

## مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي

دراسة مسحية على عينة من أساتذة قسم علوم الإعلام كلية علوم الإعلام والاتصال  
بجامعة الجزائر 3

**The Contribution of Information and Communication Technology to  
Achieve Higher Education Institutions Quality  
A survey study on a sample of professors from the Department of  
Information Sciences, Faculty of Information and Communication  
Sciences, University of Algiers 3**

الدكتورة: عبديش صونية\*

جامعة الجزائر 3 -الجزائر- [abdiche\\_s@yahoo.fr](mailto:abdiche_s@yahoo.fr)

الدكتورة: علواش كهينة

جامعة الجزائر 3 -الجزائر- [alouache2013@gmail.com](mailto:alouache2013@gmail.com)

تاريخ الاستلام 2021/10/15 تاريخ القبول 2021/12/23

### الملخص

يعتبر موضوع تطبيق الجودة في التعليم العالي من بين المواضيع الحديثة والمهمة التي نالت اهتمام الحكومات والمسؤولين في جميع دول العالم، للنهوض بالقطاع بما يزيد من جودة خدماتها. وقد ركز الكثير من القائمين على تطوير القطاع، لضمان الجودة وتطبيق نظامها وتطويرها بصفة مستمرة للتميز ومواكبة التطورات والتحديات العالمية، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمساهمة في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، وبالتحديد بقسم علوم الإعلام بكلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 3، ومعرفة مدى تحقيق الجودة بتوظيف هذه التكنولوجيا للنهوض بالقطاع والرقى به.

من هنا أتت هذه الورقة البحثية للتفصيل في ماهية الجودة في التعليم العالي، وفوائد تطبيقها، وأهدافها ثم البحث عن واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لضمان تحقيق الجودة في هذه المؤسسة الجامعية لنصل إلى التحديات التي تعيق تطبيق الجودة في قطاع التعليم العالي.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الجودة، التعليم العالي، التكنولوجيا والجودة، جودة التعليم العالي.

**Abstract:**

*The issue of applying quality in higher education is among the modern and important topics that have attracted the attention of governments and officials in all countries of the world, to advance the sector in a manner that increases the quality of its services. Many of those in charge of developing the sector have focused on ensuring quality and applying its system and developing it on a continuous basis for keeping pace with global developments and challenges, using information and communication technology to contribute to achieving quality in institutions of higher education and scientific research, specifically in the Department of Information Sciences at the Faculty of Information and Communication Sciences, University of Algiers 3, and to identify the extent to which quality has been achieved by employing this technology to advance and develop the sector.*

*From here came this research paper to explore the nature of quality in higher education, the benefits of its application, and its objectives, and then search for the reality of the application of information and communication technology to ensure the achievement of quality in this university institution in order to reach the challenges that hinder its application in the higher education sector.*

**Key words:** Information and communication technology, quality, higher education, technology and quality, quality of higher education.

\* المؤلف المرسل

**مقدمة:**

يعتبر قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من أهم ركائز اقتصاد المعرفة، لدوره الأساسي في بناء المجتمع وزيادة قدراته المعرفية، ويرتبط ارتباطا وثيقا بضرورة الاهتمام بقضية ضمان الجودة وتحسينها، بعدما كانت حكرا على بعض الجامعات العالية السمعة على المستوى العالمي. فضمن الجودة في هذه المؤسسات يعد مدخلا حديثا تبنته الدول المتقدمة ليصل بعدها إلى دول العالم الثالث بفعل العولمة وانفتاح الجامعات على المنافسة العالمية لمواكبة التطور والتقدم التكنولوجي، وبالتالي مساهمة الجامعات المتطورة والتميزة.

فالتعليم العالي والبحث العلمي من أهم القطاعات في أية دولة، ومن المصادر الأساسية للطاقات والكوادر الجيدة والكفاءات في جميع المؤسسات عمومية كانت أم خاصة. إلا أن القطاع يعاني من عدة تحديات تؤثر عليه. لذا لجأت الجامعات إلى تغيير استراتيجيتها لتحسينه والنهوض به والرفع من

مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي ——— د/عبدشيش، د/ علواش  
كفاءاته، من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خدماته، وإنشاء خلايا للجودة بكل  
مؤسساته لتحقيق الجودة

فعمد إلى تطوير الإدارة الإلكترونية، والبحث الإلكتروني، وتطوير النظام التعليمي لمواجهة التحديات  
والعراقيل التي تعترضه بهدف تعزيز التنمية الاقتصادية القائمة على المعرفة وتكنولوجيا المعلومات  
والاتصال.

