آفاق ومعوقات التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر.

الدكتور: زياني محمد جامعة الجزائر 3

الدكتورة: طهير ياسمين جامعة الجزائر 3

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة آفاق ومعوقات مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر، واستخدم الباحث المنهج الوصفين واقتصر هذه الدراسة على مستوى بعض مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، وقد استخدم الاستبيان والمقابلة كأدوات جمع البيانات في البحث، ومن خلال نتائج الدراسة توصل الباحث إلى أن هناك معوقات تحد من مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر، كما توصل إلى انه توجد عوامل نجاح ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي، وأنه يمكن اقتراح خطة إستراتيجية لأجل تطوير نظام التعليم العالي في ضوء ضمان الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا الحديثة، الاتصال، الجودة الشاملة، التعليم العالي، الآفاق، المعوقات.

Abstract: This study aims at identifying the horizons and obstacles of the contribution of modern technology to communication in ensuring the overall quality of higher education in Algeria, The researcher used the descriptive approach, This study was limited to some higher education institutions in Algeria, The questionnaire and interview were used as data collection tools in research, Through the results of the study, the researcher found that there are obstacles that limit the contribution of modern technology to communication in ensuring the overall quality of higher education in Algeria, He also found that there are success factors to ensure the overall quality of higher education, And that a strategic plan could be proposed for the development of the higher education system in the light of total quality assurance.

key words: New technology, Connection, comprehensive quality, Higher Education, Prospects, Obstacles.

مقدمة:

لم يعد التعليم العالي قضية خدمات بل قضية أمن قومي واستثمار في البشر ترتبط به تنمية قدرات الشعب الإنتاجية والاقتصادية والعسكرية. **وزارة التربية والتعليم: 1994، ص13.**

وان أهمية التعليم مسألة لم تعد محل جدل في أي منطقة من العالم فالتجارب الدولية المعاصرة أثبتت بما لا يدعوا مجال للشك أن بداية التقدم هي التعليم وأن جوهر الصراع العالمي هو سباق في تطوير جودة التعليم العالي، والمسؤولية تحتم علينا أن نعترف بأن مناهج التعليم العالي في الوطن العربي لا تزال في حاجة إلى قدر كبير من التطوير والتحديث وتنبع المشكلة في نوعيته الذي تنسب له كل الأزمات التي نراها أمامنا من فقر وبطالة وتطرف وتخل.[1] وهنا تأتى أهمية تطوير المدرسة التعليمية وزيادة فعاليتها وتحقيق جودة العملية التعليمية بها بصفة خاصة، وتعد الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة المنافسة العالمية الشديدة بين المؤسسات الإنتاجية اليابانية من جهة والأمريكية والأوروبية من جهة أخرى، وذلك علي يد العالم Edward Deming. ونظرا للنجاح الذي حققه هذا المفهوم في التنظيمات الاقتصادية الصناعية والتجارية والتكنولوجية، ظهر اهتمام المؤسسات التربوية في تطبيق منهج الجودة الشاملة في مجال التعليم، وأصبح عدد المؤسسات التي تتبع نظام الجودة الشاملة في تزايد مستمر في أمريكا والدول الأوروبية والعديد من الدول النامية والعربية والتي بدأت بممارسة هذا النهج في بعض مؤسساتها التعليمية. **عبد الرحمن الراشد: 2004**.وبناءا على ذلك فان أهمية البحث تكمن من خلال تناوله موضوع يتسم بالحداثة في أدبيات التعليم العالي، كما نجد أهمية الموضوع جاءت متزامنة مع جهود قيادة التعليم العالي، بوضع التشريعات والأجهزة والآليات المناسبة لضمان الجودة الشاملة، ودفع هذا المجال إلى التطور انطلاقا من المراجعات النظرية والتوصيات.

2.1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية:

تعتبر هذه الدراسة محاولة بحث لآفاق ومعوقات مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر، وبالرغم من أنها الواجهة التي تعكس الصلاحية التعليمية، ظهرت مشكلة البحث كنتيجة قلة وعي كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال في برامج التعليم العالي، إذ لا يمكنها ان تحقق أهدافها وتقوم نتائجها بعيدا عن هذه وسائل، ومن خلال ما سبق تبادر لنا طرح الإشكالية الجوهرية التالية:

هل تساهم التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر ؟

وقد تم إدراج تحت هذا السؤال الجوهري الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل هناك معوقات لمساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر؟

2. هل توجد عوامل نجاح مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر ؟

3. هل يمكن اقتراح خطة إستراتيجية لتطوير نظام التعليم العالي بالجزائر في ضوء ضمان الجودة الشاملة؟

3.1. أهداف البحث:

1. معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان جودة التعليم بالتعليم العالي بالجزائر.

