وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد –الطارف –
UNIVERSITE CHADLI BEN DJEDID –El Tarf–
كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير
Faculté des sciences Economiques, Commerciales Et Sciences De Gestion

السنة الجامعية:2020/2019

الرقم التسلسلي:.....

قسم: العلوم التسيير

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحسين جود التعليم العالي

تخصص: إدارة استراتيجية

إعداد الطالبتين:
- سهيلة شطيبي
- خلود بوطبة

– إشراف الأستاذ:
- بوسيف سيد أحمد

بسم الله الرحمن الرحيم

بسم الله الرحمن الرحيم

" قال له موسى هل اتبعك على ان تعلمني مما علمت
رشدا(60)"

سور الكهف القران الكريم

صدق الله العظيم.

" اللهم أغنني بالعلم و زيني بالحلم
و أكرمني بالتقوى و جملني بالعافية ."

الإهداء

قال تعالى": وإذ تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم "صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك ..ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة ..إلى نبي الرحمة ونور العالمين "سيدنا محمد صل الله عليه وسلم"

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار.. أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد" .. والدي العزيز"

إلى ملاكي في الحياة . إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني ..إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب" أمي الحبيبة"

إلى من بهم أ كبر وعليهم أعتمد .. إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي .. إلى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة لا حدود لها .. إلى من عرفت معهم معنى الحياة" إخوتي وأخوتي"

إلى كل أفراد عائلتي

إلى زميلتي في المذكرة خلود

و إلى كل صديقاتي

والى كل ما ساعدني و مد يد العون ولو بكلمة

سهيلة

الاهداء

إلى صاحب الفضل الأول والأخير إلى الهادي سواء السبيل ....الله عزوجل ، نصرة لخير الخلق إمام المرسلين، سيد الأولين والآخرين، سيدنا محمد عليه أفضل صلوات الله وأزكى تسليم.

إلى من قال فيهما الحق ﷻواخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا" الإسراء 24

إلى من وضع المولى –سبحانه وتعالى– الجنة تحت قدميها ،ووقرها في كتابه العزيز ...

(أمي الغالية) .

إلى الذي لم يتهاون يوم في توفير سبيل السعادة والخير لي ....

(أبي الموقر). حفظهما الله وأطال في عمرهما .

إلى من وجودهما في حياتي خير انس وبهاء.إخوتي ....(أيمن وعبد المجيد).

إلي من شاركتني في العمل وكانت لي نعم السند رفيقتي .....(سهيلة شطيبي) .

إلى من يصعب فراقها وينشرح القلب للقائها صديقتي ورفيقتي وأختي .....(خليدة غرايبية) .

إلى من كانوا لي أوفياء ....(أصدقائي جميعا).

إلى كل من ذكره قلبي ونسيه قلمي.

خلود

الشكر و العرفان

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

وتقدير شكر وبعبارة طيبة بكلمة

يسعدنا إن نتقدم بالشكر الجزيل الى من كان مثال في التواضع الى الأستاذ المشرف "بوسيف سيد احمد" على تفضله
بالإشراف على هذا العمل كما اشكره جزيل الشكر على ما قدمه لنا من نصائح و إرشادات .

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

كما أتقدم بالشكر الجزيل لجميع من مد لن يد العون و ساندنا لانجاز هذه المذكرة

الملخص:

تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في تحسين جودة التعليم العالي في المؤسسات الجزائرية، وهي محاولة لقياس ومعرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف أنشطة وعناصر جودة العملية التعليمية، ومدى مساهمتها في الرفع وتحسين أداء الجامعة محل الدراسة وتبيان أهم التحديات والصعوبات التي تواجهها وتحولها دون اكتمال أثرها الايجابي.

ولتحقيق أهداف الدراسة المسطرة كان لزاما القيام باختبار فرضياتها وتحديد الصحيح والخطأ منها والإجابة على مختلف تساؤلاتها وهذا بتطبيق أسلوب المقارنة بين الدراسات السابقة ودراستنا للإلمام بالموضوع وإعطاء صورة شاملة عن وضعية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر والدور الذي تلعبه في تحسين جودة التعليم العالي.

حيث بينت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة وجودة التعليم العالي من جهة أخرى متمثلة في التعليم ومناهج التدريس والأستاذ الجامعي و الطالب و الإدارة، كما أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير في تحقيق جودة التعليم العالي، لما تحققه هذه الأخيرة من تطور ورقي وتنمية للمجتمعات، وباعتباره المورد الأساسي للموارد البشرية والكوادر الجيدة التي يحتاجها الدول في بناء اقتصادها.

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

Résumé:

Cette étude cherche à découvrir la réalité de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication et son impact sur l'amélioration de la qualité de l'enseignement supérieur dans les établissements algériens, et c'est une tentative de mesurer et de connaître l'impact des technologies de l'information et de la communication sur les différentes activités et éléments de la qualité du processus éducatif, et l'étendue de sa contribution à l'augmentation et à l'amélioration des performances de l'université en question, et à montrer les défis et difficultés les plus importants. Que vous affrontez et l'empêchez de compléter son effet positif.

Afin d'atteindre les objectifs de l'étude dirigée, il a fallu tester ses hypothèses, déterminer les bonnes et les mauvaises, et répondre à ses différentes questions, et ce, en appliquant la méthode de comparaison entre les études précédentes et notre étude pour comprendre le sujet et donner une image complète de l'état des technologies de l'information et de la communication en Algérie et le rôle qu'elles jouent dans l'amélioration de la qualité de l'enseignement supérieur.

Les résultats de l'étude ont montré qu'il existe une forte corrélation entre l'utilisation des technologies de l'information et de la communication d'une part et la qualité de l'enseignement supérieur d'autre part, représentée dans l'éducation, les programmes d'enseignement, les professeurs d'université, les étudiants et l'administration. Les technologies de l'information et de la communication jouent également un rôle important dans la réalisation de la qualité de l'enseignement supérieur, en raison du développement du papier et du développement des sociétés, et étant donné qu'elles sont la principale ressource en ressources humaines et en bons cadres dont les pays ont besoin pour construire leur économie.,

Mots clés:technologies de linformation et de lacommunication ; enseignement supérieur , qualité

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل
الشكل(1-1)	هيكل الفضل الأول
الشكل(1-2)	وظائف التعليم العالي
الشكل(1-3)	مكونات التعليم العالي
الشكل(1-4)	مراحل جودة التعليم العالي
الشكل(1-5)	مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
الشكل(2-1)	هيكل الفضل الثاني
الشكل(2-2)	نموذج الدراسة

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول
الجدول(1-1)	ايجابيات و سلبيات العولمة على التعليم العالي
الجدول(2-1)	اوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات
الجدول(1-2)	اختبار الفرضيات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
الإهداء	
الشكر و العرفان	
الملخص	
قائمة الأشكال	
قائمة الجداول	
فهرس المحتويات	
المقدمة العامة	ب-ث
الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة	
مقدمة الفصل	6-5
I. التعليم العالي	11-7
1.1. ماهية التعليم العالي	7
2.1. أهداف ووظائف التعليم العالي	8
3.1. مكونات التعليم العالي	9
II. جودة التعليم العالي	19-12
1.2. مفاهيم حول الجودة في التعليم العالي	12
2.2. مبادئ وأهداف إدارة الجودة في التعليم العالي	13
3.2.مراحل جودة التعليم العالي	14
4.2.متطلبات الجودة في التعليم العالي	15
5.2.المزايا والفوائد التي تقدمها الجودة في التعليم العالي	16
6.2.معوقات تطبيق الجودة في التعليم العالي	17
7.2.معايير جودة التعليم العالي	17
III. تكنولوجيا المعلومات والاتصال	23-18
1.3. ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال	19
2.3. أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال	20
3.3.مميزات و أسباب ازدهار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	21
4.3.مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	23
5.3. التحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات والاتصال	24
IV. تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي	32-24
1.4. مفاهيم جودة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي	25
2.4. عوامل ومبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي	26

3.4. فوائد ودور تكنولوجيا المعلومات ولاتصال في التعليم العالي	27
4.4. مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي	28
5.4.الأدوات المادية والبرمجية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي	28
6.4.لتحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم لعالي	29
7.4.توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم لعالي في الجزائر	30
V. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم لعالي في تحسين جودة التعليم العالي	33-39
1.5. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الخدمات	34
2.5. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الأستاذ و الطالب	35
3.5.دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة البحث العلمي	37
4.5. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة المنهج الدراسي وعملية التعليم	39
خلاصة الفصل	40
الفصل الثاني: تحليل الدراسات السابقة	
تمهيد	42
I. عرض الدراسات السابقة	43-59
II. أوجه التشابه والاختلاف بين نتائج الدراسات السابقة	59-63
III. تفسير نتائج فرضيات الدراسة	63-65
خلاصة الفصل	66
خاتمة	68-69
قائمة المراجع	

المقدمة

المقدمة العامة:

تغيرت اتجاهات التعليم والاهتمام بالعملية التعليمية ولعل ابرز هذه الاتجاهات هو ظهور مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال باعتبارها أهم المداخل التي تساعد في التغلب على التحديات هذا العصر والتي تساهم في تحقيق قيمة مضافة تمكنها من المنافسة والاستمرار في مواجهة التطورات التي أحدثتها تلك التكنولوجيا ومدي مساهمتها في المجال التي تعمل فيه ،فلقد للثورة المعلوماتية والتقنية في عملية التواصل الفكري مع العالم انعكاسه على أداء التعليم العالي وتحقيق أهدافها والاهتمام بتحسين جودة التعليم من خلال استخدام تلك التكنولوجيا للانتقال من التعليم التقليدي إلى استخدام الأساليب الحديثة، فظهر مفهوم تكنولوجيا التعليم والذي عزز من فرص التعليم وتوسعها وتحسن من نتائج العملية التعليمية، وتكسب الطالب والأساتذة مهارات التعامل مع الأجهزة المتنوعة والبرامج الالكترونية، مما يفرض تحدي أمام الجامعات في العمل على تنمية ودعم قدراتها التنافسية بين الجامعات العالمية لرفع مستوى تصنيفها.

فمنذ مطلع القرن الماضي تزايد الاهتمام بالتعليم سواء في الدول المتقدمة والنامية،فقد رأت الأولى أن التعليم وسيلتها لتحقيق القوة والمحافظة على أوضاعها بل وتنميتها، أما الثانية فقد أدركت أن التعليم هو أداتها الرئيسية لسد الفجوة بين التخلف والتقدم، وهو وسيلتها للاستثمار دون الحاجة كبيرة لرأسمال المادي ،مما يساعد على رفع مستوى معيشتها من خلال استغلال إمكانيتها الطبيعية الذاتية وتنميتها.

ونتيجة لذلك بدأت مؤسسات التعليم العالي في كثير من البلدان تراجع أهدافها وسياستها وتوجهاتها وطرح بدائل رائدة ووضع إستراتيجيات محددة لمواجهة هذه التحديات ونقل التعليم العالي إلى مستويات متقدمة، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم برامج التعليم العالي، حيث يشير في هذا الصدد البيان العالمي للتعليم العالي في القرن الواحد والعشرون إلى ضرورة تبني مؤسسات التعليم العالي والأخذ بزمام المبادرة للاستفادة من التكنولوجيا الحديثة ودمجها في التعليم، حيث يؤكد البيان على انه يجب أن تكون لمؤسسات التعليم العالي دورا رياديا فيما يتعلق بالأخذ بالمزايا و الإمكانيات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وينبغي التركيز على مبدأ الجودة والالتزام بالمعايير المثلي في التعليم(اليونسكو 1998).

ولتحقق مؤسسات التعليم العالي أهدافها وأهداف القطاعات الأخرى المرتبطة بها ونظرا للمهمة الملقاة على عاتقها أصبح لزاما عليها خوض غمار رهان تحسين جودة خدماتها المختلفة تلبية لمتطلبات سوق العمل من جهة وتنمية المجتمع وتحسين البحث العلمي من جهة أخرى.

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

لاسيما أن جودة التعليم العالي مرهونة بتحقيق الجودة في وظائفها الثلاثة الأساسية ألا وهي جودة العملية التعليمية، جودة البحث العلمي وتنمية المجتمع المرتبطة بصورة كبيرة بجودة الوظيفتين الأخيرتين وبالتالي تحسين 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 و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال أهم وسيلة في هذا العصر نظرا لتنوع داوتها المادية منها و البرمجية و الشبكية ناهيك عن التأثير الكبير عند استخدامها خاصة في مؤسسات التعليم العالي.

ويعتبر قطاع التعليم العالي من أهم القطاعات في أي دولة، ومن المصادر الأساسية للموارد البشرية والطاقات والكوادر الجيدة والكفاءة بجميع مؤسسات الدولة العمومية والخاصة منها، لكن يعاني قطاع التعليم العالي ممثل في كل المؤسسات المنتمية إليه من عدة تحديات تهدد بقاءه في هذه الألفية كاقتصاد المعرفة، إدارة الجودة الشاملة، المراتب الأخيرة التي احتلتها الجامعات الجزائرية في الترتيب العالمي للجامعات العالمية إضافة للتطور التكنولوجي الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي هي موضوع دراستنا هذه، التقدم العلمي والعولمة الاقتصادية...الخ.

والجزائر كغيرها من الدول كانت سباقة إلى تغير إستراتيجيتها في مؤسسات التعليم العالي، حيث أرادت أن تحسن في هذا القطاع وان تقوم بالتغير اللازم لكي تستطيع الرفع من كفاءة منتسبيها، ومن أهم الإصلاحات تغير النظام الكلاسيكي إلى نظام ل.م.د، والذي قلص مدة التكوين بعدة سنوات، إضافة إلى إنشاء خلايا للجودة بكل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية و بكل كلية أيضا، والذي يرمي إلى تعزيز جودة التعليم العالي ومن ثم تعزيز دور الجامعة المنوط بها.

وقد شهد التعليم العالي بالجزائر على غرار باقي الدول العربية عديدا من الصعوبات والمشاكل التي تحد من فعالية الجامعة في المشاركة الاقتصادية والاجتماعية، جراء تدهور جودة نظام التعليم العالي متمثلا في ضعف مخرجاته التي تمثل انعكاسا لظروف الداخلية الصعبة التي تعيشها الجامعة الجزائرية .

وبناءا على هذا نستطيع القول أن على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي فهي تعتبر من أهم الوسائل لتخزين المعلومات وتوزيعها ونقلها ومن أهم وسائل الاتصال الالكتَّروني، وتطوير الإدارة إلى إدارة الكتَّرونية، والتعليم إلى تعليم الكتَّروني، والحكومة إلى حكومة الكتَّرونية...الخ.

الإشكالية:

تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في الوقت الراهن ضغوطات وتحديات كبيرة تتمثل أساسا في النمو السريع في مجال المعرفة والتغيرات المفاجئة والسريعة في طبيعة المهن في السوق بسبب الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة، والاهتمام المتزايد بقيمة التميز والجودة بالمعنى الشامل والذي يعبر عن أداء الأعمال بطريقة صحيحة من أول مرة لتحقيق رضا العملاء(الطلاب الجامعين)، والتطور الكبير الحاصل في مجال الإعلام والاتصال، وطرق استخدامها واهم الأنشطة التي بجب ان تستخدم هذه التكنولوجيا لتحقيق جودة التعليم العالي، وأصبح من الضروري على الجامعات الجزائرية أن تعمل على إدخال تلك التكنولوجيا الحديثة والمتعلقة بالمعلومات والاتصال في كل مستوى إداري في الجامعات وربطها بأنشطة هامة كالمكتبات، مخابر البحث العلمي والتعليم الالكتَّروني،بالإضافة إلى الأستاذ الجامعي وهذا كله حتى تضمن البقاء والاستمرار والوقوف أما التحديات والمنافسة مع الجامعات المحلية، والإقليمية والعالمية.

على ضوء ما تقدم يمكن إبراز إشكالية الدراسة في التساؤل الجوهري الآتي:

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

ويثير هذا البحث مجموعة من التساؤلات سيتم من خلالها الإجابة على إشكالية الدراسة، تتمثل هذه التساؤلات فيما يلي:

- ما المقصود بتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟
- ما هو واقع استخدامها في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؟
- وهل لهذه التكنولوجيا دور في تفعيل إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وبالتالي كيف تساهم في تحقيق جودة التعليم العالي؟

❖ **فرضيات الدراسة :**

على ضوء التساؤلات السابقة الذكر نقترح الفرضية الرئيسية التالية :

تؤثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل موجب في تحسين جودة التعليم العالي في الجامعات.

❖ **أهمية الموضوع:**

تتجلى أهمية هذه الدراسة في اعتبار التعليم العالي من بين الركائز الأساسية في تقدم ورقي الدول فمؤسسات التعليم العالي تعد منبرا علميا ومركز للإشعاع الحضاري في كل دولة، كما أنها تساهم في تطوير و ودفع عجلة التنمية الاقتصادية و الاجتماعية في اقتصاديات الدول المتقدمة و الدول النامية على حد سواء. وكذا الدور الذي تلعبه في المجتمع في مجال إنتاج المعرفة وكذا المساهمة في إمداد مختلف القطاعات بالرأسمال البشري الكفء والمساعدة على تسيير مختلف المنظمات، لذا هذه الدراسة تبين أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرفع من جودة الخدمات المقدمة على مستوى هذا القطاع.

❖ **أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق النتائج التالية:

- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- إبراز ماهية كل من تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجودة وعلاقتهما بمؤسسات التعليم العالي؛

- التعرف على معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية التي تقف عائق أمام الاستخدام الفعال لها، وبالتالي عدم تحسين جودة العملية التعليمية بمختلف عناصرها؛
- التعرف على مكامن الفرق في استخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين جودة العملية التعليمية لكل أطراف العملية التعليمية المتفاعلة أساتذة كانوا، طلبة أو إداريين أو المناهج الدراسية؛
- محاولة معرفة دور تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي من خلال تقديم استبيان لأساتذة الجامعات محل الدراسة؛
- التعرف على نوع العلاقة التي تربط بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة العملية التعليمية.

❖ **المنهج المستخدم:**

من اجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي والذي يعرف بأنه أسلوب في البحث يتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدارسة والقياس كما هي دون تدخل الباحثين في مجرياتها وكذلك حتى يستطيع الباحثين التفاعل معها بوصفها وتحليلها ،وذلك بهدف بيان دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي لدى الجامعة الجزائرية.

❖ **صعوبات الدراسة:**

من الصعوبات التي واجهتنا في ظل دراستنا هذه:

- صعوبة الحصول على المراجع و ذلك بسبب غلق المكتبات العامة و الجامعية في ظل هذه الظروف؛
- تعذر تطبيق الدراسة الميداني في المؤسسات التربوية بسبب غلق الجامعات؛
- صعوبة انجاز الجانب التطبيقي في الميدان بسبب جائحة كورونا.

❖ **أسباب اختيار الموضوع:**

تكمن أسباب اختيار ا في:

- الرغبة في دراسة الموضوع؛
- أهمية هذا الموضوع بالنسبة لكل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- إمكانية البحث في هذتا الموضوع بصفته موضوع حديث، خاصة أنه متعلق بالتكنولوجيا والجودة؛
- اثراء المعارف بالبحث في هذا الموضوع؛
- هناك اهتمام كبير من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية بالجودة في التعليم العالي؛
- دور بارزا تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي وتحقيقها للجودة المرجوة من قبل هذه المؤسسات؛
- كون هذا الموضوع يدخل ضمن اختصاص علو التسيير (إدارة إستراتيجية).

❖ **هيكل الدراسة :**

للإجابة على إشكالية الدراسة تم عرض تساؤلاتها، فرضياتها، أهميتها، أهدافها والدراسات السابقة المعتمد عليها في بناء هذه الدراسة، ومن ثم تقسيمها إلى فصلين كمايلي :

الجزء الأول خصص للإطار النظري والتعريف بأدبيات الدراسة، حيث يتمحور الفصل الأول على كل من جودة التعليم العالي، وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي، ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقيق جودة التعليم العالي.

أما الجزء الثاني فتمثل في تحليل الدراسات السابقة و استخلاص النتائج بالمقارنة بين هذه الدراسات.

الفصل الأول
الإطار النظري

تمهيد:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا اليوم، وأصبحت من العوامل الرئيسية التي تقود التقدم في القرن الحالي، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال غيرت الطريق التي نعيش بها ونتعلم منه ونعمل به، وأصبحت موردا رئيسيا لأي مؤسسة صناعية كانت أم خدمية، لما لها تأثير ايجابي على مخرجات المؤسسة. فتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة لا مفر منها في مؤسسات التعليم العالي فقطاع التعليم العالي من أكبر القطاعات حاجة لهذه التكنولوجيا كوسيلة مهمة لتحسين جودة التعليم العالي، لأنه هو القطاع الوحيد الذي مخرجاته هي عبارة عن إطارات وكفاءات ذات تكوين عالي الذي سيساهم في ترقية وتنمية المجتمع.

والجزائر كغيرها من الدول كانت سباقة إلى التغيير من إستراتيجيتها في مؤسسات التعليم العالي ،حيث أرادت أن تحسن في هذا القطاع وان تقوم بتغيير اللازم لكي تستطيع الرفع من كفاءة منتسبيها ،ومن أهم الإصلاحات التغيير من النظام الكلاسيكي إلى نظام ل.م.د، إضافة إلى إنشاء خلايا للجودة بكل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية و بكل كلية أيضا.

وبناءا على هذا نستطيع القول أن على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي فهي تعتبر من أهم الوسائل لتخزين المعلومات وتوزيعها ونقلها ومن أهم وسائل الاتصال الالكتروني، وتطوير الإدارة إلى إدارة الالكترونية، والتعليم إلى التعليم الالكتروني ...الخ

وفي إطار هذه الدراسة وأهدافها،ولتعمق أكثر في هذا الموضوع سيتم تقسيم هذا الفصل

و من هذا المنطلق سنقوم في هذا الفصل بعرض النقاط الآتية :

I. **التعليم العالي؛**
II. **جودة التعليم العالي؛**
III. **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛**
IV. **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم العالي.**

الشكل رقم(1-1): هيكل الفصل الأول

المصدر :من إعداد الباحثين

I. التعليم العالي

تعتبر مؤسسات التعليم العالي عنصرا أساسيا من عناصر نهضة الدول و رقيها ،لما يقوم به من دور فعال ومؤثر في تطور الحياة الثقافية لأي دولة بأبعادها سواء العلمية أو الأدبية أو الفنية أو التكنولوجية فضلا عن الدور الأساسي في إنتاج المعرفة المتخصصة و السعي نحو تطور وتعميق من خلال البحث العلمي بما يحقق تطور الجوانب المختلفة للمجتمع، حيث إن التعليم العالي قادر على تقديم مخرجات ذات كفاءة و قدرات عالية .

و عليه سنتطرق إلى: **ماهية التعليم العالي، أهدافه، وضايفه و مكونات التعليم العالي**

1-1-ماهية التعليم العالي

1-1-1-مفهوم التعليم العالي

يقصد بالتعليم العالي، التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى أربع سنوات، وهو اخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي(نوال نمور ،2012، ص،14) ، فهو كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى المؤسسة الجامعية أو المؤسسات التعليمية الأخرى المعترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة (زبيدة مشري، شهرزاد بولحية،2019،ص،25).

-هناك من عرّفه على أنّه :ذلك التّعليم الذّي يتعلّق بموضوعات معقّدة بالغة الأهمّية للباحثين، في حاجة إلى دقة- بالغة في علم المناهج، وهو المسؤول عن ارتفاع مستوى معرفة الطلاب ...وهو المسؤولية الجامعية التي يتحملها الجامعيون عبر البحث والبحث التّخصصي، وأن يكون مستوى الدّروس عال جدّا، عن طريق نشر الكتب والمقالات، ولذلك يصرّ ويلزم أن يكون مستوى الّدروس عاليا جدا، هذا ما يتطلّب عملا شاقّا وعميقا، وهذا يساعد(شناف خديجة ،2016،ص،3).

عرفت "**منظمة اليونسكو**" التعليم العالي بأنه :" كل أنواع الدراسات و التكوين أو التكوين الموجه إلى البحث التي تتم بعد المرحلة الثانوية عللى مستوى مؤسسات جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة ".(براهيمي وليد ،2015،ص،71).

و هو أيضا مرحلة من مراحل التعليم تلي المرحلة الثانوية تعتبر قمة هرم المراحل التعليمية، تبدأ بعد الانتهاء من مرحلة التعليم الثانوي.(ضيف الله نسيمة ،2017،ص،18)

مما سبق يمن القول إن التعليم العالي هو المرحلة الأخيرة للعملية التعليمية تأتي بعد نيل الشهادة الثانوية.

1-1-2-أهمية التعليم العالي:

يؤدي الاستثمار في التعليم إلى رفع إنتاجية النشاط البشري الاقتصادي، الثقافي و الاجتماعي، فقوة أي بلد متوقفة إلى حد كبير على حال منظومة التعليم فيها و خاصة منظومة التعليم العالي، حيث يمكن الإشارة إلى ثلاثة نقاط رئيسية (نجوى بن عويدة ،2019، ص،59):

- الحفاظ على الإمكانات الثقافية و التعليمي الوطنية؛
- الرفع من المستوى التعليمي للسكان؛
- التطور العلمي و التقني للبلاد.

و تزداد أهمية التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة، و الذي يعتمد بصورة كبيرة على تطور المعرفة، الابتكار و الابداع كمصدر لتحقيق النمو و اكتساب تنافسية بين المجتمعات و الدول، حيث أصبحت العولمة الاقتصادية، السياسية و الثقافية و الاجتماعية، ذات تأثير كبير على اتجاه الحكومات نحو الاهتمام أكثر بقطاع التعليم العالي كونه المسئول عن تنمية و تطوير الإمكانات المعرفية و الابتكارية للأفراد .

و حسب(براهيمي وليد،2015،ص،81). تكمن أهمية التعليم العالي في:

- تكوين الرأس المال البشري المؤهل و المكيف مع احتياجات التنمية الاقتصادية و القادر على الاستجابة لمتطلباته والتغيرات المستمرة سواء كانت محلية أو عالمية؛
- له أهمية بالغة في معرفة حياة المجتمعات من حيث تقدمها و درجة الوعي و الرقي و التحضر فيها كما تكشف عن واقع الديمقراطية و حقوق الإنسان و التسامح، ليس كمنهاج و برامج بالمؤسسات التربوية فحسب و إنما كذلك بالأساس ضمن علاقات الأفراد فيها بينهم داخل و خارج المؤسسات كما تبين القوى السياسية و الاجتماعية و الثقافية بالمجتمع التي تساهم في إعداد لأداء سياسة التعليم العالي.