فضمان الجودة ظهر نتيجة للانتقادات المتزايدة بتدني نوعية التعليم، فضلا عن ظاهرة العولمة  
وزيادة المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي وبين الخريجين في سوق العمل، مما ساهم في ظهور  
الهيئات العالمية التي تعمل على تحديد السياسات والمعايير لضمان جودة هذه المؤسسات الجامعية  
وبرامجها ومناهجها وخريجيتها، كما أصبح لزاما عليها الأخذ بها وتحقيقها في برامجها كمطلب أساسي  
لاعتمادها والاعتراف بها، من هنا حاول هذا المقال تسليط الضوء على مدى مساهمة تكنولوجيا  
المعلومات والاتصال في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي.

وبالتالي تتمحور إشكالية هذا البحث على النحو التالي:

**كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي والبحث  
العلمي وبالتحديد قسم علوم الإعلام بكلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 3؟**

**تندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات التالية:**

1. ما هو دور وأهمية جودة التعليم في النهوض بقطاع البحث العلمي؟
2. فيما يتمثل واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقسم علوم الإعلام كلية علوم  
الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 3؟
3. كيف يتم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لضمان تحقيق الجودة وبالأخص في قسم  
علوم الإعلام؟
4. هل هناك صعوبات وعراقيل تحول دون تطبيق جودة التعليم في قطاع التعليم العالي في هذه  
المؤسسة الجامعية؟

#### • أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في محاولة إبراز كيفية مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق  
الجودة بمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بكلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 3، وذلك  
من خلال تقصي آراء عينة من أساتذة قسم علوم الإعلام، للوصول إلى معرفة مدى توظيف تكنولوجيا  
الإعلام والاتصال في هذه المؤسسة لتحقيق الجودة وضمان تطور القطاع والرقى به.

**منهجية الدراسة وإجراءاتها:**

- **منهج الدراسة:** وظفت الدراسة المنهج المسحي الذي يعتمد على وصف وتحليل الواقع المبحوث فهو المنهج الذي يلجأ فيه الباحث إلى جمع البيانات ميدانياً بوسائل متعددة ومتنوعة بغرض الوصف أو التحليل أو الكشف.<sup>1</sup> ووظفنا أسلوب الوصف والتحليل في هذه الدراسة لوصف وشرح مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الجودة بمؤسسة من مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي وهي كلية علوم الإعلام والاتصال (بجامعة الجزائر 3).

#### - مجتمع وعينة الدراسة والأداة المستخدمة:

يتمثل مجتمع الدراسة في أساتذة جامعة الجزائر 3، ولصعوبة القيام بال مسح الشامل، استعنا بأسلوب المسح بالعينة؛ حيث وظفنا "العينة القصدية"، باختيار عينة من أساتذة قسم علوم الإعلام بكلية علوم الإعلام والاتصال. كان اختيارنا لهذه الفئة بحكم تدريسنا في نفس القسم، وذلك لتسهيل عملية الاتصال بالمبحوث وتوزيع الاستمارة واسترجاعها، من جهة وضمان استجابتهم من جهة أخرى؛ حيث قمنا بتوزيع 50 استمارة وذلك بهدف التعرف على آرائهم حول الأسئلة المطروحة.

تتمثل متغيرات العينة في متغيري الخبرة المهنية والرتبة العلمية لكل مفردة. استوفت الخبرة المهنية سنوات التدريس مقسمة إلى ثلاثة فئات، تتمثل في: أقل من خمس سنوات خبرة، ومن خمس سنوات إلى عشرة سنوات، الذين بلغ عددهم 15 مفردة لكل فئة، ومن عشرة سنوات فأكثر 20 مفردة، ليبلغ العدد الكلي 50 مفردة. في حين تمثل متغير الرتبة العلمية في خمسة فئات وهي: أستاذ مساعد ب، أستاذ مساعد أ، أستاذ محاضر ب، أستاذ محاضر أ، وأستاذ التعليم العالي، مقسمة على 10 استمارات لكل فئة.