2. تأكيد ضرورة تطبيق مفهوم التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان جودة التعليم العالي على أساس أنها مطلب أساسي في العمل التعليمي وبصفة خاصة.

3. معرفة معوقات وعوامل نجاح ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر، قبل تشتيت الجهد والموارد في التغلب على أسباب ليست ذات تأثير.

4. وضع خطة إستراتيجية لنظام التعليم العالي في ضوء ضمان الجودة الشاملة وثورة التكنولوجيا والمعلومات.

4.1. فرضيات البحث:

الفرضية العامة:

تساهم التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر.

الفرضيات الجزئية:

1. هناك مجموعة من المعوقات تحد من مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر.

2. توجد عوامل نجاح لمساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر.

3. يمكن اقتراح خطة إستراتيجية لأجل تطوير نظام التعليم العالي بالجزائر في ضوء ضمان الجودة الشاملة.

5.1. مجالات البحث:

المجال الموضوعي: شملت هذه الدراسة على معرفة آفاق ومعوقات مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر.

المجال المكاني والزماني: اقتصرت هذه الدراسة على مستوى بعض مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، وأجريت في الفترة الممتدة ما بين جانفي 2018 إلى غاية فيفري 2019.

6.1. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

تعريف التكنولوجيا الحديثة: يعرفها محمد عطية خميس بأنها: "العلم الذي يعنى بعملية التطبيق المنهجي للبحوث والنظريات وتوظيف عناصر بشرية وغير بشرية في مجال معين لمعالجة مشكلاته وتصميم الحلول العلمية المناسبة لها وتطويرها واستخدامها وإدارتها وتقويمها لتحقيق أهداف محددة".

تعريف الاتصال: يعرف كارل هوفلاند الإتصال على أنه العملية التي يتنقل بموجبها الفرد (المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين. **عمر عبد الرحيم وآخرون: 2001، ص30.**

وفي قاموس أوكسفورد عرف الإتصال على أنه: "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات".

محمد الصيرفي وآخرون: 2006، ص7.

الجودة الشاملة في التعليم: هي فلسفة شاملة للعمل في المؤسسات التربوية تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية مبني على المبادئ التي ترمي إلى تقديم خدمات تعليمية متميزة للمستفيدين الداخليين والخارجيين وتعمل على تحديد أهداف المدرسة ورسالتها، وتعتمد على تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات التعليمية، وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي، وتقدير جهود العاملين وتشجيعهم على الإبداع والابتكار والاهتمام بصفة مستمرة بتطوير أساليب تأدية الخدمات بتقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية عن طريق التغذية الراجعة بما يضمن رضا المعلمين والطلبة وأولياء الأمور.

التعليم العالي: يشير إلي تنظيم الخبرات التعليمية، هو وسيلة اتصال تربوي هادف يعمل على توصيل المعلومات والقيم والمهارات بهدف إحداث تغير، وتحقيق مخرجات تربوية من خلال الأنشطة والمهام الممارسة بين المعلم والتعلم.

غادة جلال عبد الحكيم: 2008، ص:114.

الآفاق: نقصد بالآفاق كل الخيارات الأساسية التي من شأنها أن تساهم في تحديد السياسة المناسبة لضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي من جهة، وعوامل نجاح جودة التعليم من جهة أخرى.

المعوقات: نقصد بالمعوقات كل ما من شأنه أن يعيق أو يحد من عملية ضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر، سواء تعلق الأمر بالجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية أو الجانب الإداري والتنظيمي على المستوى المؤسسة أو الجانب السلوكي للأطراف المعنية.

2. الدراسات النظرية والدراسات المرتبطة:

1.2. الدراسات النظرية:

تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة:

1- الحاسوب: هو جهاز إلكتروني يعالج المعلومات بطريقة آلية من خلال استقبالها كبيانات وانتهاء بتخزينها أو إخراجها للمستخدم في أشكال متعددة مثل النص، الصوت، الصور، الفيديو، ويرتبط بالحاسوب مصطلحات أساسية هي: البيانات، المعالجة، المعلومات، التخزين، الإخراج. **تعريف جهاز الحاسوب: 2015.**

2- الأقمار الصناعية: هي أجهزة إرسال واستقبال تسير في مدار الفضاء الخارجي خارج مجال الجاذبية الأرضية ومع دوران الأرض، وهي قادرة على إعادة نقل الإشارات إلى أي نقطة على سطح الأرض، حيث تعود أول فكرة لإمكانية استخدام الأقمار الصناعية إلى 'آرثر كلارك' والذي ذكرها في مقال له سنة 1945 اخبر فيه عن إمكانية وضع أقمار صناعية تدور في مدارات متزامنة مع حركة الأرض. **محمد الفاتح حمدي وآخرون: 2011، ص18**