1-2-أهداف و ووظائف التعليم العالي:

1-2-1-أهداف التعليم العالي:

لقد أدى اتساع رقعة التعليم العالي وتنوع برامجه إلى تعدد أهدافه ويمكن إنجازها فيما يلي(فضلاوي كلثوم ،2019،ص،43):

- تقويم المجتمع بهدف تجديده من خلال تنمية الفكر الناقد عند الطلاب من أجل تأدية الدور الذي يجب أن يقوموا به في المجتمع؛
- تلبية جميع متطلبات تطوير المجتمع وتقديم سوق العمل الذي يعتمد على المعرفة لأن يقوم على أساس المعرفة والعلم مع القدرات المتغيرة ذات المستوى العالي والخبرة اللازمة لتطوير المجتمع الحديث وازدهاره بالإضافة إلى تعليم الافراد وتدريبهم من أجل تحقيق الوظائف الاجتماعية المتخصصة ودخول المهن التعليمية ومواكبة النشاطات في الإدارة والتجارة والصناعة والعلوم والتكنولوجيا والآداب والفنون؛
- العمل على المساهمة في تطبيع مواطنين لديهم الشعور بالمسؤولية وتشجيعهم على تطوير القدرات من أجل استعراض الأفكار السائدة والمتجددة والسياسات والممارسات التي تستند إلى الالتزام بكل ما هو جيد في المجتمع؛
- المساهمة في خلق المعرفة والمشاركة فيها وتقييمها، إذ يلتزم التعليم العالي لمواكبة التطلعات الفكرية والأكاديمية في جميع ميادين الفهم الإنساني عبر البحث العلمي والتعليم والتدريس؛
- ربط التعليم العالي بمتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال التوسع في إنشاء الكليات والمعاهد فيما يلبي حاجات البلاد من الخريجين؛
- تنمية الاهتمام بالثرات الوطني والثقافة القومية والثقافات العالمية والاعتناء بالثقافة العامة للدارسين .

1-2-2-وظائف التعليم العالي:

على الرغم من تعدد أهداف الجامعة و تنوعها إلا إن مضمون هذه الأهداف يتركز حول ثلاث وظائف رئيس للجامعة (صباح غربي، 2014،ص،51):

- **إعداد القوى البشرية:** من أهم الوظائف التي ارتبطت بالتعليم الجامعي منذ نشأته و هذا من خلال إعداد الكوادر المطلوبة و التي ستقوم بشغل الوظائف العلمية و التقنية ذات المستوى العالي ، و تهيئتها للقيام بمهمات القيادة الفكرية في مختلف النشاطات من اجل تقديم الاستشارة و المساهمة في القيام بمهمات القيادة و كذلك المساهمة في تلبية احتياجات قطاعات العمل و الإنتاج و الخدمات في المجتمع.
- **البحث العلمي:** يعتبر البحث العلمي احد الوظائف الثلاث التي يستند الاجتماع التعليم الجامعي في مفهومه المعاصر فالمتوقع من الجامعة إن تقوم بتوليد المعرفة و الاختراعات المطلوبة عن طريق متابعة البحث و التعمق العلمي والإسهام في تقدم المعرفة الإنسانية لوضعها في خدمة الإنسان و المجتمع عن طريق تشخيص مشكلاته الاجتماعية والاقتصادية و إيجاد الحلول العلمية المناسبة لتطوير الحياة في مجتمعات هذه الجامعة ،فلا يمكن إن توجد جامعة بالمعنى الحقيقي إذا هي أهملت البحث العلمي.

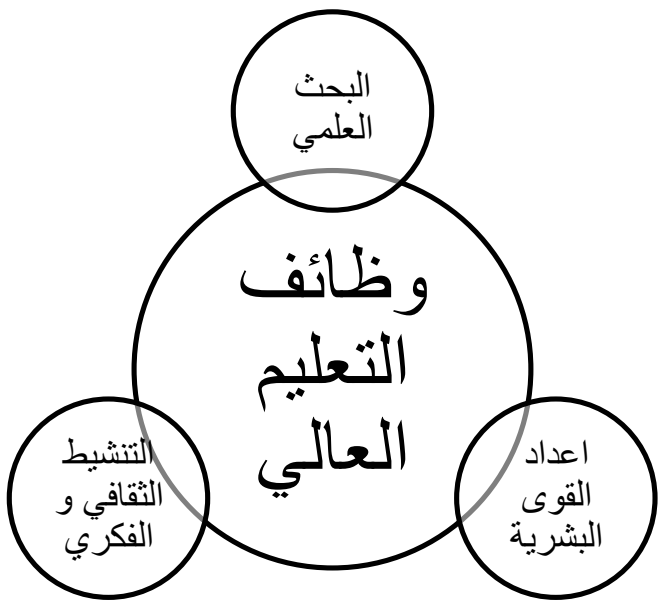
- و تهدف وظيفة البحث العلمي في التعليم العالي إلى تحقيق ما يلي(نجوى بن عويدة،2019،ص،61):
- المساهمة في مجالات العلم و التكنولوجيا بالإضافة إليها؛
- المساهمة في مجالات العلم و التكنولوجيا و الإضافة الاجتماع؛

- الربط بين نوعية البحوث العلمية و مشاكل المجتمع المحلي؛
- إجراء البحوث البينية التي تعالج بعض المشكلات المتداخلة من خلال أكثر من تخصص؛
- التعاون العلمي مع مؤسسات التعليم العالي الأجنبية؛

➢ تدريب الطلاب و أعضاء هيئة التدريس على طرائق البحث و أساليبه الحديثة

التنشيط الثقافي و الفكري العام: حسب (غربي صباح، 2014، ص.51) يعتبر نشر العلم و الثقافة من رسالة الجامعة، و التي هي بمثابة مركز للإشعاع الفكري و المعرفي و تنمية المهارات العلمية و المهنية وتمثل الحجر الأساسي لعمليات التنمية الوطنية، فللجامعة دور كبير في تقديم المعرفة و تشجيع القيم الأخلاقية و النهوض بالمجتمع ،كما أنها تسعى للحفاظ على هوية المجتمع و التجديد في هذه الهوية باتجاه تحديات المستقبل.

الشكل (1-2):وظائف التعليم العالي



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المراجع السابقة

1-3-مكونات التعليم العالي:

يعتبر التعليم العالي رأس الهرم في النظام التعليمي في أنحاء العالم كافة، وهو العمود الأساسي للتنمية البشرية المستدامة و خصوصا في العصر الحاضر، حيث أصبح التعليم المستمر من أهم بنود استراتيجيات الدول، و لكي تقوم المؤسسة الجامعية بالوظائف التي انشات لأجلها، لا بد لها من عناصر و أطراف فاعلة و متفاعلة، تتمثل في:

➢ **الطلبة:**

يمثل الطلبة المدخل الأساسي في العملية التعليمية و التي يتم من خلالها إعدادهم و التأثير في سلوكهم، اتجاهاتهم وتزويدهم بالمعلومات و المعارف و المهارات التي تجعل إسهامهم اكبر من خلال التطوير النوعي للتعليم الذي أتيح لهم الحصول عليه، وهو ما يمثل الهدف الأساسي من العملية التعليمية، سواء ارتبط هذا الهدف يكون التعليم استهلاك، أي انه يمثل حق الفرد في الحصول عليه، أو ارتبط بالتعليم كاستثمار ،من خلال الاستثمار في تكوين الخريج باعتباره رأسمال بشري حاله في ذلك حال الاستثمار (نوال نمور،2012،ص ،18)

و يعتبر احد العناصر الأساسية الفاعلة في العملية التربوية طيلة التكوين الجامعي، ويمثل عدديا الفئة الغالبة في المؤسسة الجامعية فمن خلال التكوين الجامعي الذي يتلقاه خلال سنوات دراسته في الجامعة يتمكن هذا الأخير من تطوير قدراته و استعداداته الشخصية، وتنمية مهاراته بهدف التحصن بالمعرفة اللازمة في حياته العملية اللاحقة لحياته الجامعية (غربي صباح،2014،ص،60).

➢ **هيئة التدريس:**

تحتاج المؤسسة الجامعية لأداء وظيفتها إلى عنصر ذي أهمية كبيرة، يتمثل في هيئة التدريس أو الأستاذ الجامعي، الذي يعد" حجر الزاوية في العملية التربوية التعليمية، وهو القائم بهذه العملية بوصفه ناقلا للمعرفة ومسؤولا عن السير الحسن للعملية البيداغوجية في الجامعة("فضيل دلييو ، 2010 ،ص،19)

يعتبر عضو هيئة التدريس المدخل الأساسي و المهم في العملية التعليمية حيث تتوقف العملية التعليمية على حجم هيئة التدريس وكفاءتها، بحيث يتناسب عددهم مع الحاجة إليهم، فلا يزداد العدد عن الحاجة فتظهر معه حالات عدم استخدام للبعض أو استخدام جزئي للبعض منهم، وهو ما يؤدي إلى هدر و ضياع للموارد التي استخدمت في تكوينهم و إعدادهم و تقتضي تكاليف مرتفعة في الغالب، كما إن توفر عدد اقل من الأساتذة بالقياس إلى حاجة هذه العملية يؤدي إلى إعاقة و عرقلة العملية التعليمية و انخفاض نوعيتها بسبب ارتفاع نسبة الطلبة إلى هيئة التدريس، و ارتفاع عبء التدريس الفرصة الكافية لتطوره الذاتي من ناحية، و لا يتيح له الارتفاع بنوعية العملية التعليمية من ناحية أخرى يعد الأستاذ الجامعي حجر الزاوية في العملية التربوية التعليمية و أساتذة الجامعة يقومون عادة بدورين في وقت واحد(صباح غربي،2014،ص،60) :

الدور الأول:و يتمثل في القيام بالتدريس لطلبة الجامعة في مختلف مراحل التعليم الجامعي.

الدور الثاني:يتمثل في القيام بالبحوث العلمية لأجل تقدم العلم و ترقيته، و الأستاذ الجامعي الكامل هو الذي يجمع بين وظيفة البحث العلمي و التأليف و وظيفة التدريس في وقت واحد، كما نجد الأستاذ الجامعي أيضا رجلا إداريا، توكل إليه مهمة إدارة مؤسسات التعليم العالي و الجامعي، حيث نجده مثلا رئيسا للقسم أو عميد للكلي أو حتى الجامعة.

هذا و يبقى الأستاذ الجامعي أو عضو هيئة التدريس كما يرى **جون ديوي** :هو ذلك الذي يدرب طلابه على استخدام الآلة العلمية، وليس الذي يتعلم بالنيابة عنهم، فهو الذي يشترك مع طلابه في تحقيق نمو ذاتي يصل إلى أعماق الشخصية و يمتد إلى أسلوب الحياة .

لقد تبلورت عند الإداريين عدة معايير تبين مدى نجاح الأستاذ الجامعي في تحسين أداءه من خلال التمتع بالمقومات الشخصية و الاكادمية و التي تظهر في العديد من الصفات أهمها (صباح غربي ،2014،ص،61):

❖ **الصفات الشخصية:**

و تشمل:

- التمتع بالصفات الجسدية اللازمة للعمل، قدرة بدنية، قدرة عصبية، تحمل، نشاط، حيوية؛
- سرعة التقرير و حسن التصرف في المواقف الطارئة و إيجاد المخارج المناسبة؛
- امتلاك الطاقة اللغوية و القدرة على التعبير الواضح؛
- القدرة على القيادة و الريادة و الابداع؛
- الموضوعية و العدالة و عدم التحيز؛
- الميل و لرغبة نحو مهنة التعليم واحترام أنظمة و قوانين المهنة؛
- التحلي بالشخصية، الاستقامة، الأمانة، الإخلاص، الانسجام مع الذات في السلوك و الرقابة الذاتية.

➢ **الصفات الاجتماعية:**

وتشمل:

- الرحمة والحب و العدل في تعامله مع الطلبة؛
- المساهمة في تقديم الخدمة البحثية لعناصر و مؤسسات المجتمع المحلي؛
- الحرمة في التوجيه والإرشاد مهما كانت سلبية الطالب؛

- بناء الأخلاق السليمة في نفوس الطلبة و حثهم على الالتزام بها؛
- حث و مساعدة الطلبة على العلم و التعلم؛
- احترام شخصية الطالب و عدم التجريح و لو على سبيل المزاح.

❖ **الصفات الاكادمية و المهارية :**

- العمل ضمن أهداف المنهج الدراسي من جهة و حاجات الطلاب من جهة أخرى؛
- استخدام أساليب و طرائق تدريس حسب متطلبات كل مقرر دراسي و موضوع؛
- إثارة الرغبة لدى الطلبة في التعلم؛
- التمرن من مادة الاختصاص مع زيادة الثقافة العامة.

➢ **الهيكل الإداري و التنظيمي:** حسب(صباح غربي ،2014،ص،61) إن الجامعة باعتبارها تنظيم اجتماعي رسمي يتم داخلها تفاعل اجتماعي بين عناصر مختلفة من علاقات و قوى اجتماعية و قيم سائدة، و بين أطراف العملية التعليمية الجامعية يسري عليها ما يسري على التنظيمات الاجتماعية الأخرى في المجتمع، لها ما يسمى بخريطة التنظيم أو الهيكل التنظيمي الذي يحدد المواقع الرئيسية للتنظيم داخل الجامعة، و يرسم لشاغلي تلك المواقع حدود اختصاصهم و المهام الموكلة إليهم، فالهيكل الإداري و التنظيمي هو :تلك المكونات البشرية المتكاملة و المتناسقة النشاطات الإدارية والتنظيمية وفقا للنظام الهيكلي العام و الوظيفي، التي تدير و تسير المؤسسة الجامعية و تسعى من خلال مخرجاتها إلى تحقيق الغاية التي انشات من اجلها.

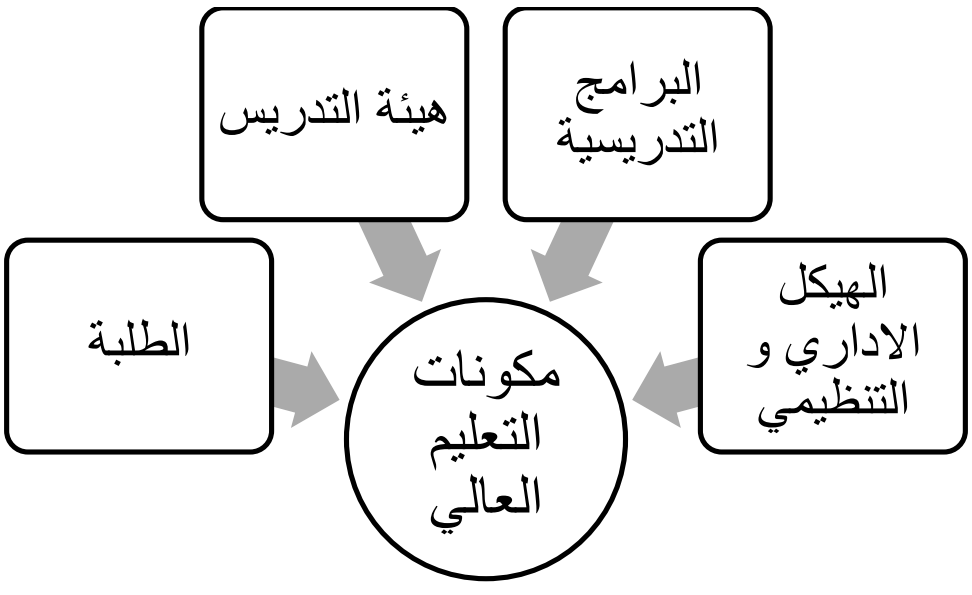
إن من أهم عوامل نجاح المؤسسة الجامعية تكوين الإطار الإداري الكفء و المتخصص، و بناء الهيكل التنظيمي المرن دون الإخلال بالوحدة العضوية بين الجهازين الإداري و التنظيمي التربوي اللذين يساهمان معا و لكن بطرق مختلفة في تحسين المردود و رفع الإنتاجية في المؤسسة الجامعية.

حسب (وفيق حلمي الاغا ،2010 ص ص،17،18) تتمثل في:

➢ **البرامج التدريسية لمؤسسات المجتمع:** يركز هذا النوع على المهارات و الخصائص المميزة ذات التأثير المباشر في تحسين و أداء الأفراد و المؤسسات بشكل عام، و تعد البرامج التدريسية التي تقدمها المؤسسة التعليمية من الأولويات المهمة لتحسين و تطوير المهارات لمختلف المستويات التعليمية و التخصصية.

- **المؤتمرات والندوات:** تلعب المؤتمرات و الندوات دورا مهما في تبادل المعرفة و تحديث المعلومات و تلاقي الأفراد وتوضيح الرؤى في كافة التخصصات و هي مقياس كفاءة المؤسسة التعليمية.
- **سمعة المؤسسة:** تسعى المؤسسات التعليمية عموما إلى المحافظة على سمعتها و تحقيق رضا المستفيد الذي يمثل رأيه قرارا مهما لا بد و إن يؤخذ في الحساب عند قياس جودة المخرجات، وهذا يتطلب المتابع الدقيقة لاحتياجات المستفيد وترجمتها بالشكل السليم لتتوافق مع المعايير المحددة.
- **البحث العلمي:** لم يعد عضو هيئة التدريس الجامعي مجرد قارئ للمعرفة و ناقلا لها، بل أصبح مبتكر لها بطريقة علمية في عملية الصياغة و الإخراج و التقويم و التطوير معتمدا على قدراته و مهاراته الذاتية في البحث و الدراسة لمجال الاختصاص.
- **المجتمع (البيئة المحيطة):** يتبادل كل من البيئة الجامعية و البيئة المحيطة علاقة التعاون و التنسيق لتحقيق كل منها أهداف و غايات الأخر، فالمجتمع في خاصة الكوادر المؤهلة التي تعدها الجامعة لتولي قيادة مؤسسة، و تفعيل العلاقة بينهما يعني تفعيل عملية التعليم العالي و التعلم الجامعي، بما يفيد في إيجاد مخرجات تربوي و اكادمية مؤهلة لتطوير الحياة الجامعية .

الشكل(1-3):مكونات التعليم العالي



المصدر:من إعداد الباحثين بالاعتماد على المراجع السابقة

II. الجودة في التعليم العالي:

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

و عليه سنتطرق إلى: **(مفاهيم عامة حول جودة التعليم العالي، مبادئ و أهداف جودة التعليم العالي، مراحل الجودة في التعليم العالي، متطلبات الجودة في التعليم العالي، المزايا و الفوائد التي تقدمها إدارة الجود في التعليم العالي ،معوقات تطبيق الجودة في التعليم العالي و معايير جودة التعليم)**

1-مفاهيم حول الجودة في التعليم العالي:

1-1-مفهوم الجودة:

تعرف الجمعية الأمريكية الجودة بأنها الهيئة و الخصائص الكلية للمنتوج أو الخدمة التي تعكس قدرته على تلبية حاجات صريحة و ضمنية، كما تعرف المنظمة الدولية للمعاييرiso الجودة بأنها الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية أو منتوج أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها)التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية (عماد أبو الرب،2010،ص،79).

1-2-مفهوم الجودة في التعليم:

حسب (شناف خديجة،2016،ص،4) يتعلّق مفهوم الجودة في التّعليم بكافة السّمات والخواص التّي تتعلّق بالمجال التّعليمي والتّي تظهر مدى التفوّق والإنجاز للنتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلي خصائص محدّدة تكون أساساً لتعميم الخدمة التّعليمية وتقديمها للطلّاب بما يوافق تطلّعاتهم."، **كما عرفه**(يوسف حجيم الطائي،2007،ص،25) بأنه: مصطلح اقتصادي ظهر بناءا على التنافس الصناعي و التكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج و كسب ثقة السوق و المشتري، و بالتالي تتركز الجودة على التفوق و الامتياز لنوعية المنتج في أي مجال ،و تعرف الجودة ضمن مفهوم إدارة الجودة.

1-3-أهمية الجودة في التعليم:

لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي أهمية كبيرة يمكن إيجازها فيما يلي (أسماء سلامي،2018،ص،85):

- دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفراده والوفاء بتلك الاحتياجات؛
- أداء الأعمال بالشكل الصحيح، وفي أقل وقت وبأقل جهد وأقل تكلفة؛
- إشباع حاجات المتعلمين وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية؛

- تحسين سمعة المؤسسة التعليمية في نظر المعلمين والطلبة وأفراد المجتمع المحلي، وتنمية روح التنافس بين المؤسسات التعليمية المختلفة؛
- تحقيق جودة المتعلم سواء من الجوانب المعرفية أو المهارية أو الأخلاقية؛
- بناء الثقة بين العاملين بالمؤسسة التعليمية ككل وتقوية انتمائهم لها؛
- تحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأقسام والإدارات والوحدات المختلفة في المؤسسات التعليمية، توفير المعلومات ووضوحها لدى جميع العاملين؛
- الإسهام في حل كثير من المشكلات التي تعيق العملية التحليلية في المؤسسة؛
- تنمية العديد من المهارات لدى أفراد المؤسسة التعليمية مثل: مهارة حل المشكلة وتفويض الصلاحيات؛ وتفعيل النشاطات وغيرها، وكذا تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل الفريق؛
- تحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لعملية التعلم والتعليم؛
- تحقيق مكاسب مادية و خبرات نوعية للعاملين في المؤسسة التعليمية وأف ا رد المجتمع المحلي، والاستفادة من هذه المكاسب والخبرات وتوظيفها في الطريق الصحيح لتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة.

2-مبادئ و أهداف إدارة الجودة في التعليم العالي

2-1-مبادئ إدارة الجودة في التعليم العالي:

تضم إدارة الجودة في إطار منظمات التعليم العالي عددا من المبادئ، وهذه المبادئ و إن كانت لا تختلف كثيرا في المجال التعليمي عنها في المجالات الصناعية والتجارية وغيرها، إلا أنها تستلزم في المجال التعليمي تطبيقات تتفق مع البيئة التعليمية بما فيها من طلبة وأساتذة و إدارة جامعية، وبما لديها من موارد وما تواجهه من تحديات، وهذا ما نتعرض له فيما يلي(إنصاف بن سماعين،2019،ص ،42):

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

2-2-أهداف إدارة الجودة في التعليم العالي

يرى (يوسف حجيم الطائي ،محمد فوزي العبادي،هاشم فوزي العبادي،2007،ص ص،61،62) إن للجودة في التعليم العالي أهداف عديدة أهمها:

- التأكيد على إن الجودة و إتقان العمل و حسن إدارته مبدأ إسلامي بنصوص الكتاب و السنة، و الأخذ به واجب ديني ووطني و انه من سمات العصر الذي نعيشه و هو مطلب وظيفي يجب إن يحتضن جميع الجواب العلمية و التربوية ؛

- تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي و تنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات و كافة العاملين بالمنشاة التعليمية؛
- ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة و القائمة على الفاعلية و الفعالية تحت شعارها الدائم؛
- تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية و التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج و الإجراءات و التفعيل للأنظمة و اللوائح و التوجيهات و الارتقاء بمستويات الطلبة؛
- الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين و الأساتذة و الموظفين في الكليات من خلال المتابعة الفاعلة و إيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة و تنفيذ برامج التدريب المقنن و المستمرة و التأهيل الجيد ،مع تركيز الجودة على جميع الأنشطة مكونات النظام التعليمي (المدخلات، العمليات ،المخرجات)؛
- اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها و رفع درجة الثقة لدى العاملين و في مستوى الجودة التي حققتها الكليات و العمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائما في موقعها الحقيقي؛
- الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي، ودراسة هذه المشكلات و تحليلها بالأساليب و الطرق العلمية المعروفة و اقتراح الحلول المناسبة لها و متابعة تنفيذها في الكليات التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الايجابيات و العمل على تلافي السلبيات؛
- التواصل التعليمي مع الجهات الحكومية و الأهلية التي تطبق نظام الجودة و التعاون مع الدوائر و الشركات و المنظمات التي تعنى بالنظام لتحديث برامج الجودة و تطويرها بما يتفق مع النظام التعليمي العام.

3-مراحل جودة التعليم:

تنقسم مراحل جودة التعليم إلى عدة مراحل و أهمها (عماد أبو الرب و اخرون،2010،ص،147):

- **مرحلة التقييم:** ويتم في هذه المرحلة التعرف على الوضع القائم بالكلية من حيث الإمكانيات المادية و البشرية و الطريقة التي يطبق بها النظام التعليمي و نتائج التحصيل العلمي للطلبة و مدى العلاقة بين الكلية و المجتمع و تقييم عناصر العملية التعليمية؛
- **مرحلة تطوير توثيق نظام الجودة:** في هذه المرحلة يتم تطوير النظام من خلال تنفيذ خطة تطويرية شاملة لاستيفاء متطلبات المواصفة (ايزو 9001) من خلال إنشاء دليل الجودة و إجراءاتها و تعليمات العمل و خططه من اجل ضمان الحصول على نظام الجودة المطلوب و ذلك بالتعاون مع موظفي الكلية و من تم اعتماده من الادارة العليا؛

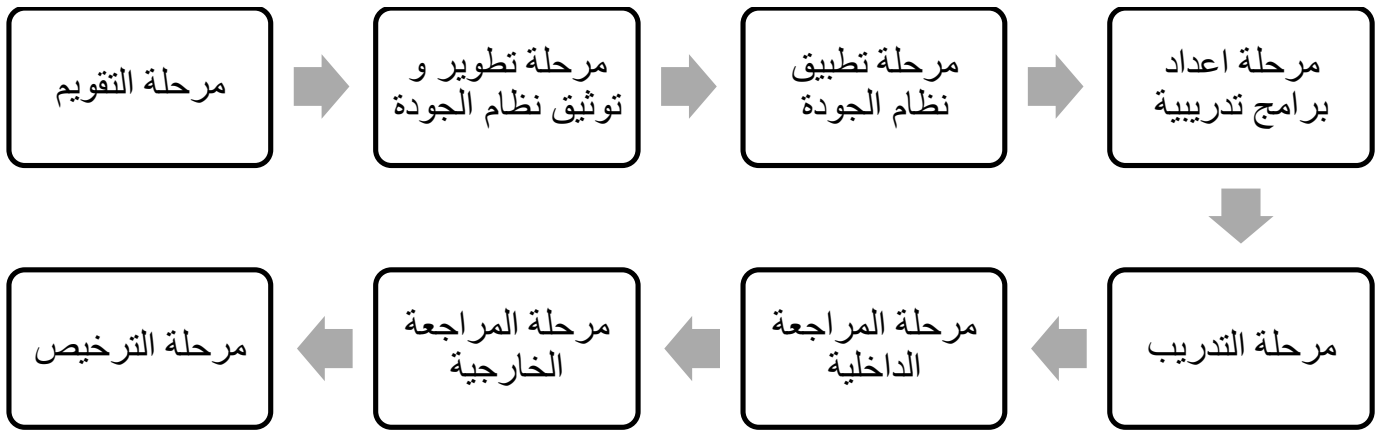
و إن الأهداف الرئيسية من توثيق نظام الجودة هو ما يلي:

- التأكد من أن جميع العاملين و الموظفين يتقنون الأعمال التي يقومون بها؛
- ان الادارة تستطيع ان تراقب نظام الجودة و تحافظ عليه باستمرار؛
- وجود أساس لهذا النظام لتحديد إمكانية تطويره؛
- وجود الدليل المادي للجهات المانحة للشهادة بان الشركة تقوم بتطبيق النظام بشكل كامل و كاف؛
- مطلب رئيسي من متطلبات الواصفات ايزو9000؛

- **مرحلة تطبيق نظام الجودة:** يتم فيها تطبيق نظام إدارة الجودة على الجامعة بكل كلياتها و أقسامها و الواجدات الإدارية فيها و يقوم فريق عمل إدارة الجودة بمتابعة و التأكد من تنفيذ و تطبيق إجراءات وتعليمات نظام الجودة ؛
- **مرحلة إعداد برامج تدريبية:** لمختلف المستويات الإدارية خلال فترة تطبيق النظام مع توزيع هذه البرامج التدريبية على جميع العاملين للاطلاع عليها تمهيدا للتدريب عليها؛
- **مرحلة التدريب:** بحيث يتم تدريب الدار العليا في الجامعة على نظام الجودة و تطبيقاته و هؤلاء بدورهم يقومون بتدريب الادارة العليا في وحداتهم و كلياتهم لاحقا ،و يرتكز التدريب في هذه المرحلة على إجراء المراجعة الذاتية؛

- **مرحلة المراجعة الداخلية:** وتتم عن طريق فريق العمل في الكلية المطبق بها نظام الجودة، و تهدف المراجعة الداخلية إلى التأكد من قيام جميع الأقسام العلمية من تطبيق متطلبات المواصفة العالمية تليها مراجعة العمادة للتحقق من تطبيق النظام و تفعيله ميدانيا ؛
- **مرحلة المراجعة الخارجية:** تقوم الجهة المانحة للشهادة بالمراجعة من استيفاء نظام الجودة لمتطلبات المواصفة و اكتشاف حالات عدم المطابقة و اتخاذ الإجراءات التصحيحية و الوقائية لمعالجتها ؛(يوسف حجيم الطائي،محمد فوزي العبادي،هاشم فوزي العبادي،2007،ص،65)
- **مرحلة الترخيص:** والتي تلي إتمام مرحلة المراجعة الخارجية بإصدار و اتخاذ القرار، بشان القرار بمنح الجامع شهادة الجودة العالمية في حالة المطابقة للمواصفات و المعايير المناسبة (عماد أو الرب،و اخرون،2010،ص،148).

