مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية | ISSN: 2437 - 0363 EISSN 2602-6767 | المجلد 08 / العـدد: 02 (2022)، ص 507-524

مجتمع المعرفة وتبني الجودة الشاملة بالتعليم العالي

– مقاربة نظرية –

Knowledge society and the adoption of total quality in higher education

- theoretical approach -

الطاهر غراز[1*]، إيمان تريمة[2]

[1] جامعة جيجل (الجزائر)، t.gherraz@univ-jijel.dz

[2] مخبر التمويل الدولي ودراسة الحوكمة والنهوض الاقتصادي، جامعة باجي مختار-عنابة-(الجزائر).

trimaimene@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/12/30 تاريخ القبول: 2022/06/06 تاريخ النشر: 2022/12/28

ملخص:

نهدف من خلال دراستنا هاته إلى تشخيص طبيعة العلاقة بين التوجه نحو مجتمع المعرفة وضرورة تبني مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي كأحد مخرجات مجتمع المعرفة.

وقد توصلنا من خلال الغوص في الأدبيات النظرية والميدانية حول كل من مجتمع المعرفة ونظام الجودة الشاملة اعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي، إلى أنه لا مفر من تبني مفهوم الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي بالبلاد العربية، إذا أردنا أن تنسجم مخرجات التعليم العالي مع متطلبات الانفجار المعرفي وبناء مجتمع المعرفة المنشودة.

الكلمات المفتاحية: مجتمع المعرفة، أبعاد مجتمع المعرفة، التقدم التكنولوجي، الجودة الشاملة في التعليم العالي، جودة الطالب.

Abstract:

we aim through this study to diagnose the nature of the relationship between the trend towards a knowledge society and the need to adopt the concept of total quality in higher education as one of the outcomes of the knowledge society. By diving into the theoretical and field literature on both the knowledge society and the total quality system based on the descriptive analytical approach, we concluded that it is inevitable to adopt the concept of total quality in higher education institutions in the Arab countries, if we want the outputs of

higher education to be consistent with the requirements of the knowledge explosion and building The desired knowledge society.

Keywords: knowledge society, dimensions of knowledge society, technological progress, total quality in higher education, student quality.

*المؤلف المرسل

مقدمة

يعرف العصر الراهن تطورات مذهلة وسريعة في جميع المجالات، وأصبح العنصر الحاكم والغالب فيه هو التقدم العلمي والتكنولوجي ذلك أن العصر الذى نعيشه الآن عصر جديد – عصر حضارة المعلومات أو عصر التنمية المعلوماتية أو عصر المعرفة كما يطلق عليه – أطلقته تشكيله من المتغيرات والتحولات والمستجدات التي ما زالت تؤثر تداعياتها الإيجابية والسلبية على العالم المعاصر، بشكل متسارع، الأمر الذي مهد لظهور مجتمع عالمي جديد أطلق عليه **مجتمع المعرفة**.

وظهور مجتمع المعرفة كان نتاجا لظهور **اقتصاد المعرفة** الذي نتج عن تشابك لظواهر متعددة مثل: ثورة الاتصالات، وظاهرة انفجار المعلومات، وانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما سمح ببناء اقتصاد المعرفة، وهو مجتمع يشق طريقاً جديداً في التاريخ الإنساني، ويجعل المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات جزءاً لا يتجزأ من معظم الفعاليات الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية والتعليمية، ويحقق تغييرات بنيوية عميقة في مناحي الحياة جميعها. **(عباس، 2001، صفحة 20)** بحيث تصبح مصدراً اقتصادياً رئيساً يحمل في ثناياه بذور الهيمنة الاقتصادية والثقافية والسياسية **(أبو زيد، 2005، صفحة 96)**

وأصبح من البديهيات أن المعرفة عنصر فاعل في تغيير المجتمعات، فمختلف التطورات التقنية الحاصلة في العالم من انترنت، شبكات اتصال وتكنولوجيا المعلومات، تهدف جميعها إلى تحقيق السرعة في الوصول إلى المعلومات والبيانات وفي اتخاذ القرار الصائب، والنفاذ العقلاني إلى السوق، فلم تعد المعرفة عفوية ولا أمراً متروكاً للصدفة، وإنما هي منارة تكشف السبل، وتهدى إلى الطرق السليمة، وتساعد على التصرف الحكيم، وبناء القرار الرشيد في مرحلة تاريخية أبرز خصائصها التقلب والاضطراب. **(المنصف، 2002، صفحة 16)**

وأهمية المعرفة في حياة المجتمعات الإنسانية ليس بالأمر الجديد، بل الجديد هنا هو حجم تأثيرها على الحياة الاقتصادية والاجتماعية وعلى نمو حياة الإنسان عموماً، هذا الحجم الذى ازداد زيادة هائلة حيث أصبحت المعلومات مورداً أساسياً من الموارد الاقتصادية شأنها شأن الموارد الطبيعية، بل وتتميز

بأنها المورد الاستراتيجي الجديد الذى لا ينضب، بل يزداد حجمه باستمرار "ومما يبرز الموقع المتميز الذى أصبحت المعرفة العلمية والتكنولوجية تحتله في العصر الحالي، أنها تمثل ما يقرب من (80%) من اقتصاديات العالم المتقدم، أما (20%) الأخرى فإنها تذهب إلى رأس المال واليد العاملة والموارد الطبيعية، ومن المؤسف حقاً أن عكس هذا نجده في الدول النامية". **(سعيد، 2007، صفحة 11)**

ومن ثم أصبح للمعرفة بعدها الاقتصادي، نظراً لما تضيفه من قيمة مضافة للمنتج، أدى إلى بزوغ ما يعرف بمجتمع اقتصاد المعرفة ومنه إلى بناء مجتمع المعرفة، وبالتالي أصبح العامل الرئيسي في نمو الاقتصاد هو إنتاج المعرفة واقتناؤها وإنتاج المعلومة وامتلاكها واستثمارها معرفة وتطبيقاً باعتبارها الثروة الجديدة في العالم اليوم. **(العسكري، 2004، صفحة 10)**

وعلى المستوى العربي، فإن من أبرز أمثلة هذا الاهتمام؛ التقرير الأول للتنمية الإنسانية العربية لعام (2002)، الذى حمل شعار "خلق الفرص للأجيال القادمة" والذى أكد على أن المعرفة هي عماد التنمية، وتزداد أهميتها في عصر العولمة الذى يتسارع فيه التغيير التكنولوجي بشكل غير مسبوق فالمعرفة سلعة ذات منفعة عامة تدعم الاقتصادات والمجتمعات، وتؤثر في جميع جوانب النشاط الإنساني.. ويشير هذا التقرير إلى أن البلدان العربية تواجه فجوة كبيرة في المعرفة، ولن يكون من السهل التغلب عليها، لأن المعرفة بمعناها الواسع هدف متحرك، وحدودها في توسع مستمر، وللتصدي لفجوة المعرفة هذه لابد من القيام بعمل متزامن في ميادين ثلاثة مترابطة وقد تكون متكاملة، هي : استيعاب المعرفة واكتسابها ونشرها... **(المكتب الاقليمي للدول العربية، 2002، صفحة 56)** وهكذا فرض مجتمع المعرفة نفسه بقوة على حركة تطور المجتمعات الإنسانية التي لابد لها أن تتأثر به بإرادتها أو رغماً عنها، وتتفاعل معه إذا ما أرادت لنفسها البقاء، ومما تجدر الإشارة إليه أن مجتمع المعرفة تنحصر مشكلته الأساسية في مواجهة معرفة متفجرة بإيقاعات متسارعة في كافة المجالات العلمية والتقنية، وبالتالي صار تنظيم المعرفة وإنتاجها ونشرها وتوظيفها من أبرز مهام التعليم، الأمر الذي يتطلب تنمية بشرية قادرة على إنتاج واستهلاك هذه المعرفة. **(زاهر، 2005، صفحة 504)**

