابقة.[1]

(1) لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المرجع السابق ص ص 100- 111

*"**أيدج**" شبكة اتصالات لاسلكية سرعتها أعلى 3 أضعاف : أعلنت شركة "أيه بي أند بي" للاتصالات اللاسلكية خلال معرض كومدكس عن التوصل لشبكة لاسلكية ذات سرعات عالية في نقل البيانات وتعرف باسم "أيدج" أو تبشر هذه الشبكة بسرعات في نقل البيانات يبلغ متوسطها من 100 إلى 130 كيلوبايت في الثانية أي ضعف سرعة الشبكات اللاسلكية المحلية الأخرى وحوالي 3 أضعاف سرعة خدمات الاتصال الهاتفي السلكي التقليدي.

*حاسوب نقال ولوحة الكترونية معا في جهاز del : قدمت توشيبا اليابانية بعرض موديل جديد من حاسوب اللوحة باسم "بروتيجيه إم "200" وقالت الشركة إن الموديل الجديد من أهم الابتكارات في مجال اللوحات الالكترونية.

***مجموعة برمجيات مكتبية ثلاثية الأبعاد**: أعلنت شركة مايكرو سيستم خلال معرض كومي دكس عن طرح مجموعة برمجيات مكتبية ثلاثية الأبعاد تم تطويرها بتكنولوجيا جافا وتتكون من حزمة من البرامج مفتوحة المصدر، وقالت الشركة إن هذا النظام سيتيح تعدد الشاشات حيث يمكن وجود شاشة لألعاب الفيديو وأخرى لتصفح الانترنت...الخ.

***برامج جديدة للهواتف الذكية**: أعلن رئيس مجلس إدارة شركة بالم عن طرح شركته برنامج جديد يحمل اسم "عالم النقال" وهو مخصص للعمل مع الهواتف الذكية ويعمل بنظام تشغيل بالم ويستهدف البرنامج الجديد ربط شركات الاتصالات النقالة وشركات تصنيع الشبكات وشركات البرمجيات.

*بطاقة شبكة تدمج "بلوتوت" و"وأي فأي" معا : أعلنت شركة برودكم لتصنيع بطاقات الشبكات والشرائح الالكترونية اللاسلكية عن برنامج محمل على بطاقة الكترونية تقوم بالدمج بين الشبكة اللاسلكية .معيار 802.11 وشرائح البلوتوت في جهاز واحد ويحمل البرنامج اسم "أي إن كونسرت" والهدف من ذلك هو تجنب التشويش في نطاق التردد ويقوم البرنامج بمساعدة الأجهزة على زيادة سرعة الإرسال اللاسلكيو قامت الشركة بدمج البرنامج في أجهزة الشبكات اللاسلكية وأجهزة البلوتوت في بداية سنة 2015.

***موجه بيانات ونقال ومودم في جهاز واحد**: أعلنت شركة "ترينديت" عن طرح جهاز الكل في واحد-TEW 435BRMاللاسلكي المتوافق مع معيار G802.11 عالي السرعة، ويعتبر هذا الجهاز من الأجهزة متعددة الاستخدامات، فهو موجه بيانات ومودم ونقال في الوقت نفسه . [1]

(1) لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المرجع السابق ص ص 100- 111

***تكنولوجيا جديدة في رفع سرعة الاتصال بالأنترنت لاسلكيا إلى سرعة الكابلات الضوئية** : أعلنت شركة إنتل أكبر شركة في العالم في مجال تصنيع معالجات الحواسيب والرقائق الالكترونية عن قيامها بتطوير تكنولوجيا لاسلكية جديدة ستصل بسرعات الاتصال بالأنترنت في المنازل إلى مستويات فائقة لا تضاهيها سوى كابلات الألياف الضوئية وتعرف التكنولوجيا الجديدة باسم "وأي ماكس". وستشهد الاتصالات اللاسلكية بفضل هذه التكنولوجيا توسعا يشبه التوسع الذي عرفته الانترنت في منتصف التسعينات.

لقد انعكست التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل كبير على الاقتصاد العالمي. وأخذت نظريات النمو الاقتصادي تعتمد على التكنولوجيا 31 هذا الخال حصل R-SOLOW على جائزة نوبل سنة 1987 على تقنينه لنظرية النمو بإدخال عامل التكنولوجيا بشكل غير مباشر في كل من رأس المال والعمالة وتقوم هذه النظرية على أساس أن إعاقة نقل التكنولوجيا تؤدي إلى الحد من النمو الاقتصادي. (1)

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال: إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدت وظائف عديدة للأفراد والأمم والشعوب ومن هذه الوظائف:

1 .وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاتصال المتمثلة في الحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعلمية والمعلومات المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها لعمليات الدراسة والتجمع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه ثم الإعلام عنه.

2. تعمل على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق .

3. تعمل تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على الزيادة في السرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالمية من حيث تحوّلها إلى أشكال مختلفة وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.

4.ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته وتتبع هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات. (2)

(1) لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المرجع السابق ص ص 100- 111

(2)وفاء ناصري، تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمستوى الثقافي والعلمي للطالب الجامعي(دراسة في استخدامات وإشاعات طلبة)، مذكرة ماجستير في علوم الاتصال والإعلام، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2014-2015، ص ص 63-65.

5. يستخدم الحاسب الآلي في التعليم وانتشار والاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسب وبرامجه في التعليم واعتماد التعليم الفردي أو التعليم الذاتي.

6. تجاوز قيود العزلة التي فرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد ساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي.

7وفي إطار الوظيفة السابقة نشأ ما يسمى المجتمعات الافتراضية التي تجمع بين أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل مناهضة العنصرية أو تحرير الجنس والنوع.

8. .قدمت تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة ومن خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض المواضيع، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات وتقديم المحاضرات من خلال الانترنت.

9. .منحت أنظمة(Télé Tax) للأجيال الجديدة من أجهزة الاستقبال الجمهور فرصة متابعة للأخبار والأحداث وملخصات الكتب وبرامج قنوات وأهم عناوين الصحف والمجلات المطبوعة على شاشة التلفزيون في إطار سمة من سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهي قابلة للتحويل.

10. .أدت إلى امتزاج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الالكتروني.

11. .ظهور العديد من خدمات الاتصال الجديدة مثل الفيديو تكس والتلتكست والبريد الالكتروني والأقراص المدمجة الصغيرة (CD) التي يمكن من خلالها تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتب صغير.

12- وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية والدعوة، أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين أو الدعاة خصوصا بالنسبة للمواقع التي حققت نسبة أكبر في الاستخدام والدخول إليها.

13.-هناك اختراعات جديدة يبدو أنها ستغير من شكل التسلية المترتبة بشكل أكبر من الانقلاب الذي حدث نتيجة الانتقال من الفوتوغراف إلى الراديو في النصف الأول من القرن 20 ومن ذلك (الفيديو كاسيت، أقراص الفيديو، ألعاب الفيديو، الفيديو الرقمي. [1]

(1)وفاء ناصري، تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمستوى الثقافي والعلمي للطالب الجامعي(دراسة في استخدامات وإشاعات طلبة)، المرجع السابق ص ص63-65.

14 بجانب المواقع المعروفة على شبكة الانترنت تقوم الآلاف أو مئات الآلاف من المواقع الأخرى التي تقدم الخدمة الإعلامية، حول الواقع والأحداث التي تتم في بقاع كثيرة من العالم وكتابة التقارير الإخبارية والتعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة التي تراها هذه المواقع.

.15 ظهور التكنولوجيا الجديدة في مجال الخدمة التلفزيونية مثل خدمات التلفزيون التفاعلي عن طريق الكابل، ويقدم خدمات متعددة وتتيح التلفزيون الكابلي العديد من القنوات التلفزيونية، كذلك حققت الإذاعة المباشرة عبر الأقمار الصناعية قدرا هائلا من المعلومات والترفيه لمشاهدي المنازل مباشرة. [1]

المطلب الثالث: توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الدول النامية

أولا: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دولة الهند

1. البنية الأساسية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الهند : حققت الهند قفزة كبيرة في مجال الإعلام وخاصة في مجال صناعة البرمجيات بسبب تفوقها في مجال الرياضيات وانخفاض مستويات الأجور و وجود كفاءات عالية في أداء العمل مما جعلها تكتسب ميزة تنافسية كبيرة في تكنلوجيا الإعلام و الاتصال. و قد قامت الحكومة الهندية بعمل عدة أشكال تنظيمية بهدف تشجيع نمو قطاع تكنولوجيا الإعلام وهذه التنظيمات:

- وحدات التصدير الموجهة.
- مناطق التصنيع للتصدير .
- حدائق تكنولوجيا التجهيزات الالكترونية.
- حدائق تكنولوجيات البرمجيات.

إن الهدف من إنشاء حدائق تكنلوجيا البرمجيات هو تدعيم صناعة البرمجيات و زيادة عدد الشركات، كما يحق لوحدات تكنلوجيا أن تتحصل على بطاقة خضراء تسهل لها الحصول على حصصها من الحديد و الإسمنت و التمويل اللازم و الأفضلية في تركيب خطوط الهاتف و الإنترنت و الكهرباء و الماء، كما يسمح لها بإستيراد البنية الأساسية بما فيها البنية الخاصة بالاتصالات من الخارج مع الإعفاء من الرسوم الجمركية، كما وفرت الهند خدمات الاتصالات عالية السرعة[2]

(1) وفاء ناصري: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمستوى الثقافي والعلمي للطالب الجامعي، المرجع السابق، ص ص 63-65.

(2)مرتضى محمد صلاح الدين عبد اللطيف، دور قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنمية الاقتصادية، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2014، ص 31.

من مستوى 32حتى 256 S/KB و مولدات كهربائية و تسهيلات الراحة و استجمام الفريق الإداري. بلغ عدد الشركات الهندية العاملة في اطار مجموعة حدائق تكنولوجيا البرمجيات عام 1998 ما يزيد عن 640 شركة و يمكن هذه الحدائق بمبادرة من شركات خاصة أو عامة أو حكومة أو ولاية. وقد قامت الهند بزيادة انتشار الألياف الضوئية واستخدامها في الاتصالات و العمل على الوصول بمساحة الطرق المصفوفة الى 75 الف كم^2 و تسعى الهند الى تحقيق ذلك من خلال:

* تخفيض الرسوم والضرائب المفروضة على المكالمات الهاتفية بشكل عام واستخدام الانترنت بشكل خاص.

* تيسير نقل البيانات والصوت عن طريق كابلات نقل الصوت والمعلومات التي تعد أحد المكونات الهامة والضرورية اللازمة لتحقيق التنمية لصناعة تكنولوجيا الإعلام بشكل عام والبرمجيات بشكل خاص .

2- رأس المال البشري لتكنولوجيا الإعلام في الهند : تقوم الدولة بتدريب وإعداد الأفراد وتأهيلهم بشكل جيد ثم يتم إرسالهم للخارج لزيادة مستوياتهم العلمية والعملية إلى الولايات المتحدة الأمريكية لزيادتها في هذا المجال، و تعد الهند ثاني دول العالم من حيث عدد السكان بعد الصين حيث بلغ عدد سكانها نحو 1030 مليون نسمة في عام 2001 وبلغ عدد سكان الصين في نفس العام 1273 مليون نسمة و تتميز الهند بوجود الثقافات والديانات المختلفة فيها وهناك ما يقرب من 240 مليون هندي يعيشون بالمدن أي ما يقرب من ربع السكان يعيشون في المدن ويصل عدد المتعلمين في الهند إلى نحو 500 مليون نسمة أي نصف عدد السكان تقريبا 64 % منهم من الذكور ويتم الاعتماد على اللغة الانجليزية في تدريس المواد العلمية في عدد كبير من الجامعات المحلية و تمتلك الهند عدد كبير من المختصين في مجال البرمجيات والمعلومات حيث وصل عددهم إلى ما يقرب من 640 ألف مختص في عام 2000 وتستطيع أن توفر الهند 60إلى 90 ألف مختص بالبرمجيات كل عام وبالتالي فهي تسهم في الاستجابة للطلب العالمي على المبرمجين ويوجد بالهند ما يقرب من 6 معاهد للتكنولوجيا. و العديد من معاهد الإدارة بالإضافة إلى معهد الهند للعلوم .

3- صادرات الهند من تكنولوجيا الإعلام و الاتصال: في منتصف التسعينات صدرت الهند برامج نهائية بالاستعانة بخبرات كانت بالخارج ثم عادت للبلد الأم و بخبرات محلية كونت في معاهد متخصصة في تكنولوجيا الإعلام سنة 1998 وذلك بتركيز نقاط القوة و تحديد نقاط الضعف ليتم معالجتها، إذ أدى هذا إلى زيادة صادرات الهند من البرمجيات مما أدى إلى نمو قطاع تكنولوجيا الإعلام في فترة قصيرة وهذا سببه الاهتمام بالبنية الأساسية و رأس المال البشري في الهند. [1]

(1)مرتضى محمد صلاح الدين عبد اللطيف، دور قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنمية الاقتصادية، المرجع السابق، ص 31

4- الدروس المستفادة من التجربة الهندية: من أهم النقاط التي يجب الاهتمام بها من التجربة الهندية:

1/ تدريب العمالة في الهند وتأهيلهم بشكل جيد وإرسالهم للدراسة والتدريب في الخارج، حيث وصل عدد المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات في الهند عام 2000 إلى عام 1340 ألف مختص وتستطيع الهند أن توفر من 60 إلى 95 ألف مختص بالبرمجيات كل عام 2000 إلى 925 ألف لدولة مصر وبالتالي يجب على دولة مصر الاهتمام بإنشاء العديد من المعاهد المتخصصة في مجال المعلومات مثل الهند والتي يوجد بها العديد من هذه المعاهد المتخصصة والتي تخرج خريجين قادرين على المنافسة في سوق العمل العالمي ويكونون حاصلين على شهادات علمية معتمدة دوليا.

2/ تعد الهند من الدول التي تعمل في مختلف أنشطة صناعة البرمجيات، ولا تقتصر الهند على إقليم معين وإنما منتشرة على نطاق جغرافي واسع من المدن الهندية وبالتالي يجب على مصر أن تقوم بنشر صناعات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مختلف المحافظات والمناطق المصرية حتى تكون مصر بمختلف جهاتها قادرة على نشر وزيادة صادرات في هذه الصناعة كما حدث في الهند التي وصلت صادراتها في عام 2002 إلى 9668مليون دولار وفي عام 2003 وصلت إلى 12342 مليون دولار بالمقارنة بمصر التي وصلت صادراتها في عام 2002 إلى 1262 مليون دولار وفي عام 2003 إلى 1683 مليون دولار .

ثانيا: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دولة الصين.

1/البنية الأساسية للإعلام والاتصال في الصين : تحتل الصين درجة اقتصادية عالية و الرائدة في مجال تكنلوجيا الاعلام والاتصال في العالم بعد أن كانت من أفقر الدول في بداية القرن 20، و هذا راجع لقيامها بمجموعة من آليات الإصلاح الاقتصادي و تحسين البنية الأساسية لتكنلوجيا الاعلام و الاتصال حيث أنها دعمت صناعة الحاسبات، إذ تعد الصين ثالث أكبر سوق للحاسبات الشخصية بعد اليابان و الولايات المتحدة الأمريكية، حيث بلغت مبيعاتها في هذا المجال ما يقارب 60مليون سنة 2002 و بلغت مبيعاتها في الحاسبات المحمولة نحو 3 مليون سنة إذ تعتمد صناعة البرمجيات في الصين على الإنتاج الموجة غلى مستخدم معين.

وقد قامت الصين عام 1998 بإنشاء وزارة لصناعة المعلومات، ورفعت معدلات الجمارك على المنتجات تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستوردة وذلك لحماية السوق المحلية وتشجيع شركات البرمجيات وشركات تكنولوجيا الإعلام المحلية.[1]

(1)مرتضى محمد صلاح الدين عبد اللطيف، دور قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنمية الاقتصادية، مرجع السابق، ص 32.

2/ رأس المال البشري وتكنولوجيا الإعلام في الصين: تعد الصين أول دول العالم من حيث عدد السكان وقد عملت الصين منذ بداية التسعينات على تنمية صناعة البرمجيات حيث مع حلول عام 2001ثم افتتاح حوالي 1023 معهد تعليمي عالي في مجال الحاسب الآلي وقد بلغ عدد الشركات العاملة في مجال البرمجيات في نهاية عام 2001 ما يزيد على 1000شركة ويعمل بهذه الشركات نحو ما يزيد على 400 ألف متخصص وذلك بمعدل ارتفاع 21,2 % عن عام 2000 الذي بلغ عدد العاملين فيه نحو 330 ألف متخصص .

و تعتبر صناعة المعلومات في الصين من أحدث الصناعات التي بدأت في التقدم ويرجع ذلك إلى اهتمام الصين الشديد بالاتصالات بشبكة المعلومات الحديثة من الانترنيت وكذلك يقدر عدد مستخدمي الانترنت في الصين بنحو 15.8 مليون فرد، وذلك عام 1998.

3/ صادرات الصين من تكنولوجيا الإعلام و الاتصال: أصبحت الصادرات والواردات من منتجات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في زيادة مستمرة بحيث أصبحت الصين ضمن أكبر 15 دولة تصديرا واستيرادا لتلك المنتجات وقد قامت الصين بإنشاء عدة تجمعات (عناقيد) صناعة البرمجيات في نحو 14 منطقة حرة خاصة للتصدير في مختلف أنحاء الصين. مثل بكين وشنغهاي. وترتكز صناعة البرمجيات بشكل خاص في المناطق الساحلية .

4/الدروس المستفادة من التجربة الصينية: من أهم النقاط التي يجب الاستفادة منها من التجربة الصينية:

* عدد الشركات العاملة في مجال البرمجيات في الصين وصل إلى ما يزيد على1000 شركة يعمل فيها ما يزيد عن 400 ألف متخصص.

* تعد الصين ثالث أكبر سوق للحاسبات الشخصية بعد الولايات المتحدة الأمريكية واليابان حيث تنتشر فيها العديد من الشركات الخاصة بأكبر الدول المتميزة في صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث تجذب رؤوس الأموال الأجنبية من الخارج وبالتالي فعلينا اجتذاب رؤوس الأموال الأجنبية من الخارج في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال. [1]

ثالثا: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دولة تونس

(1) مرتضى محمد صلاح عبد اللطيف، دور قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنمية الاقتصادية، المرجع السابق، ص 40

1/البنية الأساسية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في دولة تونس: تنمو صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دولة تونس بشكل جيد و أصبحت من أهم الدول العربية في تصدير واستيراد تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وقد استخدمت وطورت تكنولوجيا الإعلام في أواخر الستينات، وخلال الفترة من عام 1968-1975 حدث تطور كبير شمل تقديم عدة أنظمة معلوماتية بواسطة شركات شهيرة مثل شركتي أي بي ام وان سي ار. و تسعى تونس إلى اجتذاب المنشآت التي يكون لها اتجاه إلى التصدير في المجالات التالية:

- معدات الإعلام والاتصال.

- المعدات الطبية.

-برمجيات الكمبيوتر .

- الصناعات الخاصة بالدوائر الالكترونية .

ليزيد معدل صادراتها الخاصة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال. بالإضافة إلى وجود إعفاء ضريبي بنسبة 50% لفائدة المستثمرين في قطاع تكنولوجيا الإعلام، حيث أن هناك 980 مركز عمومي للإنترنت موزعة على كافة أرجاء البلاد مع ربط كافة مؤسسات التعليم العالي والبحث والمعاهد الثانوية بشبكة الانترنيت مع محاولة تعميم الربط بشبكة الانترنت على كافة المدارس الابتدائية في الدولة.

2/ رأس المال البشري في تونس : إن الواقع الرقمي في تونس اعتماد محاور استراتيجية للتنمية منها تبني استراتيجية تستخدم الانترنت بهدف زيادة استخدام التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال من جانب الأفراد بالإضافة إلى ربط كل الجامعات والمعاهد الثانوية ومراكز البحث العلمي بشبكة الانترنت، فيما تجوب حافلات مجهزة خصيصا لاستخدام الانترنت وذلك للوصول إلى أبعد المناطق في البلاد لتمكين سكان الأرياف من الارتباط بالشبكة. أيضا هناك الخطة التنموية لقطاع تكنولوجيا الاتصال والإعلام التي أقرها المخطط العاشر للتنمية في تونس ولا سيما المساهمة في دفع وتشغيل المواطنين خاصة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، و نجد أن عدد المواطنين المشتغلين في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال حوالي 5500في سنة 2005 مقابل 4600 مواطن في سنة 2004. [1]

(1) مرتضى محمد صلاح عبد اللطيف، دور قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنمية الاقتصادية، المرجع السابق، ص 40

3/ صادرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تونس: تمكنت تونس من زيادة صادراتها منذ أوائل التسعينات ومن المتوقع استمرار هذا المعدل في التزايد، فقد حققت تونس زيادة سنوية قدرها 9 % من عام 1991 الى عام 1993 إذ بلغت 4 مليون دولار أمريكي و السبب في زيادة جانب الصادرات هو اهتمام تونس باستقطاب مصدري الخدمات والمنتجات ذات التكنولوجيا العالية مثل الحاسب الآلي وبرامج الكمبيوتر، وقد أصبحت تونس من أهم الدول العربية تصديرا لمنتجات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

4/ الدروس المستفادة من تجربة دولة تونس: رغم دخول تونس حديثا مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلا أن هذه الصناعة بدأت تنمو فيها بشكل جيد، وقد أصبحت تونس من أهم الدول العربية تصديرا واستيرادا لمنتجات تكنولوجيا الإعلام وبالرغم من واردات تونس من هذه التكنولوجيا أكبر من صادراتها إلا أنها استطاعت أن تقلل فجوة ما بين الصادرات الواردات الخاصة بهذه التكنولوجيا، كما قامت تونس بتحقيق ذلك عن طريق اهتمامها باستقطاب مصدري المنتجات والخدمات ذات التكنولوجيا العالية مثل الحاسب الآلي وبرامج الكمبيوتر للاستثمار على أراضيها وتشجيع الاستثمار الأجنبي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

رابعا: تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في دولة تركيا.

1/البنية الأساسية لتكنولوجيا الإعلام والاتصالات في دولة تركيا: أنشأت تركيا عدد كبير من الإنشاءات توفر المعلومات والاستثمارات اللازمة لصناعة وتصدير المعلومات والاتصالات، ولقد تم إنشاء غرف التجارة والصناعة والتجارة البحرية وتبادل السلع والتي تقوم بالتعاون مع هيئة المساعدات الفنية للولايات المتحدة الأمريكية بدعم الصادرات التركية عن طريق برنامج دعم الأنشطة والذي يساعد رجال الأعمال الأمريكيين أقرانهم الأتراك في تطوير الإنتاج والجودة مع التركيز على خلق روابط مع الشركات الأمريكية لتسيير نقل التكنولوجيا وتوفير المعلومات، بالإضافة إلى ذلك هناك شبكة من التنظيمات تتولى توفير المعلومات اللازمة لتنشيط الصادرات في تركيا ويرجع إليها الفضل في نجاح السياسة التصديرية وتتضمن هذه التنظيمات:

* مركز تنمية الصادرات IGEME.

* جمعية تنمية رأس المال الأجنبي وهي هيئة تمولها الحكومة YASED. [1]

*مجلس العلاقات الاقتصادية والخارجية DEIK.

(1) مرتضى محمد صلاح عبد اللطيف، دور قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنمية، مرجع السابق، ص 50.

*اتحاد غرف التجارة TOBB.

* الاتحاديات القطاعية للمصدرين .

2/4/2. رأس المال البشري وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال: وضعت وزارة التعليم في تركيا مشروعا لإتاحة النفاذ إلى الانترنت على السرعة، بشكل محكم ومتواصل، على الحاسبات الموجودة في 42500 مدرسة ابتدائية وثانوية يدرس فيها نحو 90 %من مجموع الطلاب في البلاد ليتيح النفاذ إلى الانترنت لمجموعة كبيرة متنوعة من البشر، منهم من لا يستطيع شراء حاسب شخصي، مما يعمل على تضييق الفجوة الرقمية في تركيا، أيضا قامت التركيا بتجهيز أجهزة الكمبيوتر المحمولة للمدرسين في المدارس العامة والخاصة مع توفيرها لهذه الأجهزة للمدرسين في المدارس العامة والخاصة مع توفيرها بنصف سعر الشراء الاعتيادي مع فرض ضريبة لا تتجاوز 1 %.

3/4/2. الصادرات من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تركيا: تعتبر صناعة تكنولوجيا الإعلام في تركيا من الصناعات التي مازالت في خطوتها الأولى، وقد أصبحت الصادرات من منتجات تكنولوجيا الإعلام في زيادة مستمرة، بحيث أصبحت تركيا من الدول النامية التي بدأت تخطو خطوات ناشطة في هذا المجال.

4/4/2. الدروس المستفادة من تجربة دولة تركيا : يجب أن يتم الاستفادة من نقطة مهمة في التجربة التركية و هي توفير المعلومات للمصدرين من خلال الدراسات الخاصة بالأسواق التي تتضمن خصائص السوق وأنماط الطلب والجودة وطرق الشراء أيضا نجد أن هناك في تركيا اهتمام بالزيادة والتنمية رأس المال البشري في تكنولوجيا الإعلام والاتصال فعلى سبيل المثال هناك برنامج التعليم الجامعي المستمر والذي هو تحت الرعاية جامعة الأناضول في تركيا و يوفر في كل عام منح للتدريب على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وقد استفاد من هذا البرنامج ما يقارب 500000 طالب جامعي وبالرغم من أن الوسيلة الأساسية للتدريب والتعليم هي التلفاز والتعليم عن بعد لان هناك ارتباط واتصال دوري بين الطلاب وهيئة للتدريس والتعليم وبالتالي يجب الاستفادة من هذه التجربة بزيادة عدد المنح التدريبية المعتمدة من جانب الدول والتي نجد وصول عددها في تركيا إلى 100000 منحة دولية معتمدة ويمكن استخدام وسائل بسيطة وغير معقدة في عملية التدريب مثل استخدام التلفاز في دول تركيا وذلك لتوفير النفقات الخاصة بالتدريب والتعليم، أيضا أن هناك شبكات من التنظيمات تتولى توفير المعلومات اللازمة لتنشيط الصادرات في تركيا ويرجع إليها الفضل في نجاح السياسة التصديرية فيها. [1]

(1)مرتضى محمد صلاح عبد اللطيف دور قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنمية الاقتصادية، المرجع السابق، ص 54

خامسا: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دولة إندونيسيا

1/5/2. البنية الأساسية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في دولة اندونيسيا: تقدمت اندونيسيا بشكل كبير في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأصبحت من الدول الرائدة في هذا المجال ونجد أن في إندونيسيا جهتان يقومان بدور كبير في تنمية الصادرات هما :

*الهيئة القومية لتنمية الصادرات NAFED.