الشكل (1-4):مراحل جودة التعليم



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المراجع السابقة

4-متطلبات إدارة الجودة في التعليم:

تتطلب إدارة الجودة الشاملة في الجامعات مجموعة متطلبات و هي كالآتي(عميرة أسماء،2013،ص،58):

- **التمهيد قبل التطبيق:** بزرع النوعية و القناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة و تطوير الثقافة المؤسسية التعليمية إلى ثقافة تؤمن بالجودة و التميز مع ضرورة تبني الادارة العليا لمفاهيم الجودة و إعطائها الأولوية المناسبة، و إيجاد بيئة تساعد على التغيير و يسهل عملية تطبيقها و الالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي؛
- **مجلس الجودة:** يمثل المستوى القيادي الأعلى لاتخاذ القرارات و إعطاء السلطة اللازمة لتوجيه و دعم عملية إدارة الجودة الشاملة، و يتولى المسؤوليات التالية :
  - وضع الخطط اللازمة لتنمية ثقافة الجودة ؛
  - قيادة و توجيه كل النشاطات المبذولة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة؛
  - تفعيل جهود كافة أفراد الجامعة لتحقيق هدف إدارة الجودة الشاملة؛
  - توفير الموارد المادية و البشرية لتنفيذ فلسفة إدارة الجودة الشاملة؛
  - وضع الأهداف السنوية لإدارة الجودة الشاملة؛
  - وضع نظام الحوافز و المكافآت لمختلف الأفراد المتميزين في أداء المهام الموكلة لهم .
- **فريق تصميم الجودة و تنميتها:** يعمل هذا الفريق تحت قيادة مجلس الجودة، و تتمثل مهمته الأساسية في وضع إستراتيجية لتطوير نظام الجودة، واهم مسؤولياته هي:
  - دراسة مفاهيم الجودة الشاملة و تطبيقها؛
  - تصميم البرامج التدريبية لقيادات الجودة و فرق العمل ؛
  - تحديد متطلبات الزبائن داخل الجامعة و خارجها؛
  - اقتراح خطة مبدئية للعمل بالجامعة، و تحديد خطواتها الأساسية و ما يتطلبه من تجهيزات و أماكن عمل و غيرها؛

- تحسين الجودة داخل الجامعة .

➢ **لجنة توجيه الجودة:** تعتبر مركز عملية إدارة الجودة ،و أهم مسؤولياتها ما يلي :

- توثيق الصلة بين الجامعات و المؤسسات الأخرى؛
- إزالة الخوف و نشر الخبرات الفائقة و الدروس المستفادة داخل الجامعة؛
- وضع الخطط اللازمة لتطوير برامج دوائر الجودة.

➢ **لجنة قياس الجودة و تقويمها:** تعمل هذه اللجنة على تقويم برنامج الجودة الشاملة في الجامعة، و التأكد من مدى توافق أهداف الجامعة من احتياجات الزبائن.

كما يجب على الجامعات إن تتحقق من ان حاجات المستفيدين و إدارتها، مع ضرورة إيجاد نظام تعاون فعال بين الجامعة و المستفيدين يمكن من خلاله تبادل الخبرات و العمل على حل المشاكل التي يواجهها هؤلاء المستفيدون .

قد يعد تحقيق إدارة الجودة الشامل مهمة معقدة، ولكنها بالتأكيد ليست مستحيلة، وخاصة بالنسبة للجامعات، فهذه الأخيرة تعتبر من أفضل الأماكن الصالحة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، إذا ما تم تطبيقها بالشكل الصحيح، حيث ستضيف بالفعل قيمة و جودة للمؤسسة و مخرجاتها..

5-المزايا و الفوائد التي تقدمها إدارة الجودة في التعليم العالي:

5-1 المزايا:

يمكن تقديم المزايا الآتية عند تطبيق أنظمة إدارة الجودة لتنسيق و توحيد جميع الجهود التطويرية في مؤسسات التعليم العالي و على النحو الآتي (عماد أبو الرب و اخرون ،2010،ص،145):

- شمول جميع جوانب العمل الأكاديمي و الإداري على مستوى الجامعة ككل ،و بالتالي يساعد هذا على إحداث تغيير متكامل يسهل رفع الكفاءة بشكل عام ،و يعكس تطوير جزء أو خدمة معينة و بقاء الأجزاء الأخرى و الخدمات الأخرى كما هي عليه الذي يعيق أو قد يمنع أي تغيير كلي ؛
- لإحداث أي تغيير حقيقي في الجامعات لا بد من تطبيق أساسيات أسلوب إدارة الجودة الشاملة؛
- عمل هيكل لجميع النشاطات التطويرية بدء بوضع رسالة و رؤية و استراتيجيات الجامعة مما يوفر هيكلا متكاملا ومتناسقا يوحد جميع هذه الجهود نحو هدف واحد و الذي بدونه تتضارب معه الجهود؛
- تدعو إدارة الجودة الشاملة إلى التحسين المستمر و هو الهدف الأساسي لعمليات التطوير؛
- تركز إدارة الجودة الشاملة على قياس و تقويم الأداء و هو احد أهداف التطوير.

5-2- الفوائد: (عماد أبو الرب و اخرون ،2010،ص ص،149،148)

- تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار و تحديد المسؤوليات؛
- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب التي تنعكس على جوانب شخصياتهم؛
- زيادة الكفاءة التعليمية و رفع مستوى الأداء لجميع الاكاديميين و الإداريين؛
- الوفاء بمتطلبات الطلاب و المجتمع و البحث العلمي و الوصول إلى رضاهم؛
- توفير جو من التفاهم و التعاون و العلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين؛
- تمكين إدارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة و التعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا؛
- رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال الالتزام بنظام الجودة؛
- الترابط و التكامل بين جميع الاكاديميين و الإداريين في الجامعة و العمل بروح الفريق الواحد؛

تطبيق نظام إدارة الجودة بمنح الجامعة احتراما و تقديرا و صورة ايجابية

6-معوقات تطبيق الجودة في التعليم العالي:

رغم السمات و المميزات لإدارة الجودة في المجال التعليمي إلا إن تطبيقها في قطاع التعليم العالي يصادف العديد من المعوقات و الصعوبات أهمها(راضية بوزيان،2012،ص ص،31،32):

- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية و الثقافة التنظيمية التي تتفق و متطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية(القيادة، الهياكل و النظم، التحسين المستمر، الابتكار)؛
- عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية و الإدارية و المالي السائدة بالجامع لمتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة و ذلك على مستوى (فلسفة التعليم الحالية و أهدافه و هياكل و أنماط التعليم الجامعي، أداء أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم وأدوات العملية التعليمية و نظام الدراسات العليا و البحث العلمي و الإمكانات و تمويل التعليم)؛
- المركزية في اتخاذ القرار التربوي لان إدارة الجودة بحاج إلى نظام لا مركزي يسمح بالمزيد من الحريات و الابتكار في العمل بعيدا عن التعقيدات الإدارية؛
- عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب و مستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم و توقعاتهم وذلك فيما يخص (بالكتاب الجامعي، أداء هيئة التدريس و أساليب التقييم المتبعة، و كفاءة و فعالية نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلاب.)؛
- عدم الربط بين الكليات بالجامعة و قطاعات سوق العمل؛
- تبني طرق و أساليب لإدارة الجودة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة؛
- مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات.

7-معايير جودة التعليم

7-1-معايير جودة التعليم العالي:

نظرا لاختلاف توجهات الباحثين و أدائهم، إلا انه لا يوجد اختلاف كبير في الآراء التي تناولت معايير جودة التعليم العالي و يمكن حصرها كالأتي(حرنان نجوى،2017،ص،710):

- **القيادة:** تشكل محور النظام المتكامل الذي يسعى إلى تحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي لذلك نحتاج إلى منهجية إدارة الجود و تحسينها و ضمانها في هذه المؤسسات، من خلال قيادة إدارية متحمسة ذات رؤية قادرة على تحقيق التفاعل والتعاون و الانسجام بينها و بين المرؤوسين كما تتطلب فريق عمل متعاون لدبه ولاء و انتماء؛
- **رؤية و رسالة الجامعة:** يجب إن تتوفر لدى مؤسسات التعليم العالي رسالة واضحة المعالم و محددة تعبر عن رؤيتها وأهدافها العامة و الخاصة، لان هذه الأخيرة تركز على المسار المستقبلي للمؤسسة، كم خلال ترجمت القدرات والإمكانيات التي تخطط لتنميتها، أما رسالة الجامعة فهي تركز على النشاط الحالي لها من خلال الإجماع على الأهداف الواحدة و تسهيل ترجمتها الى مهام و أعمال تنفذ و تحقيق المركز التنافسي؛
- **الثقافة التنظيمية:** تشكل الثقافة التنظيمية بيئة اجتماعية تشمل على مجموعة من المبادئ و القيم و المفاهيم والمعتقدات التي يجب إن تسود المؤسسة التعليمية، و لها دورا مؤثرا في عملية اتخاذ القرارات و حل المشكلات التي تصادفها؛
- **أعضاء هيئة التدريس:** يقوم أعضاء هيئة التدريس بانجاز العملية التعليمية و تحقيق أهدافها التي يعملون بها ،هذا من خلال تأهيله العلمي و السلوكي و الثقافي و خبراته العلمية عن طريق :
  - وفير العدد الكافي لأعضاء هيئة التدريس المؤهلين؛
  - اعتماد معايير واضحة و شفافة لاختيار أعضاء هيئة التدريس؛
  - إن تتوفر للجامعة برامج متخصصة للتطوير المهني و التعليم المستمر لأعضاء هيئة التدريس.

- **البرامج و المناهج الدراسية:** يقصد بها شمولية و مرونة استيعاب مختلف التحديات العالمية و الثورة المعرفية،و توظيفها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية . كما يجب على المناهج التعليمية إن تتواءم مع الفلسفة العامة و تحقق رسالة وأهداف و حاجات الطلبة و المجتمع ككل و إن تتوافق مخرجات هذه البرامج مع المعايير المحلية و الدولية ؛
- **إدارة الموارد البشرية و المادية و تنميتها:** حتى نصل إلى تفوق جامعي ناجح و متميز، لا بد من التركيز على تطوير و تنمية مواردنا البشرية، باعتبارها الركيزة الأساسية في خلق التميز و تمكينها من الميزة التنافسية، هذا عن طريق تنمية القدرات الإدارية و التدريبية و تحسين المرافق و الخدمات و تجهيزاتها مثل:

- توفير نظام الكتروني للبحث عن المعلومات في المكتبة؛
- توفير مكاتب مناسبة لأعضاء الهيئة التدريسية و توفير مرافق خدمية اساسية كافية؛

- **البحث العلمي:** يستحسن وضع إستراتيجية البحث العلمي، التي تتفق مع رسالة المؤسسة كما يجب على أعضاء هيئة التدريس إن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية و مناسبة ،حتى يضمن بقاءهم و تطلعهم على المستجدات الحلية في مجال تخصصهم مع توفير الأجهزة اللازم للعمليات البحثية؛
- **خدمة المجتمع:** يجب إن تساهم المؤسسة التعليمية في المجتمع، من خلال تنمية البيئة المحيطة بها و إنشاء وحدة عملية تعزز علاقة مؤسسات المجتمع المحلي و الإقليمي مع سوق العمل، وتساهم في تنفيذ المشاريع التنموية، الاقتصادية و الاجتماعية؛
- **الطلبة:** يمثلون بؤرة العملية التعليمية و يجب تأهيلهم علميا و ثقافيا و نفسيا، حتى يتمكنوا من استيعاب المعرفة التي تنعكس إيجابا على مستوى الجودة و مواكبتهم التطورات العصرية و انفتاحهم على البرامج المستقبلية.
- وعليه يمكن تشخيص واقع الجامعة الجزائرية كآلاتي:

7-2-معايير تصنيف معايير الجودة العالمية للجامعات (حميدوش علي ، فضيل رابح،2013 ،ص ص،14،13):

➢ **تصنيف كي واس البريطاني:**

وهو تصنيف تصدره المؤسسة البريطانية التي تأسست عام 1990 م و هي شركة تعليمية مهنية ،يهدف التصنيف التايمز كي واس العالمي للجامعات إلى تحديد الجامعات ذات المستويات التي ترقى من خلال أدائها الوطني و رسالتها المحلية في مجتمعاتها إلى بلوغ مستوى عالمي ،وقد حقق تصنيف التايمز كي واس العالمي للجامعات شهرة دولية بين مؤسسات التعليم و البحث العلمي، وذلك من خلال اعتماده على معايير تقييمه تتناول الهيكلية البنيوية لكل من هذه الجامعات، و يعتمد هذا التصنيف على المعايير التالية في تصنيف الجامعات (جودة البحث، توظيف الخريجين، النظرة العالمية للجامعة، جودة التعليم)

➢ **تصنيف جامعة جياو جونغ شنغاي ARWU:**

وهو تصنيف من إصدار جامعة" جياو تونغ شنغاي الصينية" و يعرف بالتصنيف الأكاديمي للجامعات العالمية ،و قد صدر أول تصنيف عام 2003 م من معهد التعليم العالي بالجامعة ،و كان الهدف من إصداره معرفة موقع الجامعات الصينية بين الجامعات العالمي من حيث الأداء الأكاديمي و البحث العلمي، و يستند هذا التصنيف إلى معايير موضوعية جعلته مرجع تنافس الجامعات العالمية على إن تحتل موقعا بارزا فيه و تشير إليه كأحد أهم التصنيفات العالمية للجامعات و مؤسسات التعليم العالي، ويقوم هذا التصنيف على فحص 2000 جامعة في العالم من أصل 10000 جامعة مسجلة في اليونسكو امتلكت المؤهلات الأولية للمنافسة .

ويعتمد هذا التصنيف على معدل الإنتاج العلمي للجامعة، و على مدى حصولها على جائزة نوبل أو أوسمة فيلذز للرياضيات، و تقوم طريقة التصنيف على أساس أربعة معايير رئيسية (جودة التعليم ،نوعية أعضاء هيئة التدريس ،الإنتاج البحثي ،الانجاز الأكاديمي مقارنة بحجم المؤسسة العلمية).

- **تصنيف ويبومتركس الاسباني لتقييم الجامعات و المعاهد Webometrics CSIC:**

ويقوم هذا على إعداد هذا التصنيف معمل و هو وحدة للمركز الوطني للبحوث بمدريد اسبانيا و يعرف بتصنيف الويبومتركس، بدا هذا التصنيف سنة 2004 م بتصنيف 16000 جامعة ،و يهدف هذا التصنيف بالدرجة الأولى إلى حث الجهات الأكاديمية في العالم لتقديم ما لديها من أنشطة علمية تعكس مستواها العلمي المتميز على الانترنيت و ليس ترتيبا أو تصنيفا للجامعات بل ترتيبا لموقع الجامعة، و يتم عمل هذا التصنيف في شهر يناير و يوليو من كل سنة، ويعتمد على قياس أداء الجامعات من خلال مواقعها الالكترونية ضمن المعايير التالية (الحجم ، الإشارة إلى الابحاث ،الأثر العام) .

- **التصنيف الدولي للموقع الالكتروني للجامعات و الكليات على الشبكة العالمية:**

وهو تصنيف عالمي استرالي، يشبه تصنيف الويبمتركس الاسباني و لكن يهتم بقياس مدى شهرة المواقع الالكترونية للجامعات التي نالت الاعتراف أو الاعتماد الأكاديمي من منظمات أو هيئات دولية، ويعلن ذلك التصنيف كل ستة أشهر، و يطلب من كل الكليات و الجامعات المشاركة في التصنيف إضافة و تحديث بياناتها شهريا، و يحتوي هذا التصنيف على 9000 كلية و جامعة يتم تصنيفهم وفقا لشهرة موقعها الالكتروني على شبكة الانترنيت لدى 200 دولة ويهدف هذا التصنيف إلى ترتيب الكليات و الجامعات العالمية وفق شهرة و جماهيرية الموقع الالكتروني للجامعات بشكل تقريبي، وهو لا يصنف مؤسسات التعليم العالي بناءا على جودة التعليم أو مستوى الخدمات المقدمة، و يعتمد التصنيف على ثلاثة مقاييس موضوعية و مستقلة على شبكة الانترنيت مستخلصة كم ثلاث محركا بحث و هي (تصنيف صفحة الجوجل، روابط الداخلية بالياهو تصنيف مرور اليسكا).

7-3-مكانة الجامعة الجزائرية في التصنيفات الدولية:

لم ترحم التصنيفات العالمية الجامعات الجزائرية لا من حيث نوعية التعليم ولا حتى من حيث تطورات والإصلاحات فاكبر ثلاث تصنيفات عالمية لم تدرج و لا جامعة جزائرية ضمن أحسن 500 جامعة في العالم، إذ اسقط تصنيف جامعة جابو توتغ شانغاي لأفضل 500 جامعة الصادر في الجامعة الجزائرية، و إن كان هذا المؤشر يعتمد على معايير عالمية منها جائزة نوبل أو جوائز فيلد للرياضيات، كما لم يتضمنها تصنيف "ذاي اوس " و الذي تنشره كل موسم مجلة التايمز الأمريكية .فيما ظفرت أكثر من جامعة عربية ضمن المراكز ل 400 جامعة الأوائل، و قد احتلت اول جامعة جزائرية في التصنيف العالمي " جامعة تلمسان في الرتبة 3509 و تلتها جامعة مستغانم في الترتيب 3726 واحتلت على سبيل الذكر المدرسة الوطنية العليا للإحصاء و الاقتصاد التطبيقي مرتبة 9009 في حين احتلت جامعة المدية رتبة 8158 و عموما فان المؤسسات الجامعية العربية لم ترق في سلم المؤسسات الجامعية العربية و لا حتى الإفريقية حيث احتلت المرتبة 23 إفريقيا و المرتبة 27 عربيا(حميدوش علي ، فضيل رابح،2013،ص،15).

III. تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

يعد موضوع التكنولوجيا المعلومات والاتصال موضوعا هاما ودقيقا ،هذا لما ترتب عن التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من تغير في القدرات الإنتاجية، ودخول عنصر جديد يسمى عنصر المعرفة وهو عنصر قائم بذاته، حيث أصبحت هذه التكنولوجيات معيارا هاما في تصنيف وتطور المؤسسات غاصة في ظل وجودها في محيط متغير يتأثر ويؤثر.

1-ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

فقبل إعطاء مفهوم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بصفة عامة لا بد من التعرف على المقصود بمصطلح التكنولوجيا:

1-1-مفهوم التكنولوجيا:

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من أكثر الألفاظ تداولا في عصرنا الحالي، غير انه ما بقدر يزداد شيوع استخدامه ،يزداد الغموض واللبس فيه، فموضوع التكنولوجيا لا يزال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق لها من طرف علماء الاقتصاد، وعليه تعددت الرؤى واختلفت المفاهيم حولها والتي نذكر منها:

- التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشر الحديث فيها هو اللفظ فقط ،وهي كلمة معربة ولا أصل لها في الكتب العربية وقواميسها وتقبلها كلمة "تقنية "والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة "تكنولوجيا"وهي مكونة من مقطعين هما techno وتعني باللغة اليونانية" الفن "أو" الصناعة اليدوية "و logie وتعني "علم "أو" نظرية "ومن هنا فكلمة تكنولوجيا تعني: "علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي" (فريد بوعلي وفوضيل حكيمة،2013،ص، 3)؛
- وتعرف التكنولوجيا على أنها: "الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لإغراض علمية وتطبيقية ،والتي يستعين بتا الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية، وكذلك التاريخية " (حساين حمزة، 2016 ،ص،8)؛
- وهناك من يعرف التكنولوجيا كذلك على أنها : "مجمل المعارف العلمية المستخدمة في المجال الصناعي ،خاصة المكرسة لدراسة وتحقيق وإنتاج وتسويق السلع والخدمات السلعية لاستبدال العمل اليدوي بالات حديثة ومتطورة " (فريد بوعلي وفوضيل حكيمة،2013 ،ص،4)؛
- وتشير التكنولوجيا كذلك إلى: " تطبيق العلم على الفنون الصنا عية، بمعنى أنها تركز اهتماماتها بالدرجة الأولى على الاستخدامات العلمية، ولذلك فهي تعد الوسيلة التي تحول الاكتشافات العلمية النظرية إلى مخترعات شتى نستفيد منها في حياتنا في مختلف الجوانب" (سهي حمزاوي ،2017،ص،12)؛
- مما سبق نصل إلى أن التكنولوجيا هي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات والطرق العلمية التي تستخدم لتسيير الآلات والمعدات والنظم المرتبطة بالإنتاج لتحقيق مختلف الحاجات داخل المجتمع.وهي وليدة النظام الاجتماعي والاقتصادي الذي نشأت فيه ونجاحها مرهون بتوفير قاعدة معرفية وعلمية لتسييرها والتحكم فيها.

1-2-مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لم تحظي تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيرها من المصطلحات الجديدة خاصة مع ظهور الاقتصاد المعرفي ،بتعريف موحد ،بل تعددت هذه التعارف وتنوعت تبعا لرؤية كل واحد لها لذا سنعرض أهمها:

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة بمعناها الواسع هي كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة، الإنتاج وتبادل المعلومات مهما كان شكلها من الهاتف الثابت والمحمول والانترنت مرورا بالبطاقات الالكترونية وأنظمة المحاضرات السمعية البصرية عن بعد. إنها تجمع بين ثلاثة مجالات تقنية :الاتصالات عن بعد، السمعي البصري،الإعلام الآلي، بحيث تنتج عن تقاطعها المعلوماتية عن بعد **(Télématique)** وعن إدماجها وسائل الاتصال المتعددة **(Multimédia)** .مع الإشارة إلى أنه يعبر عن هذه التكنولوجيات بمصطلحات مختلفة (TIC, NTIC, NTC, NTI) كما أنها تعتبر عند البعض تقنية أكثر منها تكنولوجيا وقد نتج هذا التجاوز في نظرهم عن الترجمة من الإنجليزية التي تجمع بين كلمتي التقنية والتكنولوجيا في كلمة واحدة(Technology) وذلك بخلاف اللغة الفرنسية مثلا (فضيل دليو،2010،ص،5).
- تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: "حيازة ؛معالجة، تخزين، وبث المعلومات ملفوظة، مصورة متنيه، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الالكتروني؛ والاتصالات السلكية واللاسلكية؛ ومبني على أساس الالكترونيات الدقيقة " (نعورة بوبكر،2016،ص،261)؛

- و تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال أيضا حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE على أنها تشمل :"مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة، نقل المعلومات، في شكل أصوات، بيانات، وصول، فهي تشمل الإلكترونيك الدقيق، علم البعديات الالكترونية، والتكنولوجيات الملحقة " (بوعلي فريد و فوضيل حكيمة ،2013،ص،25)؛
- ويمكن تعريفها أيضا على أنها: "مختلف الاكتشافات، والمنتجات، والاختراعات، التي تأثرت بظهور تكنولوجيات الحواسيب، والاتصالات الحديثة، والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تخزينها، واسترجاعها في الوقت المناسب، وبالطريقة المناسبة المتاحة " (عصام عبيدلي و سامية حليفي،2018 ، ص،7)؛
- ومن بين تعار يف تكنولوجيا المعلومات والاتصال أيضا نجد من يعرفها بأنها: "عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة وتتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال البرامج التقنية والبرامج الجاهزة وقواعد البيانات وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب وعناصر أخرى ذات علاقة" (نعورة بوبكر،2016،ص،261)؛
- ويمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تدل على تطور القدرة البشرية في التعامل مع البيئة وإدراك أهميتها وفائدتها إذ تعرف على أنها: "كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة لجمع وتخزين وتصنيع والتعامل مع المعلومات ويمكن تمثيلها بمجموعة من المكونات المترابطة التي تجمع وتعالج وتخزن وتنشر البيانات والمعلومات وتوفر وسيلة للتغذية العكسية لتحقيق هدف معين " (علي زعلاش صورية ،2016،ص،9)؛
- مما سبق نستنتج أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هو عبارة عن مزيج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي و تكنولوجيا الاتصالات السلكية و اللاسلكية .كما تجدر بنا الإشارة إلى أن مصطلح "تكنولوجيا الإعلام والاتصال يعد أشمل وأدق من الترجمة المتداولة" تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "والتي ينقصها الشمولية (**Communication**) و الاتصال (**Information**) التي تعتمد على ميداني، الإعلام (**ICTS**) لمعنى عبارة الجمع اتصالات يفيد معنى مغاير للمعنى المعتمد في الكلمة اللاتينية، ومن جهة أخرى فإن الفارق واضح بين مصطلح الإعلام والمعلومة حيث تعتبر المعلومة المادة الخام للإعلام، والإعلام عملية تنطوي على مجموعة من أوجه النشاط من بينها نشاط نقل المعلومات وتداولها، فهو يشمل المعلومات لكن المعلومات لا تحتوي على كل موضوعات الإعلام (قريني فارس ،زعيتر فاتح ،2017،ص،5).