ويمثل ذلك تحدياً لأنظمة التعليم المعاصرة في مختلف المجتمعات الدولية، وألقى عليها مسئولية سرعة تطوير نفسها وخاصة بعد ظهور كثير من المستحدثات والمفاهيم التربوية، مما أحدث تغيراً كبيراً في دور المؤسسات التعليمية، وخاصة بعد شيوع استخدام الانترنت في التدريس والتعليم في الدول المتقدمة وظهور ما يعرف "ببيئات التعلم المبنية على الانترنت"، **(ALL and Bannan, 1998, pp. 77-81)** لذا كان منطقياً أن تستجيب أنظمة التعليم للمستحدثات التكنولوجية بإجراء تغييرات جذرية بها حتى تستطيع تحقيق أهداف مجتمع المعرفة، وقد استثمر التعليم تلك المستحدثات التكنولوجية المتقدمة بطريقة موازية في وسائله، فظهرت الإفادة من هذه التكنولوجيات في المؤسسات التعليمية وداخل قاعات الدراسة.

وتأسيسا على ما سبق يواجه التعليم العالي تحدياً مستمرا يتمثل في التغيير المستمر، الذي فرض على مؤسسات التعليم العالي العمل على تغيير أساليبها الإدارية ووسائلها التعليمية، إذا ما أرادت أن تحقق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

وإن تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي، يشكل اهتماما كبيرا في جميع دول العالم، بحيث يرتبط حجم وجودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي بالمنظومة الادارية التي تجعل رسالة الجامعة بوصلة الحركة عن طريق المبادئ الإرشادية والأخلاق الجامعية، فنجاح أية مؤسسة، هو نجاح الإدارة فيها، ومن هنا تبرز أهمية التزام إدارة مؤسسات التعليم العالي بفلسفة شاملة للتحسين المتواصل من أجل الوصول إلى الجودة في الجامعات، والتي تحتاج مشاركة من الجميع لضمان البقاء والاستمرار للجامعات.

فمجال الجودة في مؤسسات التعليم العالي يعتمد على نظام متكامل للمعلومات التعليمية والتربوية داخل كل جامعة من جهة، مع الاهتمام من جهة أخرى بإجراء الدراسات المتعددة للتعرف على أفضل الأساليب لضمان تشخيص الوضع القائم ومعرفة أوجه القصور والعمل على علاجها للوصول إلى مستقبل أفضل وتسيير أمثل للجامعات. ومن خلال كل ما سبق تتجلى لنا **إشكالية** هذه الدراسة التي يمكن صياغتها على النحو التالي: **كيف يمكن تجسيد مجتمع المعرفة في ظل تبني مفهوم الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي؟**

1.الأسس الفكرية لظهور مجتمع المعرفة :

ليست المعرفة أو مجتمع المعرفة إبداعاً جديداً يخص هذا العصر فقط دون غيره من العصور السابقة، بل إن المعرفة قديمة قدم الإنسان، كما أن مجتمع المعرفة تعود جذوره إلى أول مجتمع بناه الإنسان، فالإنسان بالتكوين الذى منحه الله إياه مفطور على تكوين "الأفكار والنظريات وأساليب العمل"، وهى "معارف"، كما أنه متمكن من تلقى الحقائق والأفكار والأساليب، واستخدامها واستخلاص "النتائج والقرارات والتوجهات" والعمل على تنفيذها والإفادة منها، والنتائج والقرارات والتوجهات أيضاً "معارف" وقد تراكمت معارف الإنسان على مدى العصور، وراحت الحضارات تنقل عن سابقاتها، وتضيف إليها المزيد، حتى جاءت العصور الحديثة لتقدم قفزة معرفية كبيرة ليس فقط في "زيادة" المعارف كما، أو في "تطويرها" نوعاً، بل في "طرق" التعامل معها، من خلال التكنولوجيات الرقمية التي تسمح بتخزينها والتعامل معها بسهولة، وتتيح نقلها ونشرها على نطاق واسع بسرعة وفاعلية، وقد أدت القفزة المعرفية التي نشهدها اليوم إلى بروز معطيات جديدة للمجتمعات الإنسانية، لم تعرفها المجتمعات السابقة، وهكذا برز تعبير "مجتمع المعرفة" بحلة جديدة حاملاً هذه المعطيات في صفاته، ومتطلعاً أيضاً إلى تعزيز الإمكانات المعرفية، والعمل على الإفادة منها في تطوير المجتمعات الإنسانية.

وفيما يلى سنتناول أهم المعالم الرئيسية للأسس الفكرية لمجتمع المعرفة؛

1-1 التطور المجتمعي وصولاً إلى مجتمع المعرفة:

الأصل في العلم، أن يكون إنساني التكوين والتوجه، فحضارة الإنسان تواصلت بتواصل جهود إنسانية رائعة، وفى فترات حضارية مضيئة، كانت بدايتها فرعونية وبابلية وآشورية وفارسية وصينية وهندية ويونانية، وفى العصور الوسطى الإسلامية كان العلم كوكبي التوجه، فلم تكن هناك حدود جغرافية أو سياسية لحركة الفكر والمفكرين والمبدعين، وفى عصر النهضة الأوروبية تحولت طليطلة وقرطبة والأندلس إلى معابر تنويرية نقلت حضارة الإنسان وتراثه الفكري العظيم إلى أوربا، ثم كان عصر التنوير الذى قام على جهود مفكرين وفلاسفة إرتأوا تأسيس العلم على السببية وليس على ما وراء السببية، وما يشهده العالم اليوم من تقدم علمي إنما هو نتاج رحلة – عقل – الإنسان الحضارية عبر تاريخ إنساني تجسد في مراحل حضارية مضيئة ولامعة، نقلت الإنسان أشواطاً إلى الأمام، من الثورة الزراعية، إلى الثورة الصناعية، إلى ما بعد المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعرفة الذى يتواصل الآن كشوط حضاري بغير انتهاء. **(توفيق، 2006، صفحة 274)**

ومن ثم كان نتيجة مرحلة مجتمع ما بعد الصناعة - وقاعدتها الفكرية تقوم على نظرة للمعرفة الإنسانية بصفة عامة وللعلم بصفة خاصة **(حبيش، 2001، صفحة 08)** ظهور مجتمع المعرفة نتاجاً لولادة تكامل ثورة المعلومات المركبة، إذ أصبح الانتقال من المعرفة العلمية إلى تطبيقاتها التكنولوجية أمراً أكثر سهولة بزمن أقل، وبمردودية اقتصادية أعلى، فضلاً عن الاندماج بين تكنولوجيا معالجة المعلومات "الكمبيوتر وتطبيقاته" وبين ثورة الاتصالات الرقمية وتطبيقاتها "الشبكات والانترنت" **(زين الدين، 2002، صفحة 14)**

فمجتمع المعرفة إذن حالة من الامتياز الفكري والمعرفي والتكنولوجي، ومن التقدم العلمي والبشرى، الأمر الذى شجع عدداً من المختصين على وصفه بـ "الثورة المتعددة المعاني والاتجاهات" **(المنصف، 2002، صفحة 18)**

وقد أصبح واضحاً اليوم أننا إزاء شكل جديد من التطور المجتمعي، يعتمد في سيطرته ونفوذه على المعرفة عموماً والعلمية خصوصاً.