*مجلس دعم الصادرات ESB.

تقوم الهيئة القومية لتنمية الصادرات كهيئة حكومية بالإشراف على احد 10 مركزا لتنشيط التجارة في عدد من الدول مثل دولة الإمارات والولايات المتحدة الأمريكية وألمانيا. أما مجلس دعم الصادرات والذي تم إنشاؤه عام 1986عن طريق البنك الدولي فانه يقوم بتقديم الخدمات التالية:

* يساعد في تسهيل المشاركة في الحضور في المعارض الدولية حيث يقوم المشارك بدفع 25%من التكلفة ويقوم مجلس دعم الصادرات بتسديد الباقي .

* إصدار كتالوجات عن الصادرات النوعية لإندونيسيا.

* تقديم المساعدة وفقا لنوعية المنشأة.

*تقديم المشورة والمساعدة في تحسين الإنتاجية الخاصة بالمنتجات التي يراد تصديرها.

أما الهيئة القومية لتنمية الصادرات والتي تأسست في عام 1971وهي تتبع وزارة التجارة وتشرف الهيئة على 11 مركزا لتنشيط التجارة في كل من استراليا وألمانيا والعراق واليابان وهولندا والسعودية والإمارات وانجلترا وأمريكا .**2/5/2. رأس المال البشري و تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إندونيسيا:** تمثل اندونيسيا المرتبة 4 من حيث عدد السكان حوالي 210 مليون نسمة ويوجد بها العديد من اللغات والعرقيات، حيث نجد استخداما كبيرا من جانب السكان لشبكة الانترنت42 %للتجارة و30% للتعليم العالي و21 % للحكومة و6 % للمؤسسات البحث و9 %للمنظمات[1]

(1)مرتضى محمد صلاح عبد اللطيف دور قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنمية الاقتصادية، المرجع السابق، ص 60

الحكومية أما مستخدمو شبكة الانترنت من حيث مهنتهم يمكن تقسيمهم كالتالي: 39 % من الطلاب و22 % من العمالو17 % من المديرين و5 % من مساعد المدير و4 % من المهنيين والمديرين المهنيين و3 % من رجال الأعمال و5 % آخرون.

4/5/2. الدروس المستفادة من تجربة دولة إندونيسيا: استطاعت اندونيسيا أن تقلل الفجوة التي بين الصادرات والواردات بالزيادة المستمرة في صناعة هذه التكنولوجيا حيث تقوم باجتذاب رؤوس الأموال الأجنبية والاستثمارات الأجنبية من الخارج والدخول في صناعة أجزاء الكمبيوتر المختلفة بجانب صناعة البرمجيات بالإضافة إلى ذلك تلعب المؤسسات الخاصة فيها دورا مهما في توفير المعلومات اللازمة للصادرات والقائمين على عملية التصدير و هناك من المكتبات الالكترونية ومكتبات خاصة بالدراسات العليا، أيضا لابد أن نستفيد من التجربة الاندونيسية في مجال التعليم والتدريب وخاصة في مجال التعليم الغير حكومي وفيه يتم عمل العديد من الجهود التعليمية والمهارات التي تغطي مجالات معينة مثل إعداد القوى العاملة والفنانين والرسوم المتحركة والمشغلون وشبكة المصممين ويتم ذلك من خلال مؤسسات تعليمية غير رسمية أو مراكز تدريب على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذه المراكز لابد أن يكون لها فاعلية ودور وتكون تحت تنظيم ورقابة من جانب الهيئات الحكومية المتخصصة في الدولة حتى يكون لها دور فعال ومؤثر.[1]

(1) مرتضى محمد صلاح عبد اللطيف، دور قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنمية الاقتصادية، المرجع السابق، ص 63.

خلاصة الفصل:

لقد أعطت المراحل التاريخية لظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال صيغة خاصة لكل مرحلة وبصمة واضحة في مسيرتها، وتمثل المرحلة الحالية ثورة الإعلام والاتصال التي أسست لجيل جديد في المجتمعات، تمثل المعلومات أبرز محدداته ومعايير تقييمه تقدما أو تخلفا حتى إن وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال أضحت ضرورة في كل المجالات السياسية والاقتصادية، وخاصة منها العلمية والتعليمية .

وتعد الثورة الصاخبة التي أحثها التلفزيون بآفاقه وأتاحتها الانترنت وخياراتها ذات تأثير بارز والتي سهل من استعمالها البريد الإلكتروني وإفضاء واقعية من خلال الهاتف .

من خلال مميزات وخصائص هذه الثورة تمكنت هذه الأخيرة من تنمية وتطوير المستوى الثقافي والعلمي خاصة في ظل ما توفره هذه التكنولوجيات من أوقات الفراغ، فكلما كان استغلالها أمثلا كلما تعاظمت أهميتها، وسنحاول في الفصل التالي التعريج على أهمية ذلك في جودة التعليم العالي.

الفصل الثاني

مقاربة نظرية حول جودة التعليم العالي

تمهيد

المبحث الأول: مدخل عام حول التعليم العالي.

المطلب الأول: مفهوم التعليم العالي والنظام الهيكلي الخاص به.

المطلب الثاني: وظائف ومكونات التعليم العالي.

المطلب الثالث: أهم التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي.

المبحث الثاني: الجودة وعلاقتها بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المطلب الأول: ماهية الجودة الشاملة.

المطلب الثاني: إدارة الجودة الشاملة (1980-2020).

المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الجودة الشاملة.

المبحث الثالث: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي.

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

المطلب الثاني: معايير ومبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

المطلب الثالث: أهمية الجودة الشاملة في التعليم العالي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

إن 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 ،حيث أن الموقع الاستراتيجي المتقدم الذي وصلت إليه الجودة في منظمات الأعمال المعاصرة وما رافقها من مفاهيم وفلسفات حديثة، لم يكن ابتكارا من الابتكارات الحالية ،بل له جذوره المتوغلة منذ القدم ،وتنسب أقدم الاهتمامات بالجودة إلى الحضارة البابلية ،حيث سطر الملك البابلي حمورابي أولى قوانين التي ألت الجودة والإتقان في العمل أهمية خاصة ،ثم جاء الدين الإسلامي الحنيف ليؤكد على قيمة العمل وضرورة إتقانه لقول سيدنا محمد صل الله عليه وسلم "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه" وهنا تبين لنا أن الإسلام دعا إلى أهمية الجودة .

ويعتبر التعليم العالي من أكبر القطاعات التي تحتاج إلى الجودة وإدارتها ،لأن هذا القطاع حساس وله أهمية كبيرة في تنمية المجتمعات وتطويرها وكذلك هو القطاع الوحيد الذي تكون مخرجاته عبارة عن إطارات وكفاءات ذات تكوين عالي، ويمكن أن تكون مساهمة مستقبلا في هذا القطاع. وفي هذا السياق يهدف هذا الفصل إلى عرض المكانة التي يستحذوها قطاع التعليم العالي من بين القطاعات الأخرى والأهمية الكبيرة الموجهة له من خلال توضيح مكوناته وكافة أنظمته المعقدة وكذا طرق تعامله ومع كافة التحديات التي تواجهه والمصاعب التي يمكنه التأقلم معها سواء الداخلية أو المتواجدة في محيطه الخارجي، ومما زاد الأمر تشويقا رفعه للتحدي وتوظيف الجودة في مختلف نشاطاته ،حيث سنقوم بمراقبة تأثيرات الجودة على قطاع التعليم العالي وملاحظة نوعية المخرجات المنتجة من كفاءات وإطارات تمتاز بمواصفات عالمية وتحقيق قفزة نوعية في هذا القطاع ومحاولة خلق قيمة من خلال الميزة التنافسية التي توفرها مبادئ وخطوات تطبيق الجودة ، وهذا من خلال التطرق للمباحث التالية:

المبحث الأول: تعليم العالي والنظام الهيكلي الخاص به.

المبحث الثاني: الجودة وعلاقتها بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المبحث الثالث: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي.

المبحث الأول: مدخل عام حول التعليم العالي.

التعليم العالي يأتي في قمة الهرم التعليمي، فهو آخر مرحلة من مراحل التعليم التي يمر بها الفرد وأرقاها. والتي تكسبه مؤهلات ومهارات عالية، تساعده فيما بعد في الحصول على وظيفة، كما تمنحه أيضا مكانة اجتماعية مرموقة. لهذا وجب علينا معرفة المقصود من التعليم العالي ومكوناته والتحديات التي تواجهه.

المطلب الأول: مفهوم التعليم العالي والنظام الهيكلي الخاص به.

أولا: مفهوم التعليم العالي:

هو التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على شهادة ثانوية، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى 4 سنوات، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي، فهو كل أنواع دراسات التكوين أو التكوين الموجه التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة .

وتختلف تسميات هذه المؤسسات التعليمية ،فهناك :الجامعة، الكلية، الأكاديمية، فالجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي وتطلق أسماء أخرى على الجامعة والمؤسسات التابعة لها مثل .الكلية ،المعهد، الأكاديمية، المدرسة العليا، وهذه الأسماء تسبب اختلاط في الفهم لأنها تحمل معاني مختلفة من بلد لآخر. فعلى الرغم من أن كلمة كلية تستخدم لتدل على معهد للتعليم العالي، نجد أن دولا تتبع التقاليد البريطانية أو الإسبانية تستخدم كلمة كلية للإشارة إلى مدرسة ثانوية خاصة. وهو بالمثل فإن الأكاديمية ربما تدل على معهد عال للتعليم أو مدرسة.

تتميز الجامعة عن باقي مؤسسات التعليم العالي في المدى الواسع لمقرراتها الدراسية وتعدد تخصصاتها، ويتوفر النمط السائد في الجامعة فرصا كثيرة للطلبة للتخصص في حقول العلوم الطبيعة أو العلوم الاجتماعية أو الاقتصادية أو.....إلخ

وعلى النقيض من الجامعات فإن الأنواع المألوفة من مؤسسات التعليم العالي الأخرى هي كليات والأكاديميات، تركز على واحد أو اثنين من حقول المعرفة. [1]

(1) نوال نمور ،كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي ،مذكرة ماجستير في إدارة الموارد البشرية ،جامعة منتوري، قسنطينة، 2011-2012، ص 14.

مما سبق يتضح أن الجامعات تقدم تعليما متخصصا لطلبتها في مختلف المجالات، يؤهلها بعد ذلك للدخول في سوق العمل والمساهمة في جميع الأنشطة. السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، لذى فإن الدول تسعى جاهدة لتوفير مقاعد بيداغوجية كافية لاستقبال هؤلاء الطلبة الذين يمثلون العمود الفقري لحركة التنمية في المجتمع .[1]

ثانيا: النظام الهيكلي الخاص بالتعليم العالي

التنظيم العام لليسانس :

بصفة عامة يتضمن التكوين لنيل شهادة الليسانس 03 مراحل :

***السداسي الأول والثاني:** مرحلة الاستيعاب والتكيف مع الحياة الجامعية واكتشاف مختلف عروض التكوين.

***السداسي الثالث والرابع :** مرحلة التعمق وترسيخ المعارف والتعريف التدريجي نحو التخصص المختار، حيث تشكل نسبة التعليم المشترك 80 % والخصوصي 20 % حسب التخصص المختار.

***السداسي الخامس والسادس:** مرحلة التخصص، التي تسمح باكتساب المعارف والمؤهلات في التخصص المختار.

تشكل نسبة التعليم المشترك 80% والخصوصي 20 % حسب التخصص المختار .

التنظيم العام للماستر :

بصفة عامة يتضمن التكوين لنيل شهادة الماستر مرحلتين :

***السداسي الأول والثاني:** تعليم مشترك لعدة فروع وتخصصات لنفس الميدان بالإضافة إلى تعميق المعارف والتوجيه المتدرج.

***السداسي الثالث والرابع:** تخصص التكوين مع مدخل للبحث وتحرير المذكرة. [2]

(1) نوال نمور أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، المرجع السابق ص 14.

(2)حلحاوي مريم ،واقع التعليم العالي والجامعي في الجزائر في لإطار برنامج الإصلاح، مذكرة ماستر في إدارة أعمال الموارد البشرية ،جامعة أبي بكر بالقايد، تلمسان 2015-2016، ص 46

التنظيم العام للدكتوراه:

بصفة عامة ينظم مسار التكوين لنيل شهادة الدكتوراه 03 مراحل :

***السداسي الأول والثاني:** مرحلة الاستيعاب والتكيف مع البحث، تتضمن محاضرات، ورشات ووحدات متخصصة.

***السداسي الثالث والرابع:** مرحلة تعميق البحث المطلوب.

السداسي الخامس والسادس: مرحلة تحرير المذكرة ونيل شهادة الدكتوراه وهي آخر مرحلة من مراحل التعليم.

المطلب الثاني: وظائف ومكونات التعلم العالي.

أولا: وظائف التعليم العالي.

1/ التعليم: هي أول وظيفة للتعليم العالي، فمن المتوقع أن تقوم الجامعات بإعداد الكوادر المطلوبة التي ستقوم بشغل الوظائف العلمية والتقنية، المهنية والإدارية ذات مستوى عالي، فإعداد الكوادر البشرية وتهيئتها للقيام بمهمات القيادة الفردية في مختلف النشاطات يؤدي إلى المساهمة في القيام بمهمات القيادة، كذلك المساهمة في تلبية احتياجات قطاعات العمل والإنتاج والخدمات في المجتمع .

2/ البحث العلمي : حيث أصبح البحث العلمي وإنتاج المعرفة الجديدة من أهم وظائف التعليم العالي، ونجد أّن هذا العنصر تخصص له ميزانية كبيرة في مختلف مؤسسات التعليم العالي، حيث نجد أن البحث العلمي له صلة مباشرة بالعديد من القطاعات الأخرى وخاصة في المجال الصناعي والتكنولوجي بحيث أنه في معظم الدول المتقدمة هناك صلة وثيقة بين مخابر البحث في مختلف الجامعات مع المؤسسات الصناعية التي بدورها تقوم بتطوير مختلف منتجاتها بشكل مستمر لتعزيز مكانتها في السوق المحلية أو العالمية .

كما أن للبحث العلمي أهمية في كونه من الوسائل المهمة في تطوير كفاءة أداء أعضاء هيئة التدريس كونها تساهم في قيام التدريس وفي مواكبة التطورات الحديثة التي تطرأ في سوق العمل والأمر الذي يرتكز على جودة العملية التربوية والإنتاجية العلمية في الجامعات. [1]

(1) حلحاوي مريم ،واقع التعليم العالي والجامعي في الجزائر في لإطار برنامج الإصلاح ،المرجع السابق ،ص 46

3/ التنشيط الثقافي والفكري العام : يتمثل في مجالين : المجال المعرفي القائم على التدريس الذي يقوم بدوره بنقل المعرفة إلى أجيال المستقبل، والبحث العلمي الذي يقوم بزيادة المعرفة وتحديثها والمجال الاجتماعي بمعنى خدمة المجتمع وتلبية حاجات أفراده الفردية والجماعية، الحالية والمستقبلية من كوادر بشرية متخصصة في مجالات متنوعة.[1]

ثانيا: مكونات التعليم العالي.

1/ الطلبة: و هم الأشخاص المستمرين بالدارسة بعد المرحلة الثانوية لمدة تتراوح من 1 إلى 2 سنة والذين يملكون من العلم والمعرفة والقدرة على تحليل المواقف الاجتماعية والتي تميزه عن بقية الأفراد.

2/ الهيئة التدريسية: يعتبر عضو هيئة التدريس المدخل الأساسي في العملية التعليمية، حيث تتوقف هذه الأخيرة على حجم هيئة التدريس وكفاءتها، إذ يتناسب عددهم مع الحاجة إليهم، لذلك فهم يمثلون أهم المدخلات التعليمية في الجامعات والمعاهد التعليمية فمن الأهمية أن يرو أعضاء الهيئة التدريسية راضيين عن عملهم، كي يستطيعوا أن يقدموا ما لديهم من طاقات علمية ومعرفية و بحثية وتعليمية. لقد تبلورت لدى التربويين عدة معايير تبين مدى نجاح الأستاذ الجامعي في تحسين أداءه من خلال التمتع بالمقومات الشخصية والأكاديمية.

3/ **الهيكل الإداري والتنظيمي** : إن الجامعة باعتبارها تنظيم اجتماعي رسمي يتم داخلها تفاعل اجتماعي من علاقات وقوى اجتماعية وقيم سائدة بين مختلف العناصر ، وبين أطراف العملية التعليمية الجامعية، يسري عليها ما يسرى على التنظيمات الاجتماعية الأخرى في المجتمع، لها ما يسمى بخريطة التنظيم الهيكل التنظيمي الذي يحدد الموقع الرئيسي التنظيمي داخل الجامعة، ويرسم لشاغلي تلك المواقع حدود اختصاصهم والمهام الموكلة إليهم .

4/ **البرامج التدريسية لمؤسسات المجتمع:** يركز هذا النوع على المهارات والخصائص المميزة ذات التأثير التعليمي من الأولويات المهمة لتحسين وتطوير مهارات الكوادر المختلفة والمستويات التعليمية والتخصصية .[2]

(1) حلحاوي مريم ،واقع التعليم العالي والجامعي في الجزائر في لإطار برنامج الإصلاح ،المرجع السابق ،ص 30

(2) نفس المرجع السابق ذكره، ص 32

المطلب الثالث: أهم التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي .

و هناك عدة تحديات تواجه مؤسسات التعليم العالي ونذكر أبرزها :

1-إيمان لدى القيادة الجامعية باختيار القادة الأكفاء المتدربين على حث الأفراد نحو التغيير الايجابي .
2-القوى البشرية العاملة في هذا المجال بكل مكوناتها وأعدادها ومفاهيمها وأوضاعها المالية والاجتماعية وتباين أفرادها .
3-الكم الضخم من الكتب والمناهج والوسائل المكتسبة بكل من ألفوها وتعودوا عليها ولم يقوموا بعملية تطوير هذه المناهج.
4-مواجهة الأفكار القديمة المتواترة ومرديها الذين بنوا لها تصورات ومنطق ولم يكلفوا أنفسهم حتى مجرد تجريبها واختبارها وما في هذا الفكر من أفكار سطحية ومجردة وبعيدة عن الواقع وما فيه من تطفل على الفكر الأجنبي بدون النظر إلى الواقع الاجتماعي الذي يعيشه مجتمعنا.
5- قصور الإمكانيات المادية والتمويل اللازم للنهوض بعملية البحث العلمي ومواكبة تحديات العصر.
6-الأفكار والقيم الاجتماعية المنحطة والمحيطة بالمتعلمين بداية من مراحل التعليم الأولى.
7- اعتماد عملية التخطيط والتنظيم الإداري الفعال عند إجراء عملية التحديث ومراقبة هذه العملية إداريا[1].

إضافة إلى التحديات السابقة ذكرها ارتأينا إلى ذكر تحديات أخرى تواجه مؤسسات التعليم العالي من جانب واقع المنظومة البيداغوجية.

حيث يتفق الجميع على أن التعليم العالي عرف تطورات هامة من ناحية الهياكل القاعدية، و تعدد الأساتذة والطلبة، إلا أن ذلك لم يكن مصحوبا بتطور نوعي في المناهج التعليمية من حيث محتوى البرامج الدراسية، وطرق التدريس، ليكون متكيفا مع جميع الحاجات الاجتماعية وخاضعا للنسق الثقافي القائم، ما أدى إلى انخفاض مستوى التعليم الجامعي، خاصة في ما يتعلق بتطوير الفعالية الاجتماعية والقدرات التكيفية مع مختلف الوضعيات لدى الفرد.

ففيما يتعلق بواقع المناهج الدراسية والمحتوى الدراسي وطرق التدريس فإن بعض الدراسات تشير إلى أن البرامج الدراسية في جامعات الوطن العربي ومن بينها الجامعة الجزائرية تتميز ب: [2]

(1)هشام فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، إدارة التعليم الجامعي ،الوراق للنشر، الطبعة الأولى، 2008، الأردن، ص ص37-38

(2)حلحاوي مريم، واقع التعليم العالي والجامعي في الجزائر في لإطار برنامج الإصلاح، المرجع السابق، ص77

- ✓ احتواء المناهج على مقررات دراسية تقليدية.
- ✓ غلبة الدراسات النظرية والإنسانية على الدراسات التطبيقية.
- ✓ عدم خضوع المناهج الدراسية للتقويم المستمر مما يضعف ارتباطها بمطلب التنمية.
- ✓ ندرة فرص التدريب العملي الجيد وحلقات المناقشة وقاعات البحث والتعلم الذاتي.
- ✓ قلة الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

أما في ما يتعلق بطريقة التدريس فتشير بعض الدراسات والتقارير إلى غلبة أسلوب المحاضرة والتلقين في التدريس على الرغم من عيوبه، هذا فضلا عن اعتماد الطالب على كتاب الأستاذ أو مذكراته لتكون وسيلة لاستيعاب المحاضرة وهي ملخصات ينقصها التعمق في أحيان كثيرة.

والجدير بالذكر أن استيراد المناهج والنظم التعليمية الأجنبية المعدة أساسا لبيئة تختلف ثقافيا واجتماعيا وسياسيا واقتصاديا عن بيئتنا أخطر من ذلك بكثير إلى درجة تجعل المقارنة بينهما عملا غير مبرر لدى العقلاء المدركين لحقيقة التحديات التي تفرضها قضية الوجود ومسألة الخصوصية، في مقابل طوفان العولمة الجارف، إن ذلك يشكل بحق أول التحديات التي يوجهها التعليم العالي، ولاشك أن الاعتماد الكلي على نظام تعليمي وضع لبيئة تختلف عن البيئة الحالية والقصد به مواجهة تحديات ليست موجودة في البيئة قد يؤدي بحد ذاته إلى ظهور تحديات أخرى[1].

(1)حلحاوي مريم ،واقع التعليم العالي والجامعي في الجزائر في إطار برنامج الإصلاح ،المرجع السابق،ص78

المبحث الثاني :الجودة وعلاقتها بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

لقد توالت تطورات واستخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال واتسعت آفاق استخدامها في شتى المجالات والميادين ومن البديهي أن تكنولوجيا الاتصال تسعى إلى تقريب وتسهيل الكل أو الرغبات الخاصة بكافة شرائح المجتمع مما أدى إلى استخدامها بكثرة لتصبح بعد ذلك أمر ضروري في الحياة، وانعكس استخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال على نوعية وكيفية تقديم الخدمة سواء في سرعة إرسال واستقبال المعلومات أو جودة تقديم سلع وخدمات للعملاء بشكل يحقق رضاهم هذا ما استدعى وتوجب استخدام أدوات وطرق تكنولوجيا الإعلام والاتصال ذات الجودة وذلك لتقليل من خسارة الوقت والجهد .

المطلب الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة

قبل التطرق إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة وجب علينا تعريف الجودة التي تعتبر لب وجوهر إدارة الجودة الشاملة، حيث تعددت التعاريف لنذكر منها :

يعرفها Taguchi على أن الجودة: تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرسالها المستعمل، ويتضمن ذلك الخسائر الناتجة عن الفشل لتلبية توقعات المستهلك والفشل في تلبية خصائص الإدارة والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المنتج كالتلوث والضجيج وغيرها.

يعرفها feignlaum : أنها المزيج الكلي لخصائص المنتج أو الخدمة المتأتية من التسويق، والهندسة، والتصنيع، والصيانة الذي من خلاله سيلبي المنتج والخدمة في الاستعمال توقعات المستهلك.[1]

– كما يعرّفها قاموس (Tewelse1980)على إنهاء مصطلح عام قابل للتطبيق على أية صفة أو خاصية منفردة أو شاملة، ويعرّفها قاموس aford بأنها درجة التميز أو الأفضلية .[2]

(1)محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ،الطبعة الأولى دار المسيرة للنشر والتوزيع ،الأردن، 2006 .ص 37 .

(2)محمود حسين الوادي، عبد الله ابراهيم نزال ،حسين محمد سمحان، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع ،الأردن، 2010،ص ص 19-21.

من خلال التعارف السابقة يمكننا وضع تعريف أوضح وأشمل الجودة كالآتي:

إن الجودة مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة للأفراد المختلفين وأنها في مجال الأعمال والصناعة تعني كم يكون الأداء أو الخصائص معينة ممتازة خصوصا عند مقارنتها مع معيار موضوع من قبل المستهلك.[1]

أما مفهوم إدارة الجودة الشاملة هو مرحلة متقدمة من الجودة فقد عرفت بعديد من التعاريف منها :

– عرّفها معهد الجودة الفدرالي أنها منهج تطبيقي شامل يهدف لتحقيق حاجات وتوقعات العميل باستخدام الأساليب الكمية من أجل تحسين المستمر في العمليات وخدمة المنظمة.

– عرّفها شوتر على أن إدارة الجودة الشاملة بأنها : خلق كفاءات متميزة في الأداء حيث يعمل ويكافح المديرون والموظفون بشكل مستمر لتحقيق توقعات العميل وأداء العمل الصحيح بشكل صحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفاعلية وفي أقصر وقت .

– عرفت المنظمة البريطانية للجودة BQA إدارة الجودة الشاملة بأنها الفلسفة الإدارية للمنظمة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وتحقيق أهداف المشروع معا.

من خلال ما تم التطرق إليه من تعاريف أصبح بالإمكان وضع تعريف شامل وملم وواسع على النحو التالي :

حيث أن إدارة الجودة الشاملة هي التطور المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة والغير ضرورية للعميل أو للعملية وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستندين في ذلك جميع مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات العميل.[2]

(1)محمود حسين الوادي، عبد الله ابراهيم نزال ،حسين محمد سمحان، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، المرجع السابق ،ص ص 19-21.
(2)احمد محمد غنيم، إدارة الجودة الشاملة دون طبعة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2009،ص ص40-43

2- مبادئ إدارة الجودة الشاملة: تقوم إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين الجودة ومن أهم هذه المبادئ نذكر منها على النحو التالي:

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

2 – الاستمرارية في العمل من أجل تحسين العمليات التي تؤدي إلى تحسين الجودة .