2-أهمية واهداف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

2-1-أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تبرز أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان والمكان وعملت على إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد والمؤسسات،حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل احد أهم أعمدة المؤسسات لأنها تعمل على اختصار الوقت، المسافات ؛وترشيد الجهود والموارد، وإزالة المعوقات المكانية؛ وارتفاع أهمية المعلومات في مختلف النشاطات حيث تتيح للمؤسسات إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جدا من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها، إدارة أكثر فعالية للموارد البشرية والزبائن، تحسين الإنتاج، والتحكم في التكاليف.

لكل ذلك فقدا أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل الثورة المعرفية الثالثة، أي" الثورة التكنولوجية "وسيساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من المؤسسات على ترك قواعد العمل القديمة واستحداث أساليب جديدة (حطاب أمال، 2017، ص، 9).

2-2-أهداف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

في الواقع ل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أدوار وأهداف متعددة ومتنوعة ،حسب (Heeg et al،2004) ويمكن حصر هذه الأخيرة كمايلي:

- تحسين إنتاجية ومر دودية الموظفين: يعتبر هذا الدور من أهم أدوار تكنولوجيا المعلومات تتميز هذه الأخيرة بسرعة وقدرة كبيرة على تخزين ومعالجة كميات كبيرة من البيانات والمعلومات وذلك بتخفيض الأخطاء والوقت وبتالي تخفيض التكاليف المرتبطة بمعالجة المعلومات؛
- دعم عملية اتخاذ القرار: تلعب تكنولوجيا المعلومات دور معتبر في دعم عملية اتخاذ القرار وذلك بتوفير المعلومات المناسبة والملائمة للمسريين ومتخذي القرار؛
- تحسين العمل الإنتاجي: تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كنظم دعم العمل الجماعي، من رفع المرودية وفعالية فرق العمل داخل المؤسسات عن طريق تسهيل وتحسين عملية الاتصال.

3- مميزات و أسباب ازدهار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

3-1- مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحاضر بعدد من السمات والخصائص عن غيرها من التكنولوجيات ومن أبرزها (بوعلي فريد وفوضيل حكيمة ،2013، ص، 26):

- **الفاعلية:** وهي إمكانية تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، أي هناك ادوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ما يسمح بخلق نوع من التفاعل؛
- **تحديد المستفيد:** أي أنه سيتم عملية تبادل المعلومات بدرجة كبيرة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وعادة يستخدم في هذه معلومات معينة دون غيرها، وعادة يستخدم في هذه الحالة شخص يدعى المنسق الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات ،وتجهيزهم لها لقاء مقابل لخدمته؛
- **اللاتزامنية:** تعني إمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها ،بمعنى استقبالها في الجهاز وتفحصها واستعمالها في وقت الحاجة؛
- **قابلية التحرك والحركة:** بمعنى إمكانية بث معلومات واستقبالها من أي مكان إلى أخر أثناء حركة المرسل والمستقبل؛
- **قابلية التحويل:** إمكانية نقل المعلومات من وسيط لأخر باستعمال تقنيات كجمع بالتحويل؛
- **قابلية التوصل:** إمكانية استعمال أجهزة مصنعة من طرف شركات مختلفة والتوصيل فيما بينها بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه التصنيع؛
- **الشيوع والانتشار:** قابلية التوسع أكثر لوسائل الاتصال حول العالم وفي طبقات المجتمع المختلفة؛
- **العالمية والكونية:** إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين من مختلف دول العالم ودون عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية؛
- **تقليص الوقت:** السماح بالنقل اللحظي للمعلومات والمعطيات كما تتيح قواعد البيانات الضخمة للوصول إلى المعلومات المحزنة بسهولة وفي وقت اقل؛
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** هذا يعتبر كنتيجة لحدوث التفاعل بين المستخدم والنظام .

3-2- أسباب ازدهار تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

بالإضافة إلى المجالات الدافعة لتبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال توجد عدة أسباب تبرر ازدهار وهي ممثلة في (نسيمة ضيف الله ، 2017،ص،85):

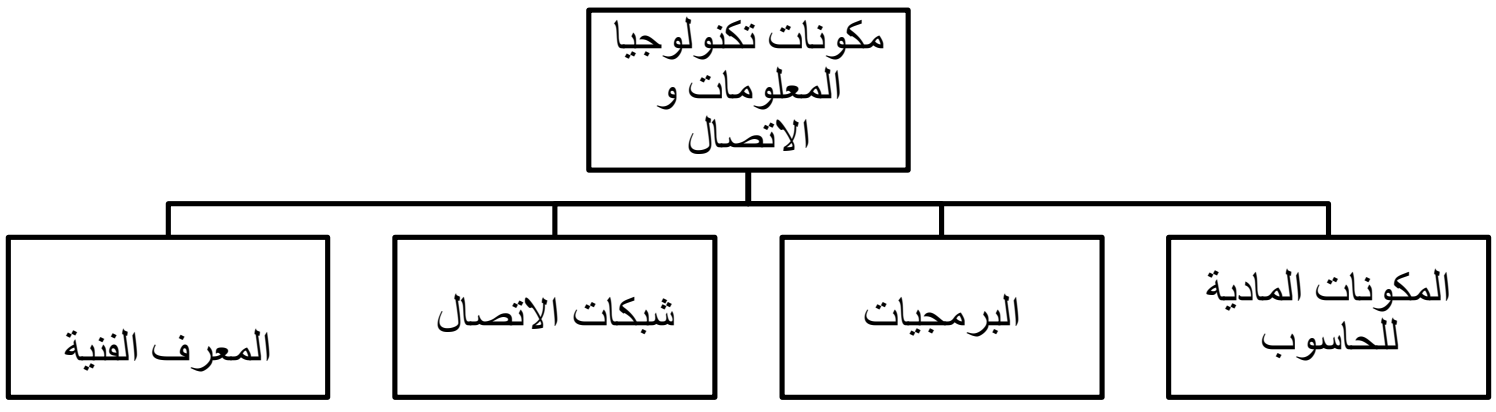
- **أدخلة الأنشطة** interactivité: بفضل تكنولوجيا الإعلام والاتصال يتم إدخال مصادرا لمعلومات إلى الأنشطة بسرعة،كما أنها تسهل عملية التغذية العكسية الفورية بين الأطراف بالسماح لهم بطرح تساؤلات أخرى وأحكام سريعة للآراء؛
- **كثرة وتعدد الإشارات والقنوات:** ما زاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال ازدهار كثرة الإشارات والقنوات المستعملة؛
- **تنوع تشكيلة الأساليب:** إن تنوع الأساليب بهيكل مصدر المعلومة وفق بروتوكولات مختلفة وأساليب متعددة ،إذ يسمح هذا التنوع بالتأكد من المعلومة وفق العديد من اللغات والأساليب "كلام، حركات ....؛
- **درجة التشخيص:** إن درجة التشخيص تبين وضعية الرسالة المحولة نهائيا بفضل التكنولوجيات الحديثة، وتعطي حق تقديم أي التماس فرديا آو جماعيا.

4-مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتضمن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المكونات الأساسية الآتية (سيف الدين عتروس،2018،ص ص،16،17):

- **المكونات المادية للحاسوب:** تعد العنصر الأهم و الوسيلة الأساسية لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال، لما توفره من قدرات عالية على إدخال و معالجة البيانات، و تخزينها و استرجاعها و يتكون العنصر هذا العنصر من:
- **وحدة المعالجة المركزية:** تتكون من الوحدة الأم، ووحدة الذاكرة الرئيسية، إضافة إلى المعالج و هو عقل الكمبيوتر حيث يقوم بتنفيذ كل العمليات الحسابية و المنطقية؛
- **اللواحق:** و تتضمن وحدات مسؤولة عن إدخال التعليمات المطلوب تنفيذها ، ووحدات إخراج تتمثل في الأجهزة التي تقوم بنقل نتائج المعالجة إلى المستخدم ؛
- **الذاكرات الثانوية:** هي تلك الأدوات التي تلعب دور ناقل للمعلومة من و إلى الكمبيوتر، وتتمثل في القرص الصلب والأقراص المضغوطة؛
- **البرمجيات:** يقصد بالبرمجيات كل الأوامر و التعليمات التي يقوم الإنسان بإعدادها لتوجيه المكونات لأداء مهمة معينة وفق تعليمات دقيقة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين، و تنقسم البرمجيات إلى برمجيات التشغيل و برمجيات التطبيقات؛
- **شبكات الاتصال:** و هي ربط مجموعة من المحطات في مواقع مختلفة من خلال وسط يمسح للمشاركين بإرسال واستلام البيانات و المعلومات؛
- **المعرفة الفنية:** و تشمل ما يلي:
  - التعود على وسائل و أساليب تكنولوجيات المعلومات و الاتصال؛
  - المهارات و الكفاءات اللازمة لاستخدام هذه الوسائل؛
  - معرفة التوقيت المناسب لاستخدام تكنولوجيات المعلومات و الاتصال لحل المشكلة أو لتحقيق غرض معين.

الشكل(1-5):مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المراجع السابقة

5-تحديات التي تواجه تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

يواجه تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المنظمات بعض التحديات نذكر منها (حطاب أمال ، 2017 ،ص13) :

- **تحديات عمارة المعلومات:** تتمثل في كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها؛
- **تحدي العولمة:** أدت ظاهرة العولمة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف العالم، وفي ظل المنافسة العالمية، يتطلب هذا مراعاة الاختلافات الثقافية لبيانات التطبيق المختلفة عن تصميم نظم المعلومات؛
- **التباين بين القدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقدرات المنظمة:** من الواضح أن التطور التقني أسرع بكثير من قدرة المنظمة على استيعاب وتطبيق هذا التطور؛
- **تسارع التغيرات كما ونوعا في بيئة الأعمال:** أصبح العالم حولنا يتسم بالسرعة في التغيير، عالم تكاد تتلاشى فيه الحدود الزمنية والمكانية بين ما هو قديم و ما هو جديد وهذا التغيير ينعكس على عوامل البيئة الخارجية، ويمكن اعتبار التطورات في التكنولوجيا احد أهم التغيرات التي تتطلب من منظمات الأعمال والاستجابة لها من خلال اعتبارها احد أهم العناصر المهمة في صياغة الإستراتيجية العامة لمنظمة .

IV. تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في التعليم العالي:

تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في الوقت الراهن ضغوطات وتحديات كبيرة تتمثل أساسا في النمو السريع في مجال المعرفة، و التغييرات المفاجئة والسريعة في طبيعة المهن في السوق بسبب الاعتماد على التكنولوجيا الجديدة ،والاهتمام المتزايد بقيمة التميز و الجودة بالمعنى الشامل والذي يعبر عن أداء الأعمال بطريقة صحيحة من أول مرة لتحقيق رضا العملاء (الطلاب الجامعين)، والتطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ،وطرق استخدامها واهم الأنشطة التي يجب أن تستخدم هذه تكنولوجيا لتحقيق جودة التعليم العالي، إذا أصبح من الضروري إدخال التكنولوجيات الجديدة في كل مستوى إداري في الجامعات وربطها بأنشطة هامة كالمكتبات، مختبر البحث العلمي ؛والتعليم الالكتروني، بالإضافة إلى الأستاذ الجامعي وهذا كله حتى تضمن البقاء والاستمرارية والوقوف أمام التحديات والمنافسة مع الجامعات المحلية، والإقليمية والعالمية.

1-مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي له اثر كبير ودور في تحقيق ميزة تنافسية وهذا من خلال إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على صعيد كل جوانب التعليم العالي كالمكتبات، البحث العلمي، الموارد البشرية...الخ، أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح من الضروريات التي يحتاجها كل من

الطالب والأستاذ و الإدارة للقيام بأعمالهم و وواجباتهم على أحسن وجه ولتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثار وإسهامات كثيرة.

1-1-مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي:

إن مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي عرفت من طرف العديد من الباحثين وبطرق مختلفة ومن مختلف وجهات النظر، كما تم تحديد إطارها المفاهيمي والعملي لدمجها في هذا القطاع، وهذا ما سيتم التعرف عليه في النقاط التالية:

عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي بعدة توجهات وأراء مختلفة نذكر منها:

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي التكنولوجيا المتعلقة بتخزين، والاسترجاع، تداول المعلومات، ونشرها مع إنتاج البيانات الشفوية، المصورة، النصية، الرقمية بالوسائل الالكترونية من خلال التكامل بين أجهزة الحاسوب الالكتروني ونظم الاتصالات المرئية (نسيمة ضيف الله ،2016،ص،86).
- كما تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال التعليمية أيضا على أنها :البرامج التطبيقية التعليمية الحديثة (البريد الالكتروني، معالج النصوص والجداول، الانترنت، الوسائط المتعددة، معالج الصور والفيديو) والمواد والأجهزة الحديثة (مخابر الحاسوب، السبورة التفاعلية، أجهزة العرض الالكترونية) التي تستخدم في العملية التعليمية والهادفة إلى رفع كفايتها وبلوغ درجة الأداء المتقن(بخوش وليد،535،2017).

2-عوامل ومبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم العالي:

2-1-العوامل التي أدت إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي:

لقد قام الباحثون في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى رصد العديد من العوامل التي كان لها الدور الكبير والفعال في استخدام هذه التكنولوجيا التي تنمو يوم بعد يوم والتي لها فائدة كبيرة في خدمة العلم والمجتمعات، ومن أهم هذه العوامل ذكر ما يلي: (محمد الامين عسول ،2016،ص ص،124،123)

العولمة الاقتصادية وما رفقها من كسر للحواجز التقليدية بين الأسواق ومن تعميم لبعض أنماط السلوك الاستهلاكي على المجتمعات كافة، وذلك على تباين الثقافات السائدة في هذه المجتمعات، وتفاوت مستوى المعيشة فيها، حيث يرى الباحث "**فرانسيس كارنكروس**" ان اكبر عاملين في نمو الاقتصاد العالمي هما الثورة المعلوماتية والعولمة في رأي العالم، فإن العامل الأول (الثورة المعلوماتية) تولد العامل الثاني (العولمة) وينتج انهيار الحدود أمام كل أنواع المؤسسات الخارجية والدولية؛

- الاستخدام المكثف للمعلومة في العمليات الإنتاجية: إذ أن مؤسسات التعليم العالي تعد مؤسسات خدمية إنتاجية ،وهذا لكونها تنتج الطلبة المتخرجين الذين يكونون مؤهلين لدخول سوق العمل بكفاءتهم ومهاراتهم ومعارفهم، ويتمثل ذلك بالاعتماد المتزايد على تقنيات أكثر تطورا وأساليب عمل اشد تعقيدا، مع ما يستدعيه ذلك من ضرورة اللجوء بصورة متزايدة إلى مهارات متخصصة وخبرات متنوعة من اجل تشغيل تلك التقنيات وإدارة هذه الأساليب؛
- التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية وما أدى إليه من متغيرات مهمة في بيئة الأنشطة الاقتصادية وأساليب ممارستها؛
- التغير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات جعل من الأوفر اقتصاديا إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة جغرافيا ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثا عن الكفاءة، مثل ما تقوم به مؤسسات التعليم العالي في الجزائرية في إطار الشراكة والتوأمة بين الجامعات المحلية والأجنبية قصد نقل المعارف والمهارات إلى جامعاتنا؛
- المنافسة المتزايدة بين مؤسسات التعليم العالي الجزائرية والتي أجبرت المؤسسات الجامعية على اكتشاف طرق جديدة لزيادة كفاءتها مثل استحداث أماكن أنشطة جديدة كالملحقات الجامعية والمعاهد ا...الخ، من اجل تقليل التكاليف؛

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

2-2-مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي:

هناك مبررات عديدة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية سواء كانت جامعات ،مراكز جامعية ،ملحقات جامعية، مدارس عليا ومن أهم المبررات مايلي: (خلود عاصم ، 2013، ص ص،239،237)

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

ولهذا فقد اثر التطور الكبير والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثيرا بالغا على المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها، وطرق توزيعها، حيث أصبحت كل هذه الوسائل والتقنيات الحديثة والتي فرضت سيطرتها على مختلف المؤسسات الخاصة الخدمية كالبنوك ،التعليم ، التعليم العالي ....الخ..

3-فوائد و دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم العالي

3-1-فوائد تكنولوجيا الإعلام ولاتصال في التعليم العالي:

إن حصر فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي صعب بعض الشيء وهذا لتعدد أدوارها كوسيلة مهمة ذات مزايا عديدة، إلا أنها تعمل على(هندريك فان بول ،2009،ص ص،12،11):

- **إعادة هيكلة التعليم العالي:**

وهذا استجابة إلى احتياجات مجتمع المعلومات المعاصر، علاوة على ذلك فهو يعتقد إن استخدامها سيؤدي إلى تقليص الفجوة القائمة بين الواقع الاجتماعي الاقتصادي من جهة ونتائج أنظمة التعليم العالي من جهة أخرى؛

- **زيادة فرص التعلم:**

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنه إن يساعد في زيادة فرص الوصول للتعلم لا يمكن إن يساعد على رفع نوعية التعليم باستخدام أساليب تعليم متقدمة، مع تحسين نتائج التعلم واصلا حاو تحسين إدارة النظم التعليمية؛

- **تحسين عملية التعليم / التعلم:**

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية التعليم / التعلم من خلال إصلاح أنظمة توصيل التعليم التقليدي ، تسهيل تكوين المهارات الفنية مع توفير ديمومة التعلم مدى الحياة وتحسين إدارة مؤسسات التعليم العالي، دون غض النظر عن تحسين المناهج التعليمية ونوعية نتائج الأنظمة التعليمية وتحقيق الإصلاح التعليمي من جهة وتوظيف الطلبة وتنوع مهارات الحياة من جهة أخرى؛

- **مراقبة التقدم:**

يهدف تطوير مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي إلى مراقبة التقدم الذي تحرزه الدول نحو تحقيق أهداف أساسية كتلك التي وضعتها القمة العالمية لمجتمع المعلومات وأهداف التنمية للألفية والتعليم للجميع مع فتح المجال إمام شركات خاصة؛

- **الرقابة وتقوية عملية الاحتفاظ بالمعرفة:**

إذ بإمكانها تقوية عملية الاحتفاظ بالمعرفة مع التقليل من الخاصية المتعلقة بإعادة الامتحان القلق لدى الطلبة من جهة ومن جهة أخرى تسمح للأساتذة من تمضية وقت أطول مع الطلبة ووقتا اقصر في تصحيح الامتحانات؛ المساعدة على

التعلم التعاوني الجماعي نظرا لكثرة المعلومات المتوافرة عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فانه يصعب على الطالب البحث في كل القوائم لذا يمكن استخدام طريقة العمل الجماعي بين الطلبة.

3-2- دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وارتباطها بالتعليم العالي لا يتوقف عند الاهتمام بالجامعة فقط وإنما يهدف إلى الاهتمام بها علاوة على المحيط الذي توجد فيه هذه الجامعة بشكل يسمح لها الاندماج الفعلي في المحيط الاقتصادي والاجتماعي الذي توجد فيه وعليه يمكن اختصار دورها في لادوار الأربعة التالية:

- **دعم النمو الاقتصادي:** إن الهدف المنطقي من استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم هو الدور الذي يمكن ان تلعبه في إعداد مستقبل للقوى العاملة ودعم التنمية الاقتصادية، ان السبيل لتحقيق هذه السياسية هو صياغة مجموعة محددة من الطرق والأهداف الاقتصادية والتي يمكن لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ان يدعمها، حتى لا تكون الصلة بينهما سطحية وجوفاء؛
- **تعزيز التنمية الاجتماعية:** ويكون ذلك من خلال مجموعة من الطرق التي تمكن تكنولوجيا الإعلام والاتصال من دعم الأهداف الاجتماعية كإمكانية الاتصال بين الطلبة ذوي ثقافات مختلفة، ولوج الطلبة إلى الخدمات تعليمية متخصصة، تقديم خدمات تعليمية إلى أفراد مختلفين.... الخ؛
- **إصلاح التعليم:** يمكن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال إن تؤدي دورا هاما في دعم التغيير وإصلاح التعليم، ان بعض من الإصلاحات التعليمية والتي ارتبطت بإدخال هذه تكنولوجيا شملت المناهج والبرامج الدراسية حيث أصبحت تركز على مستويات عالية من إدراك للمفاهيم الأساسية ضمن الموضوعات المختلفة والقدرة على تطبيق هذه المفاهيم المعقدة في حل المشكلات الحقيقية؛
- ✓ **دعم إدارة التعليم:** تدعو بعض الدول إلى استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الكفاءة الإدارية ونظام المساءلة في نظام التعليم بصفة عامة ونتيجة لذلك فان هذه السياسات تؤكد على الاختبارات القائمة على الحواسيب واستعمال البيانات الرقمية في إدارة الأنظمة (سوا لمي أسماء ،121،120، ص ص، 2015).

4-مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

تنطوي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مؤشرات أدت إلى استخدامها في التعليم العالي بين هذه المؤشرات نذكر مايلي (محمد الأمين عسول ،2016،ص126):

- الدور المتزايد والأهمية القصوى للمعرفة والتكنولوجيا في فعالية المؤسسات الإنتاجية والخدمية؛
- ظهور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقطاع إنتاجي مهم؛
- الاعتماد على يد عاملة مؤهلة ومتخصصة باعتمادها احد أهم المعايير نحو التوجه لاقتصاد المعلومات والتكنولوجيات؛
- زيادة مستعملي الحاسوب في عملهم، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنسبة أكثر لأنها أداة مهمة في العمل؛
- التركيز على إنتاج الخدمات أكثر من السلع.

ليتوصل العالمان" **ديرلي**" و"**كينمان** "**عام 2016** إلى ان قواعد الاتصالات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشبه شبكة الانترنت وتستطيع مساعدة الأساتذة لتحقيق الأهداف التعليمية الآتية: (نسيمة ضيف الله ،2016،ص،96)

- تطوير التفكير الخلاق والإبداعي؛
- تنمية استراتيجيات حل المشكلات ؛
- تنمية مهارات التفكير العلمي؛
- تحقيق التعلم طويل الأمد؛

- المساعدة على التعلم التعاوني الجماعي نظرا لكثرة المعلومات المتوافرة عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فإنه يصعب على الطالب البحث في كل القوائم لذا يمكن استخدام طريقة العمل الجماعي بين الطلبة.

أما وفق" **الكندري** "و "**الهابس**"فان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم يحقق الايجابيات التالية (نسيمة ضيف الله ،2016،ص،96):

- إمكانية الوصول إلى عدد اكبر من الجمهور والمتابعين في مختلف العالم؛
- سهولة تطوير محتوى المناهج والمعلومات الموجودة عبر الانترنت؛
- تغيير نظم وطرائق التدريس التقليدية ،كما يساعد على إيجاد فصل ملئ بالحيوية والنشاط ؛
- إعطاء التعليم الصبغة العالمية والخروج من الإطار المحلي؛
- الحصول على أراء العلماء والمفكرين والباحثين المتخصصين في مختلف المجالات في أي قضية علمية؛
- سرعة الحصول على المعلومات مع إيجاد صفوف بدون جدران.

5-الأدوات المادية و البرمجية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

5-1-الأدوات المادية (الدليل البيداغوجي لإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم ،2002،ص ص،26،25):

- الحاسوب: يستخدم الحاسوب كوسيلة في إدارة العملية التعليمية وجمع المعلومات وتخزينها بطرق وتصميمات معينة،تؤدي إلى اختصار الوقت للوصول إلى هذه المعلومات وتسهيل عملية التعامل معها، ومنها تدقيق معلومات المتعلمين، ومراقبة تعلمانهم، وتقويم إعمالهم، وحل مشكلاتهم ...
- السبورة الالكترونية أو السبورة التفاعلية: عبارة عن شاشة ترتبط بالحاسوب، وتتيح إمكانية التحكم فيها إما بواسطة اللمس أو بقلم خاص، كما تسهم في خلق فضاء تفاعلي بين طرفي العملية التعليمية / التعليمة، حيث تمكن من عرض وبناء الأنشطة التعليمة، وتسهيل انخراط المتعلمين ومشاركتهم في صيرورة بناء الدرس، كما أنها تمكن من استثمار وتوظيف وتخزين الموارد التربوية الرقمية داخل الفصل، وطباعة أو إرسال ما تم شرحه للمتعلمين عن طريق البريد الالكتروني أو البوابات التربوية في حالة عدم تمكنهم من التواجد في الفصل.

➢ **أدوات العرض:**

- المسلات: جهاز يعمل على العرض المرئي للشرائح المتضمنة للبيانات المنقولة من الحاسوب – عبر سلك الربط – في اتجاه الشاشة الحائطية أو المحمولة مثلا عرض الدروس، عرض الصور، عبر المواقع التربوية الالكترونية؛
- قرص الفيديو الرقمي: قرص الفيديو الرقمي أداة لتخزين معطيات وبيانات وموارد متعددة الوسائط بدقة متناهية في الوضوح وجودة رقمية عالية في الصوت والصورة، وله طاقة استيعاب هائلة.

القرص المدمج: يمكن القرص المدمج من تخزين كميات من المعطيات والمستندات النصية والصوتية والصورية، بطاقة استيعاب اقل من قرص الفيديو الرقمي السالف الذكر.

➢ **أدوات التخزين:**

- مفتاح التخزين: مفتاح التخزين هو عبارة عن قطعة صغيرة محمولة تتصل بالحاسوب عن طريق المنفذUSB وتخصص لتخزين الملفات والمعلومات والبيانات والمستندات بشتى أنواعها؛ وهي قابلة للمسح وإعادة التخزين بشكل رقمي وسريع،كما يتميز مفتاح التخزين هذا عن باقي أجهزة التخزين بصغر حجمه ومقاومته لعوامل التأثير الخارجية كالحرارة والغبار والشعاع، وسهولة توظيفه في التحميل والتخزين؛
- مكبر الصوت: تربط هذه الأداة بالمنفذ الصوتي للحاسوب، وتعمل على عرض الملفات والمؤثرات الصوتية للأشرطة التربوية الوثائقية، والنصوص القرائية المسموعة لمختلف اللغات والمواد الدراسية وغيرها.

