



جامعة الجيلالي ليابس بسيدي بلعباس

كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجارية وعلوم التسيير

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية

تخصص : تسويق



تحت عنوان :

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير جودة الخدمات في القطاعات
العمومية

دراسة حالة : قطاع التعليم في الجامعة الجزائرية

تحت إشراف البروفسور :

الهوري جمال

من إعداد الباحثة :

ساكت فاطمة الزهراء

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة سيدي بلعباس	أستاذ التعليم العالي	أ.د. عمراني عبد النور قمار
ممتحنا	جامعة معسكر	أستاذ التعليم العالي	أ.د. بن عبو الجيلالي
ممتحنا	جامعة سعيدة	أستاذ التعليم العالي	أ.د. زقاي دياب
ممتحنا	جامعة سيدي بلعباس	أستاذ محاضراً	د. بن ديدة هوارى
ممتحنا	جامعة تلمسان	أستاذ محاضراً	د. سماحي أحمد

السنة الجامعية: 2017- 2018 م / 1438-1439 هـ

"اللهم أغنني بالعلم و زيّني

بالعلم و أكرمني بالتقوى

و جعلني بالعافية "

أمين يا رب

تشكرات

أتقدم بشكري و امتناني إليك يا منبع صدقي و اطمئناني ، إليك يا من أوجدتني إلى هذا الكون و منحتني العقل و البدن ، وسخرت لي كل ما خلقتك و أوجدت ، من دواب و بشر ، من شجر و حجر ، يا نور قلبي و ضياء عقلي ، و أحرر شكري بأحرفه من ذمبه و كلماته من ألماس على ورق الياقوتة ولا تكفي ، و أنفثما على صدري بدماء عروقي و أوتار شرابي إلى جانب نبضات قلبي و لا تنفي ، فإياك أذكر ، و لك أبكر و عليك أتوكل و بك أفخر . و في الأخير

أحمدك و أشكر .

يا إلهي ، يارب .

تشكرات

أتقدم بشكري إليك يا من علمتني الجد و المثابرة ، العزم و المواصلة ، و بفضلك وصلت إلى ما وصلت إليه و لازلت أوصل ، أشكرك يا أبي على كل ما فعلته لأجلي ومازلت .

أشكرك يا والدتي يا من سهرتني و كافحتني و غانيتني و لازلتني فألفه شكر لك على مساعدتي .

أشكرك يا زوجي يا أغلى ما نملك ، فلم تسأم يوماً ولم تضجر بل ساندتني و دعمتني ووقفت إلي جانبي في أصعب اللحظات و أشد الأوقات .

أشكر جميع أساتذتي على رأسهم البروفسور المواري جمال على توجيهاته و نصائحه ، و الأكثر من ذلك على منحه لنا الأمل و التفاؤل دوماً .

أشكر السادة أعضاء اللجنة على تشريفهم لنا بالحضور و قبولهم مناقشة هذا العمل الموفق و الصادق من الله عزوجل .

أشكر أخي الأكبر البروفسور بن عبوا الجيلالي و والدي ثابتي الحبيب و كل أساتذتي بجامعة معسكر و سيدي بلعباس على رأسهم بن سعيد محمد ، الأستاذ بلخريطات ، كروش محمد ، الأستاذ بلميمون ، الأساتذة قادري ، الأساتذ بوشيني و الأستاذ معتصم ، و زميلاتي الأستاذة زقير نصيرة ، سليمان مليكة ، بومسجد و الأساتذة قديد .

فاطمة الزهراء ساكنة

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إليك يا حنان يا منان ، إليك يا رب أولاد .

إلى من كان خلفا لك في الأرض ، و كان لنا شفيعا إليك يا حبيب الله .

إلى من كان سببا في وجودي و نشأتي و نجاحي ، اليكما يا والدي الكريمين .

إليك يا زوجي يا شريكى و معينى في الحياة .

إلى أولادى حفظهم الله و ربهم : أنس ، لؤي و أريج .

إلى كل أساتذتي ، على رأسهم الأستاذ الفاضل و الأخ الأكبر الهوارى جمال ، أخى العيلالى بن

عبو، و والدي شافاه الله ثابتي الحبيب و إلى كل أساتذتي بجامعة سيدي بلعباس و جامعة معسكر

قائمة المحتويات

الملخص باللغة العربية

الملخص باللغة الفرنسية

الملخص باللغة الانجليزية

مقدمة عامة

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

تمهيد

المبحث الأول : التحول من الاقتصاد الصناعي نحو اقتصاد المعرفة

المبحث الثاني : مقومات مجتمع المعرفة

المبحث الثالث : علاقة الجامعة بالمجتمع

خلاصة الفصل

الفصل الثاني :تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و التعليم في القطاع العام

تمهيد

المبحث الأول : طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المبحث الثاني : مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية القطاعات العمومية

المبحث الثالث : قطاع التعليم و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

خلاصة الفصل

الفصل الثالث : تحديات قطاع التعليم العالي في ظل عولمة وسائله

تمهيد

المبحث الأول : أساسيات حول قطاع التعليم العالي

المبحث الثاني : تكنولوجيا التعليم العالي
المبحث الثالث :تأثير ثورة المعلومات و تكنولوجيا الاتصالات على عناصر النظام الجامعي

خلاصة الفصل

الفصل الرابع : قراءة في التقارير الخاصة بمتغيرات الدراسة

تمهيد

المبحث الأول : دراسة تحليلية لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
المبحث الثاني : تحليل مؤشرات التعليم العالي
المبحث الثالث :دراسة أثر مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات
التعليمية

خلاصة الفصل

الفصل الخامس : الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

المبحث الأول : نموذج الدراسة
المبحث الثاني :الدراسات السابقة
المبحث الثالث : منهجية الدراسة
خلاصة الفصل

الفصل السادس : الدراسة الميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

تمهيد

المبحث الأول : الصدق و الثبات ووصف متغيرات الدراسة
المبحث الثاني :تحليل تغيرات و اتجاهات محاور الدراسة
المبحث الثالث : اختبار فرضيات الدراسة
خلاصة الفصل

خاتمة عامة

قائمة المراجع

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

الملاحق

الفهرس

ملخص الدراسة

تهدف هذه الأطروحة إلى دراسة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (من خلال مقوماتها الأساسية و كذا مظاهر استخدامها) في تحقيق الرضا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل أطرافها الفاعلة (أساتذة ، طلبة ، وإدارة)، عن طريق تبني بعض الأساليب و المناهج لتحقيق الدراسة الكيفية أولا (جمع المعلومات و البيانات اللازمة من خلال التقارير و الاحصائيات المقدمة من طرف الهيئات الدولية و المحلية (مثلا : OCDE ، منظمة اليونسكو، الاتحاد الدولي للاتصالات الخ..) إضافة إلى الاستعانة بتحليل أهم مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كذا العملية التعليمية .

أيضا تم إجراء دراسة ميدانية للإلمام بالبيانات و المعلومات الكمية ، اختيرت فيها عينة من جامعات الغرب لتسهيل الدراسة و بالتالي توفير فرصة تعميمها على باقي جامعات التراب الوطني ، حيث تم توزيع 1000 استبيان (بنسبة 60 % طلبة ، 20 % أساتذة ، 20 % إداريين) في الجامعة الواحدة و عددها 5 جامعات { وهران - سيدي بلعباس - تلمسان - معسكر و عين تموشنت } و ذلك بغية استطلاع آراء الطلبة و أعضاء هيئة التدريس ، وكذا الإداريين فيما يخص أهم التكنولوجيا المطبقة في مجال التعليم العالي ، طرائق و كفاءات استخدامها ، إضافة إلى نتائج ذلك .

و قد تبين لنا بالفعل وجود علاقة طردية ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تسهيل عملية تقديم الخدمة سواء على مستوى علاقة الطلبة بالأساتذة أو العلاقة التي تربط أعضاء هيئة التدريس بالإدارة و العكس .

و في الأخير خلصت الدراسة بعد التباين الذي كشفت عنه على مستوى جامعات الجزائر ، إلى بعض التوصيات و التي في مضمونها ضرورة تبني و تعميم هذه التكنولوجيا للاستفادة منها وكذا تأهيل العامل البشري للإشراف على ذلك بهدف تحسين المخرجات الجامعية و تأهيلها بما يتطابق و سوق العمل .

الكلمات المفتاحية : التعليم العالي ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، القطاع العمومي ، الجامعة الجزائرية .

Résumé :

Cette thèse a pour but d'étudier l'ampleur de la contribution de l'information et de la technologie de communication (à travers ses composantes ainsi que leurs usages) afin d'obtenir la satisfaction de la qualité des services d'enseignement supérieurs offerts par les différents acteurs de l'université (professeurs, étudiants, et administration).

Notre étude s'est appuyée sur les approches qualitatives comme la collecte d'informations et les données au moyen de rapports et de statistiques fournies par les organismes internationaux et locaux à l'exemple des : OCDE, l'UNESCO, l'Union internationale des télécommunications, etc ..) . Nous nous sommes référés également aux analyses des indicateurs des technologies de l'information et de la communication ainsi que l'observation du processus éducatif.

La deuxième volet de notre travail consiste à une étude empirique , elle a été menée auprès de 5 universités de la région de l'Ouest d'Algérie pour faciliter l'étude et fournir ainsi une circulation d'opportunité pour le reste des universités du territoire national.

Au Total, 1000 questionnaires ont été distribués dans 5 universités , il s'agit d'Oran - Sidi Bel Abbès - Tlemcen - Mascara et Ain Témouchent , dans chaque université sont remis (60% des questionnaires aux étudiants, 20% aux enseignants, 20% aux administrateurs) ils portaient sur l'opinion des universitaires sur les technologies appliquées dans l'enseignement supérieur, les méthodes et les modalités de leur utilisation .

Ainsi, les résultats ont montré qu'il existe d'une relation positive entre l'application des technologies de l'information et de la communication et la facilité du processus de servuction, tant au niveau de la relation des étudiants avec les professeurs ou les relations entre la direction du corps enseignant et vice-versa. Cependant, nous avons relevé la disparité et l'écart des usages dans les universités choisies.

Enfin, notre étude montre la nécessité d'adopter et de diffuser ces technologies pour en tirer profit, et recommande également la mise à jour et la réhabilitation du facteur humain afin les résultats et l'encadrement universitaire soient en conformité avec le marché du travail.

Mots clés :

enseignement supérieurs ; technologies de l'information et de la communication ; secteur public ; université algérienne.

abstract :

This thesis is aimed at studying the extent of ICT contribution (through its basic resistance and manifestations of their use) to realize the satisfaction of the quality of educational services given by its effective limbs (teachers ; students and administration) by adopting some techniques and methods to achieve the qualitative study (gather information and required data through reports and statistics given by international and local bodies (UCDE , UNSCO ...ect) in addition to the use of the most important information and communication technology indicators the educational process.

A field study was also conducted with sufficient data and information which was tested by some western universities to facilitate the study thus prove an opportunity for circulation to all other universities in the national territory. where 1000 questionnaires were distributed (60% students ;30% teachers ; 20% administrators) In one university and its number is 05 (Oran , Sidi Belabess; Telemcen; Mascara and ain Temouchent) and that later so as to reconnaissance students' ; faculty of school and administrators points of view regarding to the most technology applied in the field of high education , techniques and methods of its use in addition to their results.

We have found a positive relationship between the application of ICT and facilitate the process of providing service both at the level of the relationship between students and teachers or the relationship between teachers and administration and conversely.

Finally, the study concluded that were revealed at the level of the universities of Algeria, to some recommendations, which in its content need to adopt and generalize this technology to benefit from it as well as qualifying the human factor to supervise it in order to improve the university outputs and qualify them in accordance with the labor market.

key words:

high education, information and communication technologies of, public sector ;, Algerian university..

إن للعولمة أثر كبير على العديد من مجالات الحياة الاقتصادية منها السياسية ، الاجتماعية والثقافية وهذا قد لا يخفى على أحد لأن هذه التغيرات نلتمسها تزيد يوما بعد يوم فتترك بصماتها على مختلف التشريعات الحكومية، التنظيمات الاقتصادية وحتى الأعراف الاجتماعية. وقد ترتبط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكامل هذه التغيرات وربما تكون قد تسببت في تفعيلها وزيادة انتشارها عبر أقطار العالم .

حاليا و منذ ولوج فجر القرن الحادي والعشرين يشهد العالم تحولات جذرية أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و ذلك لما لعبته من دور كبير و فعال في التأثير على العلاقات عن طريق تبادل المعلومات وتداولها دون أدنى عناء . فقد سهلت عملية الاتصال و التواصل بين الأفراد ، الشركات و الجماعات ، و ليس هذا فحسب بل ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في النهوض بأهم قطاع اقتصادي ألى و هو القطاع الخدمي فلا يمكن للإنسان في وقتنا الحاضر أن يعيش دون استهلاك الخدمات مثلها في ذلك مثل السلع المادية بل أحيانا تزيد أهمية عنها ، لأننا لا نتصور أن الفرد قد يستغني في يوم من الأيام عن خدمات الصحة أو التعليم أو حتى السياحة أو الثقافة أو التسلية ، فربما كانت كلها في أوقات معينة خدمات ثانوية ، لا تحسب ميزانيتها و لا تؤخذ بعين الاعتبار بل يمكن استبدالها بأشياء أكثر أهمية و ضرورة بالنسبة للفرد ، لكن و في عصرنا هذا أصبحت تلك الخدمات حتمية لا يمكن استبعادها .

إن عامل التغيير في القطاعات يعد حاليا شيئا حتميا لا بد منه ، لاسيما في القطاع المستحدث الخدماتي من أجل المحافظة على البقاء و مواجهة المنافسة ، كما أن إدارة هذا العامل تحتاج بدورها إلى خبرة بشرية و إمكانات مادية إضافة إلى المعلومات والتقنيات .

أما المعلومات فقد أصبحت ميزة أساسية تحدد نجاح أو فشل المنظمة لذلك فكرت هذه الأخيرة في تحديث وسائل تشغيلها وطرق تسييرها من خلال تبني أدوات تخزين واسترجاع ومعالجة مختلف المعلومات بشكل أساسي.

و بالنسبة للتقنيات أو بالأحرى طرق إدارة المعلومات ووسائل الاتصال و هو المصطلح المتداول و المعروف حاليا بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فهي تؤثر تأثيرا مباشرا في القطاعات المنتجة التي تجني عائدا معتبرا من الإنتاج الداخلي الخام *PIB* في الاقتصاديات المتطورة ، كما أنها تعتبر من الأدوات القوية للمشاركة في السوق العالمية ، و يعد الاستثمار فيها أحد المحركات الأساسية لتنافسية المؤسسات الاقتصادية . و حسب دراسة لمنظمة التعاون و التنمية الاقتصادية *OCDE* ، فإن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي أحد العوامل الهامة و الحاسمة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية ، و لذلك لابد من إقحامها في النسيج الاقتصادي و الاجتماعي .

ومنه بإمكاننا القول أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لم تعد فقط قاطرة التنمية الاقتصادية ، الاجتماعية و الخدماتية للعديد من دول و شعوب العالم بل أضحت سمة العصر و ميزة للتفوق و التنافس على مستويات عدة و في قطاعات مختلفة منها الخاصة و حتى العمومية ، و لا نستغرب أبدا تبني هذه الآليات الحديثة و تطبيقاتها من طرف الإدارة العمومية لأنها توفر لها المعلومات اللازمة و الكافية من خلال تقارير سريعة و دقيقة بغية إنجاز أعمالها هذا من جهة ، و من جهة أخرى تسهل الاتصال مع العميل و تحسّن جودة الخدمات المقدمة له .

و لعل أهم قطاع خدماتي عمومي يحتاج إلى اهتمام و رعاية خاصة من طرف الحكومات و الدول من خلال الاستثمار فيه بكافة الوسائل على رأسها رأس المال البشري و تلمها الاستثمار في التقنيات الخاصة بإدارة الموارد المختلفة الأخرى هو قطاع التعليم العالي ، لأنه و ببساطة يعد آخر المطاف

بحيث تمثل مخرجاته موارد و مقومات الاقتصاد في كامل الدول ، كما أن هذا الأخير يعتمد على الأبحاث المقدمة من طرف مختلف الهيئات و مخابر البحث بغية تحقيق أسى الأهداف و المتعلقة خاصة بالتنمية و الابتكار..، و يمكن حصر هذا الاهتمام في التطوير و التحديث ، الابتكار و التجديد بشكل دائم و مستمر بهدف التأقلم و المواكبة للتطورات الحاصلة سواء كان ذلك موازاتا مع الدول المتطورة المجاورة أو تماشيا و النمو الحاصل في الدول الغربية .

كما يمكن حصر هذا التطوير و التجديد بشكل أدق من خلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في كافة الميادين و المجالات ، خاصة ميدان التربية و التعليم و بالذات التعليم العالي و البحث العلمي ،

الحقيقة ان الجدل حول أهمية و دور التربية و التعليم في النهوض بحياة الفرد و المجتمع على حد سواء ليس حديثا ، فقد ربطه أشهر رجال الاقتصاد وفقا للمبادئ الكبرى لنظرياتهم بمفاهيم اقتصادية كمية كالاستثمار ، الميزانية ، الإنتاجية ، المردودية... الخ. و مما لا شك فيه أن ذلك قد ساهم إلى حد كبير في ضبط السياسات التربوية و التعليمية وفقا للطلب الاجتماعي بمختلف أبعاده.

و بالنسبة لقطاع التعليم العالي فإنه يكتسي أهميته حسب مقارنة رأس المال البشري ، من دوره في تكوين الإطارات ذات المستوى العالي و المزودة بالمعارف و الخبرات ذات الصلة بمتطلبات المجتمع و المستجيبة لطموحاته المشروطة بالبعد الحضاري و الهوية المتحضرة.

لكن نجاح الجامعة في انجاز ذلك وقف أيضا على مدى تجاوب مؤسسات المجتمع الأخرى و تقديرها لذلك من خلال التوظيف العقلاني للخريجين و السعي وراء كل ما ينجز من بحوث علمية جادة من شأنها رفع و تحسين الإنتاج و عليه تقديم الأفضل للمستهلك .

و بالتالي فالمنظومة التربوية التعليمية (من المدرسة إلى الجامعة إلى مؤسسات البحث العلمي) لم تعد فقط على المحك من فلسفتها ووظيفتها والمنظومة القائمة عليها في الشكل كما في الجوهر ، بل غدت في محك في أدواتها ووسائل اشتغالها وطرق تواصلها ، و منه نعتقد أن السياق العام الذي ستعمل في ظلّه الجامعة و مؤسسات التعليم العالي يجب أن يستحضر على كافة الأصعدة و المستويات ثورة تكنولوجية شاملة و عميقة و ذات تفرعات مختلفة . فقد لا يتعذر على المرء استقراء واقع الجامعة بالدول المتقدمة على ضوء ما نسمعه من معطيات و ملاحظات لكنه يتعذر إلى حد كبير في حال العديد من دول العالم الثالث و الدول العربية ضمنها .

أولاً : الإشكالية الرئيسية للدراسة :

اننا نعيش في مرحلة انتقالية من الاقتصاد الصناعي نحو اقتصاد مبني على المعرفة ، أساسه بناء فرد متعلم بمقومات معرفية و ثقافية تمكنه من التعايش مع البيئة الممكنة من تكنولوجيا و تطورات بدأت حركتها لدى المجتمعات المتحضرة و من ثمة بدأ الزحف إلى الدول النامية ، هذه التغيرات قلبت الموازين و غيرت من التشكيلة و المكونات الأساسية للتنمية و التطور فبعدما كانت عناصر القوة تتمثل في الموارد المادية و المالية ، أصبحت التكنولوجيا ، التعليم العالي و المعرفة هي أساس للتفوق الحضاري و التقدم و السيادة لدول دوننا عن أخرى . و من هنا انبثقت مشكلة الدراسة ، باعتبارها ليست السبابة إلى تبني الموضوع بل هناك العديد من الدراسات التي تناولت مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من جهة و من جهة أخرى رأس المال الفكري و البشري و طرق الاستثمار فيه من خلال التعليم العالي و التنشئة العلمية في جانبي التكنولوجيا و المعرفة العلمية الضمنية ، التي تبحث في ماهيات الأشياء و تسأل عن أسباب تواجدها لأنها السبيل إلى إيجاد الحلول و الابتكار و الوصول إلى أرقى درجات المعرفة وهي الحكمة .

ومن هنا نطرح الاشكالية الرئيسية التالية :

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال مقوماتها و استخداماتها في تحسين جودة الخدمات التعليمية لدى الأطراف الفاعلة في الجامعة الجزائرية ؟

وللإجابة على هذا التساؤل الرئيسي يتعين أولاً تحديد الإطار المفاهيمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تطوير جودة الخدمات العمومية بشكل عام و خدمات التعليم العالي بشكل خاص هذا من جهة و من جهة أخرى مساهمة الجامعة كمحور أساسي لهذه الدراسة في تطوير

المجتمع و خلق مجتمع معرفي إضافة إلى تقصي مختلف مجالات و استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي . و هذا يقتضي بدوره بحثاً مكثباً لاستطلاع المواضيع المدونة و ذات الصلة ، أيضاً الدراسات و البحوث السابقة و معرفة نتائجها و نقائصها ... و قبل التعرض إلى كل ذلك نطرح بعض التساؤلات الفرعية التي تقودنا و توجهنا أثناء مشوارنا البحثي و هي :

ثانياً : الأسئلة الفرعية

- (1) ما هو دور الجامعة اتجاه مجتمعها ؟
- (2) كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مختلف تغيّرات القطاعات العمومية ؟
- (3) ماهو تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على عمل الأطراف الفاعلة في الجامعة ؟
- (4) ما هي مؤشرات قياس تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و كذا مؤشرات فعالية قطاع

التعليم العالي في الجزائر؟

(5) ما هو واقع تطبيقات واستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين جودة

التعليم الجامعي الجزائري ؟

ثالثا : فرضيات الدراسة

يمكننا معالجة هذا الموضوع من خلال طرح الفرضية البحثية التالية :

تحسّن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات جودة التدريس الجامعي وكذا جودة الخدمات الإدارية و البحث العلمي الذي يسهم بصفة مباشرة في تنمية المجتمع الجزائري .

ثالثا : أهمية الدراسة

أحدثت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تطورا كبيرا في جميع مناحي الحياة و أصبحت معظم المنظمات تعتمد عليها في أداء أعمالها و تسيير مهامها على أكمل وجه ، و منه تتمثل الأهمية الأولى للموضوع في محاولة رصد أهم المعطيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لدى أهم ميدان حيوي ألى و هو قطاع التعليم العالي و البحث العلمي ، و الدراسة منحصرة في المحيط العربي الجزائري.

2- عدم قدرة و كفاية الوسائل التقليدية في توفير المعلومات اللازمة للقطاعات العمومية أو الخاصة

3- عدم ملائمة المعلومات المتحصل عليها سواء بالكمية أو بالتنوع المناسبة لتحسين أداء المؤسسات التعليمية بشكل عام و الجامعة بشكل خاص .

4- تعود أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى زيادة و تطور الأنشطة و حجم الأعمال .

- 5- تطور وسائل و أدوات المؤسسات التعليمية و ظهور الحاسبات الآلية بأحدث التقنيات و البرامج .
- 6- يؤدي استخدام الحاسبات الآلية و تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى السرعة و الدقة في اتخاذ القرارات .وكذا ربط العالم من خلال شبكة اتصالات فاعلة .
- 7- أهمية الجامعة و دورها في التأثير على المجتمع .
- 8- يعتبر هذا البحث مرجع لما له من أهمية تخص المؤسسات العمومية على رأسها الجامعات العربية و في القمة ميدان الدراسة الجامعة الجزائرية .
- 9- قدرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على توفير المعلومات و بالتالي تسيير الأنشطة و تنظيم العلاقات من خلال قواعد البيانات و نظم المعلومات و أدوات الاتصالات الفعالة لأداء هذه المهام بأحسن صورة و على أكمل وجه.

رابعاً : مبررات اختيار موضوع البحث

أ. مبررات ذاتية و أخرى موضوعية :

أما الأولى فهي نابعة من :

1. الرغبة في العمل في نفس المجال (التكنولوجيا الحديثة و قواعد و نظم المعلومات) باعتبار الموضوع المتبنى سابقاً لإعداد مشروع الماجستير كان يتعلق بأهمية نظم المعلومات في المؤسسات الخدمية .
2. طبيعة التخصص الذي يفرض الضبط و التقيد بمواضيع اقتصادية تفيد المجال الاقتصادي بنتائجها و تنفع الدارسين و الباحثين في نفس الميدان .

3. إيمان الباحثة بالفكر الاقتصادي الحديث و الذي يحرص على التطوير و التجديد ، التغيير و المواكبة من أجل تحقيق المنافع و الأرباح و الاستمرار في آن واحد.

4. معايشة الواقع الدال على التأخر في مجال تبني الوسائل المتطورة لخدمة أغراض التعليم العالي و البحث العلمي و تحسين جودة مخرجاته و مدخلاته أيضا .

و من الأسباب أو الدوافع الموضوعية : فيمكننا بدايتها من آخر نقطة ذاتية وهي تتمثل في :

1. النقص الملموس للتقنيات و الوسائل الحديثة و المتعلقة أساسا بالمعلومات و الاتصالات خاصة على مستوى المنظمات أو الهيئات العمومية .

2. حداثة الموضوع و ضرورة تبني دراسة قريبة تفيد الميدان أثناء العمل بمختلف نتائجها .

3. أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين و تطوير جودة الخدمات .

4. تحقيق هذه التكنولوجيا لعاملين أساسيين من عوامل التقدم ألى و هما :

عامل الجودة و الأنية معناه السرعة و الدقة في الانجاز و بالتالي إدراج القطاعات العمومية ضمن وتيرة التقدم و التطور على المستوى المحلي و العالمي .

5.أهمية القطاع محل الدراسة كونه القاعدة و الأساس لتطور الاقتصاديات ، حيث تفيد

نتائجه البحثية و مخرجاته السنوية في التنمية و التطوير و النهوض بمختلف القطاعات الأخرى ، كما أنه لا يمكن تحقيق التكامل الايجابي في التغيير الاجتماعي إلا بخلق التفاعل بين الفرد و

المجتمع في إطار بناء بيئة على مستوى من الثقافة و المعرفة .

خامسا : أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى قياس دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات بقطاع التعليم العالي و البحث العلمي في الجامعة الجزائرية ، وذلك من خلال استطلاع آراء الثلاثية المتكاملة (أساتذة ، طلبة وإدارة) و استنباط الحقائق من الواقع . و من خلال :

أولا : الجانب النظري

1. محاولة معرفة دور الجامعة و مساهمتها في تفعيل و تطوير المجتمع المعرفي .
- 2- بيان طبيعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، أهم مكوناتها ، مراحل تطورها و حزمة المنافع التي تمنحها لتحسين النشاطات التعليمية .
- 3- الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في قطاع التعليم العالي .

و ثانيا : الجانب التطبيقي

- 4- محاولة قياس الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيات بالنسبة لتقديم الخدمات الجامعية في عصرنا الحالي ، بعدما طرأت عليها مجموعة من التغيرات نتيجة العولمة و التطور التقني عبر مراحل الزمن .
- 5- الكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و جودة الخدمات الجامعية
- 6- التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق و استخدام هذه التكنولوجيا في مجال التعليم العالي و البحث العلمي .
- 7- تقديم التوصيات و الاقتراحات في ما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات و التي تساعد الأطراف الفاعلة في الجامعة و تمكّنهم من أداء مهامهم على أحسن ما يرام .

سادسا : صعوبات الدراسة

بالنسبة للجانب النظري :

1. " أثبتت الدراسات المتعلقة باستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات خاصة الدراسة التي تناولتها منظمة التعاون و التنمية في الميدان الاقتصادي و المكتب الاحصائي الأوروبي ، انعدام المنهجيات المتفق عليها عالميا و شح البيانات و عدم امكانية المقارنة ما بين البيانات الدولية مع بعضها البعض في رصد و قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات خاصة في القطاعين التعليمي و الحكومي حيث تقوم الوزارات عادة بتجميع أنواع أخرى من البيانات و حفظها (مثلا : عدد المدارس ، عدد الطلاب ، و عدد موظفي الحكومة الخ...) ¹ و هذا ما يثبت صعوبة الحصول على المعلومات و البيانات حتى بالنسبة للمصادر المعنية بتسجيل الظواهر ، و تحليلها لإيجاد الحلول لها .
2. وجود فجوة احصائية خاصة لدى الدول النامية في رصد تطورات القاعدات و تحصيل البيانات .
3. مقدار الجهل و عدم الوعي لقيمة البحث العلمي باستخدام مصطلح : " سرية البيانات " ، و العزوف عن تقديمها إلى الجهات المعنية بإعداد البحوث العلمية و تحليل البيانات الاحصائية .
4. صعوبة الحصول حتى على أدنى المعلومات و المتعلقة مثلا بمجتمع الدراسة (من طرف بعض الموظفين في احدى الجامعات).
5. و في الأخير نذكر أكبر عائق واجهته الباحثة أثناء الإعداد للدراسة ، و هو مشكل عدم الاستجابة لأداة الدراسة (الاستبيان) من طرف خاصة أعضاء هيئة التدريس رغم الحرص و المتابعة الشخصية و التوزيع المباشر إلا أن الواقع لا تسرد خلفياته .

¹ بيان عن المجلس الاقتصادي و الاجتماعي UNCTAD ، الأمم المتحدة ، 2004 ص 4 .

وللإشارة تم التفصيل في بعض العناصر في الفصل الخامس و الخاص بالإطار المنهجي للدراسة لتوضيح معالم الدراسة أكثر.

سابعاً : مبررات تقسيم البحث حسب الخطة السابقة

قمنا بتقسيم الدراسة إلى ستة فصول ، ثلاثة منها تعنى بالجانب النظري البحث و الذي يتعلق أساساً بالمفاهيم و النظريات و المبادئ و الخصائص المتعلقة بمتغيرات الدراسة ، أما الفصل الرابع فبإمكاننا القول أنه الفاصل و البوابة الرئيسية للولوج إلى ميدان الدراسة ، أما الفصلين الخامس و السادس فهما يمثلان الأدوات المستخدمة في الدراسة و منهجيتها و كذا تحليل بياناتها و استخراج أهم نتائجها . قسمنا الفصل الأول و المعنون بدور الجامعة في مجتمع المعرفة إلى ثلاثة أقسام ، فهو يتعلق بالإطار النظري للدراسة و أهميتها و التي حاولنا إظهارها عن طريق بيان العلاقة أو بالأحرى الدور الكبير الذي تلعبه الجامعة في تكوين مجتمع متميز و متحضر من خصائصه اكتساب المعارف العلمية و التمتع بالثقافات المتعددة في ظل تكنولوجيات حديثة و متطورة . و بغية تحقيق هذا الغرض السامي حاولنا استدراج التاريخ و الوقوف عند أبرز محطاته ليظهر جليا التقدم التقني و التطور الصناعي منذ آلاف السنين و حتى ما قبل التاريخ وصولاً إلى هذا العصر الذي لا تضاهيه عصور مضت لكن قد تنافسه عصور لم تقدم بعد أو أنها على وشك القدوم. أما الفصل الثاني فقد خصصناه لمحاولة دراسة علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، بعد التعريف بها و ذكر خصائصها ، مكوناتها و مراحل تطورها ، ارتأينا دراسة أثرها على القطاعات العمومية و

بالتحديد قطاع التعليم بصفة عامة ، بعد إعطاء لمحة بسيطة عن القطاع العمومي و التعليم ، ثم التأثير العام للتكنولوجيا على التعليم ، و جاء التقسيم في هذا الفصل نحو ثلاثة أقسام أيضا . الفصل الثالث تناولنا من خلاله مفاهيم أساسية تخدم الدراسة كماهية التعليم العالي ، عناصر البيئة التعليمية ، الجودة التعليمية لقطاع التعليم العالي و بعدها تطرقنا إلى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عمليات التدريس الجامعي و في الأخير أثرها على العناصر المكونة للجامعة . فيما تعلق الأمر في الفصل الرابع بدراسة وصفية و تحليلية لأهم مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من جهة و من جهة أخرى التعليم العالي و المجتمع المعرفي .

الفصل الخامس خصصناه للتفصيل في إجراءات الدراسة الميدانية من خلال عناصرها الأساسية و المتمثلة في : نموذج الدراسة ، هيكل الفروض ، الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع ، الأدوات المستخدمة في الدراسة الحالية و أهم مجالاتها المكانية و الزمانية و البشرية . الفصل السادس خصص لتحليل أداة الدراسة ، محاولة إيجاد تفسيرات لمختلف الظواهر و في الأخرى حصد جملة النتائج .

تمهيد

تعد الجامعة تنظيم اجتماعي مثل التنظيمات الأخرى كالمصانع ، المصارف و المستشفيات ... فهي تتكون من كوادر بشرية و مادية تعمل على تأهيل و تدريب الأفراد و تهيئتهم لشغل مناصب معينة و إدارة مشاريع مختلفة ، و منه فإنها تساعد على تكوين مجتمع متحضر متعدد المهن و التخصصات . ووفقا لتصور (تالكوت بارسونز) فإنه يمكن تصور الجامعة نسقا فرعيا يرتبط بالأنساق و التنظيمات و المؤسسات الاجتماعية الأخرى ، كما تعتبر الجامعة المؤسسة العلمية و الأكاديمية التي تزود سوق العمل بالموارد البشرية اللازمة لمتطلبات التنمية الشاملة في المجتمع ، فهي من وجهة نظره تعتبر التنظيم الأم لكل التنظيمات الأخرى .¹

و التعليم الجامعي ثروة كبيرة لا تقدر بثمن ، لأنه يشكل المراكز الأساسية للبحوث العلمية و التطبيقية التي تضمن التقدم الاقتصادي ، الاجتماعي و الثقافي فهو يثري صناع القرار بالخبرات و المهارات و بالتالي التحكم بالأداء السياسي .

إن مساهمة الجامعة في تنمية الموارد البشرية يعني مساهمتها في تحقيق التنمية المستدامة ، منها التنمية الاقتصادية ، من خلال دورها في مواكبة متطلبات سوق العمل و تزويده بالقوى العاملة المؤهلة و المتخصصة ، و التي تستطيع القيام بعمليات التخطيط ، و التنفيذ لبرامج التنمية الاقتصادية ، فالقطاعات الاقتصادية تحتاج إلى المهندسين و التقنيين و الفنيين الذين لديهم الخبرات الكافية في مختلف المجالات . و ثانيا التنمية الاجتماعية ، فالجامعة ماهي إلا مؤسسة اجتماعية أنشأها المجتمع لخدمة بعض أغراضه فهي ذات الصلة الوثيقة بالمجتمع ، وهذه العلاقة تفرض على التعليم الجامعي أن يكون وثيق الصلة بحياة الناس و مشكلاتهم و حاجاتهم و آمالهم

¹ غربي صباح : " دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي " ، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2013-2014 ، ص 46 .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

أيضا تحقيق التنمية البيئية عن طريق المساهمة في المحافظة على البيئة من خلال نشر الوعي البيئي في المحيط الجامعي و كذا القيام بمختلف البحوث و الدراسات الأكاديمية بهدف المحافظة على الثروات الطبيعية و البيئية و الحفاظ على صحة الإنسان داخلها.

المبحث الأول : تطور الاقتصاد الصناعي و التوجه نحو المعرفة

على الرغم من أن النقاشات حول عمليات الإنتاج و التوزيع دارت منذ بدايات التاريخ إلا أن الاقتصاد أخذ بالتبلور في صيغته الحالية كفرع علمي مستقل منذ أن قام آدم سميث بنشر كتابه الشهير " ثروة الأمم " 1776 ، و قبل ذلك ما جاء به ابن خلدون 1404 في كتابه " المقدمة " ¹ وهذا ما يثبت ظهور الاقتصاد و تداوله لدى الأمم منذ آلاف السنين، إلى أن وصل إلينا بصيغة الاقتصاد المعرفي .

لقد مرّ التحول من الاقتصاد الصناعي نحو الاقتصاد المعرفي بعدة مراحل أهمها و أشملها ثلاث مراحل رئيسية :

✓ مرحلة ظهور التقنية

✓ مرحلة التحول إلى اللاملموسية

✓ مرحلة ظهور الرقمية .

المطلب الأول : أول تطور صناعي يدعى بالتقنية

تدل دراسة التاريخ الاقتصادي أن المجتمعات التي وصلت اليوم إلى درجة عالية من التقدم الصناعي قد مرت منذ القدم بمراحل مختلفة ، إذ بدأت بنظام الاكتفاء الذاتي الفردي حيث كان كل فرد يعتمد على نفسه فقط في الحصول على قوته اليومي .و في ظل هذا النظام البدائي في فترة

¹ www.hiac.yoo7.com vu le 11/03/2015

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

ما قبل التاريخ ، كان الانسان يكافح ويجاهد لحماية نفسه من قسوة الطبيعة ولتوفير وإنتاج ما يحتاج إليه¹ .

وتدل دراسة هذا النظام البدائي ، على أن الإنسان كان يعتمد في صراعه مع الطبيعة على أدوات بدائية بسيطة مثل : العصي و الحجارة في عدة أغراض مثل : الدفاع عن النفس و جمع لقمة العيش² .

أما الحياة المعاصرة التي نعيشها ، بكل ما فيها من متع و أمن و حماية ، إنما هي من الأمور الحديثة جدا في تاريخ البشرية ، ذلك أن الإنسان عاش الجزء الأكبر من تاريخه في حالة بدائية³ . فمنذ بدئ الخلق قبل ملايين السنين ، قال تعالى : " قال اهبطوا بعضكم لبعض عدو و لكم في الأرض مستقر و متاع إلى حين " . [الأعراف : 24]، أي منذ صدور الأمر الإلهي إلى سيدنا آدم بالهبوط من الجنة إلى الأرض بهدف عمارها و هو يواجه الطبيعة سعيا في طلب الرزق و مجابهة منه لكل عواملها و تغيراتها القاسية ، فكان الانسان عرضة للزلازل و البراكين و الفيضانات و الحيوانات المتوحشة و منه سعى جاهدا لتحقيق المزيد من الإنتاج لإشباع حاجاته ، كما بدأ في التجمع و السكن في الكهوف و المغارات التي صنعها من الطين و أوراق الأشجار و أغصانها ، و اعتمد في غذاءه على جمع ثمار الأشجار ، و اصطياد الحيوانات و الأسماك و العيش على ضفاف الأنهار. و كانت مرحلة اكتشاف النار مهمة جدا في حياة الانسان إذ جعلته يطهو طعامه و أصبح بإمكانه العيش في مناطق باردة ، و حقق لنفسه أداة جديدة يمكن الاعتماد عليها في حماية نفسه من مخاطر الحيوانات المفترسة. و قد تمكن الانسان البدائي من تطوير هذه الأدوات و استخدامها في تعبيد الأرض لأغراض زراعية ، فقد مرت هذه الأخيرة بتطورات بالغة منذ عهد الحراثة القديمة ، كما

¹ Jean paul pinte : « la veille informationnelle en éducation pour répondre au défi de la société de la connaissance au xxi éme siècle » ,thèse de doctorat , université de Marne la Vallée ,paris,2006 ,p 54 .

² Koudia tlemcen,forumarabia.com .visité le 03/01/2015.

³ www.mogatel.com vu le 03/01/2015 .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

شهدت الممارسات الزراعية مثل الري و الدورة الزراعية و الأسمدة تطورا كبيرا في الماضي و ارتبط ارتباطا وثيقا بالتاريخ الحديث .

و مع تطور الزراعة تطورت علوم متعددة منها الطب منذ 2500 ق م حيث اكتشف ابقراط الإغريقي أن لحاء شجر الصفصاف يزيل ألم الصداع و بعض الآلام الأخرى ، أيضا التوصل إلى صناعة الفخار في أواخر العصر الحجري و بعد هذا العصر اكتشفت المعادن من نحاس ثم الذهب لصناعة الحلي ، ليظهر بعدها العصر البرونزي (حيث يشكل البرونز ما نسبته 90 % نحاس و 10 % قصدير) و هذا تقريبا نحو 3800 قبل الميلاد ، بعدها ظهر العصر الحديدي ، ابتداء من القرن 17 ق م حيث بدأ صهر الحديد و صناعته في العديد من المجالات .

كل هذه التطورات و ما رافقها من تغيرات في الاستخدامات و الأدوات و الطرق كانت نتيجة حتمية لظهور احتياجات متعددة و متجددة و هذا ما أطلق عليه العلماء مصطلح التقنية¹ ، حيث عرفها الكثيرون

على أنها تطوير و تطبيق الأدوات و ادخال الآلات و المواد و العمليات التلقائية و التي تساعد على حل المشاكل البشرية ، أي أنها استعمال الأدوات و القدرات المتاحة لزيادة إنتاجية الإنسان و تحسين أدائه و دقته² .

المفهوم الشائع للتقنية في اللسان العربي³ نجده يقابل العلم ، كما يقابل الممارسة النظرية و تطبيق المعرفة

¹<https://kau.edu.sa> vu le 04/01/2015

²<https://ar.wikipedia.org> visité le 04/01/2015.

³www.lesanarab.com visité le 05/01/2015

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

فقد عرفت كلمة تقنية في معجم المعاني¹ على أنها : أسلوب أو فنية في انجاز عمل أو بحث علمي و نحو ذلك ، أو جملة الوسائل والأساليب والطرائق التي تختص بمهنة أو فن .

كما عرف معجم لالاند التقنية² بأنها : " مجموعة من العمليات والاجراءات المحددة تحديدا دقيقا ، والقابلة للنقل والتحويل والرامية إلى تحقيق بعض النتائج التي تعتبر نافعة " .

و غالبا ما يطلق مصطلح التقنية ويعني بشكل عام ، التقنية الصناعية و التي ظهرت منذ آلاف السنين و تطورت بشكل أسرع مع تطور المحرك البخاري .

كما أبرز معظم الفلاسفة و الأنثروبولوجيون أن البعد التقني سابق أو على الأقل ملازم للبعد المعرفي للإنسان ، و أن الانسان نفسه كائن صانع قبل أن يكون كائنا عارفا ، بمعنى أن المهارات العملية للإنسان سابقة بل متفوقة على مهاراته النظرية المعرفية .

و إذا كانت التقنية قد تطورت عبر تاريخ الإنسان تطورا بطيئا عبر عشرات القرون : الحجر ، الحديد ، البرونز...فإنها أخذت تتحول نوعيا من التقنية اليدوية إلى التقنية الممكنة مع ظهور العلم الحديث ابتداء من القرن السابع عشر في أوروبا حيث تلاحقت الثورات التقنية تباعا :

الثورة البخارية ، المحرك الانفجاري ، اكتشاف الكهرباء و نتائجه ، الثورة الالكترونية ، المعلوماتية ، الثورة الجينية و هي تحولات تحكمها معايير التسارع و الميل إلى الاستقلال الذاتي و الكونية و التطور العلمي بعيدا عن أي منظور غائي ، و ذلك في إطار تصور جديد للعالم ذاته الذي لم يعد كما كان في العصور القديمة معرفة نظرية شاملة متقابلة مع التقنيات كصناعات و ممارسات علمية.

¹ www.almaany.com vu le 05/01/2015.

² www.m-a-arabia.com vu le 05/01/2015.

المطلب الثاني : مرحلة اللامادية

إن أغلب مراحل الفترة السابقة تمثلت في تطورات مادية ملموسة توالى خلال حقبة زمنية سميت بما قبل التاريخ وقد أطلق العلماء¹ مصطلح ما قبل التاريخ على الفترة التي سبقت ظهور الكتابة و تطورها و نظرا لأهمية هذه الأخيرة حددت كفاصل بين حقبتين من تاريخ البشرية ، فدخلت بذلك البشرية التاريخ من باب الكتابة .

لقد كانت الكتابة رمز للتفكير ، و شفرة للحضارة ، أما الشعوب التي لم تكتشف الكتابة حتى وقت متأخر من حياتها ، انخفض اسهامها في حركة التطور و الاكتشاف لأن التطور يقوم على التراكم المعرفي ، و لا سبيل لتجمع و حفظ و تراكم المعارف من دون كتابة و من هنا اتفق الباحثون في التاريخ القديم على أن : " ظهور الكتابة هو الحد الذي يعين بداية التاريخ " ، و يظل الشعب الذي احتضن التجربة الأولى للكتابة هو الشعب الشاهد على بداية التاريخ² .

إن الحضارة الإنسانية لا ترجع إلى أكثر من 1 % من تاريخ الإنسان على الأرض³ ، و إذا كانت عملية اكتشاف الزراعة ثورة اقتصادية كبرى غيرت في طبيعة الحضارة فإن التغيرات اللاحقة و حتى قيام الثورة الصناعية في منتصف القرن الثامن عشر ظلت طفيفة و هامشية . و لقد كانت الثورة الصناعية بمثابة أخطر انقلاب اقتصادي بعد الثورة الزراعية الأولى . و اذا كان الاقتصاد الصناعي

¹ mawdoo3.com visité le 6/01/2015

² Jean paul pinte,op,cit,p 55.

³ <https://marefa.org> visité le 6/01/2015.

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

يقوم على اقتصاد السوق والقدرة على القيام بالحساب الاقتصادي فإن توفير الشروط والأوضاع المناسبة لإجراء هذا الحساب الاقتصادي يعتبر أمراً ضرورياً .

قد تجلت أهم مظاهر الثورة الصناعية في اختراع آلات تقنية للنسيج أما في مجال التعدين فقد توصل الإنسان إلى صهر الحديد و انتاج صلب نقي من الشوائب أيضا الفصل بين الحديد والفحم أثناء عملية الصهر ، كما تمكن من صنع قضبان حديدية أكثر صلابة . أما في مجال النقل كان لتطور صناعة التعدين والنسيج واستخدام الآلة البخارية وكذا تزايد الحاجة إلى البحث عن أسواق جديدة لتصريف المنتجات المصنعة و جلب المواد الأولية أثر كبير على تطور وسائل النقل و المواصلات ، فحتى أوائل ق 19 م كانت المجاري المائية توفر الوسيلة الزهيدة والفعالة الوحيدة لنقل الفحم الحجري والحديد والحمولات الثقيلة الأخرى. وكل هذه المظاهر تمثلت في مصطلح واحد سمي بالثورة الصناعية الأولى .

ثم استمرت التطورات من أواخر القرن الثامن عشر تقريبا 1840 إلى بدايات القرن التاسع عشر¹ و استمرت حتى الحرب العالمية الأولى . تميزت هذه الفترة بتطورات تكنولوجية عظيمة ، حيث كانت استمرارا للثورة الصناعية الأولى ، فتجلت أهم مظاهرها في زيادة اعتماد النقل وتطوير وسائله والتصنيع على نطاق واسع . و الزيادة في استخدام الآلات البخارية في الشركات ، كما بنيت العديد من خطوط السكك الحديدية مع التوجه نحو منتجات الصلب والحديد والبتروول. و آخر اختراع رئيسي في هذه المرحلة الثانية من الثورة الصناعية هو الكهرباء والاتصالات الكهربائية ، شملت هذه التطورات خاصة ألمانيا والولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا الغربية (بريطانيا وفرنسا) و اليابان أيضا².

¹ Basic éducation collège ,university ,of baylon,Iraq, from :www.uobabylon.edu.iq.

² www.almrsl.com

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

سميت الثورة الصناعية الثانية بالثورة التكنولوجية نظرا للتطورات الهائلة التي شهدتها خاصة بدخول العلم إطار تنفيذ العديد من عمليات التصنيع ، خصوصا بعد تطور علوم الطبيعة و الكيمياء ، و أثرهما المباشر على تصنيع منتجات الألياف والمطاط. ونتيجة لاستخدامات الكهرباء و الموجات الكهرومغناطيسية تم اختراع اللاسلكي حيث كانت الفكرة الأساسية تستند إلى إطلاق موجات كهرومغناطيسية و استقبالها من خلال أجهزة محددة ، وقد استطاع ماركوني إجراء أول تجربة له لنقل رسالة من بريطانيا عبر المانش إلى القارة الأوروبية¹ و استمرت تجريب هذه الفكرة إلى أن تم اختراع الراديو عام 1920 و نفس الفكرة طبقت لاختراع جهاز جديد في أربعينات القرن الماضي و هو الجهاز الذي لا يخلو منه أي بيت في مشارق الأرض و مغاربها و هو التلفزيون و كل هذه الاختراعات سمحت بالاهتمام و التطوير في مجال الاتصالات و النقل و التكنولوجيا المرتبطة بهما .

لذلك سميت مرحلة اللامادية كونها شهدت اهتماما كبيرا بالمنتجات غير الملموسة كالاتصال و التواصل و النقل و التحويل من مكان إلى آخر و كانت الدعامة و الأساس لما وصل إليه العالم اليوم من تقدم و تطور في مختلف المجالات .

المطلب الثالث : مرحلة الرقمية

أو ما يسمى بالثورة الرقمية و هي اللفظ الذي أصبح يطلق على العصر الحالي ، منذ ظهور الحاسبات و أجهزة الحاسوب² و غيرها من تبعات التطور التقني الحديثة و يشمل كل الأجهزة التي تتعامل بالطرق الرقمية . سبب التسمية سمي العصر الحديث بالعصر الرقمي ، لأن مبدأ عمل الحاسوب قائم على رقمين (1 / 0) و هو ما يسمى بالنظام الثنائي *systeme binaire* في التعامل مع الدوائر الكهربائية التي يتكون منها جهاز الحاسوب .

¹ <https://aawsat.com> vu le : 08/01/2015.

² Jean paul pinte,op,cit,p 56.

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

في واقع الأمر يمكن اعتبار الثورة الصناعية الثانية هي اللبنة التي وضعت الأرضية لشكل النظم الاقتصادية على مستوى العالم وكل محاولات تغيير هذا المصير باءت بالفشل .

و بعيدا عن سرد الأحداث السياسية ، تعد الثورة الصناعية و نتائجها هي أساس النظام الاقتصادي الذي نعيش فيه اليوم و تمثل جذوره الحاضرة ، فحتى مع ظهور الثورة الصناعية الثالثة في خمسينات القرن الماضي و التي تمثلت في الثورة الرقمية فإن أسس قاعدة الإنتاج و أدواتها تنسب إلى عصر الثورة الصناعية الثانية التي أدت إلى متغيرات واسعة و تميزت بظهور خط الإنتاج المتحرك (هنري فورد) ، أما الثورة الصناعية الثالثة فيتجه فيها التصنيع ليصبح رقميا .¹

إن أحداث هذه الثورة الصناعية الثالثة تمثلت في أحداث مرحلة رقمية قلبت موازين العالم رأسا على عقب منذ ظهور الطباعة ثلاثية الأبعاد و التخلي عن الطباعة اليدوية و اندماج تقنية الانترنت مع الطاقة المتجددة لإبداع ثورة صناعية ثالثة موازية و جبارة تم التحول فيها من القوة الهرمية إلى القوة الموازية .

إن السرعة في الطباعة أمنت الكتب المطلوبة للمدارس ، و انتشار التعلم و محاربة الأمية .نتج عنها قوة عمل نوعية جديدة .

بكل الحالات يشرح جيرمي ريفكين² وجود علاقة بين تطوير مصادر الطاقة و تطوير آليات التواصل ، مبينا أن الجمع بينهما يخلق مجالا تكنولوجيا جديدا تماما .

و يقول المؤلف : " إن حضارتنا الصناعية القائمة هي على مفترق طرق " و يحدد اتجاه المستقبل الأمن في انتهاج سبل البحث عن ايجاد منظومة فعالة و شاملة لمصادر الطاقة المتجددة و المتوفرة .

¹ www.aawsat.com vu le 08/01/2015.

² Jeremy Rifkin : « la troisième révolution industrielle, America, septembre 2011, p70

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

كما يشرح ، لدى الجميع ، و لابد للعالم من البحث اليوم عن سبل تحقيق الثورة الصناعية الثالثة بالاعتماد

على التكنولوجيات التي توفرها شبكة الانترنت أما الفائدة الكبرى من تغير العالم ، فستصب في مصلحة الدول النامية ، كما يختم جيرمي ريفكين¹ تحليلاته.

الثورة الصناعية الثالثة تمثل عصر "الديجيتال" أو التحول من عصر الابتكارات التناظرية " *analogie*" و العصر الميكانيكي و الكهربائي إلى العصر الرقمي ، بدأت الثورة في أواخر خمسينات القرن الماضي مع ظهور أجهزة الحاسوب و التسجيل الرقمي . و قد ارتبطت هذه الثورة بما يطلق عليه اسم عصر المعلومات ، لأن هذه الثورة الرقمية أدت إلى تطور أساليب و طرق جمع و ارسال المعلومات حول العالم في اللاوقت تقريبا ، الآن يوجد عدد كبير من المصانع العملاقة التي تدور بشكل جزئي بواسطة الروبوتات و أجهزة الذكاء الصناعي ، لكن هذه المصانع لا تزال تعمل تحت إشراف مباشر للبشر و تدخلهم المباشر عند حدوث أعطال².

و من خلال ما ذكرناه سالفنا نخلص إلى أن التحول في البنية المجتمعية و ما وصلنا إليه إلى يومنا هذا كان نتيجة حتمية لجملة التحولات التطورية التي شهدتها المجتمع البشري عبر عقود زمنية طويلة أدت إلى تحويله من مجتمع تقليدي إلى مجتمع عصري يعتمد أساسا على الفكر و المعرفة للتقدم و الرقي كما أن تتبع المسار التاريخي للمجتمع البشري يوضح بجلاء أن مراحل تطوره قد قسمت بمقتضى ما يميز كل مرحلة من أحداث أو مظاهر بارزة طغت على الملامح الرئيسية لها ، فعندما شاع استعمال الحجارة بشكل واسع بين الناس في فترة ما سماها المؤرخون بالعصر

¹ جيرمي ريفكين : هو باحث اقتصادي أمريكي شهير و هو أحد أبرز الوجوه التي شاركت في النقاشات حول مسائل تبدل المناخ و مستقبل الأرض و نتائج الثورة التكنولوجية الحالية على الإنسان و المجتمعات الإنسانية ، صاحب الكتاب الشهير: " الثورة الصناعية الثالثة " ، الذي يبين فيه كيف أن تكنولوجيات الثورة الرقمية و مصادر الطاقة المتجددة ، هي بصدد إنتاج ثورة صناعية ثالث

² www.sasapost.com

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

الحجري ، و عندما طغى الجليد على الطابع العام للحياة اليومية في القرون الأولى وصفها المؤرخون بالعصر الجليدي ، و عندما شكل معدن البرونز عصب الحياة على مدى الألف سنة الثانية قبل الميلاد أصطلح على تلك الفترة بحضارات عصر البرونز...الخ

ويمكن تمثيل أهم الفترات الزمنية في تاريخ البشرية كما يلي :

الجدول رقم 1-1 : خصائص عصر المعلومات و العصور التي سبقتة¹

العصر	الزراعة	الصناعة	المعلومات
الفترة الزمنية	ما قبل 1800	1800-1957	1957 إلى اليوم
طبيعة العمال	فلاحين	عمال مصانع	العاملون في المعرفة
الشراكة	أفراد / أراضي	أفراد / آلة	أفراد / أفراد

المصدر: عبد الوهاب صباغ ، " علم المعلومات " ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 1998 ص

. 40

¹ مراد عنة : " جاهزية الدول العربية للاندماج في اقتصاد المعرفة " ، جامعة الجلفة ، ص 3 .

المبحث الثاني : مقومات مجتمع المعرفة

إن المعرفة الإنسانية تشكل العنصر الأساسي في صنع حركة التقدم للأمم و بناء التاريخ الإيجابي للشعوب ، لأن الإنسان يعتمد على التشكيل المعرفي لبناء شخصيته و اكتساب ثقافته و نموه العلمي لإشباع حاجاته المادية و المعنوية ، حيث يمثل إنتاجه الفكري و استنتاجاته العقلية وسيلة سلوكية للتعامل مع الواقع الخارجي و فهم المحيط الذي يعيشه لاكتساب المزيد من الخبرات و التجارب و ايجاد حالة التأقلم مع الظروف الخارجية لصنع حياة أفضل بالنسبة له . لذلك ارتبط تطور حياة البشرية بقدر تطور المعرفة و تقدم العلوم و تكوين الحضارات الإنسانية الكبيرة الذي بدأ أساسا من تعاملها المعرفي و نموها العلمي مع واقع الحياة . و من هنا تنبعث القوة التي اتسمت بها بعض المجتمعات و تفوقها على الآخرين و كان اضمحلال مجتمعات أخرى ناتجا عن وجودها في أغوار الجهل و عدم المعرفة .

و القرآن الكريم أول من أشار إلى هذا بقوله تعالى : "أمن هو قانت آناء الليل ساجدا وقائما يحذر الآخرة ويرجو رحمة ربه قل هل يستوي الذين يعلمون و الذين لا يعلمون إنما يتذكر أولو الألباب " (سورة الزمر الآية 9) صدق الله مولانا العظيم .

و سوف نحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى :

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

- ✓ مفهوم المعرفة (أبعادها ، خصائصها ، أنواعها وأهميتها في الاقتصاد)
- ✓ مفهوم المجتمع المعرفي.
- ✓ أسس بناء مجتمع معرفي .

المطلب الأول : ماهية المعرفة وأنواعها

1. مفهوم المعرفة :

لا يمكن اعتبار المعرفة مفهوماً جديداً أو طارئاً في الفكر الإنساني ، فقد تطرق إليها كثير من الكتاب والمفكرين والفلاسفة وعلماء اللغة وغيرهم وكان آخريهم علماء الإدارة والتنظيم وإن أكثر التعاريف شمولية وعمقا هو الذي يرى بأن المعرفة تعبر عن مزيج أو خليط سائل من الخبرات والقيم والمعلومات ذات الصلة والبصيرة الثاقبة (الإدراك) المندمجة في هيكلية توفر إطاراً لتقييم الخبرات والمعلومات الجديدة ودمجها.¹

يقصد بالمعرفة (*la connaissance*) لغة : " إدراك وفهم الشيء على ما هو عليه " أو الإدراك الجزئي البسيط ، في حين أن العلم (*le savoir*) ، يقال للإدراك الكلي أو المركب ، لذا يقال عرفت الله دون علمته ."

و من الناحية التاريخية ، يمكن أن نقول بأن المعرفة مصطلح قديم درج على استعماله و الاهتمام به ، الفلاسفة اليونانيون والإغريق في إطار ما يسمى الاستمولوجيا^{*}

¹ حسين محمود حريم شاكر جار الله الخشالي : " أثر أبعاد الهيكل التنظيمي في بناء المعرفة التنظيمية " ، مجلة الزرقاء ، للبحوث و الدراسات ، العدد الأول ، 2006 ص 150

*الاستمولوجيا : مصطلح يوناني ينقسم إلى قسمين الأول Epistème ويعني المعرفة ، والثاني logos ويعني النظرية ، وتعد فرعا من فروع الفلسفة التي تعني بالمشكلات الفلسفية المتعلقة بالمعرفة وأساليب تحقيقها .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

و في الاصطلاح المعرفة هي البيانات ، المعلومات و الارشادات و الأفكار أو حصيلة الخبرات التي امتلكها الإنسان أو حصل عليها نتيجة التعلم أو الممارسة أو يمتلكها المجتمع في سياق دلالي و تاريخي محدد ، و تعمل على توجيه السلوك فرديا أو مؤسسيا للتجاوب مع المستجدات و التغييرات و تجعله أقدر على الوصول إلى حلول في مجالات النشاط الإنساني كافة من إنتاج سلع ، و خدمات و اتخاذ قرارات و هي نشاط المجتمع المدني و في السياسة ، و في الحياة الاجتماعية تتكون من البيانات و المعلومات التي تم تنظيمها و معالجتها و نقل الفهم و الخبرة و التعلم المتراكم ، و هي تبرير للمعتقدات الشخصية التي تزيد من المسؤوليات الفردية لاتخاذ قرار فعال ، و يعود هذا إلى قدرات و مهارات بدنية و نشاطات فكرية و إدراكية لحل مشكلة ، و يجدها ربحي عليان : إبداع إنساني راق ناتج عن تفاعل حيوي بين مكونات المنظومة المعرفية من خبرات إنسانية و امكانات مادية و تقنية و بحث و تطوير و دراسات إلى غير ذلك و يضيف ان المعرفة تتولد في واقع حي معاش تتشكل و تعيد تكوين ذاتها في منظومات جديدة من سماتها أنها متاحة للجميع شرط توفر الرغبة في الحصول عليها بالجهد و المثابرة ، إذ أنها تضيف قوة و نفوذ و تسلط و تفوق لمن يمتلكها ، المعرفة بشكل عام هي تلك البيانات المبنية و المرتبة المتاحة في نظم المعلومات ، و هذه المعلومات المتعددة و المرتبة ترتيبا منطقيا يستخلص منها (ذوو القدرة على التفكير الإبداعي) خبرة أو معرفة في موضوع معين . (بيانات معلومات معرفة)¹.

ان المعرفة هي الأصل الجديد و هي أحدث عوامل الإنتاج التي يعترف بها كمورد أساسي لإنشاء الثروة في الاقتصاد و مصدر أساسي للميزة التنافسية في الإدارة .

المعرفة تعني الإضافة العلمية و الثقافية من مصدر أو أكثر ، حيث تؤدي هذه المعرفة إلى اتساع إدراك الإنسان لتجعله قادرا على معالجة أية مشكلة تواجهه في مجالات المعرفة التي تعلمها ، كما

¹ خالدة عبد الله : " إدارة المعرفة الصريحة و الكامنة " ، مجلة كلية الآداب ، العدد 99 ، ص 6 .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

يمكن أن نحدد المعرفة ، على أنها عمليات استخلاص و استنتاج ، يمكن الحصول عليها من عدة مصادر.

يطلق اسم المعرفة على المعلومات أو المكتسبات التي يملكها الشخص لتمكّنه من القيام بأي عمل ، حيث أن زيادة المعرفة تعمل على تحسين جودة المنتج أو الخدمة . كما أنها تزيد و تتطور حسب مساهمة الإنسان و قدراته المختلفة و ذلك بسبب طبيعته ووسطه الاجتماعي و الاقتصادي .

و إذا حاولنا وضع تصور منطقي بسيط لتسلسل دورة المعرفة فإننا نجد أن لهذه الدورة ثلاث محطات رئيسية تبدأ من محطة ((توليد المعرفة)) حيث تنطلق المعرفة من التفاعل بين الحقائق و المعارف المتوافرة من جهة و بين عقل الإنسان و قدرته على التفكير و الإبداع من جهة أخرى ، و لاشك أن العطاء المعرفي لهذا التفاعل محكوم بالبيئة المحيطة به ، فالبحث العلمي الذي يعد من الأمثلة المهمة لهذا التفاعل يحتاج إلى بيئة علمية مناسبة كي يعطي العطاء المعرفي المأمول ، و ينطبق هذا أيضا على نواحي الإبداع المعرفي المختلفة الأخرى .

أما المحطة الثانية في دورة المعرفة فهي محطة ((نشر المعرفة)) المتوافرة ، و كما يحتاج جسم الإنسان إلى الغذاء بمختلف أصنافه فإن عقل الإنسان يحتاج إلى المعرفة بشتى أنواعها ، و على ذلك فإن ضرورة اكتساب المعرفة بالنسبة إلى الإنسان تماثل ضرورة الحصول على الغذاء ، بل إن الحصول على الغذاء بات مرتبطا باكتساب المعرفة و استخدامها في المهن المختلفة و الاستفادة منها في تأمين الدخل من أجل الحصول على المتطلبات .

وهنا نأتي إلى المحطة الثالثة من محطات دورة المعرفة ألا وهي محطة ((استخدام المعرفة)) ، فبقدر استخدام المعرفة في تنظيم الأعمال و تسخير الوسائل و حل المشكلات تكون كفاءة الأعمال و

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

يكون مردودها وفوائدها المرجوة ، ففوة المعرفة تأتي من توظيفها بكفاءة في شؤون الحياة ، فدون هذا التوظيف تبقى المعرفة شكلا جميلا تنقصه الروح التي تبث به الحياة .

و تغذي محطات دورة المعرفة بعضها بعضا ، فنشر المعرفة وكذلك استخدامها ، يؤديان إلى ظهور مصادر جديدة لتوليدها ، و توليد المعرفة يتطلب نشرها و الاستفادة منها ، كما أن توظيف المعرفة و الاستفادة منها على نطاق واسع لا يتم دون نشرها و جعلها متاحة للجميع¹.

2. المفاهيم المتعلقة بها :

أ. البيانات : يرى (Stewart) بأن التعريف العملي لمفهوم المعرفة² هو التمييز بين البيانات والمعلومات والمعرفة ، فالبيانات تمثل مجموعة حقائق موضوعية غير مترابطة حول الأحداث ويمكن وصفها بأنها قيود (سجلات) تصف فقط جانبا من الحدث ولا تقدم تفسيراً أو حكماً أو أساساً للقيام بعمل ولكن البيانات ضرورية لأنها تشكل المادة الأولية أو الخام للمعلومات ، أما المعلومات فيمكن وصفها بأنها رسالة من مرسل إلى مستقبل بغرض تغيير الطريقة التي يدرك بها المستقبل شيئاً ما ، و التأثير على حكمه و سلوكه ، فالمعلومات بخلاف البيانات تحمل معنى ، و هي منظمة لتحقيق غرض معين ، أما المعرفة فهي ما يتم استنتاجه من المعلومات و البيانات و هي أوسع و أعمق و أكثر غنى . و ينظر (Karabades et al)³ إلى المعرفة باعتبارها سلسلة متكاملة و مترابطة من المراحل تبدأ بالبيانات ، فالمعلومات فالتحقق ثم التأمل و أخيراً الحكمة⁴ . و البيانات لازمة و ضرورية للإدارة في عملية اتخاذ أو صنع القرارات . و كلما كانت المنظمة

¹ أحمد علي ، " مفهوم المعلومات و إدارة المعرفة " ، مجلة جامعة دمشق ، العدد الأول 2012 ، ص 492-493
² واضح فواز : " إدارة المعرفة أسلوب متكامل للإدارة الحديثة " ، مجلة اقتصاديات المال و الأعمال ، جامعة ميله ، الجزائر ، 2017 ص 222.
³ حسين محمود حريم : " أثر أبعاد الهيكل التنظيمي في بناء المعرفة التنظيمية " ، مجلة الزرقاء للبحوث و الدراسات ، المجلد الثامن ، العدد الأول ، 2006 ، ص 151 .
⁴ حسين محمود حريم ، شاكر جار الله الخشالي ، مرجع سبق ذكره ص 151 .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

أكبر حجما كلما كان عدد القرارات التي تتخذ فيها يوميا أكبر وكانت بحاجة إلى معلومات

أكثر تفصيلا ونضجا ودقة. فالبيانات المتعددة والمفصلة والواضحة والدقيقة ضرورية

للإدارة لاتخاذ القرارات وهي مهمة إدارة المعرفة وإدارة المعلومات في جمع البيانات

الصحيحة والدقيقة والهائلة من مصادرها ومعالجتها لاتخاذ القرارات. 1.

ومنه تعرف البيانات بكونها : " المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات و ذلك طبقا لمفهوم النظام

بحيث تمثل البيانات المدخلات والمعلومات المخرجات وهذا بعد المعالجة "

كما أنها : " عبارة عن تعبيرات لغوية أو رياضية أو رمزية أو رمزية أو مجموعة منها ويتم التعارف على

استخدامها لتمثل الأفراد والأشياء والأحداث والمفاهيم اي تشير البيانات إلى حقائق خام أو

مشاهدات والتي تصف ظاهرة معينة. و في الأخير ومما سبق نستنج ان البيانات هي المادة الخام

لإنتاج المعلومات .

ب. المعلومات

تعد المعلومة في بداية القرن الحادي والعشرين القوة التي تحدد الاستراتيجيات ، وتفرز

التوازنات السياسية والعسكرية ، فلم تعد القوة كما ذكرنا سابقا تتمثل في العوامل السياسية و

العسكرية أو في التحالفات والتكتلات والحشود ، بل أصبحت القوة تكمن في المعلومة .و أصبحت

بمثابة الرأسمال اللامادي في صناعة القرار واتخاذ كل المجالات . و ما زاد المعلومة أهمية هو

اقتنائها مع التقنية لتشكيل ثورة معلوماتية هائلة لم يسبق لها مثيل في تاريخ البشرية .

المعلومة من الناحية اللغوية والتي وضعت كمقابل للكلمة الانجليزية / الفرنسية / الألمانية

« *information* » : وتعني خبر، نبأ، إعلام فهذه الكلمة هي ذات أصل لاتيني .

¹ علاء فرج الطاهر ، " إدارة المعلومات و المعرفة " ، دار الراجية للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، ط 1 ، 2010 ، ص 63 .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

(*informatio*) وتعني إعطاء شكل عن طريق التلقين أو الإدراك. كما تعني شرح أو توضيح شيء ما و تستخدم الكلمة كفحوى لعمليات الاتصال ، بهدف توصيل للإشارة أو الرسالة التي هي المعلومة .

أما اصطلاحاً : حسب تعريف لفرانسيس بال : " هي نتاج الاستعمالات حول موضوع معين ، تصف و توضح العلاقات و توضع في متناول الشخص المعني أو الهيئة المعنية بها " ¹

كما يمكن تعريفها على أنها : " بيانات ذات معنى " ، و البيان "*Data*" هو أي شيء يمكن أن يعطي معنى . فممكّن أن تكون كل الأرقام و ملامح الوجه و الألوان و الأحداث و الكلمات بيانات لأنها إذا عولجت بطريقة معينة يمكن أن نعطيها معنى كما أن الأخبار و الأحداث و الرموز و الأصوات هي أيضاً بيانات لأنها تعطينا معنى إذا عولجت بطريقة معينة .

و يعرف قاموس المنجد لفظ المعلومات : " بأنه كل ما يعرفه الانسان عن قضية أو حدث " ، و يعرفه معجم *la rousse* : " بأنه الأخبار و التحقيقات و كل ما يؤدي إلى كشف الحقائق و ايضاح الأمور " و هذا هو المقصود عند تعريف المعلومات بكونها " بيانات ذات معنى " أو " بيانات تمت معالجتها لتعطي معنى " . و من خلال ماسبق نخلص إلى أن " المعلومة هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها و تنظيمها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها " .

و هي أيضاً : " أساس المعرفة و مزودها بالمعطيات و البيانات و الرموز ، و مخزونها من الوثائق و الأرشيفات و بنوك المعطيات التي ترومها و تغذيها و المعرفة امتداد للمعلومة . " و من خلال هذا التعريف يتضح أن المعلومة حاملة للمعرفة حاضنة للمعلومة يلتقيان في الهدف و يتقطعان في الغاية .

¹ زغنونف عبد الغني : " المعلومة و أهميتها في المجتمع المعلوماتي " ، مجلة البحوث و الدراسات الانسانية العدد 9 ، جامعة سكيكدة ، 2014 ، ص 151 .

ج. خصائص المعلومة

تتميز المعلومة بمجموعة من الخصائص وقد حددها *Bruch* وزملائه بعشرة خصائص أساسية على النحو التالي :

- ✓ التوقيت : ينبغي أن تصل المعلومة وتستخدم في الوقت المناسب ، لاحتمالات تقادمها
- ✓ الدقة : وتكون في إجراءات القياس المستخدمة في إعداد المعلومات و تشغيلها و تجهيزها و تلخيصها و عرضها .
- ✓ الصحة : أي درجة خلو المعلومات من الأخطاء سواء كانت لغوية أو رقمية .
- ✓ إمكانية التعبير الكمي : إمكانية التعبير عن المعلومات بالأرقام و النماذج الكمية إذا لزم الأمر
- ✓ إمكانية التحقيق : درجة الاتفاق فيما بين المستخدمين المختلفين عندما يتفحصون نفس المعلومات .
- ✓ الخلو من التحيز : أي غياب النية في تعديل أو تحريف المعلومات للتأثير على المتلقي أو لتحقيق أغراض خاصة .
- ✓ الشمول : اكتمال المعلومات
- ✓ الملائمة : مدى ارتباط المعلومات بمتطلبات المستخدم المحتمل لها .
- ✓ الوضوح : مدى خلوها من الغموض .
- ✓ الموضوعية : بعيادة عن الحكم الذاتي .

د. مصادرها : للمعلومة عدة مصادر نذكر منها

✓ الملاحظة : يمكن الحصول على أجوبة جزئية لمشكل معين عن طريق ملاحظة الأحداث المرتبطة به

✓ التجربة : وذلك عن طريق إخضاع مصادر المعلومة (الأفراد ، الآلات ، الأنشطة ..) لتجارب تخضع للحكم ، وكلما كان تصميم التجربة جيدا كلما كانت النتائج موثوق فيها أكثر.

✓ المسح : وهو مصدر معلومات غني يحتاج إلى التخطيط الجيد خاصة ما تعلق بإعداد قوائم الاستبيان واختيار العينة ، ويكتسي هذا المصدر أهمية بالغة في الدراسات التسويقية

✓ المؤسسة : من خلال مختلف التقارير التي يعدها أجزائها وهو مصدر هام جدا خاصة من خلال إنتاجه للمعلومات التي تصحح الانحرافات التي قد تعرضت لها المؤسسة .

✓ البيئة الخارجية للمؤسسة : يتمثل في المعلومات التي يمكن الحصول عليها من مكاتب البحوث ، الاحصاء ، الاستشارات و النشرات المختلفة لهيئات خاصة أو حكومية لكن يجب توخي الحذر في استعمال مثل هذه المعلومات و لا يجب اعتبارها في جميع الأحوال صحيحة بصفة مطلقة كما ان تعدد مصادر المعلومة الواحدة مفيد جدا في تقييم مدى دقتها وتمثيلها للواقع .

3.أنواع المعرفة

هناك أنواع ومستويات مختلفة من المعرفة منها¹:

- ✓ المعرفة السطحية *Shallow Knowledge* والمعرفة العميقة *Deep Knowledge*
- ✓ المعرفة الوصفية *Declarative Knowledge* و المعرفة المنهجية (النظامية)
- Meta Knowledge* و المعرفة المتعددة *Knowledge Procedural*
- ✓ المعرفة الصريحة *Explicit Knowledge* المعرفة الضمنية *Tacit Knowledge* و تصنيفات أخرى متنوعة .

و النقطة المهمة هنا أن من السهولة التعامل مع المعرفة إذا استطعنا أن نميز بين أنواع مختلفة من المعرفة و نفهم كيف تكون مرتبطة و ذات علاقة مع بعضها الآخر.

1. المعرفة السطحية و المعرفة العميقة

المعرفة السطحية : تعتبر هذه المعرفة سطحية للاعتبارات التالية :

- ✓ لا يتم قلب الواقع و النظر فيه بعمق لنقل صورته الحقيقية
- ✓ و من حيث الحس لا يتم نقل صورة الواقع كاملة.
- ✓ و من ناحية المعلومات لا يتم استحضار المعلومات المطلوبة الكافية لتفسير الواقع .
- و من حيث الربط لا يتم الانتباه إلى مختلف الخصائص و العلاقات المترتبة عليها بين الواقع و المعلومات .

المعرفة العميقة : و هي عكس المعرفة السطحية معناه الاحاطة بالواقع و تستوفي الأركان الأربعة ، نجد النظرة فيها معمقة مرات و مرات ، التدقيق في الواقع و نقله بدقة ، استحضار المعلومات السابقة لسهولة تفسير الظواهر ، الحقائق و الواقع عموماً .

2. المعرفة الوصفية و المعرفة المنهجية :

مجبل لازم مسلم المالكي ، " هندسة المعرفة و إدارتها في البيئة الرقمية " ، الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، ط 1 ، 2010 ، ص 61¹

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

المعرفة الوصفية : وهي تعني الفحص السريع والشامل دون تدقيق أو تعمق.

المعرفة المنهجية : هي معرفة لا تعتمد على الخبرة و إنما تعتمد على المنهجية العلمية ، تدرس الظاهرة و تتقصى الواقع المادي لها . تعمل هذه المعرفة على تحسين الظواهر علميا و الربط بينها موضوعيا .

و من خصائصها : التراكمية (الانطلاق من حيث انتهى الآخرون) ، التنظيم ، البحث عن الأسباب ، الشمولية ، التجريد ، عدم الاعتماد على الميول الشخصية .

3. المعرفة الصريحة و المعرفة الضمنية :

المعرفة المعلنة (الصريحة) : و هي كل ما يمكن التعبير عنه باللغة و أشكال التعبيرات الرياضية كالمعادلات و الأدلة و الكتابات المختلفة وهذا النوع من المعرفة قابل للانتقال بسهولة بين الأفراد بشكل معلن .

المعرفة الضمنية (الكامنة في الانسان) : و تمثل المعتقدات و الاتجاهات و المدركات و القيم الذاتية النابعة من التجارب الشخصية للإنسان و التي تمثل مفاهيمه و تجاربه و خبراته المخزنة داخله و التي لا يعبر عنها صراحة و لا يتم تناقلها بين الأفراد بشكل رسمي معلن .

و التفاعل بين نوعي المعرفة الكامنة و المعلنة يمثل أحد أهم عناصر عملية تخليق المعرفة التنظيمية حيث يتم تزاوج المعرفة الرسمية للمنظمة (الأهداف ، السياسات ، القرارات ، الاستراتيجيات ، القواعد و المعايير) ، و المعرفة الكامنة لدى كل فرد من أفرادها من خلال فتح قنوات الاتصال بين عناصر المنظمة و مستوياتها و إزاحة العوائق بين نوعي المعرفة بما يؤدي إلى تكوين " معرفة مشتركة " تسود المنظمة و أفرادها .¹

¹ مجبل لازم مسلم المالكي ، مرجع سبق ذكره ، ص 105 .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

وفي إطار ذكر أنواع المعرفة سنتطرق إلى المعرفة التي نحتاجها وتلائم احتياجات الدراسة :

4. المعرفة اللازمة لبناء مجتمع معرفي :

تجدر الإشارة في هذا المجال إلى أن المعرفة المقصودة في تقارير المعرفة العربية والعالمية والمعرفة التي خص بها رجال العلم والأخصائيون المجتمع المعرفي ، ليست مجمل الحقائق التي يتوصل إليها الإنسان أو المدارك التي يكونها عن ذاته و عن محيطه فحسب و ليست مجرد تراكم للمعلومات فحسب وإنما سلسلة من عمليات البحث و التمحيص و التحليل و النقد و الاستخلاص للوصول إلى إنتاج أفكار و أدوات جديدة قابلة للاستخدام و التوظيف ، من هنا فإن المعرفة الجديرة بالامتلاك هي التي يسعى إليها الإنسان حثيثا لإدراك تعقيدها و اكتشاف مختلف آليات استغلالها بهدف الاستفادة منها و تسخيرها لخدمته ، و بذلك فإن المعرفة المساعدة على التطور و النمو ليست حالة ثابتة و لا هي بسلعة جاهزة ، وإنما هي المعرفة التي تتحقق بالسعي و الجهد و النشاط الفكري التواق ، الإبداع و المقرون بإمكانية تحقيق مضامينها و توظيفها لإحداث تغيرات إيجابية لصالح الإنسان و تنمية قدراته و توسيع اختياراته ، و لذلك كان ارتباط المعرفة الرصينة و المقتردة بالتنمية ارتباطا وثيقا و متصلا ، فالمعرفة جدوة التنمية و محركها الأساسي ، و هي ليست مجرد نتاج للتقدم وإنما هي أيضا ، و هذا هو الأهم ، وسيلة لإحداثه ، و حتى يمكن استخدام المعرفة بواسطة الأقطار العربية من أجل إحداث تنمية و تقدم و انتعاش مجتمعي ، فإن هناك حاجة لاستيعاب المعرفة كحس ، تماما كاستيعاب و استخدام حواس النظر و اللمس و الشم¹.

المطلب الثاني : مفهوم مجتمع المعرفة

¹ عن تقرير المعرفة 2015 ص 24 .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

لقد كان العنف هو مصدر القوة في المجتمعات القديمة و مع التطور الحضاري للإنسان ، أصبحت الثروة تلعب نفس الدور و لكن المجتمع البشري الآن يعيش نقلة نوعية متميزة ، فقد أصبح تراكم المعلومة يسير بسرعة فائقة و أصبح امتلاكها يعني مصدر القوة و السيطرة و قد يمكننا الجزم بأن توجه العالم على المدى الطويل سوف يكون هو التحول من مجتمع إنتاج إلى مجتمع معرفة، و قبل الخوض في مفاهيم و خصائص تتعلق بمجتمع المعرفة يجدر بنا الإشارة إلى مجتمع المعلومات الذي سبق في الظهور المجتمع المعرفي .

1. تعريف مجتمع المعلومات :

هو مجتمع يعتمد في تركيبته على المعلومة كعنصر أساسي مستمدا وجوده من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال . و هذا مجتمع تبرز فيه قيمة الزمن و الفكر و المعرفة و يستطيع الفرد أن يزيد من القيمة المضافة بالاستخدام العلمي لتطبيقات المعرفة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مجتمع المعلومات هو أساس مجتمع المعرفة .

2. أهم سمات مجتمع المعلومات :¹

- ✓ استخدام المعلومات كمورد اقتصادي
- ✓ الاستخدام المتنامي للمعلومات بين الجمهور العام .
- ✓ الاعتماد بشكل أساسي على المعلومات كمورد استثماري و كسلعة .
- ✓ ظهور قطاع المعلومات كقطاع هام من قطاعات الاقتصاد .
- ✓ التحول من الاقتصاد الوطني و القومي إلى الاقتصاد العالمي الشامل .
- ✓ التحول من استخدام القوة الجسمية إلى القوة العقلية أو الذهنية .

¹ مجبل لازم مسلم المالكي ، مرجع سبق ذكره ، 136-137.

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

✓ ظهور شبكات المعلومات و الاتصالات البعيدة على مستوى العالمي لتلبية احتياجات المستخدمين بسرعة أكبر و تكلفة أقل .

✓ ظهور مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات .

✓ اعتبار التعليم استثمار استراتيجية و قوة تطويرية مهمة .

✓ الاعتراف بدور المعلومات كعنصر حيوي في تقوية المبادئ و القيم الثقافية للمجتمع و دورها في عملية التطوير و التنمية .

✓ تزايد حجم القوى العاملة في قطاع المعلومات .

✓ الشفافية و الديمقراطية .

✓ تحقيق مستوى حياة أفضل للمواطنين و المجتمع من أجل الجميع

أ. أما خصائص إنسان مجتمع المعلومات فهي :

✓ متفرد و غير نمطي .

✓ يمارس التفكير الناقد .

✓ قادر على التعلم المستمر الذاتي و الشامل .

✓ إنسان المستقبل مبدع و مبتكر .

✓ إيجابي و متعاون على المبادرة ، التفكير الخلاق و اتخاذ القرارات .

✓ معترف بعقيدته و يحترم عقائد الآخرين .