#### • مجالات الدراسة:

وزعنا الاستمارة الاستبائية في كلية علوم الإعلام والاتصال -جامعة الجزائر 3-، بقاعة أساتذة قسم علوم الإعلام، تزامناً مع تواجد الأساتذة في فترة حراسة الامتحانات؛ حيث تم إنجاز هذا البحث الميداني شهر جوان 2021، وهي الفترة التي تم فيها توزيع الاستمارة على 50 أستاذاً وأستاذة، ومن ثم استرجاعها وتفريغها وتحليلها.

#### المحور الأول: دور وأهمية الجودة في النهوض بقطاع التعليم العالي

1. **ماهية الجودة في التعليم العالي:** تنوعت وتعددت التعريفات الخاصة بمفهوم الجودة<sup>2</sup>. حيث ظهر الانشغال بها في بادئ الأمر بالمؤسسة الاقتصادية ضمن احترام التنافس والاتجاه نحو إرضاء الزبون، فركمت المؤسسات الخاصة (اليابانية والأمريكية) خبرات معتبرة من خلال تبنيها

مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي — د/عبدش، د/ علواش

استراتيجيات قائمة على الجودة الشاملة وأضحت هذه الأخيرة تكوّن أحد أهم المواضيع اهتماما في علم إدارة الأعمال في العقدين الأخيرين. وتبعا لهذا النجاح امتدّ استخدام مبادئ الجودة إلى

المؤسسات المقدمة للخدمة العمومية ومنها التعليم العالي.<sup>3</sup>

2. فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي: تتمثل فيما يلي:<sup>4</sup>

- المحافظة على حيوية وسمعة المؤسسة التعليمية من خلال التطوير والتجديد والتحسين المستمر.

- تقوية مركز المنافسة للمؤسسة التعليمية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية في الوقت المناسب.

- تبني المشاركة الجامعية بتحسين الأداء والإنتاجية من خلال تبني أسلوب فرق العمل.

- تحسين رضا الطلاب وزيادة ثقتهم بمستوى جودة خدمة التعليم المقدمة لهم من قبل الكليات الجامعية.

- تحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتطوير كفاءة أدائهم من خلال ورشات عمل وبشكل منظم.

- تعظيم دور الجامعة وتحسين مركزها التنافسي بين الجامعات المحلية والعالمية.

3. أهداف الجودة في التعليم الجامعي: يمكن تلخيص أهداف الجودة في التعليم الجامعي في

النقاط التالية:<sup>5</sup>

- تطوير أداء جميع العاملين وتنمية مهارات العمل عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي.

- ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة والقائمة على الفاعلية والفعالية تحت شعار العمل بطريقة صحيحة.

- تحقيق نقلة نوعية في التعليم الجامعي تقوم على التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة.

- الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة والموظفين من خلال المتابعة وتنفيذ برامج التدريب المستمر.

- إتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتفادي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة لدى العاملين.
- الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي، ودراستها وتحليلها واقتراح الحلول ومتابعة تنفيذها.

## المحور الثاني: واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لضمان تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي

### 1. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها "حيازة، معالجة، تخزين وبث المعلومات ملفوظة، مصورة ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة"<sup>6</sup> حيث تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة وفي توجيه مختلف عملياتها، فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها.<sup>7</sup> وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج التقنية والبرامج الجاهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب، وعناصر أخرى ذات علاقة.<sup>8</sup>

يعتبر التقدم العلمي والتكنولوجي تحديا صعبا وكبيرا في مجال التعليم العالي، الأمر الذي يجعل من عملية الإصلاح والتطوير ضرورة حتمية لا رجعة فيها، مما يستوجب البحث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، التعليم الإلكتروني، عالمية المناهج وطرق التدريس وتبادل الخبرات والمهارات بين الطلبة والأساتذة دون الحاجة إلى تنقلهم.<sup>9</sup>

2. استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الجودة: من هذه الاستخدامات نذكر ما يلي:

- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت الحاضر مؤسسات التعليم العالي في التعليم عن بعد وهذا من خلال ربط الدارسين مع أساتذتهم وقواعد البيانات أو مع بعضهم البعض.<sup>10</sup>
- الاستفادة من تأثيرات ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبني الأساليب الحديثة في إعداد المعلومات ونقلها وتخزينها، واستخدام الإدارة في مؤسسات التعليم العالي للتكنولوجيا الحديثة.<sup>11</sup>
- بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يستطيع الطالب الدخول إلى موقع الجامعة، ثم إلى الكلية التي ينتمي إليها ثم إلى القسم وتحميل المحاضرة الخاصة بهم في وقت قصير.<sup>12</sup>

مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي ——— د/عبديش، د/ علواش

- مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمؤسسات التعليم العالي على البقاء والتطور والنمو.<sup>13</sup>

- تحقيق ميزة تنافسية من خلال إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على صعيد كل جانب من جوانب التعليم العالي، كالمكتبات، البحث العلمي، الموارد البشرية... إلخ.