- الماسحة الضوئية: تعد الماسحة الضوئية وحدة تابعة لجهاز الحاسوب، وتستخدم لتحويل المواد المطبوعة التناظرية إلى صور رقمية على الحاسوب، وتشبه عملية المسح الضوئي عملية نسخ صورة على الورق بواسطة آلة نسخ، ويتجلى الاختلاف انه بدلا من نسخ الصورة على الورق، يتم نسخها وتخزينها في ذاكرة الحاسوب، ثم يمكن تعديلها وتجميلها وتغيير ألوانها بدرجاتها المختلفة لتصبح أكثر جاذبية في التعلم من خلال برامج معالجة الصور.

➢ **أجهزة التصوير الرقمي:**

- آلة التصوير الرقمية: هيا عبارة عن أداة لالتقاط الصور الفوتوغرافية وتخزينها بشكل رقمي، بدلا من استخدام الأفلام أو آلات التصوير التقليدية، بحيث يتيح البعض منها تسجيل الصوت والصورة معا، أو الفيديو التربوي إلى جانب الصور وتضم هذه الكاميرات الرقمية شريحة ذاكرة، تختلف إحجامها باختلاف أنواعها، لتخزين كم اكبر من الصور، كما تسمح أيضا بعرض الصور، وخزف غير المناسب منها قبل الطباعة، وبالتالي يوفر هذا النوع من الكاميرات العديد من المميزات لطرفي العملية التعليمة: من حيث سهولة التقاط، وعرض وطباعة الصور لاستعماله كوسائل ديداكتيكية وبتكلفة اقل؛
- أجهزة محاضرات الفيديو القائمة على الانترنيت: أجهزة مرتبطة بالحاسوب، ومزودة بكاميرا الفيديو ومكبرات الصوت لنقل وتبادل الصوت والصورة بين مجموعة من المتحدثين، وتوفر مجموعة من المواقع على شبكة الانترنيت هذه الخدمة؛
- الكاميرا المرئية: هي أداة بيداغوجية تفاعلية توظف في اخذ الصور من نصوص، أو من أشياء ثلاثية البعاد، أو أشياء متحركة لعرضها بواسطة المسلات والتقاسم بين طرفي العملية التعليمية / التعليمة؛
- الحاسوب الوحي: عبارة عن حاسوب محمول، مسطح، بدون لوحة مفاتيح، أدخلت فيه معطيات بواسطة المسك المباشر على شاشة لمشية، ومن خلال هذه الشاشة يمكن الولوج إلى المحتويات التربوية الرقمية الموجودة بتا أو بشبكة الانترنيت ومن شان تزايد توفر الموارد التربوية الرقمية خاصة الكتب والمقررات المدرسية الرقمية، زيادة نسبة إدماج هذه اللوحات في الفصول الدراسية وضمان نجاحها في العملية التعليمية. ويؤكد بعض الباحثين في المجال التربوي أنها ستكون وسيلة فعالة في خفض وزن الحقيبة المدرسية.

6-التحديات التي تواجه التعليم العالي في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

نظرا للتطورات التكنولوجية يواجه التعليم العالي عدة تحديات لمواكبة هذه التطورات المتمثلة في(فاطمة الزهراء طلحي ،2019):

6-1-تحديات العولمة:

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

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

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

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

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

والجدول التالي يوضح إيجابيات وسلبيات العولمة على التعليم العالي:

الجدول رقم(1-1): إيجابيات وسلبيات العولمة على التعليم العالي

مخاطر استجابة التعليم العالي للعولمة	إيجابيات استجابة التعليم العالي للعولمة
1 – احتمال تدني مستوى التعليم. 2 – التباين الكبير بين المؤسسات التعليمية في مدى الانتفاع بالتعليم المقدم لهم. 3 – زيادة هجرة العقول إلى البلدان المتقدمة . 4 – التقارب المعرفي المبالغ به يؤدي إلى تماثل ثقافي مبالغ به على حساب الثقافة المحلية . 5 – ازدهار اختصاصات معينة على حساب أخرى وتأثير ذلك على توازن المعرفة. 6 – إضعاف دور الدولة في تحديد السياسات الرئيسة ومن أهمها السياسة الوظيفية.	1 – زيادة فرص توفير التعليم العالي للطلبة. 2 – تعزيز اقتصاد المعرفة . 3 – حصول الطالب على درجات علمية مشتركة من خلال التعاون الجامعي محلياً وعبر الحدود. 4 – تمازج الثقافات وتنوع البيئات الأكاديمية . 5 – المنافع الاقتصادية للمؤسسات التعليمية.

المصدر: كاظم مازن عبدالحميد ,ندوة استراتيجية التعليم الجامعي العربي وتحديات القرن الـ 21 ،المنامة – مملكة البحرين العولمة واستراتيجيات التعليم العالي المستقبلية(2007).ص3

2-6 تحديات المعلوماتية:

وهي تمثل قدرة العقل البشري على الإبداع والاختراع وقلب موازين القوى، بحيث لم تعد الثروة هي ما تملكه دولة من ذهب أو مواد خام وطبيعية بقدر ما أصبحت هي القدرة على الإبداع والتنظيم والاختراع وامتلاك المعلومات أي أن البشرية وصلت إلى عصر أصبحت فيه المعلومات أساس التحضر والقوة، وهذا التحدي التقني يمثل ثورة جديدة تعتمد فيه العملية الإنتاجية والتوزيعية على العقل البشري والإلكترونيات الدقيقة والهندسية والكيمياء الحيوية والذكاء الاصطناعي وتوليد المعلومات ,ومن أبرز الحقائق والأرقام في هذا المجال:

- أن أكثر من 90 % من تكنولوجيا القرن الحادي والعشرين لم تكتشف بعد وهي أضعاف ما تم اكتشافه في القرن العشرين.

إن هذه التطورات أنشأت فوارق مضاعفة تلقي أعباء إضافية على الجامعات بوصفها المراكز الوحيدة القادرة على التعامل مع هذه التوجهات العلمية الجديدة، كما أن للبحث العلمي والتقني مردود كبير وعميق على المجتمع والأفراد والمؤسسات. إن إعادة التدريب والتركيز على تنمية قدرات التحليل والإطلاع على كل ما هو جديد ومستحدث وابتكار حلول للمشكلات المستجدة والتكيف والمرونة والقدرة على التعامل مع هذا الكم الهائل من المعلومات وهذا التسارع المذهل للثورة العلمية والتقنية المعلوماتية وتطبيقاتها يعد تحدياً أمام التعليم العالي خصوصاً في الدول النامية الذي تعتبر تقنية المعلومات والاتصالات فيه ضعيفة وتعتمد اعتماداً كبيراً على استيراد التقنية الجاهزة مع عدم إعطاء العنصر البشري الوطني العناية الكافية في ما يتعلق بعملية بناءه العلمي وإن تحقيق الهدف المتعلق بالتطبيقات التقنية والمعلوماتية مرهون بشكل أساسي بقيام نظام تعليمي في دول المجلس تعتمد مؤسساته على مفاهيم المدرسة الإلكترونية والجامعة الإلكترونية بدلاً من الطرق المعتادة كالتدريس وجهاً لوجه، حيث اتضح أن التطور الرقمي التعليمي يدعو إلى ضرورة إيجاد نظم يعمل بها الجهاز التقني في انسجام مع الأستاذ الجامعي مع تأهيل أعضاء هيئة التدريس ليجمعوا بين التخصص العلمي والتكنولوجي والتربوي، وقد تأكد على أن حضارة القرن الحادي والعشرين هي حضارة "عصرا لمعلومات"، وأن المعرفة وما تتضمنه من بيانات ومعلومات وصور ورموز وثقافة وقيم هي مدخل رئيسي في الإنتاج للقرن 21.

3-6 تحديات مرتبطة بالنوعية والجودة:

إن مراقبة الجودة النوعية في التعليم العالي تؤثر بدورها على سياسات التعليم العالي وبرامجه ويتمثل الهدف الأكبر من الجودة النوعية في ارتباطها بمفهوم المنظمة المتعلمة التي تسخر كل الطاقات الفكرية والمعارف والخبرات المتاحة لها من أجل أن تتطور باستمرار بما يحقق صالح كل الأطراف المتعاملة معها,وقد اتضح أن مؤسسات التعليم العالي برغم أنها تمتلك أغنى مصدر ومورد للخبرات المهنية بالمقارنة مع أية منظمات أخرى، إلا أنها لا تستغل تنمية أهم عنصر بها وهم العاملون فيها، إن كثيراً من الأفكار والرؤى يمكن أن تشكل موضوعات حيوية تستهدفها الجودة النوعية في التعليم العالي، بل إنه بالإمكان تصنيف كل بعد من أبعاد النوعية في التعليم العالي إلى محور أو محاور متعددة لكل منها أهدافها المحددة.

في معظم البلدان العربية لا تتوفر مقاييس موثوقة وثابتة وصادقة لقياس الجودة النوعية بشكل عملي ومن هنا يتضح أن بعض مؤسسات التعليم العالي التي تمتلك العديد من المقومات الأساسية لإنجاح التعليم ورفع مستوى جودته تفتقر إلى الجودة النوعية الحقيقية،من خلال الوصول إلى معايير مقبولة لقياس مستويات الجودة في مؤسسات وبرامج التعليم العالي.

7-توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي في الجزائر(طلحي فاطمة الزهراء، 2019)

1-7-الجامعة الجزائرية والاتجاه التكنولوجي:

تواجه الجامعة الجزائرية في ظل الألفية الثالثة التطور التكنولوجي بإمكانيات ضعيفة، خاصة وان العالم يمر بثورة كبيرة في مجال الاتصالات والمعلومات،الأمر الذي يفرض عليها إعادة النظر في محتو منظومتها التعليمية ،وفي قيمة

الميزانية المخصصة لمجال البحث العلمي والتي تقدر بأقل من 1%الناتج الإجمالي، حيث أن الأرقام المتوفرة تشير إلى أن سوق المعلوماتية مقدرة بحوالي 10 إلى 12 مليار دينار، تشكل فيها التجهيزات 99 % من هذه السوق، ويبقى 1 % فقط للجانب البحثي، وان دخولل الانترنت إلى الجزائر لا يزال جد ضعيف بحيث أن 1% إلى 2% فقط لهم اتصال بهذه الوسيلة العصرية: وقد أظهرت دراسة ميدانية أجراها الأستاذ جمال بن زروق بجامعة عنابة بالتعاون مع جامعة ستارسبورغ الفرنسية، على عينة من أساتذة وطلبة كليتي الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عنابة والجزائر،أن توظيف الأساتذة الجامعيين الجزائريين لتكنولوجيا الإعلام الحديثة جد محدودة، حيث لا يمارس التعليم عن بعد سوى 06% من الأساتذة، في حين تبلغ نسبة مستعملي النظم المعلوماتية القديمة % من الأساتذة، وأضاف الباحث أن 50% فقط من العينة موضوع البحث لديهم القدرة على الربط مع شبكة الانترنت انطلاقا من مقر سكناهم، في حين أن 17 % يلجؤون إلى مقاهي الانترنت كما أظهرت دراسته أن 60% من أساتذة العينة ليس لديهم منتديات ومواقع خاصة على "الواب" للتعبير عن أفكارهم وتبادل المعلومات العلمية، أما الجانب المتعلق بالطلبة فقد أظهرت الدراسة إلى أن معظم الطلبة يستعملون هذه التكنولوجيات الحديثة لأغراض شخصية، ونادرا ما يوظفون تقنياتها للاتصال بأساتذتهم والحصول على المعلومات.

7-2-الجامعة الجزائرية والتنمية المستقبلية:

إن نوعية الموارد البشرية هي المسؤولة إلى حد كبير على نجاح التنمية، والتي بدورها تعتمد على نوعية ومستوى التعليم العالي والبحث العلمي، وعلى هذا الأساس يتضح أن أحسن الاستثمارات الكبرى التي يمكن أن يحدثها المجتمع النامي في اقتصاد المستقبل، هي الاستثمار عن طريق التعليم والبحث العلمي، حيث يعد التعليم العالي الآن أكثر من أي وقت مضى الباب المفتوح لزيادة الفرص الاقتصادية ورفاه الإنسان، ذلك انه من المؤكد أن المكاسب الاقتصادية في الدول المتقدمة قد كانت إلى درجة كبيرة نتيجة الزيادة في نوعية الإبداعات العلمية، إذ أن السياسات التعليمية في هذه الدول ترسخت لديها القناعة بأهمية نوعية التعليم العالي في التنمية، غير أن الجزائر وقعت تحت تأثير الاعتقاد بان التوسع الكمي في التعليم العالي، هو الطريق السالك لتحقيق التنمية المنشودة، وهذا على حساب التكوين النوعي، الصحيح والوظيفي، الذي يستجيب لمتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، الحاضرة والمستقبلية، بحيث لا يمكن بين نظام التعليم عامة ونظام التعليم العالي خاصة وخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، فعملية التنمية كي تتحقق على ارض الواقع لا بد أن تبدأ من الإنسان وتنتهي في كل مرحلة من مراحلها المستمرة والمتصاعدة بالإنسان ولأجل الإنسان ولهذا فإنه لا مناص من تطوير التعليم لإنتاج مصدر طاقة هذه التنمية،بتلبية ومتطلبات وحاجات سوق العمل من الكفاءات التي تتماشى ومهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذكاء الاصطناعي، كما حددتها وثيقة مشروع إستراتيجية التربية العربية لتطوير التعليم العالي سنة 2003 كما يلي:

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

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

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

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

3-7 صعوبات توظيف تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الجزائرية:

يؤكد العديد من الخبراء ضرورة إجراء دراسات كافية حول وضع المؤسسات الجامعية قبل توظيفها لتكنولوجيا المعلومات، بكيفية تجعل توظيف هذه التكنولوجيا ترفع من نوعية التعليم وليس مجرد تزويد مؤسسات التعليم بها، ومن أهم الصعوبات التي تواجه عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التعليمية ما يلي:

- **الصعوبات المالية:**

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

- **الصعوبات التقنية والفنية:**

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

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

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

- **الصعوبات النفسية:**

تتعلق أساسا بالعنصر البشري، متمثلة في بعض المقاومة والرفض من قبل الأساتذة لهذه التكنولوجيا الحديثة، مبررين ذلك بأنه يمكن التحكم في المحتوى التعليمي عن طريق الكتاب، أما المحتوى الرقمي فلا يمكن معرفة خصائصه والحكم عليه إلا بعد استخدامه لسنوات طويلة، إما لأنهم اعتادوا على الكتاب المصدر والمرجع الوحيد للمعلومة في الفصل، أو عدم امتلاك القدرة على استخدام هذه التكنولوجيا ،وتعد هذه الوضعية احد أهم العوامل الأساسية المصاحبة لدمج تقنية المعلومات بالتعليم، وهو في الواقع شان معظم المؤسسات التعليمية محليا وعالميا على حد سواء، واهم هذه الصعوبات النفسية ما يلي:

- الممانعة وعدم التقبل للتكنولوجيا الحديثة؛
- التمسك بالأساليب التعليمية القديمة؛
- عدم الرغبة في التكيف مع الأساليب الحديثة؛
- عدم الاهتمام بالتغيرات الحديثة؛
- الشعور بأن استخدام التكنولوجيا سيزيد من أعباء الأستاذ.

V. دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي:

تعتبر الجودة في نظام التعليم العالي من اهتمامات كل الدول وجميع الجامعات التي تمنح شهادات ورتبا علمية هادفة إلى أن يكون خريجوها منافسين وناجحين في أسواق العمل، ومع تنامي عدد الجامعات والأعداد لمتزايدة من الطلبة في البيئة التنافسية، فان إدارة الجامعة مطالبة بتحقيق الجودة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل تقديم أفضل

الخدمات التعليمية والبحثية، إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر بشكل كبير على مجموعة هامة من العمليات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي، ومن أهم هذه المزايا(إنصاف بن سماعين،2019،ص ص،53،52):

- التبادل الالكتروني للمعلومات بين مكونات الجامعة؛
- سرعة الاتصال فيما بين أساتذة وطلبة مؤسسة التعليم العالي؛
- تحسين فعالية بعض العمليات والمهام كالتوثيق، معالجة البيانات، إلقاء المحاضرات وغيرها؛
- إعداد برامج تساعد في تسيير المعارف؛
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استغلال المعارف و المهارات المتراكمة؛
- تخفيض التكاليف؛
- تحسين التنسيق بين مؤسسات قطاع التعليم العالي والتبادل المعلوماتي فيما بينها؛
- تقديم خدمات للطلبة ذات جودة عالية، كالانترنيت، رقمنة المكتبات؛
- استخدام الانترنيت أو قاعدة البيانات الالكترونية أصبح بالإمكان تصفح المعلومات الحديثة وبشكل سريع؛
- بفضل الموقع الالكتروني في مؤسسة التعليم العالي، أصبح اي شخص يرغب في معرفة موقع الكليات، الأقسام، أساتذة المؤسسة في اقل وقت وفي اي وقت ومن اي مكان؛
- تساهم في تطور الخدمات؛
- تساعد في التنسيق بين مجهودات البحث والتطوير؛

وتقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فوائد عديدة لمؤسسة التعليم العالي من بينها:

- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين وزيادة فعاليتهم؛
- تحسين التوظيف الداخلي والخارجي للمؤسسة؛
- تطوير الخدمات المقدمة من طرف مؤسسات التعليم العالي؛
- الإبداع في مجال البحث والسعي لترقية بما يخدم المجتمع؛
- تحقيق كفاءات عمليات وأنشطة المنظمة؛
- الإدارة الالكترونية تساهم في حل اغلب مشكلات مؤسسات التعليم العالي؛
- تحسين الخدمات المقدمة من خلال الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا؛
- التعليم عن بعد خير دليل لفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- التخطيط الجيد لأنظمة المؤسسة؛
- تطوير العمليات التي تقوم بها الإدارة من خلال البرامج الحديثة؛
- تعمل على خلق الميزة التنافسية.

1-دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمات:

إن الجودة في الخدمات تعتبر من أهم الحلول التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي في ترقية وتطوير خدماتها وإنتاج خدمات وتقديمها كما يرغب الحصول عليها من طرف الطلبة والأساتذة والإداريين، وهذا بالاستغلال الأمثل لموارد مؤسسات التعليم العالي من أساتذة، هياكل، تكنولوجيا، إداريين، والتي تساهم في تقديم الخدمات والتي يؤدي إلى تحقيق اكبر مستوى من رضا العملاء(الطلبة)، فالطلبة هم من يدعم بقاء المؤسسة من خلال وفائهم اتجاه خدماتها من تعليم ونقل وبحث علمي ومكتبات، من الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي، ولهذا يجب على كل مؤسسات التعليم العالي على الإبداع والابتكار والتحسين المستمر لخدماتها وهذا قصد تحقيق جودة التعليم العالي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى المجالات كما يلي(إنصاف بن سماعين،2019،ص54):

1-1 القضاء على المركزية: يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي على المركزية والبقاء في مكان ثابت وتفادي التنقلات والطوابير ول وبنسبة معتبرة وغيرها من الأمور التي يستاء منها الطلبة والتي تزيد من احتمال تركهم واستغنائهم عن الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات.

1-2 تطوير خدمات الاستعلام عن بعد: حيث يفضل الرسائل الرقمية يمكن لمؤسسات التعليم العالي معرفة آراء الطلبة حول الخدمات المقدمة من طرفها وهذا من خلال طرح استفسارات لهم، وكل هذا يحدث عن طريق الانترنيت، موقع الجامعة أ وعن طريق البريد الالكتروني، حيث كل هذا يشعر الطلبة بالراحة والاهتمام بما يجري في جامعتهم.

1-3 تقديم الخدمات الحرة: فبواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمؤسسة اوالاستعانة بأشخاص آخرين، فمثلا يقوم الطالب بالدخول إلى موقع الجامعة ثم يذهبون إلى الكلية التي ينتمون إليها ثم إلى الأقسام وتكميل المحاضرات الخاصة بهم في وقت قصير وكل هذا يساهم في حصوله على العلم والمعرفة ولو هو موجود فيها، كذلك دخوله للمكتبة ومعرفة محتواها، معرفة أحدث الأمور التي تجري في الجامعة.

1-4 القضاء على زمن الانتظار وضياع الوقت: حيث من أهم مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة التعليم العالي القضاء على الوقت والتخفيف منه عند الحصول على الخدمة.

2-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة الأستاذ والطالب:

2-1 الأستاذ:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي أحدث انقلابا هائلا في عمل الأستاذ، فقد تحول دور الأستاذ من الأستاذ التقليدي الذي ينحصر دوره في الملقن، المسيطر، المصدر الوحيد للمعرفة والناقل لها أستاذ في عصر المعرفة الذي يقوم بالأدوار التالية(محمد الزبون،صالح عبابنة ،2010،ص ص،804،805):

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

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

دور المشجع على توليد المعرفة والإبداع: وفيها يشجع الأستاذ الطالب على استخدام الوسائل التقنية من تلقاء ذاته وعلى ابتكار وإنشاء البرامج التعليمية اللازمة لتعلمه، مع القيام بالكتابة والبحث مع الطلبة الآخرين دون غض النظر عن إجراء المناقشات بأسلوب برامج المحادثة والبريد الالكتروني وعلى الإبحار في الانترنيت لاكتشاف وتوليد معارف جديدة يوظفها في تعلمه، ليكون لازما على الأستاذ أن يمتلك الكفاءات والمهارات الجديدة التي تتماشى مع التطورات الحادثة في (محمد الزبون ،صالح عبابنة ،2010،ص،807):

- تمكنه من استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- المقدرة الواعية على توظيف المواد التعليمية المحوسبة بالشكل الذي يسير عملية التعلم ويدعمها؛
- سعيه للوصول إلى مصادر تعليمية جديدة؛
- اهتمامه بالنمو المعرفي والتطور المهني له ولطلابه.

إن إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي يؤثر على الأستاذ وفق المستويين التاليين(نسيمة ضيف،2016،ص ص،124،123):

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأستاذ وفق المستوى العملي:

- الارتقاء بدور الحالي إلى مرشد، موجه ومصمم لسيناريوهات تربوية داخل الفصل الدراسي؛
- دعم وتطوير عمله من خلال توفير وسائل وموارد رقمية محسوسة للمعرفة التجريدية تكون أقوى أثر وأكثر عمقا في تحقيق الكفاية المنشودة؛
- الاقتصاد في الجهد وربح الوقت؛
- يصبح في قلب عملية بناء معارف متعلميها في زمان ومكان غير محددين؛
- تحقيق أهداف تعلم قابلة للقياس بمستوى فعال من حيث التكلفة في الوقت والجهد والمصدر؛
- تنمية وتطوير مهاراته في التواصل بينه وبين الطلبة وبين الأساتذة الآخرين؛
- المشاركة في أنشطة البحث والتطوير لتحقيق التراكمات النظرية والتطبيقية الضرورية لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم؛
- دفعه وتحفيزه إلى تملك الاستعمالات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المقياس المكلف بتدريسه؛
- الإنماء المهني والتحفيز للانخراط بفعالية في تكوينات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- الإسهام في إنتاج وانتقاء الموارد الرقمية التي تلاءم محيطه التعليمي؛
- المشاركة في أنشطة البحث والتطوير لتحقيق تراكمات النظرية والتطبيقية الضرورية لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم.

2-2 الطالب:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة تعليمية تجذب الطلبة وتشجعهم ليكونوا متعلمين مستقلين، تساعدهم للوصول إلى المعلومات بسرعة من مصادر عالمية واسعة، كما تحقق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال العناصر الآتية للطالب(محمد الزبون ،صالح عبابنة،2010،ص،810):

- **التعلم الفعال:** إذ تسمح للطلبة أن يشتقوا البيانات ويفسروها وان يرصدوا المعلومات ويحللوها؛
- **مركزية الطالب:** اذ يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأنماط متعددة من الطلبة الحرية والاستقلالية لانتقاء مواد التعلم، كما تتيح لهم التعلم وفقا لأنماط التعلم لديهم، فبعض الطلبة سمعيون وبعضهم الأخر بصريون وآخرون يتعلمون أسرع باستخدام لوحة المفاتيح أكثر من استخدام الورقة والقلم، إضافة إلى ذلك تتيح للطالب ان يعبر عن أفكاره وتوفر البرمجيات للطلبة العمل بسرعات متفاوتة وفقا لقدراتهم؛
- **نمذجة المواقف الحياتية الحقيقية ومحاكاتها:** يستطيع الأستاذ والطلبة استخدام البرمجيات التعليمية إن يتعرف على مواقف حياتية بطريقة أكثر ديناميكية مقارنة بتلك التي تسمح بها الكتب التقليدية.
- **التعلم القائم على المصادر:** لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مصدرا اخر من المصادر الجديدة للتعلم لدى الطلبة والأساتذة على حد سواء إضافة إلى المصادر التقليدية؛
- تزويد الطالب بالتعليم الذاتي والفردي، الخبرات التكنولوجية، التعلم التعاوني، الدافعية الذاتية، التعليم التفاعلي، الممارسة للمهارات الإبداعية، محاكاة بيئة العمل الحقيقية، حل المشكلات، التعلم مدى الحياة؛
- تنمية القدرات الفكرية الخلاقة للطالب؛
- تنمية التفكير الإبداعي والحس الجمالي لديه، باعتبار ان الموارد الرقمية تكون في المجمل ذات اخراج جيد وتناسق لوني جميل؛
- ترتيب وتثبيت الأفكار التي يكونها الطالب لفترة أطول؛

- تنمية القدرات الفكرية الخلاقة لدى الطالب؛
- انفتاح الطالب على محيطه السوسيو ثقافي وتشجيعه على استعمال ملائم وأكثر إفادة للوسائل الالكترونية والموارد الرقمية المتوفرة؛
- تطوير الحس النقدي للطالب تنمية ميولاته الايجابية نحو التعلم التعاوني الجماعي؛
- مساعدته على تطوير شخصيته ودفعه الى العمل التشاركي لإيجاد الحلول الوضعية للمشكلة.

3-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة البحث العلمي:

تجمع التعاريف الاصطلاحية المقدمة للبحث العلمي على اختلاف صياغاتها وتنوع المنطلقات الفكرية لأصحابها، على اعتباره ذلك الجانب المقصود من المعرفة القائم على مجموعة من الضوابط العلمية والخطوات المنهجية الواجب إتباعها لدراسة موضوع ما،فالبحث العلمي بذلك هو عرض مفصل أو دراسة معمقة تمثل كشفا لحقيقة جديدة أو التأكيد على حقيقة قديمة مبحوثة، أو إضافة شيء جديد لها، أوحل لمشكلة كان قد تعهد شخص بتقصيها وكشفها وحلها (سرور طالبي المل،2016،ص،168،167) .