3- إشراك جميع الموردين في جهود تحسين الجودة، من خلال تعاون المؤسسة مع هؤلاء الموردين على استعمال برامج إدارة الجودة الشاملة.

4 – بناء ودعم الثقافة في المؤسسة التي تهدف إلى التحسين المستمر وخلق علاقات عمل بين أفرادها وضرورة التمييز بين الجهود الفردية والجماعية.

5 – إشراك جميع أعضاء المؤسسة في الجهود الرامية إلى تحسين الجودة.

6 – تركيز الجودة من أجل تلبية حاجات المستهلك

3/ **خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:** هناك مجموعة من الخطوات العامة التي يمكن للإدارة إتباعها في تطبيق هذا البرنامج في المؤسسة وهي كالتالي:

***الخطوة الأولى** : التزام وتعهد الإدارة العليا بتنفيذ البرامج وهو من الخطوات المهمة، إذ أنه من الضروري توعية وتدريب القادة والمسؤولين على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأساليب تطبيقها، وأن تكون الإدارة العليا نموذجا مثاليا يقتدي به أفراد المؤسسة .

***الخطوة الثانية:** خلق تصور فلسفة واضحة للمؤسسة تحتوي على الأهداف العامة للمؤسسة وأهداف الجودة التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها وكيفية اشتراك العاملين في تنفيذ برامج إدارة الجودة الشاملة.

***الخطوة الثالثة:** تشكيل مجلس للجودة يتكون من المديرين التنفيذيين في المؤسسة ورؤساء الأقسام المختلفة ويقوم المجلس بالإشراف على عملية التخطيط وتنفيذ وتقييم برامج إدارة الجودة الشاملة. [1].

(1) احمد محمد غنيم ،إدارة الجودة الشاملة ،المرجع السابق، ص ص40-43

*الخطوة الرابعة: اتخاذ القرار حول مجال تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة.

*الخطوة الخامسة: تحديد أنواع برامج التدريب اللازمة، وتحليل احتياجات المديرين التنفيذيين ورؤساء الدوائر والموظفين على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

*الخطوة السادسة: مطابقة المعايير والقياس، وتطوير معايير القياس في المؤسسة لتلبية احتياجات ورغبات المنتفعين.

*الخطوة السابعة: الدعاية والإعلان والتقدير.

*الخطوة الثامنة: تقييم النتائج باستمرار واستعمال التغذية الراجعة في تعديل برامج إدارة الجودة الشاملة.

كما يتطلب البدء بتطبيق إدارة الجودة الشاملة توفر قاعدة البيانات تشمل معلومات دقيقة شاملة لواقع المنظمة والخدمات التي تقدمها ومن المستفيدين منها وصعوبات انجاز العمليات بشكل دقيق بما يطمئن تقييم واقع المنظمة وتحديد المشكلات القائمة والمتوقعة والأسباب التي تدفع المنظمة إلى تبني هذا المفهوم وتمر عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بخمسة مراحل أساسية أوردها عبد المحسن بما يلي :

* **مرحلة اقتناء وتبني الإدارة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة** : في هذه المرحلة تقرر إدارة المؤسسة رغبتها في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ومن هذا المنطق يبدأ كبار المديرين بالمؤسسة بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته التي يستند إليها .

*مرحلة التخطيط: وفيها يتم وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق النظام.

*مرحلة التقويم: وغالبا ما تبدأ عملية التقويم ببعض التساؤلات المهمة والتي يمكن في ضوء الإجابة عليها تهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

*مرحلة التنفيذ: وفي هذه المرحلة يتم اختيار الأفراد الذين سيعهد إليهم بعملية التنفيذ ويتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة. (1)

(1) محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق، ص 36

***مرحلة تبادل ونشر الخبرات:** وفي هذه المرحلة يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

4/ أهمية وفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

أ/ الأهمية: إن أهم ما يميز إدارة الجودة الشاملة هو تحسين مستويات الجودة في المؤسسة أو المنظمة سوى كانت خاصة أو عامة حيث تمثلت أهمية الإدارة الشاملة في:

- تخفيض تكلفة وزيادة الإنتاجية.
- تؤدي إلى تحقيق رضا المستهلك وتقديم الأفضل من السلع والخدمات .
- تحقيق ميزة تنافسية وعائد مرتفع.
- تنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والثقة المتبادلة بين الأفراد والشعور بالانتماء في بيئة العمل.
- تحسين السمعة الطيبة للمنظمة في نظر العملاء والعاملين.
- منهج شامل للتغيير بعيد عن النظام التقليدي المطبق على شكل إجراءات وقرارات .
- تغيير سلوكيات أفراد المؤسسة اتجاه مفهوم الجودة .
- تمكين من القيام بعملية مراجعة وتقييم للأداء بشكل مستمر.

ب/ فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة

إن تطبيق واستخدام مبادئ ومفاهيم إدارية معينة لا يمكن أن يحضى باهتمام الإدارة العليا إلا إذا ترتب عن تطبيق هذه المبادئ فوائد معينة والتي من أهمها :

- تحسين نوعية الخدمات والسلع المنتجة. [1]

(1)محمد عوض التراوري ، أغادير عرفات جويحان ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق، ص39

-رفع مستوى الأداء عند العاملين في المؤسسة .

- استمرار وزيادة قدرة المؤسسة على البقاء والمنافسة. [1]

المطلب الثاني: إدارة الجودة الشاملة (1980_ 2020).

أولا: خلال العشر السنوات الأخيرة العديد من المعاينات ركزت المؤسسات أبحاثها على إدارة الجودة الشاملة تضمنت مطابقة متزايدة قبل عام 1993 هذا ما جعل الاهتمام بدراسة إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي يتزايد ويأخذ حصة الأسد.

- أما إدارة الجودة الشاملة فهي اقتراب إداري ظهر عام 1950 ومع بداية الثمانيات 1980 أصبح تصورها أو وصفها من ثقافة ومواقف وتنظيم المؤسسة من أجل تزويد المستهلكين بالمنتجات والخدمات المحققة لرغباتهم.

- كما أنها فلسفة إدارية عصرية تتركز على العديد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة والتي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء الحسن والتحسين والتطوير المستمرين، حيث حققت المنظمات الإدارية الحكومية والخاصة نجاحات كبيرة اثر تطبيق هذا المفهوم خاصة في بعض الدول المتقدمة مثل اليابان، الو .م .أ، بريطانيا، فرنسا وأصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة أسلوبا إداريا مهما في مجال الإدارات والمنظمات الخدمية من خلال ما حققه هذا النمط الجديد من نجاحات في الإدارة.

-يتوصل أول تقييم نتائج التأهيل لعام 2011 إلى أن إدارة الجودة الشاملة غاية فعالة في التعاون مع المؤسسات الموضوعة المتخصصة. [2]

(1)محمد عوض التراوري ، أغادير عرفات جويحان ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق، ص39

(2)ضيف الله نسيمة ، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية ،دراسة عينة من الجامعات الجزائرية ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة 1 الجزائر ،2016-2017،ص ص41-45

ثانيا: متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي :

-انحصرت متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في المظاهر التالية:

فريق إدارة الجودة الشاملة:

-لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة لابد من تشكيل فريق إدارة الجودة والمتكون من:

أ/مجلس الإدارة: ويمثل المستوى القيادي الأعلى لاتخاذ القرارات وأعضاء السلطات اللازمة لتوجيه ودعم عملية إدارة الجودة الشاملة وينبثق من مجلس الجامعة أو الكلية ويرأسه رئيس الجامعة الكلية واهم مسؤوليات هذا المجلس :

- وضع الخطط اللازمة لتنمية ثقافة الجودة.

- قياس عملية التخطيط الشاملة.

- إنشاء وتوجيه الفرق القيادية الأخرى للجودة مثل: لجنة تصميم وتنمية الجودة وتنمية الجودة ولجنة قياس وتقويم الجودة.

- توفير الموارد المالية والبشرية لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة.

- وضع الأهداف السنوية لإدارة الجودة الشاملة.

- متابعة أعمال دوائر الجودة.

ب/ فريق تصميم الجودة وتنميتها: يعمل هذا الفريق تحت قيادة مجلس الجودة ومهمته الأساسية وضع استراتيجية تطوير نظام إدارة الجودة وتتمثل أهم مسؤولياته في:

- دراسة مفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقاتها.

- تصميم البرامج التدريسية لقيادات الجودة وفرق العمل .

- تحديد المتطلبات العملاء داخل الجامعة أو الكلية وخارجها. [1]

(1) ضيف الله نسيمة، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية ،المرجع السابق ،ص ص 41-45

– اقتراح خطة مبدئية للعمل بالجامعة وتحديد خطواتها الأساسية وما تطلبه من تجهيزات وأماكن عمل وغيرها.

– تحسين الجودة داخل الجامعة.

ت/ لجنة توجيه الجودة: وتعتبر مركز عملية إدارة الجودة وتتمثل أهم مسؤولياتها في :

– توثيق الصلة بين الجامعات .

– وضع الخطط اللازمة لتطوير برامج دوائر الجودة.

– إزالة الخوف ونشر الخبرات الفائقة مع الدروس المتعلقة داخل الجامعة أو الكلية.

ث/ لجنة قياس الجودة وتقييمها : وتتمثل أهم مسؤوليتها في تقييم برنامج الجودة الشاملة في الجامعة والتأكد من مدى تنفيذ أهداف الجامعة مع احتياجات العملاء والتأكد من استخدام الطرق العلمية في التنفيذ.

ثالثا: توثيق نظام إدارة الجودة الشاملة:

إضافة إلى فريق إدارة الجودة الشاملة لابد من توفر متطلبات توثيق نظام إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في:

–1/دليل الجودة :يتمثل في وثيقة لتعليمات العامة والسياسة الجودة التي تنتهجها المؤسسة من أجل تحقيق جودة خاصة لمنتجاتها وخدماتها ومن الأهمية أن يكون لكل مؤسسة دليل جودة خاص بها لتنظيم وتخطيط وتنسيق أسلوب العمل وجميع أوجه النشاط الخاص بها من أجل الحصول على الجودة المطلوبة حيث يتضمن :

– المعايير المعتمدة للإنجاز ونسب انجازاتها المطلوبة .

– إجراءات العمل الخاصة بكل لجنة ووحدة وقسم داخل الكلية .

–الإشارة إلى طرق وأدوات الانجاز والبيانات المطلوبة لكل نشاط .[1]

(1) ضيف الله نسيمة، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية ،المرجع السابق ،ص ص 41-45

-2/ أسلوب ضبط المستندات والسجلات: يجب على كل قسم (وحدة /لجنة) داخل الكلية استخدام سجلات الجودة وبياناتها صيانتها وتحديثها لضمان استمرارية التحسين مع بقاء المستندات في حالة مقروءة ويسهل تحديدها والحصول عليها.

- كما يجب تحديد مسؤولية استخدام دليل الجودة الشاملة وذلك بتحديد الأشخاص المسؤولين عن أي تعديل أو إضافة أو تغيير في هذا الدليل، وتحديد فترة حفظ المستندات ومدة التخلص منها. وأن تكون استمارات الجودة وسجلاتها مختوم، وما يترتب عليها من تعديل لا يعد معتمدا. بالإضافة إلى ذلك تكون وثائق الجودة في أماكن واضحة ويمكن الوصول إليها وبمسؤولية أشخاص محدودين يمكن الالتقاء بهم والاستفسار.

صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الدول العربية:

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي مجدي ونافع جدا إلا أنها تواجهه العديد من الصعوبات والتي يمكن ذكرها في النقاط التالية:

- غياب التنافسية في الأسواق العالمية لخرجي الجامعات العربية .

- تدهور الإنتاجية في المجالات العديدة لخرجي الجامعات العربية.

- تزايد البطالة بين الخريجين في الجامعات الخاصة والحكومية.

- زيادة العرض من الخريجين الجامعيين على الطلب عليهم .

- تفاقم الهياكل الإدارية والتشبث بقيم إدارية وثقافة تنظيمية يصعب الفكاك عنها.

-تغلب النظام على أعمال الفكر أي التطبيق المتطرف للنظام والقواعد والإجراءات.

- ترسيخ الاعتماد على المركزية أي الاعتماد على الفرد وإضعاف دور المجموعات والمجالس.

- هيمنة القطاع الإداري على القطاع الأكاديمي. [1]

(1) ضيف الله نسيمة، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية ،المرجع السابق ،ص46

- ضعف كفاءة الإداريين وبعض القيادات الأكاديمية.

-التعليم المعتمد على التلقين والاستظهار بدلا من التحليل والاستنتاج والابتكار.

- إجراء البحث العلمي لأغراض الترقية والكسب المادي.

- خدمة المجتمع تكوينٌ لبناء علاقات عامة وتحسين الصورة الإعلامية للمؤسسة التعليمية.

- جمود استراتيجية التعليم العالي العربي.

- ضعف الصلة بين البحث العلمي والممارسات التطبيقية في المجتمع.

- نقص التفاعل بين مؤسسات التعليم العالي وقطاعات الإنتاج.

- ضعف العلاقة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل.

- زيادة الكم بين عدد الطلاب مقابل الكيف لمستوى التأهيل.

- ضعف الاتفاق على البحث العلمي.[1]

المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة الجودة الشاملة.

لقد أصبحت كلمة تكنولوجيا مفهوما حديثا أكثر شمولا وطبقا لهذا المفهوم فانه باختصار هو مجموعة الوسائل التي يستخدمها الإنسان لبسط سلطته على البيئة المحيطة به من أجل استغلال ما فيها من موارد وطاقة لخدمته وإشباع حاجاته المتمثلة في الحذاء، الكساء والتنقل والسكن، ومجموعة السبل التي توفر له حياة رغدة آمنة ومتحضرة، وتعد مجموعة المعارف والمهارات اللازمة لتحقيق انجاز معين بمثابة أسس وقواعد للتكنولوجيا وفي دراستنا هذه فان الأمر مرتبط بصورة واضحة في تطبيق الجودة الشاملة وارتباطها بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والحاسبات الآلية والانترنت. [2]

(1)نسيمة ضيف الله، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية المرجع السابق،ص48

(2)مصطفى كمال ،السيد طايل، معايير إدارة الجودة الشاملة ،دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن، الطبعة الأولى ،2013 ص 34

أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال والحاسبات الآلية والانترنت:

نتيجة للتسارع الهائل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي توغلت في كل نواحي الحياة وامتزجت بكل وسائل الاتصال واندمجت معا ليصبحا مكونا أساسيا في حياة البشر وتعاملاتهم المختلفة وما يترتب عليها من إنتاج تقسيم العمل كما أن التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال أتاحت للكثير من البشر أن يشاركوا في المعرفة ودون الحاجة لان يكون الإنسان في المكان نفسه حيث أن هناك قوى رئيسية تشكل أساسا لثورة التكنولوجيا وهي: توسيع قوة الحسابات، ازدياد سرعة التشغيل والاندماج بين الحسابات الآلية ووسائل الاتصال.

– إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعمل أساسا على جمع واستقبال المعلومات والبيانات وتحليلها وترجمتها إلى أفعال مهمة ذات مردود ايجابي، وفي حال قيام المنظمة بتبني برنامجا لإدارة الجودة الشاملة. فما عليها إلا أن تأخذ في حساباتها ما يلي:

– الاعتماد على قواعد ومرتكزات استراتيجية من أبرزها تنوع المنتجات أو الخدمات.

– توفير الكوادر البشرية المؤهلة داخل المنظمة والمؤمنة بمبدأ التغير والذي يعد تحديا قويا أمام المنظمات الصناعية والخدمية.

– رفع الكفاءة وتحسين الإنتاجية من خلال استغلال الطاقات والإمكانيات البشرية والموارد المالية والاستغلال الأمثل وتوظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطويرها بما يؤدي في النهاية إلى تحقيق وفرات في تكاليف العمليات الإنتاجية والمالية .

–تطبيق إدارة الجودة الشاملة TQM ولضمان حسن تطبيق هذا الطلب فان الأمر يحتاج إلى تأسيس مركز متكامل لتأكيد الجودة للإشراف على نظام الجودة والتأكيد على استمرارية وتنفيذ السياسات ومرتكزات الجودة بما في ذلك متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية، فضلا على تأسيس إدارة التطوير، تسعى باستمرار إلى إنتاج منتجات جديدة تلبي حاجيات العمل، وتنسجم مع توجيهات السوق وإحداث نظم الحوافز والترقيات بهدف تشجيع روح الابتكار والمنافسة البناءة بين العاملين، مع قبول اقتراحات العاملين ومناقشتها للموافقة على أفضلها وذلك انطلاقا من ضرورة مشاركة جميع العاملين في عملية التطوير المستمر. [1]

(1)مصطفى كمال ،السيد طايل، معايير إدارة الجودة الشاملة ،دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن، الطبعة الأولى ،2013 ص 34

– أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال يحول المعلومات والبيانات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة إلى مقياس لكفاءة برنامج الجودة للتأثير على تحسين العمليات الإنتاجية حيث أن أهم أسس برنامج الجودة هو استخدام الأدوات مثل الأدوات الإحصائية لمراقبة وتصحيح العملية الإنتاجية (خرائط المراقبة – المخططات – الرسوم البيانية).

مما يتطلب نظام للمعلومات يكون قادر على تخزين البيانات التي يتم الحصول عليها من مراقبة عمليات إنتاج السلع والخدمات وكذا سرعة الحصول على البيانات حتى تكون المؤسسة قادرة على تحسين وتصحيح العملية الإنتاجية.

أما فيما يخص علاقة الانترنت بمجال إدارة الجودة الشاملة، فان هناك إمكانية المنظمة لاستخدام الانترنيت وتطبيق الأعمال الالكترونية ويساعدها في التواصل مع بيئتها الخارجية وتحديدا مع عملائها وموردیها. حيث تغير الانترنت الطريقة التي تتم بها الأعمال وهي أهم قوة في العالم اليوم حيث ينظم إليها يوميا منظمات ورجال أعمال جدد إلى مجتمع الانترنت، وبناءا على العوامل التي تشجع المستهلك على التعامل مع المواقع الالكترونية المعينة والتي من أهمها جودة وقابلية الاستخدام حيث أن معرفة وتوقيت ومقدار هذه التغييرات والتعديلات التالية عبارة عن أهم خصائص الجودة بخدمة الانترنت والموقع الالكتروني والتي تدور حول الآتي :

1 – سهولة الاستخدام والاستعمال: أي سهولة تصفح الموقع الالكتروني وتقديم الطلبات واكتمال المعلومات والوصول إلى تعليمات.

2 – وجود معلومات وتعليمات واضحة: أي ما يعني وضوح كتابة المعلومات مع وجود الشاشات المساعدة بطريقة واضحة وشاملة.

3 – تواجد الخدمة على مدار الساعة: والتي تعد من أهم المزايا الهامة لموقع الانترنت بما يكفل إمكانية الدخول إلى الموقع الالكتروني على مدار الساعة، وهو الأمر المعياري الذي يتوقعه عملاء الانترنيت.

4 – السرعة في تحميل الصفحة : ويعني ذلك وقت تحميل على شاشة الحاسب الآلي الذي تستغرقه صفحات الموقع في التواجد بما في ذلك الصور والرسومات والحركات وملفات الصرف، حتى يتم تحميلها، وهذا الأمر يحتمل بطبيعة الحال على حجم الملف وحجم الصور المستخدمة وعدد قواعد البيانات التي يجب أن تكون موصولة وكذلك سرعة المودیم . [1]

(1)مصطفى كمال ،السيد طايل، معايير إدارة الجودة الشاملة ،المرجع السابق ص 34

5 –وقت إتمام العملية: يجب أن يكون المستهلك قادر على إتمام المعاملات على الانترنت بوقت ملائم، حيث أن بعض المواقع تحافظ على وقت العميل من خلال بناء الموقع وفقا للسلم التفضيلي للمستهلك والمشتريات السابقة الخاصة به.

6 – جمالية الموقع: بمعنى أن تبدو الصفحة ممتعة ومتناسقة في نفس الوقت.

7 – توفير الخصوصية والأمان: الشعور بالأمن على المعلومات التي دخلها وهل ستبقى المعلومات الشخصية الخاصة آمنة من التعدي عليها ؟.و من المعروف أن هذا الأمر يتطلب تشريعات قانونية.

8 – اسم الموقع وعنوان الموقع: ويتم تحديده بحيث يسمح بسهولة العثور على الموقع.

9 – إمكانية الاتصال الشخصي بالمنظمة : رغم تواجد جهود تهدف إلى إنشاء موقع الكتروني خال من الأخطاء إلا أن المشكلات قد تحدث بصفة عامة ما يكون السبب في ذلك هو نظام الحاسب الآلي الخاص بالعميل وفي هذه الحالة يحدث الخلل الذي يجعل العميل بحاجة إلى أن يتحدث بشكل مباشر مع المنظمة بواسطة الهاتف أو البريد الالكتروني ولذا فان مثل هذا الاتصال يجب أن يكون متاحا بسهولة ودون انتظار ويترتب على ذلك توفر المعلومات الصادقة وفي معظم هذه الحالات نجد عبارة (اضغط للتحدث) والتي تساعد العميل في فتح محادثة حية أو بدء اتصال مع المنظمة .

10 – المصداقية في المعاملات: أي أن عملية الإرسال يجب أن تكون في موعدها وأن يكون المنتج محتفظا بجودته عند تسليمه. [1]

(1)مصطفى كمال ،السيد طايل ،معايير إدارة الجودة الشاملة ،المرجع السابق، ص 340

المبحث الثالث: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي:

إن تتبع انتشار تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الدول النامية والمتقدمة سببه الأزمة التي تمر بها الجامعات الخاصة (غير الحكومية)، التي تجلت في قلة الموارد المالية كانت عائق في استمرارها والقيام بأنشطتها، ويعود ذلك إلى أسباب عدة منها انخفاض عدد الطلبة المسجلين نتيجة المنافسة الشديدة بين الجامعات وانخفاض الدعم المالي الخارجي لانخفاض إنتاجية البحث العلمي لتأتي تطبيقات إدارة الجودة في التعليم العالي لتقدم التحفيز للباحثين ولتقويم تجارب الجامعات في ذلك المجال.

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

1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

اختلفت تعاريف ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وهذا بحسب اختلاف منظور الرواد واختلاف زوايا النظر إليها حيث يمكن وضع بعض التعاريف التالية:

-عرّفت على أنها تلك العملية الإدارية الاستراتيجية التي ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها في توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر.

-ومنهم من عرّفها باعتبارها استراتيجية متكاملة للتطوير المستمر وفي مسؤولية جميع عناصر منظومة الجامعة من كتب ومكتبة وطلاب وأساتذة ومباني ومعامل وحواسب الكترونية وغيرها، ويجب مشاركة الجميع من القيادات الإدارية وأساتذة في الجناح التنظيمي وتحقيق أهداف الجامعة، فأي خلل سوف يؤثر على فرص التطوير والقدرة التنافسية .

من خلال ما سبق من التعريفات يمكن وضع مفهوم أوسع واشمل من خلال ما يلي:

-تعرّف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي على أنها نظام يلم من خلاله تفاعل المدخلات وهي الأفراد والأساليب والأجهزة لتحقيق مستوى عال من الجودة حيث يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية، والتركيز على التحسن المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين. [1]

(1) محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق ،ص ص 76-77

أما المدخلات فتتكون من المناهج الدراسية والمستلزمات المادية والأفراد سواء كان طلبه موظفين أم أعضاء هيئة التدريس أو الإدارة، أما المخرجات فتتمثل في الأكواد المتخصصة من الخريجين والمستفيد من نظام التعليم العالي، والذين يتم توظيفهم في مختلف مؤسسات المجتمع.[1]

2- مكوناتها:

لقد تحدث الكثيرون على مكونات TQ وكيفية تنظيمها وأين كان الاختلاف بين هؤلاء، إلا أنهم دائما ما يتفقوا على المبادئ الأساسية اللازمة لتحقيق الجودة. وفيما يلي سنعرض باختصار شديد أفكار بعض هؤلاء العلماء في مكونات الجودة الشاملة:

أولا:John West Burnham:ناقش Johnفي مقاله الأساس الأوروبي لإدارة الجودة(EFQM)

"For Quality management Europa foundation" وقدم تم تقبل هذا النموذج بشكل كبير في المنظمات التجارية في أوروبا، وكان الأساس للعمل التطوري الهام في المدارس. وهذا النموذج القائم على أساس تحليل مكونات الإدارة في التنظيمات (المنظمة) الناجحة وتصنيفها إلى المخولين، والعمليات والمتضمنة التي عن طريقها نصل إلى النتائج. والعمليات هي قوة متوسطة بين المخولين وبين النتائج ،ويحدد النموذج أوراق العامة لكل عنصر ويشير كل وزن إلى الأهمية النسبية لهذا العنصر ودرجة التركيز عليه من قبل النموذج ويمكن تغيير هذه الأوزان طبعا لاختلاف المقاييس التي تتبع هياكل منظمة وعند الأخذ بهذا النموذج لابد من الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

1) إدراك الوزن المساهم به كل عنصر من عناصر النموذج في تحقيق TQ.
2) إن العمليات هي حلقة متوسطة بين المخولين و النتائج.
3) التأكيد على المخرجات والنتائج وهي متنوعة.
4) أهمية تواجد القيادة وعملية إدارة الناس. [2]

(1) محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق ،ص ص 76-77

(2)محمد فوزي العبادي، هشام فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص -223 229.

5) التأكد على رضا العميل.

6) كل عنصر من عناصر النموذج مرتبط بالأخذ ومتوقف عليه.