ب. شروط الدخول في مجتمع المعلومات :

فلا يتم ذلك عن طريق الصدفة بل هو إفراز لعمل جاد و جهد متراكم عبر الزمن لإعداد أرضية

تتوفر على الحد الأدنى من الشروط الأساسية التي تصاغ على أساسها البرامج و السياسات التي

تهدف إلى تحقيق مجتمع المعلومات ، و هذه الأرضية تتشكل من أهم العناصر التالية :

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

1. امتلاك بنية اقتصادية تسمح باقتناء تكنولوجيا المعلومات .
2. توفر الإرادة السياسية الحقيقية للسعي نحو مجتمع المعلومات .
3. وجود سياسة وطنية للمعلومات .
4. وجود صيغ الشراكة بين القطاعين العام والخاص .
5. العناية بقطاع التربية والتعليم وفق متطلبات العصر .
6. وجود ثقافة المعلومات وانتشارها في المجتمع .
7. تحرير قطاع الاتصالات .
8. العناية بالمكتبات والمهن المتعلقة بالمعلومات .
9. ضمان تعددية وسائل الإعلام والاتصال وما يتبعها من حرية التعبير والصحافة .
10. احترام القيم الأساسية للأفراد والجماعات كالعدالة والمساواة وحقوق الإنسان وحرية المعتقد وتعدد اللغات .

ج. خصائص تأهيل المختصين في المعلومات :

- ✓ التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة .
- ✓ توافر روح الاستقلالية في التكوين والتعلم .
- ✓ القدرة على العمل التشاوري .
- ✓ القدرة على تحمل الصعوبات وحل المشكلات .
- ✓ المرونة .
- ✓ القدرة على الابتكار .
- ✓ اليقظة المعلوماتية

3. دور المعرفة في إرساء أسس مجتمع المعلومات :

لا شك أن العالم اليوم يشهد نموا مطردا لدور المعلومات والمعرفة في الاقتصاد وبخاصة بعد انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة ، و ثورة الوسائط المتعددة، و النشر الالكتروني بشكل عام . و أصبحت المعرفة محرك الإنتاج و النمو الاقتصادي ، كما أصبح مبدأ التركيز على المعلومات و التكنولوجيا كأحد العوامل الأساسية في الاقتصاد من القضايا الهامة و الواضحة ، و بدأنا نواجه مصطلحات تعكس هذه التوجهات مثل (ثورة المعلومات) و (عصر المعلومات) و (مجتمع المعلومات) و (الموجة الحضارية الثالثة) وغيرها .

وقد دعت هذه التحولات إلى اعتبار ثورة المعلومات الثورة الثالثة في تاريخ الانسانية بعد أن كانت الأولى في الثورة الزراعية ، تليها الثورة الصناعية ، ثم جاءت ثورة المعلومات و أصبحت غالبية القوى العاملة تعمل في خلق و استخدام و تسويق المعلومات التي غدت المورد الرئيسي للقوة الاقتصادية في المجتمعات ما بعد الصناعية .

4. تعريف مجتمع المعرفة :

ان مصطلح مجتمع المعرفة من المصطلحات الجديدة التي ظهرت في غضون التحولات العلمية و الفكرية و التكنولوجية و السياسية ، التي بدأ يشهدها راهن الإنسانية انطلاقا من العشرية الأخيرة من القرن المنصرم و هو يقوم على اكتساب المعرفة من مصادرها و نشرها إلى أصحابها و انتاجها و توظيفها في خدمة التقدم ، و توليدها قصد استثمارها .

و هناك أربعة جوانب مهمة للسياق الاجتماعي لمنظومة اكتساب المعرفة و هي العلاقة مع النشاط المجتمعي ، خاصة في الانتاج ، دور الدولة و البعد القومي و البيئة العالمية ، و صيغة الاقتصاد تعني إقامة مجتمع المعرفة ، تأسيس نمط إنتاج المعرفة .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

وفي هذا السياق نشير إلى موقف العالم الأمريكي ألفين توفلر صاحب " صدمة المستقبل " و " الموجة الثالثة " و " تحول السلطة " وغيرها فقد أكد توفلر أن المعرفة مورد لا ينضب وهي البديل للموارد الأخرى وتقلل المعرفة الحاجة إلى المواد الخام و العمالة و الوقت و الحيز و رأس المال و تصبح بذلك المورد المحوري للاقتصاد المتقدم .

و اذا كانت المعلوماتية قد ارتبطت في الخمسينات و الستينات من القرن العشرين بثورة الحاسوب و الالكترونيات فإنها تستند اليوم إلى ثقافة المعرفة .

و لثقافة المعرفة أطر خاصة بها اقتصاديا مثلا ، تعتبر المعلومة في مجتمع المعرفة هي السلعة أو الخدمة الرئيسية و المصدر الأساسي للقيمة المضافة و خلق فرص العمل و ترشيد الاقتصاد ، و هذا يعني أن المجتمع الذي ينتج المعلومة و يستعملها في مختلف شرايين اقتصاده و نشاطاته المختلفة هو المجتمع الذي يستطيع أن ينافس و يفرض نفسه .

و تكنولوجيا يتطلب مجتمع المعرفة انتشار و سيادة تكنولوجيا المعلومات و تطبيقها في مختلف مجالات الحياة ، و هذا يعني ضرورة الاهتمام بالوسائط الاعلامية و المعلوماتية و تكييفها و تطويعها حسب الظروف الموضوعية لكل مجتمع ، سواء فيما يتعلق بالعتاد أو البرمجيات ، كما يعني البعد التكنولوجي لثورة المعلومات توفير البنية اللازمة من وسائل اتصال و تكنولوجيا الاتصالات و جعلها في متناول الجميع .

أما اجتماعيا فيعني مجتمع المعرفة سيادة درجة معينة من الثقافة المعلوماتية في المجتمع ، و زيادة مستوى الوعي بتكنولوجيا المعلومات ، و أهمية المعلومة و دورها في الحياة اليومية للإنسان .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

وكذلك من الناحية الثقافية يقتضي مجتمع المعرفة إعطاء أهمية معتبرة للمعلومات والمعرفة ، و الاهتمام بالقدرات الإبداعية للأشخاص ، وتوفير إمكانية حرية التفكير والإبداع والعدالة في توزيع العلم والمعرفة والخدمات بين الطبقات المختلفة في المجتمع .

وأخيرا سياسيا يعني مجتمع المعرفة إشراك الجماهير في اتخاذ القرارات بطريقة رشيدة وعقلانية ، أي مبنية على استعمال المعلومة ، وهذا بطبيعة الحال لا يحدث إلا بتوفير حرية تداول المعلومات ، وتوفير مناخ سياسي مبني على الديمقراطية والعدالة والمساواة ، وإقحام الجماهير في عملية اتخاذ القرار والمشاركة السياسية الفعالة¹.

المطلب الثالث : أسس بناء مجتمع معرفي

إن مجتمع المعرفة في هذا العصر هو المجتمع الذي يهتم بدورة المعرفة ويوفر البيئة المناسبة لتفعيلها وتنشيطها وزيادة عطائها ، وأركان مجتمع المعرفة هي :

1. أركان مجتمع المعرفة :

- ✓ إطلاق حريات الرأي والتعبير والتنظيم .
- ✓ النشر الكامل لتعليم راقى النوعية .
- ✓ توطين العلم .
- ✓ التحول نحو نمط إنتاج المعرفة في البيئة الاجتماعية والاقتصادية .
- ✓ تأسيس نموذج معرفي عربي أصيل منفتح ومستنير².

2. مؤشرات قياس المعرفة والمجتمع المعرفي :

1 عبد القادر تومي : " المجتمع المعرفي " ، مجلة Rist ، مج 19 ، ع : 1 ، 2011 ، ص 83 .
2 أحمد علي ، مرجع سبق ذكره ، ص 493

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

يعد اليوم إيجاد نظام متكامل لرصد واقع المعرفة في العالم العربي مطلباً أساسياً لا بل إنه يكون في الوقت الراهن بوابة رئيسية لمقاربة النهوض بالأداء المعرفي العربي وامتلاك مقاليد توجيهه و توظيفه لمآرب التنمية الشاملة ، ذلك أنه من دون حصر الفجوات و تشخيص مواطن الخلل و العوائق التي تسود مختلف مجالات المعرفة يستحيل وضع استراتيجيات ممكنة و لا برامج تنموية فعالة .

جاءت فكرة المؤشر المعرفي لأسباب عدة منها : و على رأسها أنه في الوقت الراهن من يمتلك صياغة المؤشر الإحصائي يمتلك قوة التأثير لصياغة الرأي العام و توجيه السياسات التطبيقية و قد تعكس المؤشرات الصورة بتوازن و عدل و قد يكون هناك انحياز و غبن لتفاوت هذه المؤشرات أو عدم ملائمتها لبعض المجتمعات ، لذلك تتأكد الحاجة إلى بناء مؤشرات عربية بمواصفات عالمية ، تعمل على ردم شروخ المؤشرات المتداولة و تكون كبوصلة ترصد حركة التقدم في المنطقة العربية ، و من ثم تساعد على توجيه السياسات التطويرية نحو الاحتياجات الحقيقية للبلدان العربية و أولويتها الوطنية ، و هذا التوجه قفزة نوعية في مسيرة تقارير المعرفة العربية ، تنتقل بها من مرحلة رصد الوضع المعرفي في المنطقة و تحليله إلى مرحلة بناء أدوات منهجية رائدة يمكن بواسطتها تشخيص إشكالياتها التنموية و ضبط استراتيجيات تحركها لكسب معركة المعرفة و توظيفها بغية تحقيق التنمية الإنسانية المستدامة ، وفق رؤى تنموية و سياسات تطويرية مدروسة بعيدة عن الارتجال و القرارات الآنية ، فإذا سلم مع ستيوارت أن من غير الممكن إدارة شيء لا يمكن قياسه أو مع بوخ و آخرين أن الإدارة و القياس وجهان لعملة واحدة ، تدرك أهمية استحداث أدوات منهجية و علمية كفيلة بقياس الخطى و رصدها في درب التواصل المفضي إلى التقدم نحو مجتمع المعرفة و الانخراط فيه بإيجابية بل و المشاركة في بناءه فمن شأن

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

مثل هذه الأدوات إرشاد أصحاب القرار والمختصين في مختلف الميادين الحيوية إلى مواطن القوة و الضعف في المسيرة التنموية و تشخيص عوامل النجاح و الإخفاق ، وصولاً إلى التحديد الأدق لمعالم التحرك و التقدم نحو المستقبل بخطوات هادفة ووثيقة ، هذا هو إذا طموح المرحلة الحالية في مشروع المعرفة العربي : إنتاج مؤشر عربي للمعرفة مبني على معايير علمية و هي فكرة جرى تصورها في تقارير المعرفة العربية الثلاثة السابقة .

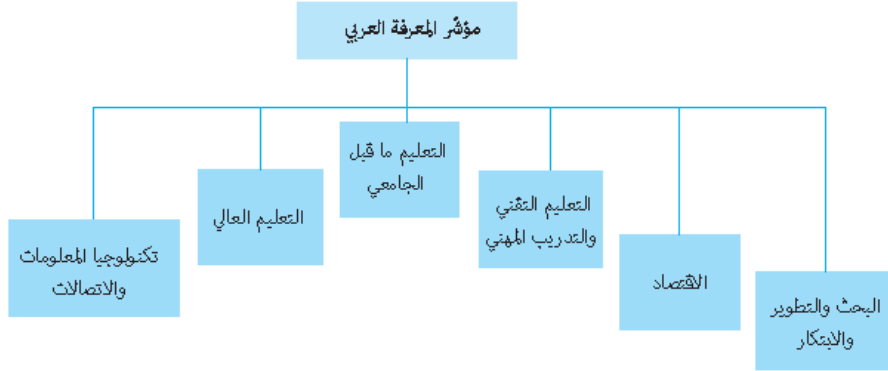
و فيما يلي يتم عرض ملخص تقرير مؤشر المعرفة الأخير لسنة 2015 :¹

في ضوء ما سبق ، انطلقت عملية بناء مؤشر عربي لقياس الوضع المعرفي في الأقطار العربية يتكون من ستة مكونات حيوية تمثل رافعات التنمية في المنطقة العربية هي :

- ✓ التعليم ما قبل الجامعي .
- ✓ التعليم العالي .
- ✓ التعليم التقني و التدريب المهني .
- ✓ البحث و التطوير و الابتكار .
- ✓ الاقتصاد .
- ✓ تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

يبين الشكل التالي العناصر المكونة لتكيفية مؤشر المعرفة العربي : الشكل رقم : 1-1

¹ تقرير مؤشر المعرفة 2015 ص 7



المصدر: تقرير مؤشر المعرفة العربي ص 8

3. شرح مقومات مؤشر المعرفة العربي : أهمية القطاعات و مكوناتها

✓ التعليم بأنواعه : يمثل التعليم المكون الأم في منظومة نشر المعرفة ، وهو بحق صانع التنمية و النمو من هذا المنظور يعتبر التعليم و التنمية وجهين لعملة واحدة ،يركزان كلاهما على البشر كمحور لهما ، ويهدفان كلاهما إلى الاستثمار فيهم و تنمية قدراتهم و توسيع خياراتهم .فالتعليم صانع الانسان المبدع و المبتكر، و صانع الأمم و الشعوب الراقية ، كما أنه صانع العقل المتميز الذي ينتج ثروة المعرفة التي تكون رأس المال بلغة الاقتصاد الحديث ، لذلك يفرض نفسه كمكون طبيعي و ضروري في تركيب مؤشر المعرفة العربي.

✓ التعليم التقني و التدريب المهني : أصبح لعامل التعليم التقني و التدريب المهني دور محوري في تسيير دقة الحياة الاقتصادية و الاجتماعية ، لأنه رافد أساسي في إعداد الكوادر الوطنية و أحد أهم الأسلحة لمكافحة الفقر، و لا يؤثر هذا العامل على نحو مباشر في محاربة البطالة و دعم الفرد و مستوى المعيشة فحسب ، بل يّكون أيضا المحك الذي تتمحور حوله الخطط التنموية لأهدافها المتعلقة بالإعداد التقني و المهني للشباب ، كما أنه المسؤول عن

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

التكيف السريع مع طبيعة التحولات المتسارعة المصاحبة لثورتي التقنية و المعلومات ،
جنباً إلى جنب مع مؤسسات التعليم العالي الأخرى .

✓ التعليم العالي : يكون التعليم العالي المرتبط بالبحث العلمي بوابة تحضير الشعوب للدخول
إلى المجتمعات الجديدة ، المتحولة إلى الاقتصاد الجديد المبني على المعرفة التي تحسن
التنمية وترقى بالإنسان .

✓ تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات : يتميز هذا القطاع بخصوصية شديدة نظراً إلى تأثيره
على نحو مباشر في كل الأنشطة و الخدمات لجميع قطاعات الدولة ، بحيث أصبح يحتل
مكان القلب في استراتيجيات البلدان التي تستهدف المعرفة كمرتكز أساسي في رؤيتها
المستقبلية و في الوقت نفسه تتأثر عناصر هذا القطاع على نحو شديد بجودة
القطاعات الأخرى المكونة لمنظومة المعرفة .

✓ الاقتصاد : ما من شك في أن الاقتصاد هو عصب الحياة اليوم لأن معظم المشكلات التي
تواجه جهود التنمية في مختلف الأقطار ترتبط بنواحي الاقتصاد مباشرة أو بشكل غير
مباشر . فالعديد من المعوقات في وجه المشاريع التنموية و توفير مقوماتها الأساسية ترتبط
بالوضع الاقتصادي السائد . و يرى بعض الباحثين أن التحدي الاقتصادي أخطر
التحديات و أهمها على الإطلاق لأنه عامل الحفاظ على استقلال البلاد و الحفاظ على
كرامتها و تحقيق مطامحها في التقدم و الرخاء ، و النمو الاقتصادي مرتبط بقطاعات أخرى
حيوية في المجتمع كالسياسة و التعليم و العدل و غيرها من العوامل المساعدة على
الاستثمار الاقتصادي أو المنفردة منه . لهذا يستلزم الإصلاح الاقتصادي توفر مناخ استثمار
واعد لرأس المال بنوعيه المادي و البشري . ينبنى مؤشر الاقتصاد المقترح على ثلاث ركائز
رئيسية تتفرع إلى عدد من المؤشرات الفرعية التي اختيرت من مصادر دولية على رأسها :

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

المنتدى الاقتصادي العالمي ، و منظمة اليونسكو، و البنك الدولي و غيرها .و يبين الشكل

التالي الركائز الرئيسية لمؤشر الاقتصاد :



المصدر : مؤشر المعرفة العربي 2015 .

✓ البحث و التطوير و الابتكار : يعد البحث العلمي و التطوير و الابتكار من السمات الأساسية التي تميز اقتصادات البلدان المتقدمة عن نظيرتها النامية ، و تعتبر اليوم روافد لا غنى عنها لتحقيق التنمية المرتكزة على المعرفة المبتكرة و المقتدرة و اعتبارا لحاجة البلدان العربية إلى تطوير العلوم و البحوث و التكنولوجيا كقاعدة لدعم مجتمع المعرفة في القرن 21 و إقامة مجتمع مبتكر ، كان التوجه نحو بناء مؤشر للبحث و التطوير و الابتكار يصمم بحيث يبرز العلاقة التفاعلية بين هذه الركائز الثلاث في ما بينها و مع مجموعة من المتغيرات البيئية و البنيوية و يتواءم هذا الخيار المنهجي مع الاتجاه الحالي لبناء دورة متكاملة من البحث و الابتكار مدعومة ببنية تحتية بحثية حديثة.

المبحث الثالث : علاقة الجامعة بالمجتمع

من المعروف أن اي ظاهرة ترتبط ارتباطا عضويا مع المجتمع تنبع من تفاعل مجموعتين من المتغيرات ، الداخلية والخارجية ، وهذا ينسحب على دور الجامعات في البيئة التي تكون فيها على اعتبار ان الجامعات تتباين في أدوارها من مجتمع إلى آخر وحسب طبيعة الأنظمة السياسية التي تحتضن الجامعات ومن هنا ينبغي لنا أن نتساءل عن الدور الذي تبديه الجامعة اتجاه مجتمعها ؟ وهل ينبغي لها أن تقود هذا المجتمع أو تتبعه ؟

المطلب الأول : تعريف الجامعة

الجامعة هي مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين و أنظمة و أعراف و تقاليد أكاديمية معينة ، و تتمثل وظائفها في التدريس ، و البحث العلمي ، و خدمة المجتمع و تتألف من

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

مجموعة من الكليات و الأقسام ذات الطبيعة العلمية المتخصصة ، و هي مؤسسة اجتماعية أنشأها المجتمع لخدمة بعض أغراضه .

كما يعود أصل مصطلح جامعة في اللغة إلى الفعل جمع يجمع جمعا ، أي ضم بعضه إلى بعض ، و جمعهم جامعة أي أمر جامع ، و الجامعة مجموعة معاهد علمية تسمى كليات تدرس فيها العلوم و الفنون و الآداب .¹

أما اصطلاحا : لفظ جامعة : *university* مشتق من كلمة *universitas* و هي كلمة لاتينية يقصد بها - حتى القرنين الحادي عشر و الثاني عشر - طائفة من الناس تربطهم رابطة واحدة و يعملون كوحدة واحدة سواء كانت هذه الرابطة من الناحية الدينية أو الصناعية أو الإدارية أو في حرفة من الحرف و بذلك يبدو أنها اتحاد أو تنظيم .²

و هذا ما ذكرناه في التعريف السابق بأن : "الجامعة ما هي إلا مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين و أنظمة و أعراف و تقاليد أكاديمية معينة ، تتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس و البحث العلمي و خدمة المجتمع ، و تتألف من مجموعة من الكليات و الأقسام ذات الطبيعة العلمية التخصصية و تقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة تمنح بموجبها درجات علمية للطلاب"

إن هذا التعريف ينظر للجامعة كمؤسسة من جانبها التنظيمي ، لها هيكل تنظيمي و أهداف ووظائف محددة .

د بلقاسم سلاطينية ، أسماء بن تركي : " العلاقة التكاملية بين الجامعة و المجتمع و مسألة التنمية الاجتماعية " ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، العدد 35/34 ، 2014 ، ص 13 .

د. قاسم عمر أبو الخير لادم : " الجامعات : دراسة في المفهوم و النشأة و الرسالة " ، مجلة الجزيرة التعليمية ، العدد 11 ، رقم 01 ، ص 3 .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

وتعرف أيضا بأنها : " مؤسسة للتكوين لا تحدد أهدافها و اتجاهاتها من جانب واحد ، و من داخل جهازها ، بل تتلقى أهدافها من مجتمعها الذي تقوم على أسسه و الذي يعطيها وحدة حياة و معنى ووجود"¹.

هذا التعريف ربط المؤسسة الجامعية بأهم عناصر تكوين أي مؤسسة اجتماعية ، و المتمثل في وجود هدف لها تسعى لتحقيقه ، اذ ربط هذا الهدف بالأهداف الاجتماعية للمجتمع الذي تؤسس فيه و تمثل أحد أجزائه ، وذلك بأن الجامعة تبني أهدافها تكاملا مع أهداف هذا المجتمع .

و الجامعة كما عرفها القاموس الفرنسي " مؤسسة التعليم العالي موجهة نحو تناقل المعارف و تداولها ما بين الأساتذة و الطلاب ، فهي مؤسسة تعليمية تضمن انتاج و تحويل و المحافظة على العلم و المعرفة"².

و عرفت أيضا : " مؤسسة عمومية للتعليم العالي – تتشكل من مجموعة من الكليات منذ 1968 ، وحدات تعليمية ، ثم التكوين و البحث المجتمعان في منطقة إدارية واحدة و في إطار أكاديمي موحد"³.

و تطور مفهوم الجامعة كذلك فصار يعرف بأنه اتحاد للأساتذة و الطلاب يستهدف بشكل أساس توفير الأمن و الاستقرار و تحقيق الاستقلال لهؤلاء الأساتذة و الطلاب من أجل متابعة دراساتهم العالية بحرية و دون صعوبة أو معوق أو إزعاج .

و من خلال ما سبق من التعاريف يمكن القول أن الجامعة تتحلى بثلاثة مبادئ هي سمو الجامعة ببحثها عن الحقيقة من خلال العلم و التعلم ، الحرية الاستقلالية و خدمة المجتمع ، و علاوة على

¹ د. بلقاسم سلاطينية ، د أسماء بن تركي ، مرجع سبق ذكره .

² Dictionnaire Français des internautes .

³ CNRTL (Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales).

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

ذلك ، فإن الجامعة نظام اجتماعي إداري مفتوح فريد من نوعه ، فهي نظام يتكون من عدد من الأجهزة الفرعية ، تتفاعل فيما بينها لتحقيق أهداف محددة لكل منها .

وفي الوقت نفسه تسعى هذه الأجهزة الفرعية بشيء من الاتساق و التكامل نحو تحقيق أهداف الجهاز ككل . كما أن هذا النظام يتصف بالانفتاح ، أي أن أبرز خصائصه التفاعل مع البيئة المحيطة ، فهولا يتأثر بها فحسب ، بل يؤثر فيها كذلك .

وهذا ما سنحاول التوصل إليه و ابرازه فيما يلي ...

المطلب الثاني : وظائف الجامعة و أهدافها

تعتبر الجامعة جزء من الأجزاء الأساسية المكونة للمجتمع و ذلك لما يقع عليها من مهام ووظائف تتمثل في :¹

1. وظائف الجامعة : تتمثل فيما يلي :

أ. وظيفة البحث العلمي :

تعتبر وظيفة البحث العلمي واحدة من أهم وظائف الجامعة ، و التي شهدت تطورات متعاقبة و بوتيرة متسارعة تفرض على الجامعة ضرورة مساهمة ركب هذا التطور بتفعيل البحوث العلمية و تشجيعها ، و هي البحوث التي من شأنها إدخال الجامعة في التمثلات الاجتماعية المحيطة و مساهمة التطور و التقدم . إذ يقع على عاتق الجامعة خلق المناخ الملائم للبحث العلمي ، و ذلك لما تقوم به من نقل المعرفة عن طريق هيئة التدريس ، فهم يعملون على نشر الوعي الثقافي للطلاب

¹ بلقاسم سلاطينية ، أسماء تركي : "العلاقة التكاملية بين الجامعة و المجتمع و مسألة التنمية الاجتماعية" ،مجلة العلوم الانسانية ، العدد 35/34 ، جامعة بسكرة ، 2014 ، ص 14

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

عن طريق محاضرات يلقونها إضافة إلى قيامهم بتدريب الباحثين في الأمور الميدانية و توجيههم في بحوثهم العلمية التي يقومون بها ، غير أن نجاح هذه البحوث العلمية يتطلب العديد من الإمكانيات و العوامل بشرية كانت أو مادية ، أهمها الإعداد و التدريب اللازم للباحثين و الأساتذة في مختلف التخصصات العلمية و الفكرية دون استثناء ، فالباحث العلمي هو المخطط و المنفذ و الموجه و المقوم لجهود و مناشط و عمليات البحث العلمي و المسخر لنتائجه و معطياته لخدمة المجتمع .

فالوظيفة العلمية البحثية للجامعة لا تقتصر على إعطاء المجتمع الإطار الجامعي و فقط ، بل إن وظيفتها الأبرز تتمثل في تقديم الآليات و المحيط الملائم و المعطيات الصحيحة التي تساعد قادة المجتمع و الدولة على اتخاذ قراراتهم و مخططاتهم على أسس صحيحة و مدروسة ، إذ يعتبر من أهم وظائف الجامعة : " تهيئة الجو لرجال العلم و المعرفة لكي يضعوا التصورات أمام كبار المسؤولين و قادة المجتمع و تزويدهم بالحقائق و التحليلات العلمية التي تمكنهم من فهم جوهر القضايا الاجتماعية و اتخاذ القرارات الدقيقة أو سن القوانين التي تخدم المصلحة العليا للدولة و المجتمع .

ب.وظيفة التنشيط الثقافي و الفكري :

و تظهر وظيفة التنشيط الثقافي و الفكري للجامعة باعتبارها مركز إشعاع ثقافي للمجتمع للتعرف من خلالها على مشكلاته لتحاول أن تعالجه من خلاله ، و يشمل ذلك المجتمع الطلابي و المجتمع الخارجي .

ج.وظيفة التنشئة الاجتماعية :

تعتبر الجامعة أحد الأنساق الاجتماعية التي أوجدها المجتمع لتحقيق أهدافه و سياساته الاقتصادية و الثقافية و السياسية و الاجتماعية ، و من الوظائف المهمة التي تنهض بها

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

الجامعة في سبيل تحقيق هذه الأهداف وظيفية التنشئة الاجتماعية ، هذه الوظيفة التي تشارك فيها غيرها من مؤسسات المجتمع الأخرى كل حسب الأهداف التي أنشئت لتحقيقها والتي تظهر من خلال :

- ✓ غرس روح المسؤولية للطلاب ليكون فاعلا تجاه مشكلات مجتمعه .
- ✓ تعلم القدرة على اكتساب النقد البناء وعدم القبول بكل جاهز .
- ✓ ترسيخ النظم والقيم والمعايير والاتجاهات اللازمة لرفي المجتمع وتقدمه .

د. وظيفة إعداد القوى البشرية :

وهي من الوظائف التي تصنف في إطار خدمة المجتمع والتي تعرف بأنها : " الجهود التي يقوم بها الأفراد و الجماعات أو المنظمات أو بعض أفراد المجتمع لتحسين الأوضاع الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية . إذ تقوم وظيفة إعداد القوى البشرية على الإعداد للمهن المختلفة في الآداب و القانون و الطب و الرياضيات ثم استحدثت مهن جديدة ، و النظر للجامعة على أنها منتجة للقوى البشرية المدربة ، فهي مؤسسة إنتاجية لأنها تنتج هذه الكفاءات و العقول المفكرة و القيادات التي تتحمل المسؤولية في المجتمع ، فتكون عملية تزويد الطلاب بمختلف المعارف و العلوم و الأبحاث من أجل إعداد المهنيين و المتخصصين في المهن العليا التي يحتاجها المجتمع . إن قيام الجامعة بوظائفها لا يتحقق إلا إذا كانت هناك مجموعة من الجهات الإجرائية التي ينبغي اتخاذها لبناء استراتيجية عربية للتعليم العالي وهي :

2. أهداف و غايات الجامعة :

- ✓ التأكيد على وحدة الوجود ، ووحدة و تكامل المعرفة.

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

- ✓ تمكين المتعلم من المساهمة في تحقيق التنمية المتكاملة لشخصيته و التنمية المستدامة لمجتمعه.
- ✓ تعزيز الهوية العربية و الانسانية لدى المتعلم .
- ✓ ربط التعليم بالتدريب و برامج قضاء أوقات الفراغ .
- ✓ تنمية القدرات الإبداعية و التنافسية و مكافحة الفقر الفكري و المادي .
- ✓ تنمية مهارات البحث العلمي و أساليب التعليم الذاتي و مهارات التوقع و المحاكاة و استخدام تقنيات التعلم عن بعد.
- ✓ تحقيق التكامل بين صيغ التعليم العالي و غير النظامية الافتراضية منها التقليدية و الحديثة على ضوء فلسفة التعليم المستمر للكبار مدى الحياة .
- ✓ التنمية الذهنية (القيم و الاتجاهات و المهارات) التي تحقق ترقية القدرات التنافسية عالميا و مكافحة الفقر مجتمعيًا .
- ✓ تنمية العلاقات المتبادلة و الشراكة بين مؤسسات التعليم العالي و جميع قطاعات المجتمع الحكومية و الأهلية .
- ✓ تأكيد الجودة الكلية للتعليم العالي من خلال مؤسسات الاعتماد الأكاديمي و معايير الإيزو الخاصة بالتعليم .
- ✓ تمكين المتعلمين من مهارات تطبيق أساسيات المعرفة العلمية النظرية .
- ✓ الإسهام في تكوين مجتمع المعرفة القائم على مبادئ الجدارة و الاستحقاق للمبدعين و الخبراء .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

- ✓ تمكين المتعلمين من فنيات البحوث و الدراسات المستقبلية التي تستهدف استزراع الصحراء و تنمية المقومات الزراعية و الحيوانية و ترشيد استخدام الطاقة المتجددة و النابضة .
- ✓ جعل العلم محور رئيسي للثقافة العلمية من خلال تنمية طرائق التفكير العلمي و نشر الثقافة العلمية لدى كل التخصصات الأكاديمية داخل مؤسسات التعليم العالي و تبسيط العلوم و ترجمة الجديد منها و نشرها لفائدة غير المتخصصين خارج المؤسسات التعليمية .
- ✓ توفير التمويل الحكومي و الأهلي لإتاحة فرص التعليم العالي المتميز للجميع مع وضع الضوابط الكفيلة بتحقيق الجودة الكلية للمستثمرين و ضمان حقوق المتعلمين .
- ✓ التأكيد على الحرية الأكاديمية للباحثين من الطلاب و أعضاء هيئة التدريس و تقديم القيم و الأخلاق الأكاديمية قبل القيم الاقتصادية .
- ✓ الموازنة بين البحوث الأساسية الإبداعية و البحوث التطبيقية الموجهة لخدمة المجتمع و حل مشكلاته .
- ✓ تمكين المتعلم من القدرة على النقد و الإبداع .

المطلب الثالث : مساهمة الجامعة في خلق مجتمع المعرفة

شهد العالم خلال السنوات القليلة الماضية عددا من المتغيرات الأساسية و التي طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة، و مست كافة المؤسسات الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

الثقافية في دول العالم على اختلاف درجاتها في التقدم و النمو إلى الحد الذي جعل عالم اليوم " عالما جديدا يختلف تماما عن سابقه " .

و تقع على الجامعات مسؤولية التصدي لتلك المتغيرات و المساهمة في وضع الحلول باعتبارها المؤسسات العليا في المجتمع ، و التي تمتلك القدرة العلمية و الفكرية القادرة على التفاعل مع المتغيرات سواء حاضرا أو مستقبلا .

كما أنه لم يعد دور الجامعة مقتصرًا على مواجهة التحديات و التغيرات الآنية فقط ، بل امتد إلى الاستشراف و التنبؤ بها في المستقبل و اتخاذ التدابير و الإجراءات اللازمة للتحكم فيها و التصدي لها قبل وقوعها ، وذلك أثناء تطبيق خطط التنمية و برامجها و اسداء النصح بخصوص كيفية تفاعلي هذه المشكلات ، و من أهم هذه المتغيرات هي التوجه نحو مجتمع المعرفة ، أول هذه المتغيرات العالمية و أخطرها ظاهرة " تفجر المعرفة " فقد بات معلوما لدى جميع العاملين في حقل المعرفة ، أن القرن العشرين قد شهد تطورا في المعرفة كما و كيفا ، جعله بالقياس إلى حجم و نوع المعرفة البشرية عبر القرون السابقة عصر المعرفة ، و قد ترتب على ثورة المعرفة و تدفقها بقوة أن صارت المعرفة تجارة لها عائدها و موردها العالي ، حيث أن التنمية و زيادة الإنتاج ، أصبحت تعتمد على قيمة المعرفة أكثر من اعتمادها على عوامل الإنتاج المادية ، كالأرض و رأس المال ووفرة الثروات الطبيعية حتى و فرة القوى العاملة و الواقع أن تكلفة المعرفة تتجاوز في معظم الحالات تكلفة عوامل الإنتاج المادية السابقة كلها في صناعة السلع ، و الخدمات كما أن قيمتها المضافة ، تتمثل أضعافا مضاعفة لعوائد غيرها من عوامل الإنتاج الأخرى و من هنا تغدو المعرفة في العصر قوة ، و القوة أيضا معرفة .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

و من هذا المنطلق يمكننا تلخيص العلاقة التي تقيمها الجامعات بمجتمعها كما يلي¹:

1. النمو المعرفي وكما ذكرنا سالفاً أن التحدي الأول القائم على عاتق الجامعة هو حصولها على الثروة المعرفية وإمامها بالانفجار المعرفي بحيث تسهم في إحداث أساليب و أدوات تحصيل المعرفة وتخزينها واسترجاعها وتحليلها وهي في هته الحالة أمام شكل من أشكال التقدم في التكنولوجيا والتحكم فيها بشتى الأساليب والوسائل. أيضاً اهتمام الجامعة بالرأس المال البشري والمتمثل في أعضاء هيئة التدريس ومستوى طلابها هو المحور الأساسي لدرجة التقدم الاجتماعي بما فيه الامكانيات الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية وبالتالي تحقيق التنمية الشاملة بما تقدمه الجامعة من موارد وخبرات، التعلم والتدريس المستمر بحيث يصبح الهدف الأول للتعلم الجامعي هو تطوير المجتمع والنهوض به إلى أفضل المستويات التقنية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

2. التقدم التقني الذي فرض على الجامعات منحي جديدة فلم يعد هناك مجال لعزل الجامعة عن التقدم والتطور الذي شهده هذا العصر، وأصبح من مسؤولياتها النهوض بمجتمعها ومتابعة التطور التكنولوجي والمساهمة فيه، وتطوير البرامج والمناهج التعليمية وإعداد القوى البشرية علمياً وفنياً وإدارياً واجتماعياً، في ضوء التطور التكنولوجي ومتطلباته.

وهذا ما سيتم التطرق اليه بالتفصيل في الفصول القادمة.

3. التنمية يشمل دور الجامعة أيضاً في ترسيخ علاقتها بمجتمعها من خلال تنمية البحث العلمي والتطبيقي وربطه بواقع العمل، تدريس مشكلات الصناعة، الزراعة، معوقات العمل وإعداد الكفاءات البشرية التي يحتاجها المجتمع في مختلف النشاطات، وتزويدها

¹ عايدة باكير " تطور دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء المسؤولية المجتمعية والاتجاهات العالمية الحديثة"، ص 2-3

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

بأحدث المعارف والخبرات و إذا ما أهمل دور التعليم العالي في الخطط التنموية في المجتمع ، فالنتيجة هي تباطؤ الخطط التنموية و انتشار الجهل .

إن الوظيفة الأساسية للجامعة إضافة لتقديم المعرفة تتمثل بالاستجابة للاحتياجات الفعالة و الأساسية لتنمية المجتمع و التي تتمثل فيما يلي :

- ✓ التعليم الجامعي للارتقاء بالمجتمع فكريا و علميا .
- ✓ توفير الامكانيات البحثية و العملية لحل مشكلات المجتمع و تمدنه .
- ✓ الخدمة العامة للارتقاء بالمجتمع حضاريا و فكريا .
- ✓ الإبداع الفني ، فدور الجامعة ليس تحصيليا علميا و معرفيا فقط ، بل بناء للشخصية المميزة و تفجيرها لطاقات الطلبة الثقافية و الفنية و الأدبية عن طريق أنشطة موازية و منح جوائز تنافسية .
- ✓ نشر المعرفة و تكوين العقلية الواعية لحل مشكلات المجتمع و البيئة المحيطة ، و وعرفة الأساليب الفنية المستخدمة ، و تتبعها لركب التقدم العلمي و التكنولوجي .
- ✓ التنمية المهنية و الروحية ، و تنمية بعض المهارات مثل مهارات القيادة و الاتصال و غيرها و زيادة التخصص في المهن و ارتفاع مستوى المهارة الذي تتطلبه الأعمال و المهن .
- ✓ العمل على سد حاجة المجتمع من الكفاءات المتخصصة و القيادات الوطنية المدربة .
- ✓ النظر في مشكلات المجتمع المحيط ، و محاولة فهمها و تحليلها ثم البحث عن حلول مناسبة لها .
- ✓ و من هنا فإن التوجه لاستشراف المستقبل يضع العبء الأكبر على مؤسسات التعليم العالي في مواجهة التحديات السابقة .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

و بذلك يتحتم على مؤسسات التعليم العالي أن تغير من هياكلها التنظيمية بشكل فوري حتى تستطيع مواجهة التغيرات الاجتماعية و الاقتصادية و التكنولوجية المحيطة بها ، ولم يعد النمط التقليدي في الإدارة يصلح لهذه الجامعات ، بل لابد من البحث عن أنماط إدارية جديدة أكثر مرونة و قدرة على الاستيعاب و الانتشار و الافادة من التكنولوجيا الحديثة.¹

خلاصة الفصل :

¹ محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويجان: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات ، ط2 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، ، 2009 ص 70 .

الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة

لقد بات من المعلوم أن الجامعات لا يمكن أن تؤدي دورها الكامل في التغيير بدون تحقيق التفاعل بين الفرد من ناحية والبيئة الاجتماعية من ناحية أخرى ، كون تلك العلاقة تقوي المهارات وتذكي الابتكار لدى الفرد نظرا لما للتعليم الجامعي من أبعاد اجتماعية واقتصادية ونفسية وثقافية ، فضلا عن كونه عملية مستمرة ليست مرتبطة بزمان ومكان وجيل معين ، لهذا فإن التعليم الجامعي له أثرا ايجابيا في مجتمعنا ، فهو يساعد في تحسين أوضاع الطبقات الفقيرة من السكان وتيسير فرص العمل للأفراد ويرفع مستوى معيشتهم ، فضلا من إنها (الجامعة) تنتج كوادر تسهم في صنع السياسات للدول كما تسهم في صنع القرارات السياسية أو نقدها ، فالجامعة وفق هذا المعيار تؤدي بالضرورة إلى كل الوظائف التي يفرضها المجتمع ، لذا فان نشأتها يمكن أن تعود إلى عاملين أساسيين :الأول رغبة الشعب الأكيدة وإصراره الثابت على تحصيل العلمي الذي يتحقق بمتابعة للتعليم العالي في الجامعات سواء كانت داخل القُطر أو خارجه ، والثاني هو إدراك النظام السياسي الوطني بأن احتياجات الشعب وأوليائه التعليمية تحتم إيجاد مؤسسات وطنية للتعليم العالي في عموم البلد .

وهذا ما سعيينا جاهدين إلى الإشارة اليه من خلال هذا الفصل وهو تفعيل دور الجامعة للقيام بواجبها اتجاه مجتمعها و دفع عجلة التنمية عن طريق تطوير ركائز الجامعة وزيادة حصاد البحث العلمي . لأننا في الحقيقة لا نمتلك إلا جامعتنا من أجل الإبداع الوطني و التي عليها أن تتابع رسالتها الأساسية سواء في التدريس أو البحث و إنتاج المعرفة من أجل خلق مجتمع معرفي ، سامي بثقافته و أخلاقياته.

كما ينبغي علينا أن نتخلص من وهم استقلال الجامعة عن المجتمع الذي ترسخ لدينا من جامعات العصور الوسطى .

تمهيد

في حين كانت الأرض و العمالة و رأس المال هي العوامل الثلاثة الأساسية للإنتاج في الاقتصاد القديم ، أصبحت الأصول المهمة في الاقتصاد الجديد هي المعرفة الفنية ، الإبداع ، الذكاء و المعلومات ، كما أضحت الذكاء المتجسد في برامج الكمبيوتر و التكنولوجيا عبر نطاق واسع من أكثر المنتجات أهمية في وقتنا الحاضر ، فقد تضاهي أو تفوق أهمية رأس المال أو المواد أو العمالة ، و تقدر الأمم المتحدة أن اقتصاديات المعرفة تستأثر الآن بـ 7 % من الناتج المحلي الإجمالي العالمي و تنمو بمعدل 10 % سنويا و جدير بالذكر أن 50 % من نمو الإنتاجية في الإتحاد الأوربي مثلا هو نتيجة مباشرة لاستخدام و إنتاج تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات . تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من الأدوات القوية للمشاركة في السوق العالمية ، و تحسين توفير الخدمات الأساسية ، و تعزيز التنمية المحلية ، فهي تنطوي على مجموعة من الطرق و التقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين و رفع أداء المنظمات ، و هي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات و تداولها من حواسيب و برامج و معدات حفظ و استرجاع و نقل الكتروني سلكي و لا سلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها و على اختلاف أنواعها : المكتوب و المسموع و المرئي ، و التي تمكّن من التواصل الثنائي و الجماعي و تؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي ، عبر الشبكات المغلقة و المفتوحة ، و التي سمحت عوامة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بالاستفادة من خدماتها على مدار أربعة و عشرون ساعة (24 سا / 7 أيام) ، من أية نقطة في الكرة الأرضية ، لذلك يعد الاستثمار فيها أحد المحركات الأساسية لتنافسية المؤسسات الاقتصادية و لابد من اقحامها في مختلف الأنسجة الاجتماعية و الاقتصادية العمومية منها و الخاصة ، و نذكر هنا أن التعليم و العمليات التعليمية ، أضحت أساس التنمية في العالم خاصة مع تطور أدواتها باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات¹ .

¹ سعيدة شريف ، " العرب و اقتصاد المعرفة " ، مجلة نوات ، العدد 18 ، الرباط ، المغرب ، 2015 ، ص 4 .

المبحث الأول : طبيعة تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات

إن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تجمع بين العلم و التكنولوجيا ، فهي تحتوي على مجموعة كاملة من أجهزة الحاسوب و البرمجيات و الاتصالات السلكية و اللاسلكية و الهواتف المحمولة و الانترنت و الويب ، الشبكات السلكية و اللاسلكية ، الرقمية و الثابتة و الفيديو ، الكاميرات و الروبوتات (robotics)، و هلم جرا و يشمل مجال علوم الحاسب و المعلومات ، قاعدة معرفية ضخمة و سريعة النمو التي يتم تطويرها من قبل باحثين و ممارسين ، و قد ثبت أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لها قيمة عالية فهي تعمل على حل المشاكل و إنجاز المهام في قطاع الأعمال الصناعية ، الحكومية ، التعليم و العديد من مجالات الحياة .

المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات

تعد المفاهيم من الوحدات الأساسية للبحوث ، فهي عناصر محورية في كل الدراسات مهما اختلفت أهدافها و أنواعها ، حيث يحفل كل حقل بحثي بمجموعة مفاهيم أساسية و قد اختلفت دراستنا بالمفاهيم التالية :

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

لقد حظي مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كغيره من المفاهيم الجديدة بعدة تعاريف ، فتعدد هذه التعاريف و تنوعها تبعاً لرؤية و نظرة كل باحث أو اقتصادي لذلك سنحاول إدراج البعض منها، بما يتناسب وحيثيات دراستنا حتى يتسنى لنا إبراز أوجه الاختلاف و الاتفاق بينهما لنخلص في الأخير إلى تعريف موحد يشمل كافة العناصر و العوامل المحيطة بها .

أ. مفهوم التكنولوجيا (*la Technologie (Technology)*) :

تعد كلمة تكنولوجيا من المصطلحات الصعبة في التحديد¹ ، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (*Technique*) ، في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما ، ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما : (*Techno*) تعني التشغيل الصناعي ، و الثاني (*logos*) أي العلم أو المنهج ، ومنه فهي تتكون بكلمة واحدة علم التشغيل الصناعي².

تمتج التكنولوجيا بمفهوم العلم لتفاعلها في الميادين التطبيقية فالتكنولوجيا عبارة عن معرفة الكيف أو الوسيلة (*know how*) بينما يمثل العلم معرفة الأسباب (*know why*) إذ يأتي بالنظريات و القوانين العامة ، وتحولها التكنولوجيا إلى أساليب و تطبيقات في مختلف النشاطات ، و يعد العلم مصدرا للمعرفة الأساسية و مرتكزا أساسيا للتكنولوجيا³.

كما يعرف القاموس الفرنسي (*la rousse*) التكنولوجيا بأنها دراسة الوسائل ، الآلات ، التقنيات المستخدمة في الصناعة . مجموعة المعارف التطبيقية التي تركز على المبادئ العلمية في مجال تقني ، أيضا مجموعة نظريات عامة في منهج التقنيات⁴.

و يعرف معجم المعاني الجامع (المعاصر) كلمة تكنولوجيا : بأنها تقنية ، أسلوب الإنتاج أو حصيلة المعرفة الفنية أو العلمية المتعلقة بإنتاج و توليد الطاقة و استخراج المواد الأولية و وسائل المواصلات ، وتسمى أحيانا العلم التطبيقي تكنولوجيا الأسلحة، المعلومات، تكنولوجيا حيوية (الأحياء) استخدام كائنات دقيقة و مواد بيولوجية لإنجاز عمليات صناعية⁵.

¹ Nicolas Guichon, Vers l'intégration des TIC dans l'enseignement des langues, les éditions Didier, paris,2012 ,p43.

² <http://innoopedia.blogspot.com> visité le 03/07/2016.

³ د محمد الصيريفي : " إدارة تكنولوجيا المعلومات ، ط1 ، الاسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، 2009 ، ص 13-14 .

⁴ la rousse 1991, p 71

⁵ www.almaany.com , visité le 11/04/2014

عربت كلمة تكنولوجيا بتقنيات ، و التي تعني علم المهارات أو الفنون ، أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.¹

كما يشار إليها بأنها العمليات و التقنيات و المكائن و الأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المواد ، و المعلومات و الأفكار) إلى مخرجات (المنتجات و الخدمات) .

أيضا عرفها العالم جلبرت (Galbraith) بأنها التطبيق النظامي للمعرفة العلمية ، أو معرفة منظمة من أجل أغراض عملية.²

ويذهب عددا من الخبراء إلى أن مصطلح التكنولوجيا يعد حديث النشأة لأنه لا زال يكتنفه بعض الغموض و عدم الدقة و إن كان قد ذاع انتشاره في البلدان النامية أو الدول الحديثة .لاسيما بعد أن بات مؤكدا لدى الدول المتقدمة أن التكنولوجيا هي مصدر قدرتها الاقتصادية و العسكرية ، لذا امتزج هذا المصطلح و خضع لتعريفات متعددة فيعرف مؤتمر الأمم المتحدة للتنمية و التجارة التكنولوجية بأنها كل ما يمكن أن يكون محلا لبيع أو شراء أو تبادل و على وجه الخصوص براءات الاختراع و العلامات التجارية و المعرفة القائمة على المهارات و الخبرات التي لا تنفصل عن أشخاص العاملين و المعرفة التكنولوجية المتجسدة في أشياء مادية و خاصة الآلات و المعدات .

في حين عرفها البعض من العلماء بأنها الأفكار التي تتعلق بتطبيقات عملية في مجال الصناعة ، و من ثم يترتب عليها تقدم واضح في مستوى الفن الصناعي ، و هذا التعريف يركز في جوهره على براءة الاختراع و حقوق الملكية الصناعية ، في حين يذهب البعض إلى تعريفها بأنها تلك العناصر و الخبرات المكتسبة بالمبتكرين نتيجة للتدريس و التعليم و التعلم و التدريب و التجارب .

¹www.mediatechnology.com 1234/13.com , visité le 21/09/2015

²<http://goldenlibrary-alhashmivip.blogspot.com> , visité le 03/02/2016

في الوقت الذي يذهب البعض الآخر إلى تعريفها بأنها الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الانتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات و الأنشطة الإدارية و التنظيمية و الاجتماعية و ذلك بهدف التوصل إلى أساليب و أنماط جديدة يفترض فيها أنها أجدى للمجتمع .

التكنولوجيا : هي فرع من فروع المعرفة التي تتعامل مع العلم و الهندسة .

عرفها الجاسم بأنها : " عملية تحويل الفكرة العلمية من حالة نظرية معرفية إلى حالة عملية أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية ، أو معدات أو أجهزة ، أو أدوات ووسائل ، يستخدمها الانسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما بحيث تصبح تلك الآلات و المعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد و المجتمع و الدولة على حد سواء على صعيد الواقع العملي " ¹.

و يتصور الكثير من الناس أن مفهوم التكنولوجيا يتعلق بشكل أساسي في الأدوات و الآلات التي تصنع و هذا من حيث العلم يعد مفهوما خاطئا ، فالتكنولوجيا في حقيقة الأمر ، هي العقل الإنساني الذي يفكر في كيفية إدارة الحياة نحو الأحسن من جانب ، و الآلات و الأدوات و المعدات التي تقدم لهذا العقل خدمة أفضل من السابق من جانب آخر و هذا ما سنبرزه لاحقا و الذي يتعلق بمساهمة المعرفة في إنتاج هذه التكنولوجيا و معنى المعرفة التي هي مرتبطة بالعقل البشري من جهة و من جهة أخرى مساهمة هذه التكنولوجيا في تسهيل عمل و نشاط العقل الإنساني و هنا نحن بصدد الحديث عن مساعدة الآلات و المعدات و التكنولوجيا ككل في أداء الأعمال بأحسن الطرق و أفضل الكيفيات و في وقت مختصر عن سابقه.

¹ إبراهيم الأخرس : " الآثار الاقتصادية و الاجتماعية لثورة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات على الدول العربية " ، ط1 ، ايتراك للنشر و التوزيع ، مصر الجديدة ، 2007 ، ص 64-65

و في ضوء ما تقدم يمكن استنتاج أن التكنولوجيا طريقة نظامية تدير وفق المعارف المنظمة ، و تستخدم جميع الإمكانيات المتاحة مادية كانت أو غير ذلك ، بأسلوب فعال لإنجاز العمل المرغوب فيه ، إلى درجة عالية من الاتقان أو الكفاية و بذلك نخلص إلى أن للتكنولوجيا ثلاث معان أساسية هي²:

✓ التكنولوجيا كعمليات (*Processus*): وهي تعني التطبيق النظامي للمعرفة العلمية .

✓ التكنولوجيا كنواتج (*Products*): و تعني الأدوات و الأجهزة و المواد الناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية .

✓ التكنولوجيا كعملية و نواتج معا : " تستعمل بهذا المعنى عندما يشير النص إلى العمليات و نواتجها معا ، مثل تقنيات الحاسوب .

و في الأخير نقول أن التكنولوجيا هي : " الأدوات و الوسائل التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية ، و التي يستعين بها الانسان في عمله لإكمال قواه ، و قدراته ، و تلبية حاجاته التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية و مرحلته التاريخية و يتضح من هذا التعريف مايلي :

✓ إن التكنولوجيا ليست نظرية بقدر ما هي عملية تطبيقية تهتم بالأجهزة و الأدوات .

✓ إن التكنولوجيا تستكمل النقص في قدرات الإنسان و قواه .

✓ إن التكنولوجيا وسيلة للتطور العلمي .

✓ إن التكنولوجيا وسيلة لسد حاجات المجتمع .

2. مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

يشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى مجموعة من العناصر و القدرات التي تستخدم في جمع البيانات و المعلومات و تخزينها و نشرها باستخدام تكنولوجيا الحاسبات بسرعة عالية و كفاءة لإحداث شيء مفيد يساعد على تطور المجتمعات ، هي أيضا : " كل التقنيات المتطورة التي تستخدم

² أخذ من الموقع بتاريخ 2016/01/17 <http://innoopedia.blogspot.com>

في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى المعلومات بمختلف أنواعها التي تستخدم من قبل المستفيدين منها في مجالات الحياة كافة " . كما تم تعريفها أنها : " كل الوسائل من أجهزة ، برامج تسهل نقل المعلومات و تبادلها في داخل المؤسسة أو بين المؤسسات المختلفة شاملا ذلك جمع المعلومات و تخزينها و مقارنتها ، و تحليلها لسهولة استخدامها في الوقت المناسب " . فالتكنولوجيا و التقدم العلمي هما عصا تطور البشرية و رقيها و توسع إمكانياتها و طاقتها و لقد انعكست مختلف النتاجات التقنية العالية السريعة على المجتمع العالمي ككل ، كعامل أساسي في حركة البشر خلال القرن الحالي و قد أصبح الإنسان يعيش على أوتار حركة هذا التقدم و تقنياته المتواترة¹ .

كما عرف تريان و آخرون تكنولوجيا المعلومات على أنها : " الجانب التكنولوجي في نظام المعلومات ، و الذي يتضمن الأجهزة و قواعد البيانات و البرمجيات و الشبكات و أجهزة أخرى " . ويعرفها كارترو و سنكلير على أنها : " استخدام التكنولوجيا الحديثة ، التي تسهم في التقاط البيانات و تخزينها و استرجاعها و إعادة بثها إلى الجهات المعنية بالشكل و التوقيت المناسبين " .

تكنولوجيا المعلومات تعرفها أيضا منظمة *UNESCO* بأنها : " مجموعة المعرفة العلمية و التكنولوجية و الهندسية و الأساليب الإدارية المستخدمة في تناول و معالجة المعلومات و تطبيقاتها " . و يعرفها إدريس على أنها : " تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تعاون الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات و العمليات التشغيلية في المنظمة . و تتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية ، و البرامج الجاهزة ، و قواعد البيانات ، و شبكات الربط بين العديد من الحاسبات و عناصر أخرى ذات علاقة " .

في حين يعرفها لودن : " بأنها جميع نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب و المستخدمة من قبل المنظمات و تقنياتها الأساسية " ² .

¹ علوي هند ، " المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر " ، أطروحة دكتوراه ، 2007-2008 ، جامعة منتوري قسنطينة ، ص 25-26 .
² د.وصفي الكساسبة : " تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات " ، ط1 ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، عمان-الأردن، 2011 ، ص 34-35 .

و هناك من الباحثين من قام بتصنيف التعاريف الخاصة بتكنولوجيا المعلومات إلى أربع مجموعات سنبرزها من خلال الجدول التالي :

جدول رقم 1-2 : مفاهيم تكنولوجيا المعلومات¹

البيان	مفهوم تكنولوجيا المعلومات
المجموعة الأولى : المفاهيم التي تركز على الأجهزة التي تشملها تكنولوجيا المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> • يعرف palvia تكنولوجيا المعلومات بأنها : " تشمل جميع الجوانب المتعلقة بالحاسبات الآلية (المكونات المادية ، و البرامج الجاهزة و الاتصالات عن بعد و آلية المكاتب " . • أما عبد المجيد الرفاعي فيرى أن تكنولوجيا المعلومات هي : " تقنيات المعلومات المستخدمة في جميع المجالات بدءا من التجهيزات و البرمجيات وصولا إلى التقنيات المستخدمة في مجال الاتصال " . • و يعرف التقرير الاقتصادي الدولي الذي يصدره صندوق النقد الدولي تكنولوجيا المعلومات بأنها : " تتضمن الحاسبات الآلية و البرامج الجاهزة و معدات الاتصال عن بعد " . • أما Ozer فيرى أن تكنولوجيا المعلومات هي : " المكونات المادية للحاسبات الآلية ، و البرامج الجاهزة ، و نظم الاتصال " . • و يعرف frenzel : " تكنولوجيا المعلومات بأنها وصف لكل من الحاسبات الآلية بالمنظمة (سواء مكونات مادية أو برامج جاهزة) و البنية الأساسية للاتصالات متضمنة نظم

1 د عبد الله فرغلي على موسى : " تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي و الالكتروني " ، ط1 إيتراك للنشر و التوزيع ، 2007 ، ص¹ 25-27 .

<p>الحاسبات ، شبكات الاتصال عن بعد ، و الوسائط المتعددة .</p> <ul style="list-style-type: none"> • ويرى Steven & Judith أن تكنولوجيا المعلومات تشير إلى : " أجهزة الحاسب الآلي المادية ، و البرامج الجاهزة ، و نظم إدارة قاعدة البيانات ، و تكنولوجيا توصيل البيانات " . • و يعرف Soubra تكنولوجيا المعلومات بأنها مزيج من الصناعات المترابطة هي صناعة المكونات المادية للحاسب الآلي ، و صناعة البرامج الجاهزة و صناعة الخدمات (مثل خدمات الشبكات ، و صيانة الأجهزة المادية) " . • و يعرف البعض الآخر تكنولوجيا المعلومات بأنها " نظم الحاسب التطبيقية التي تتضمن كل من الأجهزة المادية للحاسبات و البرامج الجاهزة و شبكات الاتصالات عن بعد و التي توجد في بيئة الأعمال " . 	
<ul style="list-style-type: none"> • يرى البعض أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يتمثل في معالجة ، و تخزين ، و إرسال و عرض ، و إدارة ، و تنظيم ، و استرجاع المعلومات " . 	<p>المجموعة الثانية :</p> <p>المفاهيم التي تركز على الأنشطة التي تقوم بها تكنولوجيا المعلومات دون الإشارة إلى الأجهزة التي تستخدم في القيام بهذه الأنشطة .</p>
<ul style="list-style-type: none"> • عرف Turner & Laudon تكنولوجيا المعلومات بأنها : " مكونات 	<p>المجموعة الثالثة :</p>

<p>الحاسب الآلي ، و البرامج الجاهزة التي تستخدم في جمع ونقل و معالجة و توزيع البيانات في المنظمة " .</p> <ul style="list-style-type: none">• و يرى Rofle & al أن تكنولوجيا المعلومات هي : " التكنولوجيا المبنية على الإلكترونيات و التي يمكن أن تستخدم في جمع و تخزين و معالجة و وضع هذه المعلومات في حزم متكاملة و من ثم الوصول إلى المعرفة .• و يرى Lucas أن تكنولوجيا المعلومات هي " كل أشكال التكنولوجيا المطبقة لمعالجة و تخزين و توزيع المعلومات في شكل الكتروني ، و المعدات المادية المستخدمة لهذا الغرض تتضمن الحاسبات الآلية و معدات الاتصال و الشبكات و أجهزة الفاكس " .• و يرى آخرون أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات هي " الأجهزة التي تخزن و تعالج و ترسل المعلومات التي يمكن للحاسبات قراءتها . و من أمثلة هذه الأجهزة الحاسبات الشخصية و الكبيرة ، الاسطوانات المرنة ، المودم ، و النهايات الطرفية " .• و يرى patterson أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يقصد به : " تطبيق النظم التكنولوجية الحديثة في معالجة المعلومات ، و إرسال هذه المعلومات و تخزينها و استرجاعها بسرعة و دقة و كفاءة ، و من أهم هذه النظم التكنولوجية : -تكنولوجيا توصيل البيانات .	<p>المفاهيم التي تركز على أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الأنشطة التي تقوم بها معا .</p>
---	---

<p>-تكنولوجيا الاتصالات عن بعد</p> <p>- تكنولوجيا الحاسبات الآلية .</p> <p>- البرامج الجاهزة .</p> <p>• و يتفق كثيرون على أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات : "</p> <p>يشير إلى معالجة و إرسال و تخزين و استرجاع المعلومات بواسطة الحاسبات الآلية و البرامج الجاهزة "</p> <p>• و يرى آخرون أن تكنولوجيا المعلومات تنطوي على كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في خلق و تخزين و تبادل و استخدام المعلومات في أشكالها المختلفة (بيانات المنظمة ، المحادثات الصوتية ، الصور الساكنة ، الصور المتحركة ، و عروض الوسائط المتعددة الأخرى) و غيرها من الأشكال التي لم تظهر بعد .</p>	
<p>✓ يرى Turban أن " تكنولوجيا المعلومات تتضمن أنظمة المعلومات بالمنظمة المبنية على تكنولوجيا المعلومات ، و كذلك جميع المستخدمين منها " .</p>	<p>المجموعة الرابعة :</p> <p>المفاهيم التي تركز على الأجهزة و كذلك الأنشطة بالإضافة إلى العنصر البشري .</p>

المصدر: د عبد الله فرغلي على موسى : " تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي و الالكتروني " ،

ط1 إيتراك للنشر و التوزيع ، 2007 ، ص 25-27

و من خلال بحثنا هذا نميل إلى المفهوم التي تضمنته المجموعة الثالثة والرابعة الذي يركز على أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الأنشطة التي تقوم بها هذه الأجهزة و المفصلة في المجموعة الثالثة ، دون أن نستثني في ذلك العنصر البشري الذي يعمل على إدارة هذه الأجهزة و تحقيق مختلف الغايات و الأهداف من خلال مجموعة الأنشطة و العمليات و هذا ما أضافته المجموعة الرابعة .

3 مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات :

يقصد بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بأنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة و حيازة المعلومات و تسويقها و تخزينها و استرجاعها و عرضها و توزيعها من خلال وسائل تكنولوجيا حديثة و متطورة و سريعة و ذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات الإلكترونية و نظم الاتصالات الحديثة ، و أنها باختصار العلم الجديد لجمع و تخزين و استرجاع و بث المعلومات أليا ."

يتوسع تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حيث أنه ليس الهدف منها هو توليد المعلومات و حسب ، و إنما حيازة المعلومات و تسويقها و تخزينها و استرجاعها و عرضها و توزيعها بفضل تكنولوجيا الاتصالات .

و في تعريف آخر تعني تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات اندماج ثلاثي الأطراف بين الاتصالات عن بعد بالمعلوماتية و الالكترونيات الدقيقة .

يتضمن مصطلح تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال هذا التعريف ثلاث عناصر تتمثل في : الاتصالات عن بعد و المعلوماتية و الالكترونيات الدقيقة ، هذه العناصر تشكل مجموعة الأنظمة و البرمجيات و التجهيزات الحاسوبية المختلفة المستخدمة في إدارة المعلومات من معالجة رقمية للمعلومات و تخزينها و إرسالها و استثمارها¹.

¹ ticb.yoo7.com vu le 27.01.2017.

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (ICT) بأنها التكنولوجيا المتعلقة بتخزين و استرجاع و تداول المعلومات و نشرها ، و انتاج البيانات الشفوية و المصورة و النصية و الرقمية بالوسائل الالكترونية ، من خلال التكامل بين أجهزة الحاسوب الالكتروني و نظم الاتصالات المرئية .

و تعرف أيضا : " تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هي مجموعة من الأجهزة و الأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات و معالجتها و من ثم استرجاعها و كذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم و استقبالها من أي مكان في العالم"¹.

المطلب الثاني : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

يعد عالمنا الذي نعيشه رهين التغيير و التطور السريع ، مما يعجزنا عن رصد التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل دقيق ، و لكن الأمر المسلم به هو أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إنما هي ثمرة تطورت عبر الزمن يمكن اختصارها فيما يلي:

✚ مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الأولى: منذ حوالي 3600 قبل الميلاد ، تم اختراع الكتابة

و مختلف وسائط حفظ المعلومات ، فاستطاع السومريون الكتابة على الطين اللين " 3 " مما أنتج

إنهاء

عهد المعلومات الشفهية التي تندثر بمجرد وفاة الإنسان ، أو ضعف قدرتها الذهنية 4 " ، إلا أنها كانت باهظة الثمن و حكر فقط على فئة الأغنياء و رجال الدين.

✚ مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الثانية " :عصر ظهور الطباعة إذ يعد الألماني غوتنبرغ ،

بطل هذه الفترة في القرن 16 والفاعل الأساسي في نشر المعلومات و الاتصالات ، وذلك بكثرة

مطبوعاته و نشرها من جهة، و ظهور عصر التنوير من جهة أخرى ، ما أعطى لأوروبا حق الأسبقية

¹ بلعالياء خديجة ، " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال " ، مداخلة في الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة ،جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف ، ص 7

في التقدم على العالم بثلاث قرون "...

✚ مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الثالثة: "لقد كان اكتشاف التلغراف 1937 ردة فعل حتمية

لنظم الاتصال ، بغية توفير فعالية أكبر في تبادل المعلومات وذلك إبان ظهور الثورة الصناعية ، ثم

اكتشف ج ارهم بل الهاتف من خلال قوة و سرعة التيار الكهربائي في نقل الصوت عبر الأسلاك

النحاسية، و توالى الاختراعات في مجال الاتصال كجهاز الفوتوغراف في القرن التاسع عشر عن

طريق (Edison . T و كان من تطبيقاته الميكروفيش ، ميكروفيلم) ، وظهر على التوالي القرص

المسطح بفضل Berlinger و اكتشاف ماركوني Marconi

✚ اللاسلكي 1896 ، و هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة ، نسبيا بدون

استخدام الأسلاك ، و انتشرت خدمات الراديو 1919 ثم بثت خدمات التلفزيون التجاري. " 1941

مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الاربعة: "تميزت باختراع الحاسوب و تطور و م ارحل أجياله

المختلفة ، و ما له من أثر ايجابي على حركة تدفق المعلومات عبر وسائل اتصال التي لها صلة

بالحواسيب ".

✚ مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الخامسة: "إنها الثورة الخامسة، و التي بدأت من النصف

الثاني من ق 20 حتى يومنا هذا، و هي تعتمد بالدرجة الأولى على اكتساح الأقمار الصناعية و

شبكات الألياف الصوتية ذات السرعة الفائقة في عالم المعلومات في نقل الأنباء ، البيانات، الصور ".

كنتيجة حتمية للترابط الهائل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة ، و تكنولوجيا اتصالات المختلفة

وخير برهان على ذلك استخدام الانترنت كأداة تختصر العالم بأسر في حروف ثلاث. (www)

" و قد عبر أحمد قنديل عن هذه الفترة بالتدرج بقوله: فمن الكمبيوتر الذي يعمل بالصمامات الأيونية

الخ... الآخر يعمل بالترنستور ، إلى كمبيوتر يمكن حمله في الجيب ؛ ومن إدخال البيانات بأكوام من

الكروت الورقية إلى اعتماد لوحة المفاتيح ثم الفأرة ، و من تخزين المعلومات في أشرطة ممغنطة إلى

أسطوانات مرنة و أخرى مدمجة ضوئية و ذات سعة هائلة، و من اخراج المعلومات على شاشة الكمبيوتر

باللغة المكتوبة إلى اخراجها بالرسوم و الأشكال ثابتة و متحركة ، مع الصوت او لألوان بفضل وسائط متعددة ، ثم تبادلها بشبكات المعلومات "...

مراحل حفظ البيانات :

لقد مرت صيغ حفظ البيانات (أو ما يسمى أوعية المعلومات) و تنظيمها بسلسلة من المراحل قبل ظهور الحواسيب فكانت قوائم الكشف و السجلات و الفهارس و القواميس و الخرائط و غيرها كان يتم تنظيمها يدويا ثم تطورت إلى مراحل أخرى هي :

أ. مرحلة التنظيم اليدوي :

اعتمدت المؤسسات التربوية منذ وقت مبكر طريقة الحفظ اليدوي للبيانات المتعلقة بأعداد المعلمين و العاملين و الطلبة .

و يمكن تحديد خصائص هذه المرحلة بمايلي :

- ✓ بطء عملية حفظ البيانات .
- ✓ صعوبة تحديث سجلات البيانات بشكل مستمر .
- ✓ إمكانية تعرض البيانات للتلف .
- ✓ تكرار البيانات في سجلات بأشكال مختلفة .
- ✓ صعوبة المحافظة على سرية البيانات التي يتم حفظها .
- ✓ صعوبة استرجاع البيانات أو العثور عليها .
- ✓ حاجة العمل في حقل المعلومات في هذه المرحلة إلى عدد غير قليل من العاملين لإنجاز مهام محدودة .

- ✓ تفاوت السجلات من حيث طبيعة تنظيمها و عدم وجود معايير دقيقة تلتزم بها جميع هذه السجلات مما يتسبب بعدم توافق البيانات مع بعضها .
 - ✓ عزل بيانات السجلات عن بعضها بحيث يحتاج الباحث عن البيانات الرجوع إلى عدة سجلات في آن واحد .
 - ✓ استقلالية عمل العاملين على هذه السجلات عن بعضهم مما يتسبب في عدم شيوع أو تبادل المعلومات بينهم بصورة دائمة .
 - ✓ صعوبة حفظ السجلات و بخاصة في الدوائر أو المدارس الكبيرة بحيث يخصص بعضها غرفا بكاملها لهذه السجلات .
- ب.مرحلة التنظيم شبه التقني :
- و هي مرحلة اعتمدت تنظيم البيانات في سجلات محوسبة (Files) بديلا عن السجلات الورقية . و تميزت هذه المرحلة بعدة خصائص هي :
- ✓ اعتماد طريقة الحفظ بالسجلات نفسها ولكن باستخدام الحاسوب .
 - ✓ إمكانية المحافظة على البيانات من التلف أو الضياع .
 - ✓ السهولة النسبية في الرجوع إلى البيانات بسبب سرعة العثور عليها في السجلات المحفوظة .
 - ✓ اختصار أماكن الحفظ و عدد العاملين .
 - ✓ تكرار البيانات في أكثر من سجل بأشكال مختلفة .
 - ✓ توفير فرصة أفضل نسبيا لتبادل البيانات و المعلومات بين العاملين أنفسهم و بينهم و بين الإدارات العليا .
 - ✓ سهولة إدامة البيانات و تحديثها .
 - ✓ ظهور بعض المعايير في تنظيم السجلات و الملفات و تحديد حقولها و مداخلها .

✓ إمكانية المحافظة على سرية البيانات بصورة أفضل من المرحلة الأولى .

ج. مرحلة التنظيم التقني الكامل :

وهي مرحلة تميزت بها الإدارة الحديثة و اعتمدت فيها برامج متقدمة لحفظ البيانات على الحواسيب بشكل كامل ، و تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية :

✓ عدم تكرار البيانات و ذلك لاستخدام برامج قواعد البيانات المتقدمة كبرنامج مايكروسوفت

اكسس Microsoft Access .

✓ استخدام أوسع لشبكة الإنترنت بما يساعد على تنظيم عمليات الاتصال على أوسع نطاق بين

مستخدمي النظام و متخذي القرار .

✓ اتساع قدرات خزن البيانات كما يحصل في برنامج Excel مثلا الذي يضم ملايين الخلايا .

✓ إمكانية أوسع للمحافظة على سرية المعلومات .

✓ سهولة و سرعة الوصول إلى البيانات بحسب متطلبات عمل كل شخص أو مستوى من

مستويات العمل الإداري .

✓ اختصار عدد العاملين إلى حد كبير .

✓ تنافذ البيانات في السجلات و القواعد المختلفة على بعضها بما يؤمن من تكامل البيانات .

✓ تجانس معايير الحفظ و المعالجة و الاسترجاع .

✓ الوصول المتزامن إلى البيانات مما يعني اتصاف المعلومات بالدقة و الشمولية .

✓ تطور و تنوع مستويات أوعية البيانات .

✓ إمكانية احتواء البيانات لأشكال و صيغ واسعة التنوع كالأصوات و الصور الثابتة و المتحركة .

✓ إمكانية تصرف المستخدم نفسه في تشكيل هياكل البيانات بالصورة التي يرغبها .

✓ إمكانية تضمين حقول البيانات ملاحظات تكميلية تساعد العاملين و المستخدمين على فهمها دون ظهور هذه الملاحظات في النسخ المطبوعة منها .

و قد لوحظ أن تطور تكنولوجيا المعلومات يمكن تمثيله ضمن منحى غير منتظم مسنن و مدرج،

و هذا المنحى يسمى من قبل علماء الرياضيات منحى الشيطان " La courbe de diable ."

وهنا يمكننا القول أن كل مرحلة من هذه المراحل ، تعد تمهيد لتربة مرحلة مواكبة لها ، وبالرغم من

أنها تجربة اجتاحت مدة زمنية معتبرة إلا أنها تبدو ومضة عين لما حققته وما ازلت تحققه ، كوننا

نعيش أسرى لواقع افتراضي مبني على التوقعات والاحتمالات.

و من خلال ما سبق يمكن رصد التطورات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال تتبع

تطور تكنولوجيا الاتصال و تكنولوجيا المعلومات كل على حدى لأنهما مفهومان متزامنان :

المطلب الثالث : مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

زيادة إلى التعريف السابقة التي تطرقت إليها الباحثة و بالتفصيل فيما تعلق بمفهوم تكنولوجيا

المعلومات و الاتصالات هناك من عرفها على أنها : " كافة أنواع البرمجيات و الأجهزة و المعدات

المتعلقة بالحاسب و الاتصال سواء كان حاسوبا شخصيا أو هاتفيا أو عن طريق نظم المعلومات

الادارية " و من خلال هذا الأخير تظهر لنا مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و يمكن بالتالي

تقسيمها إلى شطرين أساسيين هما :

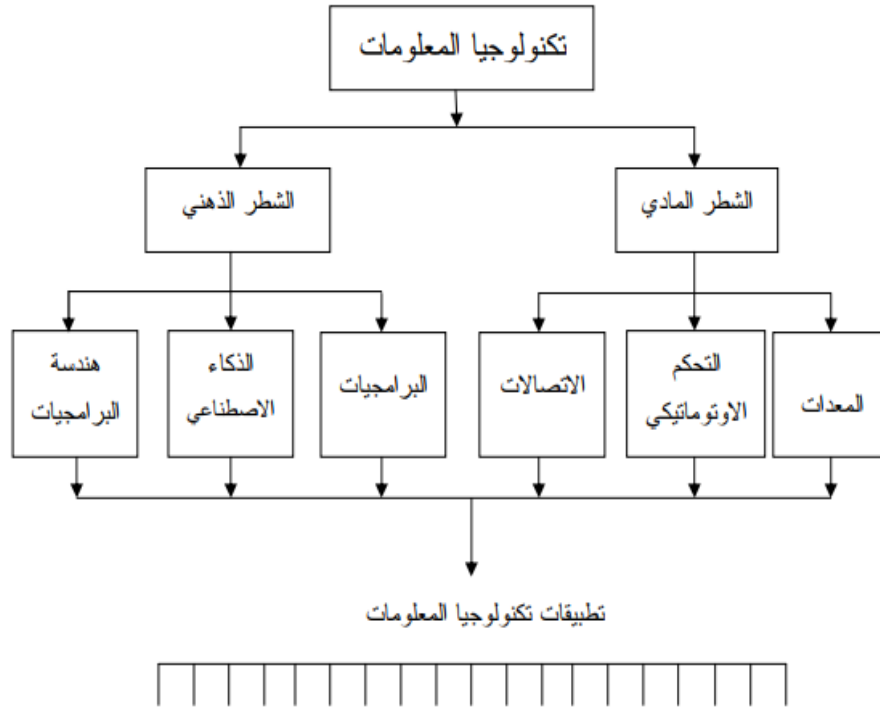
✓ الشطر الأول المادي : يتكون الشطر المادي من معدات الحاسوب و التحكم الأوتوماتيكي و

تكنولوجيا الاتصالات .

✓ أما الشرط الذهني : فيتكون هذا الأخير من البرمجيات ، الذكاء الاصطناعي و هندسة البرمجيات .

(حسب تقسيم الحسنية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال)¹

الشكل رقم : 1-2 مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات



الشكل

مفهوم تكنولوجيا المعلومات

و في السياق ذاته يرى كل من (Zee & Jonc) ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تضم جانبين هما :

✓ جانب الطلب : الذي يركز على مسألة تطبيق تكنولوجيا المعلومات أي ان الاهتمام يكون

منصبا على الجانب التطبيقي للتكنولوجيا في المنظمة .

✓ جانب العرض : و يركز على الجانب التقني و كيفية توصيل تكنولوجيا المعلومات من خلال

أجهزة الحواسيب و البرمجيات .

¹ المعهد التخصصي للدراسات ، مركز الدراسات الاستراتيجية أخذ من الموقع التالي : www.qu.edu.iq.com

كما أن هناك من عبر عنها بأنها : ما هي إثمرة التقاء علوم الفيزياء و الرياضيات المنطقية و الهندسة الالكترونية و هو ما أدى إلى ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت صنعة لامتزاج ثلاثي الأبعاد : مكونات الحاسبات – البرمجيات – شبكات الاتصال .

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر المترابطة، التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود من هذه التكنولوجيا، بحيث تساعد المستويات الإدارية المختلفة في إنجاز أعمالها.

ويشير (غنيم وندا) إلى أن تكنولوجيا المعلومات تشتمل على خمسة من العناصر الأساسية المطلوبة وهي كالاتي¹:

أ. الموارد البشرية:

تعد الموارد البشرية من أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات باعتبارها المحرك الحقيقي لها، والقائمة على التصميم والتنفيذ والتحكم، ويتمثل هذا العنصر في القوى البشرية المتعلمة والمدرّبة على استخدام التكنولوجيا الحديثة من أجهزة وبرامج.

وفي تصنيف الموارد البشرية إلى صنفين رئيسيين هما:-

✓ المختصون والمهنيون في مجال تكنولوجيا المعلومات: ومن هؤلاء محللو النظم .

ومديرو قواعد البيانات، والاتصالات، ومديرو الشبكات، والقائمين على ضمان الجودة والمبرمجون ومهندسو الحاسوب ولكل من هؤلاء وظيفته الخاصة.

✓ المستخدمون النهائيين: وهم مجموعة من الأشخاص ممن يشاركون في نظام العمل،

ومن أبرز هؤلاء الزبائن والمشاركون في إنجاز عملية الأعمال والمشاركون في البنية التحتية.

¹ أحمد موسى فرج الله : " دور الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية " ، مذكرة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2012 ، ص 26.

ب. البرمجيات: تعتبر البرمجيات تعليمات تفصيلية تضبط عمليات نظام المعلومات وهي تحقق

ثلاث وظائف رئيسة هي: إدارة موارد الحاسوب في المنظمة وتزويد العاملين بمزايا هذه الموارد والتوسط بين المنظمة والمعلومات المخزنة. (Laudon & Laudon) وأضاف رومي أن برمجيات الحاسوب تنقسم إلى نوعين رئيسيين¹:

■ برمجيات النظام: (أنظمة التشغيل وهي برمجيات تمكن أجزاء الحاسب من العمل، وتنظم انسياب المعلومات بين الوحدات المكونة لجهاز الحاسوب.

■ البرامج التطبيقية: وهي برامج توجه الحاسوب لتنفيذ الأعمال التي يحتاجها المستخدم، وهذه البرامج قد تكون من تصميم شركات خارجية؛ مثل برامج الأوفيس من شركة ميكروسوفت (Microsoft Office)

، أو تصمم داخلياً حيث يتم بناؤها وفقاً للمتطلبات الخاصة بالمنظمة.

ج. الشبكات:

الشبكات عبارة عن تركيبة من الأجهزة التي تتكون على الأقل من جهازين حاسوب، يتصل كل منهما بالآخر من خلال قناة اتصال، يتم من خلالها السماح لأجهزة الحاسوب المشتركة في الشبكة استخدام الموارد بشكل مشترك؛ مثل البرامج، ووحدات التخزين، والطابعات .

ويعرفها السالمي والدباغ بأنها: "مجموعة من الحاسبات ترتبط مع بعضها البعض بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل المعلومات فيما بينهم". وتحتل الشبكات مكاناً بارزاً في تقنية الإدارة الحديثة فهي تسهم في رفع كفاءة وسرعة التشغيل ودعم صناعة القرارات وذلك من خلال كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل المعلومات، والتشغيل الاقتصادي للأجهزة وذلك بالمشاركة في استخدامها، والمشاركة في البرمجيات، والمشاركة في المعلومات ونقل البيانات.

¹ أحمد موسى فرج الله ، مرجع سابق ص 27 .

وأشار (Martin, et al) إلى أن هناك مجموعة من الأسباب تكمن وراء الأهمية الكبيرة للشبكات ومدى الحاجة الماسة لها وهي: المشاركة في الموارد التكنولوجية، والمشاركة في البيانات، وعملية توزيع البيانات وأنظمة خدمة الزبائن، وأخيرًا تحسين الاتصالات مما يجعل المنظمة تتميز بقدرتها التنافسية.

د. قواعد البيانات:

تعرف قواعد البيانات على أنها: "مجموعة منظمة من البيانات التي تجمع علاقات منطقية إذ يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض تعديلها أو الإضافة إليها أو الاستفسار عن مكوناتها وإعداد التقارير عن مراجعتها . (الحوري) .

ويعرفها النجار بأنها: "عبارة عن تنظيم منطقي لمجموعات من الملفات المترابطة فيما بينها، حيث تكون البيانات فيها متكاملة ومترابطة بعلاقات معينة، يصبح معها من السهل إيجاد المعلومات لتحقيق الأهداف المطلوبة. وتكون البيانات فيها مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية يتم فيها تحاشي تكرار البيانات." في حين يعرفها الصاوي بأنها: "مجموعة من عناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضية، تخزن في جهاز حاسوب على نحو منظم لتسهيل التعامل معها والبحث ضمنها والإضافة والتعديل عليها."

ويعرفها (Alter) بأنها " مجموعة مهيكلية من البيانات المخزنة الكترونياً والتي يتم السيطرة والوصول إليها من خلال الحاسوب وتكون مرتبة بناءً على علاقات معروفة مسبقاً بين أنواع محددة من البيانات ذات العلاقة بالأعمال أو الحالات أو المشاكل."

وكما عرف وصفي الكساسية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: " بأنها مجموع المكونات المادية و البرمجيات ووسائل الاتصال و الشبكات و إدارة قواعد البيانات و تقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب"¹

ومنه يمكن التفصيل في هذه المكونات كما يلي :

¹ وصفي الكساسية: " تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات " ، ط1 ، عمان ، الأردن ، 2011 ، ص 27 .

1. الأجهزة : تمثل الأجهزة جميع المكونات المادية التي تستخدم في عمليات الإدخال و المعالجة

للمعلومات ، و التي تشكل بمجموعها نظام الحاسوب ، و قد تم استعمال هذا المتغير كونه

يعكس مدى اهتمام المؤسسة باستخدام الحاسوب في كافة إجراءات إنجاز المعاملات بدلا من

الأعمال اليدوية للحد من الروتين ، من خلال توفير الأجهزة اللازمة للعمل من حيث النوعية و

العدد

هـ. مفهوم الفرد أو بالأحرى المستخدم لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات :

إن مفهوم الاستخدام أصبح يدرس من منظور سوسيولوجيا الاستخدام الذي يعني بالعلاقات

الاجتماعية و التقنية التي تنشأ بين الأفراد أو الجماعات و الأشياء التقنية . و الدراسات في هذا

المجال اهتمت بتحليل دلالات الاستخدام التي تحيل إلى التمثلات و القيم التي توظف في

استخدام تقنية معينة .