3-1-معايير جودة البحث العلمي:

ويمكن تقسيم عرض معايير جودة البحث العلمي الى صنفين رئيسيين(سرور طالبي المل ،2016،ص،168):

- **المعايير الموضوعية:** تتعلق بنوعية مشتملات البحوث ومتضمناتها، ومن بين أهم المؤتمرات الدالة على ما يندرج في هذا الصنف من المعايير:
  - الأمانة العلمية في الطرح و الإخراج وانساب المعلومات والأفكار لأصحابها؛
  - التحلي بالموضوعية والابتعاد عن الذاتية والتجرد من الأحكام المسبقة؛
  - الجدية في البحث والسعي لبذل كل الجهود الممكنة واستغلال كل الفرص المتاحة؛
  - الدقة والابتعاد عن العموميات؛
  - تحديد أهداف البحث وإتباع المنهجية العلمية، والتوفيق في اختيار المناهج العلمية تبعا لما تقتضيه طبيعة البحث وموضوعه؛
- **المعايير الشكلية:** تتعلق بنوعية إخراج البحوث في شكلها النهائي، ومن بين أهم المؤشرات الدالة على ما يندرج في هذا الصنف من المعايير:
  - مراعاة والاهتمام بالجوانب الشكلية في إعداد وانجاز البحوث العلمية؛
  - إتقان العمل والاستفادة من البرمجيات الحاسوبية والتقنيات الالكترونية المتاحة؛
  - خلو البحث من الأخطاء بأنواعها :الإملائية، والنحوية، والمطبعية؛
  - الحرص على الإخراج الجيد للبحث ووفقا لما تقتضيه طبيعة البحث.

3-2-استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحقيق جودة البحث العلمي:

يقتضي عرض أوجه استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال البحث العلمي، استعراض التقنيات الرقمية التي دخلت مجال الخدمة المكتبية والبحثية، ويمكن بيان أوجهه في ما يلي (سرور طالبي المل،2016،ص،171،170،169):

3-2-1-المكتبات الرقمية:

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

تجمع التعاريف المقدمة للمكتبة الرقمية على اعتبارها تلك النقلة النوعية في الانتقال من الكتب وغيرها من المطبوعات الأكاديمية من دراسات وبحوث، من الطابع الورقي إلى الخاصية الرقمية التي تتيح فرصة الاطلاع على المخزون المكتبي ومراجعة على شكل الكتروني يراعى ويحفظ مطابقة المحتوى المرقمن لمضمون المكتوب والمطبوع.

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

- **المكتبات الالكترونية:** تعرف بأنها مجموعة منظمة من الوسائط في شكل رقمي، مصممة لخدمة فئة محددة من المستفيدين وتيسر بنيتها الوصول لمحتوياتها، ومجهزة بوسائل وأدوات الملاحقة في شبكة المعلومات في العالم لا يشترط في المكتبات الالكترونية استعمال فضاء الانترنيت كمساحة لترويج وتقديم خدماتها المكتبية إذ لايشترط فيها أن يكون متاح الوصول إلى

رصيدها المكتبي عبر الانترنيت، فكما يمكن ان تقدم خدمات على الانترنيت، قد يمكن أن تقتصر خدماتها على دون ذلك، ومن أمثلة ذلك ما تقدمه بعض المكتبات الجامعية والمتخصصة من تجهيزات مخصصة للوصول إلى مخزونها المكتبي الرقمي وما قد يسوق من منتوج معرفي على شكل مرقمن كالاقراص المضغوطة.

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

3-2-2-قواعد البيانات:

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

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

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

3-2-3-رقمنة تسيير المكتبات(سرور طلبي المل ،2016،ص،182):

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

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

– إتاحة فرصة الاطلاع على المخزون المكتبي من دون الحاجة إلى التنقل إلى المكتبة، ما يتيح فرص إجراء البحث عن بعد؛

– تجعل البوابة الالكترونية من المكتبة نافذة مفتوحة طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار ساعات اليوم ما يتيح إمكانيات أكثر للبحث العلمي؛

– تيسير عملية طلب المراجع من الأعوان المكتبيين؛

– تسهيل عملية تسيير المخزون المكتبي ومراقبة سيولة الإعارة؛

– اعتبار رقمنة تسيير المكتبات أحد المعايير الأساسية لترتيب المؤسسات الجامعية في سلم ترتيب المؤسسات الجامعية والبحثية على مختلف المستويات: الوطنية، الإقليمية، المحلية.

3-2-4-تطوير برمجيات الكتابة البحثية:

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

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

3-2-5-تعزيز فرص التواصل بين الباحثين:

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

4-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة المنهج الدراسي وعملية التعليم:

4-1-المنهج الدراسي:

إن إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التعليم سيؤدي إلى إعادة تشكيل المناهج التعليمية وفق التكنولوجيا الجديدة وقد أدى هذا المنظور إلى ظهور برامج الحاسوب التعليمية فلم يعد الكتاب المصدر الوحيد للمعرفة بل ظهرت المادة العلمية على الأقراص المدمجة وتم استخدام الانترنيت للوصول إلى المعرفة مع استخدام البرامج الحاسوبية في العروض التقدمية دون غض النظر عن استخدام الحقائب التعليمية و بلغت هذه التحولات ذروتها بتوفير المناهج المحوسبة (محمد الزبون ،صالح عبابنة،2010،ص،815).

4-2-عملية التعليم:

لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأستاذ التعليم بكفاءة أكثر من ذي قبل وخصوصا تطبيق استراتيجية التعلم في مجموعات، التعلم من خلال النشاطات، التعلم بالاستقصاء وحل المشكلات، استخدام التفكير الناقد، إذ يجب أن تتصف الإستراتيجية المستخدمة بتوظيف كافة المصادر التعلم المتوافرة في بيئة التعلم من أجل تسخير قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة التدريس، كما انه من الضروري تحديد أهداف التدريس بدقة ثم استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال المناسبة لتحقيق تلك الأهداف(نسيمة ضيف،2016،ص126).

خلاصة الفصل:

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

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

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

الفصل الثاني
تحليل الدراسات السابقة

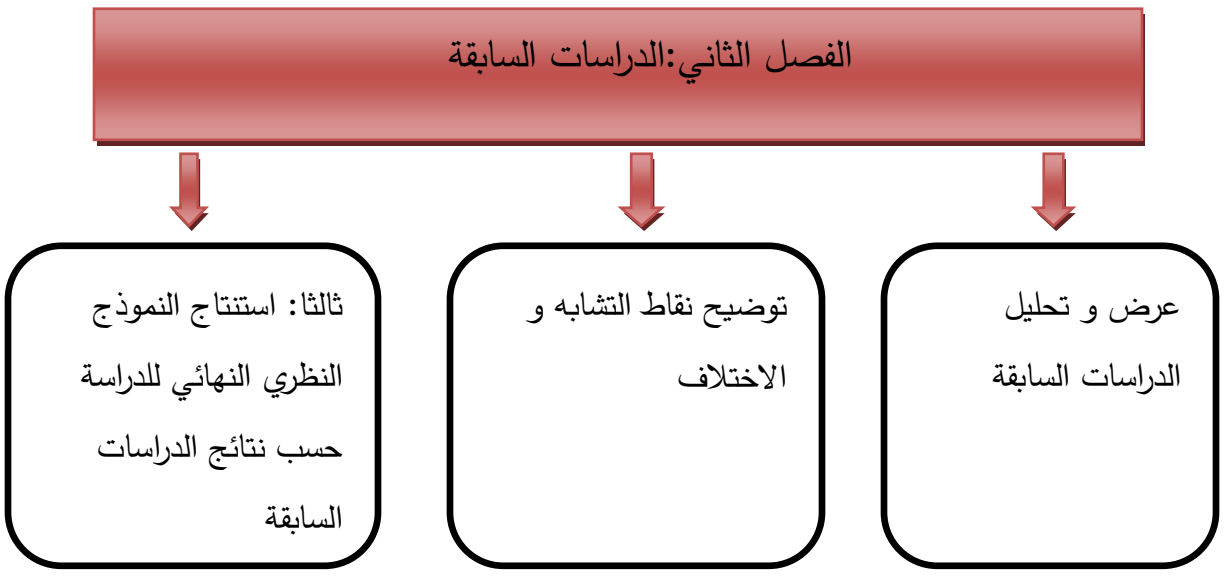
تمهيد:

الدراسات السابقة والمتشابهة لها دور حيوي بالنسبة للبحوث، فهي توضح له المفاهيم وتمكنه من اختبار الحقائق المتعلقة بموضوع البحث، وتمكن الباحث من وضع دراسته بين الدراسات السابقة، ويستطيع عن طريق المقارنات أن يكشف أوجه التشابه والاختلاف بينها.

تعد الدراسات السابقة أو المتشابه الزاد العلمي للموضوعات التي يستمد منها الباحث تصوراته وافتراضاته، فعلى الرغم من تنوع دراسات الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي بتنوع اهتمامات الباحثين وكذلك متغيرات الزمان والمكان فقد استطاع هذا التنوع أن يقدم رؤى علمية بارزة حول كثير من الموضوعات كدراستنا.

ونستعرض في هذا الفصل جانب لنماذج من الدراسات الميدانية التي تم اختيارها على أساس أنها دراسات أجريت حول قضايا ترتبط بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ولها علاقة بجودة التعليم العالي وسأركز على الدراسات المحلية بحكم أننا ندرس حالة الجزائر بصفة عامة، والشكل الموالي يوضح لنا هيكل هذا الفصل:

الشكل رقم(2-1): هيكل الفصل الثاني



المصدر: من إعداد الباحثين

I. عرض و تحليل الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة بمثابة الطريقة التي يتم من خلالها تحديد و توجيه و تدعيم مسارات البحث العلمي، و قد ركزنا على الدراسات المشابهة لدراستنا و هي كالاتي:

1-الدراسة الأولى: دراسة محمد الامين عسول بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي – دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية – أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم التسيير تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016

انطلق الباحث في إشكالية دراسته إلى إبراز الأهمية التي تحوزها الجودة في كل مجالات الحياة الحديثة بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة، والأسباب الأساسية التي أدت إلى استخدام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اقتصاد المعرفة ،والمراتب الأخيرة التي تحتلها الجامعات الجزائرية في الترتيب العالمي.

يجب على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي واستخدامها من طرف كل من المكتبات ومخابر البحث والطلبة والأساتذة لتكون هناك سرعة وسهولة في الحصول على الخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي.

إشكالية الدراسة:

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

الأسئلة الفرعية:

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية قام الباحث بوضع التساؤلات التالية :

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؟
- ما هو واقع استخدامها في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ؟
- هل لهذه تكنولوجيا دور في تفعيل إدارة جودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ؟
- ما هي أهم النشاطات التي تستخدم تكنولوجيا في مؤسسات التعليم العالي ؟

فرضيات الدراسة:

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

هذه الفرضية تندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات؛

تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا الاتصالات.

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

هذه الفرضية تندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

تعمل مؤسسات التعليم العالي على تحقيق جودة المكتبات الجامعية؛

تعمل مؤسسات التعليم العالي على تحقيق جودة البحث العلمي؛

تعمل مؤسسات التعليم العالي على تحقيق جودة التعليم ومناهج التدريس؛

تعمل مؤسسات التعليم العالي على تحقيق جودة الأستاذ.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم العالي في الجزائر، هذه الفرضية تندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة المكتبات الجامعية؛

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة البحث العلمي؛

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة التعليم ومناهج التدريس؛

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الأستاذ.

الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة التعليم العالي في الجزائر. هذه الفرضية تندرج الفرضيات الفرعية التالية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة المكتبات الجامعية؛

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة البحث العلمي؛

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة التعليم ومناهج التدريس؛

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصالات وجودة الأستاذ.

استخدم الباحث على المنهج الوصفي التحليلي حيث اعتمد فيه على أسلوب المقابلة ،استمارة الاستبيان لجمع المعلومات أما مجتمع الدراسة فقد شمل 3جامعات وهي جامعة محمد خيضر ببسكرة، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي وجامعة عباس لغرور بخنشلة، باعتباره من الجامعات التي تسعى لتعزيز مكانتها في التَّرتيب الوطني للجامعات، أما عينة الدراسة فقد تمثلت في288استاذ موزعة على الجامعات الثلاثة السابقة بالتناسب مع العدد الإجمالي للأساتذة العاملين فيها وذلك وفقا لما يلي:

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

بهدف معالجة البيانات الأولية التي تم التحصل عليها من خلال الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة،ا الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 23)، كما استخدم مقياس ليكرت الخماسي ،وحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدم تحليل التباين الأحادي .

نتائج الدراسة:

- تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا في عدة مجالات من بينها البحث العلمي، المكتبات الجامعية، وتعتمد على وضع نظام المعلومات في كل كلية وكل قسم؛

- تسعى مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على تحقيق الجودة من خلال المكتبات الجامعية، حيث قامت مؤسسات التعليم العالي ممثلة في المكتبات على وضع كل المراجع ووضع نظام شامل للمكتبة المركزية والمكتبات الفرعية حسب كل التخصصات بوضع الرسائل والأطروحات والكتب والمجلات في الموقع الالكتًروني للمكتبة؛
- يعتبر الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية يساهم بشكل كبير في تحقيق جودتها، وبالتالي تحسين صورة المؤسسات لدى زبائنها(الطلبة) وكسب زبائن جدد؛
- وجود انطباع ايجابي لدى المستجوبين حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل مؤسسات التعليم العالي والتي تهدف إلي تحقيق جودة البحث العلمي ،حيث لا توجد أبحاث في وقتنا هذا لا تعتمد على التكنولوجيا؛
- هناك استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وبين جودة التعليم العالي من جهة أخرى، وهذا ما تؤكده نتائج الاختبار للفرضيات.

التوصيات والاقتراحات:

- استمرار ومواصلة وزارة التعليم العالي الجزائرية بدعم فلسفة إدارة الجودة الشاملة في كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- ضرورة الالتزام بجهود التحسين المستمر لرفع كفاءة أداء مؤسسات التعليم العالي بجودة عالية وتكاليف منخفضة؛
- ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
- توصي الدراسة إلى ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة خاصة ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- بناء نظام معلومات يستخدم في تطوير مستويات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي خاصة خدمة التعليم؛
- ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيف الكفاءات المؤهلة والمدربة التي تحتاج إليها لزيادة كفاءة وفعالية النظم المستعملة من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ يجب أن يتخذ تقييم جودة التعليم العالي الصفة المستمرة لتحديد مجالات التحسين ومتابعته.

2-الدراسة الثانية: دراسة ضيف الله نسيمة بعنوان :استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية -دراسة عينة من الجامعات الجزائرية ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير شعبة تسيير منظمات،جامعة الحاج لخضر باتنة 1،2017

يتمحور هدف هذه الدراسة حول معرفة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في قاعة التدريس في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية. ومعرفة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة عناصر العملية التعليمية والمعيقات التي تحول دون تحقيق الأثر الايجابي .

إشكالية الدراسة:

ماهو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية ؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية من وجهة نظر كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين؟
- ماهي درجات تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عناصر جودة العملية التعليمية؟ من وجهة نظر كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين.

- فيما تكمن معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتحسين من جودة العملية التعليمية؟ من وجهة نظر كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين.
- إلى أي مدى توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تأثيرها على تحسين جودة العملية التعليمية والمعيقات الحائلة لذلك تعزى للمعلومات العامة لكل من الأساتذة، الطلبة والإداريين؟
- ما مدى توسع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية بهدف تحسين جودتها؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة العملية التعليمية؛

الفرضية الثانية: توجد علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أصنافها وجودة العملية التعليمية؛

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة **0.05** بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية تعزى للمعلومات الشخصية للمستجوبين.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لماله من سهولة في تقديم متغيرات الدراسة، وكذا المنهج الاستنباطي لغرض تأكيد الارتباط بين المتغيرات، كما تم الاعتماد على المنهج الكمي لتكميم البيانات المجمعة وتحويلها إلى ارقام يسهل تحليلها باستخدام أساليب إحصائية.

حيث اقتصرت الباحثة مجتمع الدراسة على 7جامعات جزائرية وقد تم اقتصار دراستها في كل جامعة على كلية العلوم الاقتصادية وكلية العلوم، أما عينة الدراسة فتمثلت في 481استاذ ،حيث تم توزيع الاستبيان ورقيا والكترونيا تم استبعاد 75منهم لعدم الإلمام بمختلف إجابات المحاور للاستبيان من جهة وكذا لعدم استخدام هذه الوسيلة في التدريس ما يؤدي إلى غياب واقع التوفر والاستخدام وكذا التأثير والمعيقات واعتماد في النهاية 406 استمارة للتحليل.

كما وزعت استبيان على طلبة الدكتوراه لمعرفة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة العملية التعليمية من وجهة نظرهم ،حيث تم توزيع الاستبيان الكترونيا وورقيا ليتم استرجاع **189 استبيان**، وقد تم استبعاد **9** منهم لعدم الإلمام بمختلف إجابات محاور الاستبيان واعتماد **180استمارة** للتحليل.

بعد معالجتها لموضوع اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة العملية التعليمية من وجهتي نظر الأساتذة والطلبة، قامت باستخدام استبيان لمعرفة وجهة نظر الإداريين، فقد تم اعتماد عينة عشوائية من الإداريين تم توزيع الاستبيان عليها في مختلف الجامعات المختارة؛ ليتم استرجاع 94 استبيان ولم يتم استبعاد أي استبيان منها لتوفر شروط الإجابة فيها كلها.

حيث اعتمدت الباحثة لمعالجة البيانات على برنامج spss22 وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

التكرارات ونسب المئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحرافات المعيارية، اختيار العينةTللعينة الواحدة ،اختيار الارتباط R ،اختيار تحليل التباين الأحادي .

نتائج الدراسة:

- حسب آراء الأساتذة فان تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العملية التعليمية حضوريا متفاوت بين عناصر العملية التعليمية لكن تفاوت ضئيل نوعا ما حيث نجد :تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر على تحسين جودة العملية التعليمية بنسبة 97.7% ؛ موزعة على عناصر العملية التعليمية بحيث قدرت نسبة التأثير على المقرر الدراسي ب 96.3 %، الأستاذ 92% ، الطالب 95.7% ، عملية التدريس 97% ، إدارة الكلية .95.4% أما بالنسبة لمعيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقدر تأثيرها ب 68.5% موزعة إلى 40% معيقات بشرية، 48.4% للمعيقات

المادية والبرمجية، 28% للمعيقات التنظيمية والإدارية، بينما 36.9% لمعيقات المقرر الدراسي، وحسب آراء الأساتذة توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين العملية التعليمية فيما يخص المستويات المدرسة ليسانس، ماستر ودكتوراه.

- حسب آراء الطلبة فان تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العملية التعليمية حضوريا متفاوت بين عناصر العملية التعليمية لكن تفاوت ضئيل نوعا ما حيث نجد :تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر على تحسين جودة العملية التعليمية بنسبة 96.8% ، موزعة على عناصر العملية التعليمية بحيث قدرت نسبة التأثير على المقرر الدراسي ب94.6% ، الأستاذ 93.4%، الطالب 96.3% ، عملية التدريس 93.7% ، إدارة الكلية .91.4% أما بالنسبة لمعيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقدر تأثيرها ب 91.7% موزعة إلى 62.6% معيقات بشرية، 35.7% للمعيقات المادية والبرمجية .وحسب آراء لطلبة توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين العملية التعليمية
- حسب آراء الإداريين فان تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العملية التعليمية إداريا متفاوت بين عناصر العملية التعليمية إداريا لكن تفاوت ضئيل نوعا ما حيث نجد :تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر على تحسين جودة العملية التعليمية إداريا بنسبة 82.4% ، موزعة على عناصر العملية التعليمية حيث نجد نسبة التأثير على المقرر الدراسي مقدرة ب 36.8% ، الأستاذ 51.1% ، الطالب 84.7% ، عملية التدريس57.2% ، إدارة الكلية45.9% أما بالنسبة لمعيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقدر تأثيرها ب 76.5% موزعة إلى13.5 معيقات بشرية، 47.4% للمعيقات المادية والبرمجية 14.4% .للمعيقات التمويلية .وحسب آراء الإداريين توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين العملية التعليمية إداريا فيما يخص الجامعة المنتمي إليها.

3-الدراسة الثالثة :دراسة رقاد صليحة بعنوان: تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه و معوقات دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1 -2014-

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها :

- عرض و مناقشة المفاهيم و الأفكار المرتبطة بمفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي الذي يعتبر مدخلا حديثا في ادبيات التعليم؛
- الاطلاع على تجارب بعض الدول المتقدمة و العربية في مجال ضمان جودة التعليم العالي للاستفادة من خبراتها و تجاربها؛
- إبراز الحاجة الكبيرة إلى تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي؛
- التعرف بالتجربة الجزائرية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي؛
- التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية و ترتيبها حسب أهميتها لتحديد أهميتها لتحديد العوامل الأكثر مساهمة في إنجاح تطبيق هذا النظام قصد الأخذ بها؛
- محاولة التوصل إلى نتائج و اقتراحات تساعد متخذي القرار في إيجاد الآليات المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح في مؤسسات التعليم العالي و تجاوز مختلف معوقات تطبيقه

إشكالية الدراسة:

ما هي معوقات و افاق تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ؟

الاسئلة الفرعية:

- ما هي المبررات الدافعة لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجه نظر مسؤول يصمان الجودة ؟
- ما هي السياسة المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة ؟
- ما هي المعوقات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة ؟
- ما هي عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة؟

فرضيات الدراسة:

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

تمثل مجتمع الدراسة في مسؤولي ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي بالشرق الجزائري و البالغ عددهم 28 مسؤول و اعتمدت لمعالجة البيانات على الاستبيان و المقابلة منهجية معالجة البيانات spss.

نتائج الدراسة:

- موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية جدا على و جود تحديات داخلية تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة خاصة في ما يتعلق بالحاجة إلى تحسين فعالية، كفاءة و حوكمة مؤسسات التعليم العالي، و موافقتهم بدرج عالية وجود تحديات خارجية تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة خاصة فيما يتعلق بتزايد البطالة بين الخريجين الجامعيين و تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي؛
- عدم وجود اختلافات جوهرية بين إجابات معدم وجود اختلافات جوهرية بين إجابات مسؤولي ضمان الجودة حول خيار تحديد المفهوم المناسب للجودة بين المطابقة للمعايير أو المطابقة للأهداف، وأيضا حول خيار إذا ما نبدأ بتطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى المؤسسة ككل أو على مستوى جميع برامجها أو البعض منها؛ ووجود اختلافات جوهرية بين إجابات مسؤولي ضمان الجودة حول خيار الهدف لصالح هدف تحسين الجودة، وخيار الآلية لصالح آلية التقييم، وخيار الأسلوب لصالح أسلوب التطبيق الإجباري، وخيار نوع نظام ضمان الجودة المناسب للتطبيق لصالح نوع نظام ضمان الجودة الداخلية؛
- وجود جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، فقد شكل الجانب السلوكي والخاص بمقاومة تطبيق نظام ضمان الجودة أكثر العوامل إعاقة، يليه جانب القيادة على مستوى الوزارة الوصية فالجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة؛

- وجود مجموعة من عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، فقد وافقوا بدرجة عالية جدا على أغلبية عوامل النجاح والتي اعتبروها تشكل مقومات أساسية لضمان تطبيق نظام ضمان الجودة بفعالية، ومن أكثر عوامل النجاح التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر، هي: تحسيس وتوعية أصحاب المصلحة بثقافة الجودة، دعم وتأييد الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة لعملية تطبيق نظام ضمان الجودة، ضرورة إحداث تغير في التوجه الاستراتيجي للمؤسسة من ناحية رؤيتها ورسالتها وأهدافها، الاهتمام بإقامة أنظمة معلومات فعالة، تغيير القيم السائدة حتى تتلاءم والقيم المطلوبة لنجاح تطبيق المدخل واعتماد نظم تحفيزية كافية.

4-الدراسة الرابعة:دراسة نوال نمور بعنوان: كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2012

هدفت الدراسة إلى دراسة اثر كفاءة أعضاء هيئة التدريس على جود العملية التعليمية في التعليم العالي

إشكالية الدراسة:

ما مدى تأثير كفاءة أعضاء هيئة التدريس على وجود التعليم العالي ؟

الاسئلة الفرعية:

- ماهي الكفاءات اللازم توفرها في عضو هيئة التدريس ؟
- هل هذه الكفاءات موجودة لدى عضو هيئة التدريس بالجامعة الجزائرية ؟
- ما هي أهم الكفاءات الواجب توفرها و كيفية قياسها و تقييمها ؟
- ما رأي حاملي شهادة الليسانس في هيئة التدريس و في مرحلة الليسانس ككل ؟

فرضيات الدراسة:

- وجود ارتباط بين كفاءة عضو هيئة التدريس و جودة العملية التعليمية؛
- مستوى كفاءة عضو هيئة التدريس ينعكس على نوعية الخدمة التعليمية؛
- كلما كانت كفاءة هيئة التدريس عالية أدى ذلك الجودة العملية التعليمية و العكس؛
- القيمة المضافة المحصلة من طرف الطلبة، بمقياس كفاءة هيئة التدريس؛
- كفاءة هيئة التدريس يمكن قياسها من خلال معرفة أحكام الطلبة عليها؛

عينة البحث طلبة سنة أولى ماستر كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير بجامعة منتوري قسنطينة و الذي يبلغ عددهم حسب معطيات مصلحة الإحصائيات الكلية للسنة الجامعية 2011-2012 ل 540 طالب اعتمدت لمعالجة بياناتها على الاستبيان

نتائج الدراسة:

فيما يخص الفصل الأول، كانت النتائج كما يلي:

- أن التعليم يساعد الفرد على رفع كفاءاته، و زيادة إنتاجيته مما يؤدي إلى زيادة في الدخل و النمو الاقتصادي؛
- أن الاهتمام بالاستثمار في التعليم، ا رجع إلى الاهتمام المتزايد حول نفقات، كلفة و العائد من التعليم؛
- أن الاهتمام لم يعد مقتصرا على التعليم فقط، بل تعدى إلى جودة التعليم؛
- أن التعليم العالي يؤثر و يتأثر بالأوضاع الاقتصادية، الاجتماعية و السياسية المحلية، الإقليمية والعالمية.

نتائج الفصل الثاني، كانت حول الكفاءات اللازمة لعضو هيئة التدريس:

- أن أداء الفرد يرتكز على توفر كفاءات معينة؛
- أن هذه الكفاءات تمكننا من التمييز بين الافراد(هي خاصة بكل فرد)؛
- أن هذه الكفاءات تتغير من فرد لآخر، و من وظيفة لأخرى؛

- أن وظيفة و مهام هيئة التدريس تستلزم كفاءات خاصة جدا، تتضمن معرفة تامة و متخصصة، القدرة على الاتصال و إيصال المعلومات للطلبة..؛
- أن هذه الكفاءات لا تؤخذ بعين الاعتبار في عملية التقييم و الترقية، التي تستند على مؤهلات و مهام هيئة التدريس البحثية.