فمن يمتلك المعرفة الآن هو من يسيطر ويفرض شروطه على الآخر الذي يكتفي باستهلاك المعرفة، وعليه فمجتمعاتنا العربية في حاجة ماسة إلى إنتاج المعرفة حتى تستطيع مواكبة الانفجار المعلوماتي الذي فرضته تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

1-2.مفهوم مجتمع المعرفة :

تتردد في الساحة الفكرية للدراسة الحالية مفاهيم ومصطلحات بعضها قريب من بعض في المعنى والدلالة، ويختلف بعضه عن الآخر في وجوه أخرى، ومن أهم هذه المفاهيم والمصطلحات الثلاثية : مجتمع المعلومات Information Society، مجتمع المعرفة Knowledge Society ، مجتمع التعلم

Learning Societyمما يقتضى الاجتهاد في تناول وبيان أوجه الاختلاف والتمييز بينها حتى نفسر اختيارنا للمصطلح الثاني، وتحديد المقصود به وفيما يلى عرض لبعض هذه المفاهيم :

- **مجتمع المعلومات:** هو المجتمع الذى تستخدم فيه المعلومات والمعرفة والتكنولوجيا المرتبطة بهما على نحو يؤثر على إنتاج المجتمع، وطرق تعليمه، والعلاقات الاجتماعية بين أفراده، وسياساته ومختلف أوجه الحياة الأخرى، أو أنه مجتمع تكون فيه عمليات النفاذ إلى المعلومات والبحث عنها، واستخدام المعلومات وإنتاجها، وكذلك تبادل المعلومات هي العمليات الأساسية المؤثرة في حياة الأفراد والمؤسسات كافة. **(الصادق، 2007، الصفحات 7-33)**
- **مجتمع المعرفة :** هو المجتمع الذى يستند إلى قدرة نوعية من التنظيم وإيجاد آليات راقية وعقلانية في مجال التيسير، وترتيب الحياة، والتحكم في الموارد المتاحة، وحسن استثمارها وتوظيفها، وخاصة إعطاء الموارد البشرية الموقع الملائم في تحقيق النمو الاقتصادي، كما يعنى هذا المفهوم كذلك تطوير أنماط التصرف والتحكم في القدرات المتنوعة. **(المنصف، 2002، صفحة 17)**

وبتعبير آخر هو المجتمع القائم والقادر على إنتاج واستغلال المعرفة محلياً وتطبيقها ونشرها معتمداً في ذلك على ما لديه من موارد وإمكانات ذاتية محلية، علاوة على كون صناعة المعرفة قطاعاً اقتصادياً قائماً بذاته **(Brine, 2006, pp. 649-665)**

- **مجتمع التعلم :** وهو المجتمع الذى يمثل دورة الارتقاء المجتمعي، حيث يزخر المجتمع بكثير من الكائنات القادرة على التعلم ذاتياً، وذلك بعد أن أصبحت ملكة الذكاء غير مقصورة على الكائن البشرى دون سواه، بل أصبحت خاصية موزعة على الآلات والأدوات والنظم والمؤسسات، وذلك بفضل هندسة الذكاء الاصطناعي وآليات التحكم التلقائي، ومجتمع التعلم المنشود له ذكاؤه الجمعي، وذاكرته الجمعية، وشبكة أعصابه الجمعية (وتمثلها حالياً شبكة الانترنت)، وله كذلك وعيه الجمعي المتمثل في حصاد معارفه ومدركاته وخبراته، بل له أيضاً لا وعيه الجمعي، الذى يعمل تحت طبقات متراكمة من القيم والمعتقدات والأيديولوجيات والأعراف وما شابه **(علي و حجازي ، 2005، صفحة 22)**

وفى ضوء ما سبق لا تخلو هذه التعريفات الثلاثة من تداخل على قدر كبير وإن كانت ليست كذلك تماماً، فهي تتفق فيما بينها في أشياء وتختلف في أخرى، والمسافة بين نقاط الاتفاق والاختلاف تتفاوت بين دراسة ودراسة وبين سياق وآخر.

وغالباً ما يكون من الصعب وضع حد فاصل بين مجتمع المعرفة وبين مجتمع المعلومات – بعيداً عن تناول مجتمع التعلم الذى لم تتضح أبعاده بعد – إلا أن عدم الوضوح هذا لا يقلل من التمييز بين كل من المعرفة والمعلومات وبين مجتمع كل منهما، وفيما يلى نتناول بعض ما يدور في الأدبيات بهذا الخصوص.

يرى الباحثان أنه ينبغي رسم خط فاصل بين المعرفة وبين المعلومات، فالمعرفة في أي حقل تعزز مستخدميها من خلال قوة الاستيعاب المتصلة بالعمل الفكري أو الجسماني، أما المعلومات فتأخذ شكل البيانات المهيكلة أو المنسقة التي تظل سلبية وخاملة حتى يستخدمها من يملكون المعرفة المطلوبة لتفسير ومعالجة هذه المعلومات. **(أدفيد و نواري، 2002، صفحة 20)**

إذ يختلف مجتمع المعرفة بالضرورة عن مجتمع المعلومات، ويكمن الفارق بينهما في وجود المعلومة والطريقة التي تستخدم بها المعلومات، ففي مجتمع المعلومات يوجد فيض من المعلومات وحتى إمكانية الوصول إلى المصادر المختلفة للمعلومات، ولكن هذه المعلومات إن لم تستخدم بطريقة تقدم قيمة مضافة إلى الاقتصاد أو إلى المجتمع عامة في شموله لجميع القطاعات العلمية والتعليمية والإعلامية والثقافية والاجتماعية والإدارية وغيرها من القطاعات، تظل هذه المعلومات إلى حد كبير مجرد أصول أو موجودات ساكنة بلا وظيفة أو نفعية حقيقية. **(حجر، 2004، صفحة 357)** وتصبح أدوات هذه المعلومات ووسائطها هي بالأحرى مجرد مقتنيات أكثر من أن تكون تقنيات؛ ولهذا فإن وجود المعلومات لا يعادل مجتمع المعرفة.