و تشير الأبحاث إلى أن الولوج الاجتماعي لتكنولوجيات الاتصال الجديدة و اندماجها في الحياة

اليومية للمستخدم تتوقف على دلالات المستخدم التي يبلورها ، أكثر من الكفاءات التقنية

لهذه التكنولوجيات . و هناك ثلاث مقاربات تميز سوسيولوجيا الاستخدام :

✓ الانتشار

✓ التحديد و الابتكار

✓ التملك

المبحث الثاني : مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تنمية القطاعات العمومية

تؤكد معظم الدراسات و التقارير على إمكانية اعتبار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

كمصدر لنمو ، كونها تعتبر حلقة وصل بينها و بين باقي القطاعات الاقتصادية الأخرى ، فهي تحقق

التنسيق و التوافق ، و تزيد من الكفاءة و تعد مصدر تنافسي إذا ما تم دعم قطاع تكنولوجيا

المعلومات و الاتصالات و النهوض به ¹. كما بينت دراسات أخرى أن مستوى اعتماد و تقديم الخدمات

الالكترونية في مؤسسات القطاع العام يختلف فيما بين البلدان ، كما يختلف أيضا فيما بين

مؤسسات القطاع العام ضمن البلد الواحد. أي بين الوزارات و الهيئات العامة و المجالس و المدارس و

الجامعات و المستشفيات .

تشمل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات قطاعات متعددة أهمها الحكومة الالكترونية ، و

الأعمال التجارية الالكترونية ، و التعلم الالكتروني ، و الصحة الالكترونية و التوظيف الالكتروني و

البيئة الالكترونية و الزراعة الالكترونية و العلم الالكتروني ². فبناء مجتمع معلوماتي معرفي يتطلب

استثمار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في شتى المجالات العلمية ، الاجتماعية ، و الحياتية ، و مع

التطور المتسارع الذي تشهده تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و استخداماتها في كافة نواحي الحياة ،

و باعتبارها أحد عناصر نمو الاقتصاد المبني على المعرفة في البلدان الصناعية ، حظيت هذه

التكنولوجيا و ما تقدمه من أنظمة معلومات ممكنة و خدمات الكترونية متنوعة باهتمام كبير و

بدأت تحتل حيزا هاما في سياسات و استراتيجيات معظم بلدان العالم .

¹ ايمان بن زين : " تشخيص قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالجزائر للفترة ما بين (2000-2014) ، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية ، العدد 2 ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر 2016 ، ص 11 .

² نشرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في غربي آسيا ، العدد 12 ، أخذ من موقع [http s : // books.google.dz](http://books.google.dz) بتاريخ 2017/02/16

المطلب الأول : مفهوم القطاع العمومي

1. تعريف القطاع العمومي

ظهر مفهوم القطاع العام مع ظهور الدولة الحديثة ، فهو يستخدم للدلالة على النشاطات الاقتصادية القائمة على أساس ملكية الدولة لرأس المال و المنتجات ، و منه تصبح الدولة هي رب العمل الأكبر اذا ما قورنت بمؤسسات و شركات القطاع الخاص .

يعرف القطاع العام على أنه : " وحدات قطاع الأعمال التي تدار من قبل الحكومات و التي لا

يمكن أن تدار من قبل الخواص و تقوم المؤسسات العامة بإنتاج السلع و الخدمات و تقديمها إلى

الجمهور بالأسعار الإدارية و يؤدي النشاط الحكومي لإدارة هذه المشاريع أو المؤسسات إلى تعطيل

آليات السوق و تسوية المنظومة السعرية ، و عادة يرتبط القطاع العام بالتخطيط المركزي للاقتصاد

ولكنه غير ضروري لوجوده"¹

كما يعرف بأنه : " تلك القطاعات التي تخضع للسيطرة الكاملة للدولة ، و في هذه الحالة يتم النظر

إلى الدولة بوصفها وحدة اقتصادية تقوم بأنشطة اقتصادية مناظرة لأنشطة القطاع الخاص ، غير أن

هذه الأنشطة الاقتصادية العامة تشكل جزءا لا يتجزأ من الخطط و البرامج الاقتصادية للدولة "².

يشير مصطلح القطاع العام إلى الارتباط بالوظائف العمومية التي تؤديها الدولة كشخصية اعتبارية في

خدمة المجتمع كما يكشف عن الانحرافات عندما تقوم السلطة العامة بتسخير هذا القطاع لتلبية

¹ لكل أمين : " الشراكة بين القطاع العام و القطاع الخاص في الجزائر " ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة تلمسان ، الجزائر ، 2014 ، ص 14 .

² لكل أمين ، نفس المرجع ، ص 15 .

مصالحها و حاجاتها الخاصة ، بما يتناقض مع الطبيعة العمومية ، و مع ما تتطلع إليه الوظائف العمومية الخاصة .

يعرف القطاع العمومي أو العام حسب قاموس " la toupie " : " على أنه مجموع الأنشطة الاقتصادية أو الاجتماعية التي تنجز تحت الرقابة العامة أو الخصوصية للدولة و الجماعات المحلية و هو يعكس بذلك القطاع الخاص ¹ .

كما يعرف أيضا في المعاجم الاقتصادية على أنه ذلك القسم من الاقتصاد الذي يعنى بصفقات الحكومة ، فهذه الأخيرة تتلقى الدخل من الضرائب و غيرها من الإيرادات و تؤثر على أعمال الاقتصاد من خلال قراراتها الاتفاقية و الاستثمارية (مصروفات الحكومة) و عبر سيطرتها (من خلال السياسة المالية و الضريبية) على قرارات الانفاق و الاستثمار في قطاعات الاقتصاد الأخرى .

يشمل القطاع العام جميع الوحدات المؤسسية الخاضعة بشكل مباشر أو غير مباشر لسيطرة الوحدات الحكومية ، أي أنه يشمل جميع وحدات قطاع الحكومة العامة و جميع الشركات العامة المقيمة ² .

2. خصائص القطاع العمومي

يختلف القطاع العام باختلاف النظام الاقتصادي للدول ففي الدول الاشتراكية هدفه هو تلبية الحاجات الاجتماعية أولا دون مراعاة جانب الربح المادي و بالتالي عمالة كاملة و الاستقلال الاقتصادي و التخلص من التبعية بأشكالها أما في الدول الرأسمالية فالقطاع العام رغم ثانويته و عدم انتشاره فهدفه هو ضمان الاستقرار الاقتصادي و سد ثغرات النظام

¹ تم الاطلاع عليه بتاريخ 15 / 02 / 2017 www.Toupie.org

² دليل احصاءات : مالية الحكومة لعام 2001 ، أخذ من موقع صندوق النقد الدولي : www.imf.org international Monetary fund بتاريخ 17/02/2017 .

الرأسمالي و تكييفه مع المتغيرات الطارئة اقتصادية كانت أم اجتماعية فالقطاع العام في الدول الرأسمالية ليس غاية في ذاته بل هو وسيلة فحسب لامتنصص بعض السلبيات الرأسمالية .
و من أهم خصائص القطاع العام أن وجوده أمر ضروري للسيطرة على الموارد الاقتصادية الوطنية و امتلاك هذه السيطرة مطلب أساسي و ضرورة موضوعية في أي دولة تسعى إلى القضاء على روابط تبعية و إرساء قواعد الاستغلال الاقتصادي بمعنى أن الحاجة إلى القطاع العام خاصة في الدول النامية أمر ضروري فلا يمكن تحقيق أهداف مثل النمو الاقتصادي و توزيع الاستثمارات و خلق فرص عمل لتوظيف القوى العاملة المتنامية و أيضا للحد من التبعية للنظام الاقتصادي العالمي دون أن تلعب الدولة دورا كبيرا في الاقتصاد عبر مؤسساتها العامة . و من هنا فخصائص القطاع العام تختلف من دولة إلى أخرى سب الاختلاف في السياسة العامة و حسب اختلاف شكل تدخل الدولة في الاقتصاد .

و هناك من أورد خصائص القطاع العمومي في العناصر التالية ¹ :

1. حتمية الأخذ بعين الاعتبار المصلحة العامة .
2. الأهداف الجماعية .
3. الواجبات ، القدرات و المسؤوليات (الدستورية أو المنتدبة) .
4. الإطار الوظيفي و المالي يخضع للتشريعات القانونية .
5. أهمية الميزانية .
6. الهيكلية الحكومية .
7. طبيعة الموارد .
8. عمليات بدون مخالف أو نظير .

¹ Groupe de travail sur le cadre conceptuel : « caractéristique des entités du secteur public » ,2011 p 9 à partir du site web : www.nifccanada.ca

3. أهداف القطاع العمومي

يمكن تقسيم هذه الأهداف إلى مايلي :

أ . الأهداف السياسية¹ :

ان أهداف القطاع العام السياسية تتمثل في تحقيق علاقة طيبة و مستمرة بين الحكومة و المحكومين و هذه العلاقة لن تصل إلى هذه الدرجة إلا إذا عملت الدولة على ارضاء مختلف الفئات داخل المجتمع ، و هي في الغالب فئات تختلف في مطالبها تعمل القطاعات العمومية من خلال سياستها على ارضاءها لغرض كسب الرضاهم و تأييدهم للدولة . و في المجال الخارجي ايجاد سبل التبادل التجاري مع الدول الشقيقة و الصديقة التي ترتبط معها بعلاقات سياسية وثيقة ، مما سمح للحكومة بالتدخل في المعاملات التجارية الخارجية و توجيهها طبقا للتوجه السياسي استيرادا و تصديرا ، و مقاطعة الدول التي لا تنسجم سياستها معها . و بالتالي فان الهدف السياسي الرئيسي لزيادة دور القطاع العام في الدول النامية هو تأكيد استقلال و سيادة هذه الدول منذ العهد الأولي للاستقلال ، كحل برأيها لمواجهة الاستعمار الحديث و الممثل في التبعية الاقتصادية . معناه حماية البلاد من العدوان الخارجي بإيجاد جيش قوي و المحافظة على سلامة المواطنين و ممتلكاتهم و غيرها من الخدمات الضرورية ، باعتبار أن الحكومات هي الملجأ الأخير و هي قادرة على ايجاد الاستقرار السياسي و الاجتماعي .

¹ عطار نادية : " التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام " ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة تلمسان ، 2015 ، ص 43 .

ب . الأهداف الاجتماعية :

- تسعى الحكومات في المجال الاجتماعي إلى تلبية الاحتياجات العامة للمواطنين ، وهذه الأهداف انطلقت من الأوضاع الاجتماعية المتردية صحيا و تعليميا و ثقافيا من خلال :
- ✓ التقريب من الدخول و الثروات و ضمان عدالة التوزيع و التخفيف من أعباء الفئات الأقل دخلا.
 - ✓ تحقيق الفوائد من المؤسسات العمومية و استخدامها في اعادة التوظيف و الاستثمار على نحو ما كان مأمولا في جانب الأهداف الاقتصادية إلى نشر الرفاه و تعميم الوفرة الاقتصادية .
 - ✓ تقديم الدعم لفئات المجتمع ذات الدخل المحدود و الذي تتحمله الدولة كعبء مالي يقدمه القطاع العام .
 - ✓ توظيف الأجيال المتتالية من خريجي المعاهد و الكليات و بالتالي توفير فرص العمل و امتصاص البطالة .

ج . الأهداف الاقتصادية :

تتمثل الأهداف الاقتصادية في :

- ✓ محاولة تحقيق الاستقرار الاقتصادي للحد من التقلبات الاقتصادية و الأزمات .
- ✓ القضاء على الاحتكار و التكتلات الاقتصادية .
- ✓ الاسراع بمعدلات التنمية من خلال حشد الطاقات الاقتصادية وفق خطة مركزية تضمن تخصيص أفضل للموارد يقوم فيها القطاع العام بتحقيق الفوائد ليعاد توظيفها في مجالات تنموية أخرى .
- ✓ تكوين البنى الأساسية و ادارة الأنشطة التي تتميز باحتكار طبيعي أو تعتبر ذات أهمية حيوية و استراتيجية .
- ✓ ادارة بعض المؤسسات العامة الخدمية الموروثة من عهد ما قبل الاستقلال .
- ✓ بناء اقتصاد وطني قوي .

- ✓ تحقيق التنمية الشاملة عند معدلات نمو مرتفعة .
- ✓ تحقيق فائض اقتصادي يساعد على التراكم الرأسمالي ، وزيادة الطاقة الانتاجية للاستغلال الأمثل للموارد المادية و البشرية و تعظيم دورها من أجل زيادة الانتاجية و الناتج المحلي و الدخل الوطني .

المطلب الثاني : القطاعات المشكلة للقطاع العمومي

يتكون القطاع العمومي من ثلاث ركائز أساسية تتمثل في ¹ :

1. الإدارات العمومية .

2. المؤسسات العمومية .

3. والشركات العمومية .

1. الإدارات العامة : هي ترجمة السياسة العامة في الدولة إلى أعمال تنفيذية و تأديتها في إطار السياسة

العامة المرسومة و في نطاق المصلحة العامة . تتمثل هذه الإدارات العمومية أو المصالح الحكومية في

الوزارات التي تقوم بالدور الأساسي للدولة مثل الأمن و الدفاع و القضاء و التعليم و الصحة . و تخضع

هذه الوزارات لنظام الخدمة المدنية و النظم العسكرية و لا تتمتع بالاستقلال المالي أو الإداري ، كما تخضع

للمعايير الرقابية و اللوائح المالية المتبعة في الحكومة ، و يتم تمويل مصروفاتها من ميزانية الدولة ، و ما

تحققه من إيرادات يتم توريده لخزينة الدولة ² . و حسب صندوق النقد الدولي فإن هذه الإدارات عبارة

عن وحدات مؤسسية تقوم بوظائف الحكومة كمنشآت أساسية لها ، أي أن لها سلطات تشريعية أو قضائية

أو تنفيذية على وحدات مؤسسية أخرى في منطقة معينة ، و أنها تتولى مسؤولية توفير السلع و الخدمات

¹ نفس الموقع السابق . Toupie .org

² ناهد محمد حسن طاهر : " تطور العلاقة بين القطاع الحكومي و القطاع الخاص " ، منتدى الرياض الاقتصادي ، ص 32 .

للمجتمع بأسره أو لفرادى الأسر على أساس غير سوقي وأنها تؤدي مدفوعات وتحويلات من أجل إعادة توزيع الدخل والثروة ، وأنها تمول أنشطتها (بصورة مباشرة أو غير مباشرة) وذلك أساسا من الضرائب و غيرها من التحويلات الإجبارية من وحدات في قطاعات أخرى في الاقتصاد¹. وتتميز الإدارة العمومية بالسمات التالية²:

- ✓ تعمل الإدارة العامة وفقا لوظائف الإدارة ، معناه حسب نظام التخطيط ، التنظيم ، التوجيه و الرقابة .
- ✓ تخضع إلى مبادئ تقسيم العمل والتخصص ووحدة القيادة ونطاق الإشراف .
- ✓ مبدأ اقتران السلطة بالمسؤولية بحيث لا مسؤولية بدون صلاحية والعكس (لا صلاحية بدون مسؤولية).
- ✓ ترمي الإدارة العامة إلى تحقيق أهداف بأقل تكلفة و بأقصر وقت و حاليا بأفضل جودة في الانتاج كما و كيفا .
- ✓ تعمل الإدارة العامة في ظل التشريعات القانونية بحيث يعمل الموظفون تحت سلطة القانون ، وإن الغاء مثل هذه التشريعات أو القوانين أو تعديلها يتطلب إجراءات و تدابير معقدة تستغرق وقتا طويلا بسبب الرجوع إلى السلطة التشريعية نفسها التي أقرتها ووضعتها ، وهذا ما يجعل الإدارة العامة صعبة التطور و غير مرنة .
- ✓ تهدف الادارة العمومية إلى توفير الخدمات والمرافق العامة للمواطنين وبالتالى تأمين المصلحة العامة ، ولا تتوخى الإدارة العمومية ، مبدئيا تحقيق ربح مادي .
- ✓ تتسم الإدارة العمومية أيضا بهياكل تنظيمية كبيرة و متشابكة و معقدة .

¹ مصدر سبق ذكره www.imf.org

² سلسلة محاضرات مأخوذة من موقع : virtuelcampus.univ-msila.dz p 15

✓ ان الصفة الأساسية و الهامة للإدارة العمومية هي طبيعتها الرسمية و السياسية ، فلا يمكن إهمال هذه الاعتبارات عند اتخاذ مختلف القرارات الإدارية .

✓ من حيث المسؤولية فهي خاضعة للرقابة و المسؤولية القانونية بأشكالها المتعددة منها المسؤولية الإدارية ، السياسية و القضائية ، حيث تلتزم الإدارة العمومية بتزويد المواطنين بالمعلومات التي تمكنهم من استخدام حق الرقابة .

✓ تتميز الإدارة العمومية في غالبية الأحيان بعملها الاحتكاري .

2. المؤسسات العمومية¹: تقوم المؤسسات العامة بإدارة بعض النشاطات الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و التي لا يمكن أن تدار بنفس الطريقة التي تدار بها المهام التقليدية التي تقوم بها المصالح الحكومية . هذه المؤسسات قصد من إنشائها أن تعمل على تحقيق المصلحة العامة وفق معايير الكفاءة و الفعالية في الأداء . و تتميز هذه المؤسسات بأنها تتمتع في إدارتها لهذه النشاطات بشخصية اعتبارية مستقلة عن شخصية الدولة ، ولها ميزاتها المستقلة ، إلا أن هذا لا ينفى رقابة الدولة على هذه المؤسسات . مثل ذلك المؤسسات الاقتصادية و المؤسسات الاستثمارية و التمويلية و المؤسسات التعليمية و التدريبية و الاستشارية و التنظيمية .

3. الشركات الحكومية أو العامة²: تقوم الشركات الحكومية بإدارة نشاطات اقتصادية ، قد تملكها الدولة كاملة أو تمتلك جزءا من رأسمالها . و تتميز هذه الشركات بالمرونة و التحرر الإداري من الروتين ، كما تعمل في ظل القوانين التي تطبق على شركات القطاع الخاص . مثال ذلك شركات الكهرباء و الغاز ، شركات الاتصالات الخ...

كما يعرفها ناصر دادي عدون : "الشركة العمومية هي كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا ، في إطار قانوني و اجتماعي معين ، هدفه دمج عوامل الانتاج من أجل الانتاج أو تبادل السلع و الخدمات

¹ ناهد محمد حسن طاهر ، مرجع سابق ، ص 32 .

² نفس المرجع ص 32 .

مع أعوان اقتصاديين آخرين أو القيام بكليهما مع (انتاج + تبادل) بغرض تحقيق نتيجة ملائمة ، و هذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني الذي يوجد فيه ، و تبعا لحجم و نوع النشاط¹.

المطلب الثالث : أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التنموية في القطاعات العمومية

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بما تتيحه من وسائل و تجهيزات أحد أهم الركائز الأساسية لعمليات التنمية و التغيير في المجتمعات فهي تساهم بالدرجة الأولى في خلق المعرفة في المجتمع و ترقيته نحو مجتمع متحضر و متقدم في جانبي الثقافة و العلوم و هذا ما تم التوصل إليه من خلال الدراسة التفصيلية في الفصل الأول و ما جاء في التقارير العالمية المتعلقة بالمجتمع المعرفي أن أحد أهم أركان تشكيل المجتمع المعرفي تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال تبنيها و ادماجها ضمن مختلف القطاعات . كما تساعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تسريع التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و تخفف حدة التخلف و تعزز المعرفة و التجارة من خلال بيئة ممكنة و مناسبة ، فهي وسيلة تحقيق التنمية المستدامة و حل مشاكل الحياة الحقيقية . فالتنمية و تكنولوجيا المعلومات تربطهما علاقة إنتاجية متبادلة ، فالتنمية نتاج تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا المعلومات نتاج التنمية ، ذلك أنها يمكن أن تكون وسيلة و أداة لتحقيق التنمية كما يمكن أن تكون هدفا تنمويا بحد ذاتها².

1. تطور الوظائف الخاصة بالقطاعات العمومية كنتاج لإدماج التكنولوجيا الحديثة

¹ ناصر دادي عدون : " اقتصاد المؤسسة " ، ط1 ، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، 1998 ، ص 11 .
² نشأت خليل قدورة عايش : " مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عملية التنمية الاقتصادية " مذكرة ماجستير في اقتصاديات التنمية ، 2017 ، ص 44 .

الفصل الثاني : تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التعليم في القطاع العام

بداية و قبل استعراضنا لأهم النقاط المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أهميتها في التنمية نسلط الضوء على تطور بعض وظائف القطاعات العمومية بعد الاستحداث في طرائق ووسائل التسيير العمومي ، و يمكن تلخيص السياق الجديد للوظائف في الجدول التالي :

الجدول رقم : 2-2 يمثل تطور الوظائف الخاصة بالقطاعات العمومية

الوظائف	ما يطرأ على الوظائف من تغييرات
الوظيفة الاستراتيجية	<ul style="list-style-type: none">- التسيير الموجه بالأهداف النتائج- الاعتماد على التخطيط الاستراتيجي .- الفصل بين الوظائف السياسية و الإدارية .- تطبيق النظام اللامركزي .- استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الداخلية (الانترنت) .- تبسيط الاجراءات الإدارية .
الوظيفة المالية	<ul style="list-style-type: none">- التخفيض في العجز- استخدام الميزانيات التخطيطية .- استخدام الوسائل الحديثة في مراقبة التسيير (كالمحاسبة التحليلية ، لكشف الانحرافات و المقارنة بين النتائج المحققة و التوقعات ، استخدام أسلوب القياس المقارن) .
الوظيفة التسويقية	<ul style="list-style-type: none">- استخدام و تطوير التسويق العمومي (اجراءات تحقيق الرضا ، سبر الآراء ، التشاور مع المستخدمين) .- التسويق الالكتروني (استخدام التكنولوجيا الحديثة في الإعلام و الاتصال في تقديم الخدمات العمومية)

وظيفة الموارد البشرية	- تقليص حجم موظفي المنظمات العمومية . - تحسيس الموظفين بالمسؤولية و تحفيزهم على العمل (المكافأة على حسب الأداء ، القيادة).
-----------------------	---

المصدر: سلسلة محاضرات التسيير العمومي¹.

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن الوظائف الأساسية في القطاعات العمومية أضحت تتبنى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في كافة أنشطتها و هو ما ساعد على التقليل من الوقت و الجهد في العمليات الإدارية .

كما نتج عن ثورة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات تحولات مهمة في أنماط التوظيف و هيكل المهن و أسلوب أداء أسواق العمل تتمثل فيمايلي :

أ. الهياكل التنظيمية² : حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيرا واضحا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية التي تمثل البناء ، أو الإطار الذي يحدد التركيز الداخلي للمؤسسة أي يوضح تقسيم العمل أفقيا و رأسيا ، و الوحدات الإدارية الأساسية و الفرعية المكلفة بانجاز هذه الأعمال ، حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق و فعال فبإمكانه جمع الوحدات و خلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات و مصالحها ، أيضا يمكن الكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب مما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب ، هذا التقارب يمكن الموظفين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد ، استنادا إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب ، فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو الغاء و استحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة .

¹ سلسلة محاضرات في التسيير العمومي ص 16 مأخوذة من موقع : virtuelcampus.univ-msila.dz بتاريخ 2017/03/02
² حورية بولعويديات : " استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " ، مذكرة ماجستير في الاتصال و العلاقات العامة ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2008 ، ص 110 .

ب. تغييرات في التركيب المهني و المهاري لقوة العمل : حيث بدأنا نشهد التقليص التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية و الفنية الأكثر اتصالاً بأساليب تكنولوجيا المعلومات الحديثة ، و هذا ما اسهم في استبدال اسم الموظف " بالتكنوقراطي " و هو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية ، و بروز رؤية العقل " التكنوقراطي " المعتمد على الحاسوب ، إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص توظيف الأفراد ، لكن من جهة أخرى تقترح بعض الدراسات أنه بالرغم من حدوث التقليص الذي ينتج عنه البطالة في بعض المجالات نتيجة حلول الحاسبات الآلية محل الأفراد في المؤسسات ، فان الحاجة ماسة إلى ممارسين للتعامل معها مما يقلل بدوره حجم البطالة¹.

ج. تغييرات تمس البعد الجغرافي للممارسة الأعمال في القطاعات العمومية :

يتعلق الأمر هنا بالتنقل المجازي أو الافتراضي لأداء المهام سواء على الصعيد المحلي أو العالمي من خلال الفضاء الإلكتروني ، و هذا مازاد في قيمة العمل و كذا زيادة الشراكة و التعاون بين المؤسسات و الإدارات الحكومية لأنه لم يعد للبعد الجغرافي أي تأثير على اجراء و اتمام جل المعاملات ، بل أصبح تنفيذها يتم عن طريق البريد الإلكتروني مثلاً أو المؤتمرات و اللقاءات الافتراضية عبر شبكة الانترنت .

2. الأبعاد التنموية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات :

تلخص الأبعاد التنموية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في النقاط التالية :

✓ تكنولوجيا المعلومات أصبحت مقياساً لتقدم الأمم و الشعوب تحت شعار من يملك المعلومات يملك القوة ، و أصبح الحديث عن الدول الغنية معلوماتياً و الفقيرة معلوماتياً بل الأمم السريعة و الأمم البطيئة ، و هذا بدلاً عن التمييز الذي كان سائداً الدول المتخلفة و الدول المتقدمة ، و ان

¹ حورية بولعويديت ، بالتصرف ، مرجع سبق ذكره ، ص 111

استخدم مصطلح التقدم و التخلف فهو يتعلق بالجانب المعلوماتي ، أي أن تكنولوجيا المعلومات

اختزلت كل المعايير التي كانت تقسم على أساسها الدول (اقتصادية ، اجتماعية ، عسكرية)

تكنولوجيا المعلومات تشكل رهانا أمنيا و جيو سياسيا اعتبارا من أن التحكم في تكنولوجيا المعلومات

هو التحكم في المعلومة و في تطيرها و في صانعها .

✓ تكنولوجيا المعلومات منظمة بطريقة شبكية و لا يمكن فصل أي جزء عن الآخر .

✓ تكنولوجيا المعلومات خلقت نوعا من المجتمع مبني على المعرفة و البحث العلمي و التكنولوجيا

اللامادية و بالتالي يجب أن يوجد أشخاص يتعاملون مع هذا النوع من المجتمع الذي يتطلب المهارة و

القدرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة .

✓ تشكل تكنولوجيا المعلومات رهانا تنمويا خاصة النسبة لدول العالم الثالث ، و يأتي هذا الدور

من كونها تعتبر أداة في يد الشعوب المتخلفة لتحقيق تنميتها الشاملة .

المبحث الثالث : قطاع التعليم و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

تعمل تكنولوجيا المعلومات على التأثير على أداء العديد من الوحدات في القطاعات العمومية فهي

تساهم على سبيل المثال في الاقتصاد من خلال تسهيل اقتناء السلع والخدمات ، تسهيل كافة

المعاملات التجارية ، البنكية في أسرع وقت و بأقل تكلفة ، تساهم في الطب ، النقل ، الأمن و القانون

بالإضافة إلى مساهمتها في التعليم و التدريب فهي تقدم خدمات نظم التدريب ، برمجيات مساندة التعليم و نظم المعلومات التربوية الخ....

لذلك ارتأينا من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على التعليم كآلية شاملة تهدف إلى تغيير سلوك المتلقي أو المتعلم من خلال إجراءات و مراحل العملية التعليمية و ثمة نشير إلى الترابط المنطقي ما بين التعليم كمنظومة متكاملة و بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كجزء إضافي يزيد من موثوقية العلاقة .

المطلب الأول : ماهية التعليم

يؤكد التربويون أن عملية التعليم بشكل عام و التعليم الجامعي بشكل خاص لهما أبعاد كبيرة و خطيرة في آن واحد لأن العملية التعليمية ذات أبعاد اجتماعية و اقتصادية و نفسية و ثقافية و بقائية بالإضافة إلى كونها عملية مستمرة ليست مرتبطة بزمان و مكان أو جيل معين .

1. مفهوم التعليم :

هناك اختلاف ما بين المفاهيم التالية : التعليم ، التعلم و التدريس ، فالتعلم و التعليم مشتقتان من كلمة علم و هي أول ما أراد الله عزوجل أن يمنحه للإنسان كغذاء لعقله ، حيث أن العلم في اللغة هو نقيض الجهل و هو ادراك الشيء على ما هو عليه إدراكا جازما ، كما ان العلم يشمل مجالات متنوعة للمعرفة كعلوم الدين ، علوم الاقتصاد و علوم التكنولوجيا وغيرها . إلا أنه يعرّف في المعاجم بمعناه الحديث هو عبارة عن نشاط معرفي فكري و يشمل الدراسة المنظمة لبنية و سلوك العالم المادي و الطبيعي عن طريق الملاحظة و التجربة .

التعليم هو التصميم المنظم المقصود و الخبرات التي تساعد المتعلم على انجاز التغيير المرغوب فيه في الأداء و يعنى بإدارة التعلم أعضاء هيئة التدريس .

و التعليم هو جملة ما يكسبه الفرد من حقائق معرفية عبر الوسائل المتاحة ، و التعليم لغة يشتق من علم بالشيء أي أحاطه و أدركه ، و علمه العلم و الصنعة تعليميا و علاما أي جعله يتعلمها ، و من معانيه الإتقان ¹.

و يعرف التعليم أيضا بأنه : " نشاط تواصل يهدف إلى إثارة دافعية المتعلم و تسهيل التعلم ، ويتضمن مجموعة من النشاطات و القرارات التي يتخذها المعلم في المواقف التعليمية " ².

أما التعلم : هو نشاط ذاتي يقوم به المتعلم بإشراف هيئة التدريس ، بهدف كسب المعرفة أو المهارة أو لتغيير السلوك . و التعلم هو كل ما يكتسبه الانسان عن طريق الممارسة و خبرة ، فهو الوجه الآخر لعملية التعليم و نتاج لها ، و يقترن بها بحيث لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر .

ان التعليم هو عملية صناعة لأجيال المستقبل و ان استثمار هذا النوع من الصناعة هو أفضل أنواع الاستثمار و أكثرها فائدة لأن المؤسسات التعليمية تعمل على تغذية المجتمع بقيادة مستقبلية في كافة المجالات و قد قيل : " اذا أردت أن تبني لسنة ابن مصنعا و اذا أردت أن تبني للحياة فابن جامعة " و قد اعتبر الجرباوي حاجة المجتمع للجامعة مبررا لوجودها حيث قال : " إن الجامعات لا تعبر عن شرف أكاديمي أو مادي وإنما الداعي لوجودها هو حاجة المجتمع لها " ³.

التعليم هو عبارة عن تغير دائم في السلوك ، ناجم عن الخبرة و التمرن ومنه فان التعليم هو :

4. تغير في السلوك .

5. يتصف بالثبات ، الثبات نسبي و ليس مطلقا .

6. يستند التغير على الخبرة و التمرن .

¹ مهدي التميم : " مهارات التعليم " ، ط1 ، دار كنوز المعرفة ، الأردن ، 2007 ، ص 19 .
² سلسلة محاضرات رشاد طارق يوسف مأخوذة من الموقع التالي : pe.utp.edu.iq بتاريخ 2017/02/23 .
د فواز عقل : " دور الجامعة في خدمة المجتمع " ، ³ <http://www.mu.edu.sa/>

2. مفهوم التدريس :

يمكن اعتبار التدريس هو الجانب التطبيقي للتعليم أو أحد أشكاله وأهمها ، و التعلم لا يكون فعالا إلا إذا خطط له مسبقا أي قد صمم بطريقة منظمة و متسلسلة .

لذا فالتدريس نشاط تواصل يهدف إلى إثارة التعليم و تسهيل مهمة تحقيقه و يتضمن سلوك التدريس مجموعة الأفعال التواصلية و القرارات التي تم استغلالها و توظيفها بكيفية مقصودة¹.

كما يمكن القول بأن التدريس نظام من الأعمال المخطط لها يهدف إلى تعليم الطلبة في جوانبهم المختلفة و نموهم و هذا النظام يشتمل على مجموعة الأنشطة الهادفة يقوم بها كل من المعلم و المتعلم و يتضمن هذا النظام عناصر تسمى بعناصر العملية التعليمية .

أما التدريس بمفهومه الضيق : هو تنفيذ الدرس و يقتصر على أداء المعلم فقط دون الخوض في الكثير من المتغيرات و لكن المفهوم الشامل للتدريس يتعامل مع عملية التنفيذ على أنها واسعة ذات أطراف متعددة تقتصر على غرفة الدراسة بل هناك عناصر سابقة و عناصر لاحقة لا تؤثر في عملية التدريس².

فالتدريس لا يعتبر مجرد خطوات التنفيذ الإجرائية داخل غرفة الصف ، بل إن كافة المؤثرات الخارجية جزء من عملية التدريس التي تحتاج إلى ضابط .

و يضع زيتون مفهوما رباعيا للتدريس فحواه أن هناك أربعة وجهات لمنظور التدريس³:

المنظور الأول : التدريس عملية منظومية .

المنظور الثاني : التدريس عملية اتصالية .

المنظور الثالث : التدريس عملية تعليمية .

المنظور الرابع : التدريس مجال معرفي منظم .

¹ سلسلة محاضرات رشاد طارق ، مرجع سبق ذكره .

² عبد الحميد حسن عبد الحميد شاهين : " استراتيجيات التدريس المتقدمة " ، جامعة الاسكندرية ، 2011 ، ص 9 .

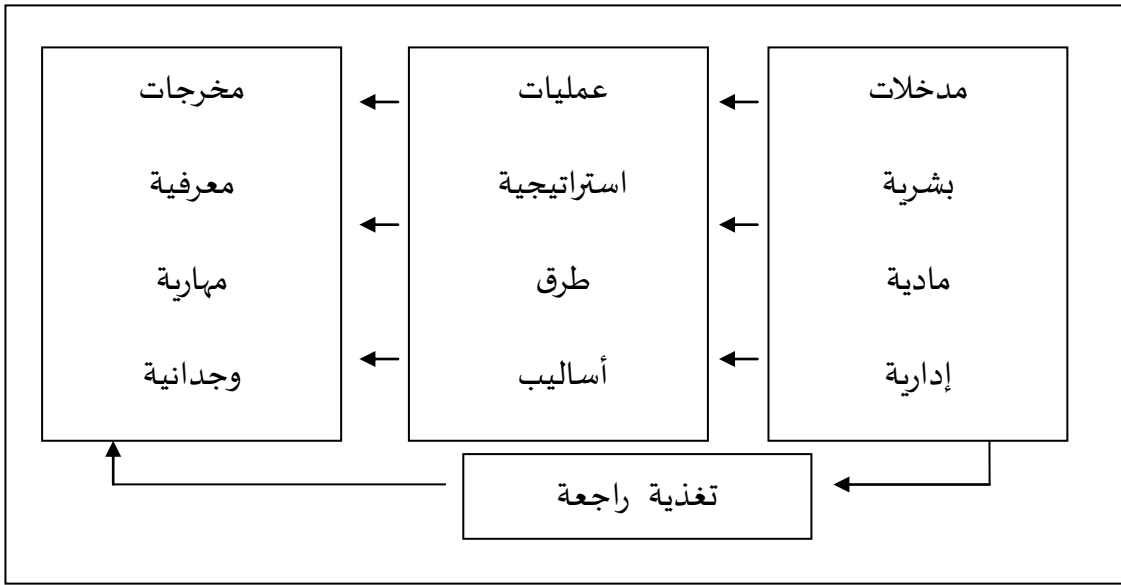
³ نفس المرجع ، ص 10 .

الفصل الثاني : تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التعليم في القطاع العام

ومن الملاحظ هنا أن الكاتب حاول الجمع ما بين الإجراءات التنفيذية و المهارة العملية من أجل الخروج بمفهوم شامل لعملية التدريس .

و منه أعطى نظرة أكثر وضوحا و شمولا ، كونه عبر عن عملية التدريس بأنها نظام له مدخلاته ، يخضع إلى المعالجة نتحصل بعدها على نتائج هي مخرجات النظام كما لي:

يبين الشكل : 2-2 التدريس كنظام



المصدر: عبد الحميد حسن عبد الحميد شاهين : " استراتيجيات التدريس المتقدمة " ، جامعة

الاسكندرية ، 2011 ، ص 11 .

طريقة التدريس : هي وسيلة الاتصال التي يستخدمها الأستاذ من أجل ايصال أهداف الدرس إلى طلابه .

أسلوب التدريس : هو الكيفية التي يتناول بها الأستاذ طرق التدريس¹ .

التدريس الجامعي : يعتمد أسلوب التدريس الجامعي الحديث على ذلك الأسلوب الذي يحرك الدافع

الباطن و يولد الاهتمام الذي يدفع الطالب إلى بذل جهوده ليصل إلى ما ينشده من أهداف¹ .

¹ ع.صراوي : " استراتيجيات التدريس الفعال " المحاضرة – التطبيق ، 2015 ، ص 11 أخذ من موقع : www.univ.setif.dz

المطلب الثاني : مفهوم العملية التعليمية

العملية التعليمية هي مجموعة من الأنشطة و الاجراءات ، التي تحدث داخل المؤسسات التعليمية و ذلك بهدف اكساب الطلاب مهارات عملية أو معارف نظرية أو اتجاهات ايجابية و ذلك من خلال نظام مبني على مدخلات و معالجات ثم مخرجات .

✓ المدخلات عبارة عن الطلاب ، الأساتذة .

✓ المعالجة : هي عبارة عن عملية تنسيقية الهدف منها تنظيم المعلومات و تسهيل فهمها على الطلاب و

تفسيرها ، و كذلك العمل على ايجاد علاقة بين المعلومات الجديدة و المعلومات السابقة

✓ بينما المخرجات هي عبارة عن إحداث تغيرات لدى الطلاب من أجل اكسابهم الكفاءة اللازمة .

العملية التعليمية ، هي تلك العملية التي تتفاعل فيها و من خلالها المدخلات المختلفة بنسب و

مواصفات معيارية محددة مع المتعلم بشخصيته و اتجاهاته و دوافعه و إمكانياته العقلية الموروثة و

قدراته المهارية و العلمية المكتسبة ضمن مراحل الإعداد قبل الجامعي و في إطار من خلفيته الاجتماعية

و الثقافية ، سعياً لإعداد المتعلم إعداداً شاملاً متكاملًا ليمارس دوره في تجديد و تطوير حياته و بيئته

المحيطة من خلال المشاركة الفعالة في الحياة الاجتماعية و الاقتصادية .

غير أن واقع العملية التعليمية بما تحتويه من عمليات تحويل و تشغيل و تداول في محيط الجامعات

تكتنفه العديد من العقبات التي تقلل من فعالية تلك العملية و قدرتها على تحقيق أهدافها² .

المطلب الثالث : التعليم و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

¹ صالح كرامة فمزاري : " التدريس الفعال " ، كلية التربية ، المكلا ، 2014 ، ص 5 أخذ من موقع hust.edu.Oak.arvix.com
² أشرف السعيد ، أحمد محمد ، " الجودة الشاملة و المؤشرات في التعليم الجامعي " ، قسم أصول التربية كلية التربية ، جامعة المنصورة ، دار الجامعة الجديدة ، 2007 ص 74

في وقت مضى كان ينظر للإنفاق على التعليم على أنه شكل من أشكال الاستهلاك لكن اليوم يعتبر استثمارا في الرأسمال البشري له أثره البالغ في التنمية الاقتصادية ، حيث يعتبر هذا الأخير (العقل البشري) هو المعد و المصمم للصناعة الرقمية الحديثة من خلال صناعة معدات الإعلام الآلي (الحاسوب و ملحقاته) إضافة إلى صناعة البرمجيات المشغلة و المسيرة لها ، و التي تعتبر صناعة تكنولوجية ابتكارية و نظرا لهذه الأهمية البالغة للعامل البشري استدعى ذلك تكوينه و تدريبه على أعلى المستويات ليصل بالتالي إلى أرقى المراتب و المناصب .

في الواقع هناك علاقة عضوية بين التعليم و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (ICT) ، حيث أن مهمة الأول إعداد " عمال المعرفة " ، الذين يعتمد بهم لتطوير هذه التكنولوجيا و من جهتها تقوم هذه الأخيرة بتسيير ظروف التعلم و جعله أكثر فعالية من خلال تزويد قطاعي التعليم النظامي و غير النظامي بما تنتجه صناعة (ICT) مثل الانترنت و غيرها فالتطور الهائل لخدمة الانترنت و الاستعمال المتزايد لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إطار تشجيع التعليم عن بعد سيسهم في تجاوز صعوبات التكاليف و المكان بخصوص التعلم و التكوين ، فمثلا من الممكن أن يتم توفير البرامج التعليمية على أقراص مضغوطة أو عبر فضائيات ، كما يمكن الاتصال بقواعد المعلومات من خلال الانترنت¹ .

يشير تقرير الاستخدام لعام 2001 الصادر عن مكتب العمل الدولي ، إلى أن المنافع التي ستنج عن الثورة الرقمية تكون قليلة بدون تحقيق مستويات ملائمة من التعليم ، فالاستثمار في التعليم الأساسي و العالي يعد أهم الوسائل على مستوى السياسات المتوفرة للحكومات للاستثمار في التعليم بهدف جني ثمار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، فالتعليم و النمو الاقتصادي متكاملان ، و من المحتمل أن يؤدي التعليم إلى تحقيق النمو الاقتصادي و منه فان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في نمو الاقتصاد يتمثل في

¹ حسين العلمي : " دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة " ، دراسة مقارنة بين ماليزيا ، تونس و الجزائر ، مذكرة ماجستير ، جامعة فرحات عباس ، سطيف الجزائر ، 2013 ، ص 19 .

تطوير التعليم و التعلم (التعليم الالكتروني و الرقمي) و في المقابل الاستثمار في التعليم يؤدي إلى النمو الاقتصادي في السوق العالمي التجاري ، فاليد الماهرة المتعلمة تؤمن موقعا تجاريا .

كما تستخدم تكنولوجيا الحاسوب و الانترنت في التعليم بأحد الأشكال التالية :

✓ التعلم الفردي : بحيث يحل الحاسوب محل المعلم في المخاطبة المباشرة أو باستخدام الانترنت لتوفير الوقت و الجهد .

✓ التعلم بواسطة الحاسوب : حيث يستخدم الحاسوب كوسيلة تعليمية مساعدة للمعلم¹ .

و يمكن التمييز بين عدد من الآليات التي تسهم من خلالها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق التنمية في مجالات التعليم منها :

✓ رفع الكفاءة العلمية التعليمية .

✓ التعليم عن بعد .

✓ تطوير الإدارة التعليمية و الخدمات التي تقدمها .

✓ نمو الطلب على حزم البرامج التعليمية .

✓ صقل القدرات البحثية .

كما يمكن أيضا أن نشير إلى نوعية التعليم الذي تحتاجه البلدان العربية بغية استخدامه في تطوير التكنولوجيا و زيادة الصناعات الملمة بها . و في هذا الصدد نقول أن من بين التحديات و المعوقات لتطوير عمليات التعليم في الوطن العربي هو نقص الاهتمام و الإلمام بالتعليم الصناعي ، و حسب دراسة نشرتها مؤخرا المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم² . يذكر معدوها قلة عدد أنماط التعليم الصناعي التي تسمح بجمع و دمج ما يتلقاه الفرد في الجانب النظري مع الدراسة

¹ تم الاطلاع عليه يوم 2017/02/15 www.alsaifco.net/ar/news

² محمد الجملي : " استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مؤسسات التعليم و التدريب التقني و المهني " ، الندوة الدولية لتطوير أساليب التدريس و التعلم في برامج التعليم ، تونس ، 2006 .

الميدانية و هذا ما جعل الشباب المتخرج غير مؤهل لمزاولة الأعمال الصغيرة ، و في بعض الأحيان نجد في جل البلدان العربية ارتفاع كلفة هذا النوع من التعليم لأنه يندرج ضمن القطاع الخاص ، فلا نجد لهذه البرامج التكوينية التصنيعية تواجد بالكمية و النوعية المطلوبة في التعليم العام بسبب طبيعته العلمية و مستلزماته من الورش و التجهيزات و المعدات التكنولوجية الحديثة خاصة و قد أكد المؤتمر الدولي الثاني للتعليم التقني و المهني الذي انعقد في سيول سنة 1999¹ على ضرورة تكييف نظم التعليم التقني و المهني مع التطورات الهامة المتمثلة في العولمة و التغيير الدائم للمعطيات الثقافية ، و الثورة المعلوماتية و الاتصالية ، و سيتولد عن هذه التغيرات مجتمع قائم على المعارف يوفر طرقا جديدة و مشوقة للتعليم ، و لكي يؤمن التعليم دوره المنشود في ضوء هذه التطورات و التغيرات فلا بد من تطويره بشكل يؤمن تميزه بالمواءمة و المرونة و المنافسة و الكفاءة لتحقيق جملة من الأهداف منها :

- ✓ تزويد الطلبة بالمعارف و المهارات و الكفايات التي تتوافق مع حاجيات السوق .
- ✓ تأهيل الطلبة لمزاولة العمل في المهن المتنوعة و كذا إعدادهم لتعليم لاحق أو إعادة تدريب للاستجابة إلى متطلبات تغيير المهنة و تحديات التغيرات التقنية و التكنولوجية و باستخدام التكنولوجيا في العمليات التعليمية .
- ✓ إكسابهم معارف و معلومات نظرية و مهارات تطبيقية و مستويات ضرورية لقدرة التعلم الذاتي و تحقيق مبدأ التعلم مدى الحياة .

خلاصة الفصل :

¹ اليونسكو ، توصيات المؤتمر الدولي الثاني للتعليم التقني و المهني سيول ، كوريا ، باريس ، 1999 .

تعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على صياغة الحاضر و تشكيل المستقبل و بناء مجتمع متطور و متحضر ، حيث أصبحت متطلبا أساسيا في شتى مجالات الحياة و خاصة منها المجال التعليمي ، حيث شهد هذا الأخير ، اقبالا واسعا للتقنيات الجديدة من أجل تحديث النظم التعليمية و تطوير أساليبها وصولا إلى اكتساب الطلبة مهارات علمية و أسس معرفية هذا من جهة و من جهة أخرى فإن ثورة المعرفة و تفجرها يحتم على الأنظمة التعليمية التركيز على كيفية التعليم و طرقه بدلا من تعلم المعرفة نفسها ، فتسليح الطالب بكيفية الوصول إلى المعرفة ، و مهارات التعامل معها في ظل ثورة الاتصالات

ضروري و أولى من تلقينه و تزويده بحزم المعارف التي قد لا يعي لاستخدامها و الاستفادة منها.

.تمهيد

لقد تنامى الحديث في الآونة الأخيرة عن قطاع التعليم العالي في الوطن العربي ، وذلك لما يعرفه هذا القطاع الحساس من مشاكل ومعوقات عديدة انعكست بشكل سلبي على المردودية العلمية والمعرفية و التنموية على البلدان العربية و جامعاتها التي أضحت تحتل المراتب الدنيا في الترتيب العالمي للجامعات . فعلى الرغم من كونها سباقة إلى الاهتمام بالتعليم و التدريس ، و توجد بها أولى الجامعات في العالم (جامعة الزيتونة بتونس عام 337 م ، و جامعة القرويين 859 م و جامعة الأزهر بمصر عام 970 م)، فان موقعها اليوم في تصنيف الجامعات لا يشرف تاريخها ، كما أن محاولات الإصلاح للتعليم العالي في الوطن العربي و تكاثر الجامعات و مؤسساته ، حيث تزايدت من 233 جامعة عام 2003 إلى 286 عام 2006 ووصلت إلى 500 جامعة عام 2012 حسب تقرير المعرفة العربي 2014 لم تؤت أكلها ، و لم يوافق هذا الاصلاح و التوسع اهتمام كبير بجودة التعليم العالي و نوعيته . و هذا ما دفعنا في هذا الفصل إلى تبني المفاهيم الأساسية و المتعلقة أولاً بماهية قطاع التعليم العالي ، العناصر الأساسية المكونة له إضافة إلى الإشارة إلى عامل الجودة و دوره في عرض و تقديم الخدمات التعليمية . و نظراً لما شهده هذا القطاع من تطورات لا تخفى على أحد سواء بالنسبة للساحات الدولية أو المحلية و السبب في ذلك يعود إلى العولمة و التطور التكنولوجي ، مما أدى إلى تغيرات جذرية في بنية و ملامح هذا القطاع ، من الوسائل و الأساليب المستخدمة في عمليات تقديم الخدمة و انعكاس ذلك على عمل الأطراف الفاعلة فيه إضافة إلى تسجيل الطلب المتزايد على نوعية الخدمات التي يطلبها كل من المستفيد و سوق العمل .

المبحث الأول: أساسيات حول قطاع التعليم العالي

تعتبر مؤسسات التعليم العالي أهم مراكز تحصيل و نشر المعرفة و التكنولوجيا الحديثة حيث أصبحت جودة هذه المؤسسات من أهم عوامل تميز الدول في ما يخص المعرفة و المجتمع المعرفي . كما أن للتعليم العالي دورا أساسيا في بناء الإنسان و تكوينه إذ أنه يمثل الركيزة الأساسية للتقدم و التطور في مختلف المجالات . يمثل الانسان غاية التنمية ووسيلتها ، لذا أصبح من الضروري أن يسعى التعليم العالي و الجامعات إلى تزويده بالكفاءات و المهارات المناسبة حتى يقوم بدوره الكامل في احداث تلك التنمية في مختلف المجالات في ظل التوجهات المحلية و العالمية .

يواجه قطاع التعليم العالي عدة تحديات تفرضها التطورات التي شهدتها الساحة الدولية في ظل الثورة المعلوماتية و تكنولوجيا الاتصال و بهذا أصبح سوق العمل يفرض متطلبات جديدة لم يسبق لها مثيل تتسم بالفكر الابداعي و القدرة الفائقة و السرعة على التأقلم و التكيف مع المستجدات ، و بهذا أضحت الجامعة ملزمة بإنتاج هذا النوع من الكوادر لتحقيق أغراض المجتمع المعلوماتي و المعرفي .

المطلب الأول : ماهية قطاع التعليم العالي

إن مصطلح قطاع يعني : اشتراك وحدات و وحدات لها نفس الخصائص و السمات في ظل مجال نشاط موحد و معين .

1. مفهوم التعليم العالي :

يقوم التعليم العالي على نقيض التعليم القائم على التلقين ، إذ يرتكز على آلية أساسها فن الانتقاء و التحليل و التركيب ، فهو لا يعني مجرد جمع المعلومات فحسب و إنما التركيز على ابتداع أدوات

للتعامل مع هذه المعلومات وهذا ما أشار إليه محمد حميدان العبادي ، حيث عرّفه بأنه : " أحد الوسائل الأساسية لإكساب الطالب المعرفة والمعلومات والتفكير العلمي والبحث وتكوين الاتجاهات الايجابية وتنمية قدراته على الانتقاء والاختيار في مواجهة هذا الانفجار المعرفي والتقدم العلمي ، لأنه بذلك يساهم في تكوين أو خلق مجتمع المعرفة ، أو على الأقل التحول نحوه لأن الهدف في النهاية ينبغي أن يكون ايجاد أفراد متعلمين ، قادرين على التعامل مع المعارف والمعلومات التي يتلقونها بنوع من التفكير المستقل والإبداع والتركيز على العمل الذهني وتعميقه " ¹

عُرّف التعليم العالي حسب القانون الجزائري : " كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي ويمكن أن يقدم تكوين تقني على مستوى عال من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة " ² ، ويذكر في هذا الصدد فيليب الباخ ³ ان مفهوم الجامعة كان يشير في القرون الوسطى إلى مؤسسة مهمتها ضمان التعليم في المستويين الثانوي والعالي ، ثم ما بعد ذلك تحولت إلى مؤسسة رسمية للتعليم العالي والبحث العلمي . فالجميع يتفق على أن الجامعة فضاء يجمع طائفة من الباحثين لهم الحرية الكاملة لمباشرة البحث العلمي في أي مجال معرفي والإسهام في الصناعة والتعليم وإيجاد مجال خصب لمشاركة المجتمع معرفيا واجتماعيا . (وهذا ما تطرقنا اليه بشكل من التفصيل في الفصل الأول لبيان أهمية ودور الجامعة كمؤسسة للتعليم العالي في بناء مجتمع معرفي متقدم ومتطور فكريا وحضاريا) .

¹ محمد حميدان العبادي " مجالات و مؤشرات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية بسلطنة عمان " ، في مجلة الإداري ، سلطنة عمان ، العدد مائة و ثلاثة ، ديسمبر 2005 .

² الجريدة الرسمية ، العدد 24 ، القانون رقم 05/99 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي ، ص 5 .

³ Philip G,Altbach : « the road of academic excellence : the making world –class research universities Altbach philip G, Salmi,jamil,wold's bank ,2011,Washington,p16. From :[https:// www.bc.edu.seen:25/02/2017](https://www.bc.edu.seen:25/02/2017).

ومنه فان التعليم العالي حسب كابيل سيبال¹ : " هو الذي يسمح لكل واحد أن يحدد مصيره و يتيح لجميع الأمم أن تتطور ، فإننتاج المعرفة يأتي كمصدر نمو وازدهار بعد ملكية رؤوس الأموال و إنتاجية اليد العاملة ، إذ يعد الابتكار المفتاح الرئيسي للتطور و الوعي بذلك ، يقود الدول إلى بذل المزيد من الجهود في سبيل إنشاء مؤسسات تعليمية كفيلة بأن تسهم في صناعة المعرفة " .

يقصد بالتعليم العالي ، التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية و تختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى أربع سنوات ، و هو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي² " .

التعليم العالي : " هو كل أنواع الدراسات ، التكوين أو التكوين الموجه الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة³ .

كما يمكن اعتبار التعليم العالي مجتمع علمي يهتم بالبحث عن الحقيقة من أجل خدمة المجتمع ، و يستمد نشاطه من العنصر البشري الذي يملك كفاءات عالية للأداء الجيد من أجل تقديم الخدمات المتنوعة باستعمال العلوم و التكنولوجيا⁴ " .

¹ Kapil Sibal , « the road of academic excellence : the making world –class research universities Altbach philip G, Salmi,jamil,wold's bank ,2011,Washington,p2. From :[https:// www.bc.edu.seen:23/02/2017](https://www.bc.edu.seen:23/02/2017).

² الموسوعة العربية العالمية ، ط2 ، الجزء 7 ، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر و التوزيع ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، 1999 ، ص 25 .

³ Unesco : « Higher education in twenty-first century »,world conference on higher education ,1998.

⁴ منى لعمور ، سامية قارة : " تحديات الجامعة الجزائرية في ظل نظام ل م د ، الملتقى الوطني الثاني حول اشكالية التقويم و أساليبه في منظومة التعليم الجامعي في ظل نظام ل م د ، أيام 7-8 ماي 2013 ، جامعة ورقلة ، ص 511 .

و من خلال ماتم عرضه من تعاريف للتعليم العالي يمكن استخلاص النقاط التالية لتفصيل الحديث عنها فيما يلي :

التعليم العالي :

- ✓ مرحلة من التعليم تلي مرحلة التعليم الثانوي .
 - ✓ ينفرد به الطلبة الذين أثبتوا تفوقهم في مرحلة التعليم الثانوي و تحصلوا على شهادة تثبت ذلك .
 - ✓ تقدمه جامعات أو معاهد أو مدارس عليا معتمدة من طرف السلطات الرسمية للدولة .
- كما يمكن أن نقول أيضا أن التعليم العالي لم يعد تلك الخدمة التي تقدم للأفراد ، بل أضحي اقتصادا صناعته العملية التعليمية و قطاعه الإنتاج الفكري ، ووظيفته الرئيسية نشر الموجود من المعرفة و محاولة تطويرها ، و صناعة التعليم تختلف في طبيعتها عن الصناعات الأخرى :
- ✓ لا يباع إنتاج صناعة التعليم العالي مباشرة كإنتاج الصناعات الاستهلاكية .
 - ✓ الدورة الانتاجية في التعليم أطول بكثير منها في الصناعات الأخرى .
 - ✓ ليس من أهدافها تحقيق أقصى قدر من الأرباح .

2. خدمات التعليم العالي :

تعد خدمة التعليم العالي أحد الخدمات الواسعة الانتشار و ذات الطلب المتزايد في مختلف أنحاء العالم ، كما أنها تعتبر من الخدمات المهمة التي تقع مسؤوليتها على عاتق الدولة بصورة أساسية ، حيث تهيمن الدولة على جميع الأنشطة التي تقع ضمن هذا الإطار و تحرص على تحقيق الجودة فيها باعتبارها المدخل الرئيسي لتحقيق النمو الاقتصادي من جهة ، و التنمية الشاملة و المتكاملة و المستدامة من جهة أخرى .

أ. تعريف خدمة التعليم العالي :

تعرف خدمات التعليم العالي على أنها : " مجموعة المنافع التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي التي تستقطب المخرجات المميزة في التعليم الثانوي ، و تختص في تنميتهم و تطوير معارفهم و مهاراتهم لمسايرة مختلف التغييرات التي تحدث في البيئة الخارجية و محاولة التكيف معها و بالتالي تلبية حاجات و رغبات الأطراف المستفيدة من خدماتها و تحقيق رضاهم ¹.

ب. خصائص خدمات التعليم العالي :

تتميز خدمات التعليم العالي بمجموعة من الخصائص تتمثل في :

✓ اللاملموسية : تعد أهم خاصية تميّز الخدمة عن المنتج السلعي ². و توضح هذه الخاصية أن " الخدمة ليس لها كيانا ماديا ، و هذه الخاصية تفقد المشتري القدرة على إصدار قرارات و أحكام بناء على تقييم محسوس ، من خلال لمسها ، أو تذوقها ، أو شمها أو رؤيتها قبل شرائه لها " ³. و بناء على هذه الخاصية ، فإنه لا يمكن للمستفيد من الخدمات التعليمية أن يعيدها في حالة عدم تحقيقها للجودة المطلوبة لصعوبة معاينتها و معرفة جودتها قبل الحصول عليها ، غير أنه ليس بالضرورة أن تكون في مجملها غير ملموسة بل يمكن أن تقترن الخدمات كما عرفها فيليب كوتلر بأشياء مادية ملموسة " الخدمة أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر ، و تكون أساسا غير ملموسة و لا ينتج عنها أية ملكية ، و إن انتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا

¹ صليحة رقاد : " تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية : آفاقه و معوقاته ، مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2014 ، ص 24 .

² نظام موسى سويدان ، " تسويق الأعمال " ، ط1 ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2011 ، ص 224 .

³ محمد صالح المؤذن ، " مبادئ التسويق " ، دار الثقافة و الدار العلمية الدولية للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، الأردن ، 2002 ، 2017

يكون " ¹ ، ومنه يمكن لأعضاء هيئة التدريس مثلا استخدام بعض الأجهزة في التدريس. وبالإضافة إلى هذا تشكل النواحي المادية الملموسة كمباني مؤسسات التعليم العالي وتصميمها وكذا مظهرها الخارجي ومعداتنا وتجهيزاتها و مظهر موظفيها أحد أهم الأسس التي يعتمد عليها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدمة إليهم. وبالتالي يمكن مجابهة هذه الخاصية التي تشكل عائق بالنسبة لتقديم الخدمات التعليمية من خلال تسخير بعض الإمكانيات للاهتمام بالجوانب المادية فيها كما يلي ² :

■ الأفراد : يجب الاهتمام بالكادر البشري وتأهيله و استغلال خبراته لأنه المسؤول عن تطوير البرامج و تغيير السلوكيات و صنع الكفاءات من الخريجين .

■ المكان : ويشير إلى البيئة المادية (المظهر الخارجي ، البناء ، الديكور ، التصميم ، الخ...).

■ المعدات و البنية التحتية : حالة المعدات الصوتية و المرئية في صالة الندوات مثلا ، التآيثل، التكييف و الإضاءة الخ...

✓ التلازمية : كون الخدمات التعليمية عبارة عن أنشطة أو أداء فهي تتميز بارتباطها بمقدمها و منه تصعب عملية تخزينها ، عكس السلع المادية فهي اذن تتميز بالفنائية (périssable) ³ . و تشير هذه الخاصية ، إلى أن الخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات " تلازم عملية الإنتاج و الاستهلاك " ⁴ و منه فهي في الغالب تعتمد على الاتصال الشخصي في تقديمها إلى المستخدمين منها .

✓ الخدمة التعليمية غير نمطية : معنى هذه الخاصية عدم القدرة على توحيد و تنميط الخدمة المقدمة ، غذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من مورد إلى آخر وفقا لظروف معينة . ⁵ و على الرغم من محاولة العديد من مؤسسات الخدمات وضع معايير لمستوى مخرجاتها ، إلا أنه من الصعب عليها التأكد

¹ Philip kotler : « Marketing Management », 13^e édition , pearson, paris , 2010, p 452.

² نظام سويدان ، مرجع سبق ذكره ، ص 224 .

³ Christopher Lovelock : « Marketing des services » 7^e édition , pearson , France, 2014 , p23

⁴ محمد فريد الصحن ، قراءات في إدارة التسويق " ، الدار العالية ، مصر ، 2002 ص 352 .

⁵ Philp kotler , édam , p505 .

والاطمئنان من تقديم مستوى الجودة نفسه لمخرجاتها¹. وفي هذا المجال، نشير إلى أنه لا يوجد هناك تجانس في تقديم الخدمة التعليمية بسبب اختلاف كفاءة ومهارة أعضاء هيئة التدريس، مكان وزمان تقديمها ودرجة التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

✓ الملكية: ونعني بها، أن "الخدمة لا تمتلك، أو تنقل ملكيتها من المنتج إلى العميل عند الاتفاق عليها"². وبالتالي فإن المستهلك له فقط الحق باستعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها³ والخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات ينتفع منها ولا يمكن امتلاكها أو تحويل ملكيتها أو إعادة بيعها ولا يمكن نقلها من مكان إلى آخر، لأنها أساسا غير ملموسة ويتم استهلاكها مباشرة عند تلقيها.

✓ تقلب جودة الخدمات التعليمية وصعوبة تقييمها من طرف المستفيد: يصعب على المستفيد من الخدمات تقييمها وذلك إذا ما قورنت بالسلع المادية، ونرجع ذلك إلى أن الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل المستفيد مع مقدم الخدمة ومشاركته إنتاجها، وهنا تدخل بعض العوامل منها: مزاج العميل، خبرته السابقة وإدراكه للخدمة مسبقا. وبالتالي فإن الحكم على جودة الخدمة يختلف من مستفيد لآخر ومن وقت إلى آخر بالنسبة للمستفيد نفسه⁴. وبالإضافة إلى ذلك فإن الحكم على الخدمة يتوقف على ما يحمله المستفيد من توقعات عند حصوله على معلومات مسبقة ومن أطراف سبق لهم وأن تعاملوا معها. وفيما يتعلق بالخدمة التعليمية، فتعتبر عملية تقييمها أكثر صعوبة وتعقيدا، فنتائجها تأتي متأخرة وعادة ما تكون بعد تخرج الطلاب وانخراطهم في الحياة الوظيفية. كما أن الطلاب يقيمون هذه الخدمة بطرق مختلفة حسب إدراكاتهم لجودتها، وهذا ما يجعل من الضروري الكشف عن المعيار التي يستخدمونها في تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدمة.

¹ هاني حامد الضمور: "تسويق الخدمات"، ط 6، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 27.

² سعيد محمد المصري: "إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية"، الدار العالية، الإسكندرية، 2002، ص 168.

³ هاني حامد الضمور، نفس المرجع، ص 30.

⁴ ثابت عبد الرحمان إدريس: "كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 29.

ج.. تصنيفات خدمات التعليم العالي :

تصنف الخدمات عموماً إلى العديد من التصنيفات ، أما بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي فيمكن تصنيف خدماتها إلى صنفين رئيسيين هما الخدمات المباشرة والخدمات غير المباشرة¹.

✓ الخدمات غير المباشرة : والتي سبق وأن أشرنا إلى مثال عنها يتعلق أساساً بوظائف الجامعة في إطار تحليل علاقتها بمجتمعها في الفصل الأول من الدراسة ، وكون الجامعة إحدى مؤسسات التعليم العالي فهي تشترك مع نظيراتها في تقديم خدمات للمستفيدين أو الزبائن النهائيين وإلى المجتمع أيضاً ، كونها جزءاً لا يتجزأ منه فهي إحدى أهم نواته وركائزه . ومنه نقول أن الخدمات غير المباشرة تتمثل في وظيفتي التعليم والبحث العلمي ، اللتان تعملان على توفير برامج بحثية وتدرسية تناسب احتياجات الفرد والمجتمع .

✓ الخدمة المباشرة للمجتمع : وهو ما يتكرر معنا ذكره دون تعمد لأنه و بوضوح يمثل الإسهام المباشر لمؤسسات التعليم العالي في خدمة المجتمع ، فهي تهدف من خلال رسائلها إلى تطوير وتوثيق صلتها بعالمها الخارجي ، من خلال التفاعل معه فهي تمثل إطاراً مرجعياً يلجأ إليه المجتمع للاستفادة من خبراته وأبحاثه .

¹ صليحة رقاد ، مرجع سبق ذكره ، ص 26 .

3. . التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي :

إن للأحداث السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية دورها في الانعكاس على واقع التعليم العالي في الجزائر و العالم العربي فعوامل الاستقرار و مستجدات العولمة ، علاوة على هبوط المستويات الاقتصادية العامة ، كل هذه العوامل و غيرها دفعت باتجاه ضرورة الإصلاح في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي و هو بالفعل ما أخذ مجراه منذ بدايات الثمانينيات إلى يومنا هذا ، و السياسات الإصلاحية و التعديلية تتوالى على هذا القطاع نظرا لما له من أهمية قصوى ، ولتمكين الجامعات أيضا من تلبية احتياجات المجتمع الموجودة فيه وضرورة مراعاتها لجودة مخرجاتها التعليمية بما يتوافق و سوق العمل و مجارة روح المنافسة في السوق التعليمي المحلي و العالمي .

عموما تتمثل تحديات التعليم العالي في ثلاثة¹: التمويل ، الوصولية و العدالة ، الجودة و الملائمة .

أ. تحديات التمويل : نتيجة لعوامل منها : العوامل الديموغرافية و أغلب مظاهرها التوسع الكبير في التعليم خاصة بعد الحرب العالمية الثانية ، عوامل اقتصادية كارتفاع المستوى العام للأسعار ، ارتفاع تكاليف المواد التعليمية ، و كذا أجور و مرتبات العاملين .عوامل اجتماعية : زيادة الطلب على الخدمات التعليمية نظرا للمتطلبات الاجتماعية .

ب. العدالة في الوصول إلى التعليم : ان الوصول إلى التعليم العالي بصفة عامة و تحصيل درجات علمية متقدمة بالنسبة للطلاب يتم وفقا لعدة عوامل تختلف من دولة إلى أخرى و من ثقافة إلى أخرى . بحيث ترى البحوث الإمبريقية أن العامل المالي ليس هو الوحيد الحاسم في الإلتحاق

¹ طالبى صلاح الدين ، كاملى محمد : " تحديات التعليم العالي في العالم " ، قراءة تحليلية ، مجلة الحوار المتوسطي ، سيدي بلعباس ، الجزائر ، العدد 13 ، 2016 ، ص 95 .

بالتعليم العالي وإنما التحصيل الأكاديمي ذو أهمية بالغة . ففي المملكة المتحدة يرى Tan Jun Jie أنه على المملكة أن تعمل على تقليص القطاع العام و الابتعاد عن النموذج الأوربي للرفاه و إلى نموذج أكثر تنافسية . وهناك عاملين أساسيين يندرجان ضمن هذا العامل :

- ✓ العوامل الذاتية المتعلقة بالعدالة تتمثل في : الموهبة ، الذكاء و الإرادة لكل طالب .
- ✓ عوامل متعلقة بالوصول : الدخل المحدود ، الإقليم الريفي أو الحضري ، العرق ، الدين و الانتماء .

ج. الجودة و ملائمة : جودة التعليم العالي هي قضية لا يمكن تجاهلها في الوقت الحاضر ، فمثلا دخول القطاع الخاص للتعليم العالي إلى جانب تعالي أصوات تحذر من تراجع التمويل العام هو استجابة للطلب المتزايد على التعليم العالي الذي تسبب في انخفاض جودة الخريجين . و تتأثر جودة التعليم العالي في الدول النامية بمجموعة من العوامل منها الاجتماعية ، الثقافية ، الأكاديمية ، الاقتصادية ، السياسية و كلها متشابكة و متداخلة فيما بينها .

و من بين التحديات التي يواجهها قطاع التعليم العالي أيضا :

- ✓ التوسع الكمي على حساب الجودة و النوعية .
- ✓ التطورات التكنولوجية .
- ✓ المنافسة في الأسواق المحلية و الإقليمية .
- ✓ قلة الموارد المالية .
- ✓ قلة الاهتمام بالكادر البشري من خلال التدريب ، التكوين و التطوير .

✓ البحث العلمي و عدم تفعيله في التنمية و التطوير ، و بالخصوص يعاني البحث العلمي في الوطن العربي من مشكلات كثيرة تتركز في مجملها في : مسألة الإنفاق ، قلة الاهتمام بالباحث العربي ، العبء التدريسي لعضو هيئة التدريس ، الافتقار إلى سياسة واضحة للبحث العلمي من حيث تحديد الأهداف و الأولويات و المراكز البحثية اللازمة ، غياب العلاقة بين مراكز البحث العلمي و الوحدات الإنتاجية ، غياب دور القطاع الخاص في عملية البحث و التطوير و التمويل ، تدني مستوى و نوعية البحوث التي يعدها الباحثون ، ضعف المهارات البحثية للباحثين ناهيك عن المشكلات التي تتعلق بأدوات البحث و صعوبة الحصول على البيانات المطلوبة .

المطلب الثاني : عناصر العملية التعليمية في قطاع التعليم العالي

إن التغيرات في البيئات العالمية أثرت بشكل مباشر على آليات التعامل مع العنصر البشري أو ما أصبح يسمى برأس المال البشري باعتباره أحد أهم عناصر التنمية تنطلق منه عناصر التحرك و التدريب و التقويم و رسم الأهداف و السياسات و إليه تصل مخرجات هذه العملية التجميعية التركيبية و التنسيقية . و لعل أكبر تحد يمارس على آليات تكوين رأس المال البشري هو البحث في عناصر العملية التعليمية و كذا المناهج القائمة عليها بغية تحديثها و ما يتماشى مع التطورات الحاصلة لدى المجتمعات المتحضرة .

إن عملية البحث عن التميز تستدعي معرفة جوانب القوة و الضعف في كل عنصر من عناصر التكوين المؤسسي مهما كان نوعه أو نشاطه ، و الجامعة على وجه الخصوص تحتاج لتشخيصها اهتماما بالغا و بليغا بكامل جوانبها المشكلة لها . و يمكننا تقسيم هذه الجوانب إلى مادية و غير مادية ، بحيث تشكل الجوانب المادية الوسائل و الأدوات المستخدمة في العملية التعليمية و هو ما سنتطرق إليه بشكل من

التفصيل في المبحث الموالي تحت عنوان تكنولوجيا التعليم العالي ، أما الجوانب غير المادية فتتمثل في الكوادر البشرية على رأسها أعضاء هيئة التدريس ، الإداريين المسؤولين عن تقديم الخدمات وأيضا المستفيدين من العمليات التعليمية والطلاب لمختلف العروض التكوينية.

ومنه يمكننا التعرف من خلال هذا المطلب على العناصر المكونة للمنظومة التعليمية لقطاع التعليم العالي وبالخصوص المؤسسة الجامعية فهي تتكون من :

1. أعضاء هيئة التدريس : تعددت الدراسات التي تناولت عضو هيئة التدريس وكذلك تنوعت

تعريفاته لكنها ركزت في مجملها على خصائصه ووظائفه وأهميته في العملية التعليمية فهو

الشخص القائم بمهام التدريس والإشراف والبحث العلمي ، والإنتاج العلمي والمهام العلمية

التي تسهم في تطوير التعليم والبحث العلمي بالجامعات . لذلك يعد أساتذة الجامعة موارد ثروة

عظيمة لما يقومون به من إعداد للأجيال و حجر الزاوية في تقدم الجامعات وبالتالي تقدم

المجتمعات .

ويعرف عضو هيئة التدريس :على أنه " الركيزة الأساسية في إعداد وتكوين الإطارات المتخصصة

بالإضافة إلى اسهامه في حل بعض المشكلات التي تواجه المجتمع من خلال ما يقوم به من جهد و

نشاط لتحقيق الأهداف المرسومة لذلك " .

وعرفه " Baun " بون : " مختص يستجيب لمطلب اجتماعي يتحكم في عدد لا بأس به من

المعرفة ..وهو عامل حري في اختياراته البيداغوجية مع الحرص على جعل حرية المبادرة و

الاستقلالية توافق و بكل حساسية منفعة المستخدمين " .

أيضا عرف عضو هيئة التدريس: على أنه " الذي يدرّب طلابه على استخدام الآلة العلمية و ليس الذي يتعلم بالنيابة عنهم ، وهو الذي يشترك مع طلابه في تحقيق نموذاتي يصل إلى أعماق الشخصية ويمتد إلى أسلوب الحياة"¹ .

أعضاء هيئة التدريس : هم العاملين الذين يقومون بعملية التدريس على اختلاف تخصصاتهم و مؤهلاتهم العلمية .

كما عرفه رشدي احمد طعيمة : " أن عضو هيئة التدريس يعمل للعلم وبالعلم يهتم بدراسة التدريس و التعليم و يبذل جهدا في تحصيل مهارات التدريس و فهم نظريات التعليم ، الأكاديمي يجدد في العلم و يطور في التدريس ، أكاديمي باحث في تخصصه و في تدريس هذا التخصص و تعليمه ، أكاديمي يزرع باحثين و يرعاهم و ينمهم ليكونوا خير خلف لخير سلف ، أكاديمي اهتم بتقويم علمه و تدريسه و بحثه و ناتج أدائه في تعلم طلابه و أدائهم ، أكاديمي يعمل مثابرا طوال الوقت على تطبيق عمله و تسخير بحثه في التصدي لقضايا خدمة المجتمع و تنمية البيئة و التصدي لمشكلات و المساهمة في سد احتياجاته"² .

وظائف عضو هيئة التدريس :

إن مهنة الأستاذ الباحث تتطلب اثنين من المهارات التكميلية اللازمة لأداء مهمته على نحو مرض بالجامعة ، بالإضافة إلى مشاركته الفعالة في مجال البحث العلمي ، يجب أن يسعى كذلك بشكل دائم لتحسين و تطوير أساليب نقل المعرفة لطلبته هذه المهمة الأساسية التي تهدف لإعداد إطارات و باحثي المستقبل و منه تتطلب من الأساتذة الإعداد الجيد و إكساب زاد معرفي بيداغوجي . و الخطة التكوينية

¹ محمد العربي خليفة 1989 : " المهام الحضارية للمدرسة و الجامعة الجزائرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
² رشدي أحمد طعيمة و محمد بن سليمان البندري : " التعليم الجامعي بين رصد الواقع و رؤى التطوير " ، ط1 الفكر العربي القاهرة ، مصر ، ص 81 .

للأساتذة الباحثين ، التي جاءت بمبادرة من الوزارات الوصية تتكفل بتحقيق هذا الهدف نظرا لما

يكتسبه من أهمية كبيرة . و عليه يقوم عضوية التدريس بالوظائف التالية :

✓ **وظيفة التدريس** : إن كلمة تدريس بكل ما تحمله من معنى في بناء المعارف و توجيه العقول و إثارة التفكير ، أسمى ما يقدمه الأستاذ الجامعي ، فهي الوظيفة الأساسية بين كل ما يؤديه من وظائف أخرى ، بها يرتقي الطالب درجة في سلم المعرفة ، و بها تنمو قدراته و تتطور ، و يؤهل إلى أن يكون مسؤولا و إطارا يخدم مجتمعه . إن الأستاذ الجيد هو القادر على إحداث التغيير في سلوك طلابه بما يحقق لهم تحسين الاستيعاب لديهم و طريقة تفكيرهم و أدائهم المعرفي ، و حتى يكون ذلك لا بد أن يكون الأستاذ ذا مهارات عالية و مؤهلات مشروطة .

✓ **وظيفة البحث العلمي** : يعتبر البحث العلمي نشاطا رئيسيا لكل أستاذ ، و قد يشغل هذا النشاط معظم وقته خاصة لدى الجامعات الأجنبية في حين نسبة ما يشغله البحث العلمي في الجامعات العربية يصل إلى مستويات متدنية جدا مع تفاوت بين هذه الجامعات . و يرى في هذا الصدد " Kourknouf كورك نوف " أنه : " من الواجب على كل أستاذ في التعليم العالي أن يكون باحثا قبل كل شيء و من واجبه المشاركة في البحث العلمي " ¹.

✓ **الوظيفة الإدارية و خدمة المجتمع** : إن الأستاذ الجامعي إضافة إلى قيامه بالوظيفة الأكاديمية المتمثلة في التدريس و البحث ، فإن هناك مسؤوليات أخرى تضاف له أثناء حياته الوظيفية في الجامعة ، و هذه الأخيرة تتمثل في الوظيفة الإدارية باعتباره يعتلي مناصب إدارية مختلفة منها رئيس الجامعة ، نائب رئيس الجامعة ، عميد كلية ، رئيس قسم الخ.. إلى جانب الأعمال التي يكلف بها عضوية التدريس بالجامعة من اشتراك في الأنشطة و الخدمات

¹ زرقان ليلي : " اقتراح بناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي ، في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي " ، أطروحة دكتوراه ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2013 ، ص 117

الطلابية واللجان الفنية وأعمال الامتحانات ، وتختلف اختصاصات ومسؤوليات أساتذة الجامعة في المجال الإداري تبعا لاختلاف المناصب التي يعتليها هؤلاء فيما يخص تصريف الشؤون المالية ومجال شؤون الطلاب و الدراسة و الامتحانات ...و بعد التعرض للوظائف الثلاثة للأستاذ الجامعي ، نشير أن وظيفة التدريس و البحث هما الأساس و يشكلان الوظيفة الأكاديمية له ، في حين الأداء الإداري يعتبر عملا ثانويا يمكنه أن يؤديه كما يمكنه ألا يؤديه .

2. الطالب الجامعي :

الطالب لغة : من الطلب السعي وراء الشيء للحصول عليه .

أما اصطلاحا : هو كل شخص ينتهي إلى المؤسسات التعليمية منها التعليم الثانوي مثلا أو التعليم الجامعي أو التعليم في المعاهد و الكليات الخ...

يعرف قاموس la rousse الطالب الجامعي بأنه : " من يزاوّل محاضراته بجامعة أو مؤسسة تعليم عالي " ¹.

يعرف الطالب الجامعي على أنه : " ذلك الشخص الذي سمحت له كفاءته العلمية بالانتقال من المرحلة الثانوية أو مركز التكوين المني أو الفني العالي إلى الجامعة تبعا لتخصصه الفرعي بواسطة شهادة أو دبلوم يؤلّفه لذلك . إذ أن الطالب له الحق في اختيار التخصص الذي يتلائم و ذوقه و يتماشى و ميله ² . نلاحظ من خلال التعريف أن الطالب الجامعي هو كل شخص مؤهل و كفوء متحصل على شهادة تؤهله بالالتحاق بالجامعة تبعا لتخصص معين يختاره .

¹ La Rousse de la langue française ,lexis librairie la rousse ,1979,p 690.

² رياض قاسم : " مسؤولية المجتمع العلمي العربي " منظور الجامعة العصرية ، المستقبل العربي ، العدد 193 ، الكويت ، 1995 ، ص 85 .

يعد الطالب أحد مدخلات إدارة البيئة للتعليم و التعلم بل أهم التدخلات العلمية التربوية فيدون الطالب لن يكون هناك تعلم¹.

الطلاب : " هم مدخلات و مخرجات العملية التعليمية الجامعية " ، و منه فان الطالب الجامعي هو ذلك الفرد الذي تعده و تكونه الجامعة كمدخلات للعملية التعليمية الجامعية و كمخرجات لها عن طريق إعدادهم للحياة العملية التطبيقية المهنية .

أما تركي رايح فيرى أن الطلبة هم نخبة ممتازة من الشباب و الشابات الممتازين في ذكائهم و معارفهم العلمية² .

و يشير مصطلح الشباب أو الطالب إلى العديد من القضايا و الاستكشاف مثل حصر الشباب بسمات نفسية تحريرية تميزه³.

يركز هذا التعريف على أن الطلبة الجامعيين هم فئة خاصة من أفراد المجتمع تتمتع بصفات و خصائص تميزها عن غيرها من الأفراد الآخرين كالذكاء و المعارف العلمية الخاصة .

و في تعريف آخر: هو ذلك الشباب الذي التحق بالجامعة و أثر التحاقه هذا في شخصيته سواء من الناحية العقلية أو الوجدانية أو الاجتماعية ، حيث تتسع خبرته و تقيمه للأمور مما يساعد

على تبني قيم و اتجاهات و أفكار مهمة⁴ . يركز هذا التعريف على أهمية التكوين الذي يتلقاه

الطالب داخل الجامعة و خاصة منه الجانب النفسي ، و هو ما يساعده على توسيع خبراته و مهاراته و بناء شخصيته .

¹ حسن شحاته : " التعليم الجامعي و التقويم الجامعي " ، ب ط ، المكتبة العربية للكتاب ، ب ب ، 2001 .

² يسمينة خذنة ، " واقع تكوين طلبة الدراسات العليا في الجامعة الجزائرية " ، مذكرة ماجستير في العلوم الاجتماعية ، جامعة قسنطينة ، 2007 ، ص 20 .

³ محمد حسن غانم : " الشباب المعاصر و أزماته (دراسات نفسية ميدانية) ، مكتبة الدار العربية للكتاب ، القاهرة ، 2008 ، ص 208 .

⁴ نجوى عميروش : " الطلبة الجامعيون بين القيم السائدة و القيم المنتجة " ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة قسنطينة ، 2004 ، ص 76 .

تعريف ماجد الزيود : " الطالب الجامعي هو الفرد الذي ينتهي إلى مؤسسة تعليمية و المؤثرة و المتأثرة بالعملية التعليمية و هو الهدف الأساسي للعملية التعليمية ككل " ¹.

و في الأخير يقول " اميل يعقوب " ² أن الطالب هو : " من يفتش عن حقيقة ما " ، و بناء على هذا التعريف فان الطالب الجامعي هو باحث يبحث و يفتش عن حقيقة معينة في فرع من فروع تخصص من التخصصات بالمناهج المعينة التي تناسب المجال الذي اختاره و الوسائل المحددة للوصول إلى المعرفة اليقينية عن طريق جمع المعلومات من المصادر و المراجع في المكتبات و الدراسات الميدانية إذا احتاج إليها و تنظيمها و كتابتها في موضوع جديد في خطة محكمة و إظهارها في صورة جديدة لنيل درجة علمية في التخصص ³.