### 3. تحديات تطبيق الجودة في التعليم العالي:

يمكن حصر أهم هذه التحديات من خلال العناصر التالية:

- غياب ثقافة الجودة بالتعليم العالي فالمتتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يدرك أن عنصر الجودة لم يكن هدفا معلنا في سياسة الجامعة، وبالتالي لم يكن مؤشر قياس نجاعة وفعالية المؤسسة الجامعية. فكل المؤشرات الدالة على كفاءة المؤسسة موجهة نحو الكم وليس الجودة.<sup>14</sup>

- ضعف عملية التأطير الخاصة بالأستاذ الجامعي والتي تتمحور في النشاطات المقامة من أجل التكوين في الجامعات الجزائرية عبارة عن تجارب ذاتية، غالبا ما تخلق تفاوتات بين التكوين النظري في الدراسات ما بعد التدرج والاكتمال الفعلي للبيداغوجيا من أجل التدريس.

- لا يتم إعداد الأستاذ الجامعي في الجزائر لمهنة التدريس تربويا ومهنيًا، حيث يتم التحاق الطالب ببرنامج الماجستير ليتلقى دروسا متعلقة بالجانب النظري في غياب الشق الميداني والعملي.

- غياب دورات أو ورشات ميدانية. كما يطغى على أسلوب التعليم التلقين وليس المقاربة بالكفاءات كما هو موجود عالميا.

### الجانب التطبيقي: التحليل الكمي والكيفي لنتائج الاستمارة الاستبائية

جدول رقم (01) يمثل: دور وأهمية جودة التعليم في النهوض بقطاع البحث العلمي حسب رأي العينة

النسبة	التكرار	الإجابات
٪ 06	03	توفر التجهيزات العلمية والتقنيات التكنولوجية التي تساهم في إنجاز البحوث
٪ 04	02	امتلاك الجامعة للوسائل التكنولوجية لتسهيل عملية البحث
٪ 26	13	وضع كل البحوث المنجزة على الموقع الإلكتروني للجامعة
٪ 28	14	الاعتماد على الطرق الحديثة على غرار الطرق التقليدية انعكس إيجابا على جودة البحث العلمي
٪ 16	08	استخدام الجامعة لمنهج تدريس جديدة تتماشى مع تغيرات العصر لتحقيق جودة التعليم
٪ 20	10	تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة تتماشى مع التطور العلمي للزيادة من فعالية التعليم
٪ 00	00	إجراء دورات تدريبية للأساتذة والإداريين حول استخدام التكنولوجيا الحديثة لتدعيم الجودة والنهوض بالقطاع

المجموع	50	% 100
---------	----	-------

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1)، أن معظم أفراد العينة يرون أن الاعتماد على الطرق الحديثة انعكس إيجاباً على جودة البحث العلمي وهذا بنسبة 28 %، ما يؤكد دور التكنولوجيات الحديثة في تسهيل عملية البحث العلمي وتدعيمه؛ حيث يمكن الاستفادة من عدة خدمات تضم كما كبيرا من المعلومات والمجلات الدورية وأوراق البحث العلمية والولوج لمواقع مختلفة، مع المشاركة في منتديات النقاش، والدخول للمكتبات وتصفح الكتب الإلكترونية<sup>15</sup>.

فيما أجاب ما نسبته 26 % بضرورة وضع كل البحوث المنجزة على الموقع الإلكتروني للجامعة ليتسنى للباحث الجامعي الاطلاع على مختلف الأطروحات والرسائل الأكاديمية، دون عناء التنقل، وهذا ما يؤكد الباحث "حسن عماد مكاوي"، في قوله أن: "من يملك المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، يملك عناصر القوة والسيطرة في عالم متغير يستند على العلم في كل شيء ولا يسمح بالارتجال والعشوائية"<sup>16</sup>.