إن المعلومات هكذا في مجتمع المعرفة يمكن أن ينظر إليها على أنها بمثابة سلعة أو بضاعة، في حين المعرفة في مجتمع المعرفة هي الأداة أو القدرة على استخدام المعلومات من أجل غايات كبرى، وهى إيجاد قيمة مضافة للمجتمع، وليكون المجتمع بذلك منظومة مفتوحة في حركة دينامية في الفكر والإبداع والعمل، وفى صيرورة من التغير والتقدم، يتأتى قياسها وتقديرها بمردود هذا التطور المتمثل في تحسين نوعية الحياة، أو جودة الحياة بمعاييرها وضماناتها، ويتفق ذلك مع توجهات البنك الدولي في تقريره عن التنمية في العالم عام 1998، والذى كان يحمل عنواناً له مغزاه بالنسبة لنموذج مجتمع القرن الحادي والعشرين وهو المعرفة طريق إلى التنمية. **(أدفيد و نواري، 2002، صفحة 35)**

استناداً على كل ما سبق يمكن أن نتعرف على مجتمع المعرفة على أنه صيغة حضارية لنموذج المجتمع المعاصر الذي لاحت بوادره في الأفق إدراكاً منا للفرق الكبير بين المعلومات وبين المعرفة بأسلوب حياة يتميز في الفكر والوجدان والسلوك والعمل، وبأن المعرفة فيه هي المعرفة المتجددة هي لحمته، وبأن التوظيف المعرفي هو التشغيل الفعال للموجودات أو الأصول المعرفية ولحسن استثمارها قوة نمو للفرد وتقدم المجتمع، ومن ثم فهو مجتمع الإنسان المجدد، والذكاء المشترك، والعقل الفعال، والمعلومة الدقيقة.

وقبل التوصل إلى تعريف لمجتمع المعرفة، يمكن وضع تصور منطقي بسيط لما يسمى دورة المعرفة **(بكري، 2007، صفحة 49)** في مكونات ثلاثة وهي :

- **توليد المعرفة :** حيث تنطلق المعرفة من التفاعل بين الحقائق والمعارف المتوافرة من جهة، وبين عقل الإنسان وقدرته على التفكير والإبداع من جهة أخرى

- **نشر المعرفة :** تنقل الإنسان الذى يحتاج إلى المعرفة بشتى أنواعها، وعلى ذلك فإن ضرورة اكتساب المعرفة بالنسبة للإنسان تماثل ضرورة الحصول على الغذاء
- **استثمار المعرفة :** فقوة المعرفة تأتى من توظيفها بكفاءة في كافة شئون الحياة، ولا شك أن للبيئة (التي تعمل دورة المعرفة في إطارها) تأثيراً كبيراً على حيوية دورة المعرفة في توليدها ونشرها وتوظيفها.

من هذا المنظور يمكن تصور أن "عملية نقل المعرفة" تستند إلى التنوع في الآليات والأنشطة لنقل المعرفة داخل وعبر المؤسسات التعليمية والبحثية الوطنية، تلك الرؤيا تستند على الوظيفة الرئيسة للمؤسسات التعليمية والبحثية وهى "نقل المعرفة" بما تتخللها من عمليات فرعية - ولكل عملية فرعية هدف – على الوجه الآتي :

1-**ربط المعرفة :** بهدف ربط مناخ الإعداد الداخلي للمؤسسات التعليمية والبحثية بظروف ومتطلبات مجتمع المعرفة تحقيقاً للفوائد المتبادلة للمخرجات.

2-**الوعى بالمعرفة :** بهدف ترويج الخدمات المعرفية التي يمكن للمؤسسات التعليمية، البحثية تقديمها للمجتمع الخارجي.

3-**إنتاج المعرفة :** بهدف قيام المؤسسات التعليمية والبحثية بتشجيع ترويج منتجات المعرفة إلى المجتمع الخارجي حتى يمكن وضعها حيز التطبيق.

4-**إتاحة المعرفة :** بهدف طرح مجموعة من الوسائل التي تجعل المعرفة في نطاق الاستخدام واستفادة لجميع أفراد المجتمع.

ومع أهمية هذه العناصر فإن العنصر الأساسي المميز لهذا المجتمع هو "إنتاج المعرفة" باعتبار المعرفة أحد الركائز الأساسية التي يقوم عليها الاقتصاد الجديد "الاقتصاد المعرفي" – أو ما يسمى "تجارة المعرفة" **(شعير، صفحة 01)** الذي تحل فيه المعرفة محل العمل ورأس المال، ومن ثم أصبح إنتاج المعرفة بمعناها الحديث مهنة قائمة بذاتها تتضمن العمل والتعاون بين العلماء والباحثين والإداريين تحت مسميات متعددة مثل الجامعات ومراكز البحوث والأكاديميات والجمعيات العلمية وهيئات النشر.. هي إذن عملية معقدة تشمل جوانب مادية وإدارية وتنظيمية وقيمية ومعيارية.

وتأسيسا على ما سبق توصلنا أن التعريف الملائم لمفهوم مجتمع المعرفة والذي ينسجم مع دراستنا الراهنة. **(المكتب الإقليمى للدول العربية، 2003، صفحة 39)**

هو ذلك المجتمع الذى يقوم أساساً على نشر المعرفة، وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي، الاقتصاد والمجتمع المدني والسياسة، والحياة الخاصة وصولاً لترقية حياة الإنسان والمجتمع معاً، أي إقامة التنمية الإنسانية في جميع مناحي الحياة.

وعليه فمجتمع المعرفة هو المجتمع القائم على استثمار المعرفة كأهم مورد للتنمية الاقتصادية والنمو الاجتماعي بصفة عامة، ومجتمع اقتصاد المعرفة هو أساس مجتمع المعرفة، باعتبار أنه يمثل جيلاً

جديداً يتخذ من المعرفة وسيلة رئيسية لتوليد الثروة وتنميتها، وبذلك يمثل مجتمع المعرفة مسار جديد في طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصال و حسن استثمار المورد البشرى الذي أصبح يأخذ مفهوما جديدا هو الرأسمال البشري.

1-3. الأبعاد المختلفة لملامح مجتمع المعرفة :

إذا كان الفكر قد استقر على تسمية هذه الحقبة الإنسانية بمجتمع المعرفة، فإنه في ظل مجتمع المعرفة، أصبحت مجتمعات اليوم تسعى نحو الاستخدام المتزايد والكثيف للمعرفة العلمية والتكنولوجية في مختلف مجالات الحياة وعلى كافة الأصعدة، مما كان له تأثيراته الواضحة على مجمل أنشطة الإنسان، ومن ثم يجوز القول مجتمع كثيف المعرفة، وتكنولوجيا كثيفة المعرفة، وعمل كثيف المعرفة، وإنتاج كثيف المعرفة، وفى هذا السياق يمكن رصد بعض أبعاد ملامح مجتمع المعرفة وخصائصه ومؤشراته، ومن أبرزها ما يلى: **(مازن، 2006، الصفحات 130-131)**

1-3-1.البعد الاقتصادي : ويتمثل في أن المعلومة هي السلعة أو الخدمة الرئيسة والمصدر الأساسي للقيمةالمضافة وتوفير فرص العمل وترشيد الاقتصاد، وهذا يعنى أن المجتمع الذى ينتج المعلومة ويستعملها في مختلف شرايين اقتصاده ونشاطاته المختلفة هو المجتمع الذى يستطيع أن ينافس ويفرض نفسه.