3- الإنترنت: هو ترجمة للكلمة الإنجليزية 'Internet'، والتي تعتبر في الأصل اختصار لكلمتين هما Interconnected وNetworks التي تعني الشبكة البينية وبالتالي فإن مفهوم الإنترنت هي شبكة ضخمة تضم الشبكات الصغيرة الموزعة عبر أنحاء العالم التي تضم بدورها ملايين الحواسيب، حيث تهدف إلى نقل وتبادل المعلومات بينها. **كوب جيفر وآخرون: 2001.**

وقد ارتبطت مجموعة من المصطلحات بالإنترنت بعد أن اكتمل تطورها من أبرزها:

WWW: هي اختصار للعبارة World Wilde Web التي تعني الشبكة العنكبوتية العالمية.

HTTP: هي اختصار للعبارة HyperText Transfert Protocol نظام يسمح ببث وإرسال المعلومات على صفحات الإنترنت. **عمار خيربك: 2000، ص71.**

أما الشركة المسؤولة عن توفير الإنترنت عبر العالم هي (ICANN) واسمها اختصار لـInternet Corporation Assigned Names and Numbers، حيث تعمل على توفير أسماء النطاقات للمواقع الإلكترونية مثل com، net، org، gov، info وتوفر أيضا عناوين الـ IP للحواسيب المرتبطة بالشبكة وفق أنظمة تقنية معينة. **علي قسايسية: 2016.**

عملية الاتصال: الاتصال ليس عملية سهلة وبسيطة بل هي معقدة وصعبة وتتضمن عدد من الخطوات والعناصر التي سنناقشها باختصار:

1. تبدأ بوجود مرسل يرغب في إبلاغ طرف آخر معلومات معينة من أجل التأثير في سلوكه على نحو ما.
2. يقوم المرسل بتطوير فكرة ذهنية (في عقل المرسل) حول موضوع معين يود إبلاغه لشخص.
3. بعد إتمام المرسل بلورة الفكرة الذهنية، يقوم بتحويل هذه الفكرة إلى رموز أي لغة يستطيع المستقبل فهمها.
4. ينتج عن عملية الترميز "الرسالة" التي يود المرسل إرسالها إلى المستقبل.
5. بعد إتمام الترميز يختار المرسل وسيلة لنقل هذه الرسالة الى المستقبل.
6. يقوم المستخدم بتحليل الرموز وتفسير الرسالة ليتوصل إلى معنى، والتالي قبول الرسالة أو رفضها.
7. التغذية الرجعية يقوم المستقبل بالرد على الرسالة حيث يقوم ببلورة رده وتحويله إلى رسالة واختيار وسيلة لتوصيلها إلى المرسل.

حسين حريم: 2009.

أهداف تكنولوجيا الاتصال في مجال التعليم العالي:

✓ القيادات المؤهلة في المجال التعليم العالي للعمل بوسائل الاتصال الجماهيرية وذلك في مرحلة إعداد الرسائل الإعلامية حتى يمكن توافر التخصص والإلمام التام بموضوعات هذا النوع من الإعلام.

✓ إجراء الدراسات العلمية التي تتناول استطلاع آراء المستقبلين للرسائل الإعلامية عبر وسائل الاتصال الجماهيرية، وذلك حول تلك البرامج والفقرات المقدمة بغرض تقرير مدى مناسبتها لميولهم واتجاهاتهم وأذواقهم وكذلك لمدى إشباعها لحاجاتهم ومن ثم مدى تفضيلهم لها.

✓ الإعداد الجيد لمحتوى أو مضمون البرامج والفقرات الإعلامية المقدمة في هذا المجال مع التأكد على مراعاة مبدأ الكم والكيف في إعداد الرسالة أو المادة العلمية المقصودة لتحقيق الهدف من الاتصال الجماهيري.

متطلبات الجودة الشاملة في التعليم العالي: جميل نشوان: 2004.

1. دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف المرجوة، وتنمية الموارد البشرية.
2. التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.

التعرف على احتياجات المستفيدين، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير لقياس الأداء والجودة.

مصطفي أحمد وآخرون: 2002، ص:31.

تعويد المؤسسة التربوية بصورة فاعلة على ممارسة التقويم الذاتي للأداء، والتركيز على قيادة الجودة.

الطويرقي، وآخرون: 2002، ص:69-168.

ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسة لتبني إدارة الجودة الشاملة.

مصطفي أحمد، وآخرون ، ص23.

معايير الجودة الشاملة في النظام التربوي التعليمي: وضع العالم "ديمنج" برنامج لتحسين وتطبيق الجودة الشاملة في مختلف منها المؤسسات التعليمية، ويتكون هذا البرنامج من (14) معيار على النحو التالي: **أماني محمد، وآخرون: 2006./09/11**

1- تحديد الأهداف من أجل تحسين التعليم وتطويره.