كما أكد المبحوثون بنسبة 20 %، بأن نوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة في تحسين وتتماشى مع التطور العلمي، لضمان وزيادة فعالية التعليم العالي، فالوصول إلى "المعرفة"، تشكل قوة القرن الواحد والعشرين<sup>17</sup>. على أن نشير في هذا المقام إلى أن فرط المعلومات، ليس بالضرورة مصدرا للمزيد من المعرفة، إذ يجب على كل فرد في مجتمع المعارف أن يستطيع تعلم التحرك بسهولة في فيض المعلومات الذي يغرقنا، وتنمية قدرات معرفية وفكر نقدي، ليميز بين المعلومة "المفيدة" وغيرها<sup>18</sup>. إلا أن الدورات التدريبية للأساتذة والإداريين المتعلقة باستخدام التكنولوجيا الحديثة لتدعيم الجودة منعدمة، ما يحول دون النهوض بالقطاع.

**جدول رقم (02): يمثل واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقسم علوم الإعلام كلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 3، حسب متغير الخبرة**

المجموع	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		المتغير	الإجابة
	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت		
%11.79	27	%08.33	05	%13.63	12	%12.34	10	توظيف الأنترنت كوسيلة أساسية للاتصال بالطلبة
%16.15	37	%15.00	09	%14.77	13	%18.51	15	الإبلاغ عن أهم المستجدات عبر موقع الجامعة وصفحتها على الفايبروك
%13.53	31	%11.66	07	%14.77	13	%13.58	11	تفعيل الاتصال الإلكتروني لضمان حوار مع أعضاء هيئة التدريس
%13.53	31	%13.33	08	%10.22	09	%17.28	14	استغلال المنصات الإلكترونية لتنظيم ملتقيات ومؤتمرات وطنية ودولية عبر تقنية التحاضر عن بعد
%15.28	35	%18.33	11	%13.63	12	%14.81	12	ربط الصلة بين الطالب والأساتذ من خلال توفير الدروس والمراجعة عن بعد وتسهيل عملية تسليم البحوث وإجراء الامتحانات عن بعد
%15.28	35	%16.66	10	%18.51	15	%12.34	10	نقص وتذبذب الشبكة في بعض المناطق يؤدي إلى التدني في نوعية

مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي ————— د/عبدالله، د/ علواش

التعليم عن بعد							
14.41%	33	16.66%	10	15.90%	14	11.11%	09
ارتفاع تكلفة الوسائل التكنولوجية بالنسبة للطالب الجامعي ما يجعل عملية المداومة غير ثابتة							
100%	229	100%	60	100%	88	100%	81
<b>المجموع</b>							
*في هذا السؤال كان على المبحوثين (50 مبحوث) أن يختاروا أكثر من إجابة واحدة							

تظهر لنا معطيات الجدول رقم (2) أن ما نسبته 16.15 %، أقرت بأن الإبلاغ عن أهم المستجدات عبر موقع الجامعة وصفحتها على الفيسبوك ضروري للاطلاع على الموروث العلمي، وتتبع تطورات الجامعة من خلال الموقع، خصوصا في فترة الأزمات، منها ما نعيشه مع "كوفيد19"، أين تعذر الحضور الفعلي والاتصال المباشر بالجامعة، سواء بالنسبة للأستاذ أو الطالب، وهذا ما أكده المبحوثون ذوو الخبرة (أكثر من 10 سنوات) بنسبة 18.33%، حيث أن الدروس والمراجعة أو إجراء الامتحانات عن بعد، كانت الوسيلة الأنسب والأسهل لربط الصلة بين هيئة التدريس والطالب. كونها تمنح قدرة عالية للبحث والتصفح في وقت قياسي بالمقارنة مع الوسائل الأخرى،<sup>19</sup> وهذا ما يؤكد "إبراهيم البنداري"، بأن: "سرعة انتقال المعلومات ما بين الحاسب تكاد تكون آنية."<sup>20</sup>