أما الفصل الثالث، مكننا من استنتاج مايلي:

- أن الجودة في التعليم العالي أصبحت ضرورية، لما تكسب مؤسسات التعليم العالي و خريجيها ميزة تنافسية، سواء في السوق المحلية أو الدولية؛
- أن عملية ضمان الجودة في التعليم العالي عرفت انتشار كبيرا في مختلف دول العالم، حيث أصبحت موضوع الساعة؛
- من أهم الصعوبات التي تواجهها عملية ضمان الجودة، عدم وجود معايير و مقاييس ثابتة لإجراء المقارنات، سواء على المستوى المحلي، الإقليمي أو العالمي؛
- أنه من أهم محاور تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي، جودة هيئة التدريس؛
- وجود آراء عديدة و مختلفة، و بروز جدل حول كيفية تقييم جودة كفاءات هيئة التدريس، وحول من يقيمها.

الدراسة التطبيقية مكنتنا من استنتاج النتائج التالية، و التي لم نكن نعرفها لولا هذه الدراسة فمن خلال الفصل الرابع، استنتجنا النقاط التالية:

- أن هناك تفاوت كبير بين جامعات الجزائر من حيث :عدد طلبتها، هيئة تدريسها؛ أنه كلما زاد عدد طلبة جامعة ما عن عدد معين 220222 (طالب)، تتخذ إجراءات لتقسيم هذه الجامعة، كما هو الحال بالنسبة لجامعات :الجزائر، جامعة منتوري قسنطينة و جامعة سطيف؛
- أنه و بالرجوع إلى المعلومات و البيانات الإحصائية المعتمدة في انجاز هذا البحث،وجدنا أنها لا تتطابق مع مختلف المصادر الإحصائية و مستوياتها.

النتائج المحصل عليها من منهج الاستبيان، و من خلال النموذج المعياري المتبع، مكنتنا من التوصل إلى النتائج الجوهرية التالية:

فيما يخص الطلبة :مكنتنا نتائج الاستبيان من استخراج بعض خصائص مخرجات التعليم العالي بالجزائر أن:

- أغلب الطلبة و بالتالي المخرجات هم إناث؛
- أغلب الطلبة المتخرجين في مرحلة الليسانس، ينتمون إلى الفئة العمرية؛
- مردودية التعليم حسب العينة متوسطة؛

فيما يخص كفاءات هيئة التدريس بالكلية و حسب أ ري الطلبة، فكانت النتائج سلبية أكثر منها ايجابية، حيث أن:

- تمكن الأساتذة من المقياس هو دون المتوسط؛
- رغبتهم في التعليم و قدرتهم على إيصال المعلومات ضعيفة؛
- يميزون في معاملهم بين الطلبة، و غير عادلين في عملية التقييم؛
- لا يشرحون المنظومة التقييمية لطلبتهم؛
- قوة تأثير كفاءات هيئة التدريس على جودة التعليم، تختلف باختلاف نوع الكفاءات؛
- من بين المؤشرات التي اعتمدت، تحققت 09020% فقط منها، لتبقى نسبة 71030% غير محققة؛

فيما يخص انضباط هيئة التدريس، نستنتج مايلي:

مهمة التعليم:

- أن أعضاء هيئة التدريس بالكلية لا يلتزمون بالوقت المحدد للمحاضرة؛
- غيابات هيئة التدريس ضعيفة، و هذه الغيابات تخص الحصة الأولى من 29068% -0392.61 ، و الحصة الأخيرة 62392.

مهمة الإشراف:

- أن هناك عددا من الطلبة يجدون صعوبة في الاتصال بالمشرف؛
- توجيهات المشرف نسبية.

أما فيما يخص تقييمهم لمرحلة الليسانس و مقارنة مع النتائج السابقة و التي بينت ضعف كفاءات هيئة التدريس بالكلية فقد أثرت سلبا على جودة العملية التعليمية، هذا ما يفسر النتيجة المتحصل عليها حول القيمة المضافة المكتسبة من طرف الطلبة خلال مرحلة الليسانس.

نستخلص أن عضو هيئة التدريس لم يصل إلى المستويات المطلوبة، و هذا ما يثير انتباهنا للنقاط التالية:

- مادام هناك ارتباط بين كفاءة هيئة التدريس و جودة العملية التعليمية، تبقى علامة استفهام حول نوعية مخرجات الكلية؛ متابعة مخرجات الكلية في ميدان العمل، للتأكد من متانة الحكم عليها، بإجراء دراسات أخرى متعلقة بفعالية المخرجات في وسط العمل(التي تثبت ذلك)؛
- نظرا للمعطيات الجديدة فيما يتعلق بسياسات التعليم العالي و تبنيها لنظام ال **LMD** ، أنه لا يمكن أن يترشح لمنصب عضو هيئة التدريس إلّا حملة الدكتوراه، يمكن أن يكون له أثر كبير في المدى البعيد حول تغيير مؤهلات هيئة التدريس . و هذا إذا سلمنا أنه يجب أن ننتقل من طالب–أستاذ إلى أستاذ فقط، و الذي لا يمكن أن يتحقق في المدى القريب أو المتوسط، لكونه يتطلب وقتا؛
- الإرهاصات التي ظهرت في الآونة الأخيرة حول جلب أو التعاون مع جامعات في الدول الشقيقة وغيرها، و التي جربت في بداية السبعينات، إلا أنها يمكن أن تطرح إشكالات جديدة و ربما صراعات حول الامتيازات التي تمنح للأساتذة الأجانب على حساب هيئة التدريس الوطنية، و التي مهما كانت نوعية كفاءاتها قد أفنت، في جزء منها، حياتها في تكوين الأجيال.

5–الدراسة الخامسة :دراسة إنصاف بن سماعين بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات،جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019

تمحور هدف هذه الدراسة حول معرفة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم العالي والتعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي بجامعة محمد خيضر بسكرة و معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي من خلال تقديم استبيان لأساتذة جامعة محمد خيضر.

إشكالية الدراسة

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

الأسئلة الفرعية :

وتحت السؤال الرئيسي تندرج الأسئلة الفرعية التالي:

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

فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الرئيسية** :هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم العالي** بأبعادها المختلفة بجامعة محمد خيضر بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05؛

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

- **الفرضية الفرعية الأولى:**هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة وجودة الأستاذ عند مستوى الدلالة0.05؛

الفرضية الفرعية الثانية:هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة وجودة الطالب عند مستوى الدلالة0.05؛

- **الفرضية الفرعية الثالثة:**هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة وجودة البحث العلمي عند مستوى الدلالة 0.05؛
- **الفرضية الفرعية الرابعة:**هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة وجودة التعليم ومناهج التدريس عند مستوى الدلالة 0.05؛

لقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لما له سهولة في تقديم متغيرات الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم العالي نظريا وشرحها لتحديد العلاقة بينهما.

أما الجانب التطبيقي من الدراسة فتمثل في دراسة حالة فقد اعتمدت في دراستها الميدانية على الاستبيان الموجه لأعضاء هيئة التدريس (الأساتذة) كوسيلة لجمع المعلومات الخاصة حول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة محمد خيضر ومساهمتها في تحقيق جودة التعليم العالي، حيث استخدمت برنامجSpss v.23 في تحليل النتائج واختبار الفرضيات .

نتائج الدراسة:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، إذ نجد أن المؤسسات التي تحقق نجاحا ملحوظا في مجال الأعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على تلك التكنولوجيات؛
- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عاملا مهما في تطور جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة؛
- تعد الجودة عاملا مهما ورئيسيا لنجاح المؤسسات؛
- إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي تساهم في انتشار التعليم وتحسين جودته وتخفيض تكاليف التعليم على المدى الطويل؛
- ان تحسين الجودة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي يسمح بتوفير بيئة تعليمية مرنة، مما يؤدي إلى التحسين المستمر لدور الأستاذ وأساليب التدريس وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات، ومنه الحصول على مخرجات مؤسسات التعليم العالي ذات كفاءة عالية؛

توصلت الدراسة الميدانية إلى نتائج عديدة أهمها:

- جامعة محمد خيضر– بسكرة –تمتلك عدد لا بأس به من الأجهزة والمعدات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من حواسيب وطابعات وأجهزة عرض البيانات كما تقوم بتحديث هذه الأجهزة؛
- جامعة محمد خيضر تمتلك برمجيات حاسوبية وبرمجيات أخرى في طور الانجاز لتطبيق مختلف أعمالها، كما لديها أنظمة حماية آلية لحماية بيانات الجامعة؛
- جامعة محمد خيضر– بسكرة –تمتلك شبكات التي تضمن تدفق الانترنيت تصل إلى جميع الكليات، مما يسهل عليها عملية سير الأعمال، كما أن هناك ربط الكتروني بين الجامعة والأساتذة والطلبة و وزارة التعليم العالي والبحث العلمي؛
- تمتلك جامعة محمد خيضر قاعدة بيانات هامة عن أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة وموظفيها؛
- إتباع جامعة محمد خيضر طرق تدريس جديدة وسعيها على تحسين الخدمات المقدمة كاستخدام المنصة مما يؤدي إلى تحقيق جودة العملية التعليمية وتعزيز مكانتها بين مثيلاتها قي القطاع الالكترونية؛
- تصورات المبحوثين حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جامعة بسكرة جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذا بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة3.588 بانحراف معياري 0.396وان أبعاد قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي على التوالي حسب أهميتها في الجامعة :الشبكات، قواعد البيانات، الأجهزة والمعدات، البرمجيات؛
- تصورات المبحوثين حول مستوى جودة التعليم العالي جاءت متوسطة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد جودة التعليم العالي مجتمعة 3.446، بانحراف معياري 0.435 وان أبعاد قياس جودة التعليم العالي هي على التوالي حسب أهميتها :الأستاذ، التعليم والبحث العلمي، الطالب، التعليم ومناهج التدريس؛

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة وجودة الأستاذ عند مستوى معنوية0.05؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة وجودة الطالب عند مستوى معنوية0.05؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة وجودة البحث العلمي عند مستوى المعنوية 0.05؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة وجودة التعليم ومناهج التدريس.

التوصيات:

- وفقا للنتائج التي تم التوصل إليها تم الخروج بالاقتراحات التالية:
- على الجامعة أن تقوم بإقامة عقود مع الشركات للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وان لا تقتصر فقط على الوزارة؛
- ضرورة الاهتمام بالمورد البشري من خلال التركيز على توظيف الكفاءات المؤهلة التي تحتاج إليها لزيادة فعالية النظم المستعملة من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- ضرورة تنمية ثقافة الجودة في الوسط الجامعي بين الأسرة الجامعية من أعضاء هيئة التدريس، أعوان الإدارة أو لطلبة، من خلال تجهيز الوسط والأرضية؛
- الاهتمام بمبدأ التحسين المستمر في كافة المجالات ذات العلاقة بجودة التعليم وذلك لضمان معالجة نقاط الضعف التي يتم اكتشافها، والارتقاء بنقاط القوة لمواكبة التقدم العلمي المستمر؛
- الاهتمام بتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات لأنها بؤرة مهمة في العملية التعليمية؛
- ضرورة توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قاعات التدريس؛
- ضرورة تحسين كثافة تدفق الشبكات بأنواعها الثلاثة(أنترنيت، اكسترانيت، انترنت) مع ضرورة ربط كل مؤسسات التعليم العالي بكامل كلياتها وأقسامها بشبكة الانترنت كونها الركيزة لباقي الشبكات؛

6-الدراسة السادسة: دراسة علي زعلاش صورية بعنوان:استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودوره في تفعيل النشاط البنكي -دراسة حالة بنك الخليج وكالة المسيلة -مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي ،تخصص بنوك ،جامعة محمد بوضياف المسيلة ،2017.

عالجت الباحثة في إشكالية دراستها اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء البنوك وهي محاولة لقياس تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مختلف الأنشطة البنوك ومعرفة مدى مساهمتها في رفع وتحسين أداء البنك محل الدراسة.

إشكالية الدراسة:

إلى أي مدى يؤثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء البنكي ؟

حيث اندرج تحت هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يتم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل البنوك ؟
- هل ساهم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل النشاط البنكي؟
- ماهي أهم معوقات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البنوك الجزائرية؟

للإجابة على إشكالية الدراسة المطروحة قمت الباحثة باعتماد الفرضيات التالية:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أنشطة البنوك عبر زيادة فعالية أداء مختلف مصالحها.
- لا تستخدم البنوك الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير في نشاطها البنكي مما يقلل من استفادتها منها؛
- تعاني البنوك الجزائرية العديد من المعوقات خاصة في تدريب العنصر البشري واقتناء و سائل الإعلام والاتصال تحول بينها وبين استفادتها من مزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

حيث استخدمت الباحثة بغرض الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في معظم أجزاء الدراسة ،وتمثلت أدوات البحث المستخدمة في مايلي: المسح المكتبي، الاطلاع على بعض الدراسات السابقة هذا فيما يخص الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي تم الاعتماد على الملاحظة، المقابلة، استمارة الاستبيان، لجمع المعلومات من عينة قصدية تمثلت في الموظفين العاملين بهذا البنك بمختلف فروعه الذي يعتبر مجتمع الدراسة ولهذا الغرض تم توزيع 40إستمارة تم استرداد منها 39 استبيان استبعدت منها 3غير صالحة التحليل لعدم اكتمالها وتم تحليل 36استمارة.

حيث اعتمدت الباحثة لمعالجة البيانات استخدام الأدوات الإحصائية التالية: على برنامج spss22 التكرارات ونسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحرافات المعيارية، اختيار العينة Tللعينة الواحدة، اختيار الارتباط R،اختيار تحليل التباين الأحادي.

نتائج الدراسة:

- زيادة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البنوك في جميع وظائفها لتحقيق أهدافها المختلفة؛
- زيادة نسبة مستخدمي الحاسوب في عملهم أي زيادة استخدام التكنولوجيا والمعلومات كأداة مهمة في العمل؛
- يحتل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكانة بارزة في مجال إنتاجي خدمي؛
- تساهم في تسهيل أداء البنوك وتخفيف من مركزية اعملها.
- استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى زيادة سرعة وكفاءة الاتصال وخفض تكاليفه؛
- تساعد تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسهيل عملية اتخاذ القرارات بتوفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب.
- تكنولوجيا الإعلام والاتصال تخفف إجراءات عمل المؤسسة وتجعلها أكثر وضوحا ودقة.

كما شملت هذه الدراسة على توصيات أهمها :

- الاستفادة أكثر من مزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال و التي تؤدي إلى زيادة سرعة وكفاءة الاتصال وخفض مختلف التكاليف المتعلقة به؛
- توفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب مما يساعد تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تسهيل عملية اتخاذ القرارات.
- العمل على جعل تكنولوجيا الإعلام والاتصال تخفف إ إجراءات عمل المؤسسة وتجعلها أكثر وضوح ودقة في تسير مختلف وظائفها؛
- العمل على زيادة مستوى تكوين مستخدمي الحاسوب في عملهم أي لغرض زيادة استخدام التكنولوجيا والمعلومات كأداة مهمة في العمل؛

7-الدراسة السابعة:دراسة راضية بوزيان بعنوان متطلبات تطبيق الجودة في التعليم العالي و معوقاتها –مقاربة سوسيولوجية- قسم علوم اجتماعية جامعة الطارف، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، عدد32 ، ديسمبر 2012

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي و الوقوف على أهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتطمح هذه الدراسة إلى بناء تصور متكامل عن مفهوم إدارة الجودة في أركان النظام التعليمي من خلال تأثير متطلبات مفاهمية و تطبيقية .

الإشكالية:

ضمان إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ؟

الاسئلة الفرعية:

- ماهو مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في ظل العولمة و ما تفرضه من قدرات تنافسية ؟
- ماهي مؤشرات الجودة الشاملة التي ينبغي توافرها في الجامعات في ضوء تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال ؟ و ماهي صعوبات و معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟
- ماهو التصور المقترح لاستراتيجيات الإصلاح في إدارة الجودة و التنمية لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية؟

نتائج الدراسة:

- تكتسب مسالة الجودة في أنشطة التعليم العالي دورا مهما بدا يحظى باهتمام الباحثين و الكتاب و لعل من أسباب ذلك نجاح هذا المفهوم في رفع مستوى أداءه الجامعات باتجاه بناء ميزات تنافسية تمكن المؤسسة من الاستمرار و النمو؛
- تتشابك عناصر نظام التعليم إلى الحد الذي يصعب معه الفصل بينها خصوصا في إطار تناول مضامين جودتها وفق المدخل التنظيمي؛
- ينشا ترابط جدلي و منطقي بين أركان و مجالات ضمان جودة أنشطة التعليم العالي (تصميم و تنفيذ المناهج و المقاييس الجامعية ،الكفايات الاكادمية و التعليمية للهيئة التدريسية كذلك بما يمتلك الطالب بوصفه مدخلا مهما في النظام التعليمي من مقدرة على استيعاب المعرفة و التعلم الذاتي و اكتساب المهارات)؛
- ان نجاح مؤسسات التعليم العالي في تحديد مرتكزات جودة أنشطتها يعد تمهيدا لاعتمادها مدخلا وقائيا يعتمد فكرة(اعمله صحيحا منذ البدء و في كل مرة) في إطار مشاركة واسعة من قبل المعنيين تستمد فكرتها من شعار (الجودة مسؤولية الجميع)؛
- يمكن مفهوم ضمان الجودة من وضع أسس للتحسين المستمر بوصفه أداة مهمة في رفع مستوى جودة أنشطة التعليم ،مع عدم إغفال ما يوفره التحسين المتسارع من قدرة على كسب خطوات النتائج على نحو مضطر الأمر الذي يتوافق مع مؤسسات التعليم العربية التي تحاول إن تعتمد مبدأ المنافسة المعتمدة للجودة .

8-الدراسة الثامنة:دراسة ضيف الله نسيمة بعنوان تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة العملية التعليمية من وجهة نظر إداري عين من الجامعات الجزائرية ،جامعة باتنة،المجلة :شعاع للدراسات الاقتصادية ،العدد:4،سبتمبر 2018

يتمحور هدف هذه الدراسة حول معرفة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية إداريا في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛اخذين بعن الاعتبار وجهة نظر إداري عينة من الجامعات الجزائرية؛وقد توصلت الدراسة إلى إن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كبير فيما يخص تحسين جودة العملية التعليمية إداريا في عناصرها الخمسة (أستاذ،طالب،مقرر دراسي،عملية تدريسية، و إدارة العملية التعليمية

إشكالية الدراسة:

ماهو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية من وجهة نظر إداري عينة من الجامعات الجزائرية؟

الاسئلة الفرعية:

- فيما يكمن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي؟
- فيما يكمن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية نظريا وميدانيا في الجزائر؟

الاطار المنهجي للدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي

اقتصرت عينة الدراسة على سبعة جامعات مختلفة من مختلف تقسيمات الجامعة الجزائرية) شرقا، وسطا وغربا (فنجد جامعة

باتنة، بسكرة، سطيف، الجزائر، وهران، البويرة، بومرداس، ولكليتين من كل جامعة كلية العلوم الاقتصادية وكلية العلوم، وهذا بعد

إجراء المقابلات واقتصار هدف الدراسة لمعرفته على هاتين الكليتين على وجه التحديد، كما أن اعتماد نفس الجامعات المعتمدة

في استبيان الأساتذة والطلبة في دراستين اخرتين كان لإعطاء صورة واضحة على اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة

العملية التعليمية من مختلف وجهات النظر.

نتائج الدراسة:

أكدت الدراسة من خلال وجهات نظر الإداريين المستجوبين في مجموعة الجامعات أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال له

تأثير قوي جدا على تحسين جودة العملية التعليمية إداريا في مختلف عناصرها بنسب متفاوتة؛ وهذا راجع للخصائص والمميزات

ا في الجانب الإداري الكثيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خفض للتكلفة، ربح الوقت، تقليص المسافات ناهيك عن مميزا

من كتابة، حفظ، سرعة الاسترجاع.

التوصيات:

- توظيف الكفاءات في مجالات البرمجة والشبكات؛
- تحديد واضح لعلاقة الإداريين بالعاملين في مجال الإعلام الآلي بالكلية(تقنيين، مهندسين أو مسؤولين على موقع الكلية أو الجامعة)؛
- إلزامية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية والجامعة والتعامل بين الأساتذة وإدارة الكلية من جهة والكلية والطلبة من جهة أخرى؛
- إجراء دورات تدريبية للإداريين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- زيادة كثافة تدفق الانترنت؛

9-الدراسة التاسعة:دراسة حرنان نجوى بعنوان معايير جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جامعة خنشلة، المجلة: البحوث الاقتصادية و المالية المجلد الرابع /العدد الثاني ، ديسمبر 2017

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان واقع جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية كنموذج من خلال مجموعة معايير كمؤشرات التخطيط الاستراتيجي و البرامج و طرق التعليم و تسيير الادارة ومعرفة مدى التغيير و التطور في الأوضاع المعرفية الجديدة، تقويم أداء مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي الجزائري من حيث الرسالة و المهام و الأهداف و البحث العلمي، أفراد المعرفة ،التعليم ...الخ ،مساهمة معايير الجودة المتوفرة في مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي ،توضيح واقع سبل آليات تدعيم الجودة في الجامعة الجزائرية ومعرفة مدى مساهمة معايير جود التعليم العالي بالجامعة .

إشكالية الدراسة:

ما هي معايير جودة التعليم العالي حسب نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هو واقع تطبيق معايير جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية ؟
- هل تتوافر المقومات و الدوافع اللازمة لتطبيق هذه المعايير ؟

فرضيات الدراسة :

- لا تساهم معايير جودة التعليم العالي في تحسين جودة الجامعة الجزائرية؛
- لا يوجد تطبيق فعال لمعايير جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية.

استخدمت الباحثة المنهج العلمي و أسلوب الاستقراء الاستنباطي و على ما هو متوفر من معلومات حول الموضوع ، تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس لثلاث جامعات جزائرية(باتنة، بسكرة و أم البواقي)في ثلاث كليات متماثلة تربطهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بتطبيق معايير جودة التعليم العالي حيث بلغ عدد العينة 94 أستاذ بنسبة 50%من إجمالي أفراد المجتمع البالغ عددهم 187 أستاذ الأدوات الإحصائية

نتائج الدراسة:

- هناك قصور شديد في توافر مؤشرات التخطيط الاستراتيجي في الجامعات الثلاث و افتقارها للأسس و المعايير السليمة للرؤية و الرسالة و صياغة الأهداف؛
- وجود ضعف في صياغة بعض الجوانب الرؤية و الرسالة من حيث عمومية الرؤية و ضعف استشرافها للمستقبل و عدم دقة المعايير في بعض جوانب الرسالة و شمولية بعض الأهداف؛
- محاول دعم الأبحاث العلمية لما لها من اثر ايجابي في تطور المجتمعات و الاستفادة من الطاقات المستعملة للتخفيض من نسبة الهدر التعليمي؛
- ضعف التحفيز المعنوي لأعضاء هيئة التدريس لدى الجامعات الثلاثة اللازمة لتطبيق معايير جودة التعليم العالي ؛
- غياب مفاهيم الجودة و النوعية في مختلف مكونات نظام التعليم و مراحله، من خلال إنشاء مؤسسات مستقلة تطبق المعايير العالمية و هذا من اجل تعزيز المنافسة التعليمية؛
- عدم مواكبة التطور التكنولوجي و تطور البحث العلمي؛
- قلة الإمكانيات الحالية التي توفرها الجامعة الجزائرية و التي هي من أساسيات التكوين مثل قاعات الانترنيت التي تسهل التكوين الذاتي للطالب؛
- غياب التعاون بين الجامعات و المؤسسات الاقتصادية المسايرة للجانب الأكاديمي و الجانب المهني للطلبة .

10-الدراسة العاشرة: بخوش وليد بعنوان :واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة أم البواقي ،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي،المجلة: العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،العدد 31 ،2017.

حيث سعى الباحث من خلال دراسته إلى الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا في الجامعة من وجهة نظر الأساتذة الجامعين.

إشكالية الدراسة:

ما واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال التعليمية من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين ؟

فرضيات الدراسة:

- يتقن الأساتذة الجامعين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال التعليمية (tice)
- يستخدم الأساتذة الجامعين تكنولوجيا الإعلام والاتصال التعليمية في عملية التدريس.
- توجد صعوبات تواجه الأساتذة الجامعيين في تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال التعليمية.

حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي اعتمد فيه على أسلوب المسح بالعينة من خلال استخدام استمارة استبيان ،حيث تكونت عينة الدراسة من 140استاذ وأستاذة من 5اقسام من جامعة أم البواقي –مجتمع الدراسة–تم اختيارهم بطريقة العشوائية البسيطة .

نتائج الدراسة:

- يتقن أفراد الدراسة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التعليمية بدرجة مقبولة ؛
- يستخدم أفراد الدراسة برامج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التعليمية في تدريس الطلبة بدرجة اقل من المتوسط؛
- أفراد الدراسة يعانون من صعوبات تقف في وجه استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التعليمية في التعليم الجامعي؛
- أن تكنولوجيا الاتصال والإعلام عموما والتعليمية منها باتت تعتبر من العناصر الأساسية والمهمة في تحقيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي، فإدراج هذه التقنيات من شانها أن تمكن الجامعة الجزائرية عموما من تحقيق التكوين الجيد للمتعلم والذي يعتبر العنصر الجوهري والهدف الأساسي لكل السياسات التربوية المحلية والعالمية، ويتسنى ذلك بوجود بنية تحتية حديثة هذا من جهة ومن جهة ثانية فان تحقيق تعليم جامعي عال الأداء يتطلب جعل العملية التعليمية التعليمية مرنة بالنسبة للمتعلم و يتطلب أيضا هيئة تدريسية تتمتع بمهارات عالية وتتقن طرائق التدريس الحديثة وتتحكم في بالبرامج التطبيقية الخاصة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال خاصة التعليمية منها؛
- أن القيمة الحقيقة لتطبيق التقنيات التعليمية وفق نظام الجودة من شانها أن تدفع بالمؤسسة الجامعية إلى تحقيق التطور والتميز والارتقاء بين المؤسسات الجامعية الأخرى ناحتا لنفسها اسما يتداول في المحافل الدولية.

وقد أسفرت هذه الدراسة على مجموعة من الحلول أهمها:

- عقد ندوات وورش عمل هادفة إلى التوعية والإعلام بأهمية إدماج التقنيات التعليمية إلى جانب صياغة إستراتيجية علمية لتجسيدها على ارض الواقع بشكل فعال وواقعي.
- فتح قنوات الاتصال الفعال والديمقراطي ما بين الهيئة التدريسية والإدارة وإلزامي إلى تحقيق التحول الرقمي تفعيل الأنظمة والتعليمات الخاصة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال وبالتقنيات بصفة عامة .
- تعميق معاني المعلوماتية بين أفراد البيئة الجامعية ككل.
- تأسيس لجنة إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال التعليمية على مستوى الجامعة.