2- تبنى فلسفة للجودة الشاملة في التعليم من اجل القدرة على التغيير نحو لأفضل.

3- تحسين أداء جودة التعليم هي المحرك الأساسي.

4- التأكيد على جودة مبادئ التعليم.

5- تعديل النظام التعليمي بالتنسيق بين أفراد المؤسسة كخطوة رئيسية.

6- تدريب الأفراد على وظائف الجودة الشاملة.

7-العمل على تطوير أداء أفراد التعليم لضمان الجودة سواء داخل او خارج المؤسسات التعليمية.

8- تدعيم الثقة لكي يعمل أفراد التعليم بشكل فعال داخل المؤسسة.

9- وضع كل فرد في المكان المناسب من المؤسسة وتمويله بين الأقسام المختلفة لتحسين العمل التربوي.

10- التعرف على معوقات العمل التربوي وإزالتها بين الأقسام داخل المؤسسة.

11- عدم استخدام الشعارات والنقد دون هدف لان ذلك يخلق جو من العداءات بين أفراد التعليم.

12- محاولة تحديث معايير الجودة لاعتماد مدارس التعليم على الأهداف.

13- مسئولية المشرفين يجب أن تهتم بالجودة الشاملة في التعليم.

14- وضع برامج تربوية تنشيطية من اجل التحسن الذاتي ورفع المستوى.

الاتجاهات الحديثة لضمان الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي: يعرف مفهوم الجودة الشاملة بأنه: "أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنطقة التعليمية ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم.

النجار فريد راغب: 1999، ص:73.

وانطلاقا من هذه التعريفات فالجودة الشاملة في إطار المؤسسة التعليمية تضم مجموعة من المضامين أهمها:

1.اعتماد أسلوب العمل الجماعي، ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من مواهب وخبرات.

2.تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة.

3.الحرص علي حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة. النهج الشمولي لمجالات النظام التعليمي كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية. **الدراكة مأمون، وآخرون: 2002، ص:38.**

معوقات ضمان الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

1- عدم التزام الإدارة العليا.

2- التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل.

3- عدم انتقال التدريب إلى مرحلة التطبيق.

4- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.

مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات وخاصة الاتجاهات عند الإدارات الوسطى.

نشرة حول تطبيق الجودة الشاملة فى التعليم العالى: 2010./09/11

2.2. الدراسات السابقة والمرتبطة:

1. **دراسة سعيد بن على العضاضي سنة 2012**: بعنوان "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة ميدانية" وقد هدفت الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي السعودية، وقد تم الخروج بعدة نتائج من الدراسة الميدانية من أهمها عدم قناعة بعض القيادات الأكاديمية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، غموض سياسات واستراتيجيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ضعف الحوافز المالية والمعنوية، وقد تم اقتراح عدد من التوصيات كان من أهمها نشر ثقافة الجودة، الاهتمام بالحوافز لأعضاء هيئة التدريس، اختيار قيادات تمتلك خبرات تشرف على تطبيق برنامج الجودة الشاملة.

سعيد بن علي العضاضي: 2012.

2. **دراسة درباس سنة 1994**: كانت هذه الدراسة محاولة لاستقصاء التطبيقات التربوية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في القطاع التربوي السعودي كنموذج حيث درس نخبة من نماذج إدارة الجودة وتطبيقاتها في الولايات المتحدة الأمريكية ورصد صعوبات تطبيق هذه النماذج في السياق التربوي السعودي ومن هذه الصعوبات ضعف بنية المعلومات التربوية، وندرة الكوادر التدريبية المؤهلة في هذا الميدان، والمركزية في صنع السياسات التربوية واتخاذ القرار، وأوصى الباحث بتدريس مفاهيم وأساليب إدارة الجودة في المرحلة الثانوية والجامعية، وأكد على ضرورة إعادة تعريف مفاهيم وأطر القيادة التربوية التي تعمل في ضوئها المدارس والمؤسسات التربوية المختلفة قبل البدء في تطبيق مفاهيم وأساليب إدارة الجودة. **درباس، وآخرون: 1994، ص:15-49.**

3. **دراسة النبوي 1995**: درس إمكانية توظيف نموذج إدارة الجودة الشاملة كأحد الأساليب الجديدة في التغيير التربوي، وتطوير عملياتها على المستوى المدرسي في مصر، وقد لخص الباحث

كيفية إدارة الجودة الشاملة في نطاق المدرسة المصرية في أربع عمليات أساسية هي: المبادأة ، والتنفيذ، والتقويم ، والتخمين، ودعا الباحث إلى تبني سياسات إدارية تحقق الاستخدام الأمثل للفرص المتاحة في المناخ المدرسي بمصر وتقويتها، وتقليل القيود والمعوقات إلى أقصى درجة ممكنة، الأمر الذي يستلزم ربط إدارة التغيير بإدارة قوية للتغيير.