و من خلال ما ذكرناه سابقا و استخلاصا مما ورد في التعاريف السابقة :

يعتبر الطالب الجامعي طاقة و قدرة و قوة قادرة على إحداث التغيير في المجتمع و لكي تستطيع الجامعة تنمية هذه الطاقة عليها ما يلي :

- ✓ مناقشة مشكلات الشباب عموما و الطلبة بشكل خاص و ذلك نظرا للخصائص التي يتمتعون بها في مراحل معينة من تكوينهم النفسي و الشخصي ، فإنهم بحاجة إلى رعاية و اهتمام خاص بمختلف قضاياهم ، و حل مشكلاتهم و التي تتعلق خاصة بالبطالة ، أوقات الفراغ ، المخدرات و التدخين و مخاطر ذلك عليهم الخ.. لنتمكن من جني ثمارهم في الأخير.
- ✓ مساعدتهم على تحليل دوافعهم عند القيام بأي سلوك و اكتشاف حاجاتهم و ميولهم بأنفسهم .
- ✓ مناقشة حقوقهم بمضامين حقوق الإنسان و حرياته الإنسانية .

¹ ماجد الزيود : " الشباب و قيم الشباب في عالم متغير " ، ط1 ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2006 ، ص 120 .
² السيد محمد عقيل بن علي المهدي : " الجامعة و مكوناتها الأساسية في الفكر المعاصر ، دار الحديث للنشر و الطباعة ، القاهرة ، 2004 ، ص 53

³ السيد محمد عقيل بن علي المهدي ، مرجع سابق ، ص 54 .

✓ إتاحة الفرصة للتفكير الجماعي في حل بعض مشكلات الشباب وبعض مظاهر الخلافات و الصراعات في المجتمع .

3. الإدارة الجامعية :

تعد الإدارة في التعليم علما من العلوم التي تأثرت بالإدارة العامة ، وهي تستند في تطورها كمفهوم إلى الإدارة في الميادين المختلفة الأخرى ، إذ أنها العملية التي تسيير العناصر البشرية في المؤسسات التعليمية لتحقيق الأهداف المرسومة لها . وفي مجال التعليم العالي فإن الإدارة من المجالات الحديثة التي تطور مفهومها تطورا سريعا معتمدا في ذلك على تطور مفاهيم الإدارة في المجالات الأخرى . الإنتاجية في الصناعة والزراعة وفي كل القطاعات المختلفة وإدارة الأعمال وغيرها . ومن أبرز التحديات التي تواجه قطاع التعليم العالي والجامعة على وجه الخصوص التخلف الذي لازت تتكبدته الإدارات في تقديم الخدمات والأمية في استغلال التكنولوجيا المتوفرة لتحسين الأعمال وتطويرها .

و من المعروف أن الجامعات هي مؤسسات متكاملة تتضمن هياكلها وحدات وأقسام إدارية و موظفين وإداريين و عاملون يعملون لأجل تحقيق أهداف هذه المؤسسات و يتطلب ذلك وجود قادة وإداريين و موظفين على درجة عالية من المعرفة بالمهارات الإدارية الحديثة في أداء أعمالهم لأجل تحقيق رسالة الجامعة .

تعتبر الإدارة في الجامعة كمنظومة قيم مبنية على الاخلاص في العمل و الشفافية و العدالة ، ينبغي عليها القيام بدور فعال في تطوير وظائف الجامعة للسعي نحو الإبداع و التميز من خلال قيادة قادرة على التطوير تمنح صلاحيات أوسع و تعزز القدرة على اتخاذ القرارات و تنمي كفاءات الاتصال و التفاوض و حل المشكلات ،

لذلك أصبح تطوير الإدارة الجامعية أمرا ضروريا خاصة مع ما شهدته الإدارة في المجالات الأخرى ، من حيث اعتماد النظريات والأساليب والمفاهيم الحديثة ، فأصبحت الحاجة ماسة إلى تطوير الإدارة الجامعية بما يمكّنها من تسيير الأمور في العملية الإدارية والتعليمية .

4. المناهج التعليمية :

تعد المناهج التعليمية عموما إحدى أدوات المجتمع في تربية أبنائه تربية هادفة مقصودة ، كما أنها من أهم أدوات غرس المواطنة لدى الأبناء لذلك تحتاج للمراجعة المستمرة للتعرف على مدى كفاءتها في تأدية رسالتها في ظل التطورات العالمية المتلاحقة على كافة المستويات العلمية و التكنولوجية والفكرية ، الأمر الذي يعني ضرورة التعامل مع تلك التطورات وإعداد الأبناء لها بمعطيات العصر الذي يعيشون فيه . وإذا كان المنهج ظاهرة اجتماعية ومحصلة لما قد يعتري المجتمع من تغيرات فغن جودته أو معيار صلاحيته رهن بقدرته على الاستجابة لتلك التغيرات ، الأمر الذي جعله أقدر على تحقيق النفع الاجتماعي ، وهو يصلح لتحقيق ذلك إذا كان محتواه من المادة الدراسية وطرائق التدريس وتكنولوجيا التعليم ومختلف الأنشطة أدوات ذات في المواقف التعليمية¹ .

تعريف المناهج التعليمية : تتواتر في الدراسات الانسانية عامة وفي الأدب التربوي خاصة كلمة منهج ، ويختلف معنى هذه الكلمة بحسب السياق الذي ترد فيه ، وأجمع كثير من الباحثين اليونانيين القدامى هم أول من استخدموا هذه الكلمة ، وهي تعني في أصلها الإغريقي الطريقة التي ينتهجها الفرد ، أو النهج Course الذي يجريه ليسرع به إلى تحقيق هدف معين² .

¹ برو محمد ، رحموني دليلة : " المناهج التعليمية بين التطورات وتحديات المستقبل " ، الجزائر . ص 153 .
² وزارة التربية والتعليم (1979) المعجم الوجيز ، مجمع في اللغة العربية ، مصر ، القاهرة ، ص 392

والمعنى اللغوي لكلمة منهج : قوله تعالى في سورة المائدة (الآية 48) : " لكل جعلنا منكم شرعة ومنهاجا " . فكلمة منهج في الآية الكريمة تعني الطريق الواضح وأصل كلمة منهج هي الفعل نهج ونهجا الطريق سلكه . و الطريق النهج أي البين الواضح .

وتعتبر المناهج التعليمية الترجمة العملية لأهداف التربية والتعليم و خططها و اتجاهاتها في كل مجتمع وتطويرها يعني أشياء كثيرة بحسب ما يرى المخططون ، أو ما يطلب منهم ، ذلك أن التطوير قد يعني إعادة النظر في جميع عناصر ومكونات المنهج بدءا من الأهداف ووصولاً إلى التقييم ، كما يتناول جميع العوامل المؤثرة فيه و المتأثرة به .

أساليب تطوير المناهج التعليمية : في الغالب تقسم أساليب تطوير المناهج التعليمية إلى نوعين رئيسيين هما :

1. الأساليب التقليدية¹ : وهي تلك التي تتصف بالجزئية و عدم الشمول و الافتقار إلى

البحث العلمي منها مثلا :

- ✓ عن طريق الحذف أو الإضافة معناه : حذف أو إضافة موضوع أو جزء أو وحدة دراسية أو مادة بأكملها أو معلومات معينة لسبب من الأسباب التي يراها المشرفون والمسئولون .
- ✓ تقديم أو تأخير بعض المواد أو المواضيع لدواعي تعليمية أو سيكولوجية أو منطقية .
- ✓ التنقيح أو إعادة الصياغة وفي هذا الأسلوب تتخلص المناهج التعليمية من بعض الأخطاء المطبعية أو العلمية .
- ✓ الاستبدال أو التعديل ويعني ذلك استبدال معلومات أو موضوعات موسعة بموضوعات مشابهة في المنهج .

¹ برو محمد ، نفس المرجع السابق ، ص 165 .

2. الأساليب الحديثة¹ : وهي تلك التي تتصف بالشمول وتستند إلى التخطيط العلمي و

التجريب منها :

✓ التطوير من خلال الدراسات المقارنة ، حيث يتم مقارنة المناهج التعليمية في المجتمع بمثيلاتها في المجتمعات المتقدمة التي يتوفر فيها الخبراء المتخصصون في بناء المناهج .

✓ التطوير من خلال البحوث العلمية وذلك من خلال استحداث أساليب واستراتيجيات و تنظيمات جديدة .

✓ التطوير من خلال استشراف المستقبل وذلك عن طريق الاستطلاع العلمي المبني على التوقع و الاحتمالات و الاعتماد على المرونة في مواجهة المواقف .

المطلب الثالث : جودة العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي

تعمل المؤسسة الجامعية بشكل متواصل لتوسع قدراتها على وضع تصور للمستقبل في إطار المتغيرات و التحديات التي تواجه المجتمع الذي تتواجد فيه ، مما يعزز قدرات الطلاب على فهم العالم المحيط بهم ، و مساعدتهم في تحقيق التكيف مع ظروفه و متطلباته و المساهمة في بناء تقدم المجتمع و حضارته² ، و يحدد الكثير من الباحثين مصادر الجودة في المباني الجيدة و الأساليب الناجعة و هيئة تدريس بارزة و القيم الخلقية العليا و نتائج الخبرات و التخصصات و التعاون مع أولياء الأمور و المجتمع المحلي و التطبيق التكنولوجي و رعاية شؤون الطلبة³ ، و تعد هذه المؤشرات أحد الأسس المهمة لتطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي

¹ برو محمد ، نفس المرجع ، ص 166

² Solomon.C.M : « H.R.Facilities and learning Organisation Concepts, pesonal Journal,Nov.1994,p 59-61

³ Edwards Sallis,Total Quality Management In Education ;Kogean Limited,London, 1998,p63.

لم يعد التوجه نحو الزبون هدف منظمات قطاع الأعمال فقط وإنما صار هدفا للمنظمات العمومية ليس بسبب المنافسة ، وإنما مواجهة للانتقاد الموجه للعمل الحكومي وكذلك زيادة التكاليف العمومية في مقابل موارد عمومية نادرة نسبيا ، لذلك تم البحث عن أنسب الأساليب التسييرية للقيام بذلك فكانت إدارة الجودة و الجودة الشاملة و ادماج التكنولوجيا الحديثة و المتطورة من أنجع الأساليب و الجهود المبذولة من طرف المنظمات في القطاعات العمومية¹ .

ومنه يمكن تعريف الجودة حسب الجمعية الأمريكية للجودة : " الجودة هي السمات و الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تطابق قدرتها الوفاء بالمطلوب أو الحاجات الضمنية " .

كما عرفت الجودة بأنها : " النشاطات المنسقة لتوجيه الجامعة و ضبطها وفقا لمتطلبات الجودة ، و هي مجموعة من نظم فرعية (تقنية ، فنية و إرشادية "²

الجودة كما عرفها عامر أحمد غازي منى³ بأنها الدرجة التي تلي بها مجموعة من الخصائص الكامنة للمتطلبات .

المتطلب : يعرف بأنه احتياج أو توقع بشكل ضمني أو الزامي .

الخصائص : هي السمات المميزة و الخواص التي يمكن أن تكون ضمنية أو محددة (كمية أو نوعية) و تكون على أنواع منها السلوكية و الزمنية و الحسية و الطبيعية و الوظيفية و غيرها .

¹ محمد بن بوزيان : " قياس جودة أداء المرفق العمومي " ، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية : نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، 2009 ، ص 4 .

² مهدي صالح السامرائي : " نظام إدارة الجودة ، الايزو ISO مدخل لتحسين أداء الجامعات ط1 ، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ، 2014 ، ص 32 .

³ عامر أحمد غازي منى و آخرون : " الجودة في التعليم العالي " ، ط1 ، دار رضوان للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2015 ، ص 47 .

الجودة ليست هدفا يتم تحقيقه ثم ينسى ، وإنما هي تحسين مستمر في الأداء و تحقيق الجدارة في المخرجات ، لأن عملية التحسين المستمر لا تقف عند حد معين ، فضلا عن كونها مراقبة و تحسين و تخطيط استراتيجي و تواصل مستمر مع المستفيدين و تحقيق رضاهم و تطوير قدرات العاملين و تطوير مستمر للمخرجات و تقويم شامل للأداء .

تتمثل جودة التعليم العالي في خصائص الخدمة التعليمية المقدمة لإرضاء المستفيد بنوعيه الداخلي و الخارجي أما الداخلي فيتمثل في الأطراف الفاعلة (مثلا المدير ، الأستاذ ، و العامل) أما الخارجي فهو يمثل الطالب بصفة مباشرة وولي أمره أو المجتمع بصفة غير مباشرة .

مفهوم جودة التعليم الجامعي : " هي تحقيق أهداف البرنامج الجامعي في مخرجاته بما يحقق رضا المستفيدين ، و قد حددت الأهداف بالبحث عن مواصفات التعليم بأبعاده المتعددة " .

كما تعرف الجودة في مجال التعليم العالي أيضا : " بأنها مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب و سوق العمل و المجتمع كافة و الجهات الداخلية و الخارجية المنتفعة ، إننا نعرف جيدا أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية و السياسات و النظم و المناهج و العمليات و البنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار و الإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعا لبلوغه " .

تخطيط الجودة في المؤسسات التعليمية العالية : و هي تشمل الرؤية و الرسالة و الأهداف المرحلية و الاستراتيجية . تحديد الموارد البشرية و المالية ، تحديد عمليات التشغيل المطلوبة ، توظيف مبادئ الجودة للمواصفة الأيزو (ISO-9000) في الخدمات التعليمية . و يمثل الشكل الموالي عناصر ضبط الجودة في المنظمة التعليمية و هي مكونة من ثماني عناصر أساسية تتمثل في :

الفصل الثالث: تحديات قطاع التعليم العالي في ظل عولمة وسائله

مجموعة من المدخلات منها : عمل الإدارات العليا ، مهمة إدارة الموارد البشرية ، الموقع الالكتروني ، تدريب ورفع المهارات والقدرات .

تخضع إلى عمليات تحويل : من خلال انتاج العملية التعليمية و مراحلها ، خطوات تقديم الخدمات التعليمية .

المخرجات : تتمثل أساسا في المنتج التعليمي وتحقيق رضا المستفيدين (خدمة الجهات المستفيدة) .

يمثل: الشكل 1-3 عناصر ضبط الجودة في المنظمات التعليمية



المصدر: عامر أحمد غازي متى ، " الجودة في التعليم العالي " ، مرجع سبق ذكره ، 2014 ، ص 51 .

إن عناصر تحسين إدارة الجودة في المنظمة التعليمية مبينة في الشكل أدناه وهي ممثلة بثلاثة عناصر

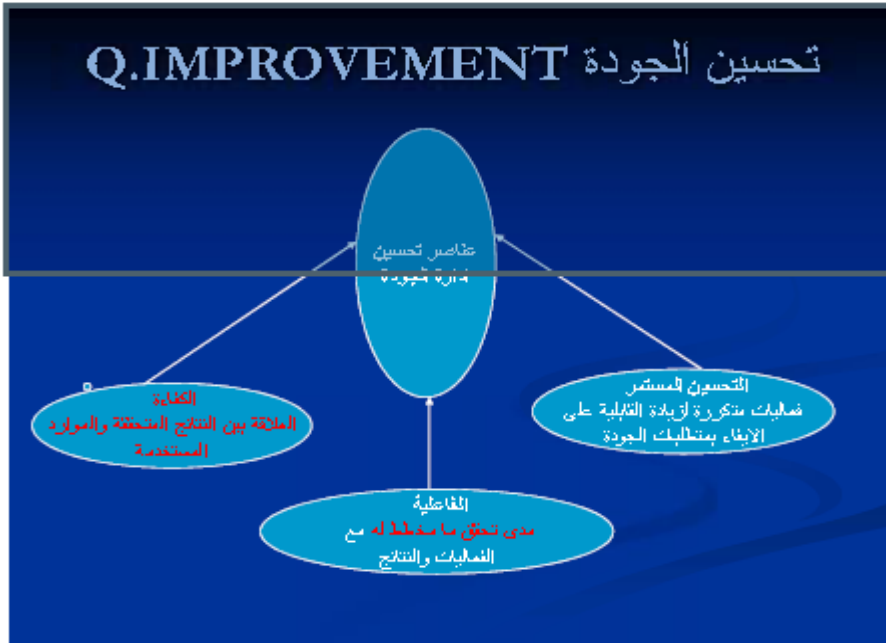
أساسية منها التحسين المستمر باعتبار عامل الجودة من الأشياء التي ليست لديها تاريخ صلاحية فهي

مستمرة ومتطورة ومتغيرة إلى الأفضل والأحسن دوما ، إضافة إلى عامل الفاعلية وهي مدى تطابق ما

الفصل الثالث: تحديات قطاع التعليم العالي في ظل عولمة وسائله

خطط له مع ما تم تحقيقه من نتائج. أما ما تعلق بالعامل الثالث فهو يعبر عن عنصر الملائمة وهو مقارنة ما تم الحصول عليه مقابل ما تم استخدامه واستغلاله من موارد .

يمثل : الشكل 2-3 عناصر تحسين ادارة الجودة في المنظمة التعليمية



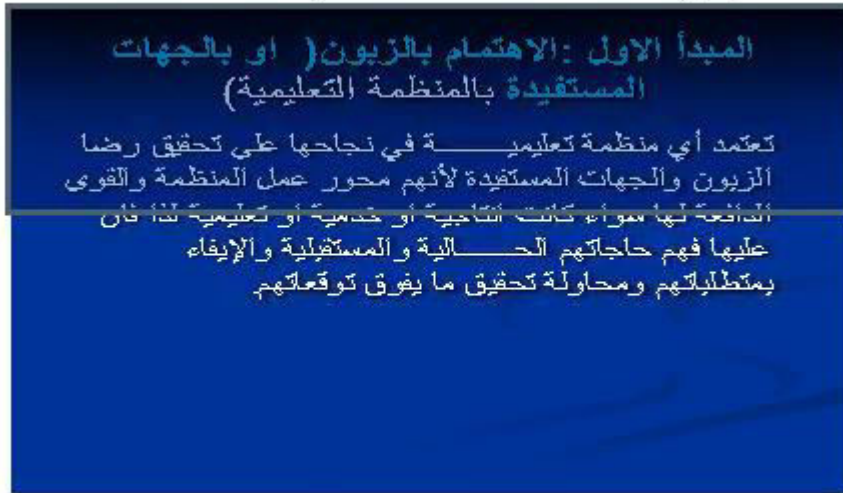
المصدر: عامر أحمد غازي منى ، " الجودة في التعليم العالي " ، مرجع سبق ذكره ، 2014 ، ص 53 .

ينظر إلى تحسين الجودة في المؤسسات التعليمية بغية تحقيقها للنجاح من منظور اهتمامها بالجهات المستفيدة من خدماتها وعلى رأسها الزبون فهو المتعامل المباشر مع خدماتها المقدمة و عليه يجب عليها

مايلي:

- ✓ التحديد الدقيق لمتطلبات واحتياجات الجهات المستفيدة بكافة المنتجات التعليمية .
- ✓ ابلاغ جميع الأنشطة والمستويات بالمنظمة التعليمية بمتطلبات الجهات المستفيدة .
- ✓ ايجاد توازن بين متطلبات الجهات المستفيدة ومتطلبات المنظمة التعليمية ومتطلبات المنتج التعليمي ومتطلبات النظام التعليمي .
- ✓ قياس مدى رضا الجهات المستفيدة واتخاذ الاجراءات التطويرية لها .
- ✓ ادامة الاتصالات الهادفة بين الجهات المستفيدة والمنظمة التعليمية لخلق علاقة ايجابية و مفيدة لكلا الطرفين .

يمثل الشكل : 3-3 المبدأ الأساسي لتحقيق النجاح في المنظمات التعليمية



المصدر: عامر أحمد غازي منى ، " الجودة في التعليم العالي " ، مرجع سبق ذكره ، 2014 ، ص 54 .
ويعتبر ضمان جودة التعليم العالي : " أسلوبا لوصف جميع الأنظمة و الموارد و المعلومات المستخدمة من قبل الجامعات و معاهد التعليم العالي للحفاظ على مستوى المعايير و الجودة و تحسينه ، و يتضمن ذلك التدريس و كيفية تعلم الطلاب و المناهج الدراسية و البحوث " . و يتطلب تحسين جودة التعليم

العالي توفر نظام ضمان الجودة ، حيث يعرف نظام ضمان الجودة بأنه : " نظام عالمي موحد لمعايير الجودة المتفق عليها عالميا ليمون وثيقة دولية لضمان جودة الإدارة ، و المقصود بهذا النظام في التعليم العالي جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطالب ، الأستاذ ، المادة التعليمية (برامج ، كتب ، طرق تدريس)، مكان التعلم (قاعات ، مخابر ، مراكز حاسوب) ، الإدارة (التشريعات ، السياسات) ، هياكل تنظيمية وتقنيات و تمويل ، جودة التقييم الذي يلبي احتياجات العمل .

و من بين أهداف نظام ضمان الجودة في التعليم العالي ، نذكر :

- ✓ ايجاد نظام شامل لضمان الجودة يمكن الجامعة من مراجعة مناهجها وتطويرها .
- ✓ توحيد الهياكل التنظيمية التي تركز على الجودة في الجامعة .
- ✓ توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة ، وأرباب العمل وغيرهم من المعنيين حول أهداف البرامج الدراسية التي تقدمها المؤسسة ، وبأنها توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية ، وأنها ستستمر في المحافظة على هذا المستوى¹ .
- ✓ التأكد من أن الأنشطة التعليمية للبرامج المعتمدة تتفق مع المعايير العالمية ومتطلبات المهن و كذلك حاجات المؤسسة والطلبة والدولة والمجتمع .
- ✓ تعزيز سمعة البرامج لدى المجتمع الذي يثق بعملية التقويم الداخلي والخارجي .
- ✓ توفير آلية لمساءلة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية .
- ✓ تعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع بالبرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة .

¹ راضية بوزيان : " إدارة الجودة الشاملة و مؤسسات التعليم العالي ، دراسة ميدانية في بعض جامعات الشرق الجزائري " ، ط 1 ، مركز الكتاب الأكاديمي ، عمان ، الأردن ، 2014 ، ص 48 .

✓ الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها المؤسسة للمجتمع ، حيث يتطلب التقويم الخارجي تعديل الممارسات بما يلبي حاجة ومتطلبات التخصصات و المهن .

المبحث الثاني : تكنولوجيا التعليم العالي

لقد أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات إلى ايجاد طرق حديثة ووسائل متطورة يمكن استثمارها لتوفير مصادر معلوماتية أكثر وبتكلفة أقل مع تحسين الجودة النوعية لمستوى التعليم العالي . ودراسة تلك الطرق و الوسائل لتحديد آلية استثمارها في العملية التعليمية و متابعة الجديد منها مطلب مهم لتنشئة الجيل الجديد من الطلبة الذين هم عماد الأمة و مستقبلها و سرعة تطور تلك التكنولوجيا تتطلب اتخاذ قرارات استراتيجية مستمرة و تحديث متواصل لأبعاد تلك التكنولوجيا ضمن فترات زمنية دورية . ويشير كينت بيكر (K.Baker)¹ إلى أهمية التعليم العالي في مجتمع المعرفة حيث يذكر أن المدرسة هي المكان الذي يجب على الجيل القادم أن يتعرف فيه على التكنولوجيا الحديثة و تلمها مباشرة مؤسسات التعليم العالي حيث تعمل على تلقين المهارات اللازمة لاستغلال هذه التكنولوجيا . وهذا ما

¹ [https:// books .google.dz](https://books.google.dz).

جعل الحكومة البريطانية على سبيل المثال تضع برنامج الحواسيب المصغرة في المدارس أولاً ، وهو البرنامج الذي يعتبر على قدر كبير من الأهمية لإعداد إنسان (مجتمع المعرفة) .

المطلب الأول : تكنولوجيا التعليم العالي : مفاهيم أولية

يعد التعليم العالي في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و عصر الاقتصاد المعرفي سلعة أكثر حيوية ومقدمة للنجاح وقوة محركة للتغيير ، فعالم اليوم يتعامل مع التعليم العالي بطريقة تختلف عن الماضي ، فلقد أشار التقرير المعنون ب : " القضايا الأكثر أهمية " والذي أعدته اللجنة القومية للتعليم و مستقبل أمريكا إلى أن العالم لم يشهد مرحلة مثل المرحلة الحالية ، حيث يكون نجاح الأمم والشعوب و حتى بقاءها مرتبطاً بقدرتها على التعلم ، و لا يوجد في المجتمع اليوم مجالاً واسعاً لغير الماهرين الذين لا يجيدون استخدام مصادر المعرفة و تحديد المشكلات و حلها و تعلم التكنولوجيا الحديثة " ¹ .

يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات جهد إنساني قبل اعتبارها مجموعة الوسائل والأدوات فهي طريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية والمادية المتاحة في مجال معين و تطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجية جديدة باستمرار لحل المشكلات الانسانية والعمل على اشباع حاجات الفرد اليومية وزيادة قدراته .

ومنه فان هذه التكنولوجيا تتمتع بالخصائص التالية :

✓ تعد التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته .

✓ التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة .

✓ التكنولوجيا عملية تمس حياة البشر .

¹ ماجد محمد الزيودي : " المجلة العربية لتطوير التفوق " ، العدد 5 ، المجلد الثالث ، 2012 ، ص 87 .

- ✓ التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات .
- ✓ التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة .
- ✓ التكنولوجيا عملية ديناميكية اي انها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات .
- ✓ التكنولوجيا عملية نظامية تعني بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة اي انها نظام يتفرع عن نظام أو مجموعة أنظمة .

✓ التكنولوجيا هادفة تهدف إلى الوصول إلى حلول لأغلب المشكلات .

✓ التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين .

ومن هذا المنطلق ارتأت هذه التكنولوجيا إلا أن تستخدم في العمليات التعليمية فهي تعمل على إدارتها بشكل فعال لتعمل هذه الأخيرة على إنتاجها ، ومن هذا المنطلق سنتعرف على التكنولوجيا في مجال التعليم العالي ماهية ذلك وأهميته إضافة إلى أهم الوسائل الحديثة ، الطرائق الحديثة ، و المناهج الحديثة والتي اكتسبت صفة الحداثة نظرا لولوجها إلى عالم الحداثة وهو عالم من التكنولوجيا ، تكنولوجيا في المقومات وتكنولوجيا في الممارسة والتطبيق (مظاهر الاستخدام).

ومنه فان تكنولوجيا التعليم العالي : هي عملية مركبة تشمل الأفراد والأساليب والأفكار والأدوات والقواعد التي تتبع في تحليل المشكلات ، واستنباط حلولها المناسبة وتنفيذها وتقويمها ، وإدارتها في المواقف التي يكون فيها التعليم هادفا وموجها فيمكن التحكم فيه . وهي عملية الافادة من المعرفة العلمية وطرائق البحث العلمي بعلاقاته المتشابكة بغرض بناء سلوك معين في المتعلم مستعينة في ذلك بالإنسان والآلة . سبق و ان عرفنا التكنولوجيا بأنها مجموع الأدوات والتقنيات ، فإن تكنولوجيا التعليم العالي تشمل كل ما في التعليم العالي من تطوير المناهج والأساليب ، التعليم

باستخدام الأجهزة مثل الحاسوب أو التلفزيون التعليمي... و على هذا الأساس تكون تكنولوجيا التعليم العالي في أوسع معانيها تخطيطا ، وإعدادا ، وتطويرا وتنفيذا و تقويما كاملا للعملية التعليمية و بوسائل تقنية متنوعة تعمل جميعها في انسجام مع العناصر البشرية لتحقيق الغاية من التعليم و الارتقاء به ليكون تفاعل متبادل بين كل من التكنولوجيا و عناصر العملية التعليمية و هذا ما سندرسه في المبحث الموالي (تأثيرت م و إ في الأطراف الفاعلة للجامعة).

تتعدى تكنولوجيا التعليم العالي نطاق أية وسيلة أو أداة و من هنا يمكن تعريف تكنولوجيا التعليم العالي : "منحى نظامي لتصميم العملية التعليمية ، و تنفيذها و تقويمها ككل تبعا لأهداف محددة نابعة من نتائج الأبحاث في مجال التعليم و الاتصال البشري ، مستخدمة الموارد البشرية و غير البشرية من أجل اكساب التعليم مزيدا من الفعالية .

المطلب الثاني : وسائل تكنولوجيا التعليم العالي

لقد ثبت باللموس أهمية الاستخدامات التطبيقية لبعض الأدوات و المواد و الأجهزة المختلفة منفردة كانت أو مجتمعة في عملية التعلم بوجه عام ، و هذه الأهمية تجلت في مساعدة الأفراد معلمين و متعلمين جميعا على فهم و اجتياز المراحل التعليمية المختلفة و اسهمت في تقليل الجهد و التكاليف و اختصار الوقت .

1.. تعريف وسائل تكنولوجيا التعليم العالي :

و يعبر عنها بأنها : " وسائل الاتصال المباشر التي تساعد المتعلمين على اكتساب المعارف و المهارات و الاتجاهات و الأساليب . " كما أنها كل ما يستخدم من قبل أعضاء هيئة التدريس من امكانات متاحة على نقل المعلومات النظرية و المهارات العملية للطلاب و توضيحها بغية الوصول إلى الهدف بأقل جهد و اسرع

الفصل الثالث: تحديات قطاع التعليم العالي في ظل عولمة وسائله

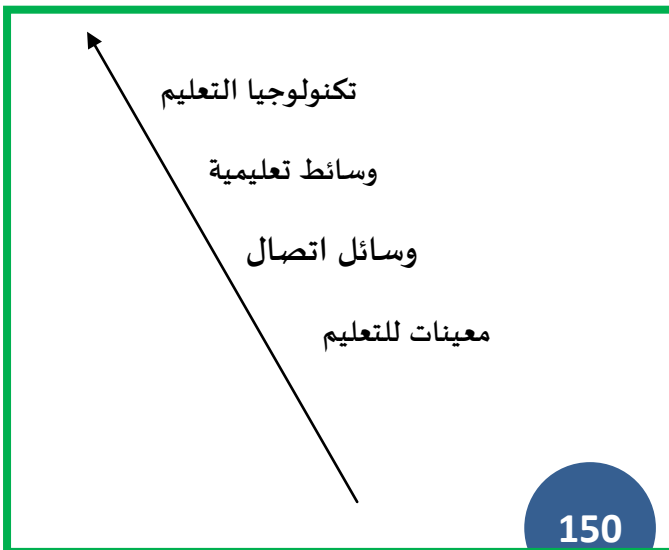
وقت ان للوسائل تكنولوجيا التعليم العالي دور فعال في توصيل المقاييس العلمية إلى الطلبة الدارسين في مختلف التخصصات فهي تتيح لهم امكانية الاستيعاب و التذکر ، كما تسهم بشكل كبير في الجانب النفسي للمستفيدين و ذلك من خلال خلق الرغبة و الدافع للتعلم و الاکتساب و كذا العمل على المراجعة و القيام بمختلف الواجبات وصولا إلى الأهداف المعرفية المطلوبة . و قد جاء في تحديد دور وسائل ووسائط تكنولوجيا التعليم العالي ما يلي :

- ✓ تعمل هذه الأخيرة على تقليل الجهد و اختصار الوقت و إدارة العلاقات ما بين الطلبة و أعضاء هيئة التدريس .
- ✓ تساعد على التعلم الفردي .
- ✓ تساهم في نقل المعرفة و توضيح الجوانب المهمة و تثبت عملية الإدراك
- ✓ تثبت المعلومات و تزيد من حفظ الطالب و تضاعف استيعابه .
- ✓ تقوم معلومات الطالب و تقيس ما استوعبه من المقاييس المأخوذة .

2. مراحل تطور مفهوم تكنولوجيا التعليم العالي : تمثل هذه المراحل في الشكل أدناه

يمثل الشكل 3-4 مراحل تطور تكنولوجيا

التعليم



اعتمدت على

Source :Dominique Taraud : « Numérique et pédagogie », revue sciences & techniques industrielle, France, décembre 2014 ,p42.

المرحلة 1: اعتمدت على الحواس : تعليم مرئي ، تعليم سمعي ، تعليم مرئي و مسموع ، تعليم عن طريق جميع الحواس .

المرحلة 2 : الوسائل التعليمية معينات للتدريس ،

المرحلة 3 : الوسائل التعليمية وسيلة اتصال بين اعضاء هيئة التدريس و الطلاب .

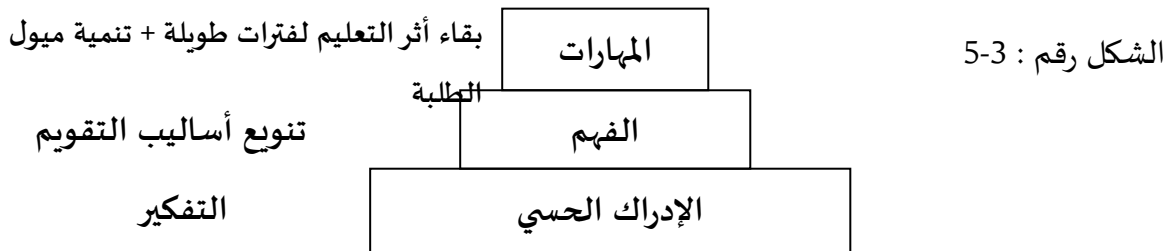
المرحلة 4 : الوسائل التعليمية جزء من منظومة التعليم .

الوسائل : هي أجهزة و أدوات و مواد يستخدمها الأستاذ و الطالب لتحسين عملية التدريس .

أهميتها : كما سبق و أن أشرنا هي التفاعل بين الأستاذ و الأجهزة و الأدوات التعليمية لتحقيق الأهداف

المعرفية و التعليمية ، و هي نظام فرعي من تكنولوجيا التربية . و هي تحقق ما يلي :

يمثل الشكل التأثير المباشر للوسائل التعليمية على الجوانب النفسية و الشخصية للأفراد .



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معلومات مستخلصة .

3. الوسائل التعليمية المستخدمة في التدريس الجامعي : وهي مقسمة إلى وسائل قديمة أو تقليدية

ووسائل حديثة تستخدم فيها التكنولوجيا الحديثة

أ. يمكن تقسيم الوسائل التعليمية التقليدية إلى :

✓ الوسائل البصرية : تعد حاسة البصر في هذه الوسيلة هي الأساس لاستلام المثيرات ، وتمثل في

الوسائل التالية : وسائل العرض المختلفة الصماء كالسينما ، و التلفزيون ، الفيديو وجهاز عرض الشرائح ، و لوحات و الرسوم و الصور و النماذج و المصقات ، و الرسوم البيانية و جهاز الحاسوب الالكتروني .

✓ الوسائل السمعية : تكون حاسة السمع هي الأساس في تعيين المثيرات المختلفة التي تتطلب

الاستجابة لها : الاذاعة ، اشرطة التسجيل الخ..

✓ الوسائل المختلطة (سمعية ، بصرية) : تعتمد هذه الوسائل على حاستي البصر والسمع

في توفير المثيرات المطلوب الاستجابة لها وتشمل على الكثير من الوسائل منها (أجهزة العرض

المختلفة الناطقة ، المختلفة الناطقة ، كالتلفزيون ، السينما ، و جهاز الفيديو ، وجهاز الصور

المتحركة الناطقة ، و اجهزة الشرائح المصحوبة بتسجيلات صوتية وتعليقات ، و جهاز

الحاسب الالكتروني المتعدد الوسائط وغيرها .

ب. الوسائل التعليمية الحديثة : وفيها تستخدم التكنولوجيا الحديثة في أساليب وطرائق

التدريس الجامعي ونجد منها :

▪ . الحاسب الآلي :

يحظى الحاسوب باهتمام متزايد في مراحل التعليم العام والجامعي حيث يكمن الغرض منه في تكوين خلفية عند المتعلم عن الحاسوب وتطوره وكيفية التعامل معه ومع بعض البرمجيات المختلفة وهذا مبدأ ولكن مع التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات ومع ظهور شبكات الاتصال خاصة الانترنت شهد استخدام هذا الجهاز تطورات بالغة في مجال التعليم العالي .

■ تعريف الحاسوب الآلي : هو جهاز إلكتروني له مكونات تتعلق بإدخال واستخراج البيانات و المعلومات ، يعمل وفق أوامر وتعليمات محددة لاستقبال وتخزين البيانات وإجراء المعالجات الممكنة للحصول على المعلومات ، والنتائج المطلوبة بسرعة ودقة . كما يقصد بالحاسب الآلي مجموعة من الآلات تدار الكترونياً ، وتقوم بمجموعة مترابطة من العمليات وذلك على ضوء البيانات التي يتم إدخالها إلى الحاسب ، وذلك لتصنيفها وتحليلها وإجراء العمليات الحسابية عليها كل ذلك وفق تعليمات ، أو أوامر محددة بغرض الحصول على نتائج معينة تفيد في تحقيق أغراض خاصة .

و عرف الحاسب الآلي بأنه¹: " هو الآلة مساعدة للعقل البشري (في العمليات الحسابية والمنطقية) له القدرة على استقبال البيانات ومعالجتها بواسطة برنامج من التعليمات وتخزينها واسترجاعها بسرعة فائقة .

كما عرّف أيضا " جهاز إلكتروني قادر على استقبال البيانات ، ومعالجتها ، وتخزينها ، واسترجاعها ، بناء على تعليمات مكتوبة بإحدى اللغات الأجنبية " . كما يعرف بأنه جهاز إلكتروني يقوم بإدخال

¹ عبد الله سالم المناعي ، " الحاسوب و برمجياته التعليمية " ، حولية كلية قطر ، العدد 12 ، جامعة قطر ، 1990 . ص 440

البيانات ، و حفظها ، ثم يقوم بعمل عمليات حسابية ، و منطقية على البيانات ثم إخراجها في صورة معلومات بدقة عالية و سرعة كبيرة جدا ¹.

■ استخدام الحاسوب في العملية التعليمية الجامعية : يستخدم الحاسوب الآلي في العمليات التعليمية من خلال برمجياته المختلفة التي صممت خصيصا لخدمة العمليات التعليمية في مختلف المقاييس التدريسية و من أجل خلق و تفعيل التعليم الذاتي عوضا عن أو بالإضافة إلى الطرق التقليدية كالمحاضرة و الكتب و تقدم المقاييس العلمية و كذا أنشطتها في أنماط مختلفة من البرمجيات و ذلك حسب نوع المقياس و الهدف البيداغوجي منه ، و إذا كانت برمجيات التعليم و التدريس بمساعدة الحاسوب تركز على تقديم المادة العلمية و المقاييس الجامعية حسب أهدافها المحددة فإن برمجيات إدارة العملية التعليمية تقوم بتقديم المساعدة للطلاب حسب حاجاتهم و تشخيص نقاط الضعف عندهم و تقديم العلاج المناسب . و نتيجة لتطور تقنيات الحاسوب و لغات البرمجة أصبحت هناك أنواع من البرمجيات التي تساهم في عملية التعليم و التعلم مثل البرمجيات التعليمية التي تحتوي على مادة علمية و أنشطة مصاحبة لها فقط أو مادة علمية و أنشطة و وسائل تعليمية تفاعلية تساعد على فهم و توضيح المادة ، بالإضافة إلى توفير برمجيات تحتوي على وسائل تعليمية تفاعلية فقط . و أضاف هذا التطور في تقنيات و برمجيات الحاسوب بعدا آخر مهما للوسائل التعليمية المساعدة و هو بعد التفاعل بين المتعلم و محتويات البرمجة المستخدمة وسيلة مساعدة في التعليم الأمر الذي تفتقر إليه الوسائل التعليمية التقليدية . و قد بينت الدراسات فعالية الحاسوب في العمليات التعليمية خاصة في المراحل الابتدائية حيث يساعد على الحساب و القراءة

¹ عبد الكريم الدبيسي : " تكنولوجيا الاتصال " ، سلسلة محاضرات ، كلية الإعلام ، جامعة البترا ، الأردن ، 2016 ، ص 18 .

الخ... أما بالنسبة للجامعة فإن استخدام الحاسوب يساعد أطرافها الفاعلة على انجاز مختلف وظائفهم منها التدريسية أو الإدارية أو التعلّمية بالنسبة للطلبة .

■ استخدام الانترنت في التعليم الجامعي :

تعد شبكة الانترنت العمود الفقري الأساسي و الهام لانتشار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و بالمقابل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هدفها هو جعل شبكة الانترنت أكثر جدوى من خلال تشكيلة من البرامج و الخدمات ، بحيث يتسنى للمؤسسات من مختلف المستويات عقد مختلف الصفقات التجارية عبر الشبكة ، و تتيح هذه التكنولوجيا خيارات و بدائل عديدة ، منها اختيار الأدوات ، اختيار الخدمات لتطوير حلول تلبي حاجة كل مؤسسة على حدى ، أو اختيار حلول راقية تتميز بقدرتها على الاندماج في الأنظمة الراهنة لأي مؤسسة ، فضلا عن إمكانية تطويرها و تعديلها بحيث تتكيف مع الاحتياجات المتغيرة للمؤسسة ، و ذلك يعني لا حاجة لأن تبدأ المؤسسات من الصفر و تضطر للتضحية بالاستثمارات الهامة التي وظفتها سلفا سواء على صعيد البرامج ، الأجهزة ، أو البيانات .

يذكر كاستيلس (Castells) " أن التنمية في عصر الشبكات بدون الانترنت تشبه التصنيع بدون كهرباء " في إشارة بليغة إلى أهمية الانترنت المحورية حاليا و مستقبلا ، وهذا ما يفسر تنامي و سرعة انتشاره ، حيث قدرت مدة الانتشار بحوالي 7 سنوات فقط ، بعكس بقية التقنيات (الكهرباء : 46 سنة ، الهاتف : 35 سنة ، الحاسوب : 16 سنة ، الهاتف النقال : 13 سنة)¹.

و نظرا للأهمية البالغة للشبكة العنكبوتية ظهرت بداية في مجال التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية و التي بدورها ساهمت في تطوير الشبكة و نشرها للاستخدامات المدنية بعد أن كانت مقتصرة

¹ بختي ابراهيم ، شعوري محمود فوزي : " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية قطاع السياحة و الفنادق " ، مجلة الباحث ، العدد 7 ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2010 .

على الجوانب العسكرية في بداياتها ، (وهذا ماتم التنويه إليه سالفًا في الفصل الثاني المبحث الأول
المطلب الثاني مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) وكان الغرض الأساسي من استخدام شبكة
الانترنت هو البحث عن المعلومات لكل من الأساتذة والطلبة . وقد استخدمت شبكة الانترنت في التعليم
إلى تطور سريع في التعليم حيث أصبحت شبكة الانترنت أداة للبحث والاكتشاف من قبل المدرسين و
المتعلمين وأصبحت توفر إمكانية الاتصال مع الجامعات ومراكز البحوث والمكتبات وتساعد في
الاستفادة من المعلومات المتوفرة بالإضافة إلى إمكانية المشاركة في نشر المعلومات والإبداعات¹ .

■ أهمية الانترنت في التعليم العالي: أتاحت شبكة الانترنت فضاء تعليميا مختلف تماما عن
التعليم التقليدي فهي توفر المصادر التعليمية المفيدة ضمن مختلف الصفحات وفي مختلف
المواقع ، وتمتد المواد التعليمية الموجودة على الانترنت من المواقع التكميلية حيث تستخدم
المواد الموجودة بدورها كمصادر تقليدية مبنية على ضرورة اللقاء المباشر مع الأستاذ إلى التعلم
عن بعد الكترونيا ، بحيث يكون الطلبة وأجهزتهم منفصلين عن بعضهم البعض ويتم تأمين
المادة الدراسية عبر الانترنت .

كما يمكن الاستفادة من الانترنت تعليميا في الحصول على المعلومات عن المناهج والموضوعات وطرائق
التدريس وملخصات الأبحاث العلمية بالإضافة إلى المعلومات بالصور والفيديو والخرائط .
كما أن لشبكة الانترنت ميزات أخرى فهي تفتح أبوابا أخرى ومجالات أخرى للتعامل والتبادل المعرفي و
العلمي كونها تتيح بدورها وسائل تعليمية منها :

¹ فوزية محمدي : " استخدام الانترنت في التعليم الجامعي " ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، عدد خاص : الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات
في التعليم العالي ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، العدد 06 ، 2011 .

■ البريد الإلكتروني : من أهم الوسائل المفيدة في مجال التعليم يسهل اتصال الطلبة فيما بينهم ،
أو فيما بين الأساتذة و الطلبة أو الأساتذة و الإدارة ، أو الإدارة الجامعية مع إدارات أخرى
الخ...

■ إمكانية الاستفادة من المواقع الإلكترونية ،

■ إمكانية الاستفادة أيضا من الوسائط المتعددة .

■ الموقع الإلكتروني :

شهدت السنوات الماضية انتشارا واسعا لشبكة الانترنت ، و نموا هائلا بعدد المواقع الإلكترونية و ما صاحبها من نشرها لكميات هائلة من المعلومات ، بحيث أصبحنا نعاني من ظاهرة جديدة هي تضخم المعلومات ، و كثرة المواقع دون الاهتمام لجودتها و لما تقدمه من خدمات . لقد نما عدد المواقع الإلكترونية منذ انطلاقة أول موقع الكتروني تجاري منتصف التسعينات من القرن الماضي ليصل إلى 17 مليوناً عام 2000 ، ثم إلى 65 مليون موقع عام 2005 . إن هذا الانفجار المعرفي لعدد المواقع الإلكترونية أدى إلى ضرورة وجود معايير ، لضمان جودة المواقع الإلكترونية و ما تقدمه من خدمات .

■ فالهدف الأساسي وراء هذا الكم الكبير للمواقع هو التحسين المستمر لأداء الشركات و مستوى

الخدمات لزيائهم في عالم المعرفة و الاقتصاد الرقمي . إن موقع الشركة الإلكتروني على شبكة

الانترنت ، له أثر كبير على أداء الشركة ، فقد أصبح في عالم الأعمال الإلكترونية هو الأساس في

عمل الشركات و المؤسسات التي تعتمد مبدأ الخدمات الإلكترونية . لذلك أصبحت الشركات و

المؤسسات حريصة كل الحرص على أن تقدم موقعها بأفضل صورة و بأعلى جودة ، و ذلك

يهدف تحسين الخدمة المقدمة ، مما يسهم في إعطاء صورة مشرفة عن الشركة ستنعكس على أدائها بشكل ايجابي .

■ تعريف مصطلح الوسائط المتعددة : Multimédia

هو لفظ يستخدم للتطبيقات المتضمنة تجميعا من أشكال الوسائل / الوسائط مثل: الفيديو و الصوت و النص و الرسومات و الحركة

و قد ساعدت هذه التقنية الجديدة المشاهد على اجتياز العائق اللغوي فوفرت له الترجمة أو الكتابة الالكترونية لمختلف البرامج السمعية البصرية .

كما يشير مصطلح الوسائط المتعددة : " إلى مجموعة من التكنولوجيات التي تسمح بإدماج الكثير من المعطيات من مصادر مختلفة (صوت، صور ، نصوص ، الخ..) لكن هذا التعريف غير كاف ، لأن هذه التكنولوجيات ترتبط فيما بينها برابط معلوماتي ، من هذا المعنى ، يمكن تعريف الوسائط المتعددة على أنها أكثر من تجميع لوسائل إعلامية متعددة أو بالأحرى اندماجها بفضل المعلوماتية .

ويذكر محمد لعقاب أن هذا المصطلح دخل إلى القاموس سنة 1993-1994 ، ويشير إلى وسيلة الاتصال الواحدة في عصر مجتمع المعلومات تتضمن عدة وسائل في الوقت ذاته ، فهي تتضمن الصوت و الصورة المتحركة و الثابتة و النص المكتوب .

ويشمل نظام الوسائط المتعددة على مجموعة تطبيقات على الحاسوب التي يمكنها تخزين الأغراض بأشكال متعددة تحتوي على النصوص و الأصوات و الرسومات و الصور الثابتة و المتحركة ، و استخدام و عرض هذه المعلومات بطريقة تفاعلية وفقا لمسارات يتحكم فيها المستخدم .

المطلب الثالث : متطلبات و آليات التعليم العالي في عصر التكنولوجيا

يمثل التعليم الجامعي أحد أهم مرتكزات التنمية البشرية ، ذلك أنه يتعلق بإعداد الكفاءات البشرية اللازمة و المتخصصة في مختلف المجالات و بقدر جودة التعليم الجامعي بقدر ما تضمن جودة هذه الكفاءات فالتدريس الجامعي و البحث العلمي يتصل بهما مجموعة من العوامل تتعلق بالأستاذ الجامعي ، الطلبة و المناهج الجامعية ، الإدارة الجامعية هذه العوامل تتداخل معا لتؤثر على نوعية و جودة التدريس الجامعي سلبا أو ايجابا و بقدر توفر متطلبات الجودة ، بقدر تحقيق الفعالية و التحسين في المخرجات و تحقيق الأهداف ، ومن بين متطلبات التعليم الجامعي مايلي :

1. متطلبات التعليم العالي : يتطلب التعليم في القرن الحادي و العشرين مايلي (بدران و آخرون

، 2000)¹

- ✓ مناهج جديدة متكاملة مع الوسائط الفعالة متعددة التفاعلية .
- ✓ وسائل متعددة تفاعلية يعكف على إعدادها علماء دوليون بارزون على أن تنتجها أفضل دور النشر و البرمجيات .
- ✓ مستويات الاتصالات و تقنية الحوسبة الملائمة لمستوى كل طالب و باحث ، لتنشيط الإبداع و الأبحاث و الدراسات علاوة على المهارات الجديدة .
- ✓ تغيير الكتب المدرسية بأكملها ، على أن تستبدل بمناهج من الكتب ذات الأغلفة الصلبة و مجموعة واسعة من البرمجيات الدراسية ، و أجهزة الحاسوب الشخصي ، و أجهزة الحاسوب المحمولة و الأقراص المدمجة و التلفاز التربوي ، و الفيديو، و المذياع التفاعلي ، و الاتصالات التربوية عبر التلفزيون الخطي الكابلي و الأقمار الاصطناعية .

¹ محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويجان، مرجع سبق ذكره ، ص 70 .

- ✓ أدوار جديدة للأستاذ وتدريب جديد (أثناء الخدمة و خارجها) لجمع المعرفة و تقاسمها ، فيجب أن يتحول المعلمون من مجرد محاضرين إلى مستخدمي التقنية ، و مشرفين ، و باحثين ، و مستخدمي المعرفة و متعلمين مدى الحياة .
- ✓ مشاركة قوية بين المنزل و المدرسة بمساعدة أولياء الأمور و التعلم عن طريق الأقراص المدمجة .
- ✓ مشاركة المجتمع و المناطق المجاورة .
- ✓ مشاركة مجتمع رجال الأعمال من خلال إتاحة الفرص للتدريب في بيئة تشابه بيئة العمل ، و عليه فإن مجتمع الأعمال يصبح مشاركا في إعداد رأس المال البشري مستقبلا لمكان العمل الذي تسوده المنافسة .
- ✓ طريقة جديدة لتقويم الطلبة و الأساتذة و تحديد قدراتهم و ميولهم بشكل يتلاءم مع العصر المعلوماتي .
- ✓ تنوع التعليم بعيدا عن الأشكال التقليدية التي برزت بعد الثورة الصناعية ، و المضي نحو منهج ابتكاري قائم على عدة مباحث علمية متداخلة ، و ذلك بهدف تطوير قدرات جديدة .
- ✓ القدرة على استكشاف المعلومات و تمثيلها بطريقة ديناميكية و بأشكال مختلفة .
- أما شبكة المعلومات على مستوى المدرسة التي توفر الترابطية و التفاعلية فضرورية في عملية التعليم بشكلها الجديد ، و جماعات المستخدمين و المتعاونون الذين يبحثون عن المعلومات سوف يفتحون آفاقا جديدة من التفكير ، و سوف يصبحون مستقلين من خلال مناهج التعلم المستقلة أما الوضع الجديد للصف التعليمي فتقرره عملية التعلم لعصر المعلومات .

2. آليات التعليم العالي :

ان من أهم ما أفرزته التقنيات الحديثة في مجال التعليم العالي

التعليم الإلكتروني : في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية و الاختبارات التحريرية و مناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الإنترنت . كما يمكن الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة على شبكة الإنترنت .

ويعمل التعليم عن بعد أو التعليم الإلكتروني على حل العديد من المشكلات و الأعباء المتمثلة في عدم قدرة الجامعات على استيعاب الأعداد المتزايدة من خريجي الثانويات في البلدان العربية .

✓ الذكاء الاصطناعي في التعليم: يواصل علم الحاسوب التقدم لإنتاج حواسيب تكون أكثر ذكاء، بمعنى أن قدرتها في إنجاز أعمال تتطلب ذكاء، وسيتمكن الإنسان من إيجاد حلول لمسائل فقط بالتعبير عن هذه المسائل بصيغة تلاءم قدرات فهم الحاسوب، وستعمل واجهات الاتصال بين الحاسوب والإنسان على تسهيل هذه العملية وسوف تستخدم واجهات الاتصال هذه نتائج التطور العلمي في مجال الذكاء الاصطناعي. وتوجد اليوم الآلاف من النظم الخبرة ذات الاستخدام اليومي في العديد من المجالات مثل: الطب والكيمياء والرياضيات والجيولوجيا وغيرها

المبحث الثالث : تأثير ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات على عناصر النظام الجامعي

لقد أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة إلى ظهور مجموعة من المهن تحت مسميات مختلفة مثل (محرر على الويب ، مصمم مواقع الويب ، الباحث عن المعلومات في الفضاء الالكتروني ، المكتبي في الفضاء الالكتروني ، العاملون في مجال المعرفة ، ملاحو المعرفة) وغير ذلك و مثل هذه المهن التي أصبحت مطلوبة في سوق العمل ، أضحت بحاجة إلى مناهج تدرج ضمن قوائم المناهج التعليمية الأساسية في التعليم العالي كما أصبح لزاما على الجامعة تأهيل وتدريب الكفاءات الداخلية للاعتناء بالكفاءات الخارجية والعمل على استقطابها من كافة أنحاء العالم . وبدأت تدخل ضمن اهتمام المكتبيين واختصاصي المعلومات ، وهي مهن جديدة ، ولا بد لمثل هؤلاء أن يثبتوا جدارتهم وقدرتهم في التكيف مع احتياجات البيئة المعلوماتية المتحركة ، وهذا بحد ذاته يطرح تحديا على المدارس ، المكتبات والجمعيات المهنية لمراجعة المناهج الدراسية ضمن التعليم العالي وتأمين التعليم المستمر .

وإن من أهم عناصر العمل التي تقع على عاتق هؤلاء الاختصاصيين تشتمل¹:

- ✓ رقمنة الوثائق والصور والمواد السمعية البصرية وسواها من المصادر .
- ✓ إدارة أجهزة العتاد والبرمجيات المستخدمة في تحويل تلك المصادر إلى الصورة الرقمية بما يضمن ذلك الوصول الشبكي إلى المجموعات الرقمية .
- ✓ عرض المجموعات الرقمية بشكل فعال على الشبكة العنكبوتية .
- ✓ تنظيم عناصر ما وراء البيانات .
- ✓ التأكد من توافق المجموعات الرقمية مع متطلبات الملكية الفكرية .
- ✓ أداء بعض المهام الإدارية الأخرى ذات الصلة .

¹ مجبل لازم مسلم المالكي ، مرجع سبق ذكره ، ص 169-171.

المطلب الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عمل أعضاء هيئة التدريس

مما لا شك فيه أن التطورات السريعة في تكنولوجيا الكمبيوتر وصناعة المعلومات فرضت على الأستاذ أو الباحث تحديات من بينها ضرورة تعديل تفكيره وطريقته في التعليم والتدريس وكذا نظرته إلى المتغيرات المحيطة به ، ليس نظرة المعارضة ولكن نظرة الواقع وضرورة الاستفادة من تلك المتغيرات لتطوير أدائه إلى الأجدد والأحسن .

وهذا الأمر قد أحدث تغييرا جوهريا في منهجية الأستاذ الجامعي ككل على النحو التالي :

أولا : التغيير في ثقافة ومعرفة الأستاذ الباحث (التأهيل العلمي والعملي) ، حيث يجب عليه الإلمام التام بأساسيات التشغيل الالكتروني للبيانات ، وتكنولوجيا صناعة المعلومات والدراسة الكاملة والدراية بلغات وبرامج ووسائل الكمبيوتر المتطورة .

ثانيا : إعادة النظر في خطط وبرامج التعليم والخاصة بجميع التخصصات والمقاييس ولا سيما أنه أصبح من السهل إعدادها وبرمجتها آليا باستخدام جهاز الكمبيوتر .

ثالثا : إعادة النظر في كيفية إعداد مختلف الدروس والمحاضرات واستخدام الأساليب المتطورة من أجل تخطيطها وهيكلتها آليا بدلا من الأساليب اليدوية التقليدية .

رابعا : ضرورة التكوين والتأهيل في مجال البرمجيات والاستعانة بها متى لزم الأمر والتدخل عند الضرورة دون وجود أي مشاكل أو عراقيل تحول دون ذلك .

كما تسهم أيضا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ربط الأستاذ الجامعي بمجتمعه الخارجي و معرفة كل ما يطرأ عليه من تغيرات ، أيضا إكسابه المعرفة وتزويده بالمعلومات حول ما هو جديد

في المقاييس والمواضيع التي يشرف عليها ويقوم بتدريسها ، تسمح له التكنولوجيا الحديثة

بالتواصل مع زملائه في الميدان من مختلف أقطار العالم سواء محليا أو دوليا ، حيث تعدت هذه

التكنولوجيات الحديثة الفواصل الزمنية والمكانية ، كما أسهمت في توظيف كافة المعارف التي يقوم بطرحها عمليا ، و أكسبته التفكير الابتكاري فبطبيعة الحال أصبح الأستاذ الباحث يواجه تحديات خطيرة وذلك بسبب تزايد هيمنة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة داعمة للتعلم والتعليم ، الأمر الذي فرض على الأستاذ الجامعي امتلاك قدر من المعرفة المتعلقة بهذه التقنية يؤهله لمواكبة التطور والاستفادة منها على نحو فعال في العملية التعليمية .

وقد رأت بعض الدول العربية أن عمليات التأهيل للأستاذ الجامعي على استخدام التكنولوجيات الحديثة أضحت أمرا ضروريا وفي غاية الأهمية ، وقد بدأت جل هذه الحملات على مستوى التعليم الأساسي خاصة ، فقد قامت أمانة اللجنة الشعبية العامة للتعليم في السنوات الماضية بدورات تأهيلية لمعلمي مادة الحاسوب الآلي ، حيث تم أيضا تزويد أغلب المؤسسات التعليمية بمعامل الحاسوب الآلي المتطورة والتي تسهم في رقي العملية التعليمية ، وفي المملكة الأردنية قامت وزارة التربية والتعليم بتدريب الكوادر الإدارية والفنية على المهارات الأساسية في الحاسوب والانترنت من خلال مشروع الحصول على الرخصة الدولية للحاسب الآلي¹ (ICDL) ، حيث قامت في جمهورية مصر العربية وزارة التربية والتعليم بإقحام كافة المعلمين في دورات تدريبية على الحاسب الآلي ، ويمكن القول أن معلم اليوم ملزما بامتلاك مثل هذه التقنيات والتي رأت كافة الدول المتقدمة منها والنامية أن هذا هو الطريق الأمثل لتطوير العملية التعليمية ليس فقط على مستوى الأطوار الابتدائية بل على كافة أطوار التعليم ومستوياته² .

¹ طارق شنقال ، " استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في التعليم الجامعي دراسة ميدانية لعينة من الأساتذة بجامعة سطيف 1 و 2 " ، مداخلة ضمن الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي ، الجزائر ، 2014 ، 342 .

² مصطفى عبد العظيم الطيب : " انعكاسات تقنية المعلومات على العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة الجامعات ، المؤتمر العربي حول التعليم وسوق العمل ، جامعة جرش ، الأردن ، 2009 ، ص 9.8

أما بالنسبة للبحوث الأكاديمية فتساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تجميع المعلومات والبحث عنها من خلال شبكة الانترنت كما تسهل التواصل والاتصال بين الأفراد والمؤسسات الموجودين في أماكن متباعدة لإثراء هذه البحوث العلمية ، التقاسم والتشارك في مختلف مجالاتها والعمل على تنميتها واستغلالها وتبادلها .

بعدما تم التطرق إلى أهمية التكنولوجيا الحديثة في خدمة الأستاذ الجامعي سواء من حيث إدارتها لسبل الإعداد والتحضير للعمليات التعليمية والتدريسية ، إضافة إلى جدارتها وفعاليتها في إدارة مختلف علاقاته في ميدان البحث العلمي والتطور التكنولوجي وبهذا أشرنا إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بالوظائف الأساسية للأستاذ الجامعي (عضو هيئة التدريس).

المطلب الثاني : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عمل الإدارة الجامعية

لقد ولج العالم بأسره إلى مرحلة متطورة ضمن آفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنيات المعلومات والاتصالات الذي أصبح معيارا أساسيا تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحالي ، وهذا التقدم مرهون بعوامل عديدة يأتي في مقدمتها أسلوب الإدارة في متابعة وتحقيق الأهداف المنشودة ، إدارة الوقت ، الجهد والمال بالشكل الأمثل .

كما ترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تشغيل النظام الجامعي تأثيرا جوهريا على التأهيل العلمي والعملي لعمال الإدارة من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا ، وكذا على مسؤولياتهم وواجباتهم اتجاه عملهم . إضافة إلى التأثير على الأساليب المعمول بها ونظرا لذلك ظهرت مفاهيم تتعلق بالإدارة الالكترونية ، والحوكمة الالكترونية بغية تغيير منهجية وأساليب التنظيم الإداري من التحكم والصعوبة إلى السهولة والتحرر والتسارع في تقديم

الخدمات بأعلى جودة ممكنة . وتعود أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في كونها تقوم بتقديم و تطوير كامل الإجراءات و الأنشطة و نقلها في شكلها اليدوي إلى الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا و جعلها آلية إلكترونية ، ومنه يرتقي العمل الإداري في ظل استغلال تكنولوجياته إلى مستويات الجودة ، لأن مفهوم الجودة الشاملة للإدارة الإلكترونية تقتضي المنج الكامل بين استراتيجيات تنفيذ المهام والمسؤوليات القائمة على الإدارة ، و استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذا اتجاهاتها العالمية الحالية والمستقبلية عند وضع السياسات العامة للمؤسسة الجامعية . وتبني الأساليب الالكترونية في تنفيذ تلك السياسات و الاشراف عليها ، وبهذا تتكون البنية الأساسية التي تتيح للمجتمع فرصة الانتقال إلى مزيد من التقدم و المشاركة الحقيقية و الوصول إلى أسلوب حديث للإدارة الجامعية كأسلوب الإدارة بالأهداف ، الإدارة بالمشاركة ، إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة وكلها أساليب تصب في قالب تجويد المنتجات التعليمية لمؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي .

ظهرت الإدارة الالكترونية منذ 1960 عند ابتكار شركة IBM لبرنامج معالم الكلمات وهي بداية بسيطة لإدارة المعلومات فعلمت أنها استراتيجية عصرية لإدارة المعلومات تعمل على استخدام التكنولوجيا لتحقيق أفضل الخدمات بجه ووقت و مال أقل لتحقيق أعلى مستويات الجودة النوعية¹ . و من خلال ما سبق يمكن إعطاء التعريف التالي للإدارة الالكترونية :

تعرف الإدارة الالكترونية بأنها : " مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد و مصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط و تشغيل و متابعة و تطوير و إنتاج و المستفيد هو المراجع في الدوائر الحكومية أو العميل لدى الشركات التجارية ، أو

¹ رمزي أحمد عبد الحي : " نحو مجتمع الكتروني ، دار زهراء الشرق ، القاهرة 2006 ، ص 11 .

الموظف في أي منشأة و الإدارة الالكترونية أيضا هي الانتقال من انجاز المعاملات الإدارية وتقديم

الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني عبر شبكات الاتصال

الثلاثة منها : الانترنت ، الاكسترنات و الانترانت .

وانطلاقا مما سبق يرى عمر بلقاضي¹ أن الإدارة الرقمية جاءت كضرورة حتمية تمحو سلبيات

الإدارة التقليدية وإدارة الأوراق التي تجاوزها الزمن (الملفات تتعرض للتلف ، البحث يأخذ وقتا

، تمزق و انفصال الأوراق عن بعضها مما يؤدي إلى ضياع الملفات ...) و الإدارة التعليمية

الالكترونية من المهارات الحيوية المطلوبة في العصر الرقمي لثراء محتواها ، و بحكم توفرها على

قاعدة بيانات الكترونية تجمع كل ما يهم الإدارة التعليمية (الأساتذة ، الطلاب و الطاقم الإداري

)، مع تأمين ربط البيئة الجامعية الداخلية بالعالم الخارجي .

توفر الإدارة الالكترونية العديد من المزايا المتعلقة بالخدمات التعليمية و نذكر في المقدمة :

✓ توفير بيانات تفصيلية عن المؤشرات التي يمكن استخدامها و اعتمادها من خلال قواعد

البيانات .

✓ خفض تكاليف التشغيل الحالي مع الإقلال من العمل المكتبي

✓ دقة و جودة و تأمين البيانات و المعلومات .

✓ حماية التلاعب بدرجات الطلبة في الامتحانات .

✓ تطبيق قواعد المراجعة النهائية بعدالة مطلقة على جميع الطلبة .

¹ سمية بن عمارة : " دور الإدارة التعليمية في تحقيق جودة التعليم الجامعي " ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، الجزائر ، ب ب ، ب س ، ص 262 .

✓ تعزيز المصدقية في البيانات بالنسبة لأولياء الأمور وذلك من خلال سرعة ودقة الحصول

على النتيجة ومعرفة النتيجة ونشرها عن طريق الانترنت وشبكة المعلومات داخل

المؤسسات التعليمية .

✓ تقليل الأخطاء في عملية الرصد .

✓ توفير المعلومات لتحقيق مبدأ اللامركزية في إدارة المؤسسة التعليمية .

✓ الارتقاء بمستوى ما يقدم من خدمات من خلال توفير نظام للحوافز يعمل على تعظيم

الإنتاجية في إطار يحقق الجودة الشاملة أو الجودة الكلية .

✓ الرقابة على الإنفاق من خلال ربط نسب النجاح لأساتذة الفصل بما يتقاضاه من أجر .

✓ توفير المعلومات في التوقيت المناسب لاتخاذ القرارات الإجرائية والتصحيحية نحو متابعة

الطلبة والأساتذة والفصول الضعيفة .

تستخدم الادارة التعليمية الالكترونية لانجاز مهامها ووظائفها العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة

: على رأسها الحاسوب الآلي ، شبكة الانترنت والشبكات الأخرى الانترنت والاكستانت والبريد الالكتروني

و المواقع الالكترونية وقواعد البيانات وكذا الوسائط المتعددة الخ...

المطلب الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المناهج التعليمية

تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على العملية التعليمية بشكل عام فهي تستخدم كطرق للتفكير و

حل المشكلات بالاستعانة بنتائج البحوث العلمية في ميادين المعرفة ، وتأتي الوسائل التعليمية كحلقة في

هذا المخطط المنهجي الذي يبدأ بتحديد أهداف المقاييس التدريسية تحديدا سلوكيا ويعمل على إتباع

أسلوب النظم في تحقيق هذه الأهداف . وقد أثبتت الكثير من الدراسات :

- ✓ أن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا التعليم سوف يساعد الأستاذ الباحث على أداء عمله بكفاءة عالية ، وقد ثبت بدراسة أن بوسع الأستاذ الذي يستخدم وسيلة علمية سمعية بصرية أن يوفر 50 % من وقت الحصة مع إمكانية الحصول على مستوى تعليمي أفضل .
 - ✓ تكنولوجيا التعليم العالي قادرة على تقديم المقاييس التعليمية بأسلوب مشوق ، وتستطيع أن تخلق جوا من التفاعل والعمل الجماعي داخل قاعات التدريس و خارجها .
 - ✓ بوسع وسائل التعليم العالي أن تتيح الفرصة أمام الطالب لكي ينمي مواهبه وفقا لقدراته .
- كما تقوم تكنولوجيا المعلومات في هذا الصدد بالأدوار التالية :
- ✓ تقوم بإثراء العمليات التعليمية ودعمها من خلال إضافة مؤثرات خاصة وبرامج متميزة عبر الملتيميديا .
 - ✓ تحقيق أهداف تعليمية تدريبية قابلة للقياس وغير مكلفة من حيث الجهد و المال و الوقت .
 - ✓ تساعد على تكوين مفاهيم لدى الطالب المتعلم من خلال تنوع الوسائل المستخدمة .
 - ✓ تؤدي إلى تعديل السلوكيات و تكوين الاتجاهات الايجابية و الجديدة .
- أما ما يصب مباشرة في بوتقة المنهاج الدراسي فلتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدور الريادي في تعديله و تحيينه بصفة دائمة و مستمرة . يتكون المنهج الدراسي من مجموعة من العناصر منها الأهداف و المحتوى ، و بدون شك أن المناهج المقررة في أوقات سابقة لا تتماشى مع مستوى التطور البنيوي و الهيكلي النوعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، لذا يتوقع بعض الباحثين أن يتم الاستغناء عن الكتب و تستبدل في أوقات لاحقة بوسائل أكثر تفاعل مع حواس المتعلم و في الغالب تكون على هيئة لوحات ذكية ، أقراص مدمجة أو مضغوطة ، برامج تقديمية في الحاسب الآلي تركز على الحواس المختلفة

للمتلقي . وقد طبقت العديد من الدول هذه التقنيات الحديثة في مجال التعليم القاعدي أو التعليم العالي ، وأصبح التعليم لديها عن طريق الوسائل المختلفة (الأقراص ، اللوحات الالكترونية الخ..) حيث يستخدمها المتعلم في المدرسة ، الجامعة و المنزل وفي أي مكان ، و من دون أدنى شك سوف يتم إثراء بيئة التعلم خصوصا في ظل الانفجار الإعلامي لشبكة الانترنت و خدماتها في المجال التعليمي وهذا بالفعل ما نشهده في الآونة الأخيرة خاصة في السنوات القليلة الماضية وبالخصوص من بدايات العام الألفين و خمسة عشر إلى يومنا هذا .

المطلب الرابع : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الطلبة الجامعيين

سبق و أن تطرقنا إلى مفاهيم تتعلق بالطلبة الجامعيين و مختلف خصائصهم ، و قد ذكرنا فيما سبق أن فئة الطلبة تعتبر من الفئات الأكثر حيوية في المجتمع ، فهي تشكل فئة الشباب ، و هي الفئة العمرية المناسبة لغرس قيم المجتمعات و تطويرها بناء على مساهماتهم في ذلك . يمثل الشباب الدعامة الأساسية للمجتمعات فهم يشكلون في أغلب الدول النسبة الأعلى من حجم المجتمع ، لذا يجب الاعتناء بهم و العمل على تنمية قدراتهم و زيادة مهاراتهم و كفاءاتهم لاستغلالها في الابتكار و التطوير و حل مشكلات المجتمع و تجاوز عقباته . و لتحقيق هذه الأغراض و أخرى يمكن استغلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير طرق و أساليب التفكير الإبداعي لدى طلبة الجامعة كما يمكن تطوير البرامج التعليمية المساعدة على التحصيل ، التعلم و التذكر لمختلف المحاضرات .

تعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بالنسبة للطلبة على تحقيق الأغراض التالية :

- ✓ نشر المقررات الدراسية الخاصة بطلبة الجامعة إلكترونيا على شبكة الانترنت و أقراص مدمجة.
- ✓ الإسهام في تحقيق أهداف التعليم العالي الإلكتروني على مستوى العالم.

- ✓ تسهيل طرق البحث والإطلاع باعتماد أحدث تقنيات الاتصال وتبادل المعارف.
- ✓ استثمار القدرات الكبيرة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق جودة التعليم ورفع كفاءة الطلبة .
- ✓ تزويد الطلاب بالتعليم الذاتي والفردي ، الخبرات التكنولوجية، التعلم التعاوني، الدافعية الذاتية، التعليم التفاعلي، التدريب وممارسة المهارات الإبداعية، محاكاة بيئة العمل الحقيقية، حل المشكلات التعلم مدى الحياة وغيرها.
- ✓ حل مشكلة الغياب والمرض القائمين على الإدارة ويمكنهم متابعة أشغالهم من منازلهم إذا اضطر الأمر.
- ✓ توفير الوقت والجهد والمال وخفض تكاليف تشغيل الحالي مع التقليل من المكتبي. تعزيز المصداقية في البيانات لهيئة التعليم الجامعي وذلك من خلال سرعة ودقة الحصول على نتيجة وعرفة النتيجة ونشرها عن طريق الانترنت وشبكة المعلومات داخل المؤسسة الجامعية.
- ✓ الحصول على أفضل خدمة للأستاذ والموظف والطالب وفي أسرع وقت ممكن وذلك عن طريق إدخال جميع البيانات التي يحتاجها جميع أفراد المشاركين في الحركة التعليمية.

خلاصة الفصل

إن تطوير التعليم العالي في عصر المعرفة و المعلومات يقتضي تحسين و تطوير طرق و تقنيات التدريس الجامعي لتتوافق مع التطور الهام لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، إذ أن هذا التطور فتح لميدان التعليم العالي آفاقا جديدة و كبيرة من حيث الوسائل المتاحة و الإمكانيات و التقنيات الجديدة المستعملة و المضامين التعليمية المتطورة و الحديثة ، لكن من ناحية أخرى ، فإن الاستغلال الصحيح لهذا التطور يضع ميدان التعليم العالي أمام العديد من التحديات و الرهانات الكمية منها و النوعية ، الاقتصادية و الاستراتيجية ، فمن الناحية الكمية تتعلق بمواجهة العدد المتزايد من الطلبة خاصة في الدول النامية ، أما من الناحية النوعية فتتمثل أساسا في كسب رهان الجودة كون الطالب في عصر الرقمنة و الانترنت يعيش فيضا كبيرا من المعلومات و المحتويات ، لذلك أصبح اليوم يطالب ببرامج تكوين ذات جودة عالية ، تكفل له تكويننا ناجعا و كفاءات عالية توفر له إمكانات تشغيل حقيقية ، و لا يقبل إلا مضامين تكوينية تضاهي أو تفوق ما يجده مجانا على شبكة الانترنت سواء من حيث المحتوى أو الصياغة أو الوسائل و التقنيات المستعملة و بالنسبة للرهان الاقتصادي فيتمثل في توفير المعدات و المواد اللازمة من حواسيب و شبكات اتصالية و معدات تقنية ، أما الناحية الاستراتيجية فهي ما يستوجب وضع الخطط و الآليات لتطوير البرامج و المناهج و تكوين الموارد البشرية اللازمة .

تمهيد

تصدر سنويا عن عدة هيئات دولية ذات مصداقية تقارير تضم مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمختلف دول العالم ، تمس هذه المؤشرات كل ما هو مرتبط بالتكنولوجيا من بنى قاعدية ومكونات داخلية و مظاهر الاستخدام و كفاءات القياس و نتائج ذلك و آثاره الايجابية منها و السلبية كما أن لوجودها سبب رئيسي يكمن في رصد الواقع و قياس النفاذ أو ما يسمى بالفجوات الرقمية ما بين البلدان العربية منها و العالمية . اننا نعيش في ظل الثورة الصناعية الرابعة و هي الثورة الرقمية و من مميزات الرقمنة الشاملة لكافة القطاعات منها الاقتصادية ، السياسية ، الاجتماعية و التعليمية (قطاع التعليم عموما و التعليم العالي بوجه الخصوص) ، و لا بد لهذا الأخير أن يرقى و متطلبات العصر الحالي و يتطور وفقا لمتطلبات و حاجيات مجتمع المعرفة .

ومن خلال هذا الفصل حاولنا رصد واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في قطاع التعليم العالي استعانة بالتقارير و المعطيات الصادرة عن مختلف الهيئات الإقليمية و العالمية .

البحث الأول : دراسة تحليلية لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والتصالات

ان المؤشر ليس غاية في حد ذاته ، و انما هو وسيلة تقاس قيمتها بما تتيحه من رصد دقيق للمنجزات و الاختلالات ، و بقدرتها على توفير بيانات و جبهة و معلومات مهمة قابلة للاستخدام و التوظيف في عمليات التخطيط و التطوير و التجديد ، و عملا بمبدأ أن من غير الممكن إدارة شيء لا يمكن قياسه ، كما يدرك الأخصائيون في مجال بناء و تصميم المؤشرات أن من غير الممكن تحقيق نهضة معرفية تؤدي إلى تنمية إنسانية مستدامة ما لم تكن هناك مؤشرات كفيلة بتسليط الضوء على مختلف العلاقات الوظيفية و قياس مدى خدمة المتغيرات الواحدة منها للأخرى ، فمن شأن نجاح المؤشر في رصد حركة سير التطور المعرفي و المسيرة التنموية و تتبعها و تقييمها و إرشاد أصحاب القرار و المختصين إلى ما يمكن أن يطرأ على هذه العلاقات من ضعف أو خلل أو تنافر ، ما يساعدهم بالتالي على اتخاذ التدابير و الاجراءات الملائمة لتصحيح تلك العلاقات و توجيهها في المسار السليم.

المطلب الأول : دراسة مؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

1. مفهوم المؤشر:

المؤشر هو عبارة عن رقم احصائي يمثل ظاهرة معينة خلال فترة زمنية محددة و هو أحد أدوات الدراسات الاجتماعية الديموغرافية و الاقتصادية و الصحية و هو وسيلة لتقييم الواقع و المستقبل و قياس التغيرات على مر الزمن و من خلاله يمكن تشكيل انطباع أو اصدار حكم بالإيجاب أو السلب .¹

¹ اتفاقية لومي 1975 البولدير : هي اتفاقية بين الاتحاد الأوربي و دول افريقيا و منطقتي البحر الكاريبي و المحيط الهادي .

المؤشر حسب المعجم العربي ، بند احصائي مفرد يبين التغير النسبي في قيم معينة أو التغير النسبي في متغير اقتصادي عام مقارنة بفترة سابقة ويعبر عنه بنسبة مئوية تحسب على اعتبار أن مستوى الفترة السابقة هو الرقم السابق احصاءه¹.

تستخدم المؤشرات لغرضين أساسيين هما :

- ✓ تحديد حجم المشكلة وقياسها قياسا دقيقا للوقوف على الوضع الراهن لها .
- ✓ استخدام المؤشر المستخدم من قبل في قياس حجم المشكلة في متابعة الخطة الموضوعية و تقييم الأداء أولا بأول و الوقوف على التقدم نحو تحقيق الأهداف سواء كانت قصيرة ، متوسطة أو طويلة . و بذلك تعد التفرقة بين مفهومي كل من المؤشرات و الاحصاءات أمر بالغ الأهمية لدى المخطط حيث يعبر المؤشر عن مقياس كمي أو نوعي يستخدم لقياس ظاهرة معينة أو أداء محدد خلال فترة زمنية معينة . أما الاحصاءات فهي عرض لواقع ظاهرة معينة في وقت محدد و في شكل رقمي . و على هذا يختلف المؤشر عن الإحصاءات في أن الأول لا يكتفي بعرض الواقع فقط بل يمتد لتفسيره و تحليله ، في حين أن الثاني يعرض الواقع فقط².
- ومن هذا المنطلق نخلص إلى أن الإحصاء هو الأداة الفعالة لبناء المؤشرات حتى يمكن الوقوف على أبعادها و تحديد أسبابها بما يمكن من وضع الخطط و تحديد السياسات و الآليات اللازمة نحو حلها . و بناءا على ما سبق يمكننا توضيح أهم الفروق بين المؤشر و الإحصاء فيما يلي :
- ✓ يعد المؤشر أغنى في المضمون و أقوى في الدلالة عن الإحصاء فهو يعبر عن ظواهر أعم و أشمل مرتبطة بموضوع ذلك المؤشر .
- ✓ ارتباط المؤشر بهدف يسعى نحو تحقيقه ، بينما الإحصاءات لا ترتبط بهدف إلا من خلال دمجها بمؤشر .

¹ www.almaany.com vu le 07/03/2016

² يمن محمد حافظ الحمالي ، : " مفهوم مؤشرات النوع الاجتماعي و أنواعها ، معايير و خطوات إعدادها " ، ص 3،2 .

✓ يفترض أن المؤشرات جزء من كيان أكبر لإطار متكامل من المعلومات اللازمة لاتخاذ

القرارات

✓ أما الإحصاءات فليس من الضروري أن تنتهي لكيان أكبر .

و من خلال الجدول الموالي يمكننا التوضيح أكثر لهذه الفروق :

جدول 1-4 يوضح الفرق بين البيانات الإحصائية ،المعلومات و المؤشرات .

المؤشرات	المعلومات	البيانات الإحصائية
هي تحويل البيانات الإحصائية المستخدمة من السجلات و المستندات الإدارية من مادة خام إلى مؤشرات لها جوانبها و أبعادها المختلفة التي تساعد التخطيط و القيام بأعمال المتابعة و التقييم و التقويم للأداء و المؤشرات قد تكون رقم واحد أو مجموعة أرقام .	عبارة عن تجميع للبيانات في شكل له معنى أو مفهوم خاص يوضح العلاقات بين هذه البيانات لاستخدامها في تحديد المشكلة و التخطيط و المتابعة و التقييم و التقويم.	عبارة عن تجميع رقمي للإجابة على التساؤل (كم) أي المقدار؟ ، كم العدد؟... هذا وقد تكون هذه الأرقام في شكل أعداد ، نسب في جداول أو رسومات بيانية .

2. مكونات مؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات :

يمثل مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات محكا فريدا و نزيها و عالي الموثوقية يستخدم على نطاق واسع لا من جانب واضعي السياسات ووكالات الأمم المتحدة الأخرى و حسب ، بل أيضا من جانب مشغلي الاتصالات و صانعي المعدات و موقري خدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الصعيد العالمي ، و من جانب مجتمع الاستثمار العالمي ، و خبراء

الأوساط الأكاديمية¹ . تُعتمدُ مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لرصد و مقارنة النفاذ إليها و استعمالها و المهارات المتعلقة بها ، مما يتيح للبلدان تتبع ما أحرزته من تقدم في تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال عامًا بعد عام ، فضلا عن مقارنة أدائها بمعدلات الأداء العالمية ، بالإضافة إلى أن هذا المؤشر يسلط الضوء على امكانيات التنمية الكامنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، التي يمكن أن تسهم في تحقيق أهداف التنمية مثل : أهداف التنمية المستدامة ، المعتمدة حديثا ، وعلى التقدم المحرز عن طريق تحقيق أهداف القمة العالمية لمجتمع المعلومات طريقة إعداد المؤشر : تحسب نقاط المؤشر انطلاقا من ثلاثة مؤشرات فرعية :

✓ المؤشر الفرعي المتعلق بالنفاذ : وهو ما تم الاعتماد عليه في إعداد استمارة الدراسة الميدانية و تم وسمه بمحور مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصال : فهو يقيس التأهب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إذ يتبين من خلاله مستوى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذا مستوى النفاذ .