لكن الواقع يجعل من تجسيد ذلك صعبا - حسب أفراد العينة - إذ يرى ذوو الخبرة ما بين 5-10 سنوات بنسبة 18.51% بأن نقص وتذبذب الشبكة في بعض المناطق يؤدي إلى التذني في نوعية التعليم عن بعد من جهة، من جهة أخرى ارتفاع تكلفة الوسائل التكنولوجية بالنسبة للطالب الجامعي، ما يجعل عملية المداومة غير ثابتة حسب المبحوثين ذوي الخبرة، بنسبة 14.41%، وهذا ما يبين لنا أن توظيف الأنترنت كوسيلة أساسية للاتصال بالطلبة جد محدود، ما مثلته نسبة 11.79%. رغم أن إدخال الوسائل التكنولوجية في تدريس الطلبة جد مهم لجعل الطالب الجامعي متحكما في أصول البحث عبر الشبكة، ليكون في منأى عن مواجهة مختلف الصعوبات التي تحول دون الوصول إلى خباياه.<sup>21</sup> كما أن استغلال المنصات الإلكترونية لتنظيم ملتقيات ومؤتمرات وطنية ودولية عبر تقنية التحاضر عن بعد أضحت الوسيلة الأنسب لمثل هذه الفعاليات، خصوصا في ظل الجائحة، وهذا ما أظهرته نسب المبحوثين المقدرة بـ 13.53%.

**جدول رقم (3): كيفية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لضمان تحقيق الجودة بقسم علوم الإعلام حسب متغير الخبرة**

المجموع		أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		المتغير	الإجابة
النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت		
21.64%	42	20.48%	17	23.72%	14	21.15%	11	تبنى المشاركة الجماعية لتحسين الأداء والإنتاجية التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس والإداريين للتكيف مع المتغيرات البيئية والتكنولوجية خلق ثقافة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية لتحسين الأداء	
22.16%	43	24.09%	20	25.42%	15	15.38%	08		
21.64%	42	22.89%	19	16.94%	10	25.00%	13		

مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي ————— د/عبدیش، د/ علواش

20.61%	40	15.66%	13	20.33%	12	28.84%	15	توفير واستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال يزيد من كسب ثقة الطالب
13.91%	27	16.86%	14	13.55%	08	09.61%	05	تحسين مركز الجامعة من خلال خلق جو تنافسي بين الجامعات المحلية والعالمية
100%	194	100%	83	100%	59	100%	52	المجموع

تبين لنا معطيات الجدول رقم(4)، أن أعلى نسبة سجلها المبحوثون حول كيفية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لضمان تحقيق الجودة في المؤسسات الجامعية حسب متغير الخبرة، تتمثل في التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس والإداريين للتكيف مع المتغيرات البيئية والتكنولوجية، بنسبة 22.16٪، تليها نسبة 21.64٪، لكل من تبني المشاركة الجماعية لتحسين الأداء والإنتاجية مع خلق ثقافة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية لتحسين الأداء، وفي هذا الصدد يرى الباحث "ديفيد إيلي" EALY David أنه رغم أهمية تقنيات المعلومات اليوم في تطوير مخرجات التعليم، إلا أنه ينبغي التمرس على استخدامها لتمكين الباحثين من الاستفادة أكثر من التكنولوجيا.<sup>22</sup>

ومثلت نسبة 28.84٪ أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات، فيما يتعلق بضمان تحقيق الجودة في المؤسسات الجامعية، الذي يكون بتوفير واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من جهة؛ وجودة الخدمات المقدمة من إدارة الجامعة من جهة أخرى، وهذا لزيادة كسب ثقة الطالب.

فيما سجلت أقل نسبة المتمثلة في 16.86٪ لذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات، حول تحسين مركز الجامعة من خلال خلق جو تنافسي بين الجامعات المحلية والعالمية، كون المؤسسات الجامعية تفتقر إلى أنظمة المتابعة والتقييم، لتجسيد فعالية وكفاءة هذه المؤسسات لتحقيق الأهداف الموضوعية لها، وهذا ما يؤدي إلى نقص المعلومات والبيانات، التي ترفع من جودة أداء هذه المؤسسات<sup>23</sup>. إضافة إلى المشاكل التي يعاني منها البحث العلمي كنقص الإنفاق وعدم توفر الظروف البحثية الملائمة. كما أن ندرة كمية ونوعية المعلومات المطلوبة ونقص الإمكانيات المادية والتكنولوجية والأجهزة المستخدمة كلها تحديات تحول دون النهوض بالقطاع.