النبوي، وأمين21–22 يناير 1995، نقلاً عن الموسوي نعمان 2003، ص:99.

4. **دراسة (Maria PALOU OLIVER J.J. M.J. MAIRATA) MONTAÑO سنة 2012: بعنوان**

"Qualité et contexte actuel: le rôle des systèmes d'assurance qualité (AQ) et les perspectives d'avenir des systèmes d'assurance qualité dans les universités espagnoles".

والتي هدفت إلى تحليل واقع تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الاسبانية من خلال استجواب مسؤولي الجودة بالجامعات محل الدراسة، وقد أظهرت النتائج عن وجود خلايا لضمان الجودة بهذه الجامعات وعن تطور وظائفها وتنوعها من مجرد توفير معلومات لوحدات التقييم الداخلية والخارجية إلى السهر على التطبيق المستمر لنظام ضمان الجودة، كما كشفت الدراسة عن وجود جملة من المعوقات والمتطلبات، نذكر منها عدم وجود – في بعض الحالات – مسؤول لضمان الجودة، الحاجة للتحديد الدقيق لسياسة الجودة وأهدافها الحاجة لتحديد ووضع الإجراءات، نقص الأفراد المختصين في إدارة الجودة، الحاجة للموارد التكنولوجية، وكما أظهرت الدراسة أنّ نظام ضمان الجودة يعد أحد أهم العناصر التي تضمن لمؤسسات التعليم العالي الاسبانية التكيف بنجاح مع الفضاء الأوروبي للتعليم العالي. **M.J. MAIRATA et J.J. MONTAÑO et Maria PALOU OLIVER, 2012.**

3. الإجراءات المنهجية للبحث:

1.3. المنهج المتبع: اعتمدنا في هذا البحث على المنهج.

2.3. متغيرات البحث:

المتغير المستقل: آفاق ومعوقات مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال.

المتغير التابع: ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر.

3.3. مجتمع البحث وعينته: يمثل مجتمع البحث الفئة الاجتماعية المراد إقامة الدراسة عليها، وقبل الدراسة الاستطلاعية قمنا بالتنسيق مع بعض الأساتذة في كل من جامعتي الجزائر3 والمسيلة، ليقتصر البحث على مستوى بعض مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

5.3. أدوات البحث: تم الاعتماد على كل من الاستبيان والمقابلة في جمع البيانات.

صدق الأداة: قام الباحث بعرض الأداة على (04) أساتذة محكمين من أصحاب الخبرة في مجال التعليم العالي للتحقق من صدق محتوى الأداة.

ثبات الأداة: تم تطبيق الأداة على عدد من أفراد مجتمع الدراسة خارج عينة الدراسة، وتم استخراج ثبات الأداة باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وقد بلغ معامل الثبات الكلي للأداة (0.91).

6.3. الطرق الإحصائية:

درجة النسب المئوية، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري. **التكريتي، وآخرون: 1996، 101.**

4. عرض ومناقشة النتائج:

1.4. عرض النتائج:

1.1.4. تحليل البيانات المتعلقة بمعوقات من مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر.

1. مستوى الجانب القيادي: سنبين في هذا العنصر اتجاهات مجتمع البحث حول المعوقات التي تحد من مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر.

جدول رقم (01): المؤشرات الإحصائية الخاصة بالفرضية الأولى على مستوى الجانب القيادي.

العبارة	التكرارات				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
	موافق تماما4	موافق 3	محايد 2	غير موافق				
عدم وضوح سياسة الجودة الشاملة	08	10	02	04	3.92	1.03	عالية	78.40
المركزية في اتخاذ القرارات الخاصة بالجودة	05	08	06	05	3.44	1.15	عالية	68.80
عدم قناعة القيادة بأهمية الجودة الشاملة	04	06	09	05	3.28	1.1	متوسطة	65.60
المتوسط العام					3.54	1.09	عالية	70.93

أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

تشير معطيات الجدول رقم (01) إلى أن المعدل العام للفقرات قدر بـ 3.54، وانحراف معياري بمقدار 1.09% ووزن مئوي يقدر بـ 70.93%، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية على وجود معوقات تحد من مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر وهي تتعلق بالجانب القيادي، ويتضح من الجدول أن أكثر المعوقات من وجهة نظر مجتمع البحث هي عدم وضوح سياسة ضمان الجودة الشاملة وعدم الحرص على توثيقها، أما فيما يتعلق بجانب قناعة القيادة بأهمية ضمان الجودة الشاملة فانه يوجد لذلك إدراك نوعا ما. الجانب السلوكي: ركزنا في هذا العنصر على جانب المقاومة كسلوك يلازم مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر والذي يشكل معوق أساسي، وقد تم إبراز اتجاهات ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي محل الدراسة حول الأسباب الأسباب الدافعة لبروز المقاومة.