وعليه نستنتج ببساطة أن المنظمات الاقتصادية اليوم لم تعد تهتم فقط بمواردها المادية فقط، بل أصبح لزاما عليها إعطاء الأهمية القصوى للمورد البشري الذي ينتج المعرفة، مما يؤهله للتحول إلى ما أصبح يطلق عليه اليوم برأس المال البشري.

1-3-2.البعد التكنولوجي : ويتمثل في انتشار وسيادة تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مختلف مجالات الحياة في المصنع أو المزرعة، في المكتب والمدرسة، في البيت والشارع، وهذا يعنى كذلك ضرورة الاهتمام بالوسائط الإعلامية والمعلوماتية وتكييفها وتطويعها طبقاً للظروف الموضوعية لكل مجتمع سواء فيما يتعلق بالعتاد أو البرمجيات، كما يعنى البعد التكنولوجي لثورة المعلومات توفير البنية اللازمة من وسائل اتصال وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة وجعلها في متناول جميع أفراد المجتمع. وبناء على ما سبق فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت سمة العصر الراهن، وأنه لا يمكن للمنظمات المعاصرة أن تتطور بمعزل عن هاته الثورة المعلوماتية بل إن هاته الثورة هي مصدر المعرفة التي أضحت تميز المجتمعات المعاصرة.

1-3-3.البعد الاجتماعي : ويتمثل في سيادة درجة معينة من الثقافة المعلوماتية في المجتمع وزيادة مستوى الوعى بتكنولوجيا المعلومات وأهمية المعلومة ودورها في الحياة اليومية للإنسان، والمجتمع هنا مطالب بتوفير الوسائط والمعلومات الضرورية من حيث الكم والكيف ومعدل

التجدد وسرعة التطوير للفرد، خاصة إذا علمنا أن التغيير سيطال أسس العمل نفسها، ذلك أن العمل في أي حقل كان سيتوقف على إدارة المعلومات والتصرف بها عبر الأدمغة الاصطناعية ووسائل الإعلام، ولذا سنشهد ولادة فاعل بشرى جديد هو الإنسان العددي الذى ينتمى إلى عمال المعرفة (ذوو الياقات البيضاء) الذين يقللون الهوة بين العمل الذهني وبين العمل اليدوي، إذ لا فاعلية في العمل من غير معرفة قوامها الاختصاص والقدرة على قراءة رموز الشاشات، مما سيطرح إطاراً مفهومياً جديداً هو "العمالة المعرفية".

وعليه فمجتمع اليوم هو مجتمع المعرفة بما توفر له من إمكانيات الوصول إلى المعلومة بسهولة في ظل الثورة الرقمية التي نعيشها، وهو مايسمح لهذا المجتمع حسن استغلال المعلومات المتدفقة في كل لحظة في سبيل إنتاج معرفة تسمح له بمواكبة كل ما هو جديد.

1-3-4.البعد الثقافي: ويتمثل في إعطاء أهمية قصوى للمعلومة والمعرفة، والاهتمام بالقدرات الإبداعية للأشخاص وتوفير إمكانية حرية التفكير والإبداع والعدالة في توزيع العلم والمعرفة والخدمات بين الطبقات المختلفة في المجتمع، كما يعنى نشر الوعى والثقافة في الحياة اليومية للفرد والمؤسسة والمجتمع ككل.

1-3-5.البعد السياسي: ويتمثل في إشراك الجماهير في اتخاذ القرارات بطريقة رشيدة وعقلانية مبنية على استعمال المعلومة، وهذا بطبيعة الحال لا يحدث إلا بتوسيع حرية تداول المعلومات وتوفير مناخ سياسي مبنى على الديمقراطية والعدالة والمساواة وإقحام الجماهير في عملية اتخاذ القرارات والمشاركة السياسية الفعالة.

1-3-6.البعد التربوي: ويتمثل في أن الإنسان سيصبح هو رأس المال البشرى الذى يبدع ويبتكر ويفكر وينتج المعرفة، أي سيصبح محوراً رئيساً وجوهرياً لحركة هذا المجتمع. ولا يتأتى ذلك إلا بتحقيق الجودة في مخرجات التعليم.

إن مجتمع المعرفة لا يقتصر على إنتاج المعلومة وتداولها، وإنما يحتاج إلى ثقافة تقيم وتحترم من ينتج هذه المعلومة ويستثمرها في المجال الصحيح، مما يتطلب إيجاد محيط ثقافي واجتماعي وسياسي يؤمن بالمعرفة ودورها في الحياة اليومية للمجتمع.

وعموما يمكن تجميع مؤشرات مجتمع المعرفة في مدى الاهتمام بالبحث والتنمية والاعتماد على الكمبيوتر والانترنت والقدرة التنافسية في مجال إنتاج ونشر المعرفة على مستوى العالم، ومع أهمية هذه العناصر، فإن العنصر الأساسي المميز لهذا المجتمع هو إنتاج المعرفة واعتبارها إحدى الركائز الأساسية التي يقوم عليها الاقتصاد الجديد الذى تحل فيه المعرفة محل العمل ورأس المال.

وتأسيسا على كل ما سبقت الإشارة إليه بخصوص الانفجار المعرفي والثورة الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبح لزاما على مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتربوية والثقافية، أن تتكيف مع كل التغيرات التي أفرزتها العولمة وظهور مجتمع المعرفة، ويعتبر قطاع التعليم العالي والبحث العلمي أحد أبرز القطاعات المرتبطة بالتطور العلمي والتجديد والابتكار، وعليه تم تبني مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي كتوجه استراتيجي من أجل مواكبة التطورات المتسارعة في إنتاج المعرفة والتحكم فيها ونشرها بالطريقة التي تخدم كل الفئات الفاعلة داخل الجامعة أو حتى خارجها، على اعتبار أن الجامعة هي قاطرة المجتمع نحو تحقيق المزيد من التقدم وتحقيق التنمية في جميع مجالات الحياة.

2.مفهوم الجودة في التعليم العالي

تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه إلي الإيجابية والكفاءة في العصر الحاضر والذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة بديلاً تطبقه مؤسسات التعليم العالي بل أصبح ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة، ويفرضها التقدم العلمي والتفجر المعرفي ومواكبة التطور التقني والتي تعتبر من أهم سمات عصرنا الحالي. إن تحقيق الجودة يدل على كفاءة العملية التعليمية وفعالية مؤسسات التعليم العالي في تحقيق أهدافها العامة بشكل بكفاءة وفعالية.