✓ المؤشر الفرعي الثاني المتعلق بالاستعمال : وهو يمثل كثافة ، درجة و مظاهر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجتمع و قد تم الاعتماد عليه في الدراسة أيضا بحيث حاولنا من خلال الاستبيان رصد مظاهر الاستخدام للتكنولوجيا الحديثة في قطاع التعليم العالي من خلال استطلاع آراء كل من أعضاء هيئة التدريس ، الطلبة و الإداريين .

✓ و يجمع المؤشر الفرعي المتعلق بالمهارات : معلومات عن القدرة أو المهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، ما يعتبر أمرا حاسما لتسخير كل الامكانيات التي تتيحها التكنولوجيا الجديدة لتعزيز التنمية الاجتماعية و الاقتصادية .

و يستند حساب مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى 11 مقياس يتبع بها مختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، لتشكيل صورة متكاملة للنفاذ إليها و

¹ <http://itu4u.wordpress.com> vu le : 07/03/2016.

استعمالها و اكتساب المهارات في مجالها ، و يبرئ إحاطة متعمقة بالاتجاهات على صعيد التكنولوجيا الناشئة . ويستند اختيار المقاييس المعنية إلى جملة من المعايير :

✓ يجب أن تكون هذه المقاييس سديدة فيما يخص البلدان المتقدمة و البلدان النامية .

✓ يجب أن تكون البيانات المطلوبة متاحة على الصعيد العالمي وحيدة النوعية .

✓ يجب أن تكون جيدة التوازن من الناحية الاحصائية .

و يستخدم الاتحاد الدولي للاتصالات الأرقام التي تقدمها مصادر رسمية في دولة الأعضاء وذلك لضمان أن يظل مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الذي يعده المؤشر العالمي الأكثر موثوقية في هذا المجال .

ومنذ أن نشر مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أول مرة عام 2005 ، لم يطرأ تفسيراً يذكر على الإطار المفاهيمي و منهجيته ، و يتبين بعد تقييم هذا المؤشر أنه قد وضع طبقاً لمعايير دولية و اختبر تبعاً لأحدث أساليب التحليل الاحصائية .

3. البناء الهيكلي لمؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات:

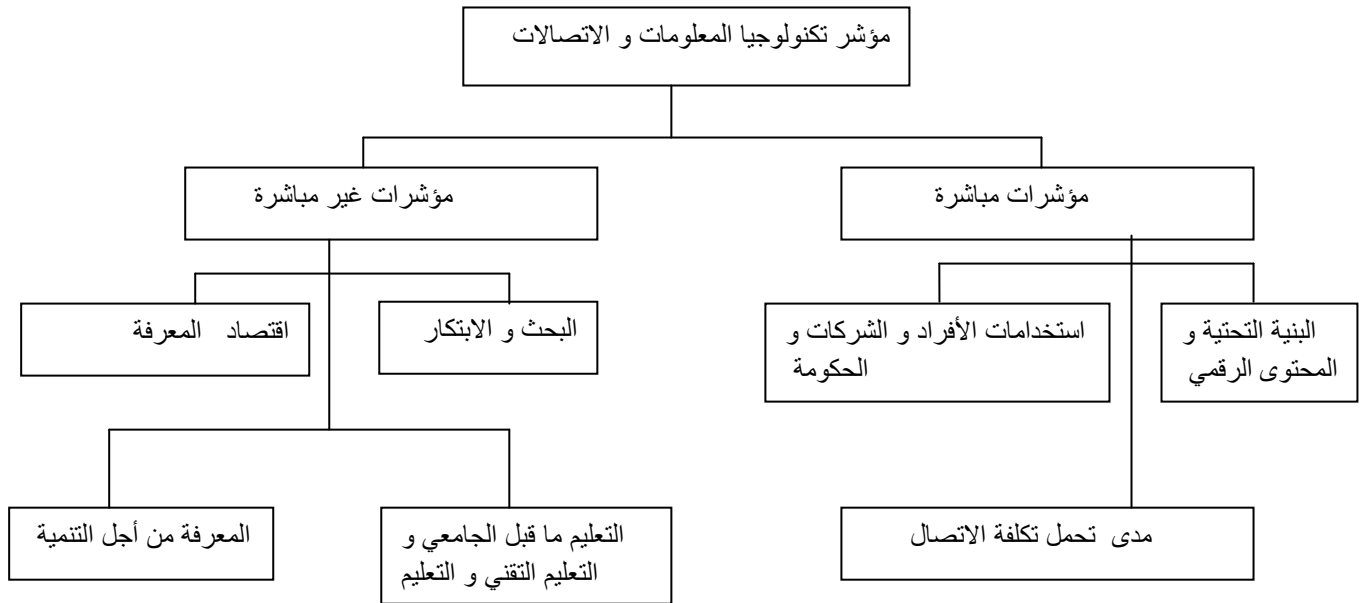
أصبح من الضروري في وقتنا الحاضر توفير معايير تعتمد عليها الدول العربية استناداً إلى ما تسجله الدول العالمية في مجال رصد و قياس تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و ذلك بغية تقصي وضعها لدى البلدان العربية مع مراعاة بعض الخصوصيات في ذلك و بالتالي توفير الأداة اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت و المكان المناسبين للأفراد و المؤسسات .

صياغة مؤشر جديد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات :

يوضح الشكل التالي النموذج النظري لمؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، المركب من

محورين أساسيين وسبعة محاور فرعية ، على النحو التالي :

الشكل رقم : 1-4 مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (لعام 2015)



المصدر: تقرير قياس مجتمع المعرفة 2016 ، ص 69 .

لقد تم إعداد وتصميم هذا المؤشر اعتمادا على آراء الخبراء والمتخصصين الذين ساهموا بشكل فعال في تحصيل هذا الكم الهائل من البيانات والمعلومات ، إلى أن توصلوا إلى بناءه وفق نسقين من المؤشرات منها المباشرة والتي تمثلت حصرا في البنى التحتية ، الاستخدامات والتكاليف ، أما المؤشرات غير المباشرة فقد تمثلت في كل من البحث والابتكار ، اقتصاد المعرفة ، التعليم بكل أنماطه وأطواره إضافة إلى المعرفة من أجل بناء مجتمع معرفي متحضر. إن الاعتماد على هذه

المؤشرات الأساسية منها المباشرة وغير المباشرة لم يكن كافي لقياس تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات داخل القطاعات و بالنسبة لمجتمع المعرفة لذلك ارتأت الجهات المعنية و تكهننت بضرورة إضافة عناصر أخرى جوهرية .

ان مؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بصفته أحد الركائز الرئيسية لمؤشر المعرفة ، لا يعتمد على قوة البنية المعلوماتية التحتية ، و المحتوى الرقمي و استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المعاملات اليومية فحسب ، و انما يعتمد بالأهمية نفسها على المناخ العام للتنمية في الدول المعنية .يشمل هذا المناخ العام و يتمثل في البيئة المعتمدة أساسا على جودة التعليم ، قدرة الدول على البحث و الابتكار و التطوير إضافة إلى عناصر اقتصاد المعرفة المتعلقة بالمناخ القانوني ، و القدرة على المنافسة .و يعتمد المؤشر أيضا على العوامل الدافعة إلى التنمية من تأثير التكنولوجيا في المنتجات و الخدمات ، و كذا مستوى العمالة في الأنشطة الكثيفة المعرفية ، و المشاركة الالكترونية ، و خدمات الرعاية الصحية .

و بناء على ما سبق عمد الخبراء إلى إعادة هيكلة مؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وفقا لأسس علمية و دراسات سابقة و احصائيات حديثة ، تم تقسيمه إلى محورين أساسيين هما :

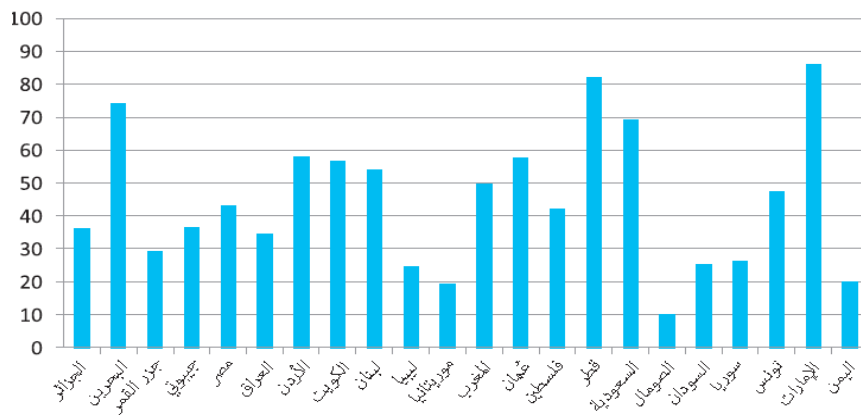
محور القدرات التكنولوجية : و تظهر هذه القدرات على مستويين :

✓ مستوى البنية التحتية و المحتوى الرقمي .

✓ استخدامات تكنولوجيا المعلومات .

محور البيئة التمكينية : و تتمثل أساسا في البحث العلمي و الابتكار .

4. يبين الشكل : 2-4 قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات :



المصدر: تقرير المعرفة 2016. مأخوذ عن الموقع: www.knowledge4all.com

بلغت نسبة الجزائر في مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 30.9 بينما تفوق 8 دول فوق درجات المتوسط منها أعلى نسبة 86.08 الامارات ، قطر 81.2 ، و البحرين 74.5 وهي مراتب معقولة لدول الخليج في الترتب العربي والعالمي حيث تأتي البحرين في مقدمة الدول من حيث إنتاج الكهرباء وتحرز الكويت ، قطر و الامارات المراكز الأولى في مدى تغطية شبكات الهاتف النقال كنسبة وعدد السكان .

5. مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

يتحدد النجاح في عصر المعلومات إلى حد بعيد بكفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الارتباط بشبكة المعلومات العالمية (الانترنت) و توافر طرق المعلومات السريعة

و شبكات البث الإذاعي و التلفزيوني الرقمية و الهواتف النقالة و الحواسيب ، و خدمات التبادل الرقمي للمعلومات و التي أصبحت الأسس التي تحكم كافة مناحي الحياة و أسلوب أداء الأعمال و الجزائر لا تزال بعيدة إلى حد ما عن الاستجابة لهذه المقاييس رغم مجهوداتها في ذلك .

أ. البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات :

يمكن تتبع تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال المراحل الواردة في

الجدول¹ أدناه : 2-4

1994	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الانطلاق الفعلي للارتباط بالشبكة العنكبوتية كان في شهر مارس عن طريق ايطاليا ▪ سرعة الخط ضعيفة جدا لا تتعدى 9600 حرف ثنائي /ثا
1996	<ul style="list-style-type: none"> ▪ وصول سرعة الخط إلى 64 الف ثنائي /ثا ▪ تسجيل 130 هيئة مشتركة من مختلف القطاعات
1997	<ul style="list-style-type: none"> ▪ إحداث خط آخر بسرعة 256 الف حرف ثنائي /ثا يمر عبر العاصمة الفرنسية .
1998	<ul style="list-style-type: none"> ▪ دخول الانترنت مرحلة جديدة في الجزائر حيث تخلت الدولة عن احتكارها للشبكة لصالح مزودين خواص أو عموميين (ISP) بصدور القانون 257-98 في 1998/08/25 ▪ ربط الجزائر بواشنطن بالقمر الصناعي الأمريكي (MAA) بسعة 1 ميغابايت /ثا
1999	<ul style="list-style-type: none"> ▪ احداث 30 نقطة وصول جديدة موزعة عبر التراب الوطني ▪ منح 13 رخصة استغلال لتوزيع الخدمات (ISP) ▪ تسجيل اشترك 3500 شخص و 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي

¹ عيسى بولوخ ، لخضر خلاف : " واقع اقتصاد المعرفة في الجزائر " ، مجلة الاقتصاد الصناعي ، العدد 11 ، جامعة باتنة ديسمبر 2016 ص 31 .

<ul style="list-style-type: none"> ▪ وصول عدد مستعملي الانترنت إلى 60000 الف مستعمل و هو ما يمثل نسبة اكبر بقليل من 1 في الآلاف من عدد مستعملي الانترنت في العالم . 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ عرف عدد مزودي الانترنت (ISP) زيادة معتبرة حيث وصل إلى 28 مزود في شهر نوفمبر. ▪ وصول عدد مستعملي الانترنت إلى 150.000 الف مستعمل . ▪ وجود 20 موقع على موقع الشبكة العالمية . 	2000
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قام (CERIST) مركز البحث و الإعلام العلمي و التقني بتوسيع سعة الخط الذي يربط بمزوده في الوم. أ إلى 30 ميغابايت /ثا ▪ إنشاء 20 نقطة وصول جديدة للانترنت ▪ إنشاء 43 خط رئيسي مخصص لقطاع التعليم و البحث العلمي . ▪ انشاء 48 خط لباقي القطاعات بما فيها المزودين الخواص الذي بلغ عدد الرخص الممنوحة لهم 65 رخصة استغلال بمجموع 2000 خط هاتفي موصول بالشبكة حتى نهاية 2001 ▪ بدأ (CERIST) بمساعدة كل الجامعات و المراكز البحثية ببناء الشبكة الأكاديمية للبحث ARN. ▪ انشاء أول جامعة افتراضية هي ' جامعة التكوين المتواصل ' 	2001
<ul style="list-style-type: none"> ▪ بداية (ADSL) في شهر نوفمبر بمساهمة ALGERIE TELECOM & L'EPAD ▪ وصول عدد المواقع إلى 2000 موقع 	2003
<ul style="list-style-type: none"> ▪ بلغ عدد مستخدمي الانترنت مليون و نصف بنسبة توافر 2.4 % ▪ وجود 5000 نادي انترنت مع نقص خطوط الهاتف التي لا تتعدى 6 لكل 1000 نسمة 	2004

<p>بينما تصل إلى 90 خط لكل مواطن في الدول المتقدمة .</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ من يملك مستوى تعليم مقبول 17.5 مليون من بينهم 13 مليون مؤهلين لاستخدام الانترنت . ■ لا يوجد سوى 200 ألف أسرة تملك كمبيوتر ، رغم توافر 3 ملايين كمبيوتر في البلاد توجد أغلبها في المؤسسات و الادارات . ■ مساهمة البنك العالمي ب 9 ملايين دولار لإنشاء خطوط انترنت و تطوير التكنولوجيا بالجزائر العاصمة . 	
<p>2005</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ تم تعميم الانترنت في المدارس و الجامعات مع نهاية 2005 بحسب الاتفاق بين وزارة التربية الوطنية ووزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال . ■ انشئت عدة محركات بحث متواضعة لكنها مهمة مثل (Algerie : www.algerieinfo.dz info) 	
<p>2007</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ بلغ مشتركي الانترنت 1.2 مليون مشترك مالك لهاتف نقال ■ بلغ عدد المواقع حوالي 5000 موقع ■ عدد موردي الانترنت 80 مورد ■ احتلال الجزائر المرتبة العاشرة من حيث الدخول إلى عالم الانترنت في العالم العربي (في المرتبة الأولى الامارات المتحدة) ■ في مجال الاستثمار في TIC تحتل الجزائر المرتبة 87 من مجموع 115 دولة بمؤشر سالب قدر ب 0.72 – (www.Algerian-dz.com) 	
<p>2013</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ دخول الجزائر تقنية 3 G 	
<p>2015</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ دخول الجزائر تقنية 4G 	

المصدر: عيسى بولخوخ، لخضر خلاف، مرجع سابق، ص 31.

ب. عدد الحواسيب الآلية :

يبين الجدول التالي : 3-4 تطور عدد الحواسيب الآلية لدى الأسر الجزائرية

عدد أجهزة الحاسوب	السنوات
265.000	2003
290.000	2004
350.000	2005
386667	2006
429167	2007
471667	2008
546250	2009
786400	2010
894690	2011
993500	2012
1223600	2012
1450000	2013

United nations statistics division : « millenium development goals indicators personal computers » available at : www.mdgs.un.org/unsd/mdg/series.

من الجدول السابق يلاحظ أن عدد أجهزة الحاسوب تزايد بمعدل 5.4 مرات من 2003 إلى غاية 2013 وذلك نظرا لأسباب نذكر منها :

- ✓ زيادة الحملات التحسيسية المتعلقة باقتناء الأسر الجزائرية للحواسيب الالكترونية .
 - ✓ محاولة محو الأمية الحاسوبية بين الأفراد والأسر .
 - ✓ الإعلان من خلال إطلاق شعار: " جهاز كمبيوتر لكل عائلة .
 - ✓ انخفاض تكلفة الحاسب الآلي مما سمح لذوي الدخل المحدود من شراءه دون أن يخلق هذا تأثير على ميزانية الفرد أو دخله الشهري.
 - ✓ ادماج تكنولوجيا المعلومات و الاعلام الآلي ضمن المنظومة التربوية و التعليمية ، بحيث قررت وزارة التربية الوطنية فتح مختبرات الحاسوب في المدارس و المتوسطات و الثانويات في أغلب المدن الجزائرية أبوابها لجميع التلاميذ ، حيث تعقد دورات تمهيدية في استخدام الحاسوب و برامج التطبيقات الأساسية ، كما تتيح الجامعات الجزائرية برنامجا مماثلا للطلبة و للعاملين بالجامعات ، و الفكرة الأساسية وراء هذا البرنامج هي الاستفادة من مختبرات الحاسوب في الجامعات الجزائرية بعد ساعات التدريس العادية من أجل نشر المعرفة بتكنولوجيا المعلومات بين أعضاء هيئة التدريس و الإداريين¹ .
 - ✓ وفي إطار استراتيجية الحكومة الجزائرية لتعزيز تكنولوجيا المعلومات تم خلق تخصصات جديدة لتكنولوجيا المعلومات في جميع الجامعات و تعكس هذه المبادرة المعنى المتزايد بأهمية الانطلاق نحو اقتصاد المعرفة و من ثم توفير أعداد متزايدة من الخريجين المدربين من أقسام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .
- ج . النفاذ إلى شبكة الانترنت :

¹ عيسى بولخوخ ، مرجع سبق ذكره ، ص 29 .

و تمثل نسبة النفاذ إلى الانترنت للمشاركين بالنسبة ل 100 نسمة ب 11.97 % وهي نسبة ضعيفة مقارنة بنسبة 76% المسجلة في ايسلندا صاحبة الأداء الأعلى في هذا المؤشر ، أما فيما يتعلق بالنفاذ للانترنت بالنسبة للمؤسسات أي المشاركين المهنيين فقد قدرت ب 13.94 % وهو مرتفع نسبيا مقارنة بالمؤشر السابق¹ . رغم ذلك لا يمكننا انكار حركية الانترنت و الديناميكية التي تميزت بها خاصة في الآونة الأخير ، حيث قفزت نسبة الاستخدام من 1% سنة 2005 إلى 20% سنة 2013 ، إلى جانب التطور الملحوظ في قاعدة زبائن الADSL ، حيث سجلت 56000 مشترك سنة 2005 ، ووصلت بعدها إلى 2011881 سنة 2013 ، 60 % من هذه الزيادة كانت بسبب خدمة WIFI بالإضافة إلى الخصومات التي طرحتها اتصالات الجزائر على أسعار الانترنت . تميزت الفترة 2013-2014 بظهور خدمة انترنت الجيل الثالث ، حيث أحصت وزارة البريد و الاتصالات السلكية و الاسلكية عدد المشاركين فيها 8.231 مليون مشترك حسب آخر الاحصائيات في نوفمبر 2014 ، 88 % منها لمشتري خدمة الدفع المسبق . كما أن هذه الفترة شهدت قفزة نوعية بخصوص عدد مشركي الانترنت الذي تضاعف أربع مرات في عام واحد حيث وصل إلى 9816143 مليون مشترك مقارنة ب 2339338 مشترك سنة 2013 ، ويرجع هذا التطور إلى زيادة عدد مشركي ADSL وارتفاع عدد مشركي خدمة الجيل الثالث G3 حيث سجل الهاتف النقال لوحده 8231905 مليون مشترك أي 84% من إجمالي الاشتراكات ، بالإضافة إلى ظهور خدمة النطاق العريض اللاسلكي الثابت (4GLTE) ، حيث وصل عدد متعاملها إلى 40271 في أقل من سنة من انطلاقها ، وهذه الزيادة تدل على التسهيلات المتاحة و المرنة في الاتصال و الاستخدام التي طرحتها هذا النوع من الخدمات² . كما بلغ عدد مستخدمي الانترنت حسب آخر الاحصائيات العالمية فيما يتعلق بترتيب الدول ، وصل في الجزائر إلى 18580000 مستخدم)

¹ محمد طولبية : " دور مجتمع المعرفة في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر " ، جامعة الشلف ، ص 9 .
² إيمان بن زين : " تشخيص قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالجزائر للفترة ما بين (2000-2014) ، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية ، العدد 2016/02 ص 15-16 .

ديسمبر 2017)¹ من إجمالي عدد السكان (42008054 خلال نفس السنة) مقارنة مع 2016 حيث بلغ عدد المستخدمين 17440.299 مستخدم ، بنسبة الوصولية مقدرة ب 42.95 %² .

د. مؤشر الهاتف الثابت :

شهد سوق الهاتف الثابت تطور في الفترة الممتدة بين 2002 إلى غاية 2008 ، أين بلغ عدد مشتركى الهاتف الثابت 30.7 مليون مشترك لسنة 2008 بمعدل كثافة بلغ 9 % مقابل مقابل ما سجلته سلطة الضبط سنة 2002 لمشتركى الهاتف الثابت الذي بلغ عددهم 1.95 مليون مشترك بمعدل كثافة 6.1 % ، ويرجع سبب هذا التزايد للخدمات التي يقدمها الهاتف الثابت بالإضافة إلى انخفاض تكلفة إذا ما قورن بالهاتف النقال .

غير أن الفترة الممتدة بين سنة 2008 و 2009 سجلت تراجع في عدد مشتركى شبكة الهاتف من 3.07 مليون مشترك على 2.58 مليون مشترك ، الذي يفسر بالإقبال المتزايد على الهاتف النقال من خلال الاستفادة من الخدمات المتميزة التي يقدمها كخدمة رسائل التواصل القصيرة MMS و خدمة الانترنت GPRS. أما ما بين 2010 و 2012 شهد الهاتف الثابت تطورا في عدد المشتركين بلغ 3.23 مليون لسنة 2012 بمعدل كثافة 8.5 % .أما ما بين 2012 و 2014 فلوحظ تراجع في عدد مشتركى الهاتف الثابت من 3.23 إلى 3.10 سنة 2014 ويرجع هذا إلى التوجه اقتناء خدمات الهاتف النقال ، نظرا للقيمة المضافة لهذا الأخير و المتمثلة في الحياز على خدمات الانترنت في كل وقت و في كل مكان .

ه.مؤشر الهاتف النقال :

شهد سوق الهاتف النقال نقلة نوعية منذ سنة 2000 مع متعاملين هما MOBILIS Algeria و Telecom(ATM) ، ORASCOM TELECOM ALGERIE ، قسمت الحصص السوقية بينهما

¹ Internetworldstats.com

² انظر الملحق رقم المتعلق بعدد مستخدمي الانترنت في العالم و ترتيب الجزائر بين الدول لسنة (2016) .

حيث بلغت الأولى 18% بينما الثانية 82% حيث كانت معظم الاشتراكات للدفع المسبق بسبب الفواتير إلى جانب التكلفة المرتفعة لاشتراكات الدفع البعدي ، بعدها انضمت الوطنية لاتصالات الجزائر WTA سنة 2004 . وفي التقرير الذي نشر عن سلطة الضبط في الفترة بين 2004-2007 فلان الحصة السوقية ل OTA سجلت نسبة 48 % لسنة 2007 في حين كانت 70 % سنة 2004 ، بينما الحصة الثانية كانت من نصيب ATM حيث ارتفعت نسبة استحواذها إلى 35% في حين سجلت 24 % فقط في سنة 2004، و النصيب الأخير كان WTA حيث سجلت نسبة 17 % سنة 2007 ، في حين كانت 6% سنة 2004 .

أما ما سجله المنافسون الثلاث بين سنتي 2008-2009 فكانت الحصص السوقية 45% ، 31% ، 24% ، حيث الصدارة ل ATM . OTA ، ثم WTA على الترتيب . أما في الفترة الممتدة ما بين 2010 و 2014 فقد سجلت OTA انخفاض في حصتها السوقية من 46% سنة 2010 إلى 42.99% في سنة 2014 بينما ATM سجلت 29% مقابل نسبة 30.08 % المسجلة في 2014 ، أما بخصوص المتعامل الثالث المتمثل في WTA الذي سجل نسبة حصته السوقية سنة 2010 ب 25% بينما سجل 26.94% سنة 2014¹ . من الملاحظ من خلال الاحصائيات السابقة أن سوق الهاتف النقال في الفترة الممتدة ما بين 2003 و 2014 تطور بشكل متسارع نظرا لخدماته المتوفرة بشكل دائم ومستمر .

المطلب الثاني : نبذة عن بعض الهيئات الدولية المنتجة لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

تعتبر إمكانية قياس مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات باللغة الأهمية من أجل المقارنة بين الدول في هذا المجال ورصد الفجوة الرقمية العالمية ووضع السياسات و المعايير ذات الصلة ، هذا

¹ عن إيمان بن زين ، عن اتصالات الجزائر للفترة 2014 .

من جهة و من جهة أخرى متابعة التطورات المتعلقة بكل بلد لوحده على حدى ، لتشخيص نقاط القوة والعمل على تنميتها و حصر نقاط الضعف والعمل على معالجتها ، أيضا من أجل مساعدة القطاع الخاص في ايجاد فرص الاستثمار (وهذا ما ورد في مقطع الفيديو خاص بتقرير مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2016) . إن التقارير المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تزيد بنسب عالية ، فهي تصدر عن منظمات عديدة لكنها متناثرة ، لذا وجدت الحاجة إلى تجميعها ضمن قاعدة بيانات مركزية على الشبكة العالمية على أن تتضمن كذلك المنهجيات والتعاريف ذات الصلة . مثال : جدول أعده البنك الدولي والذي يشار إليه باسم : "لمحة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" و تصب فيه بيانات من عدة مصادر بهدف توفير دراسات قطرية موجزة . و ظهر الاقتراح لإعداد قائمة مؤشرات أساسية لقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أول مرة في اجتماع القمة العالمية لقياس مجتمع المعلومات سنة 2003 . ومنه كان أول إصدار فعلي لهذه القائمة في أواخر 2005 (انظر قائمة الملاحق : قائمة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) .
وذلك في إطار الشراكة ما بين الأعضاء التالية :

المكتب الإحصائي للجماعات الأوروبية « EUROSTAT »

الإتحاد الدولي للاتصالات « ITU »

منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي " OECD "

مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) .

إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية " UNDESA "

البنك الدولي

لجان الأمم المتحدة الإقليمية الأربعة : (لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأفريقيا)

(لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي) .

(لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادي).

(لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا).

أ. اليوروستات : "EUROSTAT"

هي مديرية عامة للمفوضية الأوروبية ، تأسست سنة 1953 إدارتها في "لوكسمبرغ" ، مسؤولياتها الرئيسية هي تزويد الاتحاد الأوروبي وتعزيز المواءمة بين الأساليب الاحصائية في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي و البلدان المرشحة للانضمام و دول الرابطة الأوروبية للتجارة الحرة ، تتلخص المنظمات في مختلف البلدان التي تتعاون بنشاط مع يوروستات في إطار مفهوم الإحصاء الأوروبي. مهمتها إصدار إحصاءات عالية الجودة وتعتمد هذه المهمة على القيم التالية : عامل الاحترام، الثقة ، البحث عن التميز ، الابتكار ، ثقافة الخدمة ، الاستقلالية المهنية . حصلت اليوروستات على اعتماد التميز من طرف الفيدرالية الأوروبية في نوفمبر 2016¹.

ب. الإتحاد الدولي للاتصالات : IUT

هو وكالة الأمم المتحدة المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تعمل على توزيع الطيف الراديوي و المدارات الساتلية ، و على تصميم المعايير التقنية التي تضمن التواصل بين الشبكات و التكنولوجيا بصورة سلسلة ، و السعي إلى تحسين نفاذ المجتمعات غير المخدومة في شتى أنحاء العالم إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات . يلتزم الإتحاد بتوصيل جميع سكان العالم أينما كانوا و مهما كانت سبلهم تحت شعار : " نحن من خلال عملنا نحمي و ندعم حق كل فرد في الاتصال " . يقوم منذ نشأته على الشراكة بين القطاعين العام و الخاص ، و يبلغ عدد الأعضاء فيه حوالي 193 بلد و ما يزيد على

¹ Ec.europa.eu/eurostat/fr visité le :08/03/2017.

800 كيان من كيانات القطاع الخاص و المؤسسات الأكاديمية . و يقع مقره في جنيف سويسرا ، يضم 12 مكتب من المكاتب الاقليمية و مكاتب المناطق في جميع أنحاء العالم . و يشمل أعضاء الاتحاد مجموعة واسعة من قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في العالم ، من أبرز شركات التصنيع و شركات التشغيل في العالم إلى الأطراف الفاعلة الصغيرة المبتكرة التي تستعمل تكنولوجيا جديدة أو ناشئة إلى جانب مؤسسات البحوث و التطوير الرائدة و الدوائر الأكاديمية و يعد الاتحاد الذي أنشئ على أساس مبدأ التعاون الدولي بين الحكومات (الدول الأعضاء) و القطاع الخاص (أعضاء القطاعات و المنتسبون و الهيئات الأكاديمية) المحفل العالمي الرئيسي الذي يمكن من خلاله للأفراد المختلفة العمل على تحقيق التوافق في الآراء حول طائفة واسعة من المسائل التي تؤثر على اتجاه الصناعة في المستقبل¹ .

ج. منظمة التعاون و التنمية في الميدان الاقتصادي : OECD

هي منظمة دولية مكونة من مجموعة من البلدان المتقدمة التي تقبل مبادئ الديمقراطية التمثيلية و اقتصاد السوق الحر نشأت عام 1961 خلفا لمنظمة التعاون الاقتصادي الأوروبي التي تأسست عام 1947 م و تتمثل رسالتها في : تعزيز السياسات التي تؤدي إلى تحسين الرفاه الاقتصادي و الاجتماعي للشعوب في سائر أنحاء العالم و تعمل المنظمة على مسائل تتعلق بالتغيير الاقتصادي و الاجتماعي و البيئي الذي يشمل موضوعات مثل : الإصلاح التنظيمي ، التنمية و التجارة الدولية و تفتح منظمة التعاون و التنمية في الميدان الاقتصادي (OECD) باب العضوية الدولية التي تبلغ حاليا 34 دولة من أوروبا و أمريكا الشمالية و الجنوبية ، أما الدول الأخرى لاسيما الاقتصادية الناشئة تعتبر دولا شريكة للمنظمة² .

¹ www.itu.int visité le 08/03/2017 .

² [WWW.OECD.ORG](http://www.oecd.org) VU LE 08/032017 .

د. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) : UNCTAD

أنشأ سنة 1964 بجنيف سويسرا ، يعمل الاونكتاد على ايجاد بيئة ملائمة لاندماج الدول النامية في الاقتصاد العالمي ، كان نمو الاونكتاد تدريجيا ليصبح مؤسسة معرفية موثوقا بها مهمتها المساعدة على صياغة المناقشات العالية للسياسات و طرق التفكير بشأن التنمية ، مع التركيز بصفة خاصة على ضمان بأن تكون السياسات الداخلية و القرارات الدولية متداعمة من أجل التنمية المستدامة . يدعم الاونكتاد البلدان الافريقية في جهودها الرامية إلى تعزيز التنمية المستدامة من خلال أنشطته المتمثلة في إجراء البحوث و بناء توافق الآراء و المساعدة التقنية و بناء القدرات ، و عزز الاونكتاد أيضا الشركات القائمة مع إدارات ووكالات أخرى في الأمم المتحدة ، فهو عضو نشط في آلية التشاور الإقليمية لوكالات الأمم المتحدة العاملة في مجال دعم الاتحاد الأفريقي .هو من الأعضاء المؤسسين للشراكة العالمية من أجل قياس تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لأغراض التنمية و التي تهدف إلى تعزيز قياس مجتمع المعلومات على المستوى الدولي .

هـ. إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية : UNDESA

هي جزء من الأمانة العامة للأمم المتحدة و مسؤولة عن متابعة مؤتمرات القمة الرئيسية للأمم المتحدة و المشاورات و كذلك الخدمات المقدمة للمجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة للجان الثانية و الثالثة للجمعية العامة للأمم المتحدة .

و. معهد اليونسكو للإحصاء UNESCO

تأسس معهد اليونسكو للإحصاء عام 1999 ، انتقل إلى مدينة مونتريال في العام 2001 ، ينشط في المجالات التالية : التعليم ، العلوم و التكنولوجيا ، الثقافة ، الاتصال و المعلومات .يعمل على جمع و نشر البيانات القابلة للمقارنة الدولية من أكثر من 2000 بلد و إقليم في

مجالات عمل اليونسكو ، تطوير الأساليب المنهجية و تعزيز استخدام التصنيفات الدولية ، رصد الأهداف الدولية في مجالات التعليم ، كأهداف التعليم للجميع و الأهداف الإنمائية للألفية ، دعم استخدام الاحصاءات في صناعة السياسات المستندة للحقائق .

ز. البنك الدولي :

هو أحد الوكالات المتخصصة في الأمم المتحدة التي تعنى بالتنمية و قد بدأ نشاطه بالمساعدة في إعمار أوروبا بعد الحرب العالمية الثانية سنة 1946 ، مقره واشنطن ، زاد تركيزه على تخفيف حدة الفقر كهدف موسع لجميع أعماله و يركز جهوده على تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية التي تمت الموافقة عليها من جانب أعضاء الأمم المتحدة عام 2000 و التي تستهدف تحقيق تخفيف مستدام لحدة الفقر .

هذه الهيئات الدولية الأوروبية و الأمريكية و أخرى عملت في إطار الشراكة على تحقيق أهم الانجازات و التي تمثلت في القائمة الأساسية لمؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل إنتاج احصاءات قابلة للمقارنة دوليا .

المطلب الثالث : الفجوة الرقمية في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

1. تعريف الفجوة الرقمية :

يعبر مفهوم الفجوة أو الهوة الرقمية عن الفارق في حيازة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكلها الحديث ، و حيازة المهارات التي يتطلبها التعامل معها بين الدول المتقدمة المنتجة لهذه التكنولوجيا ، و لبرامجها ، و لمحتواها ، و بين الدول النامية التي لا تساهم في إنتاج هذه التكنولوجيا أو صياغة محتوياتها¹ . إن مصطلح الفجوة الرقمية استخدم لأول مرة في يوم أ ، لإبراز التقسيم غير المتكافئ لتقنية المعلومات و الاتصالات بين الفئات الاجتماعية و الاقتصادية

¹ سلسلة محاضرات عبد الكريم الديبسي ، مرجع سبق ذكره ، ص 78 .

المختلفة داخل الـو.م.أ فيما يتعلق بتوافر الهاتف الثابت ، و الهاتف النقال و الحواسيب و مستخدمي الانترنت و المحتوى و الموقع و الدخل و السن و المستوى التعليمي ، ثم برز هذا المصطلح على المسرح العالمي ليشمل الدول النامية ، فضلا عن أن هذه الفجوة لا توجد فقط ما بين الدول المتقدمة و الدول النامية ، و إنما تفصل أيضا بين مستويات الدولة الواحدة بين المناطق المتقدمة و الريفية ، بين الأغنياء و الفقراء بين ذوي المستوى التعليمي الرفيع و الذين لم يحصلوا على التعليم على الإطلاق . و يشير مصطلح الفجوة الرقمية Digital Gap إلى كلمتين Gap أي الفجوة التي تعني الفرق التقني في الوسائل ، و Digital كلمة مشتقة من اللاتينية digitus و التي تعني رقما حسابيا أي أن المعلومات تخزن و تحول إلى نسق رقمي ، بحيث تصل سرعة بعض الحواسيب إلى بليون عملية حسابية في الثانية . و يرى البعض أن الفجوة الرقمية هي الفجوة التي خلقتها ثورة المعلومات و الاتصالات بين الدول المتقدمة و الدول النامية و هي المسافة بين انتشار استخدام الشبكة العنكبوتية في الدول المتقدمة بما ينطوي عليه ذلك من تغيير أنماط التفاعل في مجالات التجارة و العلاقات الإنسانية و علاقات العمل و بين انتشار الشبكة في الدول النامية .

و الفجوة الرقمية تحمل في طياتها عدة فجوات تتمثل في : الفجوة التقنية ، الفجوة المعرفية ، الفجوة الاتصالية ، الفجوة التعليمية ، الفجوة التشريعية ، الفجوة الثقافية ، فجوة العقل و فجوة الحريات .

و هي أيضا الفارق في توزيع هذه التكنولوجيات على الأفراد بين الدول المتقدمة ، و الدول النامية و كذا مدى النفاذ إلى المعرفة من حيث توفر البنى التحتية اللازمة للحصول موارد المعلومات ، و المعرفة بالوسائل الآلية أساسا دون إغفال الوسائل غير الآلية من خلال التواصل البشري .

2. جذور الفجوة الرقمية :

إن الفجوة الرقمية هي مزامنة للثورة الرقمية التي طاولت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بداية ثمانينات القرن الماضي فاسحة بذلك المجال لاندماج مكوناتها ، و انصهارها في بنية موحدة ، فإنه لن يتسنى لنا التسليم بكونها لم تستند على طبيعة العلاقات الدولية سابقة لها . كانت إحدى ميزات الكبرى اللاتوازن في البلوغ و اللانصاف في تنقل المعلومات ، و المعطيات و الأخبار و البيانات بين الشمال و الجنوب و بالتالي فالفجوة الرقمية لا تبرز هنا كحالة مستقلة أفرزتها التحولات التكنولوجية المتسارعة و لا تظهر كنتاج خارجي لحركية في الاقتصاد و التكنولوجيا ، بل و تقدم في كونها امتدادا طبيعيا لرهانات سياسية ، و اقتصادية و دبلوماسية كبرى ترتبت عن ظروف الحرب الباردة و الصراع بين الشرق و الغرب ، لا تبدو معها الفجوة إلا مكونا من المكونات ليس إلا

3. أسباب الفجوة الرقمية :

هناك العديد من الأسباب التي أدت إلى ظهور الفجوة الرقمية يمكن إجمالها في مايلي :

✓ سرعة التطور التكنولوجي : تتطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بمعدلات متسارعة

(عتاد و اتصالات و برمجيات و كذا تنامي مواقع الويب) مما يزيد من صعوبة اللحاق بها

من قبل الدول النامية .

✓ تنامي الاحتكار التكنولوجي : أظهرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات قابلية عالية

للاحتكار على مستوى العتاد أو البرمجيات فنجد ان توزيع احتكار سوق تكنولوجيا

المعلومات قاصر على عدة دول و هي أمريكا و اليابان و أوروبا و ظهر في الآونة الأخيرة في

الهند .

✓ تفاقم الانغلاق التكنولوجي : مع تنامي النزعة الاحتكارية مصحوبة بشدة الاندماج المعرفي

تفاقمت حدة الانغلاق التكنولوجي .

✓ شدة الاندماج المعرفي : تتسم منتجات المعلوماتية بشدة الاندماج المعرفي ، ويرجع ذلك إلى الطبيعة الخاصة لتكنولوجيا المعلومات ، وتعاضم دورها كقاسم مشترك بين المجالات العلمية و التكنولوجيا المختلفة .

✓ ضعف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات :

ضعف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و اقتصار استثمار العديد من الدول النامية للتكنولوجيا على شراء و اقتناء الأجهزة ، دون الدخول الفعلي إلى مجال التصنيع .

✓ ارتفاع كلفة النقل و التوطين : على الرغم من الانخفاض الكبير في أسعار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الخاصة بالمستخدم النهائي إلا أن تكلفة توطينها محليا في ارتفاع مستمر و ذلك لعدة أسباب منها : ارتفاع كلفة البنية التحتية و كذا كلفة تطويرها بالإضافة إلى كلفة المورد البشري العامل عليها .

✓ التوزيع غير المتكافئ للبنية التحتية : تعتمد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على البنية التحتية و لكن توزيع هذه البنية يختلف المدينة و الريف يؤدي إلى اتساع الفجوة الرقمية حيث نجد وفرة وسائل الاتصالات في المناطق الحضرية مثلا: توفر الخطوط الهاتفية الثابتة و المتنقلة ، مقاهي الانترنت ، أجهزة الحاسوب ، الهاتف العمومي الخ.. بالمقارنة مع المناطق الريفية .

✓ الدخل : يعتبر الدخل من الأسباب المؤدية للفجوة الرقمية ، فالأفراد في الدول النامية دخلهم محدود بعكس أفراد الدول المتقدمة .

✓ تدني مستوى التعليم : ان تدني مستوى التعليم في البلاد و الذي سببه الخلل في جميع أجزاء المنظومة التعليمية من مناهج و معلمين و ادارات مدرسية يعد أحد الأسباب المؤدية للفجوة الرقمية .

- ✓ الأمية الألفبائية : تعتبر الأمية من الأسباب الرئيسية المؤدية للفجوة الرقمية ، فكلما ارتفعت نسبة الأمية أدى ذلك إلى اتساع الفجوة الرقمية
- ✓ الأمية التكنولوجية : مازالت الدول النامية بصفة عامة و الدول العربية بصفة خاصة تعاني من نسبة عالية من الأمية التكنولوجية حيث يجهل الكثير من أفراد المجتمع استخدام التكنولوجيا الحديثة ، و عدم معرفتهم بالتعامل معها و استخدامها .
- ✓ الحواجز اللغوية : تعتبر اللغة عائقا نحو استخدام أحد تطبيقات التكنولوجيا و هي الانترنت ، حيث تحتل الانجليزية 68 % من محتوى المواقع الالكترونية بينما يحتل المحتوى العربي لأقل من 0.01 % من حجمها العالمي . و أسباب هذا التديني تعود إلى التأخر في انتشار الانترنت في العالم العربي مقارنة بالعالم الغربي .

4. مؤشرات قياس الفجوة الرقمية¹:

هي الأداة التي تسعى لخلقها الدول و الوزارات المعنية ، و المنظمات و الهيئات المهتمة بقطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، لكي تستطيع قياس الفجوة الرقمية ، هناك جهود تجرى

¹ سلسلة محاضرات عبد الكريم الدببسي ، مرجع سبق ذكره ، ص 83 .

حاليا من قبل المنظمات العالمية و الإقليمية لاقتراح مؤشرات يمكن من خلالها قياس الفجوة الرقمية :

✓ مؤشر الكثافة الاتصالية : يقاس بعدد الهواتف الثابتة و النقالة لكل مائة فرد ، و سعة شبكات الاتصالات من حيث معدل تدفق البيانات عبرها .

✓ مؤشر التقدم التكنولوجي : يقاس بعدد الكمبيوترات و عدد مستخدمي الانترنت و حيازة الأجهزة الالكترونية و ما شابه ذلك

✓ مؤشر الانجاز التكنولوجي : و يقاس بعدد براءات الاختراع و عدد تراخيص استخدام التكنولوجيا و حجم صادرات منتجات التكنولوجيا العالية ، و المتوسطة منسوبا إلى إجمالي الصادرات .

✓ مؤشر استخدام وسائل الإعلام : و يقاس بدلالة عدد وسائل الإعلام الجماهيري من أجهزة راديو ، و التلفزيون ، الصحف و المجلات و عدد ساعات الاستماع ، و المشاهدة و معدل القراءة ، إضافة إلى مدى اعتماد الإعلام الجماهيري على المصادر المحلية منسوبا إلى المصادر الخارجية مثل وكالات الأنباء العالمية ، و البرامج التلفزيونية المستوردة .

✓ مؤشر مقياس الذكاء المعلوماتي : و هو من أصعب المؤشرات قياسا نظرا إلى حداثة المفهوم و يمكن قياسه بصورة تقريبية لعدد حلقات النقاش عبر الانترنت ، و الأوراق العلمي التي يشترك فيها أكثر من مؤلف و عدد اللقاءات العلمية و نطاق الموضوعات التي تناولها .

✓ مؤشر الرقم القياسي للنفاذ الرقمي : يقوم على أساس عدة عوامل تؤثر في قدرة بلد ما على النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على أساس الاستطاعة المادية ، و المعرفة و التوعية من حيث سعة نطاق تبادل المعلومات .

✓ مؤشر مدى الانخراط في حركة العولمة : وهو مؤشر غير مباشر لقياس الفجوة الرقمية و يقاس عادة بمدى الاندماج في السوق العالمية الذي يشمل مدى تقارب الأسعار العالمية من المحلية ، ومدى تنافسية العنصر البشري عالميا ، و حجم الاستثمارات الأجنبية ، و المبادلات المالية عبر الحدود ، و أحيانا ما يشمل كذلك حجم المكالمات الهاتفية الدولية الواردة .

5. مؤشرات قياس حجم الفجوة الرقمية في الجزائر :

تعد الجزائر ضمن البلدان العربية السبعة التي أحرزت تقدما في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حسب ما ورد في تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات السلوكية و اللاسلوكية الذي أعد على أساس مؤشر تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات غير أن هذا التقدم لا يرقى إلى المستوى المطلوب . احتلت الجزائر¹ المرتبة 102 من بين 176 دولة عالميا حسب الاتحاد الدولي للاتصالات بمؤشر 4.67 نقطة مقارنة مع ترتيبها لسنة 2016 ب 4.32 و بترتيب 106. و هذا حسب مؤشر عدد المشتركين في خطوط الهواتف النقالة و أيضا عدد مستخدمي شبكات الانترنت و حسب ترتيبها القاري احتلت الجزائر المرتبة السابعة إلى جانب المغرب في المرتبة السادسة ، (المرتبة 100 عالميا) ب 4.77 نقطة و تونس المرتبة الخامسة اقليميا و(المرتبة 99 عالميا) مع 4.82 نقطة . حسب آخر احصائيات نوفمبر 2017 .

قائمة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

✓ تجهيزات عمومية ل 1000 نسمة .

✓ الكثافة الهاتفية ل 100 نسمة

¹ www.algerie-eco.com vu le 9/03/2017 .

✓ تجهيزات الإعلام الآلي

✓ تجهيزات الإعلام الآلي لقطاع التربية

✓ النفاذ إلى الانترنت ، بالنسبة إلى المشتركين المقيمين .

✓ مؤشر النفاذ إلى الانترنت بالنسبة إلى المهنيين

✓ أسعار النفاذ إلى الانترنت .

ان هذه المؤشرات ورغم دقتها لا يمكن الاعتماد عليها في تقدير حجم الأمية الرقمية في الجزائر ، لأن الأمر يحتاج إلى دراسة جهود الدولة في محو الأمية الرقمية عن طريق رصد التدابير والاجراءات من أجل القضاء على أمية الحاسب الآلي و إتقان اللغة الرقمية ولن يأتي ذلك إلا من خلال تعميم استخدام الانترنت في كل المؤسسات التربوية و مؤسسات التعليم العالي و إقامة دورات تكوينية للعائلات.

المبحث الثاني : تحليل مؤشرات التعليم العالي

إن تتبع تاريخ نظام التعليم العالي في أي مجتمع أداة تمكن القائمين على أمور هذا النظام من تفحص خصائصه واستكشاف الثغرات والنقائص التي تكتنفه ، و محاولة تصحيح الأخطاء التي

ارتكبت في الماضي و مسايرة ما يحدث في العالم من مستجدات ، ولهذا وجدنا أنه من المهم تتبع المراحل التي مرّ بها و لازال نظام التعليم العالي في الجزائر حتى يتسنى لنا وصف حالة هذا النظام اليوم و نتمكن من فهم حقيقة الإصلاح الجديد الذي عمدت الجامعة الجزائرية لتطبيقه .

المطلب الأول : مراحل تطور التعليم العالي في الجزائر

إن تطور التعليم العالي وخصوصا التعليم العالي في الجزائر مرّ بمراحل تاريخية هامة، تبعا لمختلف البرامج التنموية الاقتصادية والاجتماعية المسطرة منذ الحصول على الاستقلال المعلن عنه سنة 1962، ويمكن تقسيم المراحل التي عرفها تطور نظام التعليم العالي في الجزائر منذ الاستقلال إلى أربع مراحل نستعرض أهم حيثياتها فيما يلي¹ :

- المرحلة الأولى 1962 – 1969 : يعود نظام التعليم العالي في الجزائر إلى العهد الاستعماري حيث أنشأت بالجزائر أولى المدارس للطب و العلوم الصيدلانية في عام 1859م، ثم مدارس للحقوق ، العلوم و الآداب و الطب سنة 1879 م وأعطى لتجميع المدارس في عام 1909 م اسم جامعة الجزائر والتي تعد أول جامعة في الوطن العربي وقد كانت نسخة طبق الأصل للجامعة الفرنسية.

ولم تعرف الجزائر نظاما جامعيًا خاصًا بالجزائريين إلا بعد الاستقلال وقد امتدت المرحلة الأولى من سنة 1962م إلى غاية سنة 1969 وهو تاريخ إنشاء أول وزارة متخصصة في التعليم العالي والبحث العلمي، حيث شهدت هذه المرحلة تطورا في عدد الطلاب من 2176 طالب إلى 9416 طالب وفتح جامعات جديدة في المدن الكبرى، وكان النظام البيداغوجي المتبع موروثا عن النظام الفرنسي و نظرا للزيادة المطروحة في عدد الطلبة ظهر عجز في هياكل الاستقبال فاضطرت بعض القطاعات

¹ صليحة رقاد، بتصرف " تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية : آفاق ومعوقاته - دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري " ، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2014 - ص 173.

إلى التخلي عن مقراتها كما حدث في وهران بتخلي وزارة الدفاع عن ثكنتها العسكرية لتتحول إلى جامعة وهران .و الجدول الموالي يوضح تطور عدد الطلبة المسجلين في هذه المرحلة .

جدول 4-4 تطور عدد الطلبة المسجلين في الجامعة الجزائرية بع الاستقلال

السنة الجامعية	63-62	64-63	65-64	66-65	67-66	68-67	69-68
عدد الإناث	338	344	717	1089	1213	1743	1985
عدد الذكور	1838	2592	3725	5113	6084	6371	7431
المجموع	2176	2996	4442	6202	7377	8114	9416

المصدر: عبد الكريم زرمان : " نظام التعليم العالي في الجزائر وعلاقته بأداء الأستاذ الجامعي " ، دراسة ميدانية بجامعة الحاج لخضر باتنة ، مذكرة ماجستير في العلوم الاجتماعية ، باتنة ، 2004 ، ص 50 .

غير أن الجامعات الجزائرية بقيت تسير بالأسلوب نفسه الذي تركه الاستعمار وهذا من حيث البرامج التعليمية وهيئة التدريس وأنظمة الامتحانات والشهادات. وفي أواخر هذه المرحلة، كان عدد الطلبة الذين تمكنوا من الحصول على شهادة ضئيلا قدر بـ 20% من مجموع الطلبة الملتحقين بالجامعة، ويعود السبب في هذا إلى عدم تلائم المحتوى التكويني والخصوصيات العامة التي تميز المجتمع الجزائري. أما البحث العلمي في الجزائر في هذه المرحلة فلم يحظى بالاهتمام من قبل الدولة، لذا لم يسجل أي نشاط يذكر¹.

المرحلة الثانية 1970 – 1977 :

¹ عبد الكريم زرمان : " نظام التعليم العالي في الجزائر وعلاقته بأداء الأستاذ الجامعي " ، مرجع سبق ذكره ، ص 50 .

تميّزت هذه الفترة بإعادة هيكلة منظومة التعليم العالي كلية¹ ، حيث تغيّرت رسالة الجامعة في الجزائر من حيث الأهداف و الوسائل تغيرا جذريا عما كانت عليه في عهد الاحتلال الفرنسي² . فقامت الدولة الجزائرية خلال هذه المرحلة بالعديد من الإصلاحات لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، نذكر منها :

- ✓ العمل على إقامة نظام جامعي قادر على أن يخدم القطاع الاقتصادي في أسرة وقت بتوفير الاطارات الضرورية من حيث الكمية و النوعية اللازمة .
- ✓ مراعاة النقائص الكامنة في البنية و الموارد البشرية .
- ✓ محاولة تقسيم الطلبة بالتكافؤ مع مختلف التخصصات و الشعب .
- ✓ ربط التعليم العالي بالحقائق الوطنية عن طريق معالجة المشكلات الوطنية ، و توجيه التعليم العالي نحو الفروع التي يحتاجها الاقتصاد الوطني و التنمية ككل .
- ✓ إعطاء التعليم العالي بعده التقني و العلمي بالإضافة إلى إعطائه بعده الوطني و خاصة في مجال اللغة العربية³ .

كما أعدت المخطط الرباعي الأول (1970- 1973) الذي سلط الضوء على تكوين و تخريج أقصى حد من الإطارات الوطنية وبأقل تكلفة و توجيهها إلى الفروع التي تلبى احتياجات التنمية، أما المخطط الرباعي الثاني (1974 – 1977) فقد حدد بطريقة أوضح الأهداف المراد تحقيقها ومدى تكيفها مع الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية.

وقد تم في هذه المرحلة إعادة النظر والتفكير في محتوى نظام التعليم العالي فترسخت فكرة إصلاح قطاع التعليم العالي الذي أعلن عنه رسميا في شهر جويلية 1971 للأسباب التالية :

¹ دليل التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر : " 50 سنة في خدمة التنمية 1965 – 2012 " ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2012 ، ص 20-21 .

² راجح تركي : " أصول التربية و التعليم " ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط2 ، الجزائر ، 1989 ، ص 72 .

³ انظر كتاب : " إصلاح التعليم العالي ، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي ، الجزائر ، 1971 ، ص 15-30 .

- ✓ زيادة عدد الطلبة وضعف هياكل الاستقبال.
 - ✓ بعض الشهادات لم تجد لها مكانا في سوق العمل.
 - ✓ الطرق البيداغوجية لم تواكب التغيرات السوسيو-ثقافية المحدثة من طرفا المحيط التقني.
 - ✓ غياب الاستمرارية بين التعليم الثانوي والتعليم العالي¹.
- ومن أهم خصائص هذا الإصلاح نذكر:
- ✓ إلغاء السنة الإعدادية في جميع الجامعات والمدارس العليا
 - ✓ زيادة السنوات الدراسية في بعض التخصصات العليا .
 - ✓ إلغاء نظام التعليم السنوي وتعويضه بنظام نصف سنوي (نظام السداسيات)
 - ✓ تحويل كافة المناهج الدراسية في الجامعات والمدارس إلى نظام وحدات .
- و عموما شهدت المرحلة الثانية (1970- 977) ارتفاع في أعداد الطلبة و الذي فاق التوقعات كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول 4-5 : عدد الطلبة المسجلين ما بين التوقعات و ما سجل بالفعل

السنة / الطلبة	التوقع	المسجلين	اناث	الفارق
70-69	108000	13836	2683	+ 3036

¹ مراد بن أشنهو : " نحو الجامعة الجزائرية ، تأملات حول مخطط جامعي " ، ترجمة عائدة أديب ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1981 ، ص 30 .

6511	4154	19311	12800	71-70
3675	6864	30675	247000	74-73
3061	8422	36939	40000	75-74
3750	12133	52250	56000	78-77

المصدر : راضية بوزيان : إدارة الجودة الشاملة و مؤسسات التعليم العالي " ، مرجع

سبق ذكره، ص 100 .

غير أن النتائج السلبية لهذا الإصلاح فاقت النتائج الإيجابية خاصة فيما يتعلق بتدهور المستوى التعليمي للحاصلين على الشهادة ومغادرة الكفاءات الأجنبية مع سياسات التوظيف العشوائية لسد الفراغ، وتعزى هذه السلبيات في الإصلاح إلى عدة أسباب نذكر من أهمها:¹

- ✓ قرار الإصلاح قرار سياسي أكثر منها اقتصادي.
- ✓ عدم تهيئة الطلبة والأساتذة لهذا التغيير
- ✓ عدم تحديد الوسائل التقنية والبيداغوجية التي تساعد على تحقيق هذا الإصلاح
- ✓ القيام بإصلاح التعليم العالي دون إصلاح النظام التربوي

أما البحث العلمي في هذه المرحلة فقد لقي نوعا من الاهتمام، حيث أصبحت وزارة التعليم العالي تدعى لأول مرة سنة 1971 م وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، كما إنشاء هيئات وطنية ترعى البحث العلمي منها المجلس المؤقت للبحث العلمي سنة 1972م، تليه الهيئة الوطنية للبحث العلمي ومراكز البحث التابعة لها في فروع التكنولوجيا النووية والاقتصاد والفلك وغيره.

¹ صليحة رقاد، مرجع سابق، ص 175.

المرحلة الثالثة 1977 – 2003 : بعد عملية التقييم التربوي في نهاية كل مخطط تنموي في الجزائر تم التأكيد على الاستمرار في سياسة الإصلاح المقررة خلال المراحل التخطيطية السابقة، فجاء المخطط الخماسي الأول (1980 – 1984) والمخطط الخماسي الثاني (1985 – 1988) لتدعيم إصلاح التعليم وتجسيد أكثر لديمقراطية التعليم، والجزارة والتعريب وتحقيق التوازن الجهوي وذلك من خلال توجيه الطلبة إلى التخصصات التي يتطلبها سوق العمل، كالتخصصات التكنولوجية والعلمية، وأهم ما يميز هذه المرحلة وضع الخريطة الجامعية سنة 1984، استغرقت هذه الخريطة ثلاثة عشر سنة من أجل انجازها و من اسباب إنشاء هذه الخريطة :

✓ ازدياد عدد الطلبة يشكل هائل منذ سنة 1971 حيث بلغ عددهم 23143 طالب و ما بين

1982-1983 حوالي 90145 طالب . (انظر الجدول الموالي رقم : 4-6)

السنة الجامعية	عدد الطلبة	نسبة الزيادة
1972-1971	23413	/
1975-1974	35680	52
1978-1977	51893	122
1983-1982	90145	285

المصدر: راضية بوزيان : نفس المرجع ، ص 102 .

✓ ارتفاع الطلب الاجتماعي ، وهذا راجع إلى اعتبار هذا الأخير حقا دستوريا .

✓ ضخامة الوسائل المالية المتاحة لوزارة التعليم العالي من طرف قطاع الاقتصاد الوطني .

✓ عملية التصنيع المتسارعة التي خلقت توازنات مهمة بين تكوين الاطارات و حاجات

الاقتصاد الوطني ، حيث امتازت هذه العملية بالتطور السريع و الاستهلاك المتزايد

للتكنولوجيا المتطورة وهذا راجع أساسا لرغبة المخطط الجزائري في إنشاء قاعدة صناعية في اقرب الأجال .

تتطلب هذه الخريطة معرفة التنبؤات على المستويين الجهوي و الوطني ، هيكلية قطاع التعليم الثانوي و التحكم في تدفقات خريجي التعليم الثانوي ، و أن تأخذ بعين الاعتبار المميزات السوسيو اقتصادية لمؤسسات التعليم في مختلف المناطق .

هكذا كانت الحاجة المحددة و الملحة للخريطة الجامعية فهي أعدت لخدمة الأفاق 2000 و التي تهدف إلى تغطية ثمانية وعشرين مدينة جامعية ، في ضوء احتياجات الاقتصاد بقطاعاته المختلفة، حيث أنها عمدت إلى تحديد الاحتياجات من أجل تلبيتها، وتحقيق التوازن من حيث توزيع الطلبة على التخصصات التي تحتاجها السوق الوطنية للعمل كالتخصصات التقنية، والتقليل من التوجيه إلى بعض التخصصات كالحقوق والطب، كما تم بموجب الخريطة الجامعية تحويل معاهد الطب إلى معاهد وطنية مستقلة، ونتيجة لتدهور الأوضاع السياسية والاقتصادية خلال فترة التسعينات من القرن الماضي فشلت كل المبادرات الوزارية في هذه الفترة للنهوض بالتعليم العالي والحد من البيروقراطية المركزية (مشروع استقلال الجامعات سنة 1989) وتدهور نوعية مخرجات التعليم العالي، وفي نهاية التسعينات من القرن الماضي، عرفت الدولة نوعا من الاستقرار في الأوضاع الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، فشرعت في وضع مخطط تنموي خماسي 1998 – 2002 لتصحيح الأخطاء، كما تم إصدار القانون رقم 99 – 05 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي والبحث العلمي يهدف إلى¹:

¹ حمزة مرادسي، دور جودة التعليم العالي في تعزيز النمو الاقتصادي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة لخضر باتنة، 2009 – 2010، ص 73.

✓ جعل الجامعة مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني من أجل تجنب التصلب الناجم عن اعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، كما تم إعادة تنظيم الجامعة في شكل كليات وإنشاء جامعات أخرى وملاحق لجامعات، مما ساهم في تدعيم هياكل قطاع التعليم العالي وتجسيد ديمقراطيته.

✓ رفع نوعية التعليم والتكوين عن طريق تعزيز البحث العلمي والتكنولوجي في مختلف التخصصات.

✓ توفير وسائل الاتصال ومد شبكة الأنترنت قصد رفع المستوى الثقافي والعلمي والمهني للطلبة والأساتذة.

✓ تكريس الاستقلالية المالية وفرض المراقبة البعدية لمؤسسات التعليم العالي حول الإنجازات التي توصلت إليها ومدى جدوى المبالغ المنفقة على مشاريع البحث العلمي.

أما البحث في هذه المرحلة فقد عرف خطوات صححت مساره ودعمت تطويره، حيث صدرت بعض النصوص التشريعية التي هيكلت البحث العلمي وقننته، نذكر من بينها إصدار قوانين ومراسيم خلال سنتي 1995 – 1998 تنص على انشاء الوكالة الوطنية لتطوير البحث في مجال الصحة والوكالة الوطنية لتطوير البحث الجامعي والوكالة الوطنية لتثمين الجهاز القانوني الجديد الذي يرسم الملمح العام للبحث العلمي في الجزائر، وقد قامت الدولة برفع ميزانية البحث العلمي من 0.75 من الناتج المحلي الإجمالي سنة 1999 إلى سنة 2002، وعلى الرغم مما حققته الإصلاحات من نتائج إيجابية في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إلا أن منظومة التعليم العالي بقيت تميزها جملة من الاختلالات والنقائص سواء من الناحية الهيكلية والتنظيمية للمؤسسات أو من الناحية البيداغوجية والعلمية للتكوين المقدم للطلاب.

المرحلة الرابعة : ابتداء من 2004

و يواجه التعليم العالي في الجزائر اليوم خاصة بعد ادماج تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في القطاعات العمومية الكثير من التحديات التي جعلته يميل إلى تطبيق احدى النظريات التالية في التعليم العالي أما الأولى : " تعليم يركز على المحتوى " ، و هذه النظرية تعتبر التعليم العالي وسيلة للحراك الاجتماعي و لحياة أفضل من خلال حصر و حوصلة مجموعة محدودة من المعارف و المهارات . أما الثانية : " تعليم يركز على الطالب " و مقصده الأساسي إعداد مواطن متعلم ، مثقف ، متسامح ، متحرر عقليا ، يستطيع أن يكسب قوت عيشه . و نظرا للاعتبارات السالفة الذكر و رغبة من الجزائر في مواكبة التطورات الحاصلة في المجتمعات المتطورة خاصة المجتمع الفرنسي كونها لازالت ترتدي عباءته إلى يومنا هذا تبنت الجامعات الجزائرية نظام جديد (ل.م.د سنة 2004) ضامنة منها أنه سيحقق لها الرقي و الازدهار و أنها تستطيع من خلاله مجابهة نظيراتها في الدول الأخرى .

المطلب الثاني : أهم الإصلاحات التي طرأت على قطاع التعليم العالي في الجزائر

لقد واجهت الجزائر غداة حصولها على الاستقلال تركة استعمارية ثقيلة بكل المقاييس ، حيث أن أكثر من 90% من أفراد الشعب يعانون من الأمية بفعل سياسة التجهيل التي مارستها فرنسا على الشعب الجزائري طيلة قرن و ربع القرن ، فحاولت مواجهة هذه الوضعية الحرجة مع نقص في الإطارات في شتى الميادين ، فسخرت لقطاع التعليم كل الإمكانيات بتأسيس نظام تعليمي يتيح فرصة التعليم لكل الجزائريين بدون استثناء¹ . إضافة إلى كل التطورات و الإصلاحات التي شهدتها قطاع التعليم العالي في الجزائر و التي كانت تصب كلها في إطار تحقيق أهداف تحسينية و تطويرية من خلال تبني العديد من الاستراتيجيات و انتهاج مناهج عدة كانت نتیجتها مالي :

¹ راجع تركي : المرجع السابق ، ص 64 .

1. حرية وديمقراطية التعليم : وهذا يعني أنه من حق كل طالب حامل لشهادة البكالوريا ، التسجيل و الدخول إلى الجامعة¹ ، حتى دون مراعاة لمبدأ التفوق في انتقاء التخصصات و لكن تغير الأمر بعد ذلك . وكما تعني ديمقراطية التعليم أيضا : " تجنب الوقوع في التعليم الانتقائي المفرط في التنظير و الذي تسيطر عليه فئة اجتماعية متميزة ، أي فتح أبواب مؤسسات التعليم العالي إلى كافة الطلبة الجزائريين دون استثناء ، كما تم تعزيز مبدأ ديمقراطية التعليم بتطبيق اللامركزية و انتشار عدد كبير من مؤسسات التعليم العالي في ربوع الوطن و ذلك تجسيدا لما نص عليه الميثاق الوطني بضرورة أن تحقق الجزائر مشروع جامعة أو معهد جامعي في كل منطقة"² . ومنه أصبح التعليم العالي يتميز بالطابع الديمقراطي منذ 1954 م حيث كان 7 طلبة يسجلون في الجامعة في كل 100.000 نسمة ، ليصبح في سنة 2004 عدد الطلبة 3.000 طالب يسجل في كل 100.000 نسمة³ . وهذا إن دل إنما يدل على سياسات الإصلاح الناجعة التي تبنتها الجزائر بعد الاستقلال إلى يومنا هذا و التي من أفضل ايجابياتها مجانية التعليم عكس البلدان العربية الأخرى ، إضافة إلى سياسة التوسيع لقطاع التعليم العالي و مؤسساته في كامل التراب الوطني .
2. التعريب : يعتبر التعريب من أهم المبادئ التي عملت الجزائر على تحقيقها غداة الاستقلال ، بحيث أدرجت اللغة العربية ضمن المؤسسات التعليمية القاعدية أو عالية المستوى ، كما إرأت إلا أن تجعلها اللغة الوطنية و القومية و الرسمية الأولى في الجزائر و تخلت بذلك عن اللغة الفرنسية أو بالأحرى جعلتها في المرتبة الثانية و من ثمة شرعت في تكثيف استخداماتها في جميع مراحل التكوين بصفة عامة و التعليم الجامعي بصفة خاصة . في السنوات الأولى من الاستقلال مس التعريب معهد الدراسات الإسلامية التابعة لجامعة

¹ مراد بن أشنهو ، مرجع سبق ذكره ، ص 54 .

² L'enseignement supérieur et la recherche scientifique en Algérie ,50 ans au service du développement ,1962-2012 ,pp30-35.

³ دليل التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر ، مرجع سبق ذكره .

الجزائر و فرع اللغة العربية الذي التحقت به أعداد هامة من الطلبة ، ثم انتقل التعريب تدريجيا إلى جانب التخصصات الأخرى التي كانت تدرس باللغة الفرنسية أنشأت تخصصات أخرى بالعربية مثلا : الصحافة 1965 ، الفلسفة و التاريخ 1969 ، وقد شهدت عمليات التعريب انتشارا واسعا في العلوم الانسانية و الاجتماعية 1989 ، إلا أن سياسة التعريب في الجزائر لاقت العديد من الصعوبات آنذاك تمثلت في :

- ✓ صعوبات التعريب خاصة على مستوى بعض الكليات كالعلوم التكنولوجية و الطب و الصيدلة الخ.. لأنه يشكل صعوبة في تطويرها .
- ✓ مغادرة الكفاءات الأجنبية و اللجوء إلى سياسات التوظيف العشوائية لسد العجز .
- ✓ النقص الفادح الذي شهده ميدان التعليم في عدد الأساتذة الذين يتقنون اللغة العربية و يتحكمون في قواعدها و آدابها ، وهذا ما أدى إلى تبني كفاءات أخرى من الدول العربية منها : مصر ، سوريا الخ...

3. الجزائر : وهي تعني تعويض الأساتذة الجزائريين ، وكذا الهياكل الموروثة عن المستعمرو

تعويضها بهياكل تتماشى و الاقتصاد الوطني¹ .

و تمثل الجزائر في نظر محمد العربي ولد خليفة :

- ✓ جزارة نظام التعليم الجامعي معناه خططه و مناهجه و الابتعاد قدر الامكان عن الاستعارة من المجتمعات الأخرى إلا بما تقتضيهما الأحوال ، كما تستهدف أيضا تعميم اللغة العربية .
- ✓ جزارة الإطارات بصورة مستمرة لكي تتمكن الدولة من الاعتماد على أبناءها من أهل الاختصاص و الكفاءة و تحقيق أهدافها العلمية في التربية و التكوين .

¹ مهدي كلو : " الخروج من البطالة نحو وضعيات مختلفة (دراسة حالة) عينة من حملة الشهادات العليا مهندس دولة و شهادة دراسات جامعية تطبيقية ، دفعات 1990-1993 على التوالي ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2003 ، ص 124 .

✓ جزارة أهداف التعليم الجامعي: قيمه و متطلباته في ظل واقع الجزائر و تطلعاتها في تحقيق التنمية الشاملة .

✓ أما بالنسبة للتأطير: فإن الجزارة تمس الإدارة و مراكز الإشراف بدءا من الجامعة و مراكز البحث وصولا إلى الوزارة ، إلا أن العملية لم تستكمل بجزارة هيئة التدريس في بعض المعاهد و التخصصات ، لكون أن الإصلاحات قد استدعت الاستعانة بالخبرات الأجنبية ، فقد لوحظ أنه كلما كانت التخصصات علمية أو تقنية كلما شهدت الجامعة نقصا محسوسا في الاطارات المؤهلة .

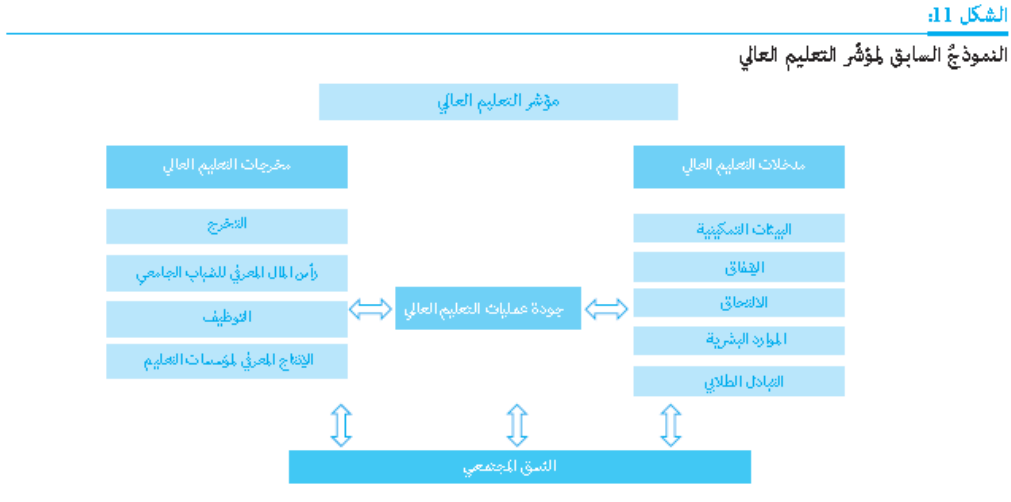
4. دعم التعليم العلمي و التقني : عملت جهود الجزائر من خلال المخططات التي تبنتها إلى دعم التعليم العالي و البحث العلمي خاصة في مجالات العلوم التكنولوجية بغية تلبية حاجات القطاعات المختلفة ، و اكساب قيم الاتجاه العلمي و التقني و ذلك من خلال المزج بين الدراسات النظرية و المجالات لما له أثر كبير على التنمية الاقتصادية .

المطلب الثالث : مؤشرات قياس و تصنيف التعليم العالي في الجزائر

كما سبق و أن أشرنا بأن المؤشر هو أداة لقياس تنافسية الدول بالنسبة لقطاعات أو مجالات معينة ، كما أن مؤسسات التعليم العالي تعد من أرقى المؤسسات في المجتمع كونها تعمل على إنتاج أغلى الثروات ألى وهي الثروات البشرية و التي أصبحت مطلبا لكل دول العالم ، بحيث أصبح العامل البشري مصدر الرزق و الثروة ، كما أضحت الدراسات كلها تنو طبه و تجعله النواة الأساسية لاهتماماتها. و قد جاء في التقارير المتعلقة المجتمع المعرفي دور و أهمية هذا الأخير في تحقيقه للرقى و التقدم في المجالات المتعددة منها الاقتصادية ، الاجتماعية و التكنولوجية . و من هذا المنطلق كان التعليم العالي أهم ركيزة لبناء مجتمع المعرفة و هذا بالفعل ما فصينا فيه الحديث (انظر الفصل الأول من الدراسة) . و لبناء مؤشر لمنظومة التعليم العالي اختير المدخل النسقي

للتمكنين ، إلى جانب قياس المخرجات ، من دراسة التفاعلات بين مختلف مكونات المنظومة في ما بينها ، وانطلاقا من بيانات اليونسكو ، و البنك الدولي و بالاعتماد على مؤشرات أخرى وضع المؤشر

التالي للتعليم العالي : يمثل الشكل 3-4 مؤشر التعليم العالي



المصدر: تقرير مؤشر المعرفة العربي 2016 ص 72 . مأخوذ عن موقع :

www.knowledge4all.com

ومن خلال هذا التقرير نستخلص أن مؤشر قياس جودة التعليم العالي تكون من منظور ثلاثة ركائز أساسية تتمثل في :

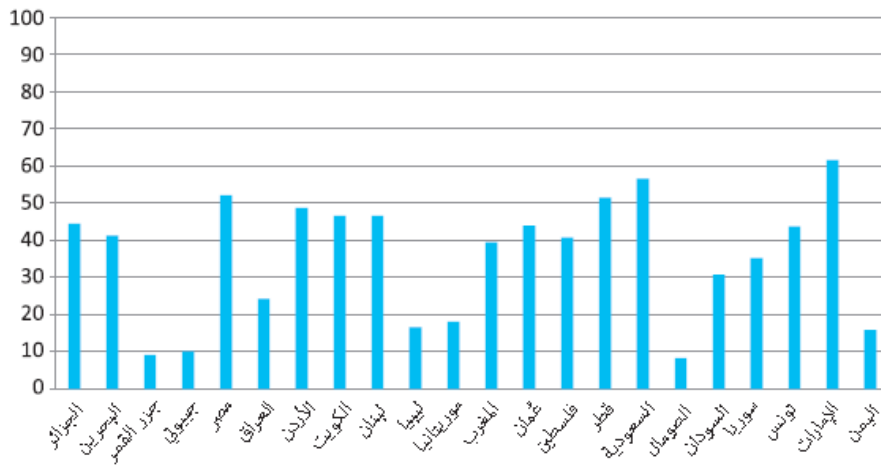
- ✓ جودة مدخلاته و المتمثلة في : (البيئات التمكينية و المتمثلة في المباني و التجهيزات ، الانفاق على التعليم العالي ، الطلبة الملتحقين و المسجلين في مؤسسات التعليم العالي ، هيئات التدريس و الإداريين)
- ✓ جودة العمليات التعليمية (جودة الوسائل و التكنولوجيا المدمجة و كذا جودة الآليات و الأساليب المستخدمة في التدريس) .

✓ إضافة إلى جودة المخرجات و المتممة في : كمية و نوعية الخريجين ، البحث العلمي ، الابتكار و التطوير .

كما يمثل الشكل التالي 4-4 تنافسية الجزائر و بعض الدول العربية بالنسبة لقطاع التعليم العالي

الشكل 12:

نتائج الدول العربية في مؤشر التعليم العالي



المصدر: تقرير المعرفة العربي 2016 ، مأخوذ من موقع :

www.knowledge4all.com

بالنظر إلى النتائج التي كشف عنها مؤشر التعليم العالي التابع لمؤشر المعرفة العربي يتبين أن هناك تفاوتاً ملحوظاً بين الدول العربية فقد تراوحت الدرجات ما بين 61.44 (الإمارات) ، السعودية 58.5 ، مصر 52.3 الجزائر 44.5 الصومال 8.39 ، وهذا ما يدل على تفاوت أداء نظام التعليم العالي من دولة إلى أخرى لا يرتبط بالضرورة بانعدام الاهتمام الرسمي بهذا القطاع بقدر ما يشير إلى أن الجهود التطويرية لا تزال تفتقد للتوجيه السليم الذي من شأنه أن يعزز ربط هذا القطاع بخلق المعرفة وبمسيرة التنمية.

1. مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي :

ارتفع عدد المؤسسات الجامعية من 35 مؤسسة سنة 2000 إلى 56 مؤسسة سنة 2004 ، ليصل عام 2009 إلى 62 مؤسسة جامعية (جامعات ، مراكز جامعية ، مدارس عليا ووطنية) ، ثم ارتفعت إلى 84 مؤسسة سنة 2011 ، أما فيما يخص المخطط الخماسي (2010 – 2014) فقد سطر عدة برامج في توسيع الهياكل المادية ، وكان أهم ما جسد من هذا المخطط هو زيادة عدد المؤسسات إلى 97 مؤسسة خلال سنة 2012 وهي موزعة كالتالي : (47 جامعة ، 10 مراكز جامعية ، 4 ملحقات جامعية ، 19 مدرسة وطنية عليا ، 5 مدارس عليا للأساتذة ، 10 مدارس تحضيرية ، وقسمان تحضيريان مدمجان)¹ . حاليا تظم الشبكة الجامعية الجزائرية 106 مؤسسة للتعليم العالي ، موزعة على 48 ولاية عبر التراب الوطني تظم (50 جامعة ، 13 مركزا جامعييا ، 20 مدرسة وطنية عليا ، 10 مدارس عليا ، 11 مدرسة عليا للأساتذة (ملحقتين جامعتين) ومدرسة تحضيرية للعلوم الاقتصادية) وفيما يلي سيتم عرض آخر الاحصائيات للمؤسسات التعليمية مقسمة على نواحي (شرق ، غرب ووسط) التراب الوطني .

¹ آمال قاسمي ، اسمهان تمغارت ، و آخرون : " الجزائر ، إشكاليات الواقع و رؤى المستقبل " ، مركز دراسات الوحدة العربية سلسلة كتب المستقبل العربي (64) ، بيروت 2013 ، ص 67

الجدول 4-7 عدد مؤسسات التعليم العالي حسب آخر تحيين من 20 أوت 2017 إلى غاية

30 أكتوبر 2017 .

الناحية / المؤسسة	جامعات	مراكز جامعية	ملحقات جامعية	مدارس وطنية عليا	مدارس عليا للأساتذة	مدارس تحضيرية
الشرق	22	2	1	3	5	0
الغرب	11	7	1	2	3	0
الوسط	17	4	0	15	3	1
المجموع	50	13	2	20	11	1

المصدر: وزارة التعليم العالي و البحث العلمي الجزائر www.mesrs.dz

2. تطور ميزانية التعليم العالي :

إن تطور التعليم العالي يحتاج إلى مجموعة من الموارد المادية و المالية ، و كما لاحظنا سابقا التوسع الشامل لمؤسسات التعليم العالي و انتشارها عبر التراب الوطني ، لتغطية الاحتياجات الزائدة نظرا لزيادة حجم الطلب على الخدمات الجامعية ، هذه الأخيرة تحتاج لتأسيسها و إنشائها و كذا تجهيزها أغلفة مالية باهضة ، وهذا ما يبين جهود الدولة الجزائرية في تغطية حجم الطلب و تنمية القطاع من خلال الاستثمار في بيئته التمكينية. هناك تطور لحجم الانفاق على قطاع التعليم العالي ، حيث تضاعفت بنحو 7 مرات من سنة 2000 إلى 2016 ، فقد ارتفعت من 38.580.667000 دج بنسبة تعادل 4 % سنة 2000 ، إلى 173.483.802.000 دج بنسبة تعادل 46.11 % سنة 2010 ، لتصل إلى 312.145.998.000 دج سنة 2016 ما يعادل نسبة 6.49¹ % .

¹ قوانين المالية للسنوات 200 ، 2010 ، 2016 .

وما نلاحظه من ارتفاع في الميزانية يمكن تفسيره بارتفاع في عدد الطلبة ما رافقه الزيادة في عدد المرافق والهيكل القاعدية ونسبة أعضاء هيئة التدريس المخصصة لتقديم الخدمات التعليمية وكذا العمال القائمين على خدمة الطلبة ككل. وليس بالضرورة يكون حجم الانفاق موازيا لنوعية وفاعلية الجهاز التعليمي الجزائري ، وإنما فعالية أي تنظيم إداري تتوقف على درجة تحقيقه للأهداف المرسومة ومساهمته في تحقيق الرضا لجميع الأطراف المشاركة فيه .

3. المورد البشري :

ويمكن قياس المورد البشري من خلال مايلي : عدد الطلبة المسجلين و المتخرجين ، عدد أعضاء هيئة التدريس ، ونسبة المؤطرين منهم .

أ. الطلبة المسجلون :

ويتمثل في الأعداد الهائلة للطلبة والتي تتزايد سنويا وهذا ما لاحظناه خلال رصدنا لمراحل تطور التعليم العالي في الجزائر منذ الاستقلال حيث بلغت خلال 1962-1963 نسبة 2176 ، أما خلال 1982-1983 بلغت نسبة الطلبة 90145 ، وقد بلغ عدد الطلبة بعد خمسين عاما من الاستقلال تقريبا 1.200.000 طالب جامعي . ويتوزع هذا التعداد على العديد من المواقع الجامعية الجديدة الموجودة في 48 ولاية ، ويضاف إلى هذا العدد الطلبة المسجلون في المؤسسات التابعة لوصايات إدارية أخرى ، غير وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي¹ .

ب. الطلبة المتخرجون :

بلغ عدد حاملي الشهادات في المؤسسات الجامعية 91828 في السنة الجامعية 2003-2004 ، أي بزيادة قدرها 10621 % مقارنة بالسنة الجامعية 1998 – 1999 ، كما بلغ عدد حاملي الشهادات في جامعة التكوين المتواصل 3518 طالبا في سنة 2003-2004 ، أي

¹ لامية حروش ، محمد طويبيبة : " دور مجتمع المعرفة في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر " ، جامعة الشلف ، ب س ، ص 8 .