ويركز النموذج على الحفاظ على مهام القيادة الفعالة في الجودة الشاملة، المحافظة على تماسك ثقافة الجودة الشاملة وأن تقدر وتدرك جهود الآخرين وتقدم الدعم لأعضاء فريق العمل والتعزيز الفعال للجودة الشاملة داخل المنظمة وخارجها ويقصد بمفهوم Management Peopleهو إتمام بالناس (الأهالي) والاتصال الفعال معهم ودعوتهم للمشاركة في عملية التحسين المستمر وضرورة اتفاق أهداف الأهالي مع أهداف فريق العمل وإنتاج النظر في الإنجاز على ضوء تلك الأهداف... الخ ويعني مفهوم السياسة الإستراتيجية تشكيل السياسات والاستراتيجيات داخل المنظمة بناءا على مفهوم الجودة الكلية والاعتماد على المعلومات الشاملة والحقيقية ذات الصلة من أجل تخطيط العمل لإجراء التجديد والتحسين، ويقصد بالمصادر مجموعة المصادر التي تدعم السياسة والخطط سواء كانت مالية، بيانات، أجهزة، مباني أو التقنيات المطبقة للتأكد من الوصول لدرجة الحد الأعلى من الكفاءة في الانجاز. أما العمليات فيجب متابعتها وتفحصها بانتظام ونقذها لتحديد مدى النجاح في العمل. ويجب أن تتصف العمليات بالاتساق والتناغم والانتظام، فبجودتها نصل إلى جودة النتائج. وتستخدم أساليب القياس المختلفة والتغذية الراجعة باستمرار لإنتاج النظر في العمليات وتحسينها، وتتضمن المفاهيم الأخرى والتي هي رضا الناس (الأهالي)والعميل (الزبون)،والتأثير على المجتمع مجموعة من النتائج لابد من معرفتها وقياسها للحكم على مقدار النجاح في العمل وفي الإدارة وأخيرا لابد أن يهتم النظام بمعرفة نتائج العمل وذلك من خلال إثبات المؤشرات المالية وغير المالية لنجاح المنظمة ويرى أن ما يقدمه النموذج للتربية هي طريقة كلية ومتكاملة لتحديد مكونات إدارة الجودة ويوضح العلاقات بين تلك المكونات والأوزان النسبية لها مما يعمل على عمل الفريق.

ثانيا: lewis and smith:

يشيران في كتابهما عن الجودة الشاملة في التعليم العالي إلى ما يسمى بيت الجودة ويفترض النموذج المقدم أنه في أي منظمة يمكن التمييز بين ثلاث أنظمة فرعية هي: [1]

(1) محمد فوزي العبادي، هشام فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، المرجع السابق، ص ص-223 229.

1)النظام الإداري: وهو الجهاز الإداري واللوائح القانونية التي تعمل المنظمة بموجبها.

2)النظام التقني: وهو عبارة عن الأساليب والوسائل التي تدعم تنفيذ فلسفة الجودة، وفي الجامعة عبارة عن نظام التعلم والتعليم مثل: ماذا يستخدم المعلم من مصادر التعلم؟ ما هي الأنشطة؟ كيف يقيم الطلبة ؟ وغالبا ما يستخدم التكنولوجيا.

3)النظام الاجتماعي: وهو مجموعة التفاعلات بين الأشخاص في المنظمة، وهذا التفاعل المضبوط ويخضع لمجموعة من القوانين والمعايير التي تقره وتضبطه، وعلى ضوء ذلك فهناك تفاعل بين النظام الإداري والنظام الاجتماعي وهذا التفاعل هو ما يكون يسمى بالمنهج الخفي داخل الجامعة. وكما هو الحال في البيت جيد البناء فالعناصر الرئيسية في البيت هي: السقف، وهو ما يؤلف هنا الأنظمة الثلاثة الإداري التقني الاجتماعي، ثم تأتي الأعمدة والتي تتمثل رضا المستهلك والتحسن المستمر والاعتماد على الحقائق في عملية التحسن واحترام الناس ثم تأتي الأساس للمستويات الإدارية الأربعة وهي:

1- الاستراتيجية stratégy.

2- والعمليات processes.

3- المشروع project.

4- إدارة مهمة الأفراد Individuel tasque management.

والتي تعتبر من أهم الأسس وأخطارها كونها التي يبنى عليها تنفيذ الخطط والعمليات ثم تأتي الزوايا الأربع والتي هي:

1- الرسالة mission.

2- الرؤية vision. [1]

(1) محمد فوزي العبادي، هشام فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، المرجع السابق، ص ص-223 229.

3- القيمة vallée.

4-الأغراض والأهداف objectives & goals.

ثالثا: Glatthorn-A:

وضع جلات هورن: 1994 في كتابه الذي بعنوان (Dorloping curuculum quality) وكيفية إدارة المنهاج باستخدام منحى إدارة الجودة الكلية TQM وذلك من أجل تصميم مناهج ذو جودة عالية ومن مبادئ التي يركز عليها في تحقيقه للجودة في عملية تصميم المناهج :

1) التركيز على تعلم الطلبة حيث ينظر إلى عملية تعلم الطلبة أنها عمليه شاملة ومتعقدة ويجب أن تتحد جميع عناصر المناهج لتحقيق هذه الغاية بأقصى قدر من الجودة .

2) التأكيد على النوعية والجودة في عملية التعليم يجب أن يكون الاهتمام بنوعية التعلم وليس بالكم المقدم ويهتم بالعمق لعملية التعلم كما يجب وضع الخطوط العريضة والكتب الخاصة بالمناهج لتحقيق هذه الغاية.

3) التحسن المستمر وثبات الهدف C.I، هنا يجب التركيز من قبل المسؤولين عن التربية على التخطيط طويل الأمد والمستمر خصوصا فيما يتعلق بالمناهج وينبغي تجنب التعديلات السريعة وإدراك أن الجودة يمكن تحقيقها خطوة بخطوة وليس دفعة واحدة وان التحسن المستمر كما ذكر سابقا لابد أن يكون هاجس القادة والعاملين في منظمات الجودة.

4) القيادة التشاركية الديناميكية أهم عنصر لتحقيق الجودة وهو وجود القيادة التشاركية غير متأثرة بالسلطة، ويرى جلاثهورن أنه لا يمكن تحقيق منهاج ذو جودة عالية إذا لم تشترك الأطراف المقصودة بصورة أو بأخرى في عملية التخطيط المنهاج وفي نموذجه المقدم يتخصص مساحة واسعة لمشاركة فئات المجتمع المدني. [1]

(1)محمد فوزي العبادي، هشام فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، المرجع السابق، ص ص-223 229.

5) اتخاذ القرار وحل المشكلات بناء على جميع البيانات المرتبطة بالواقع، فحتى تتحقق الجودة لابد أن يكون هناك تطوير مهني منتظم القادة والعاملين في مؤسسات الجودة وتزويدهم بالقدر الكافي من الهيمنة والتطوير.

وذكر جلاثهورن الخطوات التفصيلية لطريقة تنظيم وبناء العناصر المكونة للمنهاج بطريقه مثاليه ومراعيا الأسس والمعايير العامة للجودة وهي معروفة ولا داعي لذكرها الآن لأنه قد تم ذكرها في تقرير سابق، يتضح في ما سبق أن نماذج التي تركز على تحقيق TQ تتضمن بعض المفاهيم الأساسية التي تساعد في صنع الجودة الشاملة هي:

1)كفاءة وملائمة الهدف:

هذا هو التعريف المميز للجودة والذي يرى أين الهدف؟ وهل تم تعريف هذا الهدف بواسطة العميل؟ هل العمليات والنواتج تتجه نحو تحقيق الهدف؟ وهذا ما يجب أن تركز عليه المؤسسات التربوية من تحديدها لأهداف الجودة وحرصها على بلوغها لهذه الأهداف وتحسيس عمليات الوصول إليها باستمرار.

2) التحسين المستمر:

وهذا هو الالتزام الدائم الذي تحرص المؤسسة من خلاله على تقوية وتعزيز نواتجها، وتستند عملية التحسين إلى التغذية الراجعة من قبل العميل والحرص على نيل رضاهم من خلال إيجاد طرق وأساليب أفضل وأجدد لتقديم المنتج والخدمة.

3)استبعاد التباين:

يستلزم هذا المفهوم أن تتأكد(TQM)من أن المخرجات تطابق الخصائص والمواصفات المتفق عليها أو تتفوق عليها، بمعنى أن تضمن للعميل الشعور بالثقة بما يقدم.

وهذا ما يؤكده جلاثهورن في أن(TQM)تهتم بالنتائج، لذلك لابد من مراقبة الطالب ومراجعة الأثر الذي يحدث عند الطلبة لأنه لابد أن تعمل أو تؤدي عملية تطوير المنهج إلى تغير ملموس في أداء الطلبة. [1]

(1) محمد فوزي العبادي، هشام فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، المرج السابق، ص ص-223 229.

4)القياس:

وذلك باستخدام عمليات الملاحظة وأدوات القياس المختلفة بغرض تحديد مدى تماسك المنتج استبعاد التباين من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المتنوعة، بالإضافة إلى قياس رضا العميل لنوعيه المخرجات.

5)تأكيد الجودة: ويقصد بهذا المفهوم منع الهدر والتباين والتأكيد على جودة المنتج من خلال التعريف الجيد بالمصادر والتدريب المستمر للعاملين، وهذا ما ركز عليه جيلاتهورن في مبدأ Professional D. Ev .o (Systematic) وكذلك أخذ التدابير الوقائية اللازمة.

6)الاقتراب من العميل:

وهذا المفهوم يعني إدماج العميل في العمليات الأساسية بقصد خلق علاقة تبادلية والتي من خلالها يتم تحسين عملية الاتصال مع العميل، وتزيد من عملية الانسجام الاستجابة وتقليل من احتمالية الخطأ إلى الحد الأدنى وفي اعتقاد أن هذا المفهوم من المفاهيم المهمة في المجال التربوي خصوصا حيث ينبغي على المؤسسة التربوية أو الجامعة أن تقترب من العميل والمتمثل في الطلبة وأولياء الأمور والمجتمع وفئة المجتمع المدني وغيرها حتى نستطيع تحديد احتياجاتهم بدقة وتعمل على تحقيقها بالتعاون معهم. [1]

3-العناصر:

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

- التركيز على الطلبة المستفيدين واحتياجاتهم.
- التركيز على مشاركة العاملين والمدراء.[2]
- اعتبار الجودة جزء رئيسي من استراتيجية الجامعة.

(1) محمد فوزي العبادي، هشام فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، المرجع السابق، ص ص-223 229

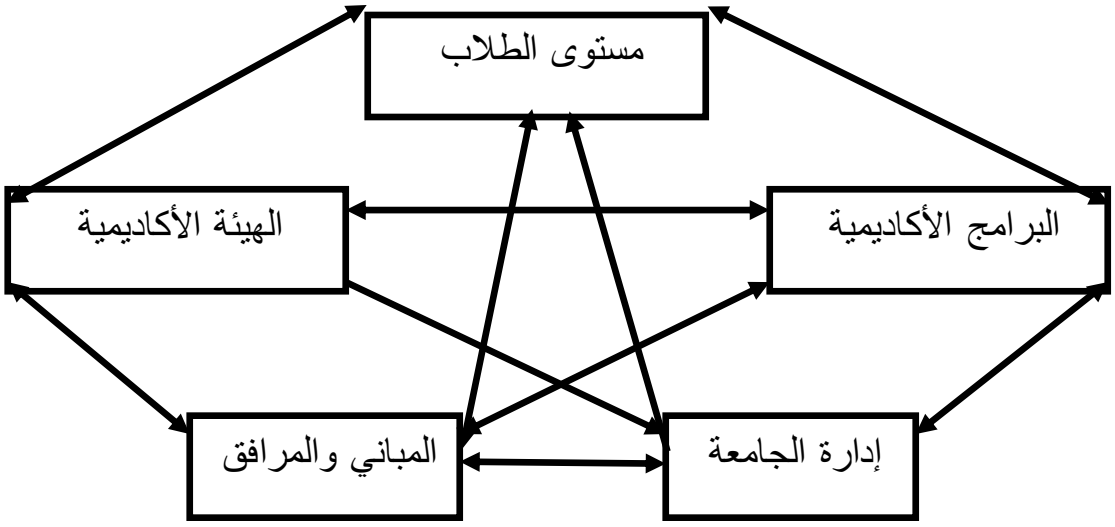
(2)محمد لمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر- بسكرة- كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ،2015/ 2016 ،ص 98 99

- تقوية الطاقات والإمكانيات لتنفيذ المعدلات الجودة العالية.
- التركيز على الاستمرارية في التحسين (التحسين المستمر).
- اعتبار الكل 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.
- المقارنة الرقابية.
- البيئة.
- القيادة.[1]

والشكل التالي يبين ذلك:

(1) محمد لمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، المرجع السابق ،ص ،ص 98 99.

الشكل رقم 2:أهم العناصر المسؤولة عن جودة التعليم العالي



المصدر: محمد لمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، المرجع السابق، ص ص 98-99.

نلاحظ من خلال الشكل أن هذه العناصر هي المسؤولة عن الجودة، التي أصبحت احد الركائز الأساسية في تطوير منظومة التعليم العالي وبالتالي تتصل بالعناصر السابقة حيث أن كل هذه العناصر تساهم في تحقيق الجودة في التعليم العالي حيث أن التطوير والنمو الاقتصادي يتأثر بنوع التعليم الذي يكسب الفرد قدره وميزة إنتاجية مرتفعة، وهذا كله بمشاركة كل الأطراف والعناصر والمكونات لمنظومة التعليم العالي قصد تحقيق الجودة.

المطلب الثاني: معايير ومبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

أولا: معايير ومنهجية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

أظهرت الجهود البحثية عن اتفاق الغالبية من الباحثين على البنود العشرة التالية معاييرا للجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمتمثلة في:

- توفر المصادر البشرية الكافية لدعم التعليم والتعلم (الموظفون مؤهلون بشكل مناسب). [1]
- توفر المصادر المادية الكافية لدعم التعليم والتعلم.
- توفر أهداف وغايات واضحة يفهمها كل من هيئة التدريس و الطلبة.

(1)محمد لمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، المرجع السابق ،ص ،ص 98 99.

- ارتباط محتوى الموضوعات الدراسية بأهداف البرنامج وغاياته.
- تشجيع الطلبة على المشاركة وإعطائهم المسؤولية الكاملة بتعلمهم.
- معيار البرنامج مناسب للمكافآت.
- التقييم الصادق والموضوعي والعادل.
- التقييم الذي يعطي المدى الواسع من أهداف المساق وغاياته.
- تلقي الطلبة التقنية الراجعة المقيدة من التقييم وتزويدهم باستمرار لمدى التقدم والتحسن.
- يتخرج الطلبة وقد حصلوا على معرفة ومهارات قابلة للانتقال خارج الجامعة.

أما فيما يتعلق بمنهجية لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي فأنها تتمثل في:

1. تحديد مسؤوليات العملية الإدارية.
2. تحديد متطلبات المستفيدين ومحاولة مطابقة المواصفات العملية التعليمية الجامعية مع هذه المتطلبات.
3. إيجاد وتطوير المعايير المستخدمة في نظام التعليم الجامعي.
4. البحث عن فرص التحسين والتطوير عملية التعليم الجامعية وعند إيجاد هذه الفرص يتم ترتيبها حسب الأسبقيات وتحديد الأهداف على ضوء ذلك.
5. التحسين المستمر للعملية التعليمية الجامعية وذلك يتطلب المساهمة الكاملة من كافة العاملين في الجامعات (من أكاديميين وإداريين وفنيين) حيث تعتبر مسؤولياتهم جميعا نحو تحقيق الجودة في مخرجات العملية التعليمية.[1]

(1) محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومراكز المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 81

ثانيا: مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

إن إدارة الجودة الشاملة قد أثبتت نتائجها الايجابية في تحقيق المركز التنافسي لعدد من الشركات الصناعية، و مؤسسات التعليم العالي لها مسؤولية مشتركة في تعلم وممارسة إدارة الجودة الشاملة. إذ أن هذا النظام يمكن أن يساعد بشكل منظم إدارات ومؤسسات التعليمية على إحداث عملية التغيير والتحديث في النظام التعليمي. وذلك لأن نظرية الجودة الشاملة هي نظرية منظمة وطريقة متكاملة التطبيق يتم استخدامها أو توظيفها كآلية أو نظام في أثناء عملية تحليل المعلومات واتخاذ القرارات كما وتركز مبادئ وعناصر مفهوم إدارة الجودة الشاملة كنظرية تطبيقيه على أهمية تفعيل دور كل شخص في إطار النظام التعليمي من أجل التطوير والتحسين المستمر.

وتكمن أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الضرورة الملحة لمواكبة للتغيرات الحالية في عصرنا الحاضر ويمكن إجمال الفوائد التي يحققها تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في النقاط التالية:

1. أيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات والذي يمكنها من تقييم ومواجهة وتطوير المناهج الدراسية فيها.
2. إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات والتي تؤدي إلى مزيد من الضبط والنظام فيها.
3. تساعد في تركيز جهود الجامعات على إتباع الاحتياجات الحقيقية للسوق التي تخدمه.
4. تؤدي إلى تقييم الأداء، وإزالة جميع الجوانب غير المنتجة في النظام التعليمي الجامعي وتطوير معايير قياس الأداء.
5. أداة تسويقية تمنح منشآت التعليم العالي القدرة التنافسية.
6. طريقة لنقل أو تحويل السلطة والمسؤولية إلى مستوى فرق العمل. [1]
7. تؤدي إلى تطوير أسلوب العمل الجماعي عن طريق فرق العمل وإعطائهم مزيد من الفرص لتطوير إمكانياتهم وتقويتها.
8. وسيلة فعالة للاتصال داخل الجامعة وخارجها.

(1) محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومراكز المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 79

9. وسيلة لتغيير الثقافة بين الموظفين.

10.تقديم خدمات أفضل للطلبة وهو ما تدور حوله الجودة. [1]

المطلب الثالث: أهمية الجودة الشاملة في التعليم العالي

يعيش عالمنا فترة تحديات عظمى نتيجة لثورة المعلومات التكنولوجية التي ظهرت في الآونة الأخيرة ،وقد اتبعت اليابان وبعض الدول المتقدمة نظام إدارة الجودة الشاملة لحال مشكلاتها الإنتاجية ولتحسين الجودة، وذلك منذ النصف الثاني من القرن العشرين، ولقد اثبت هذا الأسلوب جدارته، لذلك أصبحت كافة مؤسسات العالم اليوم بما فيها المؤسسات التعليمية أحوج ما تكون إلى الارتقاء بالإنتاجية وتحسين الجودة، لمواجهة مختلف صور التحديات والتغيرات، الأمر الذي يدعو إلى التفكير في تحديث الأساليب الإدارية التي تأخذ بها مؤسساتنا الإنتاجية والخدمية على حد سواء، ولما كان التعليم هو المشروع القومي الأول خصوصا بعد أن تحولت الجامعة إلى جامعات، الأمر الذي ترتب عليه صعوبة مباشرة للأعمال الإدارية من قبل رئيس الجامعة أو عميد الكلية لمؤسساتها التعليمية، ومن أجل النهوض بالعملية التعليمية ومسيرة النظام الحديث ومعالجة المشكلات التي توجهها العملية التربوية في نظامها التعليمي، وسيرا على الدرب لتحقيق تعليم أفضل، أصبح من الضروري مسايرة الأسلوب والمتابعة في المجالات الإنتاجية والاقتصادية للنهوض بالعملية التعليمية وتطويرها .و لعل أحد الاتجاهات الحديثة التي فرضت نفسها بقوة ولاقت قبولا كبيرا هو المدخل الذي يطلق عليه إدارة الجودة الشاملة. فإدارة الجودة الشاملة تهدف إلى زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة إضافة إلى زيادة كفاءة المؤسسة في إرضاء المستفيدين والتميز على المنافسين، كما يجب أن تضمن زيادة إنتاجية كل عنصر في المؤسسة والتحسين المتواصل والشامل لكل قطاعات ومستويات وفعاليات المؤسسة. ومن هنا يمكننا أن نستخلص عدة نقاط التي تعتبر كحوصلة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

-تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتجسد في القصور في المداخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.

-مراجعة المنتج التعليمي الغير مباشر.

-اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة. [2]

(1) محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومراكز المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 79

(2) يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هشام فوزي العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، المرجع السابق ص 84.

-إن الاهتمام بالجودة في التعليم الجامعي في الكثير من الدول يتبع من عدة قطاعات منها:

-الحكومة التي هي المسؤولة عن الإنفاق على التعليم في اغلب الدول.

-المواطنون الذين يدفعون الضرائب للحكومة.

-القائمون على توظيف الخرجين.

-الطلاب وأولياء أمورهم.

-أعضاء هيئة التدريس والقائمون على إدارة الجامعة. [1]

(1) رمزي فاطمة الزهراء، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مخرجات التعليم العالي ،مذكرة ماستر في علوم التسيير جامعة محمد بوضياف،المسيلة،2017-2018 ص3

خلاصة الفصل

من خلال تطرقنا لما سبق في هذا الفصل من خلال التعريف بالجودة الشاملة وتقديم ماهية للتعليم العالي ومبررات التوجه نحو إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ، بينت بعض التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي مثل العولمة، اقتصاد المعرفة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال ،حيث يمكن القول أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي هو حتمية وضرورة لا بد من القيام بها لما يحيط بالمؤسسة سواء على المستوى المحلي أو العالمي

وسنتطرق لاحقا لاستخدامات مؤسسات التعليم العالي الجزائرية للتكنولوجيا الحديثة سواء على مستوى البحث العلمي أو المكتبات ،بغية الوصول إلى جودة التعليم العالي وخلق ميزة تنافسية والاستمرارية في العمل والتحسين المستمر للأداء، وكفاءة جميع الأجهزة العاملة والمتواجدة داخل مؤسسات التعليم العالي.

الفصل الثالث

تأثير تكنلوجيا الإعلام و الاتصال على جودة التعليم العالي

تمهيد

المبحث الأول: وضعية التعليم العالي في الجزائر وإصلاحات نظام "ل م د".

المطلب الأول: تطور التعليم العالي في الجزائر .

المطلب الثاني: مميزات التعليم العالي في الجزائر .

المطلب الثالث: إصلاح نظام "ل م د" في التعليم العالي الجزائري.

المطلب الرابع:متطلبات ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائري.

المبحث الثاني: واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي الجزائري .

المطلب الأول: وضعية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر .

المطلب الثاني: دوافع تبني الجزائر لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي.

المطلب الثالث: نماذج التعليم عن بعد في الجزائر .

المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة التعليم العالي الجزائري.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق جودة الخدمات وجودة المعلومات.

المطلب الثاني: أهم استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

المطلب الثالث: تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر.

خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر التعليم العالي في الجزائر من أهم الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدولة الجزائرية في بناء اقتصادها والتي تساهم أيضا في نموها وتطورها ويعتبر أيضا مصدرا للموارد البشرية الفتية من خلال خريجي الجامعات الذين يعتبرون ثروة لدولة 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 الإعلام والاتصال، قصد تحقيق الجودة في التعليم العالي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية المنشودة. وفي هذا السياق يهدف هذا الفصل إلى توضيح مختلف تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وملاحظة الأعراض التي تحدث جراء تطبيقها في كافة مرافق هذه المؤسسات من مكتبة وإدارة ومخابر البحث وتطبيقها أيضا على العنصر البشري بدأً من قيادة الجامعة وهيئة التدريس وصولا إلى الخريج الجامعي الذي يعد الحوصلة والنتيجة والثمرة التي من أجلها كرست كافة الطاقات والجهود لتقديم خدمات تعليمية عالية الجودة سعيا لتحقيق جودة التعليم العالي وهذا من خلال التطرق للمباحث التالية :

المبحث الأول: وضعية التعليم العالي في الجزائر وإصلاحات نظام "ل م د".

المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي الجزائري

المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة التعليم العالي الجزائري

المبحث الأول: وضعية التعليم العالي في الجزائر وإصلاحات نظام "ل م د".

لقد قامت الدولة الجزائرية بعدة إصلاحات في قطاع التعليم العالي بغية ترقيته وتطويره والرفع من مستوى التسيير والأداء 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 بالطلب الاجتماعي الشرعي في مجال الالتحاق بالتعليم العالي، وتمكين الجامعة من الانفتاح أكثر على تطور العالمي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال

المطلب الأول: تطور التعليم العالي في الجزائر

يمكن تقسيم المراحل التي عرفها تطور التعليم العالي في الجزائر إلى أربعة مراحل:

***المرحلة الأولى :1962-1969** تمتد هده المرحلة من الاستقلال إلى تأسيس أول وزارة متخصصة في التعليم العالي والبحث العلمي وقد تميزت هاته الفترة بإنشاء جامعات المدن الجزائرية الرئيسية فبعدما كانت جامعة واحدة في الجزائر العاصمة .افتتحت جامعة وهران 1966 تاليها جامعة قسنطينة سنة 1967 ثم جامعة العلوم والتكنولوجيا هواري بومدين بالعاصمة وكذلك جامعة العلوم والتكنولوجيا محمد بوضياف بوهران وجامعة عنابة.

أما النظام البيداغوجي الذي كان متبعا فهو ما كان موروث عن فرنسا حيث كانت الجامعة مقسمة إلى كليات وهي :كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، كلية الطب، كلية العلوم الدقيقة. كما كانت بدورها مقسمة إلى عدد من الأقسام، تدرس تخصصات مختلفة وكان النظام البيداغوجي مطابقا للنظام الفرنسي حيث كانت المرحلة كما يلي:

مرحلة الليسانس: تدوم ثلاث سنوات في غالبية التخصصات تنتهي بالحصول على شهادة الليسانس في التخصص المدروس.

شهادة الدراسات المعمقة: وتدوم سنة يتم التركيز فيها على منهجية البحث إلى جانب أطروحة مبسطة لتطبيق ما جاء في الدراسة النظرية.

شهادة دكتوراه الدرجة الثالثة: وتدوم سنتان على الأقل من البحث لإنجاز أطروحة علمية. [1]

(1) زبيدة مشري، شهرزاد بولحية، التعليم العالي في الجزائر وسياسات التشغيل، الجزائر، مجلة دراسات في علوم الإنسان والمجتمع، جيجل، مجلد 02، عدد 01 ، مارس 2019 ، ص ص 254- 257

شهادة دكتوراه دولة: قد تصل مدة تحضيرها إلى 05 سنوات من البحث النظري أو التطبيقي حسب تخصصات الباحثين واهتماماتهم وقد كانت تهدف هذه المرحلة إلى توسيع التعليم العالي والتعريف الجزئي مع المحافظة على نظام الدراسة الموروث.