جدول رقم (02): المؤشرات الإحصائية الخاصة بالفرضية الأولى على مستوى الجانب السلوكي.

العبارة	التكرارات				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
	موافق تماما4	موافق 3	محايد 2	غير موافق 1				
الخوف من عملية التقييم	12	08	03	02	4.20	0.95	عالية	84
الخوف من بذل جهد إضافي	09	13	02	01	4.20	0.76	عالية	84
ضعف الثقة بنتائج ضمان الجودة	04	08	06	07	3.36	1.07	متوسطة	67.20
المتوسط العام					3.92	2.78	عالية	78.4

أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

تشير معطيات الجدول رقم (02) إلى أن المعدل العام للفقرات قدر بـ 3.92، وانحراف معياري بمقدار 2.78% ووزن مئوي يقدر بـ 78.4%، إلى الموافقة بدرجة عالية على جميع الأسباب التي تؤدي إلى بروز المقاومة، والتي تمثل إعاقة كبيرة لمساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر، أما اعتبار ضعف الثقة في نتائج ضمان الجودة فقد نال درجة متوسطة، ومن أكثر المعوقات التي تشكل أكبر نسبة لبقية العناصر هي الخوف من التقييم وبذل جهد إضافي.

اختبار الفرضية الأولى: هناك مجموعة من المعوقات تحد من مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر.

جدول رقم (03): نتائج اختبارات ت العينة الخاصة بالفرضية الأولى.

المعوقات	الوسيط الحسابي	قيمة ت المحسوبة	قيمة ت المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة	درجة الأهمية
مستوى الجانب القيادي	3.53	17.38	1.706	24	0.000	دالة	71.1
الجانب السلوكي	3.87	16.04	1.706		0.000	دالة	78.9
المتوسط العام للمعوقات	3.7	16.71	1.706		0.000	دالة	75

أعد الجدول بالاعتماد على نتائج برنامج الاستبيان.

تشير نتائج الجدول رقم (03) إلى أن المتوسط العام للإجابات قدر بـ 3.7 وهو يفوق قيمة المتوسط الفرضي، وأن متوسط الإجابات المتعلق بوجود معوقات على مستوى الجانب القيادي والسلوكي والمقدرة بـ 3.53، و3.87 على الترتيب، مما يدل على وجود معوقات تحد من مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر، بالإضافة تشير نتائج الجدول إلى أن قيمة ت المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدرة بـ 16.71 أكبر من قيمة ت المجدولة المقدرة بـ 1.706 عند مستوى الدلالة 0.0، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى، وأن الجانب السلوكي يعتبر اكبر عوامل الإعاقة.

2.1.4. تحليل البيانات المتعلقة بوجود عوامل نجاح مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر.

جدول رقم (04): المؤشرات الإحصائية الخاصة بالفرضية الثانية.

العبارة	التكرارات				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
	موافق تماما4	موافق 3	محايد 2	غير موافق1				
دعم الإدارة العليا لضمان الجودة	15	10	0	0	4.60	0.5	عالية	92
إحداث تغيير في التوجه الاستراتيجي	13	11	01	0	4.48	0.5	عالية	89.6
إحداث تغيير في تكنولوجيا التعليم(الجانب التكويني)	11	12	02	0	4.36	0.63	عالية	87.2
المتوسط العام					4.48	0.54	عالية	89.6

أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يتضح من معطيات الجدول رقم (04) أن المعدل العام للفقرات قدر بـ 4.48، وانحراف معياري بمقدار 0.54% ووزن مئوي يقدر بـ 89.6%، مما يدل على أن درجة الموافقة عالية لأغلب عوامل النجاح والتي تشكل مقومات أساسية لمساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي، ومن أهمها دعم الإدارة العليا لضمان الجودة الشاملة، وفي نفس السياق ضرورة إحداث تغيير في التوجه الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي من ناحية أهدافها، بحيث أن المتتبع لمسار التعليم في الجزائر يدرك أن عنصر الجودة الشاملة لم يكن هدفا معلن عنه في مدارس التعليم العالي، وبالتالي لم يكن مقياس لفعالية المؤسسة التربوية، إلى جانب الاهتمام بإقامة أنظمة معلوماتية فعالة من خلال إحداث تغيير في تكنولوجيا التعليم وتوفير معلومات لوحدات التقييم الداخلية والخارجية.

اختبار الفرضية الثانية: توجد عوامل نجاح مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر.