2-1. تعريف جودة التعليم العالي: الجودة مفهوم واسع يفتقد الاتفاق العام حول تعريفه، لأنه يختلف إدراك ما يعنيه من سياق إلى سياق، ومن شخص إلى آخر، فلا يوجد تعريف واحد صحيح، حيث يُستخدم المصطلح استخدامات متنوعة من خلال الاهتمامات المختلفة والمطالب المتنوعة، فهناك من يعرف جودة التعليم العالي بأنها التميز، وهناك من يراها بمعنى استمرارية الإتقان في مخرجات التعليم، وآخر يعرفها الملاءمة للهدف أي ملاءمة مخرجات التعليم للهدف الذي حددته المؤسسة التعليمية، وآخر يرى في جودة التعليم تحقيق رغبات المستفيدين من مخرجات التعليم **(خليل، 2011، صفحة 26)** كما تعني جودة التعليم العالي رضا أطراف العملية التعليمية والأهداف الموضوعة كاملة في ضوء مجموعة من المؤشرات والمعايير التي توضع لها. **(أحمد، 2002، صفحة 364)** فعلى الرغم من تعدد تعاريف جودة التعليم العالي إلا أنها ركزت على النقاط التالية:

المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية.

جودة العمليات التعليمية.

استمرارية الإتقان في مخرجات التعليم.

تنمية البرامج والخدمات التي تقابل حاجات المستفيدين (الطلاب، المجتمع...).

تقديم خدمة تعليمية جيدة تفي باحتياجات الطلاب وتوقعاتهم.

أن يكون لجودة التعليم العالي عائد متفق مع احتياجات الفرد والمجتمع.
أما ضمان الجودة فهي جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات أداء مؤسسات التعليم العالي.

2-2.أهمية جودة التعليم العالي: تعد الجودة في التعليم العالي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة الذي يمكن وصفه بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة حلماً تسعى إليه المؤسسات التعليمية أو ترفاً فكرياً لها الحق في أخذه أو تركه، بل أصبحت ضرورة ملحة تمليها التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم ومتطلبات الحياة المعاصرة. إن أهمية جودة التعليم العالي تظهر من خلال ما يمكن أن يحققه من فوائد عند تطبيقه لمعايير ضمان الجودة،ومن أبرزها: **(الطراونة، 2010، الصفحات 6-7)**

2-2-1.التطوير المستمر لرسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها: إذ إن تطبيق معايير ضمان الجودة سيدفع مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة دائمة لرسالتها وأهدافها مما يجعلها تواكب المتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تفرضها العولمة واقتصاديات المعرفة، كما يجعلها تلبي متطلبات التنمية الشاملة، خاصة أن معايير ضمان الجودة لا تقف عند سقف معين بل هي دائمة التطور مما يجعل مؤسسات التعليم تلاحق هذا التطور وتسعى لتحقيق مستوياته.

2-2-2.الاستثمار الأمثل للموارد المالية والبشرية: إذ إن مؤسسات التعليم العالي تعاني من هدر الطاقات البشرية، كما أن مواردها المالية إما أن تكون عاجزة عن تحقيق متطلباتها وتنفيذ برامجها أو أنها تستنزف في مجالات لا تخدم العملية التعليمية بصفة مباشرة، ولذا فإن تطبيق معايير ضمان الجودة يحقق الأسلوب الأفضل لاستخدام الموارد المالية والبشرية بصورة صحيحة.

2-2-3.تحقيق الدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي: إذ إن رسالة المؤسسات لا تقف عند الغايات التعليمية فقط بل تتجاوز ذلك إلى محيطها الأوسع وهو الدور المجتمعي والإنساني، ولاشك أن جودة التعليم ستؤثر بصفة مباشرة في المجتمع من خلال مخرجاتها (الطلبة)، الذين يعدون مدخلات لعمليات وأدوار أخرى مثل القيام بالأبحاث العلمية، وتقديم الاستشارات العملية، ومساعدة متخذي القرار، والمساهمة في اقتراح حلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والبيئية التكنولوجية والصناعية وغيرها، التي من شأنها أن تحد من تأثيرات محركات التغيير العالمية.

2-2-4.تطوير مهارات العاملين في مجال التعليم العالي: إذ إن معايير ضمان الجودة تشترط على العاملين في المؤسسات التعليمية مستويات عالية من الكفاءة المهنية، وتدريب مستمر، واستخدام أمثل لوسائل التكنولوجيا الحديثة، وتوفر مهارات قيادية، مما ينعكس على أداء وإنتاجية العمل ويسهم في تطوير التنمية بأبعادها المختلفة.

3.محاور الجودة في التعليم العالي وطرق وأساليب قياسها

تتألف منظومة التعليم العالي من عناصر ومكونات لأداء مهمات ووظائف معينة وفقا لاستراتيجيات وخطط محددة، ويجب تحديد هذه العناصر بدقة من أجل التطبيق الجيد لمفهوم الجودة، كما يجب العمل على قياس جودة عناصر الخدمة التعليمية من مدخلات، عمليات ومخرجات، وطريقة التفاعل بينها.

3-1. محاور الجودة في التعليم الجامعي: لضمان تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي لا بد من التركيز على مجموعة من المحاور ورغم تعددها وتنوعها إلا أن أهم هذه المحاور تتمثل فيما يلي:

3-1-1.جودة عضو هيئة التدريس: ليس هناك خلاف حول الدور الهام الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في إنجاز العملية التعليمية، وتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها، ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم حقا في إثراء العملية وفق الفلسفة العلمية والتربوية التي يرسمها المجتمع، **(سلمان، 2009، صفحة 132)** ويحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطور ومهما بلغت من جودة، فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء مدربون تدريبا كافيا، ومؤهلون تأهيلا مناسبا، ولتحقيق ذلك لابد من توفر عدد من السمات لدى عضو هيئة التدريس منها **(الطائي و آخرون، 2008، الصفحات 275-276)**

السمات الشخصية؛ بأن يكون لديه مرونة في التفكير وثقة في النفس والقدرة على تفهم الآخرين وتقبلهم، وأن يمتلك مهارات الكفاءة المهنية؛ بأن يكون مع الطلبة يدافع عنهم ويحذرهم من المخاطرة ويقدم لهم المساعدة في انجاز مهامهم ويشجع على التعاون الاجتماعي ويدرك مشاعر الآخرين.

الخبرات الموقفية؛ يتم ذلك عن طريق خبرة الأستاذ المعّمقة في مجال تخصصه وقدراته على إدخال المهارات الفعلية في العملية وقدرته على استخدام مهارات الاستماع للطلبة وتوظيفها بشكل جيد.

الكفاءة العلمية؛ وهي إلمام الأستاذ بالمعلومات والخبرات التي يحتاجها الطلبة ويقدم لهم تلك المعلومات بالشكل السليم والصحيح.

الكفاءة التربوية؛ وهي معرفة الأستاذ بالطرق والمناهج التدريسية والتربوية في التعامل مع الطالب.

الاتصال الفعال والقدرة على الشرح والتوضيح.

3-1-2.جودة الطالب: الطالب هو حجر الزاوية في العملية التعليمية ومحورها والغاية التي تتطلبها عملية التعلم والتعليم، ولابد من الأخذ بعدد من المبادئ الواجب توافرها فيه لكي يصبح قادرا على التفاعل مع بقية عناصر العملية التعليمية لتحقيق الأهداف المنشودة من نظام التعليم العالي وهذه المبادئ هي: **(الطائي و آخرون، 2008، الصفحات 275-276)**

التركيز والانتباه والإصغاء من أجل تقبل واستيعاب أفكار الأستاذ.