***المرحلة الثانية:1970-1997** تبدأ هذه المرحلة باستحداث وزارة متخصصة بالتعليم العالي والبحث العلمي، تليها مباشرة إصلاح التعليم العالي سنة 1971، وتمثل هذا الإصلاح في تقسيم الكليات إلى معاهد مستقلة تضم الأقسام المتجانسة، واعتماد نظام السداسيات محل الشهادات السنوية، كما أجريت التعديلات على مراحل الدراسة الجامعية كالتالي:

مرحلة الليسانس: ويطبق عليها تسمية مرحلة التدرج، وتدوم أربع سنوات، أما الوحدات الدراسية فهي المقاييس السداسية.

مرحلة الماجستير: وتسمى مرحلة ما بعد التدرج الأولى، وتدوم على الأقل سنتين وتنقسم إلى فترتين: الفترة الأولى مجموعة من المقاييس النظرية بما فيها التعمق في منهجية البحث، أما الفترة الثانية فتستغل في إعداد بحث يقدم في صورة أطروحة للمناقشة.

مرحلة دكتوراه علوم: يطلق عليها مرحلة ما بعد التدرج الثاني، وتقوم حوالي 5 سنوات من البحث العلمي كما أضيفت في البرامج الجامعية الأشغال الموجهة والتطبيقات الميدانية، كما عرفت هذه المرحلة فتح مجموعة من المراكز الجامعية في عدة ولايات لمواجهة الطلب المتزايد على التعليم العالي.

عرفت هذه المرحلة وضع خريطة جامعية سنة 1984 بهدف تخطيط التعليم العالي إلى آفاق سنة 2000، في ضوء احتياجات الاقتصاد بقطاعاته المختلفة، حيث أنها عمدت إلى تحديد الاحتياجات من أجل تلبيتها وتحقيق التوازن من حيث توزيع الطلبة على التخصصات التي تحتاجها السوق الوطنية للعمل كالتخصصات التقنية والتقليل من التوجيه إلى بعض التخصصات كالحقوق والطب، كما تم بموجب الخريطة الجامعية تحويل معاهد الطب إلى معاهد وطنية مستقلة.

***المرحلة الثالثة: 1998-2003**تبدأ هذه المرحلة من 1998 وتتميز بالتوسع التشريعي والهيكلي والإصلاح الجزيئي وأهم الإجراءات التي عرفتها هذه المرحلة ما يلي :[1]

-وضع القانون التوجيهي للتعليم العالي في سبتمبر 1998.

(1) زبيدة مشري – شهرزاد بولحية، التعليم العالي في الجزائر وسياسات التشغيل المرجع السابق ص ص : 254- 257

-قرار بإنتاج في تنظيم الجامعة في شكل كليات.

-إنشاء ستة جذوع مشتركة للحاصلين على شهادة البكالوريا الجدد.

-إنشاء ستة مراكز جامعية في كل من: ورقلة .الأغواط. أم البواقي. سكيكدة. جيجل وسعيدة.

-إنشاء جامعة بومرداس وتحويل المراكز الجامعية لكل من: بسكرة. بجاية ومستغانم إلى جامعات.

-وبحلول عام 1999 أصبح قطاع التعليم العالي يحصي 17 جامعة و13 مركزا جامعيا و6 مدارس عليا للأساتذة و141 معهدا وطنيا للتعليم العالي و12 معهدا ومدرسة مختصة، كما ظهرت بعد ذلك جامعات ومراكز جامعية أخرى وملاحق لجامعات مما ساهم في تدعيم هياكل قطاع التعليم العالي وتجسيد الديمقراطية.

***المرحلة الرابعة: 2004-2013**لقد تم في السنوات العديدة الأخيرة تنفيذ العديد من المشروعات والبرامج الهادفة إلى تطوير التعليم العالي وأساليب التكوين حيث لم يعد خافيا توجه أنظمة التعليم العالي نحو تنظيم نمطي يتخذ شكل هيكلة تعليمية من ثلاث أطوار : الليسانس والماستر والدكتوراه أو ما يعرف بنظام ل .م .د . الشيء الذي يمنح مقروئية أفضل لهذه الأطوار والشهادات المتوجه لها على الصعيدين الوطني والدولي ويشكل كل طور وحدات تعليمية موزعة على سداسيات.

الليسانس: يشمل على ستة سداسيات كما يتضمن على مرحلتين أولهما: في تكوين قاعدي متعدد التخصصات، والمرحلة الثانية تكوين متخصص.

الماستر : يشمل على أربع سداسيات يحظر هذا التكوين لمهمتين مهنية وبحثية.

الدكتوراه: يضمن هذا الطور تكوين تبلغ مدته ستة سداسيات. ويتوج هذا الطور من التكوين بشهادة دكتوراه بعد مناقشة أطروحة[1]

(1) زبيدة مشري، شهرزاد بولحية، التعليم العالي في الجزائر وسياسة التشغيل، المرجع السابق، ص ص 254-257

المطلب الثاني: مميزات التعليم العالي في الجزائر

يتميز قطاع التعليم العالي بالجزائر بتطوره الكبير من الاستقلال إلى اليوم، خاصة فيما يخص عدد من مؤسسات التعليم العالي ومناطق تواجدها وعدد الطلبة والأساتذة وقد كانت للسياسة الاجتماعية الاشتراكية أثر على طبيعة التعليم بصفة عامة بما في ذلك التعليم العالي.

وهكذا روج شعار ديمقراطية التعليم من حيث أن التعليم مجاني في كل من مراحله ومجالاته وتخصصاته كما أن رسوم التسجيل رمزية، وأن الطلبة يستفيدون من امتيازات لا حصر لها من منحة والأكل والنقل والإقامة ولم تنحصر مساعدات الطلبة في المجالات المادية والاجتماعية بل امتدت إلى المجالات التربوية حيث تم تسهيل طريق النجاح للطلبة من خلال نظام تكامل المقاييس وكثرة الفرص الممنوحة للطلبة في امتحان شامل وامتحان استدراكي.

***عوامل توسع الجامعة الجزائرية:** ترك الاستعمار الفرنسي عند خروجه من الجزائر فراغا كبيرا في الإطارات المسيرة، مما أدى إلى الحاجة إلى الجامعات التي تعمل على تلبية حاجيات الاقتصاد الوطني سريع التطور والحاجة إلى إطارات جزائرية مسيرة ومتعلمة وكفؤة وقد ساعدت عدة عوامل على التوسع الكبير للتعليم العالي في الجزائر منها خاصة:

- **الحاجة الملحة إلى الإطارات** :انسحب المعمرون الفرنسيون من الجزائر وتركوا الإدارات والمؤسسات التي كانوا يشتغلون بها دون مسيرين كما كانت هناك الحاجة لإطارات تسير المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية لدولة مستقلة.
- **توفر الإمكانيات المادية** :مما سهل عملية توسيع التعليم العالي وارتفاع مداخيل المحروقات وتوفير الموارد المالية والإمكانيات المادية التي استثمرت في التكوين.
- **توفر الرغبة السياسية:** إلى جانب الحاجة الملحة للإطارات وتوفير الإمكانيات وقد كانت هناك رغبة سياسية وخاصة في عهد الرئيس هواري بومدين: 1965-1978 مما ساهم في انتشار الجامعات وتضاعف إعداد الطلبة.

*** بعض الأرقام عن التعليم العالي بالجزائر:**

يتكون الإقليم الوطني الجزائري من 90 موقع جامعي موزع كما يلي: [1]

(1)ضيف الله نسيمة، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعلمية ،المرجع السابق ص ص 180-182

-38 جامعة و 17 مركزا جامعي و18 مدرسة وطنية عليا. 6 مدارس عادية عليا.10 مدارس تحضرية. جامعة واحدة للتكوين المستمر مع وجود أكثر من 6 مواقع للتكوين العالي خارج وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وقد توزعت على الأقاليم وفقا كما يلي:

- إقليم الشرق: 30 موقع.16 جامعة. 6 مراكز جامعية.3 معاهد 03 مدارس وطنية، ENS1 – EP4.

-إقليم الغرب: 21 موقع. 10 جامعات. 6 مراكز جامعية، ENS3 – EP3

- إقليم الوسط: 41 موقع. 13 جامعة. 5 مراكز جامعية. 17 مدرسة وطنية.

تتوقع تسجيل 2000000 طالب بحلول سنة 2015 ومعدل الإشراف أستاذ لكل 24 طالب (هذا المعدل يختلف حسب المسالك والمواقع) ولأجل الحفاظ على نفس المعدل تم توظيف 35000 أستاذ جديد. كما تمت التهيئة من خلال:

-تحقيق البنى التحتية: 150000 مكان بيداغوجي.80000 سرير. بنى تحتية ملحقة (مكتبة. رياضة .تكنولوجيا الإعلام و الاتصال...الخ).

-التنظيم البيداغوجي: من أجل إحداث واجهة للتحديثات المهمة المستجدة للطلبات الاجتماعية في التعليم العالي. واحتياجات جودة التكوينات ودمج الإبداعات والاحتياجات الجديدة لسوق العمل ومن أجل مشاركة فعالة لبناء مجتمع المعرفة من خلال مصفوفة المعايير واكتشاف مقرونة الشهادات.

إن ارتفاع مصاريف التعليم العالي وكثرة الطلبة والأساتذة جعلت من الصعب توفير الوسائل والإمكانيات الضرورية حتى نصل إلى مستوى تكلفة كل كالب في الدول المتقدمة حتى الدول المجاورة في مرحلة التعليم العالي وهو مما أدى إلى مجموعة من النقائص والانعكاسات السلبية.

كما ان مواكبة هذه التطورات في الإعداد المتزايدة ومقابلتها مع المعايير العالمية لابد من تجسيد الوسائل التكنولوجية المذللة للصعاب من خلال الدمج الحضوري أو التجسيد عن بعد.[1]

(1)ضيف الله نسيمة، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعلمية، المرجع السابق ، ص ص 180-182

المطلب الثالث: إصلاح نظام "ل م د" في التعليم العالي الجزائري

يعرف النظام الجامعي الحالي عدة اختلالات، سواء على المستوى المرافق وتنظيم المؤسسات، أو على المستوى البيداغوجي والعلمي للتكوين، أمام هذا الوضع لجأت السلطات الجزائرية لتصحيح هذه الاختلالات عبر إصلاح شامل وعميق على مستوى التسيير والأداء ومخرجات الجامعة الجزائرية. حيث انطلق قطاع التعليم العالي في إصلاح التعليم الذي من شأنه أن يجعل الجامعة تلعب دورا مركزيا يتمثل، من جهة في تطلع المواطنين لاسيما فئة الشباب، نحو بناء مشروع مستقبلي بالاستفادة من تكوين عالي نوعي يمدهم بمؤهلات ضرورية لاندماج أمثل في سوق الشغل، ومن جهة أخرى في تلبية متطلبات القطاع الاجتماعي والاقتصادي الذي يطمح إلى التنافسية والنجاعة وهذا بإمداده بموارد بشرية نوعية قادرة على التجديد والإبداع، مع التكفل بجانب هام من مسعى ازدهار البحث العلمي والتنمية على غرار البلدان المجاورة، المنظومة العالمية للتعليم العالي : لسانس –ماستر –دكتوراه.

1. مهمة هذا الإصلاح:

إن مهمة هذا الإصلاح هي زيادة على الطابع العمومي للتعليم العالي والتي تكمن في:

- ضمان تكوين نوعي يأخذ بعين الاعتبار التكفل بتلبية الطلب الاجتماعي في مجال الالتحاق بالتعليم العالي.
- تقوية المهمة الثقافية بترقية القيم العاملة التي يعبر عنها الفكر الجامعي، خاصة تلك التي تتعلق بالتسامح والاحترام.
- التمكن من التفتح أكثر على التطور العالمي و على الخصوص في مجال التكنولوجيا.
- تشجيع التعاون الدولي وفق السبل والأشكال المتأتية.
- ترسيخ أسس تسيير ترتكز على التشاور و المشاركة.
- دعم قاعدة واسعة للبحث حرة أكثر منها موجهة.
- خلق الشروط الملائمة للتوظيف والاحتفاظ بالكفاءات الواعدة والأساتذة الباحثين بجامعاتنا. [1]

(1)الندوة الوطنية للجامعات الموسعة للقطاع الاقتصادي والاجتماعي والمخصصة لتقيم وتطبيق نظام "ل. م. د "،جانفي 2016،انظر الموقع:

(www.mers.dz/documents/12221/2411255/LMD+BROCHURE+AR+FOR+WEB.pdf/83a3378c-5ba9449b-bb59-4f10c3b51b1b) تمت زيارته بتاريخ : 25-06-2020 ، على الساعة 19:28

2. غايات هذا الإصلاح:

- تقديم تكوين نوعي لضمان إدماج مهني أحسن.
- التكوين للجميع و على مدى الحياة.
- استقلالية المؤسسات الجامعية.
- انفتاح الجامعة على العالم.

3. هيكلة نظام "ل م د" الجديدة للتعليم:

إن هيكلة نظام ل م د للتعليم، هي بسيطة تتيح مقروئية أفضل للشهادات في سوق العمل وتتمحور في ثلاث أطوار للتكوين :

- طور أول يتوجه بشهادة ليسانس، وتنظم هذه المرحلة التكوينية في طورين، وتشمل تكوينا قاعديا أوليا متعدد التخصصات، مدته من سداسي إلى 4 سداسيات، تخصص للحصول على المبادئ الأولية، وكذا معرفة مبادئ منهجية الجامعة و اكتشافها. ويتبع هذا الطور بتكوين متخصص من فرعين:

- فرع أكاديمي: يتوج بشهادة ليسانس تسمح لصاحبها بمواصلة دراسات جامعية عليا.
- فرع مهني: يتوج بشهادة تسمح لصاحبها بالاندماج المباشر في عالم الشغل وتحدد برامجها بالتشاور مع قطاع الشغل.
- طور ثاني يتوج بشهادة الماستر، تدوم هذه المرحلة مدة سنتين، يسمح بها لكل طالب حاصل على شهادة الليسانس أكاديمية والذي تتوفر فيه شروط الالتحاق، ويحضر هذا التكوين إلى اختصاصين مختلفين :

*تخصص مهني: يمتاز بالحصول على تدريب أوسع في مجال ما يؤهل صاحبه إلى مستويات أعلى من الأداء والتنافسية ويبقى توجيه هذا المسار مهنيا (ماستر مهني).

*تخصص في البحث :يمتاز بتحضير المعني لبحث علمي، يؤهله للبحث في القطاع الجامعي أو الاقتصادي (ماستر بحث).

- طور ثالث يتوج بشهادة دكتوراه، تبلغ مدة التكوين في الدكتوراه 6 سداسيات على الأقل، وأمام التطور المعتبر للمعلومات والتخصصات والطابع التطبيقي للبحث على التكوين في الدكتوراه يتضمن على: تعميق المعارف في الاختصاص والتكوين بالبحث من أجل البحث. [1]

(1)الندوة الوطنية للجامعات الموسعة للقطاع الاقتصادي والاجتماعي والمخصصة لتقيم وتطبيق نظام "ل. م. د "، المرجع السابق

4. إنتاج تنظيم التعليم العالي في ظل نظام ل م د:

ينظم التعليم العالي في سداسيات، تضمن وحدات تعليمية، وتجمع التكوينات في ميادين تكوين. إن ميدان التكوين هي بناء متجانس يغطي عدة تخصصات، تقدم التكوينات في شكل عروض تكوين، تتفرع إلى: ميدان، فرع، تخصص. لا يقاس التعليم والتكوين المتحصلين بسنوات الدراسة وإنما بأرصدة إذ:

- يجب اكتساب 180 رصيدا للحصول على الليسانس.
- يجب اكتساب 120 رصيدا للحصول على الماستر.

إن الأرصدة، هي وحدة حساب تسمح بقياس عمل الطالب خلال السداسي (دروس، أعمال موجهة، أعمال تطبيقية، تربص، بحث، عمل شخصي)و الأرصدة قابلة للاكتساب والتحويل من مسار لآخر. [1]

المطلب الرابع: متطلبات ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائري

1. متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: من أهم هذه المتطلبات نجد:

1.1 المحور الإداري:

-منظومة قيم مبنية على الإخلاص في العمل والشفافية والعدالة وتكافؤ الفرص.

-قيام الإدارة الجامعية بدور فعال في تطور وظائف الجامعة.

-السعي نحو الإبداع والتميز.

-الأولية في الخدمة للطلبة والعمل على تحقيق رغبتهم وتزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة.

-تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع الخدمات والنشاطات التي تقدمها بالجامعة وحوسبتها

-اعتماد سياسة الإعلان في الصحف عن الحاجة لموظفين جدد وإجراء التعيينات على أساس الخبرة و الكفاءة.

-تشجيع وتحفيز العاملين في الجامعة بهدف اكتشاف قدراتهم. [2]

(1)الندوة الوطنية للجامعات الموسعة للقطاع الاقتصادي و الاجتماعي والمخصصة لتقيم وتطبيق نظام "ل. م. د "، المرجع السابق

(2) مهداوي زينب، بودي عبد القادر، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 07، ديسمبر 2016، ص ص 154-156

2.1 المحور الأكاديمي:

-تحقيق المعايير العالمية للاعتماد العام و الخاص.

-مراجعة الخطط الدراسية في جميع التخصصات وتطويرها واستحداث مقاييس جديدة.

-تعزيز المقررات ذات المضامين المعتمدة.

-الاعتماد على وسائط لتنمية المهارات.

-إدراج برامج وسلوكيات إدارة الإنتاج والخدمات في كل التخصصات.

-تحديث وتطوير المختبرات العلمية لتضم أفضل الأجهزة والتجهيزات.

-إدخال المكون البحثي في مختلف المقاييس.

3.1 الهيئة التدريسية :

-تنظيم البرامج لربط الأساتذة بقطاعات الإنتاج والخدمات ومجالات العمل التطبيقي.

-تنظيم دورات مستمرة للأساتذة لتزويدهم بالمعارف الجديدة.

-تطبيق نظام متكامل لتقييم الأساتذة.

-الدعوة على استخدام الوسائط المتعددة للتدريس.

-التأكيد على أهمية إجادة اللغات.

-حضور وإرسال هيئات التدريس إلى مؤتمرات الجودة في التعليم.

-تحسين بيئة التدريس والتعلم. [1]

(1) مهداوي زينب، بودي عبد القادر، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي، المرجع السابق، ص ص 154-156

4.1 البحث العلمي:

-مضاعفة الإنفاق على البحث العلمي.

-التركيز على المشاريع البحثية الممتازة.

-إجراء البحوث ذات العلاقة بحقل العمل.

-الاهتمام بالبحوث ذات الصفة التطبيقية.

-تأمين الموارد والدعم الضروري للباحثين داخل الجامعة.

-تعزيز نشر المعارف ونتائج البحوث في المجالات كافة.

-إنتاج هندسة نظام الإنفاق والتمويل للبحث العلمي.

5.1 المحور الطلابي:

-الاهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين وزيادة مخصصات المنح لهم.

-إكساب الطلبة مهارات فنية وتقنية تسهل انخراطهم في سوق العمل بعد التخرج.

-تطوير خدمات الإرشاد والتوجيه الخاصة في ما يتعلق بالطلبة الذين يتركون الجامعة ثم يعودون إليها في سن متأخرة.

-تزويد الجامعة بالمرافق والهياكل البيداغوجية لتحسين مستوى معارف الطلبة.

6.1 تمويل الجامعة:

-إجراء تقيم شامل للمدخلات الجامعية.

-تفعيل الاتفاقيات مع جامعات معروفة للحصول على منح دراسية للمتفوقين.

-مراجعة كيفية احتساب العبء التدريسي والإشراف على مشاريع التخرج والرسائل الجامعية. [1]

(1) مهداوي زينب، بودي عبد القادر، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي، المرجع السابق، ص ص 154-156

-وضع أسس للحد من الإنفاق على الموارد المستهلكة لغايات التدريس والبحث العلمي الأنشطة الإدارية والطلابية.

-جرد الأجهزة العلمية في مختبرات الجامعة.

-تطوير الشراكة في القطاع الخاص لتأمين تمويل إضافي للجامعة.

-تشجيع الجامعة على طرح خدماتها التعليمية والبحثية للمستفيدين.

2 مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية :

1.2مرحلة اقتناع وتبني إدارة المؤسسة التعليمية لفلسفة إدارة الجودة الشاملة :وينعكس ذلك ببدء برامج تدريبية لكبار المسؤولين تتناول مفهومها وأهميتها ومتطلباتها والمبادئ التي تستند إليها.

2.2 مرحلة التخطيط: وتشمل وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد متطلبات تطبيق ذلك النظام.

3.2 مرحلة التقويم: وتبدأ ببعض التساؤلات الهامة والتي في ضوء الإجابة عليها تهيئة الأرضية المناسبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

4.2 مرحلة التنفيذ: وتتضمن اختيار فرق العمل التي سيعهد إليها بعملية التنفيذ، ليتم تدريبهم على أحدث الوسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

5.2 مرحلة تبادل ونشر الخبرات: حيث يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها من تطبيق نظام الجودة الشاملة.[1]

(1)مهداوي زينب، بودي عبد القادر، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي، الرجع السابق، ص ص 154-156

المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي الجزائري

تطورت تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأصبحت بلا شك من العوامل الخارجية الأكثر إلحاحا ووضوحا والمحرضة لمنظمات التعليم العالي والبحث العلمي على التطور وإنتاج التطور في أدوارها. لتكون هذه التكنولوجيا مدركة من خلال مختلف المتفاعلين لقطاع البحث (الإدارة المركزية، الجامعات، المخابر، ومراكز البحث).كآلية عمل، ليتم توضيح بوادرها في الجامعات الجزائرية بدا بدوافع التبني فوضعيتها الحالية وصولا إلى تجسيدها واقعيا.

المطلب الأول: وضعية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر

تضمن تقرير الأولويات والتخطيط لسنة 2007 الذي تم إعداده في سبتمبر2006، حيث سجلت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال الأهداف الاستراتيجية 2007 -2008-2009 هدفين استراتيجيين فيما يخص تكنولوجيا الإعلام والاتصال هما:

* ضبط نظام الإعلام المتكامل للقطاع.

* إقامة نظام التعليم عن بعد كدعامة للتكوين الحضوري.

أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي شرعت منذ سنة 2003 في تجهيز كل المؤسسات بتجهيزات للتعليم عن بعد. إذ يعد هذا الأخير كسند للتعليم الحضوري ويقويه بينما في دول أخرى (متقدمة أو سائرة نحو التقدم) فهو يعد خيار من الخيارات الممنوحة بشكل مميز للمتعلم. حيث ان هذه المقارنة تسمح لبلدنا برفع تحدي كبير يتمثل في تحقيق الأهداف التالية :

-امتصاص الأعداد المتزايدة باستمرار للمتمدرسين وفي نفس الوقت الوصول إلى تجاوز تدريجيا آثار الهرم المقلوب الذي يميز حاليا المتمدرسين (المعيار الكمي).

- تحسين نوعية التكوين والاقتراب بسرعة نحو المعايير الدولية فيما يخص ضمان نوعية (المعيار النوعي) حيث نظمت المديرية العامة للبحث العلمي والتطور التكنولوجي (DGRSDT)وبالعمل مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ومراكز البحث في الإعلام العلمي والتقني(CERIST) في 30 ماي 2010 ثاني اجتماع وطني حول استخدام النظام الوطني للتوثيق على الخط من أجل اللجنة الجامعية والبحث أين أشارت إلى أن قطاع التعليم[1]

(1) أبو الطيب عقيلة، تكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال في التعليم – دراسة وصفية تحليلية للتعليم عبر الانترنت – مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال –كلية العلوم السياسية والإعلام قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر، 2007/2006، ص ص 203- 211

العالي في الجزائر له بنية تحتية للاتصال المتلفز الذي يربط مختلف المواقع الأكاديمية والبحث المهنية بدمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم والتكوين بفضل الشبكة الوطنية للتعليم المتلفز حيث كان هذا المشروع من أجل إرشاد مواقع التعليم العالي في الشبكة من خلال:

-توفير كل الموارد البشرية والإعلامية في وضعيات المدربين.

-مضاعفة الطاقات وتنمية حركة الجهد العلمي الوطني ما يتسبب في ظهور الذكاء الجماعي.

-تشجيع الإبداع البيداغوجي الجامعي ما يسمح بتدريب تفاعلي وجماعي.

-إنتاج الاتصال بالمحيط السوسيو اقتصادي وكذلك الشبكات العلمية على المستوى العالمي.

-إزالة مشكلة نقص الإشراف.

-ضمان تكوين الجودة.

قد عرف هذا المشروع الكبير المدرج من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تطور ميداني مهم جدا، من شراء إمكانيات التكنولوجيا ومن أجل هذا تم تحديد المجالات التنظيمية. التقنية. البيداغوجية والتسيرية المرتكز عليها كعوامل وآليات الإدماج من اجل تحقيق المشروع في النقاط التالية :

- هو تكوين مكونين تقنيين والمسيرين حول مجال التنظيم والتسيير المتطلب لكفاءات جديدة غير متوفرة في الجزائر.

-الأخذ في الحسبان المجالات القانونية والتنظيمية ووضع في الموقع الهياكل المتخصصة لمستوى كل موقع من اجل تسير الموارد (البرامج). ماديات .شبكة .مكتبة الكترونية للموارد المعلوماتية والبيداغوجية. مقاومة الأساتذة والمسيرين لتنمية الموارد البشرية التي تتكون بالتحديد مع الطلب المهم في المستوى العالمي.

-تنمية وتشجيع الكفاءات المتواجدة (الأساتذة المكونين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال التعليمية).[1]

(1)أبو الطيب عقيلة، تكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال في التعليم، المرجع السابق، ص ص 203-211

المطلب الثاني :دوافع تبني الجزائر لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي

ركزت مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي حيث تبلورت عدة دوافع لتبنيها نذكر منها:

*__آلية تحديث تسير القطاع__: من خلال تزويد المصالح الإدارية للقطاع بوسائل الإعلام المبرمجة، فهي مرحلة ضرورية لتحديث تسير الوظائف الإدارية لموقع التعليم العالي. وظائف تسير الأجور. إدارة الأفراد. تسير المخزونات . التسيير المحاسبي. السكريتاريا ...الخ.