جدول رقم (05): نتائج اختبارات ت العينة الخاصة بالفرضية الثانية.

المعوقات	الوسيط الحسابي	قيمة ت المحسوبة	قيمة ت المجدولة	مستوى الدلالة	الدلالة
دعم الإدارة العليا لضمان الجودة الشاملة	4.55	45.05	1.706	0.000	دالة
إحداث تغيير في التوجه الاستراتيجي	4.43	38.24	1.706	0.000	دالة
إحداث تغيير في تكنولوجيا التعليم	4.31	34.18	1.706	0.000	دالة
المعدل العام لعوامل النجاح	4.43	39.16	1.706	0.000	دالة

أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول رقم (05) إلى أن المتوسط العام للإجابات قدر بـ 4.43 وهو يفوق قيمة المتوسط الفرضي، مما يدل على الموافقة بدرجة عالية أن هذه العوامل تشكل نجاح مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر، وبالإضافة تشير نتائج الجدول إلى أن قيمة ت المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدرة بـ 39.16 أكبر من قيمة ت المجدولة المقدرة بـ 1.706 عند مستوى الدلالة 0.0، وهو ما يؤكد على صحة الفرضية الثانية، وان من أهم العوامل دعم المؤسسة العليا للجودة الشاملة في نظام التعليم العالي.

2.4. مناقشة النتائج:

1. **الفرضية الأولى:** صيغة على انه هناك معوقات تحد من مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر، من خلال عرض نتائج الدراسة الميدانية ونتائج التحليل الإحصائي تم استنتاج أن مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر فعلا عدة معوقات، وبالتالي صحة الفرضية الأولى محققة.

2. **الفرضية الثانية:** نصت على انه توجد عوامل نجاح مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر، ومن خلال الدراسة وعرض النتائج تم تأكيد صحة الفرضية وأهمية متفاوتة.

3. **الفرضية الثالثة:** صيغت على انه يمكن اقتراح خطة إستراتيجية لأجل تطوير نظام التعليم العالي بالجزائر في ضوء ضمان الجودة الشاملة، من اجل تحسين جودة التعليم العالي وتخريج طلبة يتمتعون بمواصفات الكفاءة، وتطوير نظام التعليم العالي بالجزائر في كافة مكوناته لمواكبة التطور العلمي الحديث، ذلك ينبغي الأخذ بحزمة من الإستراتيجيات التي تتمثل في:

1. تطبيق أهداف الجودة الشاملة في المجال التعليم العالي ومنها:

- ضبط النظام الإداري لتوصيف المسئوليات المحددة لكل فرد في النظام التعليمي حسب قدراته ومستواه.
- الارتقاء بمستوى الطالب الأكاديمي والاجتماعي والتربوي باعتبارهم أهم مخرجات النظام التعليمي.
- تطوير الهيكلية الإدارية للنظام بعيدا عن البيروقراطية للسماح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية.
- النظرة الشمولية لعملية التعليم العالي من كافة جوانبها والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم.

تطوير دور الطالب الجزائري في عمليات التعليم والتعلم وتحسين مشاركته في الحياة المدرسية.

أميمة الخميسي: تاريخ الاطلاع: 2003/11/05.

2. صياغة مناهج متطورة في جوانبها المعرفية والتقنية، لأن جودة المنهج تعنى "تعلما من اجل التمكن".

5.الاستنتاج العام:

أثبتت النتائج انه توجد مجموعة من المعوقات تحد من مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر، وعليه يقتضي نظرة إعدادية شاملة لعملية التعليم العالي، بالإضافة الى وجود مجموعة عوامل نجاح مساهمة التكنولوجيا الحديثة لضمان الجودة الشاملة بالتعليم العالي، الا انه يستدعي وضع خطة إستراتيجية لتطوير نظام التعليم العالي بالجزائر في ضوء ضمان الجودة الشاملة، وتبين لنا النتائج بان هناك تأثير بالغ الأهمية بين تطبيقات التكنولوجيا الحديثة للاتصال وبين ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي، حيث يتضح ذلك التأثير الايجابي في التقويم الذاتي، في حين تتولى التكنولوجيا الحديثة للاتصال مهمة نشر التوعية لمفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة بغية مواكبة التطور العلمي الحديث.

6.الاقتراحات والتوصيات:

1. نشر ثقافة ضمان الجودة الشاملة على مستوى مؤسسات التعليم العالي بصورة مستمرة.
2. تأكيد أهمية تكنولوجيا الاتصال في ضمان الجودة الشاملة للتعليم العالي بالجزائر قصد التطور.
3. رسم سياسة ضمان الجودة الشاملة وتوثيقها لهيكلة الخلية على مستوى المدارس وتوفير الوسائل اللازمة.
4. تدريس مفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة وتضمينها في النماذج الدراسية في مراحل التعليم.
5. استخدام مبادئ ديمنج (14) باعتبارها مقياس للجودة الشاملة.