زيادة قدرها 16.52 % مقارنة بسنة 1999 ، أما حاملوا الشهادات في التكوين العالي خارج المؤسسات الجامعية ، فقد انخفض عددهم من 4078 طالبا لسنة 1998-1999 إلى طالب سنة 2003-2004 ، أي بنسبة 51.71 %¹. و ما بين سنة 2009-2010 بلغ عدد الخريجين 199767 ، أما سنة 2010-2011 فبلغ 246400² .

ج. الهيئة التدريسية :

ارتفع عدد الأساتذة العاملين في مؤسسات التعليم العالي الجزائري إلى 28371 أستاذا (25229 أستاذا دائما منهم أستاذا أجنبيا ، و 3142 أساتذة شركاء في الدخول الجامعي 2004-2005 أي بزيادة تقدر ب 74.48 % عن الدخول الجامعي 1998-1999³ ، كما ارتفع عددهم من 5205 أستاذ في 2007 إلى 37688 في 2010 ، ثم 40140 في 2012 . وهذا ما يعكس التطور السريع في وتيرة الإنجاز لهياكل التعليمية عالية المستوى من الناحية الكمية

د. التأطير البيداغوجي :

بالرغم من هذا التطور الكمي في عدد الأساتذة بالجامعة الجزائرية ، إلا أن معدلات التأطير ما تزال بعيدة عما يتطلبه التأطير النوعي والجودة الشاملة ، حيث بلغت معدلات التأطير ، أستاذ واحد محاضرا لكل 188 طالب ، في حين تبلغ المعدلات النوعية العالية أستاذ واحد محاضر لكل 70 طالبا مما قد يعيق السير الحسن للعملية التعليمية بالمؤسسات الجامعية . و يوضح الجدول الموالي نسبة التأطير في الجزائر من 1962 إلى 2011 تقريبا .

¹ راضيو بوزيان ، مرجع سبق ذكره ، ص 111 .

² دليل التعليم العالي في الجزائر ، 2012 ، مرجع سابق ، ص 32 .

³ احصائيات الديوان الوطني للإحصاء (ONS) السنة 2005-2006

الجدول 8-4 يبين معدل التأطير في الجزائر

السنوات	63-62	70-69	80-79	90-89	00-99	10-09	11-10
عدد الأساتذة الدائمون	298	842	7497	14536	17460	37688	40140
عدد الطلبة المسجلين	2725	12243	57445	181350	407995	1034313	1077945
نسبة التأطير	9	15	8	12	23	27	27

المصدر: دليل التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر (2012) ، مرجع سابق، ص55 .

البحث الثالث : دراسة أثر مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية من المنظر المجتمعي

إن دراسة أثر كل من مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية ، هي دراسة نتائج هذا التفاعل بين المتغيرين فهي دراسة الغرض والهدف العام من الدراسة ككل ، و هذا استدعى التحليل النظري للتأثير الظاهر نسبيا لكلا المتغيرين وذلك من خلال دراسة مؤشرات مجتمع المعرفة .

المطلب الأول : مؤشرات مجتمع المعرفة في الجزائر

مجتمع المعرفة هو كل مجتمع تعد فيه المعرفة مصدر الإنتاج الأول ، بدلا من راس المال والقوة العاملة ويشير إلى المكانة التي يولمها مجتمع ما للمعلومات حيث يستخدمها بعد البحث عنها ، ايجادها ونشرها لتحقيق رفاهية مواطنيه وازدهارهم وهو المجتمع الذي تكون فيه المعرفة أحد قوى الإبداع والابتكار¹ ومن أهم ما يميز مجتمع المعرفة :

✓ تسارع انتاج المعرفة والتنافس في ذلك

✓ توظيف المعرفة بكفاءة وفاعلية من أجل التنمية

✓ تزايد التكامل المعرفي حول العالم .

وتعد الاستجابة لهذه الصفات أمرا حيويا لمواكبة العصور والتأثر والتأثير فيه ، ولم يعد الاهتمام بالمعرفة قضية تحتمل الاختيار بل بات هذا الاهتمام ضرورة لا بد منها .

¹ حسن تركي عمير : " مجتمع المعرفة و دوره في بناء دولة العدل و القانون " . FROM : thewhatnews.net.

✓ لقد جاء في تقارير المعرفة للسنوات الثلاث الماضية مايلي :

جاء في تقرير المعرفة الأول¹: " ليس هناك سبيل للنهوض بالمعرفة دون فحص جيد و موضوعي لمواطن الخلل و لمجمل الثقوب و الثغرات ، التي ازدادت اتساعا بحكم غياب خطة واضحة للتغلب على متطلبات أو ما يمكن تسميته أعطاب المعرفة في مجتمعنا .. و يعتبر هذا الدليل قوة مركزية في باب الإعداد لبناء مجتمع المعرفة العربي .

كما قام التقرير الثاني للمعرفة² تحت شعار: " المعرفة من أجل التنمية " بتقديم رؤية متكاملة عن استراتيجيات و عمليات إعداد الأجيال القادمة لبناء مجتمع المعرفة ، تقوم على التلازم و التكامل بين الثلاثية التالية : المهارات ، القيم ، و التمكين .

أما التقرير الثالث³ : فهو يسلط الضوء على قضية مصيرية هي إعداد الشباب و تأهيلهم للمساهمة في عمليات نقل المعرفة و توطئتها من خلال الدليل التالي : " إذا كانت المعرفة هي محرك التقدم و مصدر ثروة الشعوب في عصر مجتمع المعرفة في الحضارة العالمية المعاصرة ، فإن الشباب هم القوة المنوط بها نقل المعرفة و انتشارها و توطئتها و استخدامها و توظيفها في جهود التنمية ، غير أنه إذا لم تكن هناك بنى ثقافية و سياسية فاعلة تتيح المشاركة و الاندماج و تتيح اكتساب المعارف و المهارات المختلفة ، فلن يستطيع الشباب الاندماج بفعالية في الحياة و المجتمع " .

¹ تقرير المعرفة العربي 2014 . مأخوذ عن الموقع : www.undp.org 30.12.2017 vu le :

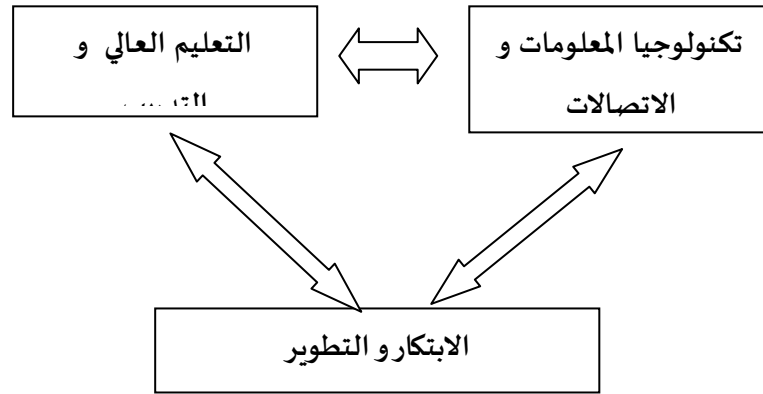
² تقرير المعرفة العربي 2015 . مأخوذ من موقع : www.knowledge4all.com 30.12.2017 vu le :

³ تقرير المعرفة 2016 العربي . مأخوذ من موقع : www.knowledge4all.com 30.12.2017 vu le :

أما عن حوصلة ما جاء في التقرير الأخير للمعرفة 2017 فإنه ينطلق من المسلمة التالية : " ان النهوض بالأداء المعرفي العربي يكون مدخلا إلى النهوض بالوضع التنموي في الوطن العربي " .

أما بخصوص قياس المعرفة و المجتمع المعرفي فتعد مبادرة البنك العربي¹ هي الرائدة في هذا المجال وفي نطاق السعي إلى مساعدة البلدان على تحديد التحديات التي تواجهها ، و الفرص المتاحة لها في مسيرتها نحو اقتصاد المعرفة ، طورت أداة مرجعية تفاعلية تستهدف رصد المستوى العام لاستعداد البلدان تجاه الاقتصاد القائم على المعرفة و تركز هذه المبادرة على اعتماد مؤشرين هما مؤشر المعرفة و كذا مؤشر اقتصاد المعرفة بحيث يمثل المؤشر الأول في المتوسط البسيط ثلاث ركائز هي : نظام الابتكار ، التعليم العالي و التدريب ، و البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

شكل : 4-5 مؤشر المجتمع المعرفي



المصدر: من إعداد الباحثة

بينما يمثل المؤشر الثاني المتوسط الحسابي لأربع ركائز هي الثلاث المذكورة سابقا و معها ركيزة النظام الاقتصادي و المؤسسي .

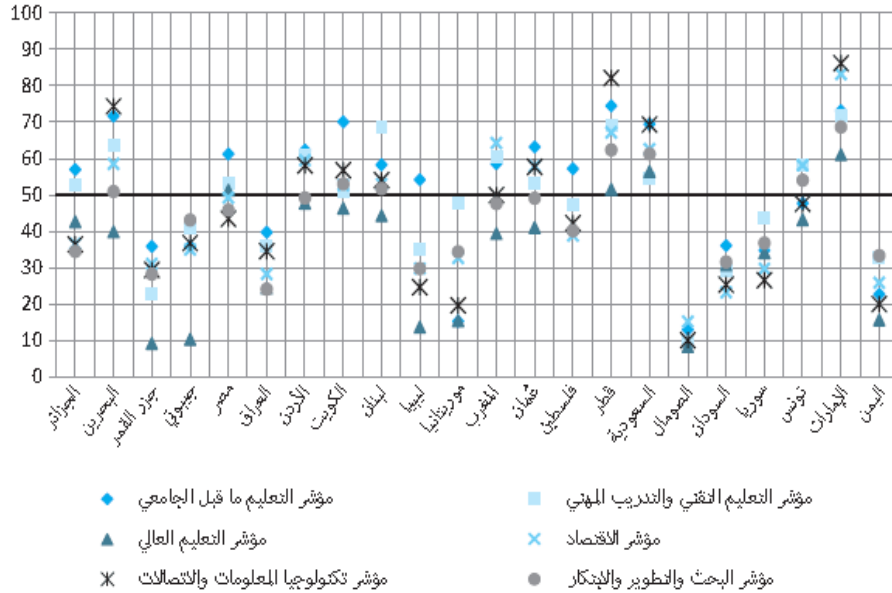
¹ www.arsco.org visité le 02/12/2017

✓ وبالنظر إلى أهم القطاعات المكونة لمجتمع المعرفة والمثلة في الشكل التالي القطاعات

المكونة لمجتمع المعرفة :

الشكل 2:

تتائج الدول العربية في المؤشرات القطاعية



المصدر: تقرير المعرفة العربي 2016 ، عن الموقع التالي : www.knowledge4all.com

نلاحظ من الشكل أعلاه والمستوحى مباشرة من تقرير المعرفة العربي 2016 أن هناك تفاوت بين الدول العربية في التقسيم القطاعي ، حيث يتبين لنا أم معظم دول الخليج العربي أو المشرق العربي بما فيها وعلى رأسها الامارات ثم قطر ، فالبحرين ، السعودية ، عمان ، الأردن كلها متفوقة تكنولوجيا في تحتل المراتب الأولى وحتى تنافس الدول الغربية في ذلك ، كما هناك تفوق أيضا لبعض الدول في قطاع التعليم في قمتها قطر ، الكويت ، البحرين عمان ، الامارات وغيرها أما بالنسبة للجزائر فقد فاقت قدرتها نسبة 50 في المجالات التالية : التعليم التقني والتدريب وكذا التعليم القاعدي (ما قبل العالي) ، وقاربت قيمة النصف بالنسبة لمجال التعليم العالي ، بينما لا تملك الجزائر اقتصاد أو بني اقتصادية تضاهي بها الدول العربية ، وتقريبا ما قيمته 30.5 في مجال

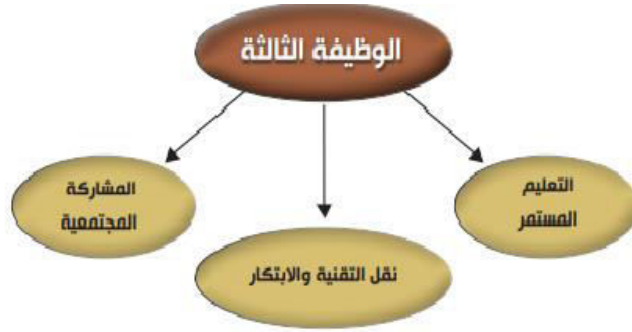
البحث و الابتكار وهي نسبة معتبرة مقارنة بدول أخرى ، أما ما نسبته 30.8 في مجال التكنولوجيا وهذا يثبت جهودها في مجال التكنولوجيا من نسب الامتلاك للتجهيزات وكذا الاستخدام .

✓ وبالأخذ بعين الاعتبار الأهمية التي يكتسبها كلا المجالين : قطاع التعليم العالي من جهة و قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة أخرى ، بحيث يشكل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدعامة الأساسية لتنافسية الدول لما له من تأثير مباشر على كافة القطاعات ، خاصة قطاع التعليم العالي بحيث تجمع ما بين القطاعين علاقة عضوية ، بحيث يؤثر كل واحد في الآخر والتأثير بصفة رجعية¹ .

ومما سبق تناوله ، إضافة إلى المرتكزات الرئيسية في الدراسة النظرية والتي تعلق ب 4. جودة الخدمات التعليمية في قطاع التعليم العالي ومعايير ضمان الجودة التي تمركزت حول تحسين جودة بعض المدخلات للتوصل إلى تطوير المخرجات هذا من ناحية ومن ناحية أخرى التركيز على دراسة المستفيد من الخدمات التعليمية ومحاولة إرضاءه سواء كان هذا الأخير مباشرا أو غير ذلك . نخلص إلى دراسة التأثير لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية من خلال دراسة نتيجة هذا التأثير وهي النتائج التي أسست لأجلها الهيئات الدولية والعالمية وتم لأجلها أيضا قياس الفجوات ودراسة الثغرات (كما جاء في تقرير المعرفة الأول) ، زيادة على ذلك الاهتمام بالعامل البشري وجعله مجالا لكل الدراسات ونتيجة لكافة الأبحاث . يتكاتف كلا القطاعين التكنولوجي والتعليمي لتأدية الأهداف السامية ، تجويد المنتجات وتكثيف البحوث الابتكارية والتطويرية لخدمة المستفيد غير المباشر (المجتمع) . و منه تتمثل وظيفة الجامعة في مجتمعها في تحقيق العناصر الموضحة في الشكل التالي :

¹ من استخلاص الباحثة اعتمادا على كل ما تم الاطلاع عليه فيما تعلق بالمتغيرين .

الشكل : 4-7 : الوظيفة الثالثة للجامعة



المصدر: وزارة التعليم العالي ، وزارة التخطيط و المعلومات ، الإدارة العامة للتخطيط ، المملكة العربية السعودية . 2014 .

المطلب الثاني : تنمية المجتمع الجزائري من خلال مؤشر البحث العلمي

يعد البحث العلمي القاسم المشترك لكل المؤشرات القطاعية لتحقيق التنمية المستدامة ، و تمكن أهمية البحث العلمي في كونه قادرا على حل مشكلات الجوع و الفقر و المرض و الجهل ، و به يتم تسهيل حياة الإنسان من خلال الاختراعات المتنوعة في شتى المجالات التي يحتاجها . و قد تظهر نتائج البحث العلمي على شكل منفعة نفسية أو جسدية أو اجتماعية أو اقتصادية و لشدة اعتماد التنمية على البحث العلمي و ارتباطه بها ، نجد أنه قد اشتهر علما بمصطلح البحث العلمي و التنمية¹ R & D .

تكمن أهمية وجود مؤشرات كمية لقياس البحث العلمي ، في كونها تقدم صورة واضحة و دقيقة عن هذا الواقع و من ضمن المؤشرات المستخدمة في ذلك : مؤشر الانفاق على البحث

¹ دليل معايير جودة البحث العلمي " ، جامعة الأزهر ، ص 4 . مأخوذة عن موقع : www.mohe.ps vu le 13/11/2017

العلمي حيث يوضح وبصورة جلية نشاط البحث العلمي القائم وإن كانت لا تعكس النتائج المتحصل عليها من البحث العلمي مقابل ما تم انفاقه ، حيث أن مؤشر الانفاق يقيس مدخلات البحث العلمي وليس مخرجاته . لإضافة إلى ذلك فإن قياس البحث العلمي يعتمد وبشكل كبير على مؤشرات قياس كمية وليس نوعية بمعنى أن هذه المؤشرات الكمية تركز على قياس حجم ومقدار نشاط البحث العلمي والتطوير القائم بعكس المؤشرات النوعية التي تركز على نتائج البحث العلمي ومدى الاستفادة المتحصلة منها وذلك لصعوبة قياس النتائج لكثير من الأبحاث العلمية التي قد لا يتضح أثرها إلا بعد وقت طويل .

1. جهود الجزائر في تحسين وضعية البحث العلمي :

أ. الانفاق على البحث العلمي :

نجاح البحث العلمي في أي دولة يتوقف على حجم المبالغ المالية المخصصة لها وكيفية ترشيد استخدامها وإذا أخذنا مقدار ميزانية البحث العلمي إلى الناتج الخام الاجمالي نلاحظ أن الجزائر قبل سنة 1998 سجلت أدنى المستويات واستمر الوضع حتى سنة 1999 حين أقرت المادة (21) من القانون التوجيهي رفع الميزانية المخصصة للبحث العلمي بالنسبة للناتج الداخلي الخام من 0.2 % سنة 1997 إلى 1 % سنة 2000. وذلك بعد إنشاء الصندوق الوطني لتطوير البحث التكنولوجي ، كما اتخذت تدابير أخرى مثل الحوافز الضريبية للشركات التي لديها أنشطة البحث وإزالة الضريبية على القيمة المضافة لشراء المعدات والأجهزة العلمية. كما استفاد قطاع البحث العلمي زيادة على هذه المخصصات من برامج هامة في إطار برامج الانعاش الاقتصادي (2001-2004) منح القسم المتعلق بالبحث العلمي أهمية كبرى حيث خصص له حوالي 12.38 مليار دينار جزائري و أما في إطار برنامج التنمية الخماسي (2010-2014) خصصت له حوالي 100 مليار دينار جزائري. إلا أنه ورغم ارتفاع الموارد المالية المخصصة للبحث العلمي والتي تطورت عما كانت

عليه في السنوات الماضية تبقى قليلة وغير كافية ، فنسبة 1% لا تستجيب للمعايير العالمية ، حيث أن المعدل العام الدولي يبلغ 3% و أما في بعض الدول مثل سنغفورة و كوريا الجنوبية يتراوح ما بين 4% و 4.3% كما أن الموارد المالية المخصصة للبحث العلمي في الجزائر تعاني من التسيير البيروقراطي للإدارة التي تأخذ أكثر من 60% من الميزانية المخصصة للبحث العلمي .

ب. مخابر البحث : باعتبار المخابر العلمية أحد أهم الوسائل المستحدثة للقيام بعملية

البحث العلمي وفقا للمسوم التنفيذي رقم (99-244) ارتفع عدد مخابر البحث من 1297 سنة 2013 إلى حوالي 1324 سنة 2015 (بما في ذلك مخابر البحث المشتركة و المشاركة) موزعة على مجموعة من التخصصات الكبرى و التي جندت حوالي 27584 أستاذ باحث و طالب دكتوراه . بالإضافة إلى شبكة المخابر التي هي حديثة العهد ترجع إلى سنة 2000 هناك هيئات أخرى وطنية تتمثل في 6 وكالات وطنية لتطوير البحث العلمي ، 11 مركز للبحث ، 4 وحدات بحث ، محطة بحث واحدة .

المقالات العلمية :

تعتبر المقالات العلمية نتاج البحث العلمي في الجزائر، ورغم قلة المجلات و الدوريات المتخصصة طيلة السنوات الماضية إلا أنها بدأت في التطور خلال الفترة من 1991 إلى 1997 تم نشر 1165 مقال و بحث علمي أي بنسبة 2.5 % من الانتاج العلمي في قارة افريقيا ، وهذه المقالات ساهم في إعدادها حوالي 1613 باحث بمعدل 1.4 لكل مقال و يعتبر عدد الباحثين هذا من أضعف النسب على مستوى افريقيا و تنوع هذه المقالات على ثلاث فروع رئيسية ، العلوم الفلاحية 6 % العلوم الطبية 15 % و العلوم الدقيقة و التجريبية و الهندسة الصناعية 79 % و تراجع هذا المنتوج العلمي في الجزائر سببه هجرة معظم الباحثين خلال هذه السنوات الأخيرة نظرا لظروف سياسية كانت تمر بها الجزائر تمثلت في العشرية السوداء حيث شهدت إغتيال

العديد من أساتذة الجامعات ، هذه الظروف الأمنية أطاحت بالبنى الأساسية للتعليم العالي و البحث العلمي .

المطلب الثالث : مؤشرات الابتكار و التطوير في الجزائر

يساعد مؤشر الابتكار على خلق بيئة يتم فيها تقييم عوامل الابتكار باستمرار ، عبر توفير أداة أساسية وقاعدة بيانات غنية من المقاييس لاقتصاديات الدول التي شملت في عام 2016- 128 دولة وهو ما يشمل 92.8 % من سكان العالم و 97.9 % من الناتج المحلي الاجمالي العالمي¹ .

مؤشر الابتكار ل 2016 كمتوسط لمؤشرين فرعيين هما : مدخلات الابتكار ومخرجات الابتكار ، ممثلان في الشكل التالي 4-8 :

يمثل الشكل مؤشر الابتكار 2016 .

¹ The global Innovation Index 2016 ,from :www.wipo.int vu le 23/12/2017 .



أ. مساهمة الجزائر في البيئة الابتكارية

تحتل الجزائر المراتب الأخيرة في مجال الابتكار حيث يشير تقرير المؤشر الكلي للابتكار لسنة 2015 أنها تأتي في ترتيب 126 من أصل 141 دولة ، و ارتفع معدل الابتكار في الجزائر نسبيا في سنة 2016 حيث احتلت الجزائر المرتبة 113 في الترتيب العالمي و المرتبة 12 في ترتيب الدول العربية (انظر الملحق رقم) و تتأخر مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في هذا المؤشر حيث أن العناصر المتعلقة ب TIC تتأخر كذلك في الترتيب و يرجع هذا إلى مجموعة من الأسباب منها غياب البرامج الحكومية المشجعة على الابتكار ، قلة الانفاقات الحكومية على مجال البحث و التطوير ، هجرة الأدمغة و نفس الاحصائيات يؤكدتها مؤشر التنافسية العالمية حيث يبين تأخر في بيئة الابتكار الكلي

في الجزائر التي تحتل 133 من أصل 144 دولة و هذه الاحصائيات تدل على الوضعية المتدنية و البيئة غير المواتية لتشجيع الابتكار و عدم وضوح استراتيجيات و السياسات المتعلقة بهذا المجال في الجزائر.

ب. براءات الاختراع في الجزائر :

شهد مجال براءات الاختراع تطورا من قبل الباحثين الجزائريين خاصة خلال سنة 2013 حيث يهدف إلى التركيز على نشاط الإبداع و الابتكار و وضعت مؤشرات موثوقة تسمح للقيام به ، المؤشرات العلمية للابتكار ححدثها المديرية العامة للبحث العلمي و التنمية التكنولوجية ، الهدف هو إخراج جميع المهارات التي يحتفظ بها المجتمع العلمي لتطويرها و تحويلها إلى منتجات صناعية و قابلة للتسويق ، لهذا الغرض هيئت له الوزارة كل الامكانيات و هذا من خلال انشاء :

70 مؤسسة (الجامعات ، المراكز الأكاديمية ، المدارس الوطنية العليا) ، 15 مركز ووحدة بحث داخل وزارة التعليم العالي و البحث العلمي . 10 مراكز و معاهد غير وزارية ، يعتمد قطاع البحوث على تمويلها ، و من خلال البيانات المستقاة من الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي تبين مايلي :

حيث بلغت نتائج براءات الاختراع للباحثين الوطنيين منها : في التعليم العالي و البحث العلمي (69) براءة اختراع ، مراكز و وحدات البحث وزارة التعليم العالي و البحث العلمي 81 براءة اختراع ، مراكز و معاهد البحوث خارج الوزارة 18 براءة اختراع¹ . تمثلت أعلى نسب المشاركة في المجالات التالية : (الكهرباء ، الميكانيك ، المعادن ، الطاقات المتجددة ، الصحة و صناعة الأدوية ، الزراعة ، الري ، تكنولوجيا المعلومات ، و الخدمات).

¹ MESRS .Recueil des Brevet , 3eme édition ,Alger , Avril 2014 p 10 .

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل تقديم تشخيص لبعض مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تحليل كل مؤشر على حدى ، وكذا دراسة واقع هذه المؤشرات واسقاطها على البيئة الجزائرية فبالنسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعلق ذلك بواقع القطاع وتحليل مختلف المؤشرات التحليلية والمتمثلة في : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، مؤشر عدد الحواسيب الآلية لكل نسمة ، النفاذ إلى شبكة الانترنت ، عدد الهواتف الثابتة وعدد الهواتف

النقالة .كما قمنا بتحليل مؤشر التعليم العالي في الجزائر من خلال بعض العناصر أيضا و المتمثلة في : الميزانية المخصصة للتعليم العالي حتى سنة 2016 ، عدد مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر إلى غاية 2017 ، إضافة على العامل البشري و مدى أهميته بالنسبة لتحسين جودة التعليم العالي فهو المؤشر الأساسي لتفعيل قياس البيئة التدريسية في الجامعات العربية و المحلية . و تطرقنا في الأخير إلى محاولة قياس الأثر لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على التعليم العالي في الجزائر من ناحية تشخيص وضع البحث العلمي و الابتكار كنواتج التأثير كما أن للجزائر محاولات جادة في الإعتناء بمجال البحث العلمي عن طريق الاستثمار فيه بمبالغ باهضة (المخابر العلمية ، اللقاءات و الندوات العلمية ...) . كما يساهم البحث العلمي و الابتكار مباشرة في ارتقاء الجزائر نحو مجتمع المعرفة .

تمهيد

يستمد البحث العلمي موضوعيته من خلال تجريده وبعده عن الذاتية ، المبالغة والتحيّز وبالتالي لا تكون الدراسة العلمية صحيحة و دقيقة إلا إذا أنجزت وفقا للأسس و المناهج و الأصول العلمية المحكمة و مرت بخطوات و مراحل . بدايتها الشعور بالمشكلة و نهايتها ايجاد الحلول المناسبة لمعالجتها . و يؤكد " ماكس فيبر " في هذا الشأن على ضرورة فهم خصوصية الظواهر الاجتماعية باعتبارها سلوك إنساني نابع عن قصد و إدراك و لهذا يجب قبل تفسيرها معرفة معناها و الغرض منها و على الباحث أن يضع بحثه وفقا لإطار نظري و منهجي " .

و في العلوم الاقتصادية و التجارية و كذا علوم التسيير لابد من اسقاط الدراسة النظرية على واقع معين

[متمثل في مؤسسة أو مجموعة مؤسسات أو قطاع كامل أو اقتصاد دولة ما الخ...]

و عملية اسقاط الدراسة النظرية على دراسة حالة معينة تحتاج إلى منهج مناسب و غالبا في العلوم الاقتصادية نستعمل أسلوب دراسة الحالة ، و المعتمد لجمع معلومات متعمقة (Schutt) عن حالة أو واقع معين و هذا مفيد في إعطاء معلومات لا يمكن الحصول عليها بأساليب أخرى (Rowley) ، و منهج دراسة الحالة يكون مناسباً للاستخدام عندما يكون تركيز البحث على ظاهرة معاصرة ضمن سياق الحياة الواقعي (yin) كذلك هو مفضل في دراسة الحالات التي تحتوي على العديد من المتغيرات و العوامل المرتبطة مع بعضها البعض و حينما تكون هذه العوامل و المتغيرات يمكن ملاحظتها (Fidel)¹ .

¹ www.cpas-egypt.com

وهذا المنهج له أدواته الخاصة به و من بين هذه الأدوات المعتمدة : الملاحظة ، المقابلة ، الاستبيان ، دراسة في التقارير والسجلات و الوثائق الرسمية وغيرها... تلك الأدوات تسمى أحيانا بوسائل البحث ، ومهما كانت أداة جمع البيانات فإنه يجب أنت تتوافر فيها خصائص الصدق و الثبات و الموضوعية التي توفر الثقة اللازمة بقدرتها على جمع البيانات لاختبار فرضيات الدراسة .

وفيما يلي و بعد التطرق إلى كافة جوانب البحث في شقه النظري و الإحاطة بكامل المتغيرات المتعلقة سواء بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، قطاع التعليم العالي ، العملية التعليمية و جودتها و بعد القراءة في التقارير العالمية و الدولية لواقع القطاعين التكنولوجي ، و قطاع التعليم العالي أصبحنا ملزمين و قبل الغوص في أعماق الدراسة الميدانية ، بتحرير الخطوات اللازمة للدراسة المنهجية من أدوات ووسائل و كفاءات اختيار المناهج و أساليب جمع المعلومات و ما تعلق بالعينة و مجتمع الدراسات كل هذا سوف نتناوله و بشيء من التفصيل في هذا الفصل المقسم إلى ثلاث محاور أساسية :

المبحث الأول : نموذج الدراسة

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

المبحث الثالث : منهجية الدراسة

المبحث الأول : نموذج الدراسة

قبل التطرق إلى أهم الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على جودة الخدمات التعليمية في الجامعة ، أردنا توضيح متغيرات الدراسة المكونة لأهم فروضها وكان ذلك قصداً بعد التقدم التدريجي من خلال المحاور المذكورة سابقاً والمتعلقة بجانب الدراسة النظري وقصد معاودة الربط بين الجانبين النظري والتطبيقي ارتأينا بناء هذا الجسر المعرفي لتوضيح معالم الدراسة والتمكين من التأكيد ، النفي ، أو التأييد لأهم الاجابات المقترحة سالفاً .

المطلب الأول : التعريفات النظرية و الإجرائية لمتغيرات الدراسة

تعتبر المفاهيم من أساسيات البحث العلمي لأنها تحدد مجال دراسة البحث وتساعد في اختيار اتجاه البحث وتضييق رقعته ، وتوسيع آفاق جمع المعلومات اللازمة للإمام بمختلف جوانبه . بالنسبة للمفهوم اللغوي هو عبارة عن كلمات و عبارات يخص بها العلماء مصطلح معين و قد تتعدد هذه المفاهيم اللغوية و لا يمكن العمل بها لأنها مفاهيم عامة نوعاً ما و يمكن توثيقها بصفة رسمية ضمن معاجم وقواميس وباللغات ، العربية ، الفرنسية أو الانجليزية و ان أمكن لغات أخرى ... أما المفهوم الاصطلاحي فهو إعطاء مدلول للمفهوم اللغوي للاعتماد عليه في الدراسات الكيفية (النوعية) ، ويعتبر غير كافي بالنسبة للدراسات التي تستخدم الأسلوب الكمي .

لذلك ارتأت الحاجة إلى تبني نوع آخر من المفاهيم ، سميت بالمفاهيم الإجرائية و هي التي يتوجب العمل بها في الدراسات الميدانية¹.

وبالنسبة للتعريف الإجرائي للدراسة ، فإنه يبرز الدلالة الاستعمالية أو الوظيفية للتعريف ، ويعرف المفردة اللغوية في إطار شبكة من العمليات كأن نعرف الحاسوب مثلا : بأنه آلة تستهدف الحوسبة السريعة و بأعداد مرتفعة جدا ، يصب التعريف الإجرائي في حدود الدراسة ، لذلك أوجب على الباحث التفصيل في هذا التعريف لتحديد الإجراءات الفعلية التي سيستخدمها الباحث في بحثه و تكمن أهميتها في كونها تتيح للباحث الارتقاء من مستوى المفاهيم البنائية و النظرية للبحث إلى مستوى الملاحظة أو القياس .

ومنه نعرف المتغيرات و المصطلحات الواردة في دراستنا كما يلي :

(1) تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات : كأساس لبناء و تشكيل مجتمع المعرفة

أ.التكنولوجيا

لغة : يعرفها القاموس الجديد للطلاب على أنها : " التقنية و علم الفنون " .

التعريف المجرد : يعرفها فاروق أبوزيد على أنها : " التطبيق العملي للاكتشافات العلمية أو هي تطبيق المعارف العلمية في الحياة العملية " .

التعريف الاجرائي : " هي مجموع إفرازات الثورة العلمية المعرفية من وسائل مادية و غير مادية و تسخيرها لخدمة المجتمع " .

ب. المعلومات :

لغة : جمع معلومة : أخبار و تحقيقات أو كل ما يؤدي إلى كشف الحقائق و إيضاح الأمور و اتخاذ القرارات ، أيضا مجموعة الأخبار و الأفكار المخزنة أو المنسقة بواسطة الكمبيوتر و تسمى (داتا) .

من إعداد الباحثة¹

ج. الاتصال :

لغويا : كلمة اتصال في اللغة العربية مشتقة من الجذر " وصل " ، والذي يحمل معنيين اثنين ، الأول هو " الربط " بين شيئين أو شخصين ، أي ايجاد علاقة من نوع معين تربط بين الطرفين ، أما المعنى الثاني فهو " البلوغ والانتهاء إلى غاية معينة "

إن كلمة الاتصال المترجمة عن الانجليزية (*COMMUNICATION*) مشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية (*COMMUNIS*) ، التي تعني الشيء المشترك و فعلها (*COMMUNICATE*) أي يذيع أو يشيع و الاتصال لغويا في القواميس العربية كلمة مشتقة من مصدر " وصل " الذي يعني أساسا الصلة و بلوغ الغاية ، أما قاموس أوكسفورد فيعرف الاتصال بأنه " نقل و توصيل أو تبادل الأفكار و المعلومات " .

اصطلاحا : يشيع استعمال الاتصال كفعل أو مفهوم لدى عدد كبير من الناس ، و هم في هذا قد يتفقون أو يختلفون حول ما يعتبرونه اتصالا ، فالاتصال اليوم يعد من بين المفاهيم البسيطة و المعقدة في نفس الوقت ، بسيط لأنه فعل و عملية بيولوجية و اجتماعية أولية الكل يقوم بها بشكل إداري أو عفوي ، و معقد لأنه باستعمالاته و تطبيقاته الواسعة صار مجالا كبيرا للتداخل بين الاختصاصات العلمية .

لقد تناول العلماء و الباحثون مفهوم الاتصال من عدة زوايا ، كل حسب اختصاصه و حسب تطبيقات الاتصال كعملية على مجال دراسته .

فنجد مثلا أن علماء النفس و الإدارة يركزون اهتمامهم على قضايا اكتساب السلوك و التعلم ، و من هنا يعتبرون الاتصال وسيلة للتأثير في السلوك و كذا عملية مهمة في التعلم . و على هذا فان الاتصال من وجهة نظرهم هو عبارة عن " السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه أحد الأطراف للتأثير على الطرف الآخر " .

مجموعة أخرى من الباحثين تركز على العمليات العقلية و الوجدانية الموجودة في الاتصال مثل : الترميز ، الربط ، الاختصار ، التلميح ، والتي تشكل في مجموعها الجانب المعنوي في عملية الاتصال ، وعلى ذلك فإن الاتصال هو " استخدام الكلمات والحركات وغيرها من الرموز .

أما علماء نظم المعلومات فينظرون إلى الاتصالات من وجهة النظر الرياضية ، الاحصائية ، والهندسية . فالشيء محل الاتصال هو المعلومات ويتم ارسالها أو استقبالها من خلال إشارات كهربائية ، ويتم تخزين المعلومات وفقا لنظام محدد للتوثيق ، وعلى ذلك فإن الاتصالات وفقا لوجهة النظر هذه هي : " عملية استقبال و ترميز و تخزين و تحليل و استرجاع و عرض و ارسال المعلومات " .

وكما عرف العلاق الاتصال بأنه : " أحد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع ، بغرض الإبلاغ ، أو التأثير أو إحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة مسبقا ، وهذا المعنى فإن العلاق يشير إلى الاتصال الرسمي المعتمد في منظمات الأعمال وغيرها ، وإن كان هذا التعريف يشمل الاتصالات بين الأفراد خارج أطر العمل الرسمية أو التقليدية " .

ونخلص من خلال التعاريف الاصطلاحية السابقة أن : " هو الآلية التي تمكن من قيام العلاقات الاجتماعية وتطويرها ويتكون من كافة الرموز الروحية ووسائل نقلها عبر المكان وحفظها عبر الزمان ، وهذا يشمل تعابير الوجه و الايماءات و الأصوات و الكلمات و الكتابات و الصحف و التلغراف و الهاتف ، وغيره من الوسائل والمنجزات التي لها أن تسيطر على الزمان و المكان " .

التعريف الاجرائي للاتصال :

يعرف الاتصال اجرائيا بأنه عملية تفاعل اجتماعي أولا تتم بين الأفراد في مجتمع ما اقتصادي كان سياسي أو اجتماعي من خلال تبادل المعلومات بين المرسل و المستقبل عبر قناة من أجل الوصول إلى التفاهم و التعاون و التعاطف .

أيضا يعرف الاتصال اجرائيا على أنه العملية التي يتم بمقتضاها نقل أفكار و معلومات بين طرفين أو أكثر أحدهما مرسل و الآخر المرسل إليه ، و تتم هذه العملية بطريقة مباشرة أو عبر وسائط معينة ، بهدف الإقناع أو التأثير مع وجود رد فعل مما يضيف سمة التفاعلية عليها ."

د. التعريف الإجرائي لمؤسسات التعليم العالي : " هي عبارة عن تلك المؤسسات التي اتخذت على عاتقها التعليم و التدريب التقني ، الفني و المهني في مختلف برامجها ، حيث تتبع المؤسسات بشكل مباشر أو غير مباشر لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي .

أما في ما يتعلق بأهداف دراستنا فالتعريف الاجرائي لمؤسسات التعليم العالي : هو الجامعة كونها أهم ركيزة من ركائز التعليم العالي و سوف نعرفها اجرائيا كمايلي :

هـ. الجامعة حسب التعريف الاجرائي هي : " مؤسسة علمية ، و مركز إشعاع حضاري و فكري ، تتمثل وظائفها الأساسية في التدريس ، البحث العلمي و خدمة المجتمع ، تتكون من ثلاث عناصر أساسية و هي الطالب و الأستاذ و الهياكل ، هدفها إعداد الإطارات اللازمة للتنمية و لمسايرة المستجدات و نشر المعرفة " ¹.

و.التعريف الإجرائي لأعضاء هيئة التدريس : " أهم عنصر من عناصر العملية التعليمية فهو المسير و المنظم و القائم مباشرة على تنفيذ مهمة تدريس المواد و المساقات الدراسية من أجل إحداث التغيير المرغوب فيه في أي نمط من أنماط السلوك لدى المتعلمين إضافة لمهمته كباحث و و مساهم في خدمة المجتمع ، له سمات شخصية و فنية و يمتلك كفايات و مؤهلات علمية أكاديمية و مهنية اجتماعية ضرورية لأداء جيد ناميا و متطورا تماشيا و متطلبات مهنته و مستجداتها " ².

¹ زرقان ليلي : " اقتراح بناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي ، في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي " ، اطروحة دكتوراه ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2013 ، ص 18 .

² نفس المرجع ، ص 17 .

المطلب الثاني : هيكل الدراسة

الشكل رقم 5-1... يمثل هيكل المتغيرات

المتغير التابع

4. تطوير جودة الخدمات بالجامعة
الجزائرية من خلال :

1. تسهيل العملية التعليمية و
تقديم أفضل الخدمات
بأجود الطرق وأسرعها -
مساعدة الطلبة على القيام
بكامل واجباتهم - تحقيق
الاتصال بينهم .
2. مساعدة الأساتذة الباحثين
على قيامهم بأعمالهم : -
مختلف البحوث العلمية من
جهة - الاشراف على ادارة
العملية التعليمية كما ينبغي
بأحسن الوسائل والامكانيات
- تحقيق مختلف الاتصالات
سواء ماتعلق مع الادارة
الجامعية أو ما تعلق بشؤون
المتفدين من الخدمات

المتغير المستقل

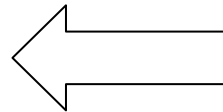
1. مكونات تكنولوجيا المعلومات

1. البنية التحتية
لتكنولوجيا المعلومات
2. الأجهزة
3. البرمجيات
4. قواعد البيانات
5. الشبكات والاتصالات
6. العاملون في مجال
تكنولوجيا المعلومات و
الاتصالات

2. استخدامات تكنولوجيا المعلومات و
الاتصالات .

3. أثر ذلك

على العملية
التعليمية



و الخدمات المقدمة
ضمن قطاع
التعليم العالي في
الجامعة الجزائرية

المصدر : من إعداد الباحثة

يمثل الشكل السابق نموذج الدراسة ، فهو يضم المتغيرات الرئيسية للدراسة و المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الممثلة بمكوناتها الأساسية : من بنية تحتية ، الأجهزة المادية ، البرمجيات ، قواعد البيانات و المورد البشري المؤهل لإدارة هذه التكنولوجيا و استخدامها لخدمة أغراض العمليات التعليمية و التدريسية خاصة على مستوى الجامعة الجزائرية ، نظرا للأهمية المعطاة لقطاع التعليم العالي في الجزائر و البلدان العربية اخترنا قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات على أهم خدمات هذا القطاع (التعليم العالي و البحث العلمي).

المطلب الثالث : هيكل الفروض

جمع فرض و هي العلاقة السببية بين متغيرين أو أكثر تحتاج صحتها إلى إثبات كما يعرف بأنه تفسير أو حل للمشكلة التي يدرسها الباحث و لكن صحته تحتاج إلى تحقيق و اثبات ، و لذلك يستخدم الباحث الوسائل المناسبة لجمع الحقائق و البيانات التي تثبت الفرض و تدحضه. تدعيما لما ذكر سابقا و تم التطرق إليه في مقدمة بحثنا ، قسمنا فرضيات الدراسة كما يلي :

1. **فرضيات الدور** : الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات داخل الأوساط التعليمية و المعبر عنها بالأثر الناتج عن الاستخدام لمقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و ما يقابل ذلك من تحسين في جودة الخدمات المقدمة من طرف الجامعة الجزائرية على وجه الخصوص و من تم طرح الفرضية الرئيسية الأولى كما يلي :

الفرضية الرئيسية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية .

الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية

الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد أثر دال إحصائيا لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية .

الفرضية الفرعية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمقومات و استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية في الجامعة الجزائرية .

2. تحليل الفروق الطبقيّة

الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بدرجة التفاوت في استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لدى الأطراف الفاعلة في الجامعة .

الفرضية الفرعية الأولى : يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لمقومات و استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات لدى الطلبة

الفرضية الفرعية الثانية : يوجد فروق دالة إحصائيا لمقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و كذا استخداماتها على جودة الخدمات لدى أعضاء هيئة التدريس .

الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد فروق لها دلالة إحصائية لمقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و مظاهرها استخداماتها على جودة الخدمات لدى إدارة الجامعة .

3. تحليل الفروق الديموغرافية لدى أفراد الطبقة الواحدة

الفرضية الرئيسية الثالثة : يوجد فروق ذات دلالة احصائية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تعود إلى المتغيرات الشخصية و الوظيفية .

الفرضية الفرعية الأولى : يوجد فروق ذات دلالة احصائية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تعزى لعامل الجنس .

الفرضية الفرعية الثانية : يوجد فروق ذات دلالة احصائية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تعزى لعامل السن .

الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد فروق ذات دلالة احصائية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تعزى لعامل المستوى .

لقد تمحورت الفرضية البحثية الرئيسية حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين جودة الخدمات التعليمية لدى الأطراف الفاعلة في الجامعة الجزائرية . و منها ارتأينا الاستعانة ببعض الفرضيات الإحصائية المساعدة على قبول أو رفض الفرضية المحورية للدراسة .

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

تعد عملية المراجعة لأدبيات البحث بما فيها الدراسات السابقة عنصرا مهما و مفصلا أساسيا من المفصليات المنهجية و خطوة أولى في إعداد و إنجاز و كتابة مختلف البحوث العلمية . تعرف الدراسات السابقة على أنها تلك البحوث و الدراسات التي قام بإجرائها باحثون آخرون في الموضوع أو الموضوعات المشابهة كما أنها دراسات تمت تحت إشراف جامعة أو مركز أو مخبر أو هيئة بحث ذات طابع أكاديمي ، بموجبها يتحصل صاحب الدراسة على شهادة أو ترقية علمية و هذا بعد تقييمها و مناقشتها أمام لجنة مختصة¹ . إن الهدف من إدراج الدراسات السابقة ضمن البحوث العلمية نلخصه في النقاط الآتية :

¹ جابر نصر الدين : " الدراسات السابقة - مقارنة منهجية " ، مخبر الدراسات النفسية و الاجتماعية ، جامعة بسكرة ، ص 5 .

- الدراسات السابقة بمثابة الدعامة ونقطة الانطلاق في سبيل تحديد اتجاهات البحث الجديد .
- تزود الباحث بالأفكار والمقاربات والأسس العلمية التي تمكّنه من بناء مختلف الفروض .
- تستخدم في سد الفجوات المعرفية فهي تقدم نقائص البحوث السابقة أحيانا ، وتكمل دراسات بدأها باحثون في مجالات متعددة .

وفيما يلي سيتم عرض مختلف الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث الحالي ويكون ذلك تبعا للتصنيفات التالية :

- ✓ التصنيف الكرونولوجي (الزمني) من الأحدث إلى الأقل حداثة .
- ✓ حسب البعد الجغرافي من الأقرب إلى الأبعد (دراسات محلية ، دراسات عربية ، دراسات أجنبية) .
- ✓ حسب المتغيرات الأساسية للدراسة :
- المحور الأول : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- المحور الثاني : قطاع التعليم العالي .

المطلب الأول : الدراسات التي تناولت محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

(1) الدراسات المحلية :

وقد اخترنا عرض الدراسات السابقة الأقرب من حيث تناول نفس العناصر أو عناصر مشابهة في نفس البيئة أو نفس الموقع الجغرافي والحالة المدروسة (الجامعة الجزائرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) :

1. دراسة محمد الأمين عسول¹: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة

التعليم العالي ، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية " ، بسكرة ، 2016 . تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، إبراز ماهية الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي و محاولة تقصي دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي من خلال تقديم استبيان إلى أساتذة من ثلاثة جامعات (جامعة محمد خيضر بسكرة ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، و جامعة عباس لغرور خنشلة) و بعد تحليل البيانات تم استخلاص النتائج التالية : أن هناك أهمية كبيرة لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي وذلك لما تحققه هذه الأخيرة من تطور و رقي و تنمية للمجتمعات ، كما أثبتت الدراسة أيضا أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة و جودة التعليم العالي من جهة أخرى ممثلة في جودة المكتبات الجامعية ، جودة البحث العلمي ، التعليم و مناهج التدريس و كذا جودة الأستاذ الجامعي .

2. يحيى الهام ، بوحديد ليلي²: " أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية " ، باتنة ، الجزائر : هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية ، بحيث استعانت الباحثتان في تحقيق أهداف الدراسة بالبيانات و الدراسات المتوفرة على مستوى جامعة باتنة و قد تحصلتا على النتائج التالية : ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي بالجامعة الجزائرية يؤدي إلى انتشار التعليم و تحسين مستواه ، و تخفيض التكاليف و التحسين المستمر لدور الأستاذ و أساليب التدريس

¹ دراسة محمد الأمين عسول¹: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي ، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية " ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، 2016 .

² يحيى الهام ، بوحديد ليلي : " أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية " ، مجلة تاريخ العلوم ، العدد السادس ، جامعة باتنة 1 ، الجزائر .

و الذكاء الاصطناعي للتعلم و تحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات و العمليات و منه الحصول على مخرجات ذات كفاءة عالية .

3. دراسة بلقيدوم صباح¹ : " أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة (NTIC) على

التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية " ، قسنطينة ، الجزائر ، 2013 . هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية و التطوير التنظيمي و تحقيق الجودة الشاملة و هندسة التحالفات الاستراتيجية .

أيضا الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية و مدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا

المعلومات و الاتصالات . اتبعت هذه الدراسة منهج دراسة الحالة و قد اختارت لذلك

مؤسسة لاتصالات الجزائر تمثلت في شركة موبليس ليتم اسقاط ما تناولته الدراسة نظريا و

الذي تعلق

خاصة بالإستراتيجية و مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتفعيل الدور

الإستراتيجي للمؤسسة و في الأخير قدمت الدراسة بعض الاقتراحات تمحورت حول ضرورة

الاهتمام بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسات سواء الخاصة منها أو

العامة .

4. دراسة بشير كاوجة : " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في

المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية ، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف

بورقلة" ، 2013 . حاول الباحث من خلال هذه الدراسة تحليل و تقييم مدى استخدام

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مع التركيز على وسائل الاتصال المتطورة و المستخدمة من

قبل المستشفيات العمومية الجزائرية ، و معرفة دور و مساهمة هذه التكنولوجيات في

¹ بلقيدوم صباح : " أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة قسنطينة 2 ، الجزائر ، 2013 .

تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات من خلال دراسة حالة مستشفى ورقلة بغية التمكن من تعميم الدراسة على باقي المستشفيات الجزائرية . حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : ان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور فعال و مهم في تحسين الاتصال الداخلي من خلال وسائله الحديثة كما قامت الدراسة باقتراح النتائج التالية : ضرورة تعميم التعامل الرقمي ليصبح ثقافة المؤسسة مما يستوجب دورات تكوينية و تدريبية للموظفين ، العمل على استغلال الموارد المادية و البشرية لإنجاح فعالية الاتصال الداخلي في المستشفى و توفير الكفاءات التي يمكن لها تشغيل هذه التكنولوجيا و صيانتها و إصلاحها عم طريق تكوينها و تدريبها .

(2) الدراسات العربية :

1. دراسة عودة سليمان عوده مراد¹ : " واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و عوائق استخدامها في التدريس لدى معلمي و معلمات مديرية التربية و التعليم في لواء الشوبك ، الأردن " جامعة البلقاء ، الأردن ، 2014 . هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من طرف عينة الدراسة و المكونة من معلمي و معلمات مديرية التربية و التعليم في اللواء الشوبك و مدى استخدامهم للبرمجيات المختلفة و توظيفهم لها في المواد التي يدرسونها و كذلك التعرف على معوقات ذلك . قام الباحث

¹ دراسة عودة سليمان عوده مراد¹ : " واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و عوائق استخدامها في التدريس لدى معلمي و معلمات مديرية التربية و التعليم في لواء الشوبك ، الأردن " ، مجلة البلقاء للبحوث و الدراسات ، المجلد 17 ، العدد 1 ، الأردن ، 2014 .

بتوزيع استبانة مكونة من 40 فقرة ووزعت على عينة مكونة من (101) فرد من معلمين و معلمات تم اختيارهم عشوائيا . أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية أفراد العينة يمارسون التطبيقات و البرمجيات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بصورة كافية لكن في مجال التدريس كان بشكل متدني ، كما كشفت الدراسة عن وجود بعض العوائق من أهمها عدم توافر التجهيزات و البنى التحتية اللازمة ، بالإضافة إلى ضعف التدريب في كيفية توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التدريس و بناء على النتائج أوصت الدراسة ببعض التوصيات منها :

- ضرورة توفير جميع مستلزمات البيئة التعليمية اللازمة لتنفيذ استراتيجيات التعليم الإلكتروني .

- تدريب الطلاب و المعلمين على استخدام الحاسوب و التدريب على توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التدريس .

- الدعوة إلى جعل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أداة رئيسية في العملية التعليمية في جميع مراحل الدراسة .

2. ماجد محمد الزبودي¹: " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لمشروع تطوير التعليم

نحو الاقتصاد المعرفي (ERFKE) في تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية

الأردنية " المملكة العربية السعودية ، 2012 ، هدفت هذه الدراسة إلى قياس دور

تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (ICT) لمشروع تطوير التعليم نحو الاقتصاد المعرفي ERFKE

في تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية الأردنية ، فاختيرت عينة الدراسة المكونة

من (1019) طالب و طالبة بالطريقة العشوائية العنقودية ثم تم تصميم استبانة الدراسة

¹ ماجد محمد الزبودي: " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لمشروع تطوير التعليم نحو الاقتصاد المعرفي (ERFKE) في تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية الأردنية " ، المجلة العربية لتطوير التفوق ، العدد 5 ، جامعة طيبة ، المدينة المنورة ، المملكة العربية السعودية ، 2012 .

المكونة من (36) فقرة قسمت إلى ثماني مجالات تقيس المهارات الحياتية للطلبة المتضمنة في مشروع تطوير التعليم نحو اقتصاد المعرفة ERFKE حيث بلغ معامل ثبات الاستبانة (0.82) ، بينت نتائجها أن لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات دور كبير في تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية الأردنية ، كما أظهرت أيضا وجود فروق دالة احصائيا في دور التكنولوجيا في مهارات الحياة تعزى لكل من الجنس و لصالح الطالبات ، و المرحلة الدراسية و لصالح المرحلة الأساسية . و في ضوء النتائج خرجت الدراسة بالعديد من التوصيات منها : ضرورة تعزيز إمكانيات المدارس بالبنى التحتية في مجال (ICT) و كذا ضرورة تدريب معلمي المدارس على اكساب الطلبة المهارات الحياتية لديهم .

3. دراسة رائد فريجات¹: " المعوقات التي تواجه تطبيق منهج التكنولوجيا في المدارس الحكومية من وجهة نظرا المعلمين و المدراء و علاقتها ببعض المتغيرات ، كلية فلسطين التقنية ، 2009 . هدفت الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق منهج التكنولوجيا في المدارس الحكومية من وجهة نظر المعلمين و المدراء و علاقتها بمتغيرات الوظيفة (مدير ، معلم)، و الجنس (ذكر ، أنثى) ، و سنوات الخبرة و المؤهل العلمي ، و في الأخير توصلت الدراسة إلى التوصيات التالية :

- إعداد معلمين متخصصين في منهج التكنولوجيا بحيث يتم تدريبهم على محاور التكنولوجيا الرئيسية بما يتلائم مع مواضيع المقرر المتنوعة .

¹ دراسة رائد فريجات : " المعوقات التي تواجه تطبيق منهج التكنولوجيا في المدارس الحكومية من وجهة نظرا المعلمين و المدراء و علاقتها ببعض المتغيرات ، كلية فلسطين التقنية ، 2009.

- توفير التجهيزات و الأدوات و المواد اللازمة لتمكين المعلم من تنفيذ المنهاج الملائم .
 - ربط المدارس بشبكة الإنترنت و توفير عدد كافي من أجهزة الحاسوب .
4. روضة أحمد عمر: " أهمية و معوقات استخدام التكنولوجيا في التعليم كما يتصورها طلبة التربية العلمية بجامعة نجران " ، هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى و أهمية توظيف المعلمين و الطلاب للتكنولوجيا في التعليم أثناء ممارستهم عملية التدريس في الميدان التربوي ، كما هدفت للتعرف على أهم المعوقات التي تقف حاجزا أمام التوظيف الفعال لوسائل التكنولوجيا في التعليم .
5. فوز بن هزاع بن نداء الشمري¹ : " أهمية و معوقات استخدام المعلمين للتعليم الالكتروني من وجهة نظر المشرفين التربويين بمحافظة جدة " ، 2007 . هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية و معوقات استخدام المعلمين للتعليم الالكتروني . أشارت النتائج إلى الموقف الإيجابي للمشرفين التربويين نحو التعلم الالكتروني لهذا يوصي الباحث ضرورة إعداد المعلمين و تدريبهم في مجال التعليم الالكتروني ، كما أظهرت النتائج بعض معوقات التعليم الالكتروني لذا يوصي الباحث بضرورة اتخاذ التدابير اللازمة لتذليل تلك العقبات .
6. دراسة نشأت خليل قدورة عايش² : " مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عملية التنمية الاقتصادية " ، 2017 . هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عملية التنمية الاقتصادية من خلال دراسة أجريت على شركات هذا القطاع العاملة في قطاع غزة ، توصلت الدراسة إلى أن شركات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات العاملة في قطاع غزة هي شركات ذات حجم صغير جدا ، سواء من

¹ فوز بن هزاع بن نداء الشمري : " أهمية و معوقات استخدام المعلمين للتعليم الالكتروني من وجهة نظر المشرفين التربويين بمحافظة جدة " ، 2007 .

² دراسة نشأت خليل قدورة عايش² : " مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عملية التنمية الاقتصادية " ، ماجستير دراسة تطبيقية على الشركات الفلسطينية في قطاع غزة ، 2017 .

حيث عدد الموظفين أو الفنيين أو المهنيين المختصين وأن توفر المقدرات المادية والبرمجيات و زيادة شبكات الاتصال و تطوير مهارات العاملين في هذا المجال يزيد الانتاجية و يعمل على زيادة دخل العاملين في هذا المجال ، كما أوصت الدراسة بضرورة دمج الشركات المتقاربة و ادخال التكنولوجيا الحديثة لتحقيق الميزة التنافسية محليا و عالميا .

(3) الدراسات الأجنبية :

1. دراسة¹ (Jean –Paul- Pinte) : تهدف هذه الدراسة إلى بيان أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بالنسبة للعالم الحديث حيث إنها تمنح الولوج إلى العالم المعرفي المجهز و الحر منذ التسعينات و منذ ظهور شبكة الانترنت . و منه عمدت الدراسة إلى محاولة الكشف عن الجهودات لمواجهة هذه التحديات المتعلقة بمختلف التكنولوجيات الجديدة . تلعب الجامعة دورا أساسيا في مجتمعها فهي تجمع بين ما بين البحث العلمي ، المؤسسات ، الطلبة ، و المواطنين فهي في مركز التحويل و منه عمدت الدراسة إلى بناء فضاء معرفي يتقاسمه كل من الأساتذة و الطلبة في بيئة أساسها إنتاج المعرفة و استهلاكها في تطوير المجتمع و تنميته .

المطلب الثاني : الدراسات المتعلقة بمجال التعليم العالي

(1) الدراسات المحلية

1. دراسة غربي صباح² : " دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي " ، بسكرة ، الجزائر ، 2014 ، تبنت الباحثة من خلال هذا الموضوع أهمية و دور التعليم العالي كاستثمار أساسي و أولي في تنمية و تطوير رأس المال البشري للوصول إلى ترقية المجتمع و تطويره و ذلك من خلال اقتراح بعض الآليات لتفعيل دور الجامعة في المجتمع منها : تكثيف البحوث العلمية لصالح المنظمات و الهيئات

¹ Jean Paul Pinte : « la veille informationnelle en éducation pour repondre au défi de la societe de la connaissance au xxi eme siecle ,2006 » « université de Marne la Vallee.

² غربي صباح : " دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي " دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الإدارية في جامعة محمد خيضر بسكرة ، أطروحة دكتوراه في علوم الاجتماع ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، 2014 .

الحكومية التي تعمل على حل مشكلات المجتمع و خدمته و تطويره ، توعية المواطنين عن طريق تنظيم الندوات و الحرص على مشاركة أعضاء الجامعة في الحملات التطوعية لخدمة المجتمع و الصالح العام .

2. صليحة رقاد¹: " تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية - آفاقه و معوقاته ، دراسة ميدانية لمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري " ، 2014 . هدفت الدراسة إلى تحقيق الأغراض التالية : عرض المفاهيم المتعلقة بنظام الجودة في التعليم العالي ، ابراز الحاجة إلى تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية . و في الأخير خلصت الدراسة إلى مايلي : --- - هناك تحديات داخلية تدفع مؤسسات التعليم العالي إلى تطبيق نظام الجودة . ، - وجود جملة من المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي منها : الجانب السلوكي و القيادي للأفراد ، إضافة إلى الجانب التنظيمي على مستوى المؤسسة . و قد تم اقتراح مايلي : - نشر ثقافة ضمان الجودة في التعليم العالي ، - التزام الإدارة العليا بعمليات تطبيقها .

- ضرورة هيكلة خلية ضمان الجودة معتمدة على مستوى مؤسسات التعليم العالي .

(2) الدراسات العربية

1. محمد عبد الله المنيع (2002) : " متطلبات الارتقاء بمؤسسات التعليم العالي لتنمية

الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية ، منظور مستقبلي " المملكة العربية

السعودية 2002 ، ركزت الدراسة على متطلبات الارتقاء بمؤسسات التعليم العالي لتنمية

الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية في الوقت الحالي تحديد العوامل التي تساعد في

¹ صليحة رقاد : " تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية - آفاقه و معوقاته . دراسة ميدانية لمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري " أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2014 .

تطوير أداء التعليم العالي في المستقبل لتحقيق التنمية في عالم التقنية و عصر المعلومات ،
توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : ضرورة تطوير مهارات هيئة التدريس لتلائم مع عصر
المعلومات ، استخدام أنماط مساندة للتعليم العالي مثل التعليم المفتوح و التعليم عن بعد ،
التوسع في افتتاح الجامعات و فتح تخصصات جديدة تفي باحتياجات المجتمع المتغيرة .

2. دراسة مصطفى أحمد سليمان السطري¹ : " دور التعليم العالي في التنمية الاقتصادية في
فلسطين " غزة ، 2011 ، قام الباحث في هذه الدراسة بمحاولة التعرف على مصادر التمويل
للتعليم العالي بغية إيجاد حلول لتخفيض تكاليف و نفقات التعليم العالي نظرا ليقينه أن هذا
الأخير أحد أهم ركائز التنمية الاقتصادية من خلال رفع مستوى العائد الاقتصادي و دخول
الأفراد ، إضافة إلى تحقيقه للتنمية الاجتماعية من خلال منح حق التعليم للجميع عن طريق
خفض الرسوم و التكاليف التي يدفعها المتعلم إزاء حصوله على الخدمات التعليمية لأهمية
ذلك في إزالة الفارق الاجتماعي بين الطبقات و أفراد المجتمع . اعتمد الباحث على أساليب
المقابلات الشخصية و الأساليب المسحية للخروج بالنتائج التالية : طبيعة المجتمع محل
الدراسة تفرض ضرورة تحقيق التعليم العالي لكامل الفئات و ذلك من خلال زيادة الإسهامات
الحكومية و تقليل الرسوم لدعم التعليم للجميع ، كون هذا الأخير السبيل الأنجع لتحقيق
التنمية الاقتصادية .

الدراسات الأجنبية

1. دراسة : (Paul Beaulieu, Denis Bertrand, 1999) (L'état québécois et les)

(université Acteurs et enjeux) : التعليم العالي موضوع واسع يؤدي إلى الانفتاح على

¹ مصطفى أحمد سليمان السطري: " دور التعليم العالي في التنمية الاقتصادية في فلسطين " ، رسالة ماجستير في الاقتصاد ، جامعة الأزهر غزة ، 2011 .

جميع المجالات لذا يجب فهم بيئات الجامعات الداخلية والخارجية. الباحثين حاولوا متابعة الموضوع لأنه ذو طابع متعدد التخصصات فالتحولات و الدور الهام و مكان العلم و التكنولوجيا الحديثة في المجتمعات المعاصرة كل هذه محاور تخدم تحصيل التعليم العالي للجميع (طلاب ، مسئولين ، أساتذة و باحثين) فهم يهتمون بالواقع الأكاديمي في مهمتهم المتمثلة في التدريس و البحث ، تهدف الدراسة إلى زيادة الوعي و الفهم لما يعيش في الجامعات و كذا كل ما يتعلق بتقييم نوعية و ملائمة أنشطة البحث العلمي ، و في الأخير خلصت الدراسة إلى أن مؤسسات البحوث سوف تكون قادرة على تنفيذ إمدادات عالمية من خدمات تدريبية عالية الأداء و مستوى جودة .

2. دراسة محمد إمام سالم : " the Role of Universities In Building A Knowledge based economy in saudi arabia

بينت هذه الدراسة الدور الهام الذي تلعبه الجامعات في بناء اقتصاد قائم على المعرفة من خلال الابتكار و تسويق البحوث و نقل التكنولوجيا و سياسات التنمية الاقتصادية ، حيث قام الباحث بإجراء تحقيق حول دور الجامعات في بناء اقتصاد قائم على المعرفة في المملكة السعودية ، و أكدت الدراسة على أن المملكة العربية السعودية تولي اهتماما كبيرا بالجامعات والتي تعتبرها كيانا مهما جدا بالنسبة للاقتصاد السعودي لتحقيق النمو و التنمية المستدامة¹ .

3. دراسة : " Student Inovement in Quality Assessment of Higher education in the Nordic Countries) : مشاركة الطلاب في تقويم جودة التعليم العالي في بلدان أوروبا الشمالية :

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان مدى مشاركة الطلاب في جودة التعليم العالي في خمسة بلدان أوروبا الشمالية (الدانمارك ، فنلندا و آيسلندا و النرويج ، و السويد) و التعرف على التجارب

¹ Mohamed Imam Salem, « the role of universities in Bulding a Knowlege based economy in saudi arabia »,international business and economics Research journal september,october volume 13,November 5 2014 .

الناجحة في هذا المجال ، اعتمدت الدراسة على التقارير الوطنية الصادرة عن وكالات الاعتماد و تأمين جودة العالي في هذه البلدان و التي تضمنت بنودا حول الإطار القانوني الذي يتضمن حقوق الطلاب في المشاركة في تقييم التعليم العالي و حول مشاركة الطلاب في كل من التخطيط لعمليات التقييم .

المطلب الثالث : النتائج المستخلصة من الدراسات السابقة مقارنة بالدراسة الحالية

تشابهت الدراسة التي نحن بصدد إعدادها مع الدراسات السابقة في الهدف الرئيسي المتمثل في الدور الذي لعبته تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في خدمة العديد من القطاعات و على رأسها قطاع التعليم العالي و البحث العلمي بحيث يتمثل هذه الدراسات رؤية جديدة و نظرة مستقبلية لمجتمع جديد يمكن في المجتمع المعرفي ، و أهم مقوماته تتمثل في التعليم العالي و البحث العلمي من خلال ادماج التكنولوجيا ضمن استراتيجياته ، فلتكنولوجيا دور كبير في استمرارية المؤسسات سواء الانتاجية أو الخدمية فهي تعمل على تحديد الجودة لمخرجات العمليات .

تناولت الدراسات محور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها الفعال و مكانتها في اقتصاديات الدول المتطورة و جاءت أغلب نتائجها ايجابية اذا ما طبقت بفعالية ، أما الاقتراحات فشملت ضرورة تبني وسائل تكنولوجيا المعلومات و ادماجها و تكوين الأفراد العاملين على تحقيقها و تشغيلها .

بينت معظم الدراسات أهمية اهتمام الدولة بقطاع التعليم العالي و البحث العلمي لأن مخرجاته تتمثل في سوق العمل ، و أهمية الانفاق عليه و دعمه من طرف الدولة و تقليل تكاليفه خاصة بالنسبة لبعض الدول التي تحتاجه في النهوض بمقوماتها لكونها تعيش في حالة عدم استقرار أمني و سياسي مثلا فلسطين.

تنوعت الدراسات من حيث المنهجية المتبعة فأغلبها قد استخدم المنهج الوصفي التحليلي باعتماد على الاستلانة أو المقابلة كأدوات رئيسية للقياس ، بينما اعتمد بعضها المنهج الوفي المسحي أو النظري ، كما اختلفت العينة في الدراسات السابقة تبعا لمجتمع الدراسة ، إضافة إلى تباين واختلاف حجم العينة حسب الفئة المستهدفة بناء على طبيعة المواضيع التي تم مناقشتها .

وبالرغم من وجود بعض الاختلافات في النتائج التي تعود عادة إلى اختلاف الإطار الزمني والمكاني الذي أجريت فيه الدراسة ، إلا أن أغلب الدراسات السابقة تبرز الأثر الخاص بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في مختلف المجالات .

المبحث الثالث : منهجية الدراسة

إن الحديث عن المنهجية هو الحديث عن العلمية و الموضوعية و التنظيم ، فهي الإطار الذي يبني من خلاله البحث العلمي ، كما أنها السياق العلمي لربط أجزاء البحث الأكاديمي و جعله لحمة و بنية

واحدة ، فلا تتحقق علمية الباحث إلا بمنهجية علمية ترسي قواعد البحث وتنظمه تنظيمًا عقلانيًا . يتضمن هذا المبحث شرحًا للكيفية التي تم من خلالها تنظيم محتويات الدراسة الميدانية وكذا عرضًا لمختلف أدوات جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة ، إضافة إلى السرد المفصل للإجراءات المتبعة لتحديد مجتمع وعينة الدراسة والطرق المعتمدة في عمليات التحليل الكيفي والكمي لبناء أداة الدراسة أولاً وبعدها تحليل النتائج وتفسيرها في الفصول اللاحقة .

المطلب الأول : الأسلوب أو المنهج المتبع في الدراسة

يعتبر اختيار المنهج المناسب للدراسة من الأمور الضرورية في البحث العلمي ، ونظرًا لأننا في صدد دراسة علاقة بين متغيرين ، فإن أنسب منهج هو المنهج الوصفي التحليلي ، والذي يسمح لنا بوصف المتغيرات وكذا العلاقة بينهما بالإضافة إلى التعبير عنها كمياً . ويعتمد هذا المنهج على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ثم وصفها وصفاً دقيقاً وذلك بجمع المعلومات عنها وتنظيمها للوصول إلى استنتاجات وتعميمات تساهم في فهم الواقع المدروس وتطويره . ويعرف هذا المنهج : بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة . وبناءً على ما سبق ذكره تم الاستعانة بهذا المنهج في النواحي المختلفة التالية :

1. المنهج الوصفي: الشامل أو المسحي ، استخدم بغرض إثراء الدراسة من جانبها النظري ، وقصدنا بالمسحي لأنه تم من خلاله مسح المكتبات والدور العلمية لمراجعة الأدبيات المتعلقة بالمتغيرات الأساسية للدراسة والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إضافة إلى جودة الخدمات التعليمية بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي (المعالجة الوصفية) .

11. المنهج التحليلي : الهدف من استخدامنا هذا المنهج هو المعالجة الكمية للدراسة فهو منهج

وصفي في الأصل ، وتحليلي كونه يحلل المعطيات احصائيا بغية استخراج النتائج واستغلالها في تعميم الظاهرة أما المنهج الآخر المستعان به في هذه الدراسة هو منهج دراسة الحالة ، وقد سبق و أن أشرنا إليه ، ينحدر أيضا عن المنهج الوصفي ويستخدم لحصر مجال الدراسة وتطبيق المعلومات النظرية على حالة محددة قد تكون فردا أو مؤسسة أو جماعة أو قطاع بأكمله الخ...

و من خلال هذا المنهج يمكننا الاستعانة بالأدوات التالية للدراسة :

/المطلب الثاني : مصادر جمع البيانات

تعتبر عملية جمع البيانات خطوة مهمة في إجراء البحوث ، ولكي يجمع الباحث البيانات المتعلقة بموضوع بحثه على نحو علمي منظم فإنه يدقق في اختيار أدوات بحثه أو يعدّها بنفسه لتناسب مشكلة بحثه وهدفه و الطريقة البحثية التي اختارها لتنفيذ هذا البحث ، وذلك ليتمكن من إثبات فروضه و من ثم تفسير نتائجه .

و لعل اختيار الوسيلة المناسبة للحصول على البيانات أمر يحتاج إلى اتقان ، فالأدوات البحثية وسائل مساعدة للحصول على البيانات اللازمة لموضوع البحث ، كما تساعد على تحديد ما لدى الباحث من قدرات و استعدادات و طرائق تفكير و بحث ، و لذلك لا بد أن يكون لدى الباحث إلمام واف بمجموعة واسعة من الأدوات و الوسائل و أن يكون على ألفة بطبيعة البيانات التي تؤدي إليها و كذلك لا بد أن يكون لديه مهارة في استخدام هذه الأدوات و إعدادها و تفسير البيانات التي تؤدي إليها .

و من الأدوات التي يستخدمها الباحث للحصول على البيانات اللازمة : الملاحظة ، الاستبيان ، المقابلة ، الاختبار ، و المقاييس ، و لكل بحث أدواته الخاصة به و قد تختلف هذه الأدوات باختلاف طبيعة

البحث و موضوعه و منهجه و أهدافه .و في حال بحثنا هذا اعتمدنا على المصادر التالية للإمام بالدراسة بشقيها النظري و التطبيقي :

ا. المصادر الثانوية :

هي المصادر التي تحتوي على المعلومات المنقولة عن المصادر الأولية بشكل مباشر أو غير مباشر فالمعلومات في المصادر الثانوية قد تكون منقولة أو مترجمة لذلك فهي أقل دقة من المعلومات في المصادر الأولية¹. تسمى بذلك كونها سبق وأن تم تجميعها من الطرف الباحثين و المختصين في نفس المجال ، و ليس لاعتقاد البعض أنها ثانوية يعني غير ضرورية أو تأتي في مراتب متدنية أو أنها اضافية ، فهذا اعتقاد خاطئ. تمثل هذه المصادر الثانوية الوثائق و المراجع و المنشورات التي تناولت الموضوع نفسه أو مواضيع أخرى مشابهة له مثلا : الكتب ، المقالات ، الدوريات و المجلات ، المواقع الالكترونية و التي أضحت مصدرا هاما من مصادر جمع المعلومات الثانوية و قد اعتمدنا عليها بدورنا في العديد من مراحل بحثنا إضافة إلى المسح المكتبي الذي شمل العديد من المكتبات الجامعية الوطنية (المكتبة الجامعية بوهران ، مكتبة تلمسان ، سيدي بلعباس ، معسكر)، حيث تم التركيز على الكتب خاصة باللغتين الفرنسية و العربية ، و بعض الكتب باللغة الانجليزية ، و بالنسبة للمقالات اقتبست خاصة من الموقع الالكتروني(www.cerist.dz) الخاص بالنظام الوطني للتوثيق (SNDL)، و مواقع أخرى استخدمت هذه المراجع خاصة في جمع المعلومات المتعلقة بأسس الدراسة منها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و جودة الخدمات التعليمية بقطاع التعليم العالي و البحث العلمي .

ا. المصادر الأولية :

تم الإطلاع عليه بتاريخ 2017/03/04 www.al3loom.com¹

يقصد بمصادر المعلومات الأولية primary sources تلك المصادر أو المنشورات الورقية أو الآلية التي تشمل أساسا على المعلومات الجديدة أو التصورات أو التفسيرات الجديدة غير المسبوقه لحقائق أو أفكار معروفة ، أي أنها تلك المصادر التي قام الباحث بتسجيل معلوماتها مباشرة استنادا إلى الملاحظة أو التجريب أو الاحصاء أو جمع البيانات ميدانيا بهدف الخروج بنتائج جديدة و حقائق غير معروفة سابقا.¹

أيضا يمكن تعريفها على أنها المصادر التي تشمل النتائج المباشرة للبحث و التصميم و التطوير العلمي ، و هي التي تحتوي على المعرفة العلمية الجديدة أو على الفهم الجديد للحقائق و الأفكار المعروفة ، كما تهتم هذه المصادر بتقديم البيانات التي لا تسمح المصادر الثانوية بتوفيرها ، و عادة ما تتعلق بمشكلة أو ظاهرة تدرس لأول مرة و استنادا لأهداف البحث ، استعانت الباحثة لجمع البيانات الأولية بالأداة الأساسية و هي الاستمارة ، حيث اعتمدنا في تصميمها على :

أ. الملاحظة بالمشاركة : كون الباحثة فردا من أفراد مجتمع الدراسة ، مما سهل عملية الاتصال المباشر سواء مع أعضاء هيئة التدريس ، العمال الإداريين ، و الطلبة كما ساعد ذلك على ملاحظة سلوكياتهم اتجاه استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و كذا توافر مقوماتها في المؤسسات التعليمية محل الدراسة .

ب. المقابلات شبه موجهة (أو ما يطلق عليها بالمقابلات نصف الموجهة):

تمثلت هذه المقابلات في لقاءات مع أساتذة و رؤساء أقسام مختلف الكليات (الاقتصادية ، كلية العلوم و التكنولوجيا ، كلية الآداب ، اللغات و العلوم الانسانية و الاجتماعية الخ...) الخاصة بالجامعات محل الدراسة لمعرفة آرائهم فيما يخص ادماج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية و أهمية ذلك في تحسين مستوى الخدمات المقدمة .

¹ ماجد توهان الزبيدي : " مصادر المعلومات الأولية " ، جامعة فيلادلفيا ، الأردن ، ص 113 .

اعتمدت الباحثة أسلوب المقابلات التلقائية أو الحرة أو غير المقننة (عدم خضوعها للشروط العلمية و الموضوعية للمقابلة) بمعنى لم يتم برمجتها مسبقا و لا حتى إعداد لائحة الأسئلة من قبل ، و لكن اكتفينا بنقاش عام و محوري حول مشكلة الدراسة يبدأ بطرح سؤال عام و من خلال الإجابة يمكن مواصلة الطرح لبقية الأسئلة و هنا نبأ من الكل إلى الجزء و هذا الأسلوب يستخدم في الدراسات الاستكشافية بغرض استطلاع آراء و خلفيات عن أسباب و عواقب أو آفاق الظاهرة المدروسة .

ج.الاستبيان :

كلمة مشتقة من الفعل استبان الأمر بمعنى أوضحه و عرفه و الاستبيان بذلك هو التوضيح و التعريف لهذا الأمر ، يعرف بأنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات و آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين و يعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات .

كما يعرف الاستبيان على أنه " تلك الوسيلة التي تمكن من دراسة السلوك اللفظي للأفراد ، و اتجاهاتهم و قياس الرأي العام للجماعة ، و جمع المادة العلمية عن بعض الظواهر ، عن طريق مجموعة من الأسئلة توجه إلى عينة محددة من الأفراد ، فيما يتعلق بموضوع معين "¹ . و يمكن الإشارة أيضا أن الاستبيان هو مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها .

لوحظ بتاريخ 2017/03/04 www.Student.ibda3.org¹

ومن شروط بناء الاستمارة مرورها بالخطوات التالية :

- تحديد نوعية المعلومات المطلوبة
- تحديد نوع الاستمارة المطلوبة
- عمل مسودة الاستمارة
- إعادة فحص وتعديل الأسئلة
- اختبار مبدئي للاستمارة
- تدقيق الاستمارة وتوضيح استعمالها من خلال تعليمات الاستعمال
- توزيع الاستمارة .

الاستمارة : انطلاقا مما تم التنويه إليه من مفاهيم قاعدية وهي خطوات فعلية مرت بها الباحثة واستعانت بها لوسم الدراسة بالموضوعية والدقة في استخدام منهجية البحث العلمي . قامت الباحثة بجمع المعلومات اللازمة ، واختارت الاستمارة المغلقة بهدف توضيح الأسئلة وخاصة اتجاهات الإجابات عن تلك الأسئلة لزيادة فهم طبيعة الموضوع المدروس ، وبعد ذلك قامت بإعداد قائمة الأسئلة وتوجهت بها إلى عدد من الأساتذة بغية تحكيمها وابداء آرائهم حول محاورها و كذا مضمونها ومدى توافق ذلك مع موضوع الدراسة هذا من جهة ومن جهة أخرى تم توزيع حوالي 30 استمارة على طلبة من جامعة جزائرية (جامعة معسكر) بغية معرفة درجة وضوح وفهم الطلبة للأسئلة ومدى قدرتهم على الإجابة عنها واعتبرت عينة تجريبية . خضعت الاستمارة بعد التحرير المبدئي إلى العديد من التعديلات فيما يخص إضافة أو تقليص عدد من الأسئلة وحصرها حسب أهداف الدراسة ومن ثم تم توزيع الاستمارة النهائية التي خضعت في العديد من المراحل إلى الفحص

و التمحيص و التدقيق ، لتسلم وجها لوجه إلى الأطراف الفاعلة المختارة كميدان للدراسة (وهم الأساتذة ، الطلبة ، و الإداريين) كل استمارة على حدى و شمل ذلك جميع الكليات و لم يستثنى واحدة ، لأن المجتمع المصرح عنه في البداية تمثل في الجامعة الجزائرية ككل .

محتوى استمارة الاستبيان :

● تقديم : يعبر التقديم في الاستمارة عن عامل اللباقة ، فهو يعكس شخصية الباحث و يستميل سلوكه و يدفعه للإجابة باهتمام و صدق وهذا طبعا يعود إلى اختيار الباحث للألفاظ و العبارات التعبيرية المناسبة لتقديم نفسه و لا نقصد هنا (السيرة الذاتية للباحث) المعنى هو تقديم مجال عمل الباحث و أهمية الموضوع ، بالإضافة إلى أهمية الاجابات الممنوحة من طرف المجيبين . يمكننا في بعض الأحيان أن نستغني عن التقديم في حال قام الباحث بتوزيع الاستمارة بنفسه و هو يستخدم الاتصال اللفظي فهو نوع من الاتصال المباشر مع أفراد العينة و كذا الحال بالنسبة لدراستنا ففي بعض الأحيان كنى نستغني عن واجهة الاستبيان و هي المقدمة أو التقديم نظرا لاحتكاكنا المباشر بأفراد العينة في الاستمارات الثلاث .

● القسم الأول : يعرّفنا هذا الجزء بخصائص العينة المدروسة فهو يبرز البيانات الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة و تمثلت في بحثنا هذا في متغيرات التالية : الجنس ، السن ، المستوى التأهيلي ، استخدامات الانترنت و عدد مرات استخدامها بالمعدل اليومي ، إضافة إلى امتلاك أفراد العينة لمختلف تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و هي العناصر المشتركة بين الاستمارات الثلاث التي تم توزيعها وهناك عناصر أخرى اختلفت ما بين المستويات الثلاث للاستمارات (أساتذة ، طلبة و إداريين) مثلا : سنة التنصيب أو عدد سنوات الخبرة الرتبة أو الوظيفة و الصفة .

● القسم الثاني : خصص هذا الجزء للمتغير المستقل و المتمثل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و المعبر عنه بمقومات و استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الجامعة و لدى

الأطراف الفاعلة الثلاثة أساتذة ، طلبة وإداريين وكان اختلاف بسيط في عدد الأسئلة وفقا للتفاوت في المستويات بطبيعة الحال و الذي يتبعه التفاوت في الاستخدام و الرضا أيضا عن الخدمات المقدمة و المشتركة بينهم . كما نذكر أيضا أن العديد من الأسئلة لم يتم التغيير في صياغتها و طرحها و كان مبتغى ذلك محاولة القياس الدقيق لمتغيرات الدراسة بين الطبقات الثلاثة وفقا للفروض المطروحة و حفاظا على أهداف الدراسة .

• القسم الثالث : يضم هذا الجزء المتغير التابع و المتمثل في جودة الخدمات التعليمية من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل الأوساط التعليمية العليا و التي عبرنا عنها من خلال درجة الرضا عن المقومات و الاستخدامات .