*__دعامة لنشاطات البحث__: من الآليات العملياتية اكتساب معالجة معطيات التحديث من اجل إعداد رموز الحسابات التي ستوضع في خدمة المستعملين ذو الجهد. حيث هذه الآليات متعلقة بالتخصصات المتنوعة مثل الاكتشاف المتلفز. الإعلام الآلي. شبكة الاتصال اللاسلكي. فمنذ إمداد الجزائر جامعاتها ومراكز بحثها بشبكة الانترنت، و هي المنظمات الأولى التي أدخلتها حيث تأثر هذه التكنولوجيا تطبيقات في الاتصال والعمل المتعدد والذي يحث على:

*الديمقراطية والتشجير في دخول المعلومة.

*إيصال المعلومة في الأوقات الحقيقية وبطريقة تفاعلية.

*إدخال كل أصناف المعلومات العلمية والتقنية: الكتب. مذكرات. مقالات .تقارير والملتقيات...الخ.

*تقويم وتثمين الكفاءات الوطنية.

*الاتصال مع الممثلين مع احتمالية تنظيم تغير المعلومات ونتائج البحث.

* المشاركة في المجالات العلمية من خلال انحراف إلى ميادين المناقشات وشبكات افتراضية أخرى. [1]

(1)وفاء ناصري، تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمستوى الثقافي والعلمي للطالب الجامعي، دراسة في حاولنا وإشاعات طلبة جامعة العربي بن مهيدي ، مذكرة ماجستير في العلوم والإعلام والاتصال، تخصص إعلام واتصال، ام البواقي- الجزائر – 2015/2014، ص 163

*ميدان البحث والتطوير: تمتلك الأعمال في هذا الميدان بهدف تطوير الحلول المخصصة للمشاكل والتوقعات الحائلة في قطاعات أكيدة للنشاطات وكذلك الأعمال المتعلقة بالبحث، وتكوين وجهة استمرار وتعزيز الكفاءات الوطنية، حيث تم إنشاء المجمع الوطني للإنترنت من طرف مركز في الإعلام التقني عام 1998 حيث ان الهدف الرئيسي يتمثل في ترقية الانترنت ومجتمع المعلومة في الجزائر، والذي كان برهان لكل أشكال التعاملات المرئية والتي تسمح بتعدد وتوسيع عملية التحسين والاتصال.[1]

المطلب الثالث: نماذج التعليم عن بعد في الجزائر

للوصول إلى تحقيق مبتغى الوزارة في تجسيد التعليم عن بعد، تم ضبط أجندة على المدى القصير والمتوسط والبعيد، إذ تعكس الاهتمامات الآتية والمتوسطة والبعيدة نوعا ما. وذلك قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة ومن اجل تحسين نوعية التكوين تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية، حيث تم إدخال طرائق جيدة للتكوين التعليم، تتضمن إجراءات بيداغوجية جديدة من خلال مسار التكوين. لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولى: وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا في المحاضرات المرئية على الخصوص قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعاملين مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير). **المرحلة الثانية** : تشهد اعتمادا على التكنولوجيات البيداغوجيا الحديثة خاصة على الواب (التعلم عبر الخط أو التعلم الالكتروني) وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية (سياق على المدى المتوسط).

المرحلة الثالثة : هي مرحلة التكامل حيث يصادق خلالها على نظام التعليم عن بعد، ويتم نشره في كل الجامعات التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها كثيرا من النطاق الجامعي، أي ان تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين : أشخاص يريدون توسيع معارفهم. أشخاص يحتاجون لأمور متخصصة. أشخاص في العقد الثالث من أعمارهم. رضا أشخاص متواجد ينفي المستشفيات. أشخاص في فترة نقاهة.... الخ.

-خلال المحاضرة المرئية، يمكن للأستاذ تبديل مضمون العرض على مستوى المواقع المستقبلة من اجل: [2]

-إظهار مضمون الصفحة الأولى لكومبيوتره الخاص.

(1)وفاء ناصري تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمستوى الثقافي والعلمي للطالب الجامعي، المرجع السابق ص 163

(2)المشروع الوطني للتعلم عن بعد، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، انظر للموقع-https://s evoices.mesrs.dz/e-learning /arabe/ index (arab.php) تمت زيارته بتاريخ : 28 -05-2020 ، على الساعة 21:23

-إظهار الصورة الآتية من جهاز التسجيل.

- يمكن إبراز 16 موقعا في نفس الشاشة.

نظام التعليم الالكتروني يرتكز على قاعدة للتعليم عن بعد في صيغة (زبون – موزع):

يسمح هذا النموذج من التعليم الالكتروني بالإعداد والوصول إلى موارد عبر خط في شكل غير متزامن (مؤخر)، وبإمكان المتعلم الوصول إلى هذا النظام في أي وقت وأي مكان بوجود أو عدم وجود مرافق، وتسمح هذه القاعدة للأساتذة استعمال مختلف الطرق عبر الخط (دروس ، تمارين ، دروس تطبيقية، نشاطات تدريبية وغيرها) وتمنح هذه القاعدة للمتعلم واسطة بيداغوجية ثرية، متنوعة ودائمة.

وتمنح هذه القاعدة أيضا أدوات تسمح بالتبادل والتعاون بين الأساتذة، المرافقين والمتعاملين. أو بين المتعاملين (البريد، المنديات، دردشة، فضاءات الإبداع والتحميل).

ولبلوغ هذا الهدف تم تسطير برنامج عمل منذ منتصف نوفمبر 2006 يحدد بوضوح كل الأطراف المعنية (اللجنة الوطنية للتعليم الافتراضي، اللجان الجهوية للتقييم، مديرية التكوين العالي للتدرج، مؤسسات ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، جامعة التكوين المتواصل وممونين بتجهيزات العمل).

و يتميز هذا التقسيم بالخصائص التالية :

-المواقع المتعلقة بالمشروع بلغ عددها 59 مقسمة وفق كل الأقاليم الوطنية.

-هي النقطة المركزية (البؤرية) في هذه الشجرة (CERIST) مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني.

-مجموعة من 13 موقع هي عقد منفصل (إصدار/رسائل)، مع استقبال كل مراكز البحث في الإعلام العلمي والتقني وهي: جامعة الجزائر وجامعة البليدة، المركز جامعي سطيف، جامعة باتنة(STHB) وجامعة العلوم التكنولوجية هواري بومدين، جامعة قسنطينة، جامعة عنابة، جامعة تلمسان، جامعة السانية وهران، جامعة ورقلة.

-المواقع الأخرى ذات العدد 46 هي عقد استقبال ويمكن ان تتحول بالزمن إلى عقد إصدار / إرسال واستقبال. [1]

(1) المشروع الوطني للتعلم عن بعد، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرجع السابق

ويمكن ان يتم استغلال الشبكة حاليا في شكل نقطة بنقطة بمجرد الانتهاء من وضع التجهيزات وتكوين الكفاءات (العلمية جارية)، اذ يمثل النظام جمع 18 محاضرة مرئية في آن واحد بفضل عقدة مركزية وستة وحدات متعددة المواقع موضوعة في مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني.

وقد تم توسيع الشبكة بداية من الدخول الجامعي 2009-2010 نحو المدارس التحضيرية التي تم تزويدها كذلك بمخابر افتراضية وقاعات تدريس متعددة الوسائط موصولة بشبكة خاصة للمحاضرات المرئية، وهناك مرحلة موازية أو على الأقل متأخرة قليلا تتمثل في وضع نظام للتعليم الالكتروني.

ومن خصوصيات نظام المحاضرات المرئية:

*يسمح النظام ببث المحاضرات المرئية التفاعلية متعددة النقاط (موقع مرسلة نحو مواقع مستقبلة) وللنقطة المركزية ست 06 وحدات متعددة المواقع، كل وحدة يمكن أن توزع 17 مشاركا على 03 محاضرات. في إجمال 18 محاضرة يمكن أن تتم في آن واحد، مع إمكانية تسجيل عشرة منها.

*ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة المحاضرات المرئية والتعليم الالكتروني، موزعة على غالبية مؤسسات التكوين مع ان الدخول إلى هذه الشبكة لتوزيع نماذج التعليم عن بعد في (ARN) ممكن عن طريق الشبكة الوطنية في الجزائر على النحو التالي:

شبكة المحاضرات المرئية: يتعلق الأمر على المدى القصير أولا، وهذا بعقلانية استعمال الموارد البشرية والمادية، وهذا من خلال إقامة شبكة للمحاضرات المرئية حيث تدمج كل المؤسسات الجامعية منها 13 موقعا مرسل.46 موقعا مستقلا. ورغم ان الشبكة تسمح بتسجيل وبث غير مباشر للدروس فهي مستعملة أساسا في شكل متزامن يستلزم الحضور المصاحب للأستاذ المرافق والطالب.

اذ تقسم شعبة التعليم عن بعد في الجزائر إلى أربعة أقطاب وكل قطب يتمركز في جامعة واحدة موضحة وفق الجدول التالي: [1]

(1) وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: المشروع الوطني للتعلم عن بعد، المرجع السابق.

الجدول رقم 3:الأقطاب الجامعية المتوزعة في الجزائر

الشرق (جامعة قسنطينة)	الغرب (جامعة وهران)	الوسط (جامعة الجزائر)	الجنوب (جامعة ورقلة)
– جامعة قسنطينة – قسنطينة ENS – جامعة سطيف – جامعة باتنة – جامعة قالمة – جامعة عنابة – جامعة جيجل – جامعة بسكرة – جامعة مسيلة – جامعة سكيكدة – جامعة تبسة – جامعة سوق أهراس – جامعة خنشلة – جامعة ام البواقي – جامعة الطارف –المركز الجامعي برج بوعريريج	– وهرانUSTO – جامعة اللسانية وهران – جامعة معسكر – جامعة مستغانم – جامعة سعيدة – جامعة تلمسان – جامعة سيدي بلعباس – جامعة تيارت	- CERIST - USTIHB - EPAU - CDTA - ENSA - ENSSAL - ENSV - ENP - ESI –قبةENS – بوزريعة ENS - ENSTP – EHEC – ENSSEA – UFC – ESC – جامعة الجزائر – جامعة خميس مليانة – جامعة بجاية – جامعة بومرداس – جامعة الشلف جامعة البليدة – جامعة الجلفة – جامعة تيزي وزو	– جامعة الاغواط – جامعة أدرار – جامعة بشار – جامعة ورقلة –المركز الجامعي تمنراست – المركز الجامعي غرداية

المصدر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: المشروع الوطني للتعلم عن بعد

وحاليا تحتوي الجامعات على خلايا للتعليم عن بعد تضم خبراء بيداغوجيين ومهندسين وتقنين استفادوا من تكوين متخصص ومتنوع في إطار مختلف مشاريع التعاون وخاصة في إطار مشروع ابن سينا (اليونسكو واللجنة الأوربية)، وبرنامج التعاون مع سويسرا كوزيلرن، والجامعة الرقمية(AUF) والتي مقرها بجامعة العلوم والتكنولوجيا هواري بومدين بالعاصمة، وسوف يتم تدعيم نظام التعليم الالكتروني عن طريق الشبكة الوطنية ما بين المكتبات التي هي حيز التوزيع لتشمل كل مؤسسات الوطن .

نظام التعليم عن بعد :

على المدى المتوسط تم ضبط نظام تعليم عن بعد يسمح بإدماج خصوصيات التعليم الالكتروني وتسهيلات التلفزيون ضمن صور يتعدى حدود الجامعة الذي هو موضوع أصلا لصالحها.

وسوف يبقى إذن موجها لأولويات للأسرة الجامعية، ولكن بمقدوره ان يكون مفيدا لجمهور واسع أكثر من المتعلمين الساعين للترقية الاجتماعية ورفع مداركهم أو ببساطة المتعطشين لمزيد من المعارف (موظفين في المؤسسات ضمن تكوين المتواصل أو في الرسكلة، متعلمين عصاميون، مرضى مقيمين في المستشفيات ، أشخاص مراكز إنتاج التأهيل ، أشخاص من العقد الثالث ... الخ).

حيث أن نظام التعليم عن بعد على الخصوص مدعم من طرف الشبكة الجزائرية للبحث (ARN) من خلال التوطيد الجيد، أين شهدت تطور متذبذبا ومشتتا لتلبية الحاجيات الدقيقة والتي هي في الغالب مستعجلة، خاصة ما يتعلق بالدخول للإنترنت حيث ان الفرع التابع لشبكة (ARN) الذي تم تصميمه وإنشاءه على دعائم وخطوط تابعة لاتصالات الجزائر يبدو غير قادر على تحميل مخططات موارد المؤسسة المستقبلية نظرا لقدراته الغير كافية، وتعني بذلك نظام الإعلام المدمج (الهجين)

التابع للقطاع بمفهومه الواسع، والذي يتضمن نظام التعليم عن بعد ومجمل تطبيقات التسيير (خاصية تسير التدريس والمسارات البيداغوجية وإن صح القول تسير الخدمات الجامعية ، تسير التراث ..الخ)، إضافة إلى نظام اتخاذ القرار والإحصائيات وغيرهم. [1]

(1) وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: المشروع الوطني للتعلم عن بعد، المرجع السابق.

المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة التعليم العالي الجزائري

إن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات العليم العالي الجزائرية له أثر كبير ودور في تحقيق ميزة تنافسية وهذا من خلال إسهامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على صعيد كل جانب من جوانب التعليم العالي، كالمكتبات البحث العلمي، الموارد البشرية... إلخ، وجودة التعليم العالي تتمثل في جودة الطالب، جودة الأستاذ، جودة الإدارة، وكل هؤلاء يجب عليهم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال للقيام بأعمالهم وواجباتهم على أحسن وجه .

المطلب الأول: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق جودة الخدمات وجودة المعلومات

1 دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية :

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 أساتذة، هياكل، تكنولوجيا، إداريين ...إلخ، والتي تساهم في تقديم الخدمات والذي يؤدي إلى تحقيق أكبر مستوى من رضاء العملاء (الطلبة)،فالطلبة هم من يدعم بقاء المؤسسة من خلال وفاءهم اتجاه خدماتهم من تعليم ونقل، بحث علمي، مكتبات، وغيرها من الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي، ولهذا يجب على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية العمل على الإبداع والابتكار والتحسين المستمر لخدماتها وهذا قصد تحقيق جودة التعليم العالي وهذا كله من خلال استخدام تكنولوجيا إعلام والاتصال في شتى المجالات كما يلي:

– القضاء على المركزية، يؤدي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات التعليم العالي إلى القضاء 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 بفضل الرسائل الرقمية التي تمكن مؤسسات التعليم العالي معرفة آراء الطلبة حول الخدمات المقدمة من طرفها وهذا من خلال طرح استفسارات لهم، وكل هذا يحدث عن طريق الانترنت، موقع الجامعة أو المدرسة العليا، أو المعهد الوطني، مركز الجامعي، ملحقة جامعية، أو عن طريق البريد الإلكتروني، حيث أن كل هذا يشعر الطلبة بالراحة والاهتمام بما يجري في جامعتهم. [1]

(1) بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه علوم ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2012-2013، ص 188

-تقدم الخدمات الحرة، إذ بواسطة تكنولوجيا الإعلام والاتصال يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمؤسسة، أو الاستعانة بأشخاص آخرين، فمثلا يقوم الطالب بالدخول إلى موقع الجامعة ثم يذهب إلى الكلية التي ينتمي إليها ثم إلى القسم ثم يقوم بتكميل المحاضرات الخاصة به في وقت قصير وكل هذا يساهم في حصوله على العلم والمعرفة ولو لم يكن موجود فيها، كذلك دخوله للمكتبة ومعرفة محتوياتها، معرفة أحدث الأمور التي تجري في الجامعة.

- القضاء على زمن الانتظار وضياع الوقت، حيث من أهم مزايا استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، القضاء على الوقت وتخفيف منه عند الحصول على الخدمة.

كل هذه التحسينات تساهم في تحقيق ميزة تنافسية لمؤسسات التعليم العالي التي تعتمد في تقديم خدماتها على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وبالتالي بلوغ جودة التعليم العالي واحتلال مكانة مناسبة بين مثيلاتها في نفس القطاع.[1]

2 دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة المعلومات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

يبدو أن ما تتصف به المعلومات في عالم اليوم من خصائص وبشكلها التقليدي الذي من المفروض أن تستخدم كأساس لمناقشة جودة المعلومات، لم تعد كافية ما لم يتم التركيز على شمولية ونشر المعلومات بعدة طرق ووسائل مختلفة تتماشى والتطورات التكنولوجية المتسارعة سواء كان ذلك على المستوى الداخلي أو الخارجي للمؤسسة وخاصة المؤسسات التي تقدم خدمات كالبنوك، التعليم، التعليم العالي

ويمكن ضمان الجودة في التعليم العالي من خلال الاستفادة من تأثيرات ودور تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتبني الأساليب الحديثة في إعداد المعلومات ونقلها وتخزينها، واستخدام الإدارة في مؤسسات التعليم العالي للتكنولوجيا الحديثة خاصة في ما يتعلق بالبرامج وقواعد البيانات والبرمجيات، والنظم التي تساعد في اتخاذ القرارات، حيث أن كل هذا يساهم وينعكس إيجابا على جودة المعلومات من حيث الملائمة والدقة والشمولية والتكرار وتوقيت تقديم المعلومات، كذلك يساهم 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.[2]

(1)بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، المرجع السابق، ص 188

(2) شوقي شاذلي ،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسط، مذكرة ماجيستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2008-2009، ص133

حيث أدت التغيرات السريعة في عصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى الحاجة المتزايدة للمعلومات من قبل كل المؤسسات سواء الاقتصادية، التجارية، الخدماتية، الصناعية، هذا ما أدى إلى تغيير طبيعة المعلومات، والذي أدى إلى تغيير النظم والبرامج المستخدمة من قبل المؤسسة، والتي أدت أيضا إلى توصيل المعلومات في الوقت المناسب والذي يسمح بتحسين جودة المعلومات وطرق الاتصال.[1]

المطلب الثاني: أهم استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

1 تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمكتبات الجامعية:

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

- 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 تخصصها 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 المتوفرة سواء كانت تقليدية أو مؤقتة.
- وضع الإمكانات لتقديم الوثائق والمعلومات إلى المستفيدين بسهولة وبسرعة. [2]

(1) شوقي شاذلي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المرجع السابق ص133

(2) محمد لمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، المرجع السابق ص ص 129-135

❁ 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 الإعلام والاتصال في المكتبات وظائف عديدة أهمها:

– تنمية 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 برامج متخصصة.

–التصنيف التلقائي للوثائق من خلال بيانات الفهرسة، حيث تعطي للوثائق أرقام التصنيف التي تتوافق مع النظم المعتمدة.

–إصدار البطاقات لتحديث الفهارس البطاقية فور إدخال قيد الوثيقة الجديدة إلى قاعدة المعلومات.

–ضبط الدوريات وذلك بالتحكم في اشتراك الدوريات ودفع الفواتير للناشرين، والمطالبة بالأعداد الناقصة.

–التحكم الجيد في استعارة الكتب والوثائق بإنشاء ملف خاص بالمستعيرين، ومتابعة عمليات الإعارة وفق المقاييس المحددة ببرنامج الإعارة، وتسير الوثائق المعارة، بتوجيه رسائل التذكير عند التأخير في إرجاعها.

–إصدار الإحصائيات التفصيلية لإعارة الوثائق بأنواعها وتخصصها المختلفة، وإحصاء المستعيرين بمختلف شرائحهم.

– إعداد كاشفات آلية للوثائق بمختلف أنواعها في متناول المستفيدين لتكون من بين الأدوات الهامة التي تساعدهم في الوصول إلى المعلومات والوثائق التي تخدم بحوثهم واهتماماتهم.

–إعداد البيبليوغرافيا 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 القرّاء إلى ما يتوافق مع احتياجاتهم ومتطلباتهم.

–البث الانتقائي وهو من أرقى الخدمات، حيث تجمع المعلومات وتصنف، ثم توجه إلى الباحثين على الخط مباشرة.

–وضع أجهزة الإعلام الآلي في قاعات المطالعة حيث يتسنى على الباحث أو الطالب أو الأستاذ بلوغ هدفه بسرعة.

–وضع أغلبية المراجع في أقراص المضغوطة ومنحها للجهات التي تبحث عنها. [1]

(1)محمد لمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، المرجع السابق ص ص 129-135

2- تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأثره على مهام الأستاذ الجامعي:

ان التطورات الهائلة والمتسارعة التي حدثت في السنوات القليلة الماضية في مجال تقنيات الحاسوب والوسائط المتعددة، وشبكة الانترنت والتكامل بينهما أدت ظهور ما يسمى اليوم بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وبسرعة كبيرة ظهر اثر دور هذه التكنولوجيا بوضوح في جميع مجالات الحياة، وهذا راجع إلى ان استخدامها أدى إلى اكتشاف إمكانيات وقدرات جديدة لم 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 للمناقشة ومطورا ومنتجا للبرامج التعليمية، ومن أهم تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأستاذ والطالب :

- تغير في أنماط الولوج إلى المعرفة والحصول عليها وبثها.

- يؤدي بالأستاذ إلى إنتاج النظر في جميع الاستراتيجيات الخاصة بالأعمال والنشاطات التي يقوم بها والقدرة على تحكم فيها.

-اكتساب مجموعة من المهارات التقنية التي تؤهله على استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- بفضل تكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبح للتعليم قواعده وأدواته وأهدافه وتقنياته بصورة لم تكن مألوفة من قبل.

-بفضل تكنولوجيا الإعلام والاتصال تم استخدام وسائل تعليمية جديدة توافق التطور العلمي وتزيد من فعاليته وتحقق نتائج أفضل.

- أغلبية الأساتذة يقومون باستخدام التكنولوجيا في مجال البحث العلمي.

- أغلبية الأساتذة يستخدمون الانترنت في تحضير الدروس وإثراء وتجديد المعلومات التي تستخدم في المحاضرات والتطبيق.

- كل هذه السمات ساهمت على التأثير على مهام الأستاذ الجامعي، حيث كان الأستاذ تقليدي كلاسيكي يعتمد على الطرق التقليدية القديمة في التدريس، أما الأستاذ الجامعي اليوم أستاذ متطور يعتمد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القيام بأغلبية مهامه في تدريس وإعلان نتائج، مداولات، دروس ومحاضرات وتطبيقات .....الخ. [1]

(1) محمد لمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، المرجع السابق ص ص 129-135

3- تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البحث العلمي:

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

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

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

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

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 النطاق الجامعي بكثير، حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين، وهم أشخاص يريدون توسيع معارفهم، أشخاص يحتاجون لأمور متخصصة ...الخ.

-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

4- تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدارة الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي الجزائري:

لقد قامت مؤسسات التعليم العالي الجزائرية باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من اجل تنمية وتطوير قطاع التعليم العالي وإكسابه ميزة تنافسية، ولم تقتصر آثار تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تغيير وسائل وطرق الإنتاج، بل تعدتها إلى التأثير على العنصر البشري داخل المؤسسة (الجامعة، مركز جامعي، ملحقة جامعية، مدرسة عليا، مدرسة وطنية [1]

(1) محمد لمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، المرجع السابق ص ص 129-135

معاهد وطنية)، حيث أصبحت إدارة الموارد البشرية تعتمد على تكنولوجيا والإعلام والاتصال بدرجة كبيرة، من اهم سمات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي نجد ما يلي:

التوظيف : ان استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساعد المسير في الجامعة أو الكلية أو القسم في انتقاء العناصر المؤهلة، وهذا بالرجوع إلى قاعة المعلومات في المؤسسة وتساعد أيضا في مختلف مراحل عملية التوظيف الخارجي وإجراء الاختبارات، حيث أصبح اليوم إعلان التوظيف يتم عبر الانترنت، ومن ثم تلقى الطلبات ومعالجتها مما يسمح بتوفير الجهد والوقت والمال.

المسيرين والإداريين : استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجامعات او مؤسسات التعليم العالي التقليدية ومثال ذلك:

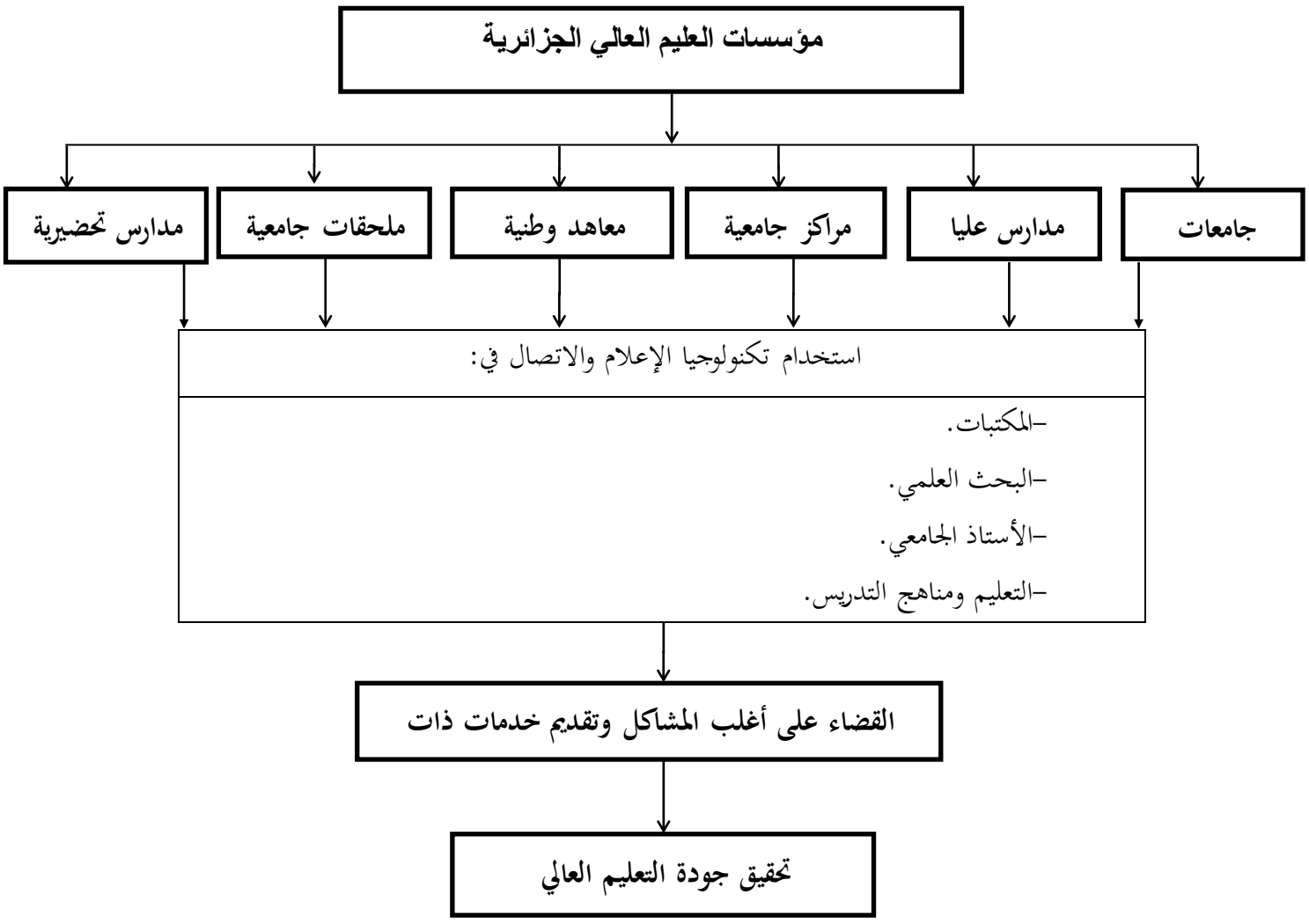
- إدراج ملفات الكترونية لكل طلاب والأساتذة.
- وضع الإعلانات للطلبة والأساتذة الكترونيا.
- المداولات ونتائج الامتحانات تكون الكترونية.
- ترتيب الطلبة وتوجيههم يتم وفق برامج تساعد القائمين على ذلك في إتمام مهامهم.
- التسجيل في مؤسسات التعليم العالي أصبح الكترونيا بالنسبة لحاملي شهادة البكالوريا الجدد.
- تسهيل المهمة على الطلبة والأساتذة عند تصفح موقع المؤسسة الجامعية في الانترنت بالوصول إلى القسم والإدارة التي يبحث عنها مباشرة والبحث عن هدفه.
- الرفع من أداء العمل.
- تساهم في إشراف المسير على مرؤوسيه في أما كن عملهم.
- تساعد على تحقيق ميزة تنافسية للعامل.