جدول رقم (04): يمثل الصعوبات والعراقيل التي تحول دون تطبيق جودة التعليم في قطاع التعليم العالي في قسم علوم الإعلام حسب متغير الرتبة العلمية

المجموع	أستاذ مساعد ب		أستاذ مساعد أ		أستاذ محاضر ب		أستاذ محاضر أ		أستاذ التعليم العالي		المتغير الإيجابية	
	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت		
18.32%	35	26.31%	10	13.51%	05	17.50%	07	15.00%	06	19.44%	07	المركزية في صناعة القرارات وعدم مشاركة الأطراف الفاعلة
21.98	42	15.78	06	24.32	09	20.00	08	25%	10	25%	09	نقص أنظمة المتابعة والتقييم
19.37%	37	15.78%	06	21.62%	08	22.50%	09	17.50%	07	19.44%	07	التدني المتزايد في قدرة استيعاب

المؤسسات الجامعية للطلبة												
18.32%	35	23.68%	09	18.91%	07	15.00%	06	20%	08	13.88%	05	قلة الاعتماد على معايير الكفاءة والتميز في اختيار القادة الإداريين
21.98%	42	18.42%	07	21.62%	08	25.00	10	22.50%	09	22.22	08	تبنى نماذج أجنبية في أنظمة التعليم العالي
100%	191	100%	38	100%	37	100%	40	100%	40	100	36	المجموع

يتضح لنا جليا من خلال البيانات الإحصائية السابقة، أن أغلبية المبحوثين يرجعون صعوبة تطبيق جودة التعليم في القطاع إلى نقص أنظمة المتابعة والتقييم، مع تبني نماذج أجنبية في أنظمة التعليم العالي بنسبة متساوية بلغت 21.98 %، رغم أن ذلك يستوجب قوة وسرعة تدفق المعلومات والاستفادة من محتوى الأنترنت مع القدرة على استيعاب كل ما يستجد عالميا، لمجابهة المشاكل التقنية التي تعيق عملية السير وفق النظام الغربي. والملاحظ أن أنظمة التعليم العالي تم استيرادها وتبنيها من الأنظمة الأجنبية، وأغلب نماذج التعليم العالي المعتمدة في الوطن العربي تسير وفق النموذج الفرنسي أو البريطاني أو الأمريكي، رغم أن هذه النماذج اعتمدت في بلادها الأصلية وكانت مراعية للأهداف المسطرة، في حين دول الوطن العربي لم تراع ثقافة وعادات مجتمعاتها، فهي بعيدة عن أرض الواقع ومتطلباته وحاجاته.<sup>24</sup>

إضافة إلى التدني المتزايد في قدرة استيعاب المؤسسات الجامعية للطلبة، حسب رأي أساتذة التعليم العالي، الذي بلغ نسبة 23.68%، وهو ما يؤثر بالسلب على التحصيل الجامعي للطلاب. في حين تعادلت النسبة ب 18.32 % بين رأي المبحوثين حول إشكالية المركزية في صناعة القرارات وعدم مشاركة الأطراف الفاعلة وقلة الاعتماد على معايير الكفاءة والتميز في اختيار القادة الإداريين، وتكشف لنا هذه المعطيات أن تمركز السلطة في مؤسسات التعليم العالي في أيدي محدودة من القيادات الإدارية العليا يؤدي إلى فقدان المشاركة وانعدام تفويض السلطة للحلقات الإدارية الوسطى والدنيا، وهذا ما ينعكس سلبا على كفاءة وفعالية مؤسسات التعليم العالي،<sup>25</sup> ومن ثم الأداء البيداغوجي لهيئة التدريس.

#### الخاتمة:

أصبح ضمان الجودة وتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي ضرورة حتمية لا مفر منها في خضم التغيرات التي طرأت على المجتمعات والدول، وفي ظل المنافسة من أجل التميز وتحصيل المراتب العليا التي لا تتأتى إلا بتطبيق ضمان الجودة بطريقة صحيحة وسليمة، لتحقيق الأهداف المسطرة والتركيز على أساليب ومقومات النجاح.

كما تعتمد مؤسسات التعليم العالي إلى تعزيز ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي من خلال نشر الوعي المجتمعي بأهمية الجودة وضمان تحقيقها بإشراك الكفاءات ذوي الخبرة، وتوظيف تكنولوجيا

المعلومات والاتصال في مراقبة الجودة وتقييم تطبيقاتها. مع مواكبة المعايير العالمية والشروط المعمول بها من طرف الجامعات الراقية للنهوض بمستويات الجودة المطلوبة، وهذا ما أكده أساتذة كلية علوم الإعلام والاتصال بقسم علوم الإعلام، بجامعة الجزائر 3 - عينة الدراسة-.

فضمان الجودة الشاملة يتحقق بالممارسة والتحسين المستمر في جودة خدمات التعليم العالي، ووضع نظام داخلي وإطار مرجعي للجودة، يتم الاعتماد عليه في عمليات التقييم التي يقوم بها قسم علوم الإعلام والتركيز على أهم الميكانيزمات والآليات المناسبة التي تضمن الجودة وتحققها على أكمل وجه.