تم بناء هذه الاستمارة استنادا إلى التقارير المختلفة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الصادرة عن مختلف الهيئات العالمية و الدولية بالمشاركة ، ان الغرض الأساسي من هذه التقارير يكمن في أهمية التكنولوجيا بالنسبة للمنتجات المادية و الخدمات كونها تتيح معالجة المعلومات و إتاحة الاتصال بالوسائل الالكترونية . اعتمدت هذه التقارير على تبني تكنولوجيا المعلومات و دراستها و استخراج احصائياتها اعتمادا على مؤشرين أساسيين هما : (البنية التحتية و مظاهر الاستخدامات) كما توجد أساليب متنوعة لتنظيم احصائيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لأغراض الدراسة التحليلية فالعديد من الأنشطة الوطنية و الدولية تتناول هذا الموضوع من ثلاثة مناظير مختلفة :

✓ عدد الشركات العالمية في قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

✓ حجم الأعمال في هذا القطاع .

✓ القيمة المضافة و الانفاق الرأسمالي و التجارة و العمالة .

المطلب الثالث : حدود الدراسة

سميت بذلك كونها تعبر في بعض الأحيان عن الحواجز التي ينبغي أن يتحرك ضمنها الباحث ولا يمكنه الخروج عنها وهي في الغالب مجموعة الحدود المكانية والزمانية للبحث العلمي .
أ. الحدود المكانية للدراسة :

وهي تتمثل في مكان إجراء الدراسة حيث اقتصر على عينة من جامعات الغرب الجزائري وسوف يتم التفصيل في كفاءات تحديد المجتمع والعينة كما يلي :

✓ مجتمع الدراسة : يضم مجتمع الدراسة المختار لإجراء الدراسة التطبيقية عينة من الأساتذة

(أعضاء هيئة التدريس) ، الطلبة والإداريين ويعود سبب الاختيار إلى محاولة تقصي

الاستخدامات المتباينة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الأطراف الفاعلة في الجامعة

الجزائرية وذلك وفقا للعلاقات المتباينة والخدمات المتبادلة فمنها : الخدمات التي تربط

الأساتذة مع الطلبة ، أو الطلبة مع الإدارة أو الإدارة مع أعضاء هيئة التدريس . والغاية من

ذلك معاينة وتحليل نتائج الاستخدام لتلك الحزم الخدمية المتنوعة وما ينطوي عليه من

أثار إيجابية لربما التحسين في جودة الخدمات المقدمة منة خلال الأطراف الفاعلة أو على

العكس من ذلك وهو ما سنصل اليه من خلال نتائج الدراسة . وقبل ذلك فقد تم تمثيل

المجتمع المدروس في الجدول الموالي :

يمثل الجدول : 1-5 مجتمع الدراسة

المجموع الكلي	جامعة سيدي بلعباس	جامعة وهران USTO	جامعة عين تموشنت	جامعة تلمسان	جامعة معسكر	
5367	1371	950	323	1810	913	أساتذة
3575	248	926	229	1678	494	إدارة
122576	28373	22838	9225	44800	17340	طلبة

المصدر: من إعداد الباحثة

✓ أما فيما يتعلق بالعينة الفعلية المدروسة : فقد تم حساب حجمها من المجتمع الكلي المبين

أعلاه في الجدول و الذي يتصف بأنه معلوم المعالم (لدينا بيانات تتعلق بحجم المجتمع

موضحة في الملاحق من إلى كما يلي :

تحديد حجم العينة إحصائيا في حالة معرفة حجم المجتمع المدروس :

$$n = \frac{Z^2 NP(1 - P)}{e^2(N - 1) + Z^2 P(1 - P)}$$

مع :

n : حجم العينة

N : حجم المجتمع

Z : مستوى الثقة المطلوبة ، فعند مستوى معنوية 0.05 فإن Z= 1.96

P : نسبة تواجد خصائص المجتمع في العينة المراد حسابها (في الغالب نقترح 0.5) .

e : الخطأ المسموح به (نقترح مثلا 0.03 أو 0.05) .

■ ومنه بالنسبة للطلبة يكون حجم العينة بعد تطبيق القانون كالتالي :

$$n = \frac{Z^2 NP(1 - P)}{e^2(N - 1) + Z^2 P(1 - P)}$$

$$0.5 = P$$

$$1.96 = Z \quad \text{نسبة المعنوية } 0.05 .$$

$$e = \text{الخطأ المسموح به في هذه الحالة } 0.03 .$$

$$n = \frac{(1.96)^2 122576 .0.5.0.5}{(0.03)^2(122575) + (1.96)^2 0.5.0.5}$$

$$n = \frac{117721.99}{110.31 + 0.9604}$$

$$n = \frac{117721.99}{111.2779} \approx 1057$$

■ الأساتذة :

$$n = \frac{Z^2 NP(1 - P)}{e^2(N - 1) + Z^2 P(1 - P)}$$

$$\text{مع : نسبة الخطأ المسموح به } e = 0.05 .$$

$$n = \frac{(1.96)^2 5367.0.5.0.5}{0.05^2 5366 + (1.96)^2 0.5.0.5}$$

$$n = \frac{5154.4668}{13.415 + 3.8416.0.25}$$

$$n = \frac{5154.4668}{13.415 + 0.9604}$$

$$n = \frac{5154.4668}{14.3754} \approx 358$$

■ الإداريين :

$$\text{مع : } e = 0.05$$

$$n = \frac{Z^2 NP(1 - P)}{e^2(N - 1) + Z^2 P(1 - P)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 3575.0.5.0.5}{(0.05)^2 3574 + (1.96)^2 .0.5.0.5}$$

$$n = \frac{3433.43}{8.935 + 0.9604}$$

$$n = \frac{3433.43}{9.8954} \approx 347$$

✓ وقد تحصلنا على النتائج التالية بعد عمليات التوزيع للاستبانات (سبق وأن تم الشرح بالتفصيل

لطريقة التوزيع) :

يمثل الجدول : 2-5 عينة الدراسة .

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المسترجعة	نسبة الاسترجاع
358	131	37 %
347	132	38 %
1050	696	66.3 %

المصدر: من إعداد الباحثة

ملاحظة 1 : استعنا بالأساليب الاحصائية فقط لتحديد الحد الأدنى لتوزيع استمارات الاستبيان ، و لكن في الواقع ما تم توزيعه كان بنسبة تفوق نسب الجدول أعلاه فمثلا بالنسبة للأساتذة تم توزيع حوالي 500 استمارة بمعدل 100 تقريبا في كل جامعة .

الملاحظة 2 : عدد الاستبانات المسترجعة هي فقط القابلة للتحليل ، مع الأخذ بعين الاعتبار الاستبانات الضائعة و الملقاة (غير صالحة للدراسة لأنها تحتوي على الكثير من الأخطاء و التناقضات) .

ب. الحدود الزمانية للدراسة

تم تطبيق الدراسة الميدانية خلال الفصول الدراسية و استغلت فترات العطل في بناء الاستمارة و اجراء التعديلات اللازمة لتتوافق و أهداف الدراسة مباشرة ، و امتدت الدراسة الميدانية من 2014 إلى غاية جوان 2017 ، تم خلالها ملاحظة التطورات الخاصة بالعملية التعليمية و كذا تطور الاتصال و استغلال التكنولوجيا في العمليات البيداغوجية و الخدمات الإدارية أيضا إضافة إلى

الاستفادة من آراء أعضاء هيئة التدريس حول الاتجاهات الرئيسية للموضوع وأهميته في الحياة الجامعية .

و من ثمة وكما ذكرنا سالفاً قمنا بالتوزيع بصفة عشوائية للاستمارة في شكلها الأولي ، وفيما بعد توزيعها في شكلها النهائي بطريقة مباشرة على أفراد العينة . والعمل على تحليلها بالأساليب الإحصائية المتعددة للتمكن من تحصيل المعلومات اللازمة وتحقيق الأغراض التي أعدت لأجلها .

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل بيان الإطار المنهجي للدراسة الميدانية ، بحيث تم التفصيل في الخطوات المتبعة بغية انجاز هذا البحث و منه كان لزاما علينا التطرق إلى مختلف الدراسات السابقة منها العربية ، الأجنبية و المحلية و التي تناولت الموضوع نفسه و بصفة مباشرة و بطرق مختلفة ، زيادة إلى الدراسات التي تناولت أحد المتغيرات الخاصة بالموضوع و كان الهدف من ذلك الاستعانة بها و تحليلها لاستخراج أهمية كل متغير على حدى و إن وجد إلى جانب متغيرات أخرى ، فتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لها أهمية بالغة في حياة الفرد و المجتمع ، و في وقتنا الحاضر لا يمكننا العيش دون تطبيقاتها في كافة المجالات سواء منها القطاعات العمومية أو الخاصة . أما قطاع التعليم العالي فهو النواة الأساسية لتقدم المجتمع و تحضره فممنه يبدأ التحضير للكادر البشري و إليه تعود الخبرات و المؤهلات لمجابهة عالم المعرفة الحالي . و كما تم استعراض طرق حساب مجتمع و عينة الدراسة ، محاولة منا تقليص هامش الخطأ في الدراسة الميدانية ، و على اثر ذلك سنستهل تحليل المعطيات و البيانات التي تم تجميعها في الفصل الموالي ، و محاولة ايجاد التفسير الاقتصادي الملائم لها و في الأخير التوصل إلى نتائج تجيبنا على إشكالية الدراسة و الفرضيات المقترحة لها .

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الجيلالي اليابس - سيدي بلعباس -

كلية العلوم الاقتصادية

استمارة مخصصة لدراسة ميدانية من أجل إعداد رسالة الدكتوراه

تخصص : علوم تجارية

في إطار الدراسة التي نجرها حول : " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير جودة الخدمات في الجامعة الجزائرية " ، نقدم لكم هذه القائمة من الأسئلة ، لتفيدونا بأرائكم التي نأمل أن تكون واضحة و صريحة ، شفافة و موضوعية بهدف تحقيق أغراض البحث العلمي ، كما نعدكم بالالتزام بالسرية التامة للمعلومات المقدمة من طرفكم ، مع العلم أن درجة مصداقية هذا البحث العلمي متوقفة على درجة اهتمامكم .

البيانات و المعلومات الشخصية

1. الجنس :

ذكر أنثى

2. السن :

أقل من 20 سنة من 20 إلى 25 سنة من 26 إلى 31 سنة من 32 سنة فما فوق

3. المستوى التأهيلي :

ليسانس ماستر ماجستير دكتوراه

4. هل تستخدم شبكة الانترنت في :

المنزل في الجامعة في مقهى الانترنت لا أستخدمها

5. عدد مرات استخدام شبكة الانترنت في اليوم

أقل من 2 سا في اليوم من 2 سا إلى 4 سا أكثر من 5 سا يوميا

6. تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

امتلاك الأجهزة التالية :		في مكان الدراسة	في المنزل
1-	جهاز حاسوب محمول pc portable		
2-	جهاز حاسوب ثابت pc bureau		
3-	الأجهزة اللوحية Tablette		
4-	الهاتف الذكي Smartphone		
5-	الماسح الضوئي Scanner		
6-	الطابعة imprimante		
7-	الداتا شو Data Show		
8-	الآلة الناسخة photocopieuse		

1/ مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					المكونات المادية
					01 أعتبر أن عدد أجهزة الحاسوب و المعدات التي توفرها جامعتنا كافي و يتناسب مع عدد الطلبة .
					02 أرى أن أجهزة الحاسوب و كذا المعدات الأخرى تتميز بالحدثة و سرعة إنجاز الوظائف .
					03 توفر جامعتنا الإمكانيات اللازمة لتصليح هذه المعدات و صيانة الأجهزة بصفة دورية .
					شبكات الاتصال و خدماتها
					04 توفر جامعتنا تغطية للشبكة العالمية (Internet) على مستوى قاعات التدريس و الجامعة ككل .
					05 أرى أن البريد الالكتروني الخاص بجامعتنا يساعد على التواصل مع الطلبة
					06 أعتبر أنه يتم تحديث بيانات الموقع الالكتروني لجامعتنا بصفة مستمرة بحيث نحظى بالمستجدات دوما .
					قواعد البيانات
					07 هناك قواعد بيانات خاصة بعنوانين الكتب المتوفرة في جامعتنا و أخرى تتعلق بالمكتبات الوطنية.
					الكفاءات البشرية
					08 أرى أن جامعتنا توفر الكفاءات البشرية اللازمة لتدريب الطلبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .
					09 أحاول الالتحاق بدورات تدريبية خارج الجامعة بغية تحقيق التعليم الذاتي في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
					10 التحكم في اللغات الأجنبية يساعدني على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

2/ مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					11 أستخدم الحاسوب الشخصي لأداء مختلف واجباتي التعليمية .
					12 استعين بالبرامج التعليمية لتحسين مستواي التعليمي
					13 أحتاط من ضياع المعلومات المهمة لدراساتي و أقوم بتخزينها عبر عدة وسائط منها الأقراص الصلبة (flash disque,Disque dure.....) .
					14 أستخدم أساتذتي الأجهزة التكنولوجية و المعدات (حاسوب ، داتاشو) لأغراض العملية التعليمية خلال الحصص .
					15 يقوم أساتذتي بعرض الحصص و تقديمها من خلال برنامج الباوربوينت (powerpoint) ، و برامج أخرى تعليمية بهدف تحقيق الأغراض السامية للعملية التعليمية .
					16 أستخدم أساتذتي غالبا أسلوب الأفلام البيداغوجية و كذا مقاطع الفيديو لتسهيل عملية الاستيعاب .

					17	طريقة البحث في قواعد البيانات تسهل عملي و تختصر وقتي ، و بالتالي يمكنني الاستغناء على الدليل اليدوي للكتب المتوفرة على مستوى مكتبة الجامعة .
					18	أستطيع استخدام قواعد البيانات المكتبية مباشرة و دون كلمة مرور
					19	استخدم شبكة الانترنت في مكتبة الجامعة .
					20	استخدم شبكة الانترنت في قاعات الدراسة
					21	استخدم شبكة الانترنت في مخابر البحث .
					22	استخدم شبكة الانترنت من خلال الهاتف المحمول .
					23	أتحاور و أناقش مختلف القضايا التعليمية مع زملائي و أساتذتي من خلال مواقع التواصل الاجتماعية .
					24	أحصل على كل جديد يتعلق بالتظاهرات العلمية من خلال المواقع العلمية الناشطة في هذا المجال أو عبر مواقع التواصل الاجتماعية
					25	أستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتحديد التخصصات الجامعية على أساس متطلبات سوق العمل و احتياجات المؤسسات الاقتصادية .
					26	أستخدم الموقع الإلكتروني الخاص بجامعتي من أجل القيام بعملية التسجيل و إعادة التسجيل (بداية السنة الجامعية) .
					27	استخدم الموقع الإلكتروني للإطلاع على قائمة الرغبات و أقوم بملء بطاقة الرغبات الكترونيا .
					28	أقوم بعملية الدفع لمختلف الرسوم و المستحقات الجامعية (مصاريف التسجيل ، النقل ، الإقامة ...) إلكترونيا .
					29	أحصل على استعمال الزمن الخاص ببرنامج الدروس و الامتحانات مباشرة من خلال الموقع الإلكتروني لكليتي .
					30	يتم عرض نقاطي و نتائج المداولات على الموقع الخاص بكليتي .
					31	أتلقي مختلف التمارين و بطاقات الأعمال الموجهة من طرف أساتذتي الكترونيا .
					32	أبعث بالحلول لمختلف البحوث العلمية و واجبات الأعمال الموجهة لأساتذتي عبر البريد الإلكتروني .
					33	أستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لجمع المعلومات عن المؤسسات التي سأختارها كميدان للدراسة أثناء سنة التخرج أو لإجراء التربص.

3/ درجة الرضا و الموافقة عن جودة الخدمات التعليمية

		موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
						34	أشعر بالرضى اتجاه الخدمات التي تقدمها جامعتي ، فهي تستخدم أحدث التقنيات و التي تتماشى و التطورات الحاصلة في المجتمع .
						35	أرى أن مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في العملية التعليمية ايجابية فهي تقلل الوقت و الجهد .
						36	أستطيع الحصول على مقررات الحصص و المحاضرات مباشرة من المواقع الإلكترونية للأساتذة ، و الجامعة ككل .
						37	توفر شبكة الانترنت المعلومات بالكمية و النوعية المطلوبة.

					38	تعمل شبكة الانترنت على تجديد معارفي وتفعيل مشاركتي من خلال اجراء البحوث العلمية في مختلف التظاهرات التعليمية و الثقافية .
					39	أرى أن تأثير شبكة الانترنت سلبي لأن عملية تصفح المواقع تأخذ كل وقتي ، تشتت تفكيري و تشعب بحثي .
					40	الكم الهائل من المعلومات الموجودة على شبكة الانترنت يجعلني أقع في صعوبة اختيار الانسب منها.
					41	عنصر الأمان(القرصنة، السرقة العلمية) يجعلني أتردد في استخدام شبكة الانترنت .
					42	سبب عدم استخدامي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يكمن في ضيق الوقت و كثافة المناهج الدراسية .
					43	لا أستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بسبب نقص الخبرة و الكفاءة في المجال .
					44	استخدام تكنولوجيا المعلومات ينمي مهاراتي الابتكارية و الإبداعية
					45	استخدامي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات باستمرار في عملية التعليم يحسن نتائجي ، و يساعدني على التفوق في الامتحانات .

و في الأخير نشركم على تعاونكم و اهتمامكم

تمهيد

تمثل الدراسة الميدانية التطبيق الواقعي للإطار المنهجي للبحث ، بحيث يتم استخدام الأدوات المعبر عنها سابقا وتحليلها احصائيا بغية استخلاص النتائج الكمية ، ونظرا للأهمية التي يكتسبها موضوع الساعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي وبعد التعرف على الواقع الرقمي لها في الجزائر ، ارتأينا تجسيد الدراسة الميدانية على مستوى عدد من ولايات الغرب الجزائري (لتسهيل الوصول إلى كافة أفراد العينة ، كون الباحثة تقطن إحدى ولايات الغرب الجزائري ، إضافة إلى اتباعها أسلوب التوزيع المباشر وذلك من خلال اللقاء المباشر مع أفراد العينة) وكان اختيارنا لها لا يتبع أي قاعدة من قواعد التوزيع الجغرافي، فقط اعتمدنا على بعض الجامعات المتميزة بالأقدمية (وهران ، سيدي بلعباس ، تلمسان) أما اختيارنا لجامعة معسكر (فيكمن سبب ذلك في قربها من مكان تواجد الباحثة مما سهل ذلك امكانية توزيع و جمع الاستبانات) و اختيار المركز الجامعي عين تموشنت كان بهدف الشمولية وعدم التحيز لنتمكن في الأخير من تعميم نتائج الدراسة على المجتمع المختار كدراسة حالة (الجامعة الجزائرية) .. و لقياس مدى ثبات الاستبانات ، بعد جمع البيانات و ادراجها أو تخزينها ضمن البرنامج المعالج " SPSS 22 " المعتمد في الإحصاء الحديث و الخاص بالدراسات الاجتماعية و الانسانية ، تم حساب معامل ألفا كرونباخ (cronbach Alpha) من خلال نفس البرمجة ، و قد أوضحت النتائج أن درجة ثبات الاستبانات ممتازة حيث بلغت درجة ثباتها 0.8 ، وهذا يمكن القول بأن الاستبانات ثابتة ، ويعتمد عليها في قياس ما أعدت لقياسه . و عليه سنحاول من خلال هذا الفصل ، التعرف على سلوكيات الأعضاء الفاعلة اتجاه مقومات أو مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و كذا درجة استخدامها و كفاءات ذلك تلبية لأغراض الدراسة و المتمثلة في جمع المعلومات و النتائج كما يمكن أن تكون إضافة مهمة يعتمد عليها في إضفاء تحسينات في مجال تقديم الخدمات التعليمية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة الجزائرية .

ومن هذا المنطلق جاء هذا الفصل تحت عنوان الدراسة الميدانية لرصد هذه السلوكيات و تحليلها احصائيا ، من خلال تقسيمه إلى المباحث التالية :

- ✓ المبحث الأول : عرض وصف المتغيرات الديموغرافية للدراسة
- ✓ المبحث الثاني : عرض وصف وتحليل المحاور الأساسية للدراسة
- ✓ المبحث الثالث : اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج .

المبحث الأول : الصدق والثبات ووصف متغيرات الدراسة

لقد تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية لوصف و تحليل البيانات النهائية بعد تفرغ الاستبيان ، و قد استعنا في ذلك ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية الحاسوبية متكاملة لإدخال البيانات و تحليلها و يستخدم عادة في جميع البحوث العلمية التي تشمل على العديد من البيانات الرقمية و لا يقتصر على البحوث الاجتماعية فقط بالرغم من أنه أنشأ أصلا لهذا الغرض و لكن اشتماله على معظم الاختبارات الاحصائية (تقريبا) و قدرته الفائقة في معالجة البيانات و توافقه مع معظم البرمجيات المشهورة جعل منه أداة فاعلة لتحليل شتى أنواع البحوث العلمية . و قد شملت هذه الأساليب :

- كأداة لقياس الثبات : اختبار الفا كرونباخ لمعرفة ثبات و صدق استمارة الاستبيان .
- أدوات البحث الوصفي : التكرارات و النسب المئوية لتحليل اجابات أفراد العينة و التعرف على اتجاهاتهم نحو الأسئلة المطروحة .
- الأدوات التحليلية : و تتمثل في اختبارات تتعلق بالتحليل الاحصائي لمحاور الدراسة و أهم متغيراتها .

1. الصدق الظاهري : و من أجل تأكيد الصدق الظاهري للاستبيان قامت الباحثة بعرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، الإحصاء و هم أفراد من مجتمع الدراسة ، بحيث طلب إليهم دراسة الأداة ، و إبداء رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة الفقرات للمحتوى و طلب إليهم أيضا النظر في مدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد الفقرات و شموليتها و تنوع محتواها و تقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازما . و قامت الباحثة بدراسة ملاحظات المحكمين ، و اقتراحاتهم و أجرت تعديلات في ضوء التوصيات و آراء هيئة التحكيم (انظر الملحق رقم 04 : و الذي يوضح قائمة المحكمين) . تعديل محتوى بعض الفقرات ، و تعديل صياغات أخرى لتصبح أكثر ملائمة و حذف بعض الفقرات الخ...و قد اعتبرت الباحثة الأخذ بملاحظات المحكمين و إجراء التعديلات المشار إليها أعلاه بمثابة الصدق الظاهري للأداة ، و منه اعتبرت الباحثة أن الأداة صالحة لقياس ما وضعت له .

2. ثبات أداة الدراسة : نقصد بثبات الاستبيان مدى ملائمة هذه الأداة إذا ما استخدمت للتعميم بمعنى أنه يتم الحصول على نفس النتائج اذا ما تم توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف و الشروط ، أو بعبارة أخرى يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان و قد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة من خلال معامل الفا كرونباخ (*alpha cronbach's*) كما هو مبين في الجدول الموالي : 1-6 معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستمارات الثلاث

الاجمالي	الفا كرونباخ	المحور	الاستمارة
0.855	0,838	المحور الاول	الطلبة
	0.879	المحور الثاني	
	0.854	المحور الثالث	
0.825	0.805	المحور الاول	الاستاذة
	0.776	المحور الثاني	
	0.848	المحور الثالث	
0.841	0.789	المحور الاول	الادارة
	0.784	المحور الثاني	
	0.809	المحور الثالث	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS.V22.0)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ تراوح بين (0.825 – 0.855) وهي معاملات مرتفعة ، بحيث تعدت قيمتها (0.5) للاستمارات الثلاث وهذا ما يدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها. ويمكن أن نشير إلى أن معامل اثبات ألفا كرونباخ ، يتراوح بين (0-1) وكلما اقترب من الواحد ، دل على وجود ثبات عال وكلما اقترب من الصفر ، دل على عدم وجود ثبات ، وإن الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل ألفا كرونباخ هو (0.60) منه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة ، تتميز بالصدق والثبات وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة الأصلية

وفيما يلي سنقوم بتحليل البيانات الشخصية لكل عينة على حدى .

المطلب الأول : عرض وصف المتغيرات الديموغرافية للطلبة

1. تحليل الصدق و الثبات للطلبة:

توضح النتائج التي تم عرضها من خلال الجدول أدناه ، أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل محور من محاور دراسة الطلبة حيث تراوحت ما بين (0.838-0.854) ، أما معامل ألفا كرونباخ لإجمالي عبارات الاستبيان فقد بلغ 0.855 وهذا ما يدل كما ذكرنا سابقا على وجود ثبات مرتفع لأداة الدراسة وقدرة قوية على تحقيق أهداف الدراسة .

الجدول رقم : 2-6 معامل الثبات ألفا كرونباخ خاص باستمارة الطلبة

المحور	الفا كرونباخ	الاجمالي
المحور الاول	0,838	0.855
المحور الثاني	0.879	
المحور الثالث	0.854	
المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات (SPSS.V22.0)		

2. تحليل خصائص العينة الخاصة بالطلبة

أ. الجنس :

يتبين من خلال الشكل ادناه ان نسبة الاناث بين الطلبة كانت الشريحة الفاعلة للتجاوب مع

الاستبيان حيث حققت نسبة %69 من مجموع 696 مستجيب في حين حققت نسبة الذكور

%31. وكان ذلك نظرا لاحتكاك الباحثة أكثر بالطالبات و محاولة اقناعهم بضرورة المساهمة في البحث

العلمي .

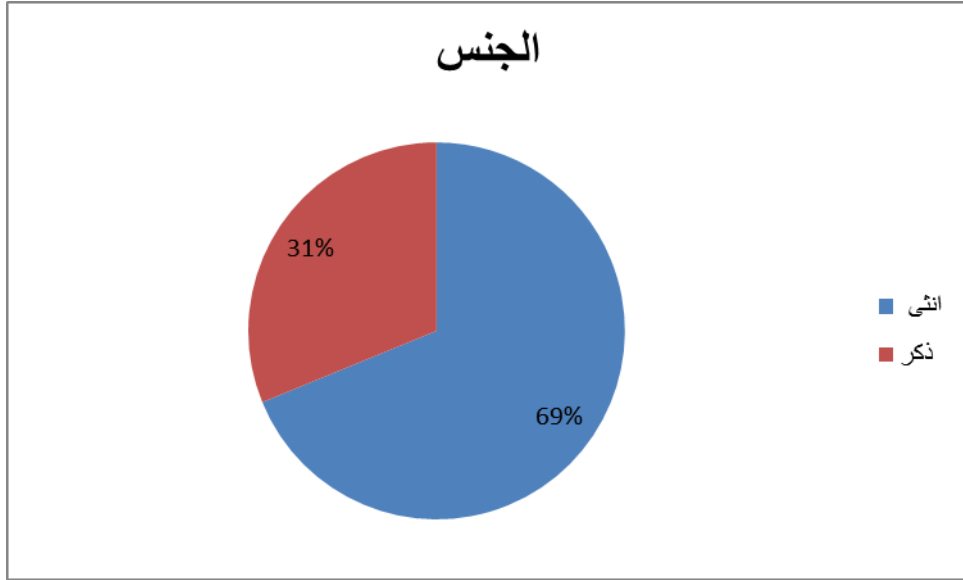
الجدول : 3-6 يمثل التكرارات و النسب المئوية لعامل الجنس

الذكور	النسبة المئوية	التكرار
216	%31	480
480	%69	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

ويعبر الشكل الموالي عن تقسيم العينة الخاصة بالطلبة وفقا لعامل الجنس .

الشكل رقم : 1-6



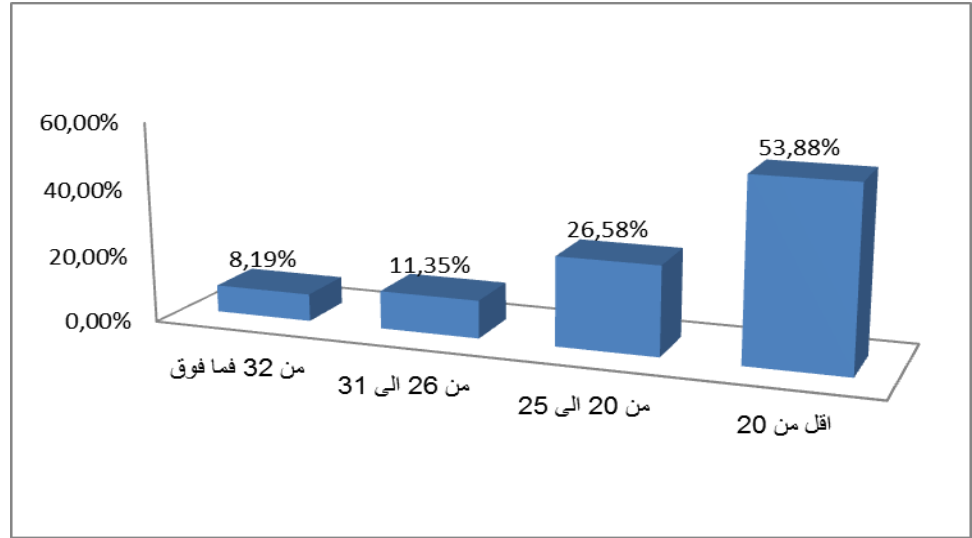
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

أ. العمر

من الجدول و البيان المواليين تمثل الفئة الأقل من 20 سنة هي أعلى نسبة في عينة الدراسة ، تليها الفئة التي تتراوح ما بين 20 إلى 25 سنة ، بعدها مباشرة الفئة التي تراوحت أعمارها ما بين 26 إلى 31 سنة بنسبة 11.35 % من بين 696 طالب أما أدنى نسبة فسجلتها الفئة التي بلغ سنها 32 سنة فما فوق .

وهذا ما يبين أن طلبة ليسانس سجلوا الفئة العالية في نسبة الاجابات .

الشكل البياني رقم : 2-6 يمثل عمر الطلبة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

الجدول رقم: 4-6 يمثل عمر الطلبة

أكبر من 32	من 26 ال 31	من 20 الى 25	اقل من 20	
8,19%	11,35%	26,58%	53,88%	النسب المئوية
57	79	185	375	التكرارات

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

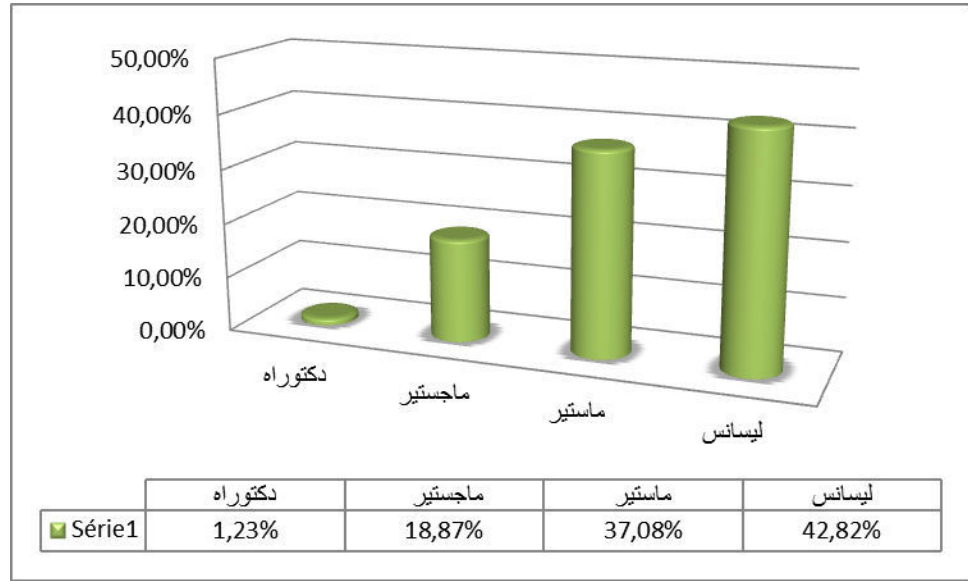
3.المستوى التأهيلي :

الجدول رقم : 5-6 المستوى التأهيلي للطلبة

دكتوراه	ماجستير	ماستير	ليسانس	
1,23%	18,87%	37,08%	42,82%	نسبة
9	131	258	298	التكرار

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

الشكل رقم : 3-6 المستوى التأهلي للطلبة

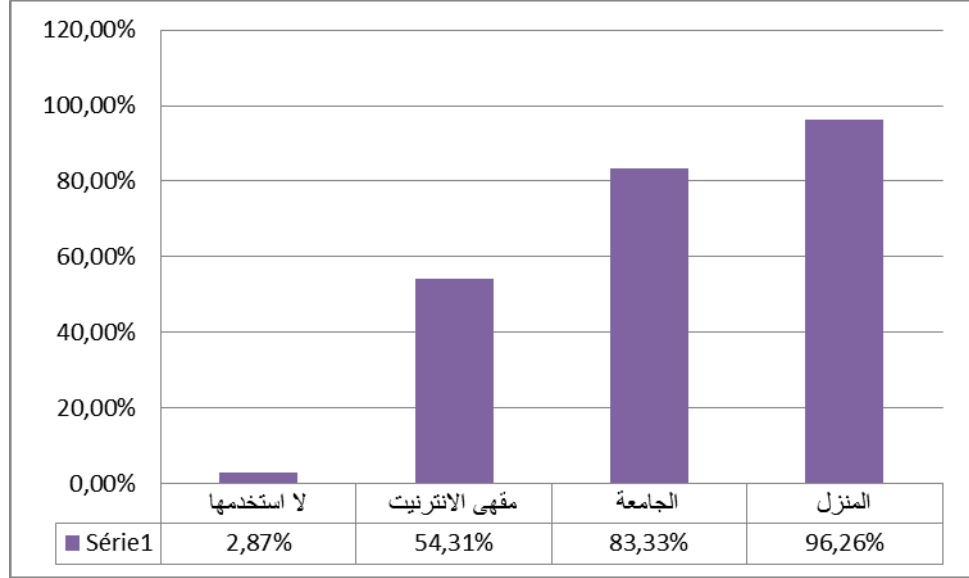


المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

يتبين من الجدول و البيان أعلاه أن نسبة الإجابات لطلبة الليسانس بلغت أكثر من 42 % ، أما فئة طلبة الماستر فقد بلغت 37 % في حين نلاحظ أن نسبة المجيبين من طلبة الماجستير كانت بنسبة 18 % فقط من حجم العينة ، أما طلبة الدكتوراه فقد بلغ عددهم و انحصروا في 9 طلاب من بين 696 طالب ، وهم طلبة دكتوراه من مخبر الاستشراف و تطوير الوظائف و الكفاءات ، تحت إشراف مدير المخبر البروفسور ثابتي الحبيب ، جامعة معسكر بحث تم توزيع الاستبيان بمساعدته في المخبر على عينة من طلبة الدكتوراه ، ولم تتمكن الباحثة في باقي الجامعات من الاحتكاك بطلبة الدكتوراه .

ب. استخدام شبكة الانترنت

الشكل البياني رقم : 4-6 استخدام شبكة الانترنت



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

الجدول رقم : 6-6 استخدام شبكة الانترنت

نوعية الموقع	المنزل	جامعة	مقهى انترنت	لا استخدمها
نسبة الاستعمال	%96,26 [†]	%83,33	%54,31	%2,87
حجم الاستعمال	670	580	378	20
نسبة العينة	%40,66 [‡]	%35,19	%22,94	%1,21
حجم العينة	283	245	160	8

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

[†] تم حسابها وفق العملية التالية : $\frac{670}{696} \times 100\% = 96.26\%$
[‡] تم حسابها وفق العملية التالية : $\frac{283}{696} \times 100\% = 40.66\%$

نلاحظ مما سبق (الجدول و الشكل البياني) وكون السؤال يتعدى الاختيار الواحد فإن النسبة المئوية من حجم الاستخدام لشبكة الانترنت بالنسبة لإجابات العينة تمثل أعلى نسبة في المنازل إضافة إلى الأماكن الأخرى كاستخدامها في الجامعة أو في مقاهي الانترنت بنسبة 96 % و على العكس من ذلك تبين النسبة الأدنى ولوج العينة إلى مقاهي الانترنت بنسبة 23 % تقريبا من حجم الاستعمال الكلي والذي يتعدى ذلك الاختيار إلى استخدامها في الجامعة أو المنزل . ونقول في هذا الشأن و حسب ما تم جمعه من الاجابات ووفقا لتلك النتائج أن استخدام العينة المدروسة للانترنت في المنازل كان بأعلى نسبة ثم تليها استخدامها لها في الجامعات ، بحيث تمثل الفضاء العلمي الذي يقضي فيه الطالب معظم وقته ، حوالي 8 ساعات في اليوم تقريبا . أما ما نسبته 1.21 % فهي الفئة التي لا تستخدم الانترنت وهي الطفرة بالنسبة للدراسة ويمكن تحليلها نظرا لعوامل معينة منها على سبيل المثال عامل التكلفة (القدرة المادية للفرد الطالب) ، أو عامل الإقامة (السكن في مناطق بعيدة نوعا ما عن التغطية الشبكية للانترنت بالإضافة إلى البعد عن مكان الدراسة ما يمنع الطالب من استغلال الانترنت على مستوى الجامعة أو مقاهي الانترنت) ، أو نقص الخبرة في استخدام شبكة الانترنت . ولم يتم التطرق إليها في الدراسة وذلك لسببين رئيسيين وهما رفض الإجابة و التعقيب على الأسئلة خاصة التي تعلق بتكاليف الانترنت و القدرة الشرائية لخدماتها ، أيضا عدم التصريح بمكان الإقامة (خاصة المناطق النائية و المعزولة).

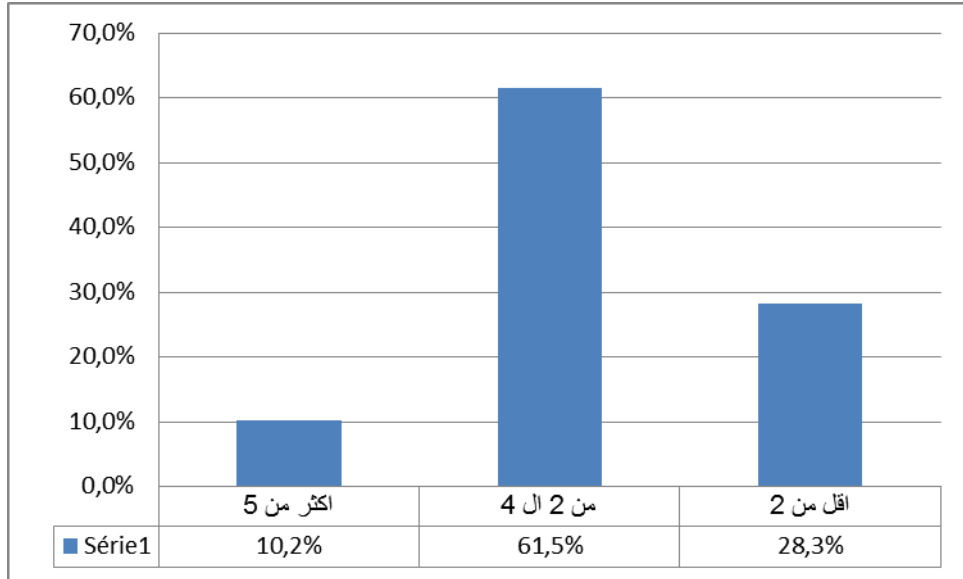
II 5. عدد مرات استخدام الانترنت في اليوم :

الجدول رقم : 6-7 عدد مرات استخدام الانترنت في اليوم

النسبة	اقل من 2	من 2 ال 4	اكث من 5
النسبة	28,30%	61,50%	10,20%
التكرار	197	428	71

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

الشكل البياني رقم : 5-6 يمثل عدد مرات الاستخدام لشبكة الانترنت



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

من الشكل البياني والجدول أعلاه يتبين لنا أن الفئة الغالبة في هذه الدراسة تستخدم شبكة الانترنت بمعدل ساعتين إلى أربع ساعات في اليوم وهو المعدل المتوسط في الاستخدام بنسبة أكثر من 61 % ثم تليها نسبة استخدام تقدر ب تقريبا من 28 % بمعدل ساعتين وأقل في اليوم ، أما أدنى نسبة فتقدر ب 10 % وهي متعلقة باستخدام شبكة الانترنت من 5 خمس ساعات إلى أكثر من ذلك ، هذه النسب أقرب إلى الواقع ، فهي النسبة المتوسطة كون الطالب فرد طبيعي يدرس على الأقل 5 أو 6 ساعات في اليوم وينام 8 ساعات و 4 إلى 5 ساعات ما بين الأكل والراحة ، وما تبقى من الوقت أو أقل من ذلك ربما يقضيه أمام شاشة الانترنت .

ج. . امتلاك الأجهزة الالكترونية :

- يتبين لنا من خلال الجدول الموالي أن هناك تباين في امتلاك تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، حيث بلغت نسبة امتلاك الطلبة لجهاز حاسوب محمول 59% أي ما يعادل 415 من حجم الاستعمل إجمالي الفئة المدروسة 696 وذلك في المنازل الطلبة ، أما فيما تعلق بامتلاك جهاز المحمول في الجامعة فقد قدرت النسبة ب تقريبا 9 % ، كما يجدر الإشارة أيضا إلى النسبة المعتبرة للطلبة الذين لا يملكون جهاز حاسوب محمول والتي بلغت 34 % أما النسبة السابقة فيمكن تفسيرها باستعارة جهاز الحاسوب الذي يملكه الطالب في المنزل إلى الجامعة من أجل استخدامه في تحقيق بعض الأغراض التعليمية منها : على سبيل المثال جمع المعلومات ، تحضير و عرض مختلف البحوث و الواجبات ، إعداد الرسائل و المذكرات ...
- جهاز حاسوب ثابت : كانت أعلى نسبة اجابة تقريبا 90 % عدم امتلاك الجهاز لا في المنزل ولا في مكان الدراسة ، أما نسبة 18 % فصرحت بامتلاكه في المنزل و ما تبقى أي بمعدل 14 طالب فقط كانت الاجابة بامتلاكه في مكان الدراسة و نقول في هذا الصدد أن الطلبة قد يستخدمون أجهزة الجامعة باستمرار و بشكل متكرر و هذا ما أدى بهم إلى التعبير عن ذلك بالامتلاك .
- الأجهزة اللوحية : نسبة 82 % تقريبا لا يملكون هذا النوع من الأجهزة ، أما في المنزل فامتلاك اللوحات الالكترونية كان بنسبة 12 % تقريبا من نسبة العينة و ما تبقى عبروا عنه بامتلاكها في مكان الدراسة .

- الهاتف الذكي : 98 % من حجم استعمال الهاتف الذكي من طرف الطلبة يكون في منازلهم ، و 96% من حجم استعمال الهاتف الذكي للطلبة في الجامعة ، أما أقل نسبة فهي 1.87 % تقريبا من الطلبة الذين لا يملكون مثل هذه الهواتف ، نقول في هذا الصدد أن تقارب النسب ما بين استعمال هذه الوسائل الاتصالية سواء بالنسبة للمنزل أو الجامعة له دلالات أولها : امتلاك نسبة كبيرة من عدد الطلبة المستجوبين لهذه الهواتف الذكية ، ثم استخدامها الدائم في المنزل أو خارجه دليل على عدم الاستغناء عنها نظرا لميزاتها .
- الماسح الضوئي : 88 % تقريبا من الطلبة لا يمتلكون هذا الجهاز ، و 10 % من الطلبة المستجوبين أجابوا بامتلاكهم لهذا النوع من الأجهزة ، ومن نفس النتائج كما يلي : نظرا لعدم وجود ضرورة ملحة لدى الطلبة لاستخدام الماسح الضوئي يمكنهم الاستغناء عن استخداماته ، أيضا عدم تمكن الطلبة من فهم ماهية الجهاز أو استخداماته أيضا سبب آخر لهذه النسبة المرتفعة من الاجابات بلا نمتك ، و أحيانا يمكن لأشخاص أو أفراد من العائلة أن يقتنوا هذا الجهاز لوعيهم بفوائده .
- الطابعة : أعلى نسبة من الاجابات كانت بامتلاك طابعة على مستوى المنزل بنسبة 56 % من حجم الاستخدام أما ما نسبته 43 % تقريبا لا يمتلكون طابعة ، في هذه الحالة يلجأ الطلبة إلى مقاهي الانترنت و كذا محلات خدمات الإعلام الآلي لإجراء مختلف البحوث و هذا ما يجعلهم يستغنون عنها في المنزل (للبيعض) وتشكل تكاليف بالنسبة لهم و أيضا لربما لعدم الوعي لكيفيات استخدامها أيضا ، بالنسبة للفئة الأولى ، على العكس من ذلك تحتاج إلى مثل هذه الأجهزة في المنزل لأنها توفر عناء البحث عن محلات ذات جودة عالية في تقديم الخدمات و لا تعاني اكتضاضا كما هو مشهود في وقتنا الحالي .
- الداتاشو : 99 % من الاجابات كانت لا وهنا نقول أن مصداقية اجابات أفراد العينة كانت عالية أيضا نفسرها بقراءة الطلبة لاستمارة الاستبيان بتمعن و محاولة الاجابة عنها أيضا ، أما

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

بأقي النسب فقد بلغت 0.57 % المنزل و 0.72% في الجامعة وهي نسبة ضئيلة ، تعبر عن الفئة المستحوذة على أكبر عدد للإجابات وهي طلبة الليسانس وبالفعل استخدام الداتاشو عندهم قليل بالمقارنة مع طلبة الماستر الدراسات العليا ما بعد التدرج .

- الآلة الناسخة نسبة كبيرة من الطلبة يملكون الناسخة الورقية قدرت ب 94% تقريبا أما الفئة الأخرى فتميزت بامتلاكها لهذه الآلة على مستوى المنزل ، فهي ضرورية لانجاز الأعمال دخل المنزل أما النسبة المتبقية حوالي 0.29% فيمنك إرجاعها إلى عد فهم السؤال بصيغته الحقيقية .

الجدول رقم : 6-8 تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

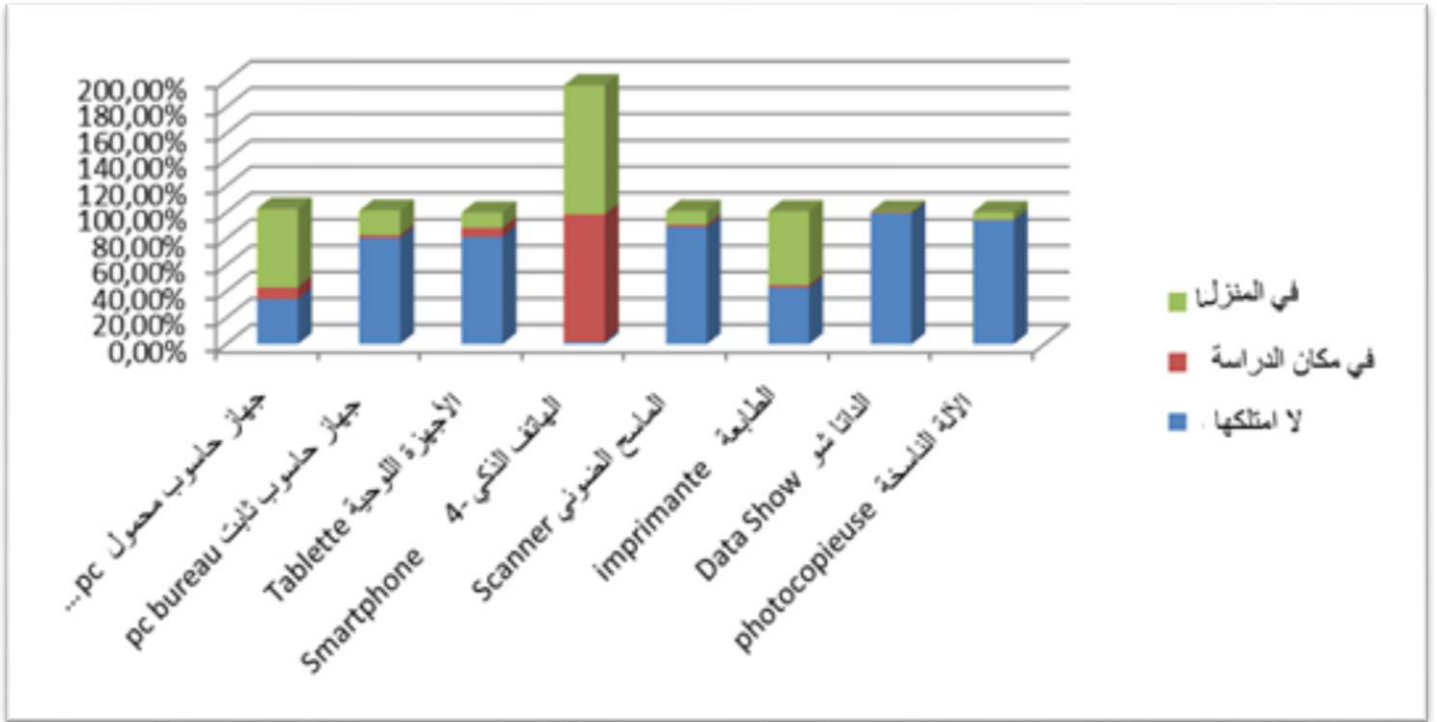
امتلاك الأجهزة التالية :	في المنزل	في مكان الدراسة	لا امتلاكها
جهاز حاسوب محمول pc portable	59,63%	8,91%	34,34%
	415	62	239
جهاز حاسوب ثابت pc bureau	18,53%	2,01%	80,89%
	129	14	563
الأجهزة اللوحية Tablette	11,64%	6,75%	81,61%
	81	47	568
الهاتف الذكي Smartphone	98,13%	96,55%	1,87%
	683	672	13
الماسح الضوئي Scanner	10,34%	1,87%	88,94%
	72	13	619
الطابعة imprimante	56,03%	1,72%	43,25%
	390	12	301
الداتاشو Data Show	0,57%	0,72%	99,28%
	4	5	691
الآلة الناسخة photocopieuse	5,89%	0,29%	94,11%

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

655	2	41
-----	---	----

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

الشكل: 6-6 يمثل تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند الطلبة



من إعداد المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

المطلب الثاني : عرض وصف المتغيرات الديموغرافية للأساتذة

(1) تحليل الصدق والثبات

الجدول رقم: 6-9 معامل الصدق والثبات ألفا كرونباخ

المحور	الفا كرونباخ	الاجمالي
--------	--------------	----------

0.825	0.805	المحور الاول
	0.776	المحور الثاني
	0.848	المحور الثالث

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات ألفا كرونباخ يسجل نسبة عالية لمحاور دراسة الأساتذة بحيث تراوحت نسبته ما بين (0.776 إلى 0.848) وهي نسبة عالية تفوق 0.60 وهي تمثل نسبة الثبات للاستبان المقدم إلى الأساتذة بنسبة 0.825 كإجمالي المحاور الثلاثة .

(2) تحليل خصائص العينة الخاصة بالأساتذة :

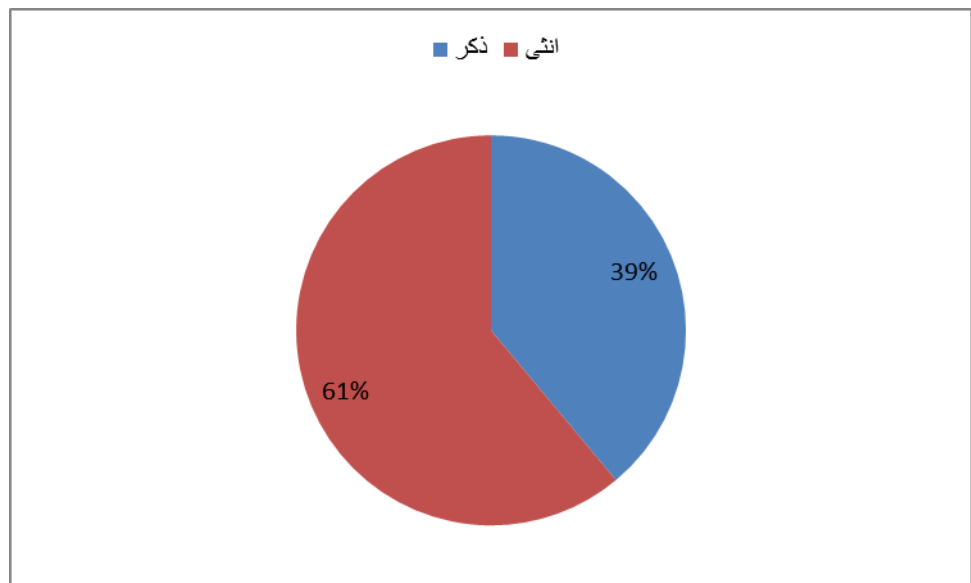
1.11 الجنس

الجدول رقم : 6-10 يمثل الجنس بالنسبة للأساتذة

انثى	ذكر	
61%	39%	نسبة
80	51	تكرار

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

الشكل البياني رقم : 6-7 يمثل عامل الجنس بالنسبة للأساتذة



الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

نلاحظ من الجدول و التمثيل السابق أن نسبة الإجابات المتعلقة بعينة الأساتذة تمثل ما نسبته 61% إناث و 39% ذكور وهذا ما بين تجاوب فئة الإناث أكثر مع الدراسة . احتكت الباحثة أثناء توزيعها للاستبيان مباشرة مع فئة الأساتذة من النساء و ذلك في قاعات التدريس لدى مختلف الجامعات منها تلمسان و في المكاتب الإدارية مثلا جامعة وهران...

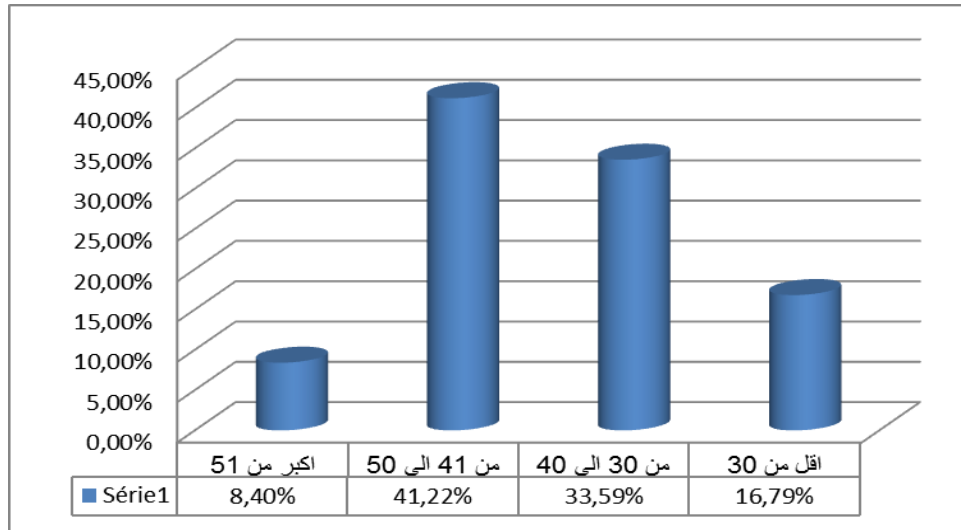
2.11 العمر

الجدول : 6- 11

أكبر من 51	من 41 الى 50	من 30 الى 40	اقل من 30	
8,40%	41,22%	33,59%	16,79%	نسبة
11	54	44	22	تكرار

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

البيان رقم : 6- 8 يمثل العمر عند الاساتذة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

من الجدول و البيان أعلاه نستخرج أعلى نسبة تمثلها الفئة التي تتراوح أعمارها ما بين 41 و 50 سنة بنسبة 54% من المجيبين و تليها الفئة المحصورة ما بين 30 إلى 40 سنة بنسبة 44% ، أما

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

الفئة التي تقل عن 30 سنة فهي تشكل 22 % و أدنى فئة هي التي زادت عن 50 سنة بنسبة 11 % . هي نسب تفسر الأساتذة المداومين و الدؤوبين على الحضور و أغلبهم يشغلون مناصب إدارية في الجامعة و هم من تمكنت الباحثة من رؤيتهم باستمرار في الجامعة .

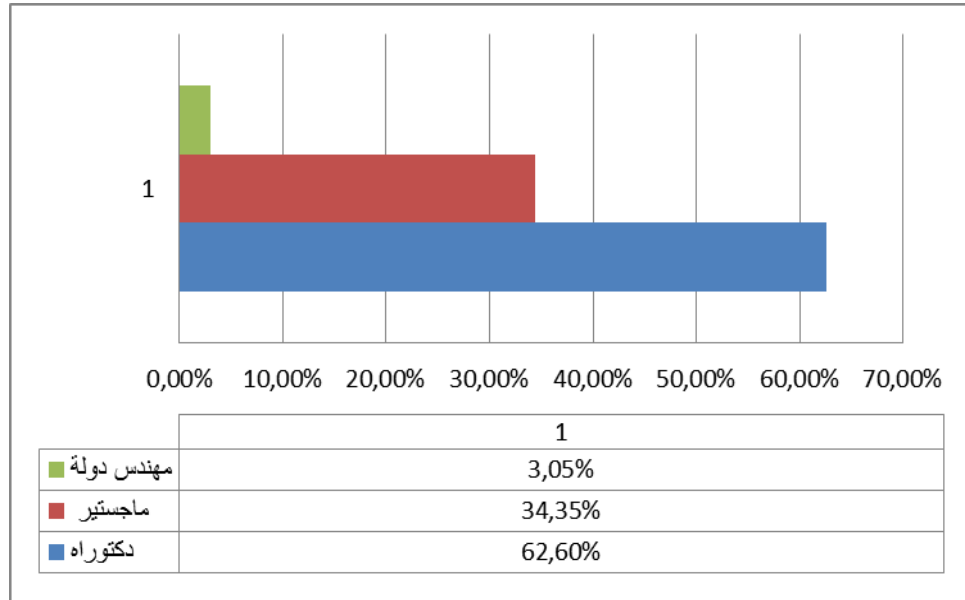
3.11 المستوى التأهيلي :

الجدول رقم : 6-12 يمثل المستوى التأهيلي للأساتذة

النسبة	مهندس دولة	ماجستير	دكتوراه
3,05%	34,35%	62,60%	
4	45	82	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

الشكل البياني رقم : 6-9 المستوى التأهيلي للأساتذة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

نلاحظ مما سبق أن نسبة المجيبين يمتلكون دكتوراه بنسبة 63 % تقريبا وما نسبته 34 % لديهم شهادة ماجستير ونسبة 3 % مهندس دولة بمعدل 4 أساتذة فقط. أعلى نسبة التقت معها الباحثة أثناء توزيعها للاستبانة هي فئة الدكاترة وهي بالفعل النسبة التي تمثل الفئة العمرية من 41 إلى 50 وهذا ما يعطي مصداقية لإجابات العينة. هل لا يمنع وجود دكاترة من سن 30 إلى 40 لكن بنسبة قليلة نوعا ما .

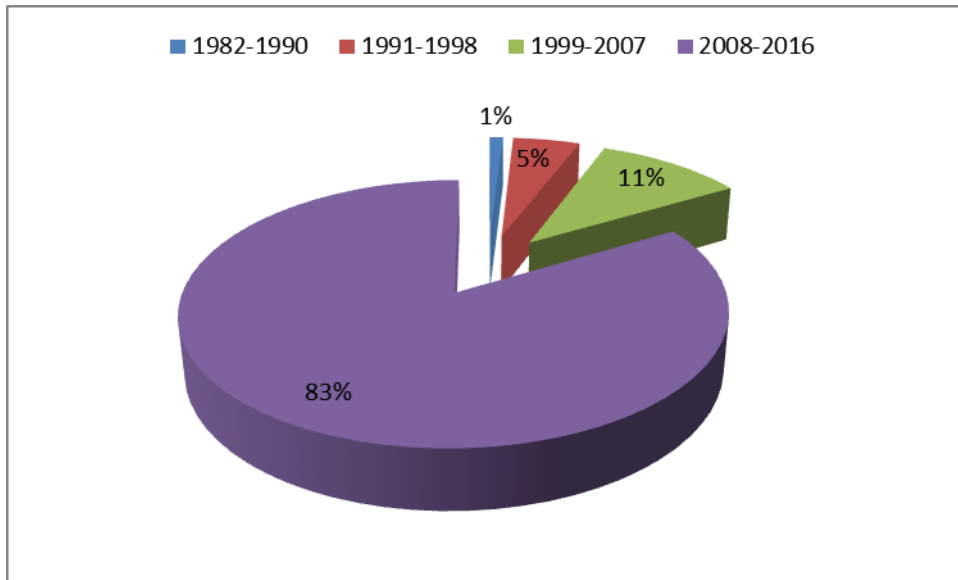
4.ii سنة التنصيب

الجدول رقم : 6-13 سنة تنصيب الأساتذة

08----16	99---07	91----98	82---90	
83,00%	11,00%	5,00%	1,00%	النسبة
109	14	7	1	التكرار

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

الشكل البياني رقم : 6-10 سنة تنصيب الأساتذة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

ان أكبر عينة من المجيبين لديهم خبرة 8 سنوات أما الفئة التي تليها فئة الأساتذة الذين يملكون خبرة مدتها تقريبا 18 سنة ، أما من يملكون خبرة مدتها 26 سنة فقد بلغ عددهم 7 أساتذة و أقل فئة خبرتها تقريبا 35 سنة بمعدل 1% . وهي نسب أيضا تؤكد مصداقية الاجابات إلى (90 % تقريبا) ، حيث شهدت الفترة بعد الاستقلال إصلاحات عديدة في مجال التعليم العالي و البحث العلمي ، لكن أغلبية الأساتذة كانوا من الخارج عملت الجزائر على تسخيرهم لخدمة أغراض التعليم العالي ، أما الفترة ما بين 1990- 1999 فهي العشرية السوداء التي شهدت فيها الجزائر مجازر عديدة مست الأساتذة بدرجة كبيرة . و بعدها 1999- 2007 سياسة الأمن في الجزائر و التشجيع للتعليم العالي و البحث العلمي من خلال التخرج و التوظيف لإطارات في هذه الفترة ، الفترة الأخيرة بالفعل شهدت ارتفاعا في عدد الأساتذة نظرا للزيادة في عدد المؤسسات التعليمية و انشارها عبر التراب الوطني إضافة إلى تزايد الطلب على خدمات التعليم العالي و البحث العلمي.

5.ii الرتبة العلمية للأساتذة :

الجدول رقم : 6-14 الرتب العلمية للأساتذة

استاذ	استاذ	استاذ	استاذ	استاذ	استاذ	
التعليم العالي	مساعد ا	مساعد ب	محاضر ب	محاضرا	محاضر	نسبة
3,82%	30,53%	14,50%	29,77%	16,79%	استاذ مهندس	5%
5	40	19	39	22	6	تكرار

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

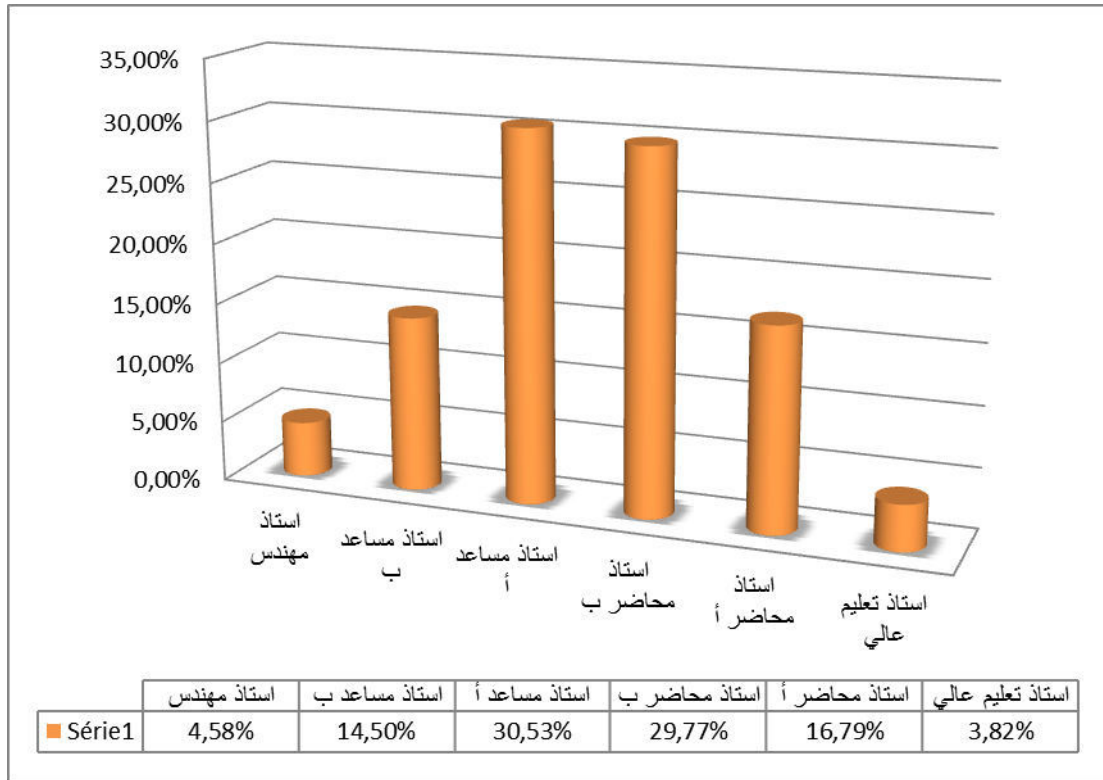
يتضح لنا من خلال الجدول أن أعلى نسبة تحتلها رتبة أستاذ مساعد أ بنسبة 31 % تقريبا و بعدها

مباشرة الرتبة أستاذ محاضر ب بنسبة حوالي 30% ثم رتبة أستاذ محاضر أ بنسبة 16 % تقريبا ،

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

أما الرتبة أستاذ مساعد ب فقد احتلت المرتبة الرابعة بنسبة 14 % و منه رتبة أستاذ مهندس التي تمثلت في النسبة 4 % تقريبا وأخير بلغ عدد اساتذة التعليم العالي 5 خمسة أساتذة من بين عدد المجيبين 131. نقول أن النسب متقاربة ما بين الأساتذة الساعدين قسم أ و الأساتذة المحاضرين ب . ونلاحظ بالفعل تدني في نسب أساتذة التعليم العالي (نظرا للصعوبات التي تفرضها رسالة الدكتوراه لإعدادها في شكلها النهائي) .

الشكل رقم : 6-11 يمثل الرتب العلمية للأساتذة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

6.11 الصفة :

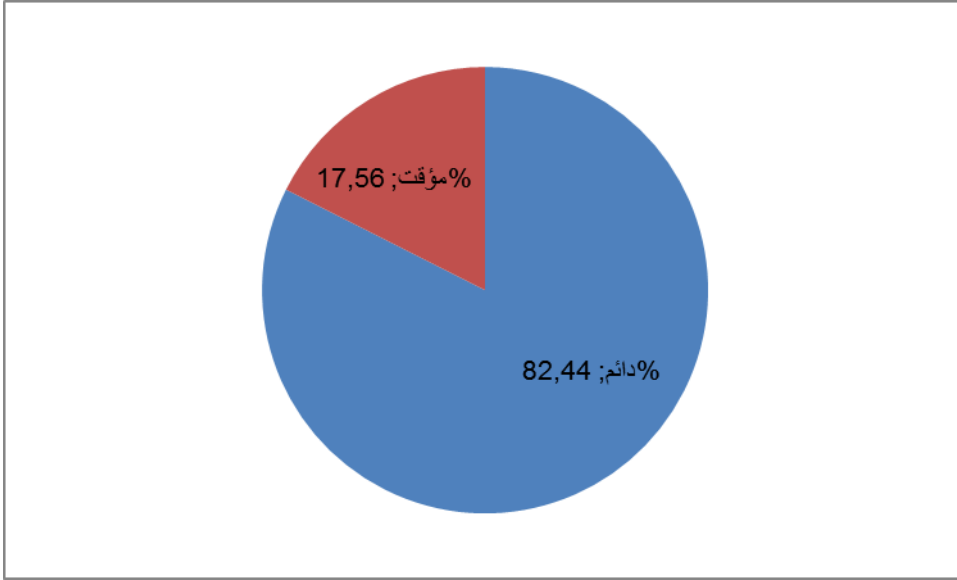
الجدول رقم : 6-15 يمثل صفة الأستاذة

صفة	النسبة (%)
مؤقت	
دائم	

نسبة	%17,56	%82,44
تكرار	23	108

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0).

الشكل البياني رقم : 6-12 صفة الأساتذة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0).

من خلال الجدول أعلاه نقول أن نسبة الأساتذة الذين استجابوا للأسئلة المقدمة إليهم هم أساتذة دائمون تراوحت نسبتهم 82 % وهي تمثل أعلى نسبة مقارنة بما سجلته فئة الأساتذة المؤقتين ب تقريبا 18 % . وهذا بالفعل يثبت قلة عدد الأساتذة المؤقتين في الجامعات الجزائرية ، نظرا لكفاية الكادر البشري من الأساذة الدائمون لتغطية حجم الطلب إضافة إلى عامل آخر مهم جدا وهو يطرح إشكالا آخر عدم منح الفرص بصورة متكافئة للطلبة لاكتساب خبرات في المجال .

7.11 استخدام شبكة الانترنت :

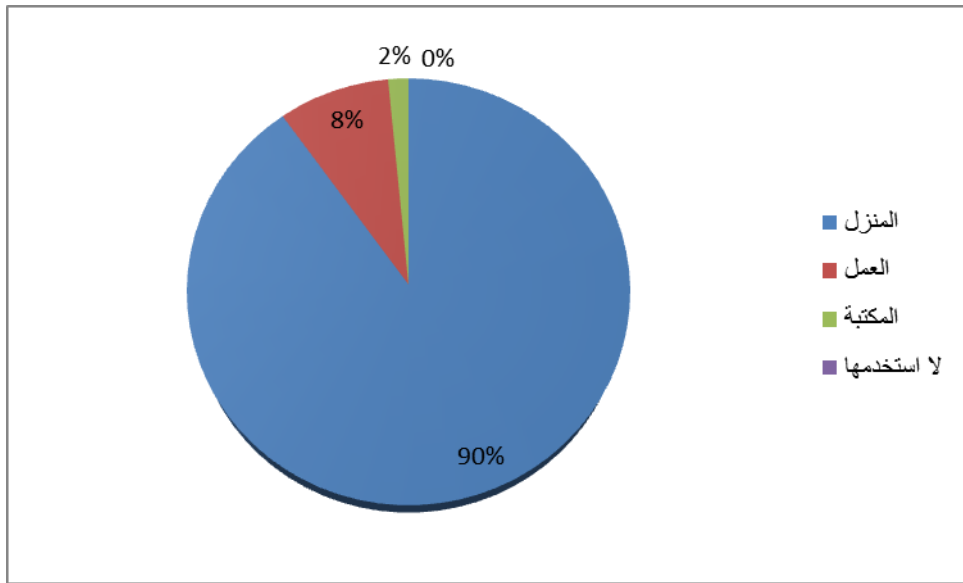
الجدول رقم : 6-16 استخدام شبكة الانترنت

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

لا استخدمها	المكتبة	العمل	المنزل	
0,00%	2,00%	8,00%	90,00%	نسبة
0	3	10	118	تكرار

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0).

الشكل رقم : 6-13 استخدام شبكة الانترنت



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

90 % من فئة الأساتذة يستخدمون شبكة الانترنت في منازلهم ، أما في مكان العمل نسبة 8 % ، ونسبة 2 % في المكتبة ، أما فيما يخص احتمال عدم استخدام شبكة الانترنت من طرف العينة المقصودة للدراسة فقد بلغت نسبتها 00 % وهذه النتائج معقولة بالنسبة للدراسة ، هي ايجابية بالنسبة لحيثيات البحث . نظرا لأهمية شبكة الانترنت في المجال العلمي ومجال عمل الأستاذ الباحث ليس له بد سوى تحقيق الوصلية من خلال منزله لاستغلال كامل الأوقات حتى فترات من الليل أحيانا . أما فئة بسيطة ممن يلجئون إلى خدمات النت من مكاتبتهم الشخصية متلا ووفئة أخرى تكاد تنعدم تستخدم الشبكة في المكتبات العمومية أحيانا أخرى .

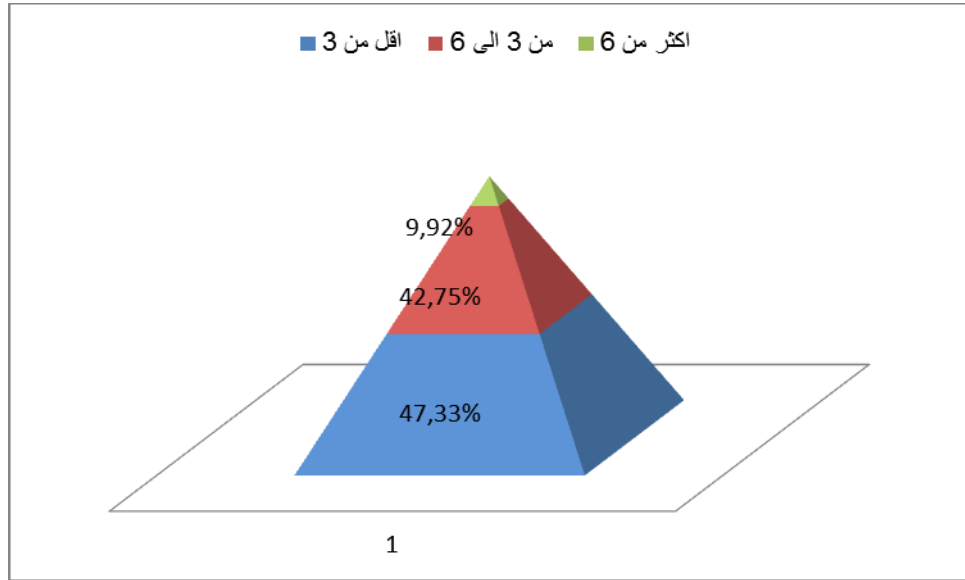
8.11 عدد مرات استخدام شبكة الانترنت

الجدول رقم : 6-17

كثير من 6	من 3 الى 6	اقل من 3	
9,92%	42,75%	47,33%	نسبة
13	56	62	تكرار

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

الشكل رقم : 6-14



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

نستخلص من الجدول أعلاه أن نسبة الأساتذة الذين يستخدمون شبكة الانترنت أقل من 3 ساعات في اليوم بلغت 47 % تقريبا وبعدها مباشرة نسبة الأساتذة الذين يستخدمون شبكة الانترنت ما بين 3 إلى 6 ساعات يوميا ، بلغ عددهم 56 أستاذ بنسبة 43 % أما عن الأساتذة الذين يستخدمونها أكثر من 6 ساعات يوميا قدرت نسبتهم 10 % . كما ذكرنا سابقا عند فئة الطلبة مقدار الاستطاعة على الجلوس أمام الانترنت أكثر من 6 ساعات يوميا قليلة لأن هذا لا يتناسب و الفطرية البشرية أو التركيبة البشرية خاصة منها الجزائرية .

9.11 تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الجدول رقم : 6-18 تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

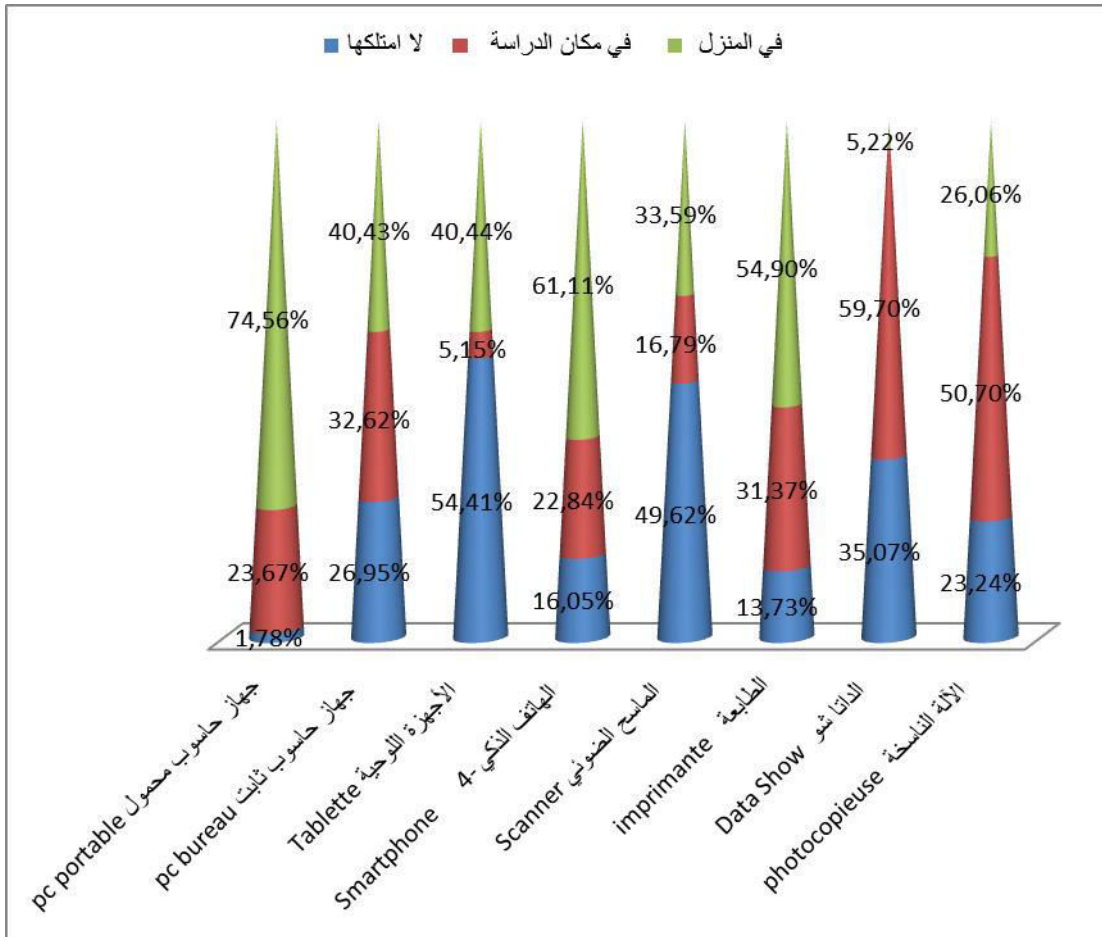
المجموع	لا امتلاكها	في مكان الدراسة	في المنزل	امتلاك الأجهزة التالية :
169	3	40	126	جهاز حاسوب محمول pc portable
	%1,78	%23,67	%74,56	
141	38,00	46,00	57,00	جهاز حاسوب ثابت pc bureau
	%26,95	%32,62	%40,43	
136	74	7	55	الأجهزة اللوحية Tablette
	%54,41	%5,15	%40,44	
162	26	37	99	الهاتف الذكي Smartphone
	%16,05	%22,84	%61,11	
131	65	22	44	الماسح الضوئي Scanner
	%49,62	%16,79	%33,59	
153	21	48	84	الطابعة imprimante
	%13,73	%31,37	%54,90	
134	47	80	7	الداتا شو Data Show
	%35,07	%59,70	%5,22	

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

142	33	72	37	photocopieuse الآلة النسخة
	%23,24	%50,70	%26,06	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

الشكل رقم : 6-15 تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي :

- يمتلك الأساتذة الحاسوب المحمول في الامنزل تمثل هذه أعلى نسبة امتلاك تعبر عن الواقع الفعلي و من الأساتذة لا يمتلك أكثر من حاسوب محمول واحد ، أما النسبة الأخرى فهي تعبر عن استخدام جهاز الحاسوب المحمول في مكان العمل . و أقل نسبة هي فئة الأساتذة الذين لا يملكون أجهزة حاسوب محمولة في البيت .
- جهاز حاسوب ثابت : نسبة كبيرة من الأساتذة يمتلكون هذا الجهاز في المنزل ويعود ذلك الى اقتناؤه مثلا في السنوات قليلة الماضية ، و المحافظة عليها لأغراض البحث العلمي و التدريس الجامعي . و نسبة معتبرة أيضا من حجم الاستعمال لا تملك هذا الجهاز في المنزل نظرا لكونها من الفئات المجيبة الأعلى في الدراسة و التي توظفت منذ 2008 إلى 2016 و هي فترات استحواذ الأسواق على الحواسيب المحمولة ، و أين هي الحاجة إذن إلى اقتناء أجهزة ثابتة لا تتحرك .
- الأجهزة اللوحية : نسبة كبيرة من فئة الأساتذة يمتلمونها و يستخدمونها في المنازل لأنها في بعض الأحيان تقوم ببعض الخدمات المشتركة ما بين الحاسوب الآلي و جهاز الكمبيوتر المحمول ، لها طاقة استيعابية معتبرة لحفظ الوثائق و المعلومات الالكترونية ، صممت خصيصا لتسهيل العمليات التعليمية .
- نسبة 61 % تقريبا من فئة الأساتذة يستخدمون الهاتف الذكي في المنزل ، و نسبة 22% منهم يستخدمونه في مكان الدراسة ، و ذلك لما له أهمية بالغة في أداء الأعمال و الاتصال مباشرة بالشبكة و حفظ المعلومات و المواعيد الخ...
- الماسح الضوئي نسبة 49 % تقريبا لا تمتكه ، تليها نسبة معتبرة من الفئة الأخوذة محل الدراسة وذلك لأهميته في اجراء البحوث و ارسال رسائل البريد الالكتروني دون الحاجة للكتابة مجددا .
- الطابعة نسبة 54 % من الأساتذة يمتلكون طابعات في منازلهم ، نظرا لما لها من أهمية قصوى في اجراء البحوث و التحضير للمتحانات و طبعها مباشرة من البيت دون الحاجة إلى حملها من

خلال وسائط التخزين لطبعا في أماكن أخرى ، أما أدنى نسبة فسجلتها الفئة التي لا تملك

الطابعة بنسبة 13 %

- الداتاشو: عدد الأساتذة الذين لا يمتلكون الداتاشو هم 47 من 131 أستاذ من العينة المدروسة أما أعلى عدد 80 أستاذ يستخدم الداتاشو في مكان العمل وهذا بنسبة معقولة لأنه أساسي في الجامعة ويخدم التدريس الجامعي في وقتنا الحاضر بنسبة 80 % ، لكن هناك من الأساتذة من يمتلك هذا الجهاز في بيته وهي فئة قليلة نسبيا حوالي 7 أفراد من عينة الدراسة تحورت مع إحداها فأجابت أنها اشترت هذا الجهاز متعمدة بعد تلاقي صعوبات في الحصول عليه من إدارة الجامعة في بعض الحصص.

- الآلة النسخة : سجلت أعلى نسبة استخدام 50% للطابعة في مكان العمل لأن النسبة الأكبر كانت لاجابات عينة لهم وظائف ادارية في الجامعة إلى جانب وظيفة التدريس .