- **التكوين**: ان اليد العاملة أو المورد البشري لدى مؤسسات التعليم العالي يعد اكبر عناصر الإنتاج تكلفة سواء من حيث الأجور أو مصاريف التكوين والتكوين المستمر، ويكمن دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في توفير سبل التكوين كالتعليم عن بعد وتحميل الدروس والمحاضرات بالنسبة للإداريين والأساتذة، وتساهم أيضا تكنولوجيا الإعلام والاتصال في توجيه الأساتذة والباحثين إلى الجامعات الأجنبية كل حسب اختصاصه. [1]

(1) محمد لمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، المرجع السابق ص ص 129-135

كل هذه المحاولات لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات التعليم العالي تؤدي الى رفع من إنتاجية المؤسسات وأداءها وفعاليتها وكذا كسب الوقت والمال والجهد، اذ كان في السابق وباستخدام الطرق التقليدية مشاكل كبيرة يعاني منها الإداري والمسير والأستاذ في الجامعة في القيام بمهامهم، أما اليوم فتكنولوجيا المعلومات والاتصال ألغت حوالي 90%من المشاكل التي كانت في السابق، وبالتالي كسب ميزة تنافسية للمؤسسة وتحقق جودة التعليم العالي التي تطمح كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي بلوغها، والشكل التالي يبن ذلك[1]:

الشكل رقم 3: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي الجزائري



المصدر:محمد لمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي

(1) محمد لمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، المرجع السابق ص ص 129-135

المطلب الثالث: تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر

إدراكا للقيادة في الجزائر لأهمية التعليم العالي في تحقيق التغير في نمط التفكير والذي يستوجب التحول المطلوب في نمط الحياة فقد انصبت جهود الحكومات الجزائرية في الحقبة الأخيرة على تأسيس نظام تعليم معرفي يعتمد على التقنيات الجديدة للإعلام والاتصال كوسيلة فعالة لنقل وتحصيل وحفظ المعرفة بأشكالها المختلفة تضمن جودة عالية للتعليم. كل هذا يتم ضمن رؤية واعية غير محدودة من القيادة العليا وعليه فقد تم تبني استراتيجية وطنية لإصلاح التعليم تنطوي على استغلال التقنيات الجديدة للإعلام والاتصال كوسيلة أساسية في نظام التعليم الجزائري، الا ان مثل هذا الخيار الاستراتيجي يتطلب تغيرا جذريا في بيئة وأساليب التعليم ويحتاج إلى جهود جبارة ومصادر هادئة مما يشكل تحديثا كبيرا لبلد نام كالجزائر.

وعلى ضوء هذا سعت مختلف الهيئات المعنية بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي إلى اعتماد تكنولوجيا الإعلام والاتصال من طرف مختلف فاعلي هذا القطاع (مخابر. مراكز البحث. جامعات ...الخ) كوسيلة عمل من جهة وكمجال بحث افرز مجموعة من مشاريع البحث من جهة أخرى كل هذا يصب في بوتقة خلق القيمة لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي وتحقق الجودة العملية التعلمية. وبالتالي أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالنسبة لهذا القطاع تمثل الطريق الذي يفتح افاق كثيرة نحو تحقيق الأهداف المرجوة وترسيخ لمساعي الهيئات المعنية، حيث تجسدت مشاريع البحث في ما يلي :

***مشروع إعداد الدروس في الانترنت(web)** للتعلم عن بعد باستخدام أرضية التعلم الافتراضية (Serpolet) وتكفلت بهذا المشروع جامعة التكوين المتواصل(UFC).

* **مشروع(FPD-CARO)**: مبادرة من طرف جامعة بجاية تتمثل في فكرة إدخال ممارسات تربوية جديدة أساسها الاستقلالية(Autonomy) التعلم الاجتماعي(learning socal)، التناقض المعرفي، التعلم الذاتي وبناء المعرفة اثر نشاطات تربوية. [1]

(1) أبو الطيب عقيلة، تكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال، المرجع السابق، ص ص 223-225

* **فكرة عن مشروع(FPD-CARO)**:الجامعة الجزائرية هي المؤسسات المعنية بهذه الفكرة وإطار تطبيقها وهو جامعة بجاية، سبب وجودها يتمثل في محاولة الوصول التعلم وتعليم فعاليين، اذ لدينا واقع ينحصر في تطبيق نموذج تربوي حضوري في قسم مبني على نقل المعرفة من الأستاذ إلى الطالب، مما ينعكس سلبا على بعض المميزات الهامة التي تتطلبها المؤسسات الاقتصادية من استقلالية إبداع، ذهنية العمل حيث تحاول فكرة هذا المشروع حل مشكلة نقص التعامل الجماعي وذلك بتقديم استراتيجيات تحافظ على التعليم المركز على تقديم المعلومات وأهمية الأستاذ، تؤيد النظرة المبنية على الفردية والتعلم الذاتي، تدمج التعليم التشاركي التبادلي وقد أبدت هذه الفكرة إلى تطبيق طريقة تدريجية متمثلة في ما يلي:

-إنشاء محيط التعليم الذاتي من اجل تقوية استقلالية الطلبة.

-تشييد محيط التعلم التشاركي التبادلي على الدور التوجيهي للأستاذ، من اجل تقوية التعامل والتعلم الاجتماعي عند الطلبة حيث تبرز عندهم أكثر حيوية وإبداعية والتعامل الاجتماعي الفعال.

-إنشاء طريقة واسعة وعميقة تسمح بإظهار الفوائد التي ينتجها استعمال ملائم لوسائل الانترنت، خاصة موقع الواب للتعلم الذاتي، وأرضية التعلم الافتراضي وهذا بتهيئة دروس الكترونية على الانترنت تؤيد التعليم الذاتي المشترك.

وهذا المشروع يتمحور حول مراحل:

-إعداد نموذج تعليم افتراضي.

-عملية تحسيسية وإعلامية.

-تكوين الأساتذة في مجال التكوين الافتراضي والنماذج الجديدة للبيداغوجيا.

-تركيب الهياكل الإدارية والتقنية اللازمة.

-إنتاج دروس وسيناريوهات تربوية حسب الأفكار الجديدة.

-إدخال العمل المشترك المتبادل عن بعد في مراكز البحث

-إنشاء وتحقيق أرضيات التعليم الافتراضي[1]

(1)أبو الطيب عقيلة : تكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال، المرجع السابق، ص ص 223-225

وقد تم الوصول في المرحلة الأولى إعداد نموذج التعلم الافتراضي إلى نتيجتين:

*موقع واب للتعلم الذاتي يسمح للطلبة ان يراجعوا دروسهم ويتعلموا بواسطة أسئلة وأجوبة.

*محيط تعلم ذاتي مبني على أرضية (ACOLAD).

أما المراحل الست الأخرى فتهدف إلى إدماج تدريجي للتعليم الافتراضي في الجامعات هي تجسد الهدف الأساسي لهذا المشروع.

وزيادة على هذه المشاريع هناك تجربة أخرى تصنف ضمن انجاز شبكة التعليم المرئي عن بعد (التي أقيمت في إطار وزاري لوزارة التعليم العالي)،وقد اختيرت بين جامعة الجزائر والمركز الجامعي بورقلة، حيث القيت محاضرة مباشرة من الجزائر، تعتني بحقوق الإنسان " للدكتورة عروة " من معهد الحقوق، أعقبها حوار صحفي من ورقلة مع وزير التعليم العالي آن ذاك، وكانت تجربة جد ناجحة بالرغم من العقبات التقنية وقلة التجهيزات، وقد تم الإشراف على العملية من طرف مركز تنمية التكنولوجيا المتقدمة (CDTA) لكن لم يتواصل العمل بالشبكة منذ اختبارها، ولكن عن قريب سوف تستأنف العمل بصفة دائمة حسب برنامج سيسطر بين جامعتين بعدما أزيلت العقبات التقنية الناتجة عن البعد، بغرض استخدامها في تبادل الخبرات بين المؤسستين وإقامة الندوات والملتقيات الالكترونية ويتوقع ان تعمم هذه الشبكة عن باقي مؤسسات التعليم العالي.[1]

***مشروع التعليم الرقمي بجامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري:**

هذا المشروع جاء لإيجاد حلول لمشكلة التزايد المضطرب لعدد الطلبة حيث تتم هذه الحلول بشكل سريع وفعال، ضف إلى ذلك التطورات في مجال التعليم عن بعد والتي تجبرنا على التحرك والتعامل بنفس التكنولوجيات الخاصة بالإعلام والاتصال ونفس طرق التعليم والتعلم.

هذا المشروع له أهداف علمية تمثلت في تدريس المادتين الأفقيتين: الإعلام الآلي والفرنسية الكترونيا لجميع كليات جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري ماعدا كلية التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وهو ما يشكل وعاء عام يضم 4600 طالب جامعي سنة أولى.[2]

(1)أبو الطيب عقيلة، تكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال، المرجع السابق ، ص ص 223-225

(2)محمد سيف الدين بوفالطة، كريم زهيوة واقع وفاق مشروع التعليم الرقمي بجامعة قسنطينة 2، عبد الحميد مهري –الجزائر- المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية –قسنطينة- العدد : 06 ، يناير 2019 ، ص ص 203- 211

وتتواصل هذه العملية إلى ان تشمل كل الطلبة بمختلف المستويات وجميع السنوات والمعينين بمادة الإعلام الالي فيتضاعف هذا العدد بشكل اكبر وتتعقد العملية بنفس الحجم.

المحتوى البيداغوجي لهذا المشروع: كلف الأساتذة بتحضير الدروس الخاصة بالطلبة حسب منهج syllabus تم وضعه في بداية السنة باللغتين العربية والفرنسية، يضم منهج الخطوط العريضة للمحتوى البيداغوجي. راعت فيه معايير الجودة في تقديم الدروس، تعرض المنهج إلى وصف المادة، أهداف المادة، المهارات المطلوبة، برنامج الدروس، طرق التقييم، الأساتذة المعنيين بالمادة، المهارات المكتسبة.....الخ.

كذلك قامت الخلية بإنشاء نموذج للدروس وفق ميثاق غرافيك موحد وزعت الدروس على الأساتذة لتحضيرها بالغتين العربية والفرنسية وفق توزيع رزنامة تمتد على مدار 11 إلى 14أسبوع من 02 اكتوبر 2016 إلى 17 ديسمبر، يتم نشر الدروس على المنصة كل يوم احد من الأسبوع. ولمواجهة نقص الربط بالانترنت لدى الطلبة قامت الخلية بتوفير المحتوى البيداغوجي على وسائط موازية: ورقية وعلى أقراصCDوضعت في المكتبات لتكون بديلا سهلا لفئة من الطلبة. ضف إلى ذلك برمجة اختبارات دورية للوصول إلى مدى فهم الطلبة للمحتوى العلمي، تكون شخصية، يمتحن فيها الطالب بعد نهاية كل فصل من فصول البرنامج. وبرمجت كذلك لقاءات حضورية نصف شهرية للتفاعل مع الطلبة مباشرة والوصول إلى انشغالاتهم ومشاكلهم مع طريقة التعليم الالكتروني والمحتوى العلمي المتقدم. تمكنت الخلية من تنظيم 3 لقاءات مع الطلبة.[1]

جامعة التكوين المتواصل الافتراضية: (UFCV)

استجابة للتطورات الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام وخدمات الانترنت ظهرت فكرة إنشاء أول جامعة افتراضية لتدعيم التعليم عن بعد في الجزائر وهي جامعة التكوين المتواصل التي طورت فرع التعليم والتكوين عن بعد بواسطة المراسلة إلى التعليم والتكوين عن طريق الانترنت، وقد انشات موقعا افتراضيا لتثبت من خلاله دروسا مكملة لطلبتها في بعض التخصصات، الا ان هذا الموقع لم يرقى بعد إلى المستوى المطلوب فهو يحتاج إلى تحديث واثراء متواصل وينقصه عامل التحفيز والاشهار في الوظيفة التأسيسية موجودة، وهي تعنى بتقديم المنشاة والتعريف بأنشطتها من حيث ان الوظيفة التحفيزية والتي يطلق عليها احيانا وظيفة العلامة التجارية المنتقدة في هذا الموقع، فمن المفترض ان تكون الدروس[2]

(1)محمد سيف الدين بوفالطة ، كريم زهيوة، واقع وفاق مشروع التعليم الرقمي بجامعة قسنطينة ، المرجع السابق ، ص ص: 132-138
(2)أبو الطيب عقيلة، التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال في التعليم، المرجع السابق، ص ص 226-230

المعروضة في الواب متجددة وفي حلقات على تخصص واحد والا فما الفائدة المتوخاة من الحامل الافتراضي المتعدد، وما هي قيمة كلمة العبور لموضع الدروس.

تقديم فكرة مشروع جامعة التكوين المتواصل الافتراضية(UFCV) :

انطلق مشروع هذه الجامعة في سبتمبر 2001 في مرحلته الأولى على مدى اربع سنوات وبميزانية تقدر ب 7318784 دولار أمريكي.

يهدف مشروع جامعة التكوين المتواصل الافتراضية إلى إرساء شبكة من مراكز التعليم، وتركز على التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال والوسائط المتعددة (C-UFCV)موزعة على 36مؤسسة تعليم عالي عبر التراب الوطني (وهي تبلغ حاليا 52 مركزا) وكذا فتح ثلاثة مراكز في أوربا في كل من (مرسيليا ، باريس وليل)وهذا استجابة للطلب المتزايد على تكوين الجزائريين المقيمين بالخارج. وهذه المراكز سيتم انجازها على شاكلة مراكز جامعة ابن سيناء الافتراضية، التي عينت اليونيسكو جامعة التكوين المتواصل الجزائرية احدى مراكزها المعرفية، في إطار برنامج الأورو متوسطي (EUMEDIS) التابع للمفوضية الأوربية حيث تمثل الجزائر بلدا من بين البلدان ال15 المنظمة إليه.

يدخل مشروع جامعة التكوين المتواصل الافتراضية في إطار سياسة لتجديد التعليم العالي، السياسة التي تسمح بتوفير الظروف القادرة على حل أزمة النمو الخطيرة التي عرفتها الجامعة الجزائرية في السنوات الأخيرة وكذا المساهمة في رفع الكفاءات الجزائرية الحالية في التعليم والبحث إلى مستوى المعايير الدولية وذلك عن طريق توفير تكوين ذو مستوى ونوعية رفيعين.

وانه من المجدي ان تنتشر إلى وأوروبا وحدها ستكون بحاجة معتبرة من المتخصصين في الإعلام الآلي خلال السنوات القليلة القادمة وهذا إلىغاية2010، ولذا فقد اتخذت البلدان الأوربية المعنية إجراءات محفزة جديدة من اجل تشجيع هجرة الكفاءات الوطنية في هذا المجال في دول الجنوب، ولذلك فان الجزائر عليها مواجهة هذه الوضعية والظاهرة الخطيرة التي تعتمد في استقرار اقتصاد مستدام. [1]

(1)أبو الطيب عقيلة، التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال في التعليم، المرجع السابق، ص ص 226-230

وزيادة على ذلك فان تدعيم تكوين اخصائي الإعلام الالي أصبح ضرورة لا مفر منها، لذا فقد سطرت جامعة التكوين المتواصل الافتراضية هدفا يدخل في هذا الإطار، وهذا يفتح تكوينات في هذا المجال على المديين القصير والطويل (تقنيين ساميين ومهندسين في الإعلام الالي) مع إيجاد نظام عبور اختياري، يسمح بالعبور من المدى القصير إلى المدى الطويل، ويعبر بالأهمية بمكان استعمال وتجنيد كل وسائل الاتصال المتوفرة في الجزائر للسماح بإعداد دروس في هذا المجال.

بالإضافة إلى هذا هناك حاجات أخرى متعددة ومهمة نذكر منها :

- تحضي الجزائر أكثر من 170.000 معلم موزعين على التعليم المتوسط والثانوي وهم بحاجة مستعجلة الى إنتاج تأهيل من اجل تحسين مستوى التربية والتعليم في الجزائر، وفي هذا الصدد فان جامعة التكوين المتواصل الافتراضية بإمكانها ان تتكفل بإجراء دورات تأهيلية لهؤلاء، وهذا عن طريق استثمار ما تقدمه التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وإنتاج المضامين البيداغوجية التي يمكن الوصول اليها عن طريق شبكة الانترنت من خلال مراكزها الموزعة على ارض الوطن وقد سجلت ملاحظات أخرى منذ سنوات ان أكثر من 95% من المغتربين من ذوي الجنسية الجزائرية المقيمين في فرنسا، لا يستفيدون من فرصة الدراسات العليا (الجامعية) فاغلبهم يوجهون في أحسن الأحوال إلى التكوينات التقنية والمهنية.

وانطلاقا من هذا الواقع، فان فكرة إنشاء جامعة التكوين المتواصل الافتراضية تقوم على اساس المساهمة في منح فرصة التعليم والتكوين العالي للشباب المهاجرين والمقيمين بفرنسا، عن طريق التكنولوجيا الجديدة وإنشاء مراكز التعليم المتواصل الافتراضي وفي المراكز الثقافية الجزائرية المتواجدة في فرنسا لتوظيف الكفاءات الجزائرية المغتربة، وان التكوينات المنجزة في الجزائر باستطاعتها ان تتم عن بعد عبر الانترنت من طرف مكونين ومؤطرين مختصين، وهذا النشاط يسمح أيضا بتنمية الجامعة الجزائرية في الخارج عن طريق مساهمة ومشاركة الكفاءات الفعالة للمعلمين والباحثين الجزائريين المقيمين بالخارج.

الأهداف الإجرائية لجامعة التكوين المتواصل الافتراضية:

-تجهيز المراكز المعرفية المتوفرة على مستوى التراب الوطني بالتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وإنشاء ثلاثة مراكز بفرنسا (وهذا في المراكز الثقافية الجزائرية). [1]

(1)أبو الطيب عقيلة، التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال في التعليم، المرجع السابق، ص ص 226-230

-ربط كل المراكز المعرفية الوطنية والدولية بشبكة من خلال مشاريع مشتركة.

-ستضع هذه المراكز تحت تصرف الطلبة، تكوينات ومصادر بيداغوجية عن بعد وبتأطير من أعلى مستوى.

-تكوين بيداغوجيين، تقنيين وإداريين لتكليفهم بمهمة تأطير مراكز جامعة التكوين المتواصل الافتراضية.

- تكوين أساتذة لإنتاج مصادر دروس الوسائط المتعددة ومعلمين لتأطير الطلبة.

- إنتاج دروس ومصادر بيداغوجية مرقمة.

-تطوير منصة (ارضية) لجامعة التكوين المتواصل الوطنية، وتكنولوجيا التعليم عن بعد.

-التعليم عن بعد للفروع المتوفرة والموجودة، وإنشاء فرع إعلام آلي مدى قصير وطويل (تقنيين ساميين ومهندسين).

-إنتاج تأهيل أساتذة التعليم المتوسط والثانوي.

وهذا يسمح ب:

- تحسين حقيقي وقياسي لاكتساب المعارف، الكفاءات ومنهجيات عمل جديدة وبالنسبة للمعلمين الوصول إلى المعلومة العلمية التي تسمح بتحديث معارفهم التربوية.

- تكوين وإنتاج تأهيل المكونين في العليم العالي.

- خفض التكاليف بفضل إمكانية إنتاج استعمال المصادر.

- إنتاج إدماج الجامعة الجزائرية في فضاء جامعي منفتح وتعاوني.

- ترقية المستوى العام للتربية في الجزائر.

- المساهمة في رفع معيشة الشباب المغتربين (في فرنسا خاصة). [1]

(1) بو الطيب عقيلة، التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال في التعليم ، المرجع السابق ، ص ص 226-230

– مساهمة الأساتذة والباحثين الجائرين المقيمين بالخارج في رفع مستوى الجامعة الجزائرية.

هذا وكان ينتظر من جامعة التكوين المتواصل الافتراضية الجزائرية ان تحقق في مرحلتها الأولى الممتدة في اربع سنوات النتائج التالية :

–شبكة من مراكز جامعة التكوين المتواصل الافتراضية للتعليم عن بعد تتكون من 36 مركز أو ثلاثة مراكز خارج الوطن (فرنسا).

–إنشاء مكتبة افتراضية بيداغوجية تربوية تحتوي على 960 درسا للتعلم عن بعد (منتد أو مترجم)

قاعدة بيانات ومصادر وسائط متعددة بيداغوجية تربوية.

–تكوين في التكنولوجيا الاتصالية الجديدة.

– 114 خبير مكون في تقنيات استخدام التكنولوجيا الجديدة في التعليم الحضوري والتعليم عن بعد

(بمعدل ستة خبراء لكل مركز).

–1472 خبير مكون في هندسة إنتاج دروس الوسائط المتعددة على أعلى مستوى معدة للتعليم الحضوري والتعليم عن بعد.

–تكوين 1500 معلم وأستاذ في استخدام تقنيات إنتاج مصادر الوسائط المتعددة البيداغوجية.

–36850 طالب وأستاذ على الأقل يتم تكوينهم عن طريق مصادر دروس متعلقة بالشبكة الافتراضية الجزائرية.

ان ما سبق ذكره عن جامعة التكوين المتواصل الافتراضية هو مجرد تقديم للفكرة التي قامت على اساسها هذه الجامعة والأهداف التربوية والتعليمية التي ترمي إلى تحقيقها لان زيارتنا لموقع هذه الجامعة الإلكتروني كشف لنا ان جامعة التواصل الافتراضية لم يطلق بعد في دروسها كما كان مخطط لها وان موقعها لا يزال في إطار إنشاء البناء والتأسيس مع توقيع انطلاقها خلال شهر سبتمبر 2007 وموقعها على شبكة الانترنت هو(http:// WWW.UFC-DZ.net). [1]

(1)أبو الطيب عقيلة، التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال في التعليم، المرجع السابق، ص ص 226–230

لقد تجسدت الجهود الجبارة من طرف الجهات المعنية وبقطاع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وبالتنسيق مع وزارات أخرى كوزارة الإعلام والاتصال تم الوصول إلى نتائج جبارة وتطلعات مستقبلية ومخرجات تعد ثمرة نجاح بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية وقفزة نوعية نحو التطلع إلى مستقبل تعليمي حديث، وذلك عن طريق تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي والتي أتت هذه النتائج في شكل مخرجات لجودة التعليم العالي.

تمثلت في أهم مخرجات التعليم العالي في خرجي الجامعات، الهيئات التدريسية، الإدارة، المشاريع العلمية، الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة لخدمة المجتمع والبحث العلمي حيث تظهر في ما يلي :

جودة خريجي الجامعة (الطلبة):

يعد الطالب أحد المحاور الأساسية في العملية التعلمية لأن هذه المؤسسة أنشئت لخدمته ومن أجله، ومؤشرات الجودة المرتبطة بهذا المحور متعددة منها انتقاء الطلبة بحيث يراعى في عملية الانتقاء تأهيل الطالب صحيا وعلميا وثقافيا ونفسيا ليكون قادر على فهم والاستيعاب والتفاعل مع الهيئة التدريسية، تقاس جودته من خلال قدرته على الخلق والإبداع والابتكار والتفوق وامتلاك العقل الناقد والمشاركة في النقشات النقدية الذاتية وبناء شخصيته وسلامتها.

ومن أهم أدوار الطلبة في مجال الجودة ما يلي:

-قادر على التفاعل مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستخدام الحاسوب والانترنت بمهارة.

-يجيد اللغات الأجنبية ويوظفها.

-يكسب مهارات التفكير و الإبداع.

-يناقش ويحاور.

-ان يكون موصولا بالجامعة عن طريق الموقع الخاص بها عبر الانترنت وكذلك أن يكون مواكب لمختلف التطورات التي تحدثها الجامعة. [1]

(1) الهام يحياوي، بركة مشنان، اهمية استخدام وسائل الجودة الشاملة في ضمان مخرجات التعليم العالي، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، العدد 01 ، ديسمبر 2014 ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة – الجزائر- ص 169-171

جودة الهيئة التدريسية :

وجود الهيئة التدريسية من العوامل المهمة لجودة التعليم العالي فأهم ما يتعلق بهذا العنصر ضرورة تنمية مستوى وقدرات الأستاذ الجامعي مهنيا يفيد في تحسين اتخاذ القرار العلمي والمهني السليم كما يجب وضع دورات تدريبية وتكثيف مجهوداته وتكريسها وتطويرها في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث يصبح متمكنا تمكين تام من استخدام أدواتها سعيا لإنتاج تأهيل الأساتذة وتطوير طرق التدريس والتشجيع على انجاز الأبحاث العلمية والمشاركة في المؤتمرات والتحلي بالأخلاق السامية ومن الخصائص والموصفات الواجب توفيرها في الأستاذ الجامعي من المنظور الخاص بالجودة:

– قائد ومسير ومناقش للطلبة يعمل على إطلاق طاقتهم.