التفاعل الصفي وذلك من خلال تقبل المعلومات التي تطرح أثناء الدرس.
التقييم الذاتي ويتم ذلك من خلال المراجعة الذاتية للمعلومات والسلوكيات الفردية للطالب.
وهناك عدد من المؤشرات يجب توافرها في جودة الطالب، مثل مناسبة عدد الطلبة لأعضاء هيئة التدريس في الفوج الواحد وتوافر الخدمات التي تقدم لهم، بالإضافة إلى تعزيز دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم وتعزيز صلتهم بالمكتبة.

3-1-3.جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس: يقصد بجودة البرامج التعليمية شمولها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطورها بما يتناسب مع المتغيرات العامة، وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها.

3-1-4.جودة المباني وتجهيزاتها: المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من محاور العملية التعليمية، إذ تعتبر جودة المباني وتجهيزاتها أداة فعالة لتحقيق الجودة في التعليم لما لها من تأثير فعال على العملية التعليمية وجودتها، فقاعات التدريس، التهوية، الإضاءة، المقاعد، ..... وغيرها من المشتملات تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، وكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم كلما أثر ذلك إيجابا على قدرات أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

3-1-5.جودة الوسائل والأساليب والأنشطة: وتتمثل في استخدام التقنيات والأجهزة الحديثة التي يمكن الاستفادة منها في مراكز التعليم والمختبرات وتطوير المكتبات الجامعية، ويهدف استخدام التكنولوجيا الحديثة إلى تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لمن يطلبها بكفاءة ممكنة، وتستفيد الإدارة التعليمية من تكنولوجيا المعلومات عن طريق تحديد الاحتجاجات من المعلومات لكل نشاط من الأنشطة سواء كانت تلك الأنشطة من داخل المؤسسة أو خارجها، تحديد الوسائل التي يتم بها تجميع المعلومات المطلوبة، بالإضافة إلى كيفية التعامل مع المعلومات في الحصول على المؤشرات الضرورية لاتخاذ القرارات وكذلك تنظيم عمليات حفظ وتحديث واسترجاع المعلومات بشكل يحقق الأهداف التي ترجوها الإدارة وبالطريقة الأفضل.

3-1-6.جودة الإدارة الجامعية والتشريعات واللوائح: ويقصد بذلك جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير أو قائد في النظام الجامعي، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي: التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة وتقويم الأداء، وكلما ازدادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية. وتعتبر التشريعات الجامعية ذات أهمية بالغة في ضبط سير العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، حيث أن هذه التشريعات تعد إحدى مصادر إنجاز إدارة الجودة الشاملة، لذلك لابد أن تواكب هذه التشريعات المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسة

والثقافية في البيئة المحيطة، ويتعين أن تكون هذه اللوائح واضحة ومحددة ومرنة. **(يوسف و العطار، 2006، صفحة 84)**

3-1-7.جودة التمويل والإنفاق العلمي: يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وإذا توافرت لهذا النظام الموارد المالية الكافية، قلت مشكلاته، وصار من السهل حلها، ويعد تدبير الأمور اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها، وكذلك فإن سوء استخدام الأموال سيؤدي إلى تغيير خطط وبرامج التعليم، الأمر الذي يؤثر حتما على جودة التعليم والتي تحتاج غالبا إلى تمويل دائم. ونظرا لأهمية عملية تمويل التعليم، دعت الاتجاهات الحديثة المهتمة باقتصاديات التعليم إلى الاهتمام بهذه العملية من أجل تحقيق التنمية وتلبية الطلب المتزايد على التعليم عن طريق توفير الدعم المالي.

3-1-8.جودة تقييم الأداء الجامعي: لا غنى عن تقييم الأداء الجامعي، مهما بلغت ذروة هذا الأداء من حسن التخطيط والتنظيم، وحسن قيادة العاملين على اختلاف مراتبهم وتخصصاتهم حيث أن التقييم يضمن التطوير والجودة لمخرجات الأداء الجامعي ومدخلاته، ويتطلب ذلك معايير لتقييم كل من العناصر الرئيسية التالية :الطالب– البرنامج التعليمي – طرق التعليم – الكتاب الجامعي – القاعات التعليمية – عضو هيئة التدريس– التمويل الجامعي – الإدارة الجامعية – متابعة الخريجين –جودة التدريب. **(السلمي، 2001، صفحة 1117)**

3-1-9.جودة البيئة المحيطة: تهتم مؤسسات التعليم العالي بتعليم الأفراد كما تهتم بإعدادهم للحياة بنجاح في المجتمع الذي يعيشون فيه، ويتم الإعداد من خلال إعطاء قدر أساسي من المعارف والمهارات والاتجاهات والتي تجعله صحيح الجسم، سليم النفس، قادرا على الإسهام في توفير السلامة للآخرين.

خاتمة

إن لضمان جودة التعليم العالي دوراً فاعلاً في شتى المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية، ودوراً ايجابياً في مواجهة التحديات العالمية المتمثلة في العولمة والانفتاح على العالم الخارجي، من خلال تزويد المجتمعات بمخرجات مسلحة بالكفايات المتخصصة والمهارات العالية والاتجاهات الإيجابية القادرة على معالجة المشكلات القائمة ووضع إجراءات وقائية تحول دون الوقوع في المشكلات التي يمكن حدوثها.

وقد أسهمت جودة التعليم العالي في رسم مسيرة المجتمعات ونهضتها، وإنشاء الدولة الحديثة ومؤسساتها وأجهزتها، ولهذا أخذت قضايا الجودة جانباً كبيراً من النقاشات التي تجري في العديد من المحافل والمؤتمرات العالمية، وتزايد الاهتمام بمخرجات مؤسسات التعليم العالي بشكل كبير، الأمر الذي يتطلب وضع آليات واضحة لربط تداعيات التغيير التي يشهدها قطاع التعليم العالي مع متطلبات العولمة واقتصاد المعرفة والتنمية المجتمعية، وإمكانية الاستثمار الحقيقي في هذا المجال.

وبات من المؤكد أن هناك ضرورة لتطوير معايير ضمان الجودة وتعديلها من خلال إعادة النظر في رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها وتصميم المناهج الدراسية وطرق التعليم ومصادر التعلم والخدمات الطلابية لتتوافق مع تحديات العصر الحالي وتكون قادرة على تلبية متطلبات ومواصفات سوق العمل المحلي والإقليمي والدولي، وإثبات جودتها وكفاءته.

وبناء على كل ما سبق توصلنا إلى أن الجامعة تسعى إلى توفير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال خاصة الانترنت من أجل تسهيل عملية نشر و إنتاج المعرفة إلا أن هناك عوائق تمنع من أن تكون ممارستها بشكل متكرر ومنتظم وبالتالي صعوبة تحقيق مجتمع المعرفة الذي نطمح إليه.