11–الدراسة الحادية عشر:دراسة نعورة بوبكر تحت عنوان :دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة التعليم العالي،المجلة: الدراسات الاقتصادية و المالية العدد:9 ،المجلد :2 ،2016

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة و إبراز مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة خدمة التعليم العالي عند طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة الشهيد لخضر بالوادي.

إشكالية الدراسة:

ما هي أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية ؟

فرضية الدراسة:

- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية من خلال توفير بيئة تعليمية مرنة، تكلفة اقل، التحسين المستمر لدور الأستاذ و أساليب التدريس و الذكاء الاصطناعي.

و قد تكونت عينة الدراسة من230 طالب على جميع مستويات الطلبة بالكلية، حيث استخدم الباحث في هذه الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية أهمها التكرارات، المتوسط الحسابي، معامل الارتباط سيرمان، تحليل التباين الأحادي وهذا باستخدام البرنامج الإحصائي spss و minitab

نتائج الدراسة:

- يوجد علاقة ارتباط و تأثير قوية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تحسين جودة الخدمات بشكل عام و جودة التعليم العالي بشكل خاص؛
- توجد علاقة ارتباط و تأثير بين تكنولوجيا المعلومات و تحقيق جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم جودة خدمة التعليم بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و تعزى للمرحلة التعليمية و الصفة و التخصص؛
- لا يوجد هناك رضا عن جودة خدمة التعليم العالي المقدمة في الكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة ،يرى اغلب الأفراد عينة الدراسة إن الخدمات الفعلية المقدمة على مستوى الكلية تتميز بالضعف و تحتاج إلى التحسين و هذا ما تعكسه نتائج درجة تطبيق معايير جودة الخدمة في الكلية و كذا العديد من الإجابات السلبية حول مستوى التجهيزات التكنولوجية و مستوى الاعتمادية و درجة الاستجابة للحاجات و كذا الالتزام بالمواعيد المعلنة.

التوصيات:

بضرورة التوسع في استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحسين مردود الخدمات المقدمة و الرفع من جودة المخرجات وتحقيق الأهداف بالكفاءة و الفعالية المطلوبة، القيام باستطلاعات ميدانية لتقييم رضا طلبة الكلية بالاعتماد على نماذج عملية فعالة لتحديد جوانب النقص في جودة الخدمات المقدمة، تحسيس الطاقم العامل بالكلية بضرورة المحافظة على مستوى الخدمات التعليمية المقدمة لضمان الاستمرارية و الوصول للأهداف المطلوبة.

II. اوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات

الدراسات السابقة لها دور حيوي بالنسبة للبحوث فهي توضح المفاهيم و تمكن من اختبار الحقائق المتعلقة بموضوع البحث و كل دراسة سابقة تحمل وجها من أوجه التشابه و كذا الاختلاف بينها و بين الدراسة الحالية حيث سنقوم بعرضها في الجدول التالي:

الجدول رقم:(2-1):اوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
01- دراسة محمد الامين عسول: دور	تشابهه هذه الدراسة مع دراستنا في المتغيرات تكنولوجيا المعلومات	واختلفت معنا في الجانب التطبيقي استعملت هذه الدراسة التحليل الإحصائي من خلال الاستبيان

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، 2016	والاتصالات ، جودة التعليم العالي ،وكذلك العلاقة التي تربط بينهما ،كما تشابهه معنا في المنهج المستخدم المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري .	ومجتمع الدراسة ، أما نحن استعملنا المقارنة بين الدراسات .
02- دراسة ضيف الله نسيمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، 2017	تشابهت معنا في متغيرات الدراسة كما ،كما تشابهت معنا في إشكالية الدراسة ،تشابهت أيضا في المنهج المستخدم المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري .	واختلفت معنا في المنهج المستخدم في الجانب التطبيقي حيث اعتمدت على المنهج الاستنباطي لغرض تأكيد الارتباط بين المتغيرات ،كما تم الاعتماد على المنهج الكمي لتكميم البيانات، أما نحن اعتمدنا المقارنة بين عدة الدراسات .
03-رقاد صليحة:تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية افقه و معوقاته 2014،	تشابهت مع دراستنا في المتغير الثاني جودة التعليم العالي و في المنهج المستخدم المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري .	و اختلفت معنا في أداة جمع البيانات حيث اعتمدت على الاستبيان و المقابلة عكسنا حيث اعتمدنا المقارنة بين الدراسات.
04-نوال نمور:كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي،2012	تشابهت معنا في المتغير الثاني جودة التعليم العالي .	و اختلفت معنا في المنهج حيث اعتمدت على المنهج التاريخي الوصفي كذلك في أداة جمع البيانات حيث اعتمدت على الاستبيان عكسنا حيث اعتمدنا المقارنة بين الدراسات .
05- إنصاف بن اسماعين	تشابهت معنا في المتغيرين الأول (تكنولوجيا المعلومات	و اختلفت معنا في أداة جمع البيانات حيث اعتمدت على الاستبيان و نحن

:دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي 2019،	و الاتصال) و الثاني (جودة التعليم العالي)و كذلك في المنهج المستخدم (المنهج الوصفي التحليلي)	اعتمدنا المقارنة بين الدراسات.
06-دراسة زعلاش صورية: تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودوره في تفعيل النشاط البنكي 2017،	تشابهت معنا في المتغير الأول تكنولوجيا الإعلام والاتصال ،كما تشابهت معنا في المنهج المستخدم المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري	واختلفت مع دراستنا في المتغير الثاني تفعيل النشاط البنكي واختلفت معنا في مكان الدراسة حيث تم دراستها في البنك وأما نحن فمكان دراستها الجامعة، واختلفت معنا في الجانب التطبيقي استعملت هذه الدراسة التحليل الإحصائي من خلال الاستبيان ومجتمع الدراسة ، أما نحن استعملنا المقارنة بين الدراسات .
7-راضية بوزيان:متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي،2012	تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة في متغير إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي	
8- دراسة ضيف الله نسيمة بعنوان تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة العملية التعليمية من وجهة نظر إداري عين من الجامعات الجزائرية ،	تتشابه مع دراستنا في المتغيرات الأول (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال)و الثاني (جودة التعليم العالي)و كذلك في المنهج المستخدم الوصفي التحليلي	اختلفت معنا في أداة جمع البيانات حيث اعتمدت على الاستبيان و نحن اعتمدنا المقارنة بين الدراسات.

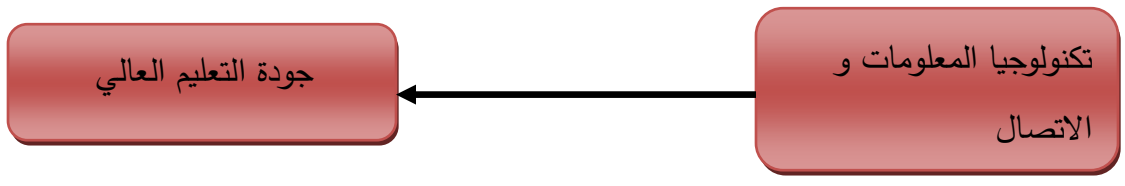
2018		
9-حرنان نجوى:معايير جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس 2017،	تشابهت مع دراستنا في متغير جودة التعليم العالي	اختلفت معنا في الجانب التطبيقي استعملت هذه الدراسة التحليل الإحصائي من خلال الاستبيان ،أما نحن استعملنا المقارنة بين الدراسات.
10-دراسة بخوش وليد: واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة،2017	تشابهه معنا في المتغير الأول تكنولوجيا الإعلام والاتصال ،وكان التشابه أيضا في المنهج المستخدم المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري.	واختلفت مع دراستنا في المتغير الثاني، واختلفت معنا في الجانب التطبيقي استعملت هذه الدراسة التحليل الإحصائي من خلال الاستبيان ومجتمع الدراسة ، أما نحن استعملنا المقارنة بين الدراسات .
11-دراسة نعورة بوبكر:دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي ،2016	اتفقت معنا في المتغير الأول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و المتغير الثاني جودة التعليم العالي	اختلفت معنا في المنهج المستخدم المنهج الاستقرائي وتم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستمارة كاداة للبحث عكسنا حيث استعملنا المقارنة بين الدراسات .

المصدر:من إعداد الباحثين

III. استنتاج النموذج النظري النهائي للدراسة حسب نتائج الدراسات السابقة:

بعد التطرق للدراسات السابقة و إبراز أوجه التشابه و الاختلاف بينها و بين دراستنا الحالية التي جمعت بين مختلف المتغيرات السابقة قد تم وضع هذا الشكل كنموذج للدراسة الحالية:

الشكل رقم(2-2):نموذج الدراسة



المصدر:من إعداد الباحثين

فرضيات الدراسة:

من خلال النموذج اقترحنا الفرضية الرئيسية الآتية :

- تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل موجب في تحسين جودة التعليم العالي

سنتطرق إلى اختبار صحة فرضية. دراستنا(تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل موجب في تحسين جودة التعليم العالي) بالمقارنة بالدراسات السابقة في الجدول الآتي :

الجدول رقم(2-2):اختبار صحة الفرضيات

الدراسة	نتيجة الدراسة	قبـــــول او رفـــــض الفرضية
1-محمد الامين عسول بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي –دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية –أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم التسيير تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات،جامعة محمد خيضر بسكرة،2016	• يعتبر الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية يساهم بشكل كبير في تحقيق جودتها، وبالتالي تحسين صورة المؤسسات لدى زبائنها(الطلبة)وكسب زبائن جدد؛ • و جود انطباع ايجابي لدى المستجوبين حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل مؤسسات التعليم العالي والتي تهدف إلي تحقيق جودة البحث العلمي ،حيث لا توجد أبحاث في وقتنا هذا لا تعتمد على التكنولوجيا.	الفرضية مقبولة

2-دراسة ضيف الله نسيمة بعنوان تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة العملية التعليمية من وجهة نظر إداري عين من الجامعات الجزائرية ،جامعة باتنة،المجلة :شعاع للدراسات الاقتصادية ،العدد:4،سبتمبر 2018	أكدت الدراسة من خلال وجهات نظر الإداريين المستجوبين في مجموعة الجامعات أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال له تأثير قوي جدا على تحسين جودة العملية التعليمية إداريا في مختلف عناصرها بنسب متفاوتة؛ وهذا راجع للخصائص والمميزات في الجانب الإداري الكثيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خفض للتكلفة، ربح الوقت، تقليص المسافات ناهيك عن مميزا من كتابة، حفظ، سرعة الاسترجاع.	الفرضية مقبولة
3-بخوش وليد بعنوان :واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة أم البواقي ،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي،المجلة: العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،العدد 31 ،2017.	• أن القيمة الحقيقة لتطبيق التقنيات التعليمية وفق نظام الجودة من شانها أن تدفع بالمؤسسة الجامعية إلى تحقيق التطور والتميز والارتقاء بين المؤسسات الجامعية الأخرى ناحتة لنفسها اسما يتداول في المحافل الدولية.	الفرضية مقبولة
4-إنصاف بن سماعين بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق جودة التعليم العالي دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات،جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019	• تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عاملا مهما في تطور جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة؛ • تعد الجودة عاملا مهما ورئيسيا لنجاح المؤسسات؛ • إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي تساهم في انتشار التعليم وتحسين جودته وتخفيض تكاليف التعليم على المدى الطويل؛ • ان تحسين الجودة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي يسمح بتوفير بيئة تعليمية مرنة، مما يؤدي إلى التحسين المستمر لدور الأستاذ وأساليب التدريس وتحقيق أعلى المستويات	الفرضية مقبولة

	الممكنة في الممارسات والعمليات، ومنه الحصول على مخرجات مؤسسات التعليم العالي ذات كفاءة عالية؛	

المصدر :من إعداد الباحثين

تحليل الجدول:

ما يلاحظ إن فرضية دراستنا كانت مقبولة و تفسير ذلك جاءكما يلي:

الفرضية الرئيسة :تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل موجب في تحسين جودة التعليم العالي

- الفرضية مقبولة حيث ثبت ذلك في اغلب الدراسات و تفسير ذلك ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تؤثر في تحسين جودة التعليم العالي بالإيجاب حيث إن الاستخدام الأمثل لها في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية يساهم بشكل كبير في تحقيق جودة هذه الأخيرة وهذا راجع للخصائص والمميزات الكثيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خفض للتكلفة، ربح الوقت، تقليص المسافات ناهيك عن مميزا من كتابة، حفظ، سرعة الاسترجاع؛ و ان تحسين الجودة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي يسمح بتوفير بيئة تعليمية مرنة، مما يؤدي إلى التحسين المستمر لدور الأستاذ وأساليب التدريس وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات، ومنه الحصول على مخرجات مؤسسات التعليم العالي ذات كفاءة عالية.

خاتمة الفصل:

تضمن هذا الفصل مختلف الدراسات السابقة التي احتوت متغيرات الدراسة، حيث قمنا بعرض مجموعة من الدراسات السابقة،و استعراض اوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات و ذلك بان الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيسي و هدفها العام إلا أنها تختلف عنها في عدة جوانب ،و في النهاية قمنا باستخلاص النموذج النظري للدراسة و اختبار صحة الفرضية بالمقارنة بالدراسات السابقة.

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة واعتمادا على الإطار النظري في الفصل الأول، اتضح بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أضحت أكثر القطاعات تغيرا وتطورا خاصة عند ظهور الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي والهواتف الذكية وغيرها، ما ألقى بظلاله على كافة الأنشطة والنظم الاجتماعية وعلى رأسها الجامعات والمعاهد .وبالتالي أصبحت لدينا مؤشرات قوية وواضحة المعالم على اعتماد الجامعات أساتذة وطلاب أو إداريين على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولعل اعتماد الأستاذ الجامعي على الوسائط التكنولوجية في عملية التعليم خاصة في ظل النظام الجديد للتعليم العالي الذي قلص من فترات التكوين، سيساهم بدرجة كبيرة في تحسين مردوديته واقتصاد وقته وجهده، وتشجيع وتحفيز الطلاب، وسيرفع من نوعية وجودة مخرجات التكوين والمعرفة العملية المكتسبة، باعتبارها محرك الإنتاج والنمو الاقتصادي والاجتماعي.

إلى جانب ذلك تبين لنا أن نجاح مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تعتمد في تحقيق جودتها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث يبقى هدفا أساسيا تسعى مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لتحقيقها، في ظل ظروف ومتغيرات اقتصاد السوق وتزايد الضغوط التنافسية إلى جانب صعوبات حادة ترتكز في مستوى جودة الخدمات المقدمة ومدى تحقيقها لتوقعات العملاء ورضاهم عن مستوياتها، وهذا كله من إسهام التطورات التكنولوجية والتقنية في زيادة الاهتمام والإقبال على قطاع التعليم العالي في السنوات القليلة الماضية، حيث أصبحت كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية مطالبة باستثمار رأس المال البشري المتوفر لديها من خلال توظيف طاقاتهم في بناء وتعزيز قدرات الدولة في جميع المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والمهنية، وتحقيق جودة التعليم العالي الذي يساهم في تنمية مستدامة للدول، أما الفصل التطبيقي من دراستنا اهتم بدراسة الواقع الذي يلعبه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعات الجزائرية من خلال أربع أبعاد وهي جودة الإدارة، جودة الطالب، جودة التعليم ومناهج التدريس وأخيرا جودة الأستاذ الجامعي.

وفي الختام أن القيمة الحقيقية لتطبيق تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفق نظام الجودة من شانها أن تدفع بالمؤسسة الجامعية إلى تحقيق التطور والتميز والارتقاء بين المؤسسات الجامعية الأخرى ناحت لنفسها اسما يتداول في المحافل الدولية.

نتائج عامة:

و بعد استكمال موضوع البحث بجانبيه التطبيقي والنظري سمح لنا بإحاطة الموضوع وهو ما مكننا بالخروج بالعديد من النتائج التي تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ودورها في تحسين جودة العملية التعليمية نذكر أهمها فيما يلي :

- يحتل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكانة بارزة في مجال إنتاجي خدمي؛
- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل عملية اتخاذ القرارات بتوفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب؛
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تخفف إجراءات عمل المؤسسة وتجعلها أكثر وضوحا ودقة؛
- تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا في عدة مجالات من بينها البحث العلمي، المقررات الدراسية، العملية التدريسية، وتعتمد على وضع نظام معلومات في كل كلية وكل قسم؛
- قبل إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجب نشر ثقافة لدى المسيرين بنجاعة وضرورة هذه الخطوة في تحقيق الجودة في العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية ؛
- يعتبر الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية يساهم بشكل كبير في تحقيق جودتها، وبالتالي تحسين صورة المؤسسات لدى زبائنها(الطلبة)وكسب زبائن جدد؛
- ضرورة تجسيد إدارة التغيير لمقاومة التغيير سواء للأساتذة، الطلبة أو الإدارة؛

- اهتمام وزارة التعليم العالي الجزائرية بالجودة من خلال وضع خلايا للجودة في كل الجامعات وكل الكليات والسعي لتحقيق الجودة في التعليم العالي؛
- تستخدم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لتحقيق الجودة في خدماتها إضافة إلى اعتماد مؤسسات التعليم العالي لمبادئ إدارة الجودة؛
- تعتمد مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على معايير الجودة في خدماتها لتحسين مستوى خدماتها وتعزيز مكانتها في التَّرتيب المحلي والعالمي، إضافة إلي اعتماد مؤسسات التعليم العالي لمبادئ إدارة الجودة والسعي لتحقيق الجودة من خلال الجودة في المقرر الدراسي، البحث العلمي، التعليم ومناهج التدريس و الأستاذ الجامعي،الادارة، وأخيرا الطالب ؛
- ضرورة الاستغلال الأمثل للتمويل الموجه لجانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع دعم وتشجيع الإدارة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

توصيات واقتراحات البحث :

بعد دراسة وتحليل النتائج المتحصل عليها والتعرف على واقع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين جودة التعليم العالي يمكن تقديم الاقتراحات والتوصيات التالية :

- استمرار ومواصلة وزارة التعليم العالي الجزائرية بدعم فلسفة الجودة في كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ؛
- بناء نظام معلومات يستخدم في تطوير مستويات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي خاصة خدمة التعليم؛
- ضرورة اهتمام مؤسسات التعليم العالي بالأبعاد الخاصة بجودة الخدمات؛
- دراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيراتها على البحث العلمي وجودته؛
- دراسة الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على العملية التعليمية؛
- تعميق معاني المعلوماتية بين أفراد البيئة الجامعية ككل؛
- ضرورة تبني استراتيجيات التكوين وتعزيز البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين جودة العملية التعليمية بشكل العام؛
- ضرورة تفعيل خلايا تكوين الأساتذة بتشديد دوارات تدريبية خاصة بالإداريين والأساتذة فيما يخص استخدام التكنولوجيا دون عزل الطالب على ذلك؛
- ضرورة توفير الفنيين والمتخصصين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفادي المشاكل التقنية للاستخدام؛
- إدخال الوسائل التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة في مؤسسات التعليم العالي؛
- إنشاء قاعدة بيانات تكون بمثابة المرجع الأساسي للطالب في مواصلة دراسته وتكوينه حسب تخصصه؛
- ضرورة تنمية ثقافة الجودة لدى كافة منتسبي قطاع التعليم العالي بالجزائر.

الآفاق المستقبلية:

يمكن اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع البحث، و التي من الممكن إن تكون عناوين بحوث في المستقبل و هي كما يلي:

- تقييم جودة خدمات قطاع التعليم العالي في الجزائر من قبل مقدمي الخدمة؛
- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثرها على التعليم العالي في الجزائر؛
- تحقيق جودة البحث العلمي في الجزائر من خلال استخدام احدث التكنولوجيات؛
- دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق جودة البحث العلمي في الجزائر؛
- حركة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

2- عماد أبو الرب ،عيسى قدادة ،محمود الوادي،رعد الطائي(2010):**ضمان الجودة في التعليم العالي** دار الصفاء للنشر و التوزيع ،الطبعة الأولى،عمان.

3- فضيل دليو(2010): **التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال (المفهوم،الاستعمالات والآفاق)** ، دار الثقافة لنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى،قسنطية،الجزائر.

4- يوسف حجيم الطائي ،محمد فوزي العبادي،هاشم فوزي العبادي(2007)،**إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي**،مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ،عمان،الاردن.

المذكرات و الأطروحات:

1- أسماء سوالمي(2015): **برامج التكوين في علم المكتبات نظام ل م د في ظل التطورات التكنولوجية-جامعة الجزائر 2نموذجا**-مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علم المكتبات ، جامعة الجزائر،الجزائر .

2- أسماء عميرة(2013):**إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة جامعة جيجل**-،مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة ،الجزائر،.

3- أمال حطاب:**أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الاقتصادية ،دراسة حالة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -عين تادلس**-،مذكرة تخرج تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي،جامعة مستغانم ،2017-2018.

4- إنصاف بن اسماعين(2019) : **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق جودة التعليم -دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة**-مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ،جامعة بسكرة ،الجزائر.

5-حمزة حساين(2016): **واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الموارد البشرية، مؤسسة اتصالات الجزائر- تبسة-** ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، جامعة تبسة،الجزائر.

6- رقاد صليحة(2014):**تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه و معوقاته-دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري** ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف،الجزائر.

7- صباح غربي(2014):**دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي -دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الإدارية في جامع محمد خيضر ببسكرة**-اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع ، جامعة بسكرة ،الجزائر.

8- علي زعلاش صورية (2017):**استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودوره في تفعيل النشاط البنكي ، دراسة حالة بنك الخليج وكالة المسيلة** ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي،جامعة المسيلة،الجزائر .

9- فريد بوعلي وفوضيل حكيمة(2014):**دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة ،دراسة حالة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية للاتصالات – البويرة** - ،مذكرة لنيل شهادة الماستر،جامعة البويرة ،الجزائر.

10- كلثوم فضلاوي(2019):**دور خريجي التعليم العالي في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية -دراسة ميدانية بمصنع تكرير السكر قالمة-**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ،جامعة قالمة،الجزائر.

11- محمد الأمين عسول(2016) :**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي ،دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية**،أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير ،جامعة بسكرة ،الجزائر.

12- نجوى بن عويدة(2019):**التعليم العالي في الجزائربين الواقع الاصلاحات و متطلبات التنمية البشرية**،اطروحة مقدمة لنيل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه ،جامعة سطيف،الجزائر.

13- نسيمة ضيف الله (2017) :**استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية** ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه نظام ل م د في علوم التسيير ،جامعة باتنة،الجزائر.

14- نوال نمور(2012):**كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي –دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير**،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ،قسنطينة،الجزائر.

15- وليد براهمي(2015) :**سياسات التعليم العالي و انعكاساته على التنمية الاقتصادية في الجزائر** ،مذكر مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ،جامعة السعيدة ،الجزائر.

المجلات:

1- أسماء سلامي ،يمينة حناش (2018):**إدارة الجود الشاملة دورها في تحسين جودة التعليم العالي في الجزائر** في المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية و الاجتماعية.

2- بوبكر نعورة(2016):**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعميم العالي** في مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية ،**المجلد2** ،**العدد**9 .

3- خالدية بوجحش،البشير عبد الكريم (2017):**دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير مخرجات الابتكار ،دراسة مقارنة بين الجزائر و تونس** في مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ،**العدد17.**

4- خديجة شناف،بلخيري مراد(2016):**معايير ضمان جودة التعليم العالي ،عرض لبعض النماذج العالمية** في مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية.

5- خلود عاصم(2013): **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية** في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية،**العدد:5.**

6- راضية بوزيان(2012):**متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي و معوقاتها –مقاربة سيسيولوجية–** في مجلة التواصل في العلوم الإنسانية و الاجتماعية،**العدد:32.**

7- زبيدة مشري،شهرزاد بولحية (2019):**التعليم العالي في الجزائر و سياسات التشغيل** في مجلة دراسات في علوم الإنسان و المجتمع ،**مجلد:02،العدد:01.**

8- سهي حمزاوي(2017):**دور الجامعة الجزائرية في مواكبة التغيير التكنولوجي (الواقع والطموح)** في مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، **العدد:02.**

9- فضيل رابح، حميدوش علي(2013):**جود التعليم العالي التجربة الجزائرية** في مجلة الإحصاء و الاقتصاد التطبيقي ،**العدد:13.**

10- محمد الزبون،صالح عبابنة(2010)، **تصورات مستقبلية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير النظام التربوي**، مجلة جامعة النجاح للأبحاث" العلوم الإنسانية"،،**مجلد:24،العدد3** .

11- نجوى حرنان(2017):**معايير جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية من وجهة أعضاء هيئة التدريس** في مجلة البحوث الاقتصادية و المالية،**المجلد:04** ،**العدد:02** .

12- نسيمة ضيف الله (2018): **تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة العملية التعليمية من وجهة نظر إداري عين من الجامعات الجزائرية** ، في المجلة :شعاع للدراسات الاقتصادية ،**العدد:4.**

13- وليد بخوش(2017): **واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة أم البواقي** ،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، **العدد:31.**

المراسيم والتقارير:

1- **الدليل البيداغوجي لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم**(2012)،المملكة المغربية، الرباط ، المختبر الوطني للموارد الرقمية .

2- هندريك فان بول،**دليل لقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم**(2009)، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، معهد اليونسكو للإحصاء.

الملتقيات :

1- سرور طالبي المل (2016):**تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة البحث العلمي**، المؤتمر الدولي حول التعلم في عصر التكنولوجيا الرقمية، مركز جيل البحث العلمي،طرابلس،لبنان.

2- عصام عبيدلي و سامية حليفي يومي(2018): **دور استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**،الملتقى الدولي إستراتيجية تطوير القطاع الصناعي في إطار تفعيل برنامج التنويع الاقتصادي في الجزائر.

3- فارس قريني ،زعيتر فاتح (2017): **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) في تشجيع الابتكار بالجامعة و تطوير الذكاء الاقتصادي للمؤسسات الجزائرية** ،ملتقى علمي دولي التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة ،المسيلة،الجزائر.

4- فاطمة الزهراء طلحي، بوفاس الشريف (2019): **تكنولوجيا المعلومات و التعليم العالي في الجزائر**،مداخلة ضمن الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي ، سوق أهراس،الجزائر.

5- وفيق حلمي الأغا،إيهاب وفيق الأغا (2011): **استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي** ،المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي ،الاردن.

بسم الله الرحمن الرحيم

" سَلَامٌ عَلَيْكُم بِمَا صَبَرْتُمْ فَنِعْمَ عُقْبَى الدَّارِ"(٢٤)

القرآ ن الكريم - سورة الرعد