– صديق داعم وناقد، مبدع ومبتكر، أن يكون على اتصال دائم بالطلبة وأن يكون مؤهب لطرح انشغالاتهم العلمية والاستماع إلى تساؤلاتهم وأن يسعى دائما لإيجاد الوسائل الحديثة والمواكبة من أجل تسهيل عملية التواصل والاتصال بالطلبة أن يكون محاور ومناقش لمعلومات الطلبة.

– يعتبر الجامعة كجزء رئيسي من شبكة مؤسسات الدولة الداعمة للتطور.

جودة الإدارة:

يجب ان تتميز إدارة الجامعة بالالتزام نحو تطبيق نظام ضمن الجودة بها، فهي كمنظومة قيم مبنية على الإخلاص في العمل والشفافية والعدالة، كما ينبغي قيام الإدارة الجامعية بدور فعال في تطوير وظائف الجامعة للسعي نحو التميز والإبداع من خلال قيادة قادرة على التطوير تمنح صلاحيات أوسع وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات وتنمي كفاءات الاتصال والتفاوض وحل المشكلات. إضافة إلى تطور أنظمة المعلومات وأنظمة التحفيز والتدريب والإبداع والقدرة على بناء شراكة فعالة مع المحيط الخارجي وخاصة المستفيدين من المخرجات الجامعية، وبهذا فإن نجاح الجودة يتوقف على مدى الالتزام ومبادرة الإدارة العليا ببرامج إدارة الجودة بحيث تكون هناك جودة في العلاقات القائمة بين الإدارة والعاملين وسبل الاتصال وفي اختيار العاملين وتأهيلهم حيث ان القدرات اللازمة في القيادة الجامعية هو ان تتميز الإدارة بما يلي :

-تنمية قيادات قادرة على التطور[1]

(1)الهام يحياوي ، بركة مشنان ، اهمية استخدام وسائل الجودة الشاملة في ضمان مخرجات التعليم العالي ، المرجع السابق ص ص 169-171

-منح صلاحية أوسع وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات.

-مواكبة المستجدات على مستوى سوق العمل.

-تنمية كفاءات الإعلام والاتصال وحل المشكلات المتعلقة بها.

- توظيف تكنولوجيا الإعلام والتعليم بفعالية.

-بناء نظام فعال لتقييم الأداء.

-تطور نظام عادل للتحفيز والتدريب والإبداع.

جودة المشاريع العلمية :

يقصد بالمشاريع العلمية قيام جهة علمية(قسم علمي أو بعض من المدرسين) بدراسة مستفيضة لظاهرة معينة في مكون واحد أو أكثر من مكونات البيئة ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بالمجتمع، ووضع الخطط الكفيلة بتطويرها وتحسينها أو التخلص من مساوئها الحالية والمتوقعة، ومهما يكن حجم المشاريع العلمية فأنها تعد من اهم الثمار العلمية التي تنتجها المؤسسات التعلمية والبحثية، حيث يلعب المختصون في المؤسسة التعليمية الدور الريادي في المشروع العلمي ويتوجب عليهم اثبات ذلك بشكل واضح ومقنع لجميع المؤسسات المجتمعية الأخرى، لذا فان المشروع العلمي تتوقف جودته بناء على عمق العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع وقدرة تلك المؤسسة على متابعتها لمعطيات البيئة المحيطة بكافة مكوناته.

جودة الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة لخدمة المجتمع :

ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل جذري من تقريب المسافات بين الباحث وما يريد من معلومات وجمع العينات فتبدأ من البحث عن مبتغياه بشكل تقليدي امكنه الآن من الحصول على مختلف المعلومات بشكل حديث ومتطور باستعمال طرق الكترونية ووسائط رقمية مما تعجل المسافة بين الباحث والمكتبة خصوصا وان هذا العنصر يركز على التفوق النوعي للمعرفة الذي تتميز به المؤسسة التعليمية على غيرها من المؤسسات المنتجة للمعرفة بما يمكن من تطوير وإدراك المستويات العلمية والثقافية التي يحتاجها أفراد المجتمع. [1]

(1)الهام يحياوي، بركة مشنان ، اهمية استخدام وسائل الجودة الشاملة في ضمان مخرجات التعليم العالي ، المرجع السابق ,ص ص : 169- 171

ويجب ان يميز المؤلفون والباحثون في المؤسسة التعليمية بين الكتب والمؤلفات الموجهة إلى خدمة المجتمع عن تلك الموجهة إلى المستفيدين من داخل المؤسسة التعليمية.

ويجب ان يضمن تحقيق الأبعاد الآتية لكي يضمن جودة خدمة المجتمع:

-الإبداع و الابتكار، فالمجتمع يبحث دائما عن التجديد ولا ينجذب إلى المنتج التقليدي.

-الاهتمام المتوازن بتعلم الثقافات والعادات، فالاستجابة المطلوبة من المجتمع إلى المنتج الفكري تتطلب القدرة على تكيف المجتمع بحسب رغبات وطموحات أفراد المجتمع.

- المعرفة الذاتية بالحاجة الفعلية الدقيقة لمواصفات المجتمع الفكري.

جودة البحث العلمي:

يحتل البحث العلمي أولوية من الأولويات الخاصة بالمؤسسة التعليمية يمكن القول بأن جودة البحث العلمي يرتبط ارتباطا وثيقا بجودة المعلومة وكذلك الطرق والوسائل الحديثة التي تمكن من الحصول عليها، اذ ان للبحث العلمي خاصية رئيسية تميز المؤسسة التعليمية عن غيرها من المؤسسات الأخرى. وتأتي علاقة البحث العلمي بمؤسسات سوق العمل من ارتكازه على الدراسات النظرية والتطبيقية ذات العلاقة بمشكلات المجتمع وحاجاته الفعلية، بما ان البحث العلمي احد عناصره مخرجات العلمية التعلمية فان مؤشرات الجودة المرتبطة به يعتمد على ما يلي :

-توفير أجواء البحث العلمي وتشجيع هيئة التدريس على تنفيذ البحوث العلمية المتصلة بحاجات المجتمع وسوق العمل.

-وجود أولوية للأبحاث العلمية الميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي لمؤسسات المجتمع.

-اسهام فرق العمل البحثية في خدمة قطاعات الإنتاج المختلفة بالمجتمع

-توفير ميزانية مالية خاصة لدعم البحث العلمي ونشره.

-التكنولوجيا من اجل تسهيل عمليات البحث العلمي وعملية الحفظ والتخزين لكافة المعلومات والمراجع والمصادر.

-توسيع دائرة العلاقات مع مؤسسات البحث العلمي المختلفة أينما وجدت.[1]

(1)الهام يحياوي، بركة مشنان ، اهمية استخدام وسائل الجودة الشاملة في ضمان مخرجات التعليم العالي ، المرجع السابق ,ص ص 169- 171

خلاصة الفصل:

تبين من خلال هذا الفصل أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي الجزائري يهدف إلى تحسين جودتها بالدرجة الأولى واحتواء أنماط عديدة بدآ بدمج التكنولوجيا في قاعات التدريس حضوريا ومحاولة خلق فارق زمني ومكاني كبيرين من خلال استخدام التعليم عن بعد كما سرد عدة تجارب ومشاريع من شيء أنها أن تكسب مؤسسات التعليم العالي التي تحتويها مكانة وجودة في مختلف وظائفها البيداغوجية والإدارية وميزة تنافسية وخلق قيمة لها تمكنها من وضع هيمنة داخل القطاع الذي تنشط فيه والضفر بالمراتب العليا على المستوى المحلي والدولي.

الخاتمة

خاتمة عامة:

لقد توصلت الدراسة عبر مختلف مراحل البحث إلى أن التعليم العالي يلعب دورا هاما في المجتمع ، خاصة و أنه لم يعد ينظر إليه كوسيلة للمعرفة فقط ، بل تعدى إلى بناء شخصية الطالب من كل جوانبها ، حيث يعد التعليم العالي استثمارا بشريا له مدخلاته و عملياته وأهدافه .

ومما زاد من جودة و فعالية التعليم العالي احتواءه على التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال، لأنها تشكل منهجا منظما للعملية التعليمية، لذلك ازداد الاهتمام في السنوات الأخيرة بتأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة التعليم العالي، ودار جدل كبير حول أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وجدوى الاستعانة بها و أفضل الأساليب للاستفادة منها في تحقيق جودة التعليم العالي و حل مشكلاته و رفع أداء كل الأفراد الناشطين فيه بداية من الطالب والأستاذ وصولا إلى الإداريين و المسيرين و مختلف الموظفين . كما أن توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم عن بعد ساهم بشكل رئيسي في إيصال المحتوى التعليمي للطالب و لحث على زيادة التفاعل بين الطالب والأستاذ وتنشيطه، بتقديم مرونة أكبر في زمان و مكان الأداء .

إلى جانب ذلك وجب على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تغيير سياساتها و استراتيجياتها ومن خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتحقيق جودة التعليم العالي ،إذ استهدفت الدراسة مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ومعرفة طريقة تعاملها مع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و كيفية تحقيق جودتها .

ولتحقيق أهداف الدراسة المسطرة كان لزاما القيام **باختبار فرضيات الدراسة** و تحديد الصحيح والخطأ منها والإجابة على مختلف تساؤلاتها للإلمام بالموضوع و إعطاء صورة شاملة عن وضعية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر:

الفرضية الرئيسية الأولى: هناك علاقة وثيقة بين استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال وجودة التعليم العالي ، تمثلت في استخدام مؤسسات التعليم العالي لوسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، هذا الارتباط كان حتميا من أجل ضمان جودة التعليم العالي من جهة وتسهيل العملية التعليمية ومختلف النشاطات الإدارية من جهة أخرى وهذا عن طريق إنشاء آلية تحديث تسيير القطاع أي تزويد مختلف المصالح الإدارية للقطاع بوسائل الإعلام و الاتصال المبرمجة، فهي مرحلة ضرورية لتحديث تسيير الوظائف الإدارية لموقع التعليم العالي، وظائف تسيير الأجور، إدارة الأفراد، و تجلى الارتباط أيضا في بناء دعامة لنشاطات البحث، أي اكتساب معالجة المعطيات من أجل إعداد رموز الحسابات التي ستوضع في خدمة

المستعملين، حيث أن هذه الآلية متعلقة بالتخصصات المتنوعة مثل :الاكتشاف المتلفز، الإعلام الآلي، شبكة اللاسلكي، كذلك إدخال أصناف المعلومات العلمية و التقنية :كتب، مقالات، تقارير، ملتقيات ،وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

الفرضية الرئيسية الثانية: تعاني مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من الاستخدام الضعيف لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال، حيث أن آثار العملية لتكنلوجيا الاعلام والاتصال خصوصا على التنمية يبقى محدودا جدا، ففي هذا القطاع(القطاع الاقتصادي) لا يمثل سوى 1%من الناتج المحلي الخام، كما أن انتشار فضاءات الانترنت العمومية في الجزائر لم يكن له لحد الآن دور في التلاحم الذي ينتج عن الاندماج الموفّق للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الأنشطة المختلفة، والواقع أن هذه التكنولوجيات هي حبيسة قطاعات قليلة وأشخاص محدودين، وهذا غير كاف لإنتاج اقتصادي وثقافي وفكري ومعرفي فعال، فمن المؤكد أن وضع التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر ليس بأحسن حال، فقد صنف التقرير صادر عن المنتدى الاقتصادي الدولي، أن الجزائر في المرتبة 113 عالميا في مجال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من بين 133 دولة في العالم، مشيرا أن الجزائر تراجعت خلال سنة واحدة بـ 06 مراتب واحتلت أيضا المرتبة 13 عربيا. كما أظهر التقرير مدى تأخر الجزائر في استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في مجال الأعمال، حيث احتلت الجزائر المرتبة الأخيرة من بين مجموع الدول التي مستها الدراسة، وتبقى بذلك الجزائر بعيدة عن تحقيق أهداف " الجزائر الالكترونية". وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

الفرضية الرئيسية الثالثة: : تمكنت مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من خلال استخدامها لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال من تحسين جودة العملية التعليمية، من خلال سعي مختلف الهيئات المعنية بقطاع التعليم العالي و البحث العلمي إلى اعتماد تكنولوجيا الإعلام و الاتصال كوسيلة عمل من جهة ومجال بحث بإفراز مجموعة من مشاريع البحث من جهة أخرى الذي يصب في بوتقة خلق القيمة لقطاع التعليم العالي وتحقيق جودة العملية التعليمية حيث تمثلت هذه المساعي والأهداف في عدة مشاريع منها:

- مشروع إعداد الدروس في الانترنت(web) للتعلم عن بعد باستخدام أرضية التعلم الافتراضية وتكفلت (Serpolet)بهذا المشروع جامعة التكوين المتواصل(UFC).

- ❖ مشروع (FPD-CARO) مبادرة من طرف جامعة بجاية تتمثل في فكرة ادخال ممارسات تربوية جديدة اساسها الاستقلالية(Autonomie) التعلم الاجتماعي، التناقض المعرفي، التعلم الذاتي وبناء المعرفة اثر نشاطات تربوية.
- ❖ فكرة عن مشروع(FPD-CARO) الجامعات الجزائرية هي المؤسسات المعنية بهذه الفكرة واطار تطبيقها وهو جامعة بجاية.
- ❖ مشروع التعليم الرقمي بجامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري حيث جاء هذا المشروع لإيجاد حلول لمشكلة التزايد المضطرب لعدد الطلبة حيث تتم هذه الحلول بشكل سريع وفعال ضف إلى ذلك التطورات في مجال التعليم عن بعد والتي تجبرنا على التحرك والتعامل بنفس التكنولوجيات الخاصة بالإعلام والاتصال ونفس طرق التعليم في العالم.
- ❖ جامعة التكوين المتواصل الافتراضية(UFCV) حيث ظهرت فكرة إنشاء أول جامعة افتراضية لتدعيم التعليم عن بعد في الجزائر والتي طورت فرع التعليم والتكوين عن بعد بواسطة المراسلة الى التعليم والتكوين عن طريق الانترنت وقد أنشأت موقعا افتراضيا لتثبت من خلال دروسا مكملة لطلبتها في بعض التخصصات، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

بعد اختبار صحة الفرضيات السابقة تم التوصل إلى إجمال **النتائج العامة للدراسة** في النقاط التالية :

1 ان التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال هي مجموعة التقنيات والخدمات العامة وترتكز على استعمال الحاسوب ذو الوسائط المتعددة وعلى التكنولوجيات منها الانترنت وتتجسد هذه التكنولوجيات في اخر التطورات التي حققتها البشرية بظهور الاعلام الالي وقد اثبت استخدامها في قطاع التعليم العالي على زيادة ومرونة وكفاءة التعليم وإمكانية الوصول إليه . وهذا بتوظيفها لعناصر الوسائط من نص وصورة وصوت وحركة.

2 ان التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال توجه التعليم العالي وجه ذاتية، حيث يتحكم المتعلم في تعلمه ويوجه نفسه، كما أصبح باستطاعته التعلم تعلما فرديا ذاتيا من الالة وفي نفس الوقت فان التعليم يتجه لان يكون تعليما مستمرا مدى الحياة للجميع بفضل ما توفره هذه التكنولوجيات من مرونة وتفاعلية وجودة.

3 يعد التعليم عن بعد تطور تجديدي في المجال التعليمي، حيث تستخدم التقنيات الاتصالية فيه لتسير التعلم دون الالتزام بمحددات الزمان والمكان، انه عملية تعلمية تجري دون الحاجة لتواجد المدرس والدارس، مما يعطي فرصة التعلم اكبر لعدد ممكن من الطلبة الذين يقفزون على الحواجز التي تحجز عنهم فرص التعليم النظامي التقليدي.

4 يعتبر عن بعد عبر الانترنت احدث أشكال التعليم عن بعد، إذ أن تطور هذا الاخير مرتبط بتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتعلم عبر الانترنت يقوم على تقديم مقررات كاملة عبر شبكة الانترنت دون التقيد بمكان او زمان أو سن معين للدراسة.

5 يعرف التعليم عن بعد عبر الانترنت ازدهارا وسرعة انتشاره خاصة في الجامعات حيث أن الوسائط التعليمية الجديدة، تسير نمط اعتماد التعليم المرتبط بالحرم الجامعي بواسطة شبكة الانترنت بدلا من نمط التعلم المقتصر على التعليم الجامعي التقليدي ومن هنا فقد ظهر توجه جديد في التعليم الجامعي وهو الجامعات الافتراضية وهي صرح للتعليم الالكتروني عبر شبكة الانترنت، وهي مؤسسة تعلمية عن بعد تحتوي على اقل ما يمكن من المكونات المادية من المباني والتجهيزات الجامعية حيث ان معظم نشاطاتها الافتراضية.

6 تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، وهذا في عدة مجالات من بينها البحث العلمي، المكتبات الجامعية، وتعتمد على وضع نظام معلومات في كلية و كل قسم.

7 يعتبر الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية مساهما بشكل كبير في تحقيق جودتها، وبالتالي تحسين صورة المؤسسات لدى زبائنها(الطلبة) و كسب زبائن جدد.

8 تستخدم مؤسسات التعليم العالي تكنولوجيا الإعلام والاتصال كمدخل لتحقيق الجودة في خدماتها إضافة إلى اعتماد مؤسسات التعليم العالي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

9 وجود انطباع إيجابي لدى مستخدمي تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي تهدف إلى تحقيق جودة البحث العلمي، حيث لا توجد أبحاث في وقتنا الحالي لا تعتمد على التكنولوجيا.

توصيات واقتراحات الدراسة:

- استمرار مؤسسات التعليم العالي الجزائرية بدعم فلسفة إدارة الجودة الشاملة في كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
- ضرورة استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

- بناء نظام معلومات يستخدم في تطوير مستويات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي خاصة خدمة التعليم.
- ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال وتوظيف الكفاءات المؤهلة و المدربة التي تحتاج إليها مؤسسات التعليم العالي لزيادة كفاءة و فعالية النظم المستعملة من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- يجب أن يتخذ تقييم جودة التعليم العالي الصفة المستمرة لتحديد مجالات التحسين و متابعته.
- إعداد بحوث و دراسات تهتم بالجودة.
- تبني فلسفة إدارة 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 و تكوين إطارات حسب المقاييس الدولية.
- اتباع طرق ومناهج تعليمية تتماشى مع كافة التغيرات التكنلوجية الحاصلة.
- انشاء قاعدة بيانات تكون بمثابة المرجع الأساسي للطالب في مواصلة دراسته و تكوينه حسب تخصصه.
- وضع استراتيجيات جديدة لمعرفة طلبات سوق العمل لخلق مناصب شغل جديدة وتخصصات جديدة.

آفاق البحث:

يمكن اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع البحث والتي من الممكن أن تكون عناوين بحوث في المستقبل وهي كما يلي:

- دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على جودة العملية التعليمية في ظل ظروف وباء كورونا.
- تقييم جودة خدمات قطاع التعليم العالي في الجزائر من قبل مقدمي الخدمة.
- تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في جودة المكتبات الجامعية في الجزائر.
- تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و أثرها على التعليم عن بعد ف الجزائر.
- تكنولوجيا الإعلام و الاتصال كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

- تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر باستخدام إدارة الجودة الشاملة.
- تحقيق جودة البحث العلمي في الجزائر من خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- حوكمة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.
- دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في جودة التعليم الإلكتروني في الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع:

الكتب:

1. احمد عوض الترتوري ، أغادير عرفات جويحان ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات ،الطبعة الأولى دار المسيرة للنشر و التوزيع ،الأردن ، 2006 .
2. احمد محمد غنيم ،ادارة الجودة الشاملة (ب–ط)،المكتبة العصرية للنشر و التوزيع،2009
3. بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة،(ب–ط) المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات سابقة ، مصر، 2007
4. لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، (ب ط)،المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية أطروحات الدكتوراه، الجزائر، 2015.
5. محمد فوزي العبادي، هشام فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008
6. محمد محمد عمر الطونبي ،نظريات الاتصال ،الطبعة 1،مطبعة الشجاع للنشر ،2001، الاسكندرية.
7. محمد مسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، (ب–ط) منشورات الساحل، الجزائر، 2001.
8. محمود حسين الوادي ، عبد الله ابراهيم نزال ،حسين محمد سمحان ، ادارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية ، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2010،
9. مرتضى محمد صلاح الدين عبد اللطيف، دور قطاع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في التنمية الاقتصادية، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2014.

10. مصطفى كمال ،السيد طايل ، معايير ادارة الجودة الشاملة ،دار اسامة للنشر و التوزيع ، عمان ،الاردن ، الطبعة الاولى ،2013

11. مصطفى محمود ابو بكر ،عبد الله بن عبد الرحمان البريدي ، مدخل استراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والاعمال(ب-ط) ،دار الجامعية ، الاسكندرية ،2008

12. هشام بوبكر، محاضرات في مقياس مؤسسات الإعلام والاتصال،-تخصص علاقات عامة، جامعة الصديق بن يحي ،جيجل، الجزائر 2016-2017

13. هشام فوزي دباس العبادي ،يوسف حجيم الطائي ،أفنان عبد علي الأسدي ، إدارة التعليم الجامعي ،الوراق للنشر ، الطبعة الأولى ،2008،الأردن

14. يسرى محمد أبو العلا، إستراتيجية الإعلام والتنمية، الطبعة الأولى ،دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.

المجلات

15. زبيدة مشري – شهرزاد بولحية : التعليم العالي في الجزائر وسياسات التشغيل – الجزائر- مجلة دراسات في علوم الانسان والمجتمع - جيجل – مجلد : 02 ، عدد 01 ، مارس 2019

16. عبد الرحمان سوالمية ،استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي ،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد 1،العدد21،ديسمبر2015

17. محمد سيف الدين بوفالطة ، كريم زهيوة : واقع وفاق مشروع التعليم الرقمي بجامعة قسنطينة 2 ، عبد الحميد مهري –الجزائر- المجلة العربية للأدب والدراسات الانسانية –قسنطينة- العدد : 06 ، يناير

18. مهداوي زينب، بودي عبد القادر، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي، مجلة البشائر الاقتصادية ، العدد 07 ، ديسمبر 2016

19. الهام يحياوي ، بركة مشنان ، أهمية استخدام وسائل الجودة الشاملة في ضمان مخرجات التعليم العالي ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، العدد 01 ، ديسمبر 2014 ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة باتنة – الجزائر

المذكرات

20. ابو الطيب عقيلة : تكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال في التعليم – دراسة وصفية تحليلية للتعليم عبر الانترنت – مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال –كلية العلوم السياسية والإعلام قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر ، 2007/2006

21. بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، أطروحة دكتوراه علوم ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2012 -2013

22. بن خولة صديقة ،مغراوي نعيمة ،تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الاستشفائية العمومية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاتصال ،جامعة عبد الحميد بن بديس ،مستغانم،2016-2017

23. بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة ،مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ،جامعة أكلي محمد أولحاج ، البويرة ،2013-2014

24. حلجاوي مريم ،واقع التعليم العالي والجامعي في الجزائر في لإطار برنامج الإصلاح ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في إدارة أعمال الموارد البشرية ،جامعة أبي بكر بالقايد، تلمسان 2015-2016

25. خديجة بديس ،تكنولوجيا الإعلام الحديثة ودورها في تطوير الأداء الإعلامي ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي ،ام البواقي ،2014-2015

26. رمزي فاطمة الزهراء، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مخرجات التعليم العالي ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة محمد بو ضياف،المسيلة،2017-2018

27. شوقي شاذلي ،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسط ، مذكرة ماجيستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2008-2009

28. ضيف الله نسيمة ، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثره على تحسين جودة العملية التعليمية ،دراسة عينة من الجامعات الجزائرية ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ،جامعة الحاج لخضر باتنة 1 الجزائر ،2016-2017

29. عامر فطيمة، التفاعلية مع الموقع الإلكتروني للمؤسسة الجامعية(دراسة تحليلية مسحية على عينة من طلبة علوم الإعلام والاتصال وموظفي جامعة ملاي طاهر) مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص: اتصال وصحافة مكتوبة، سعيدة، الجزائر 2016-2017

30. عياد كمال ، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على قيم المجتمع الجزائري ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ،2016-2017،

31. فضيلة أكلي، استهلاك المراهق للصور التلفزيونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاجتماع جامعة الجزائر، الجزائر العاصمة 2006-2007

32. فوزي منصوري ، مساهمة التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشكلة التنظيمية ، (دراسة ميدانية بمؤسسة ارسلو متال ،تبسة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،تخصص الاتصال والتنمية المستدامة جامعة باجي مختار ،عنابة

33. محمد لمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية، أطروحة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الدكتوراه علوم، في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي، إدارة المنظمات، جامعة محمد خيضر- بسكرة- كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ،2015/ 2016

34. نوال نمور ،كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير في إدارة الموارد البشرية ،جامعة منتوري ،قسنطينة ،2011-2012

35. وفاء ناصري : تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمستوى الثقافي والعلمي للطالب الجامعي ، دراسة في استخدامات وإشاعات طلبة جامعة العربي بن مهيدي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم والإعلام والاتصال ، تخصص إعلام واتصال ، ام البواقي- الجزائر – 2015/2014

المواقع الالكترونية

36. المشروع الوطني للتعلم عن بعد، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، انظر للموقع https://s evoices.mesrs.dz/e-learning /arabe/ index-arab.php تمت زيارته بتاريخ : 28 -05-2020 ، على الساعة 21:23

37. الندوة الوطنية للجامعات الموسعة للقطاع الاقتصادي والاجتماعي والمخصصة لتقيم وتطبيق نظام "ل. م. د "،جانفي 2016،انظر الموقع :

(www.mers.dz/documents/12221/2411255/LMD+BROCHURE+AR+FOR +WEB.pdf/83a3378c-5ba9449b-bb59-4f10c3b51b1b)