6. قائمة المصادر والمراجع:

قائمة المراجع باللغة العربية:

1- أماني محمد، ومحسن فراج: جودة منهج أم منهج من أجل الجودة. تاريخ الاطلاع: 2006/09/11.

1- أميمة الخميسى: محددات خطة وزارة التربية والتعليم وإستراتيجياتها العامة: تاريخ الاطلاع: 2003/11/05

2-تعريف جهاز الحاسوب: البرنامج الوطني لدروس مقياس بنية الآلة لمستوى تقني سامي تخصص الإعلام الآلي (السداسي الأول)، وزارة التكوين والتعليم المهنيين الجزائرية، 2015.

3-التكريتي، والعبيدي عبد: التطبيقات الإحصائية في بحوث التربية الرياضية، ب ط، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل، 1996.

4-جميل نشوان: تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في: 2004/07/03.

5-حسين حريم: مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد وإدارة الأعمال، دار حامد عمان، 2009.

6-الدراكة مأمون، وطارق الشبلي: الجودة في المنظمات الحديثة، ب ط، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002.

7- درباس، وأحمد: إدارة الجودة الكلية مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي، ع50، رسالة الخليج العربي، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض، 1994.

8- سعيد بن علي العضاضي: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة ميدانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الخامس، العدد 9، 2012.

9- الطويرقي، ونوال سعد: العلاقات الإنسانية في السيرة النبوية وتطبيقاتها في الإدارة المدرسية، ب ط، دار الأندلس الخضراء، جدة، 2002.

10-عبد الرحمن الراشد: جودة التعليم الجامعي، جريدة الشرق الأوسط، العدد 9410، 2004.

11- علي قسايسية: شبكة الإنترنت، محاضرة في مقياس مقاربات الجمهور ومستخدمي الوسائط الجديدة لطلبة الدكتوراه، تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة، السداسي الأول، جامعة الجزائر3، بتاريخ، 2016.

12- عمار خيربك: البحث عن المعلومات في الإنترنت، ط1، دمشق، دار الرضا للنشر، 2000.

13- عمر عبد الرحيم، ونصر الله: مبادئ الاتصال التربوي والإنسان، ط1 ، دار وائل، عمان، 2001، ص30.

14- غادة جلال عبد الحكيم: طرق تدريس التربية الرياضية، ط 1، دار الفكر العربي، مصر، 2008.

15- كوب جيفر، وهيشور حسين: المشروع التكويني التربوي المدعم بالحاسوب (CATT)، الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، (2001).

16- محمد الصيرفي، وعبد الغني حامد: الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد البحرين، أكاديمية التعليم، 2006.

17- محمد الفاتح حمدي وآخرون: تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، ط1، الجزائر، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2011.

18- مصطفي أحمد، ومحمد الأنصاري: برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، ب ط، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، قطر، 2002.

19- النبوي، وأمين: إدارة الجودة الشاملة، مدخل لفعالية إدارة التغيير التربوي على المستوى المدرسي بجمهورية مصر العربية، بحث مقدم للمؤتمر الثالث للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بكلية التربية، جامعة عين شمس، 21-22 يناير 1995، نقلاً عن الموسوي نعمان 2003.

20- النجار فريد راغب: إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، ب ط، أميرال للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999.

21- نشرة حول تطبيق الجودة الشاملة فى التعليم العالى: تاريخ الاطلاع: 2010/09/11.

22- وزارة التربية والتعليم: دور التكنولوجيا في مشروع مبارك القومي لتطوير التعليم في مصر، مطابع روز اليوسف الجديده، مصر، 1994.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

23- Berjman, Jorry, Understanding Educational Measurement and Evaluation, London, 1974.

24- M.J. MAIRATA et J.J. MONTAÑO et Maria PALOU OLIVER, "Qualité Et Contexte Actuel: Le Rôle Des Systèmes D'assurance Qualité (AQ) Et Les Perspectives D'avenir Des Systèmes D'assurance Qualité Dans Les Universités Espagnoles", Actes Du Colloque Internationale Sur La Démarche Qualité Dans L'enseignement Supérieur : Notions, Processus, Mise En OEuvre, Université De Skikda, Novembre, 2012.

25- http://scienceeducator.jeeran.com/nafeza/archive/2006/9/99.html

26- http://www.suhuf.net.sa/2003jaz/nov/5/dt1.html

27- http://www.higheredu.gov.ly/quality_control/qualitycontrol3.html

28- http://www.qou.edu/homePage/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepars/session4/jamel.html

29- http://www.najah.edu/arabic/conferences/it/5.html

30- USAID (http://www.uwex.edu/disted