ورغم أهمية الممارسة النظرية والعملية للأستاذ الجامعي في نشر وإنتاج المعرفة التي تساعد على تشكيل مجتمع المعرفة إلا أن الأساليب التقليدية ما زالت هي السائدة في الممارسة الواقعية في نشر المعرفة بالجامعة الجزائرية، كما أن الممارسة العملية في البحث العلمي تعتبر محتشمة مما يعيق تشكيل هذا المجتمع. رغم ذلك يجب التفكير والتأمل في الظروف التي تعيق تشكيل مجتمع المعرفة بالجزائر و البحث عن الحلول التي تجعلنا قادرين على التغيير على الصعيدين الفردي والجماعي ومحاولة تقليص الفجوة المعرفية التي تفصلنا عن المجتمعات المتقدمة.

قائمة المراجع والهوامش:

أولا: المراجع باللغة العربية:

1- الأمين حجر، إبراهيم. (2004). *رؤية لتعزيز مجتمع المعرفة والابتكار في الوطن العربي*. مجلة اتحاد الجامعات العربية ، *43*. الأردن.

2- يوسف، إبراهيم ، و العطار، جبريل. (2006). *واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية وسبل تطويره من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعات قطاع غزة(رسالة ماجستير في التربية). الجامعة الإسلامية*. غزة، فلسطين.

3- أحمد، إبراهيم أحمد. (2002).*الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق*. دار المعارف الحديثة. الإسكندرية، مصر.

4- أبو زيد، أحمد. (2005). المعرفة وصناعة المستقبل. سلسلة كتاب العربى (61)، الكويت.

5- الطراونة، اخليف. (2010). *ضبط الجودة في التعليم العالي وعلاقته بالتنمية، ورقة بحثية للبرنامج الأكاديمي العلمي الخامس عشر بعنوان العلوم والتكنولوجيا محركان للتغيير، الأردن، 10و12 ماي* .

6- بن يمينة، السعيد، و قجة، رضا. (2009). *دور و أهمية الجودة الشاملة في عملية التقويم التربوي*. مجلة علوم إنسانية، المسيلة-الجزائر.

7- المكتب الإقليمى للدول العربية. (2003). *تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2003*.

8- المكتب الاقليمي للدول العربية. (2002). *تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2002 " خلق الفرص للأجيال القادمة" ، برنامج الأمم المتحدة الإنمائى، والصندوق العربى للإنماء الاقتصادى والاجتماعى*. عمان.

9- بدر وأخرون. (2004). *السياسة المعلوماتية واستراتيجية التنمية*. دار غريب ،القاهرة-مصر.

10- بشار عباس. (2001).*ثورة المعرفة والتكنولوجيا : التعليم بوابة مجتمع المعلومات، دار الفكر، دمشق*.

11- أدفيد، بول .و نواري، دومينيك. (2002). *مقدمة فى اقتصاد مجتمع المعرفة*. المجلة الدولية للعلوم الاجتماعية.

12- نشوان، جميل. (2004). *تطوير كفايات للمشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جويلية 2004.*

13- مازن، حسام الدين محمد. (2006). *الاتجاه المنظومى لتنمية مهارات التفكير المعرفية وفوق المعرفية لبناء مجتمع المعرفة العربى فى ضوء معايير الجودة الشاملة العالمية، فى مؤتمر المعلوماتية ومنظومة التعليم، فى الفترة من 5-6 يوليو 2006* . الجمعية العربية لتكنولوجيا.

14- الصادق، رابح. (2007). *مجتمع المعلومات، فى البحث عن فاعلية معرفية للمفهوم* مجلة عالم الفكر، *01*. الكويت.

15- سلمان، زيدان. (2009). *إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومدخل العمل*. دار المناهج عمان، الأردن.

16- بكري، سعد علي الحاج. (2007). *هل نمتلك خطة لإيجاد مجتمع المعرفة؟*. مجلة المعرفة ، *149*. السعودية.

17- العسكري، سليمان إبراهيم. (2004). *حلم مجتمع المعرفة العربى :إما التحقق أو الهاوية*. مجلة العربي، *542*. الكويت.

18- عبد العزيز، صفاء. (2004). *التوجيه التربوى فى مجتمع المعرفة*. مجلة مستقبل التربية العربية، *34*. القاهرة-مصر.

19- توفيق، صلاح الدين محمد. (2006). *فلسفة التعلم الإلكترونى : رؤية فكرية تربوية مقترحة للتميز، على خليل مصطفى أبو العينين : أصول التفكير الفلسفى والعلمى للتربية الحديثة* . الدار الهندسية، القاهرة.

20- صلاح، زين الدين. (2002). *تكنولوجيا المعلومات والتنمية الطريق إلى مجتمع المعرفة ومواجهة الفجوة التكنولوجية فى مصر*. مكتبة الشروق الدولية. القاهرة-مصر.

21- زاهر، ضياء الدين. (2005). *التكنولوجيا الرقمية وتأثيرها فى تجديد النظم التعليمية، فى مؤتمر المعلوماتية والقدرة التنافسية للتعليم المفتوح – رؤى عربية تنموية، فى الفترة من 26-28 إبريل 2005* . مركز التعليم المفتوح، جامعة عين شمس.

21- سعيد، علي اسماعيل. (2007). كتاب الأهرام الاقتصادى- *نحو استراتيجية لتطوير التعليم الجامعى فى مصر-*. مؤسسة الأهرامات،

القاهرة-مصر.

22- السلمي، علي. (2001). *خواطر في الإدارة المعاصرة*. دار غريب، القاهرة-مصر.

23- حبيش، علي. (2001). كتاب الأهرام الاقتصادى-*الإنماء المعرفى منطلق مصر للتحديث-*. مؤسسة الأهرام ، القاهرة.

24- شعير، كمال. *تجارة المعرفة – آفاق مستقبلية للجامعات فى مصر-، المؤتمر السنوى الثالث : التعليم عن بعد ومجتمع المعرفة – متطلبات الجودة استراتيجيات التطوير.*

25- عابدين، محمد عباس. (2000). *علم اقتصاديات التعليم الحديث*. الدار المصرية اللبنانية. القاهرة- مصر.

26- محمود، أحمد محمود. و آخرون. (2009). *معايير و نظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية. ورقة عمل مقدمة إلى مشروع الطرق العلمية إلى التعليم العالي، جامعة سيوط 2009.*

27- نيل، سعد خليل. (2011). *إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية*. القاهرة-مصر: دار الفجر.

28- نيل، علي. و حجازي، نادية. (2005). *الفجوة الرقمية – رؤية عربية لمجتمع المعرفة، عالم المعرفة*. الكويت.

29- المنصف، وناس. (2002). مجتمع المعرفة والإعلام. الإذاعات العربية، العدد (4) ،جامعة الدول العربية.

30- الطائي، يوسف حجيم . و آخرون. (2008). *إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي*. مؤسسة الوراق .عمان-الأردن.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1- Bannan, R.Brenda, H. Douglas, M. Milheim, w. (1998)). *A general Framework for the Development of web-based Instruction*. *Educational Media International*, Vol. 35, No.

2-Brine,J. (2006). *Lifelong learning and the knowledge economy: Those that we know and those that do not: The discourse of the European Union*. *British Educational Research Journal*, Vol. 32.