وما يمكن قوله في الأخير أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا كبيرا في تحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وعليه ينبغي على هذه المؤسسات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة واستخدام هذه التكنولوجيا للنهوض بالقطاع، بالنمو والازدهار والتطور وذلك لكسب مكانة مرموقة بين مثيلاتها في مختلف الجامعات العالمية.

#### قائمة الهوامش:

- <sup>1</sup> الهادي خالدي (1996)، عبد المجيد قدي، المرشد المفيد في المنهجية وتقنيات البحث العلمي، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، ص.43.
- <sup>2</sup> صليحة رقاد (2013)، تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، ص. 11.
- <sup>3</sup> زين الدين بروش ويوسف بركان (2012)، مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الواقع والأفاق"، ورقة مقدمة في: المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي، ص.12.
- <sup>4</sup> محمد بوعشة (2000)، أزمة التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي: بين الضياع وأمل المستقبل، دار الجبل، بيروت، ص.33.
- <sup>5</sup> إخليف الطراونة (2010)، ضبط الجودة في التعليم العالي وعلاقته بالتنمية، ورقة مقدمة في البرنامج الأكاديمي للأسبوع العلمي الأردني الخامس عشر في الفترة بين 10-12 ماي، ص. 5.
- <sup>6</sup> محمد الصرفي (2009)، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ص. 19.
- <sup>7</sup> غسان قاسم، داوود اللامي (2010)، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، الاستخدامات والتطبيقات، مؤسسة النشر والتوزيع، عمان، ص. 25.
- <sup>8</sup> لمين علوطي (2007)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، ص. 48.
- <sup>9</sup> نصيرة معدن (2017)، متطلبات وتحديات تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، العدد الثامن، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، ص. 212-213.

- <sup>10</sup> محمد الأمين عسول (2015)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص. 142.
- <sup>11</sup> خلود عاصم (2013)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 5، مؤتمر الكلية، بغداد، ص. ص 236-237.
- <sup>12</sup> شوقي شاذلي (2008)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص. 133.
- <sup>13</sup> معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، (2002)، ص. 28.
- <sup>14</sup> دلال سلامي و إيمان عزي (2013)، تكوين الأستاذ الجامعي الواقع والآفاق، العدد الثالث، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة الوادي، ديسمبر، ص. 159.
- <sup>15</sup> أحمد سعادة جودت، عادل فايز السرطاوي (2003)، استخدام الحاسوب والأنترنت في ميادين التربية والتعليم، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، ص. 99.
- <sup>16</sup> عز الدين بودريان: "المختصون في المكتبات والمعلومات، ودورهم في إرساء مجتمع المعلومات"، متاح على: <http://www.shatharat.net/vle/showthread.php? =7596>, (1.Mai.2021).
- <sup>17</sup> منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) (2005)، من مجتمع المعلومات إلى مجتمعات المعرفة"، التقرير 5 العالمي لليونسكو، مطبوعات اليونسكو، باريس، فرنسا، ص. 21.
- <sup>18</sup> ألفن توفلر (1991)، تحول السلطة، ترجمة: حافظ الحيايلى، الطبعة الثانية، منشورات اتحاد الكتاب العرب، دمشق، ص. 178.
- <sup>19</sup> توفيق بن محمد فخار: "سرعة نقل المعلومات"، متاح على: <http://www.al-yemen.org/vb>, (03.Juin 2021).
- <sup>20</sup> إبراهيم البنداري (1999)، الأنترنت، المكونات والخدمات، البيطاش سنتر للنشر والتوزيع، مصر، ص. 12.
- <sup>21</sup> صونية عبديش (2010)، استخدام الأنترنت في البحث العلمي دراسة لعينة من الباحثين الجامعيين الجزائريين (2008-2009)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، ص. 214.
- <sup>22</sup> أنظر:
- David EALY, 1999 Using the internet for research that effect its. Adoption and utilization by Doctoral Students Edd Dissertation, West Virginia University, United State, P.31.
- <sup>23</sup> محمد الأمين عسول (2015)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص. 91.
- المرجع نفسه، ص. 90.
- <sup>24</sup> أحمد الخطيب (2003)، البحث العلمي والتعليم العالي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ص. 99.