المطلب الثالث : عرض وصف المتغيرات الديموغرافية للإداريين

I. تحليل الصدق والثبات لعينة الإداريين

الجدول رقم : 6-19 معامل ألفا كرونباخ الخاص بالإدارة

المحور	الفا كرونباخ	الاجمالي
المحور الاول	0.789	0.841
المحور الثاني	0.784	
المحور الثالث	0.809	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

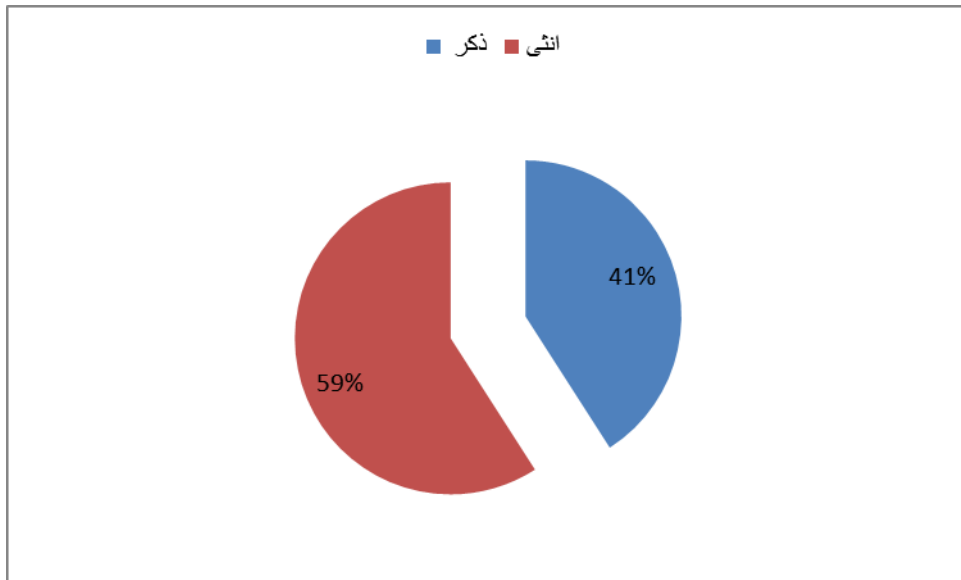
نلاحظ من خلال الجدول أن معامل ألفا كرونباخ بنسبة مرتفعة 0.841 لكامل العبارات الخاصة باستبيان الإدارة ، وهو مختلف يتراوح ما بين (0.784 إلى 0.809) للمحاور الثلاث للدراسة و منه

نسبته أعلى من 0.60 ، هذا ما نخلص به إلى ثبات الاستبيان ككل وبالتالي نقول أن لديه مصداقية و يصلح للدراسة .

II. تحليل خصائص العينة الخاصة بالإدارة

1.II الجنس

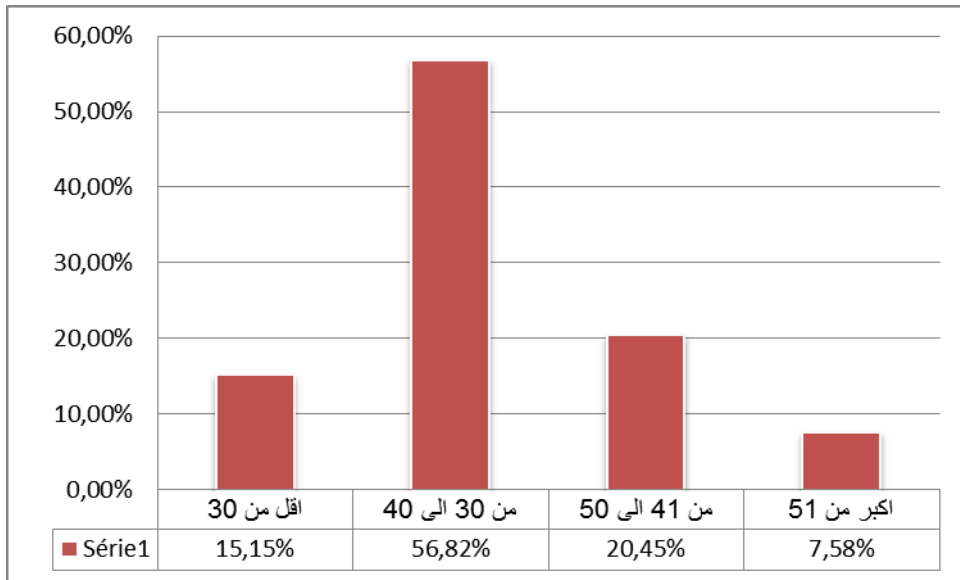
الشكل رقم : 6-16



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

يتضح لنا من البيان أعلاه أن نسبة الإناث كانت تفوق نسبة الذكور في إجابات الإدارة حيث بلغت 59 % مقارنة ب نظيرتها 41 % ، وهنا نلاحظ التفاوت بين الذكور و الإناث في شغل الوظائف الإدارية بالرغم من محاولة خلق فرص التكافؤ للطرفين . أعلى نسبة للإناث موجودة في الإدارات العمومية بشكل عام .

2.11 السن



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

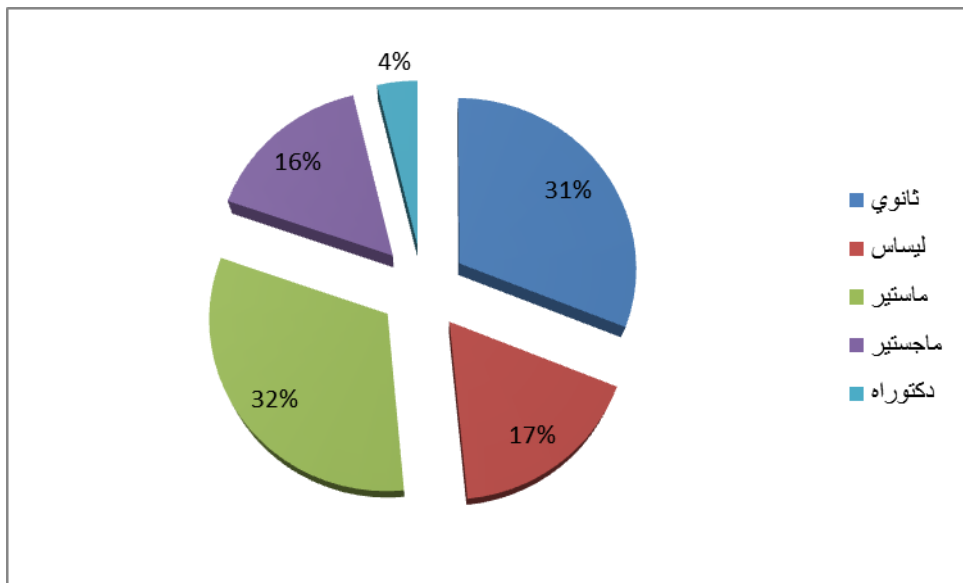
يوجد فارق في أعمار أفراد العينة ، ونلاحظ ذلك من خلال غلبة الفئة العمرية ما بين 30 إلى 40 سنة ، حيث بلغ عدد أفرادها 75 واحد من بين إجمالي 132 ، في حين بلغت الشريحة الثانية 27 فرد

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

بمعدل 20 % ، و الفئة التي تقل عن 30 سنة بلغت نسبتها 15 % أما الفئة العمرية الأكبر من 51 سنة بلغ عددها 10 أفراد بنسبة 8 % تقريبا . حاليا لا توظف النسب الأقل من 30 سنة بصفة كبيرة ، لأن سياسة التوظيف الحالية ارتأت المحافظة على الكادر البشري ذوي الخبرة و توظيف الأكبر سنا فهو الأكبر نضجا و الأكثر نفعاً لأن الجيل الثالث يحتاج إلى استراتيجيات ترميمية للمعارف المكتسبة .

3.II المستوى التأهيلي :

الشكل رقم : 6-18 المستوى التأهيلي لفئة الإدارة



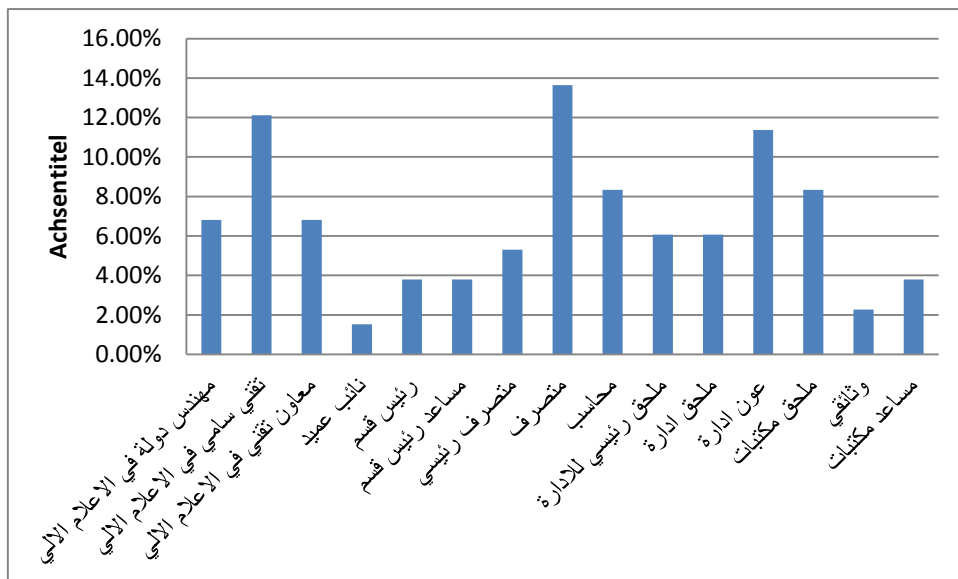
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

بلغت نسبة المجيبين من المتحصلين على شهادة الماستر في العينة 32 % بحجم 42 فرد ، ثم يليها الأفراد الذين لديهم مستوى ثانوي بنسبة 31 % ، بعدها فئة الإداريين المتحصلين على درجة الليسانس بنسبة 17 % أما المتحصلين على شهادة الدكتوراه فنسبتهم 4 % ، وهم تقريبا من الأساتذة المحاضرين أو أساتذة التعليم العالي الذين يشغلون مناصب إدارية برتبة نائب عميد أو رئيس قسم مثلا .

4.ii الوظيفة المشغولة :

نلاحظ من خلال البيان أدناه أن نسبة الإداريين من المتصرفين تعتبر أعلى نسبة 15 % ، أما الوظيفة التي تليها هي وظيفة التقنيين الساميين بنسبة 12 % ، أما رتبة رئيس القسم فكانت بنسبة 4 % ورتبة نائب العميد بلغت نسبتها أكثر من 1 % أما ملحق رئيسي وملحق فني بنفس النسب تقريبا 6 % أما ملحق مكنتات فقد بلغت نسبتها 8 % وهي متفاوتة نظرا لشغل الأساتذة مناصب إدارية و هنا عامل التواجد يلعب دورا مهما ، كون الباحثة قامت بعملية التوزيع بنفسها ما استدعى في بعض الأحيان الانتظار أو الرجوع مرات أخرى الخ...

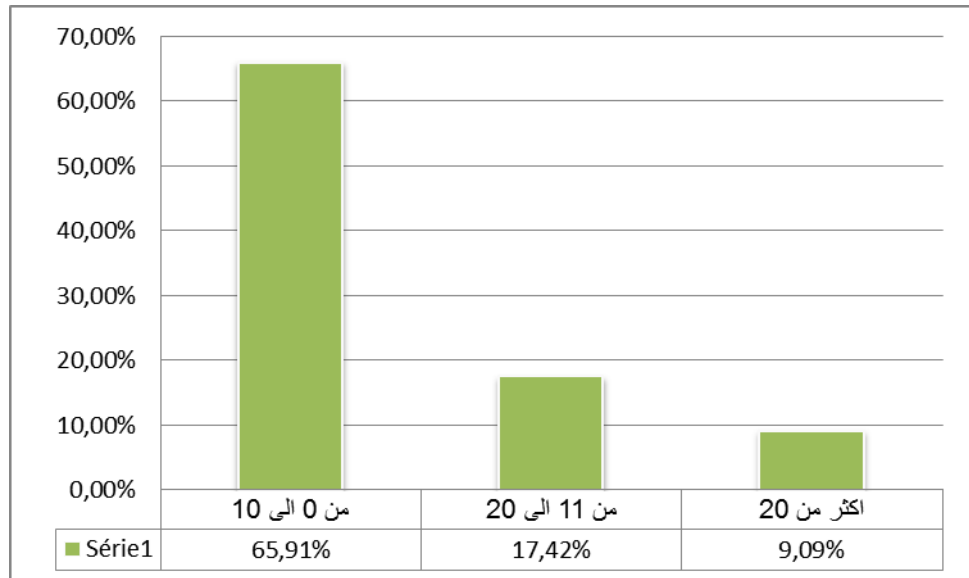
الشكل رقم : 6-19 الوظيفة المشغولة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

5.11 عدد سنوات الخبرة :

الشكل رقم : 6-20 عدد سنوات الخبرة

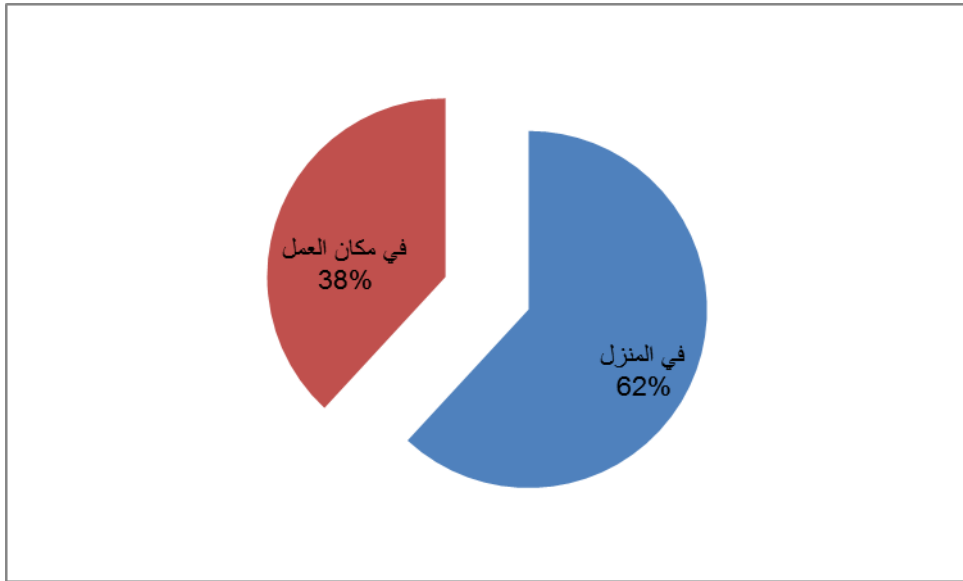


المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

يمثل عدد الإداريين الذين يملكون خبرة أقل من 10 سنوات نسبة 66 % ثم تليها الفئة التي تراوحت خبرتها المهنية ما بين 11 إلى 20 سنة حيث بلغت 17 % أما الفئة التي سجلت أدنى نسبة فهي التي تملك خبرة سنوية أكثر من 20 سنة . سبق وأن أشرنا بأن الموظف الذي يملك خبرة أصبح محل اهتمام ومتابعة من الجهات المعنية للاستفادة من خبراته المكتسبة .

6.11 استخدام شبكة الانترنت :

الشكل رقم : 6-21 استخدام شبكة الانترنت

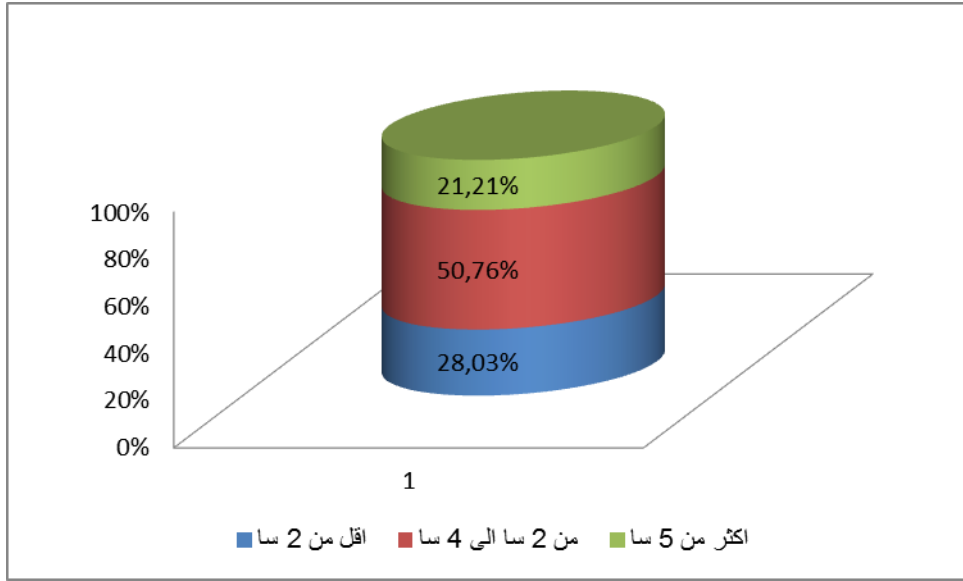


المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

نلاحظ من الشكل السابق أن نسبة المجيبين من فئة الإداريين بلغت 62 % بالنسبة لاستخدام شبكة الانترنت في المنزل ، أما نظيرتها فهي الفئة التي تستخدم شبكة الانترنت في مكان العمل فقد قدرت نسبتها ب 38 % من إجمالي 132 ، و كان الهدف من هذا التساؤل هو محاولة تقصي درجة الاستخدام ، نسب الامتلاك و معدل اكتساب الخبرات في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتحديد مدى التوجه نحو مجتمع المعرفة . و هي نسب تكاد تكون غير معقولة نوعا ما لأن العامل يقضي معظم وقته في عمله بمعدل 8 سا في اليوم و أمام كل عامل يوجد جهاز حاسوب مجهز بالصولية إلى شبكة الانترنت ، كما أنه يعمل بمعدل ساعتين إلى 3 ساعات في اليوم و هنا التساؤل عن هذه النسب كون أعلى نسبة من الموظفين سجلت لدى المتصرفين الإداريين و التقنيين الساميين وكذا أعوان الإدارة ، فكيف ذلك ؟

7.11 عدد مرات استخدام شبكة الانترنت في اليوم :

الشكل رقم : 6-22 عدد مرات الاستخدام



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

تقدر نسبة عدد مرات الاستخدام لشبكة الانترنت في اليوم بأعلى نسبة سجلها المجال من 2 ساعة إلى 4 ساعات في اليوم 50.76 % أما النسبة المئوية فبلغت 28.03 % لأقل من ساعتين في اليوم أما البقية فتستخدم شبكة الانترنت لأكثر من 5 ساعات في اليوم بنسبة 21.21 % ، ومن هنا نخلص أن فئة الإداريين سجلت نسبة معتبرة في استخدامات شبكة الانترنت و من خلال ذلك نقول أن درجة التمرن تكسب الأفراد خبرة في الاستخدام و معرفة تمحووا درجة الأمية بالنسبة لمجتمع المعلومات و المعرفة .(انه بالفعل الوقت الضائع الذي يبحث عنه الباحث فيما يخص الإداري من نسبة العمل و الولوج إلى الانترنت) .

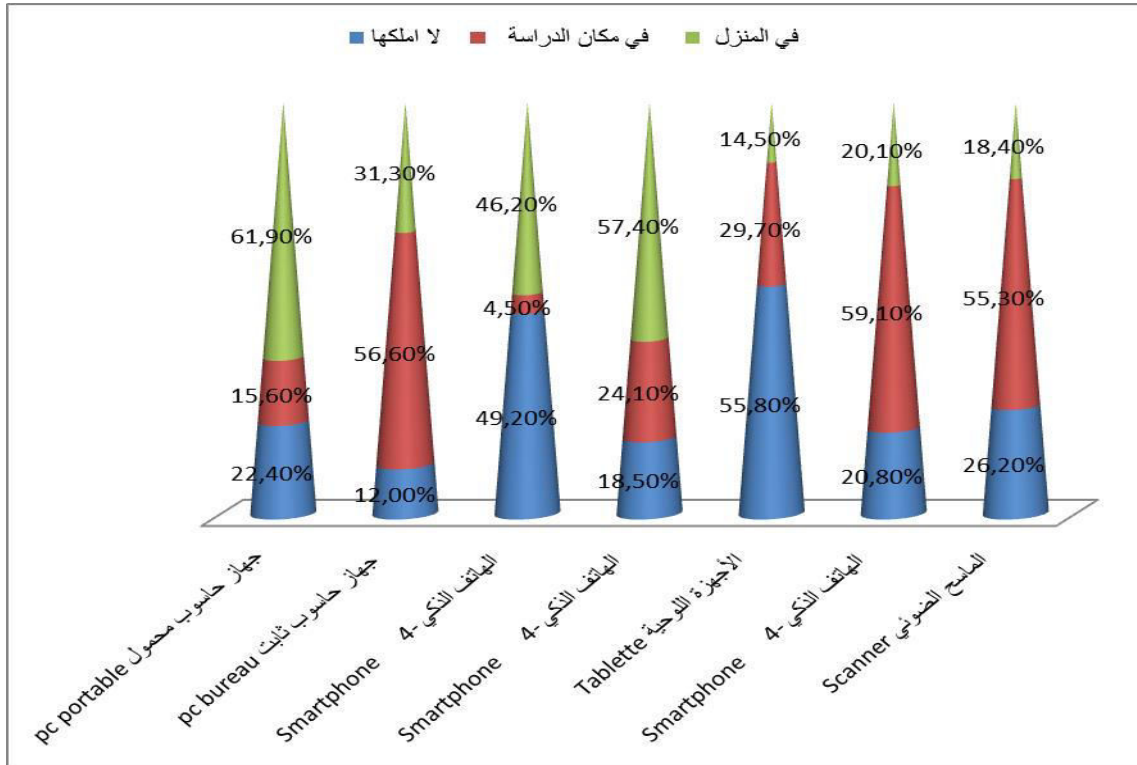
الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

الجدول رقم : 20-6 يمثل تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

المجموع	لا املكها	في مكان العمل	في المنزل	امتلاك الأجهزة التالية :
147	22,4%	15,6%	61,9%	جهاز حاسوب محمول pc portable
166	12,0%	56,6%	31,3%	جهاز حاسوب ثابت pc bureau
132	49,2%	4,5%	46,2%	الأجهزة اللوحية Tablette
162	18,5%	24,1%	57,4%	Smartphone الهاتف الذكي
138	55,8%	29,7%	14,5%	الماسح الضوئي Scanner
149	20,8%	59,1%	20,1%	الطابعة imprimante
141	26,2%	55,3%	18,4%	الألة الناسخة photocopieuse

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

الشكل البياني رقم : 23-6 تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات



المصدر من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss .

نلاحظ مما سبق و أن استخدام فئة الاداريين لأجهزة الحاسوب بنسبة 61 % في المنازل ، 22 % لا يمتلكون جهاز حاسوب في البيت ، أما ما نسبته 15 % يستخدمون جهاز الحاسوب المحمول في الجامعة .

12 % من عدد الاجابات في ما تعلق ب جهاز الحاسوب الثابت كانت بعدم امتلاكها ، أما مانسبته 56 % فيستخدمونه في مكان العمل وبالفعل لازال الجهاز الثابت يستخدم وبكثرة في تجهيزات المكاتب ، يمكن ان نرجع ذلك إلى قلة تكاليفه مثلا وبوسعه أن يقوم بنفس عمل الجهاز المحمول في الإدارة ، أما بالنسبة ل 49 % فهي نسبة الأجهزة اللوحية التي لا تمتلكها العينة ، وتمتلك منها 46 % في المنازل و 4.5 نسبة قليلة تستخدمها في الجامعة . بالنسبة للهاتف الذكي 57 % من العينة يمتلكون هاتف ذكي في المنازل ، أما ما نسبته 24 % يمتلكون الهواتف الذكية في مكان العمل . بالنسبة للماسح الضوئي نسبة 55 % لا يمتلكونه أما نسبة 29 % فتستخدمه في الجامعة لأغراض العمل ، الطابعة تستخدمها العينة بنسبة 59 % في الجامعة ، 20% في و 20% لا يمتلكونها .، الألة الناسخة 55 % يستخدمونها في مكان العمل ، 26 % لا يمتلكونها ، و 18 % يمتلكونها في المنازل . ونقول في هذا الشأن أن القيام بالأعمال الإدارية يحتاج إلى أجهزة حاسوب متطورة و طابعات وآلات ناسخة لأداء العمل .

المبحث الثاني : تحليل تفضيلات واتجاهات محاور الدراسة

لقد تم تقسيم محاور الدراسة إلى مايلي :

المحور الأول : مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

المحور الثاني : استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

المحور الثالث : درجة رضا الأطراف الفاعلة في الجامعة عن جودة الخدمات التعليمية .

و على هذا الأساس سنعمل على تحليل كامل المحاور على حدى من خلال حساب المتوسط و الإنحراف المعياري ، الرتبة و الاتجاه عن طريق مقياس ليكرت الخماسي . يعرف مقياس ليكرت بأنه أسلوب لقياس السلوكيات و التفضيلات ، يستخدم في الاختبارات النفسية استنبطه عالم النفس "رينسيس ليكرت" يستعمل في الاستبيانات و خاصة في مجال الاحصاءات و يعتمد المقياس ردد تدل على درجة الموافقة ، الرضا أو الاعتراض على صيغة ما . و الجدول الموالي يوضح الدرجات التي يتكون منها المقياس :

الجدول رقم : 6-21 درجات سلم ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة .

المطلب الأول : تحليل اتجاهات محاور دراسة الطلبة

I . تحليل متغيرات محور 6-22 : مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

الرتبة	الاتجاه	الانحراف	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
8	محايد	2,09697	2,9080	26	119	77	180	294	العبارة 1
				3,7	17,1	11,1	25,9	42,2	
9	محايد	1,43057	2,8822	31	183	86	219	177	العبارة 2
				4,5	26,3	12,4	31,5	25,4	
10	محايد	1,43159	2,8707	28	126	153	205	184	العبارة 3
				4,0	18,1	22,0	29,5	26,4	
7	محايد	1,42174	2,9138	26	98	75	171	326	العبارة 4
				3,7	14,1	10,8	24,6	46,8	
6	غير موافق	1,27973	3,3075	45	126	83	171	271	العبارة 5
	تماما			6,5	18,1	11,9	24,6	38,9	
5	موافق	1,20797	3,4483	92	204	92	140	168	العبارة 6
				13,2	29,3	13,2	20,1	24,1	
1	موافق	1,12449	3,6149	91	183	135	136	151	العبارة 7
				13,1	26,3	19,4	19,5	21,7	

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

2	موافق	1,24382	3,5632	93	274	127	111	91	العبارة 8
				13,4	39,4	18,2	15,9	13,1	
3	موافق	1,63677	3,5115	110	180	99	155	152	العبارة 9
				15,8	25,9	14,2	22,3	21,8	
4	موافق	1,15669	3,4856	132	288	121	92	63	العبارة 10
				19,0	41,4	17,4	13,2	9,1	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

يتضح من الجدول اعلاه المشير لتحليل اتجاه محور مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ان:

1. سجل البند الاول فيه نسبة 42 % للخيار " غير موافق تماما" في حين سجل ادنى نسبة للخيار " محايد" ب 11.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.908 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 2.09 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد" واحتل هذا البند المرتبة 8، بالنسبة للطلبة الجامعيين ، تسجيل اجاباتهم الذيته نحو المحايد أي عدم العلم أو القدرة على الموازنة بين توفر أجهزة الحاسوب سواء على مستوى المخابر البحثية أو مختبرات الإعلام الآلي في الجامعة .
2. سجل البند الثاني فيه نسبة 31.5 % للخيار "غير موافق" في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق بشدة " ب 4.5 % ، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.88، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.43 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد" واحتل هذا البند المرتبة 9 الطالب الجامعي ليس على اطلاع تام بالمعلومات الخاصة باصدارات الحاسوب أو قدراته التخزينية أو ما شابه ذلك ، لذا كات من الصعب عليه أن يجيب اجابة واضحة .إضافة إلى عدم وجود حواسيب لخدمة أغراض الطلبة في الكمبتبات الجامعية .

3. سجل البند الثالث فيه نسبة 29.5 % للخيار "غير موافق" في حين سجل ادنة نسبة للخيار "موافق بشدة" ب 4 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.87، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.43 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "محايد" واحتل هذا البند المرتبة 7 سجل البند الرابع فيه نسبة 46.8 % للخيار "غير موافق بشدة" في حين سجل ادنة نسبة للخيار " موافق بشدة" ب 3.7 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.91، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.42 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد " بالفعل الطالب الجامعي ليس على دراية بأمور الصيانة أو التصليح ، وبذلك حتى ولو صادفه ذلك فان درجة وعييه لهذا السؤال لن تكون كبيرة .

4. سجل البند الخامس فيه نسبة 38.9 % للخيار "غير موافق بشدة" في حين سجل ادنة نسبة للخيار " موافق بشدة" ب 6.5 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.30، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.27، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " غير موافق تماما " واحتل هذا البند المرتبة 6 ، بالفعل إجابات الطلبة كانت صريحة وواضحة بشأن تغطية شبكة الانترنت على مستوى الجامعة ، فهي غير متوفرة و هذا ما أكدته المقابلات الشخصية مع الطلبة والأساتذة بشأن ضعف التغطية لشبكة الانترنت على مستوى الجامعة .

5. سجل البند السادس فيه نسبة 29.3 للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيارين " محايد موافق بشدة" ب 13.2 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.44 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.20 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " واحتل هذا البند المرتبة 5

6. سجل البند السابع فيه نسبة 43.1 % للخيار موافق بشدة في حين سجل ادنة نسبة للخيار "19.4 ب محايد %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.61 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.12 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " واحتل

هذا البند المرتبة 1 ، كونه البوابة الرئيسية لاستقاء المعلومات فيما يتعلق بالمواعيد العلمية و العطل الموسمية و التسجيلات و المنح الدراسية الخ.. من المعلومات التي بإمكان الطالب أن يحصل عليها من المواقع الالكترونية للجامعة .

7. سجل البند الثامن فيه نسبة 39.4% للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " غير موافق بشدة " ب 13.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.56 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.24 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " واحتل هذا البند المرتبة 2 ، يستفيد الطلبة من قواعد البيانات للبحث عن مختلف الكتب في المكتبات الوطنية و المحلية ، وهي السبيل لربح الوقت و السرعة في تفحص المكتبات خاصة ، مع السماح للطلبة من خلال التسجيل في الفضاء المكتبي الالكتروني من معاينة العديد من مصادر المعرفة المنشورة (SNDL)

8. سجل البند التاسع فيه نسبة 25.9% للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " محايد" ب 14.2 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.51 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.63 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " واحتل هذا البند المرتبة 3 يرى الطلبة أن أستاذ التعليم العالي لديه كفاءة عالية في مجال تدريس التكنولوجيا وربما السؤال بأجمله يأخذ منحى آخر يمتد إلى الأساتذة ككل .

9. سجل البند العاشر فيه نسبة 41.4% للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " غير موافق بشدة" ب 9.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.48 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.15 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " واحتل هذا البند المرتبة 4 يؤكد الطلبة أن عامل اللغة مهم جدا بالنسبة لاستغلال التكنولوجيا و التعامل معها بصفة فعالة ، لذلك يحتاج الطلبة إلى دورات تدعيمية في مجال اللغات لتحسينها و ما يتطلبه الرقي التكنولوجي .

II متغيرات المجور الثاني : مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

الجدول رقم : 6-23

	الاتجاه	الانحراف	المتوسط	موا فق تماما	موا فق	محا يد	غير موا فق	غير موافق تماما	العبارات
2	موافق	1,04500	3,933	211	341	65	45	34	العبارة 11
			9	30,3	49,0	9,3	6,5	4,9	
1	موافق	1,09579	3,954	226	343	41	41	45	العبارة 12
			0	32,5	49,3	5,9	5,9	6,5	
4	موافق	1,14151	3,8115	205	307	71	71	41	العبارة 13
				29,5	44,1	10,2	10,2	5,9	
3	موافق	1,11193	3,9095	228	307	74	44	43	العبارة 14
				32,8	44,1	10,6	6,3	6,2	
7	موافق	1,16808	3,6767	163	323	89	64	57	العبارة 15
				23,4	46,4	12,8	9,2	8,2	
5	موافق	1,24163	3,7026	193	304	67	63	69	العبارة 16
				27,7	43,7	9,6	9,1	9,9	
6	موافق	1,14878	3,6810	159	328	89	68	52	العبارة 17

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

				22,8	47,1	12,8	9,8	7,5	
8	موافق	1,20779	3,6322	171	295	91	81	58	العبارة 18
				24,6	42,4	13,1	11,6	8,3	
9	موافق	1,32204	3,4569	155	280	83	84	94	العبارة 19
				22,3	40,2	11,9	12,1	13,5	
15	محايد	1,39429	3,0345	105	226	98	120	146	العبارة 20
				15,1	32,5	14,1	17,2	21,0	
21	محايد	2,05703	2,718	67	160	115	175	178	العبارة 21
			4	9,6	23,0	16,5	25,1	25,6	
11	محايد	1,2874	3,2601	116	249	124	114	93	العبارة 22
		2		16,7	35,8	17,8	16,4	13,4	
16	محايد	1,98713	2,8549	59	181	166	138	151	العبارة 23
				8,5	26,0	23,9	19,8	21,7	
18	محايد	1,39180	2,767	75	197	104	131	189	العبارة 24
			2	10,8	28,3	14,9	18,8	27,2	
23	غير موافق	1,37368	2,5603	63	158	108	144	223	العبارة 25
				9,1	22,7	15,5	20,7	32,0	
22	محايد	1,68779	2,7083	86	145	116	141	206	العبارة 26
				12,4	20,8	16,7	20,3	29,6	

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

10	محايد	1,38301	3,3118	144	260	76	101	115	العبارة 27
				20,7	37,4	10,9	14,5	16,5	
14	غير موافق تماما	1,38549	3,0359	104	221	114	110	147	العبارة 28
				14,9	31,8	16,4	15,8	21,1	
12	محايد	1,32486	3,1782	106	253	108	117	112	العبارة 29
				15,2	36,4	15,5	16,8	16,1	
13	محايد	1,33348	3,0675	82	240	129	123	121	العبارة 30
				11,8	34,5	18,5	17,7	17,4	
20	محايد	1,44134	2,7342	82	166	120	130	197	العبارة 31
				11,8	23,9	17,2	18,7	28,3	
17	محايد	1,41445	2,8506	96	186	109	128	177	العبارة 32
				13,8	26,7	15,7	18,4	25,4	
19	محايد	1,44338	2,7399	96	166	98	133	203	العبارة 33
				13,8	23,9	14,1	19,1	29,2	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

يتضح من الجدول اعلاه المشير لتحليل اتجاه محور استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ان:

11. سجل الحادي عشر فيه نسبة 49.0% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير

موافق " ب 6.5 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.93 ، وقد بلغ حجم

الانحراف المعياري 1.04 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق واحتل هذا البند المرتبة 2، يحضر الطلبة أجهزة الحاسوب للاستفادة منها داخل الحصص و خارجها ، في المكتبات الجامعية لاجراء مختلف البحوث العلمية ، نظرا لعدم توفر أجهزة حاسوب في الجامعة .

12. سجل البند الثاني عشر فيه نسبة 49.3% للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيارين " غير موافق ومحايد " ب 5.9 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.95 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.09 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " واحتل هذا البند المرتبة 1 هناك العديد من البرامج التعليمية التي أصبحت متاحة على شبكة الانترنت أو ضمن أشرطة ممغنطة يستعين بها الطالب لتكثيف تعليمه و زيادة معارفه و توثيقها .

13. سجل البند الثالث عشر فيه نسبة 44.1% للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيارين " غير موافق ومحايد " ب 10.2 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.81 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.14 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " واحتل هذا البند المرتبة 4 يستخدم الطلبة مختلف وسائط التخزين و يستخدمونها لحفظ المعلومات في الحصص الدراسية أو في المكتبات الجامعية في إطار التبادل المعرفي ما بين الطلبة مع بعضهم البعض أو الطلبة و الأساتذة أحيانا .

14. سجل البند الرابع عشر فيه نسبة 44.1% للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " غير موافق بشدة " ب 6.2 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.90 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.11 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " واحتل هذا البند المرتبة 3 ، بالنسبة لاجابات العينة فاعلقت بنسبة استخدام الداتاشو بقيمة مرتفعة و بطبيعة الحال هو يحتاج الحاسوب لتشغيله .

15. سجل البند الخامس عشر فيه نسبة 46.4% للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " محايد " ب 8.2 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.67 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.16 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " واحتل هذا البند المرتبة 7 يقوم الطلبة بعرض مختلف الأعمال ، البحوث و الواجبات اعتمادا على الحاسوب ، الداتاشو و البرنامج العارض الباوربوينت فهو برنامج يفعل العملية التعليمية بشكل كبير.

16. سجل البند السادس عشر فيه نسبة 43.7 للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " غير موافق " ب 9.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.70 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.24 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " واحتل هذا البند المرتبة 5 ، قمنا من خلال دراستنا بالاحتكاك بمجموعة كبيرة من طلبة اللغات ، خاصة جامعة تلمسان وهذا بالفعل ما صرح به أغلبية الطلبة هناك استخدام واسع لأجهزة الفيديو لتدريس المقاطع البيداغوجية خاصة في تعليم اللغات الأجنبية ، فهو يسهل النطق و ييسر الحوار بين الأطراف و الجمات .

17. سجل البند السابع عشر فيه نسبة 47.1 للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " غير موافق بشدة " ب 7.5 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.68 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.14 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " واحتل هذا البند المرتبة 6 هناك العديد من الطلبة ، خاصة المركز الجامعي عين تموشنت ، يستخدمون قواعد البيانات للبحث في المكتبات و هي متوفرة في المدخل الرئيسي للمكتبة المركزية للجامعة ، توفر خدمة الدخول المُسَرَّح (Accès libre) لجميع الطلبة .

18. سجل الثامن عشر فيه نسبة 42.4% للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " غير موافق بشدة " ب 8.3 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.63 وقد بلغ حجم

الانحراف المعياري 1.20 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " واحتل هذا البند المرتبة 8 هناك من الجامعات و ببعض المكتبات الالكترونية التي تحتاج الى التسجيل ضمنها و استخدام كلمة المرور في كل مرة يريد فيها الطالب الدخول إلى المكتبة نذكر في هذا الصدد الجامعات الأردنية و بالتحديد الجامعات الخاصة منها فهي مسجلة ضمن قواعد بيانات عالمية و التسجيل مقابل مبالغ مالية لهذا لا تسمح لأي كان بالولوج إلى فضاءها المعرفي ، ولكن في بعض المكتبات الجزائرية يكون مسموح للجميع وبدون كلمات مرور .

19. سجل البند التاسع عشر فيه نسبة 40.2% للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " محايد " ب 11.9 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.45 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.32 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " واحتل هذا البند المرتبة 9 ، من خلال هذه الاجابات نستخلص أن الطالب الجامعي يستخدم شبكة الانترنت عن طريق الهواتف النقالة أو باستخدام مفتاح الانترنت و الحاسوب المحمول لان التصريح الأول للطلبة تعلق بعدم التغطية للشبكة على مستوى الجامعة .

20. سجل البند العشرون فيه نسبة 32.5% للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " محايد " ب 14.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.03 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.39 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد " واحتل هذا البند المرتبة 15 ، سجلت العبارة المرتبة 15 من مجمل 33 عبارة تتعلق بمظاهر الاستخدام ذلك لضعف اجابات الطلبة و عدم وجود اجابات واضحة و صريحة بشأن توفر شبكة الانترنت على مستوى قاعات الدراسة .

21. سجل البند الواحد والعشرون فيه نسبة 25.6% للخيار غير موافق بشدة في حين سجل ادنة نسبة للخيار " موافق بشدة " ب 9.6 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.71 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 2.05 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة

" محايد " واحتل هذا البند المرتبة 21 نسبة الطلبة الجييين كانت أعلى نسبة لدى الليسانس و هنا نشير إلى درجة اللاوعي بمخاطر البحث و الخدمات التي توفرها لتطوير الطلبة وتوجيههم نحو الأبحاث العلمية .

22. سجل البند الثاني والعشرون فيه نسبة 35.8% للخيار موافق في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق بشدة " ب 13.4 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.26 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.28 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد " واحتل هذا البند المرتبة 11 شكلت نسبة الموافقة في هذه العبارة أكبر قيمة للخيار موافق ذلك لكون الطلبة من الفئات الأكثر استخداما لشبكة الانترنت من خلال الهاتف المحمول .

23. سجل البند الثالث والعشرون فيه نسبة 26 % للخيار موافق في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق بشدة " ب 8.5 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.85 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.98 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد " واحتل هذا البند المرتبة 16 يتبين أن الطلبة يقبلون على استخدام مواقع التواصل الإجتماعية لمناقشة مختلف القضايا فيما بينهم .

24. سجل البند الرابع والعشرون فيه نسبة 28.3 % للخيار موافق في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق " ب 10.8 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.76 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.39 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد " واحتل هذا البند المرتبة 18 سجلت أعلى نسبة لاجابات الطلبة بنعم على اسغلال المواقع العلمية و مواقع التواصل الاجتماعية للحصول على الجديد العلمي ، كونهم يشاركون و ويتشاركون و يتقاسمون من خلال هذه المواقع مختلف المعلومات التي تفيد في الحياة العلمية والعملية .

25. سجل البند الخامس والعشرون فيه نسبة 32.0 % للخيار غير موافق بشدة في حين سجل ادنة نسبة للخيار " موافق بشدة " ب 9.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.56 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.37، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " غير موافق " واحتل هذا البند المرتبة 23 لأنه لا توجد اسس متعلقة بالبحث لمساعدتهم على اختيار تخصصاتهم .

26. سجل البند السادس والعشرون فيه نسبة 29.6 % للخيار غير موافق بشدة في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق بشدة " ب 12.4 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.70 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.68، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد " واحتل هذا البند المرتبة 22 ورد في هذه العبارة مفردتان التسجيل و اعادة التسجيل وهذا ما جعل نسبة غير موافق ترتفع، فالتسجيل يتعلق خاصة بالطلبة الذين لم يقبلوا بعد على التعليم الجامعي أي الطلبة الناجحين في شهادة البكالوريا فقط، ولا يتعلق التسجيل بطلبة السنة الثانية أو الثالثة، و مؤخرا فقط 2016-2017 يشهد التسجيل الالكتروني تطورا بحيث تمكن من استيعاب نسب طلبة الماستر أيضا.

27. سجل البند السابع والعشرون فيه نسبة 37.4 % للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " محايد " ب 1.09 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 1.33 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.38، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد " 10 " واحتل هذا البند المرتبة، يستطيع الطالب حاليا من خلال مواقع الكترونية الاطلاع على مختلف التخصصات والرغبات، كما بإمكانه استخراج بطاقة الرغبات وملئها الكتونيا وقد تطور هذا فقط في النوات تقريبا من بدايات 2015 .

28. سجل البند الثامن والعشرون فيه نسبة 31.8 % للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " موافق بشدة " ب 14.9 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند

3.03: وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.38 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " غير موافق تماما " واحتل هذا البند المرتبة 14 نلاحظ نسبة الاجابات توجّهة نحو غي موافق لأنه لم يتم تطوير نظم الآلي على يومنا هذا خاصة في ظل هذه التطورات الحاصلة .

29. سجل البند التاسع والعشرون فيه نسبة 36.4 % للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " موافق بشدة " ب 15.2 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.17 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.32 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد " واحتل هذا البند المرتبة 12 يوافق الطلبة على هذا البند أم هذه العبارة والتي تتعلق بحصولهم على بعض المستجدات من استعمال الزمن للامتحانات ، برامج الدروس لكل السنوات و التخصصات وهذا ما نشهده مؤخرا في تطور الجامعة الالكترونية

30. سجل البند الثلاثون فيه نسبة 34.5 % للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " موافق تماما " ب 11.8 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.06 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.33 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد " واحتل هذا البند المرتبة 13 يتطور نظام الإعلان لدى مختلف كليات الجامعة الجزائرية من اليدوي ، الامكتوب باليد و العلق على الافتات و لوحات اعلانات الجامعة إلى الاعلان الالكتروني ، و ما تشهده الدول العربية أعظم ، مثلا الأردن في ذلك ، يوجد شاشة الكترونية في مدخل الجامعة تعلن كل ما يتعلق بالطلبة من معلومات تخصهم و تهمهم ، إضافة إلى بعض الأجزاء من الشاشات المخصص للأساتذة إذا كانوا مطلوبين لدى الإدارة مثلا أو غير ذلك .

31. سجل البند الواحد والثلاثون فيه نسبة 28.3 % للخيار غير موافق تماما في حين سجل ادنة نسبة للخيار " موافق تماما " ب 11.8 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا

البند ب: 2.73 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.44 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة محايد " واحتل هذا البند المرتبة 20 يشير الطلبة في هذا الصدد أن إتصال الأساتذة بهم الكترونيا قليل نسبيا و ذلك لكون الطلبة المجيبين بكثرة هم فئة من الليسانس و تكون العلاقات حينها لم تتطور بعد لأنها لانزال في بداياتها أما مع وصول الطالب لمرحلة الماستر فهو بحاجة إلى بناء علاقة ممع الأستاذ لاكتساب المزيد من المعارف و لأنه مقبل على التخرج يحتاج إلى ذلك .

32. سجل البند الثاني والثلاثون فيه نسبة 26.7 % للخيار موافق في حين سجل ادنة نسبة للخيار " موافق تماما " ب 13.8 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.85 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.41 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد " واحتل هذا البند المرتبة 17 يمكن أن يكون الاتصال غير رجعي بحيث يقوم الطلبة بمراسبة الأساتذة و استشارتهم و طلب النصح و التوجيه منهم .

33. سجل البند الثالث والثلاثون فيه نسبة 29.2 % للخيار غير موافق تماما في حين سجل ادنة نسبة للخيار " موافق تماما " ب 13.8 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.73 وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.44 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد " واحتل هذا البند المرتبة 19 إن استخدام الطلبة للمواقع و محركات البحث للبحث عن المؤسسات ميدان دراساتهم التطبيقية غير وارد لديهم .

(3) تحليل متغيرات محور : الرضا عن جودة الخدمات التعليمية

الجدول رقم : 6-24

العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط	الانحراف	الاتجاه

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

9	محايد	2,09697	2,9080	83	211	97	126	178	العبارة 34
				11,9	30,3	13,9	18,1	25,6	
10	محايد	1,43057	2,8822	89	218	101	98	190	العبارة 35
				12,8	31,3	14,5	14,1	27,3	
11	محايد	1,43159	2,8707	90	217	88	115	186	العبارة 36
				12,9	31,2	12,6	16,5	26,7	
8	محايد	1,42174	2,9138	101	204	93	130	168	العبارة 37
				14,5	29,3	13,4	18,7	24,1	
7	محايد	1,27973	3,3075	117	261	134	87	97	العبارة 38
				16,8	37,5	19,3	12,5	13,9	
5	موافق	1,20797	3,4483	118	310	103	96	69	العبارة 39
				17,0	44,5	14,8	13,8	9,9	
1	موافق	1,12449	3,6149	142	316	109	86	43	العبارة 40
				20,4	45,4	15,7	12,4	6,2	
2	موافق	1,24382	3,5632	149	319	81	69	78	العبارة 41
				21,4	45,8	11,6	9,9	11,2	
3	موافق	1,63677	3,5115	129	291	109	109	57	العبارة 42
				18,5	41,8	15,7	15,7	8,2	
4	موافق	1,15669	3,4856	112	319	121	83	61	العبارة 43

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

				16,1	45,8	17,4	11,9	8,8	
12	محايد	1,23180	2,8463	50	205	156	158	127	العبارة 44
				7,2	29,5	22,4	22,7	18,2	
6	محايد	1,16430	3,3937	103	293	135	105	60	العبارة 45
				14,8	42,1	19,4	15,1	8,6	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

يتضح من الجدول اعلاه المشير لتحليل اتجاه الرضا عن جودة الخدمات التعليمية :

34. سجل البند "الرابع والثلاثون" فيه نسبة 30.3% للخيار "موافق" في حين سجل ادنى

نسبة للخيار "موافق تماما" ب 11.9%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.90

، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 2.09 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "

محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 9 ، الطالب الجامعي راضي عن الخدمات التي تقدمها

تكنولوجيا المعلومات فهي تساعده في الحصول على المعلومات من شتى الجهات المعنية بصفة

مباشرة أو غير مباشرة بذلك .

35. سجل البند "الخامس والثلاثون" فيه نسبة 31.3% للخيار "موافق" في حين سجل ادنى

نسبة للخيار "موافق تماما" ب 12.8%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.88

، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.43 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "

محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 10، يوفق الطلبة على كون تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات تختصر الوقت والمسافات ، فهي تساعدهم في البحث العلمي .

36. سجل البند "السادس والثلاثون" فيه نسبة 31.2% للخيار "موافق" في حين سجل ادنى

نسبة للخيار "محايد" ب 12.6%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.87 ،

وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.43 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 11 ، يشير الطلبة بأعلى نسبة موافقة على النشر العلمي للمققات والمحاضرات المتوفرة على مستوى مواقع الأساتذة الرسمية .

37. سجل البند " السابع والثلاثون" فيه نسبة 29.3 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " محايد " ب 13.4%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.91 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.42 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 8 ، يؤكد الطلبة الجامعيون على فعالية شبكة الانترنت وخدمتها لأغراض التعليم العالي والبحث العلمي .

38. سجل البند " الثامن والثلاثون" فيه نسبة 37.5 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار "غير موافق " ب 12.5 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.30 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.27 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 7 ، يؤيد الطلبة مساهمة الانترنت في زيادة الرصيد المعرفي من خلال المشاركة في مختلف التظاهرات العلمية .

39. سجل البند " التاسع والثلاثون" فيه نسبة 44.5% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 9.9 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.44 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.20 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق "، واحتل هذا البند المرتبة 5 ، يوافق الطلبة على أحد سلبيات الانترنت و تكنولوجيا المعلومات كونها تهدر الوقت في البحث .

40. سجل البند " الاربعون" فيه نسبة 45.4% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 6.2 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.61 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.12 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "

موافق " ، واحتل هذا البند المرتبة 1 ، الانترنت لها سلبيات أيضا تكمن في صعوبات الاختيار للاحتتمالات المطروحة ، و الكم الهائل من المعلومات و عدم تمييز الرسمية منها و غير ذلك .

41. سجل البند " الواحد والاربعون" فيه نسبة 45.8% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق " ب 9.9 % ، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.56 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.24 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " ، واحتل هذا البند المرتبة 2 ، نظرا للتطور في استخدامات شبكة الانترنت تطور معه عامل الأمان و عدم السرية في البيانات و المعلومات و هذا ما جعل التردد أحيانا في النشر للانجازات العلمية .

42. سجل البند " الثاني والاربعون" فيه نسبة 41.8% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 8.2 % ، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.51 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.63 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " ، واحتل هذا البند المرتبة 3 ، يوافق الطلبة الجامعيين على استخدام شبكة الانترنت بشكل محدود نظرا لالتزامات دراسية تقتضي مراجعتها بصفة يومية

43. سجل البند " الثالث والاربعون " فيه نسبة 45.8% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 8.8 % ، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.48 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.15 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " ، واحتل هذا البند المرتبة 4 ، يؤيد الطلبة الجامعيون من خلال إجاباتهم العالية النسبة للاختيار موافق على قلة خبرتهم في استخدام شبكة الانترنت فهم يؤيدون الدورات الخاصة بالكويين في مجال تكنولوجيا المعلومات خرج الجامعة .

44. سجل البند " الرابع والاربعون" فيه نسبة 29.5% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 7.2%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.84 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.23 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 12 ، يؤكد الطلبة أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تساعدهم على التفوق و على الابداع و الابتكار.

45. سجل البند "الخامس والاربعون" فيه نسبة 42.1% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 8.6%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.39 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.16 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد "، واحتل هذا البند المرتبة 6 ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لها دور ريادي في مجال تنمية المهارات التعليمية للطلبة .

و قد بلغ الاتجاه العام للمحاور الثلاثة للدراسة عند الطلبة ما هو ملخص و موضح في

الجدول الموالي :

المحور	المتوسط العام	الاتجاه العام
المحور الأول	3.2505	محايد
المحور الثاني	3.3900	محايد
المحور الثالث	3.5223	موافق

المطلب الثاني : تحليل اتجاهات محاور دراسة الأساتذة

I. تحليل متغيرات محور : مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

الجدول رقم: 25-6

الاتجاه	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
غير موافق	17	1,09169	1,9771	2	17	13	43	56	العبارة 1
				1,5	13,0	9,9	32,8	42,7	
غير موافق	12	1,16420	2,5649	5	32	20	49	25	العبارة 2
				3,8	24,4	15,3	37,4	19,1	
غير موافق	13	1,03276	2,4733	1	25	34	46	25	العبارة 3
				,8	19,1	26,0	35,1	19,1	
موافق	8	1,19133	2,8931	6	49	20	37	19	العبارة 4
				4,6	37,4	15,3	28,2	14,5	
موافق	15	1,12339	2,4275	4	20	38	35	34	العبارة 5

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

				3,1	15,3	29,0	26,7	26,0	
غير موافق	16	1,00550	2,2061	1	13	37	41	39	العبارة 6
				,8	9,9	28,2	31,3	29,8	
غير موافق	14	1,17735	2,4351	3	29	26	37	36	العبارة 7
				2,3	22,1	19,8	28,2	27,5	
غير موافق	18	1,13582	1,9008	5	15	3	47	61	العبارة 8
				3,8	11,5	2,3	35,9	46,6	
محايد	11	1,24818	2,6794	9	35	17	45	25	العبارة 9
				6,9	26,7	13,0	34,4	19,1	
محايد	4	1,19713	3,1679	13	52	25	26	15	العبارة 10
				9,9	39,7	19,1	19,8	11,5	
محايد	9	1,18842	2,8168	9	33	36	31	22	العبارة 11
				6,9	25,2	27,5	23,7	16,8	
محايد	7	1,13318	2,9771	6	50	24	37	14	العبارة 12
				4,6	38,2	18,3	28,2	10,7	
محايد	6	1,18525	3,0534	9	52	23	31	16	العبارة 13
				6,9	39,7	17,6	23,7	12,2	
محايد	10	1,06704	2,7863	1	43	31	39	17	العبارة 14
				,8	32,8	23,7	29,8	13,0	

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

محايد	3	1,20007	3,3359	20	51	25	23	12	العبارة 15
				15,3	38,9	19,1	17,6	9,2	
محايد	5	1,22563	3,1145	13	49	27	24	18	العبارة 16
				9,9	37,4	20,6	18,3	13,7	
موافق	2	1,23689	3,6718	34	59	11	15	12	العبارة 17
				26,0	45,0	8,4	11,5	9,2	
موافق	1	,89285	4,1603	48	68	7	4	4	العبارة 18
				36,6	51,9	5,3	3,1	3,1	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

يتضح من الجدول اعلاه المشير لتحليل اتجاه محور مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ان:

1. سجلت العبارة " الاولى " فيه نسبة 42.7% للخيار " غير موافق تماما " في حين سجل ادنى

نسبة للخيار " موافق تماما " ب 1.5 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب:

1.97 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.09 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة

درجة "غير موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 17 ، يؤكد الأساتذة أن التجهيزات فيما يخص

عدد الحواسيب لا تكفي ولا تتلائم وعدد الطلبة وهناك من أشار منهم أن حتى عدد الكراسي

والطاولات لا يتلائم وعدد الطلبة .

2. سجلت العبارة " الثانية " فيه نسبة 37.4% للخيار " غير موافق " في حين سجل ادنى نسبة

للخيار " موافق تماما " ب 3.8 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.56 ،

وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.19 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "

غير موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 12 ، الأساتذة لا يوافقون على نوعية التجهيزات على مستوى الجامعة ويصفونها بعدم جدوتها ونفعها في تحقيق الأغراض التعليمية .

3. سجلت العبارة "الثالثة" فيه نسبة 35.1% للخيار " غير موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 8.00 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.47 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.03 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " غير موافق "، واحتل هذا البند المرتبة 13 ، لا يوافق الأساتذة أيضا في أغلبهم على المتابعة المستمرة و الصيانة الدورية لتجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

4. سجلت العبارة "الرابعة" فيه نسبة 37.4% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 4.6 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.89 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.19 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 8.00 ، هناك بعض البرامج كبرامج المكتبيات مثل الاكسل و الباوربوينت و spss التي تستخدم و بكثرة لدى أعضاء هيئة التدريس فقد تدربوا على استعمالها و تمرنوا على ذلك

5. سجلت العبارة "الخامسة" فيه نسبة 29.00% للخيار "محايد" في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 3.10 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.42 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.12 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق "، واحتل هذا البند المرتبة 15 ، ان اجابات عينة الطلبة و المتعلقة بشبكة الانترنت و تغطيتها على مستوى الجامعة فهي محايدة كون البعض يرى أن هناك تغطية نسبية بينما البعض الآخر يرى العكس من ذلك .

6. سجلت العبارة "السادسة" فيه نسبة 31.3% للخيار " غير موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 8.00 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب:

- 2.20 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.00 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " غير موافق " ، واحتل هذا البند المرتبة 16 ، لا ترتبط الجامعة مع هيئات خارجية من خلال الشبكة الخارجية حسب آراء الأساتذة فهي لازالت لم تعي لذلك التطور خاصة فيما يتعلق بتعاقداتها مع مختلف المؤسسات الاقتصادية .
7. سجلت العبارة " السابعة" فيه نسبة 28.2 % للخيار " غير موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما" ب 2.3 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب:2.43 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.17 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " غير موافق " ، واحتل هذا البند المرتبة 14 ، لا توجد شبكة داخلية على مستوى الجامعات الجزائرية في نظر الأساتذة فهم يتحركون بين المكاتب لتسيير الأمور الإدارية .
8. سجلت العبارة " الثامنة" فيه نسبة 46.6% للخيار "غير موافق تماما " في حين سجل ادنى نسبة للخيار "محايد " ب 2.3 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 1.90، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.13 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " غير موافق " ، واحتل هذا البند المرتبة 18 ، لا يوافق السادة الأساتذة على تغطية المدرجات وقاعات التدريس من خلال شبكة الانترنت .
9. سجلت العبارة " التاسعة" فيه نسبة 34.4 % للخيار " غير موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 6.9 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب:2.67 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.24 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 11 ، لا يرى أعضاء هيئة التدريس فعالية للبريد الالكتروني الجامعي في التواصل مع مختلف الجهات من زملاء و طلبة و ادارة وغيرهم .
10. سجلت العبارة " العاشرة" فيه نسبة 39.7 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 9.9 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.16 ،

وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.19 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 4 ، يحصل أعضاء هيئة التدريس على المعلومات و المستجدات من خلال المواقع الالكترونية و بالفعل حيث احتلت بعض مواقع الغرب المراتب الأولى بعد تقييمها وفقا لمعايير منها محلية و أخرى عالمية و دولية .

11. سجلت العبارة " الحادية عشر " فيه نسبة 27.5 % للخيار " محايد " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 6.9 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.81 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.18 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 9 ، يرى الأساتذة في هذا الصدد أن قواعد البيانات لا تفي بأغراض البحث العلمي وليست في المستوى المطلوب .

12. سجلت العبارة " الثاني عشر " فيه نسبة 38.2 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 4.6 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.97 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.13 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 7 ، يؤكد الأساتذة توافر قواعد بيانات مكتبية لأهداف تسهيل عمليات البحث .

13. سجلت العبارة " الثالثة عشر " فيه نسبة 39.7 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 6.9 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.05 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.18 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 6 ، توافر الفهارس الخاصة بالمحتويات المكتبية الوطنية و المحلية الكترونيا للأساتذة و الطلبة في الجامعة الجزائرية .

14. سجلت العبارة " اربعة عشر " فيه نسبة 32.8 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تاما " ب 8.00 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.78

- ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.06 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 10 ، يرى بعض الأساتذة أنهم يتمتعون بكفاءة تؤهلهم لتدريب الطلبة على التعامل مع مختلف التكنولوجيات الحديثة .
15. سجلت العبارة " الخامسة عشر " فيه نسبة 38.9% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 9.2 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.33، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.20 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 3 ، يستفيد الأساتذة الجزائريون من التكنولوجيا الحديثة في الإعداد والتصميم لمختلف المحاضرات وتقديمها إلى الطلبة .
16. سجلت العبارة " السادسة عشر " فيه نسبة 37.4 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 9.9 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.11 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.22 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 5 ، هناك عدد لا بأس به من الأساتذة يرون أن الإدارة هي من تفرض عليهم الالتزام بالتدريس وفقا للأساليب الحديثة. أما الآخريين فيعتبرون عملية التدريس هي اختيارية لدى الأساتذة .
17. سجلت العبارة " السابعة عشر " فيه نسبة 45.0% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " محايد " ب 8.4 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.67 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.23 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 2 ، العديد من الأساتذة يوافقون على التدريب الذاتي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواء داخل الجامعة بالاستعانة داخل الجامعة من زملاء العمل أو من خلال دورات تدريبية خارج الجامعة في مؤسسات تعليمية خاصة .

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

18. سجلت العبارة " الثامنة عشر" فيه نسبة 51.9% للخيار " موافق" في حين سجل ادنى نسبة للخيارين " غير موافق وغير موافق تماما " ب 3.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 4.16 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 0.89 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "غير موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 1 ، يؤيد الأساتذة بأن للغات الأجنبية دورا كبيرا في تحقيق الاستخدام و الانتفاع من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات . كون الحاسب الآلي و شبكة الانترنت يحتاجان إلى أكثر من ثلاث لغات على الأقل للتعامل معها .

II تحليل متغيرات المحور الثاني : مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

الجدول رقم: 6-26

العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط	الانحراف	الاتجاه	الرتبة
العبارة 19	5	4	0	78	5	4,4198	,94425	موافق	
	3,8	3,1	0	59,5	3,8				
العبارة 20	2	5	1	53	70	4,4046	,82068	موافق	5
	1,5	3,8	,8	40,5	53,4			تماما	
العبارة 21	2	2	2	44	81	4,5267	,74759	موافق	4
	1,5	1,5	1,5	33,6	61,8			تماما	
العبارة	6	17	26	53	29	3,6260	1,10479	موافق	8

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

				22,1	40,5	19,8	13,0	4,6	22
9	محايد	1,37962	3,2061	27	39	19	26	20	العبارة 23
				20,6	29,8	14,5	19,8	15,3	
12	موافق	1,19831	3,6260	32	53	22	13	11	العبارة 24
				24,4	40,5	16,8	9,9	8,4	
11	محايد	1,25998	3,0687	19	34	32	29	17	العبارة 25
				14,5	26,0	24,4	22,1	13,0	
7	محايد	1,2737 9	3,0229	15	41	28	26	21	العبارة 26
				11,5	31,3	21,4	19,8	16,0	
10	محايد	1,3190 4	3,2443	23	45	23	21	19	العبارة 27
				17,6	34,4	17,6	16,0	14,5	
6	موافق	1,3433 5	3,4656	34	43	21	16	17	العبارة 28
				26,0	32,8	16,0	12,2	13,0	
1	غير موافق تماما	1,0507 4	4,1374	57	53	10	4	7	العبارة 29
				43,5	40,5	7,6	3,1	5,3	
3	موافق	1,2204 9	3,7328	38	55	14	13	11	العبارة 30
				29,0	42,0	10,7	9,9	8,4	

يتضح من الجدول اعلاه المشير لتحليل اتجاه محور مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ان:

19. سجل العبارة "التاسعة عشر" فيه نسبة 59.5% للخيار "موافق" في حين سجل ادنى نسبة للخيار "محايد" ب 0.00%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 4.41، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 0.94، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 5، يستخدم الأستاذ الباحث حاسوبه الشخصي في أي مكان يذهب اليه، فهو يمتلكه في المنزل ويستعمله خارجه .

20. سجل العبارة "العشرون" فيه نسبة 53.4% للخيار "موافق تماما" في حين سجل ادنى نسبة للخيار "محايد" ب 0.8%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 4.40، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 0.82، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "موافق تماما"، واحتل هذا البند المرتبة 5، الحاسوب وسيلة تعليمية لا يستغني عنها الأستاذ في وقتنا الحاضر.

21. سجل العبارة "الواحد والعشرون" فيه نسبة 61.8% للخيار "موافق تماما" في حين سجل ادنى نسبة للخيارات "غير موافق تماما وغير موافق ومحايد" ب 1.50%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 4.52، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 0.74، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "موافق تماما"، واحتل هذا البند المرتبة 4، يستعين الأستاذ للقيام بمختلف الوظائف بالوسائط التخزينية المختلفة .

22. سجل العبارة "الثانية والعشرون" فيه نسبة 40.50% للخيار "موافق" في حين سجل ادنى نسبة للخيار "غير موافق" ب 13%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.62، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.10، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 8، يستعمل الأساتذة بعض الوسائل الحديثة كمقاطع الفيديو مثلا خاصة لتعليم اللغات الأجنبية .

23. سجل العبارة " الثالثة والعشرون" فيه نسبة 29.8% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " محايد" ب 14.5 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب:3.20 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.37 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 9 ، يحتاج الأساتذة إلى بعض البرامج لتحقيق أهداف العملية التعليمية .

24. سجل العبارة " الرابعة والعشرون" فيه نسبة 40.5% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 8.40 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.62، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.189 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "موافق" ، واحتل هذا البند المرتبة 12 ، يعتمد الأساتذة على البرامج التعليمية المتطورة التي تتيحها شبكات الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

25. سجل العبارة "الخامسة والعشرون" فيه نسبة 26.00% للخيار " موافق" في حين سجل ادنى نسبة للخيار "غير موافق تماما " ب 13.00%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.06 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.25 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "محايد" ، واحتل هذا البند المرتبة 11 ، توفر قواعد البيانات المكتبية يتيح للأساتذة القيام بالبحث العلمي كما ينبغي .و بدون صعوبة في استخدام كلمات المرور .

26. سجل العبارة " السادسة والعشرون" فيه نسبة 31.3% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار "موافق تماما " ب 11.5 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.02، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.27 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "محايد" ، واحتل هذا البند المرتبة 7 ، إن المخابرو في الأونة الأخيرة فقط أصبحت مجهزة بالحواسيب وشبكات الانترنت نظرا لزيادة الانفاق على البحث العلمي .

27. سجل العبارة " السابعة والعشرون " فيه نسبة 34.4% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 14.5%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.24، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.31 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 10 ، يستخدم الأساتذة شبكة الانترنت من خلال الهاتف النقال فهو أنسب وسيلة يمكن للأستاذ أن يحملها دون أدنى عناء .

28. سجل العبارة " الثامنة والعشرون " فيه نسبة 32.8% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق " ب 12.2 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.46، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.34 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 6 ، يقوم الأساتذة باتبادل الآراء و الخبرات من خلال مواقع التواصل الاجتماعية فهي أنجع وسيلة لخدمة أغراض البحث العلمي .

29. سجل العبارة " التاسعة والعشرون " فيه نسبة 43.5% للخيار " موافق تماما " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق " ب 3.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 4.13، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.05 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " غير موافق تماما"، واحتل هذا البند المرتبة 1 ، يستعين الأساتذة بشبكة الانترنت للقيام بمختلف البحوث العلمية فقد أثبتت الدراسات ذلك .

30. سجل العبارة " الثلاثون" فيه نسبة 42.00 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 8.4 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.73 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري موافق 1.22 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 3 ، تعمل الحكومة الالكترونية على توفير الخدمات الالكترونية للأساتذة فهي تعمل على تفعيل عمليات الاتصال الالكتروني .

II . تحليل متغيرات المحور : الرضا عن جودة الخدمات التعليمية

الجدول رقم : 27-6

الرتبة	الاتجاه	الانحراف	المتوسط	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موا فق تماما	العبارات
2	محايد	1,18619	2,3817	4	28	18	45	36	العبارة 31
				3,1	21,4	13,7	34,4	27,5	
3	موافق	1,04142	3,9924	43	65	8	9	6	العبارة 32
				32,8	49,6	6,1	6,9	4,6	
1	موافق	1,27927	3,5038	31	52	11	26	11	العبارة 33
				23,7	39,7	8,4	19,8	8,4	

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

8	موافق	1,0305	4,122	51	64	5	3	8	العبارة 34
				38,9	48,9	3,8	2,3	6,1	
13	محايد	1,11009	2,5649	7	21	33	48	22	العبارة 35
				5,3	16,0	25,2	36,6	16,8	
9	محايد	1,25526	2,8015	12	33	26	37	23	العبارة 36
				9,2	25,2	19,8	28,2	17,6	
15	محايد	1,23456	2,6412	11	25	27	42	26	العبارة 37
				8,4	19,1	20,6	32,1	19,8	
17	موافق	1,19340	3,6107	30	56	20	14	11	العبارة 38
				22,9	42,7	15,3	10,7	8,4	
12	محايد	1,32628	2,6260	14	22	31	29	35	العبارة 39
				10,7	16,8	23,7	22,1	26,7	
10	غير موافق	1,28764	2,3435	13	13	21	43	41	العبارة 40
				9,9	9,9	16,0	32,8	31,3	
5	موافق	1,23022	3,4962	26	56	19	17	13	العبارة 41
				19,8	42,7	14,5	13,0	9,9	
6	موافق	1,11494	3,8168	34	68	8	13	8	العبارة 42
				26,0	51,9	6,1	9,9	6,1	
16	موافق	,84813	4,0611	36	78	10	3	4	العبارة

				27,5	59,5	7,6	2,3	3,1	43
--	--	--	--	------	------	-----	-----	-----	----

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

يتضح من الجدول اعلاه المشير لتحليل اتجاه محور أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية ان:

31. سجل العبارة " الواحد والثلاثون " فيه نسبة 34.4 % للخيار " غير موافق " في حين سجل

ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 3.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب:

2.38، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.18 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة

درجة " محايد "، واحتل هذا البند المرتبة 2 ، الخدمات التي توفرها الجامعة بخصوص

شبكة الانترنت لا تحقق أغراض البحث العلمي لأن معدلات الانفاق عليها ضئيلة جدا .

32. سجل العبارة " الثانية والثلاثون" فيه نسبة 49.6 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى

نسبة للخيار " محايد " ب 6.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.99،

وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.04 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "

موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 3 ، إن لشبكة الانترنت دور كبير في تسريع عمليات البحث

العلمي من خلال اختصار الوقت و الجهد في ذلك .

33. سجل العبارة " الثالثة والثلاثون " فيه نسبة 39.7 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى

نسبة للخيارين " غير موافق تماما ومحايد " ب 8.4 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة

لهذا البند ب: 3.50 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.27 ، وقد سجل متوسط اتجاه

اجابات العينة درجة " موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 1 ، شبكة المعلومات تتيح الكم

الهائل من المعلومات في الوقت المختصر ودون أدنى عناء .

34. سجل العبارة " الرابعة والثلاثون " فيه نسبة 48.9 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى

نسبة للخيار " غير موافق " ب 2.3 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 4.12

، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.03 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 8 ، حاليا يتم التعامل الكترونيا مع مختلف الهيئات و الجهات التعليمية فهي تنشر الإعلانات عن مختلف الندوات العلمية وتستقبل المداخلات و هناك من يقوم بالمشاركة عن بعد وهي من أسرع الوسائل في ذلك .

35. سجل العبارة " الخامسة والثلاثون " فيه نسبة 36.6% للخيار "غير موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 5.3%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.56، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.11 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 13 ، ان التصفح عبر محركات البحث قد يأخذ من وقت الفرد أزيد من ساعة و بهذا قد يهدر وقت كبير في ذلك .

36. سجل العبارة " السادسة والثلاثون " فيه نسبة 28.2% للخيار " غير موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 9.2 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.80 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.25 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 9 ، تتيح شبكة الانترنت ملايين المعلومات والاختيارات في المواضيع المتعددة لهذا يصعب على المتصفح ترجيح الاختيار.

37. سجل العبارة " السابعة والثلاثون" فيه نسبة 32.1 % للخيار " غير موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 8.4 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.64، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.23 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 15 ، حاولت الجزائر من خلال سياساتها التنموية خفض تكاليف الولوج إلى عالم الرقمية لاتاحة مجتمع المعرفة .

38. سجل العبارة " الثامنة والثلاثون " فيه نسبة 42.7% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 8.4 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب:

- 3.61 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.19 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " ، واحتل هذا البند المرتبة 17 ، يقوم عضو هيئة التدريس بالعديد من المهام البيداغوجية ، و التدريسية و الاشرافية و المساهمة أيضا في البحث العلمي .
39. سجل العبارة " التاسعة والثلاثون " فيه نسبة 26.7 % للخيار " غير موافق تماما " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 10.7 % ، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.62 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.32 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد " ، واحتل هذا البند المرتبة 12 ، يحتاج عضو هيئة التدريس إلى الخبرة في استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لذلك وجب عليه الالتحاق بدورات تدريبية لتدعيم المعرفة م المهارة في ذلك .
40. سجل العبارة " الاربعون " فيه نسبة 32.8 % للخيار " غير موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيارين "محايد وموافق " ب 9.9 % ، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.34 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.28 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " ، واحتل هذا البند المرتبة 5 ، ان عامل التشويق يزيد من الانتباه و التركيز للأفراد وهذا ما أثبتته الدراسات النفسية و السيكلوجية الحديثة و هو بالضبط ما تستخدمه المؤسسات لجلب زبائنها .
41. سجل العبارة " الواحدة والاربعون " فيه نسبة 42.7 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 9.9 % ، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.49 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.23 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " ، واحتل هذا البند المرتبة 5 ، ان عامل التشويق يزيد من الانتباه و التركيز للأفراد وهذا ما أثبتته الدراسات النفسية و السيكلوجية الحديثة و هو بالضبط ما تستخدمه المؤسسات لجلب زبائنها .

42. سجل العبارة " الثانية والاربعون " فيه نسبة 51.9% للخيار "موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيارين " غير موافق تماما ومحايد " ب 6.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.81 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.11 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 6، تساعد شبكة الانترنت على الحفظ و التركيز و التعلم من خلال الصور الذهنية و الأشياء اللافتة للانتباه .

43. سجل العبارة " الثالثة والاربعون" فيه نسبة 59.5% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار "غير موافق " ب 2.3 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 4.06 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 0.84 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 16، تساعد شبكة الانترنت المعنيين على تنمية مهاراتهم الإدراكية و الحسية .

و قد بلغ الاتجاه العام للمحاور الثلاثة للدراسة عند الأساتذة ما هو ملخص و موضح في

الجدول الموالي :

المحور	المتوسط العام	الاتجاه العام
المحور الأول	2.8134	محايد
المحور الثاني	4.0437	موافق
المحور الثالث	3.4968	موافق

المطلب الثالث : تحليل اتجاهات محاور دراسة الإداريين

1. تحليل متغيرات المحور الأول : 6-28 مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الرتبة	الاتجاه	الانحراف	المتوسط	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	العبارات
8	محايد	1,36545	2,7576	9	50	6	34	33	العبارة 1
				6,8	37,9	4,5	25,8	25,0	
7	محايد	1,22602	2,9091	8	52	9	46	17	العبارة 2
				6,1	39,4	6,8	34,8	12,9	
9	محايد	1,25391	2,6515	8	37	15	45	27	العبارة 3
				6,1	28,0	11,4	34,1	20,5	
5	محايد	1,14046	2,9318	4	52	24	35	17	العبارة 4
				3,0	39,4	18,2	26,5	12,9	
10	محايد	1,28523	2,5682	5	42	11	39	35	العبارة 5
				3,8	31,8	8,3	29,5	26,5	
11	غير موافق	1,25075	2,5227	4	38	17	37	36	العبارة 6
				3,0	28,8	12,9	28,0	27,3	
4	محايد	1,27002	3,1136	10	62	15	23	22	العبارة 7
				7,6	47,0	11,4	17,4	16,7	

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

12	محايد	1,23719	2,4394	5	33	13	45	36	العبارة 8
				3,8	25,0	9,8	34,1	27,3	
3	محايد	1,28198	3,1136	12	59	14	26	21	العبارة 9
				9,1	44,7	10,6	19,7	15,9	
6	محايد	1,16594	2,9167	5	52	19	39	17	العبارة 10
				3,8	39,4	14,4	29,5	12,9	
1	موافق	1,02231	4,0909	52	59	6	11	4	العبارة 11
				39,4	44,7	4,5	8,3	3,0	
2	موافق تماما	1,02983	3,5227	16	72	11	31	2	العبارة 12
				12,1	54,5	8,3	23,5	1,5	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

يتضح من الجدول اعلاه المشير لتحليل اتجاه محور مقومات استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ان:

1. سجلت العبارة "الاولى" فيه نسبة 37.9% للخيار "موافق" في حين سجل ادنى نسبة للخيار " محايد " ب 4.5 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.75 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.36 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 14 ، توفر الجامعة التجهيزات اللازمة للادارات بمعدل جهاز في كل مكتب مظرا للولوج .إلى عالم المعرفة .والادارات الالكترونية
2. سجل العبارة " الثانية" فيه نسبة 39.4% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 6.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.90 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.22 ، وقد سجلت متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 12 ، شهدت الأونة الأخيرات حركات تغييرية لتحقيق الادارة و الحوكمة الالكترونية وهذا ما سمح بتجديد التجهيزات المكتبية .

3. سجلت العبارة "الثالثة" فيه نسبة 34.1% للخيار "غير موافق" في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما" ب 6.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.65 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.25 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 15 ، هناك طاقة بشرية تعمل الجامعات الجزائرية على توفيرها لخدمة أغراض الصيانة للتجهيزات بصفة دورية .

4. سجلت العبارة "الرابعة" فيه نسبة 39.4% للخيار " موافق" في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما" ب 03.00 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.93 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.14 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 10 ، يحظى الإداريون في الوقت الراهن بدورات تدريبية تتعلق بالبرمجيات و الإعلام الآلي .

5. سجلت العبارة " الخامسة" فيه نسبة 31.8% للخيار "موافق" في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما" ب 3.8 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.56 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.28 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 16 ، توفر الجامعة الوصلية إلى شبكة الانترنت في المكاتب الإدارية بنسبة عالية.

6. سجلت العبارة "السادسة" فيه نسبة 28.8% للخيار " موافق" في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما" ب 3.00 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.52 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.25 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " غير موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 17 ، يوجد تواصل مع هيئات تتمثل في وزارة التعليم العالي و البحث العلمي و الرئاسة الجامعة .

7. سجلت العبارة " السابعة " فيه نسبة 47.0% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " ب " %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " " ، واحتل هذا البند المرتبة 8 هناك تواصل شبه شبكي مابين المكاتب تمثل في استخدام البريد الالكتروني و الرسائل الفايبر بوك . ،
8. سجلت العبارة " الثامنة " فيه نسبة 34.1% للخيار " غير موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 3.8 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.43 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.23 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد "، واحتل هذا البند المرتبة 18 ، تحاول الجامعات الجزائرية جاهدة لتكثيف برامج التدريب للإداريين داخل و خارج الوطن ، فهي تمنح لهم فرص التربص إلى الخارج
9. سجلت العبارة " التاسعة " فيه نسبة 44.7% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما" ب 9.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.11، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.28 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد "، واحتل هذا البند المرتبة 8 ، تعمل تكنولوجيا المعلومات على تسهيل العديد من الأعمال الإدارية خاصة مع الادارة الالكترونية فانها تسعمل العديد من المهام .
10. سجلت العبارة " العاشرة " فيه نسبة 39.4% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما" ب 3.8 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.91 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.16 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد "، واحتل هذا البند المرتبة 11 ، توفر الجامعات الجزائرية تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لاستخدامها في تقديم الخدمات و انجاز الأعمال بالنعوية و في وقت وجيز .

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

11. سجلت العبارة " الحادية عشر" فيه نسبة 44.7 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب3.00 % ، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 4.09 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.02 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " ، واحتل هذا البند المرتبة 2 ، هناك من يسعى إلى تحسين مستواه من خلال الالتحاق بدورات تدريبية خارج الجامعة .

12. سجلت العبارة " الثانية عشر" فيه نسبة 54.5% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 1.5 % ، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.52 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.02 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق تماما " ، واحتل هذا البند المرتبة 4 ، تسمح اللغة بالولوج إلى عام التكنولوجيا فهي تساعد على فهم الرسائل الحوارية .

II . تحليل متغيرات المحور الثاني : مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الجدول رقم : 6-29

العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط	الانحراف	الاتجاه	الرتبة
العبارة 13	13	26	10	59	24	3,4167	1,26637	موافق	7
	9,8	19,7	7,6	44,7	18,2				
العبارة 14	5	7	5	86	29	3,9621	,90297	موافق	1
	3,8	5,3	3,8	65,2	22,0				

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

4	موافق	1,08189	3,6667	27	62	22	14	7	العبارة 15
				20,5	47,0	16,7	10,6	5,3	
3	موافق	1,01606	3,7424	28	64	23	12	5	العبارة 16
				21,2	48,5	17,4	9,1	3,8	
2	موافق	,93543	3,7803	22	79	15	12	4	العبارة 17
				16,7	59,8	11,4	9,1	3,0	
8	محايد	1,24704	3,0985	10	58	20	23	21	العبارة 18
				7,6	43,9	15,2	17,4	15,9	
6	موافق	1,22004	3,4924	24	60	19	15	14	العبارة 19
				18,2	45,5	14,4	11,4	10,6	
5	موافق	1,17545	3,5000	21	65	17	17	12	العبارة 20
				15,9	49,2	12,9	12,9	9,1	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

يتضح من الجدول اعلاه المشير لتحليل اتجاه محور مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ان:

1. سجلت العبارة " الثالث عشر" فيه نسبة 44.7% للخيار "موافق" " في حين سجل ادنى نسبة

للخيار " محايد " ب 7.6%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.41 ، وقد بلغ

حجم الانحراف المعياري 1.26 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "موافق" ،

واحتل هذا البند المرتبة 11 ، هناك من الأفراد الإداريين من يملك جهاز حاسوب محمول وهذا ما بينته الدراسة لذلك فإن الموظف قد يستعين بحاسوبه لأداء أعماله في الجامعة .

2. سجلت العبارة " الرابع عشر" فيه نسبة 65.2% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيارين " غير موافق تماما ومحايد " ب 3.8%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.96 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 0.90 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 3 ، يسعى جميع الأفراد في وقتنا الحالي إلى الوسائط المتعددة لتخزين المعلومات و البيانات .

3. سجلت العبارة "الخامس عشر " فيه نسبة 47.00% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 5.3%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.66 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.08 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " ما=وافق"، واحتل هذا البند المرتبة 7 ، تساهم البرمجيات في تسهيل عمل الإداريين فبعدها كانت نجز الأعمال يدويا عن طريق إحصاء الطلبة غيabatهم ومعدلاتهم أصبحت مختلف البرامج تسهل هذه العمليات .

4. سجلت العبارة "السادس عشر" فيه نسبة 48.5% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 3.8%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.74 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.01 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "موافق "، واحتل هذا البند المرتبة 5 ، تحاول الإدارة الالكترونية في الوقت الراهن جهودها لتحسين الخدمات المقدمة فهي تسهل على الطلاب معرفة الجديد دون تكبد عناء المواصلات خاصة في أوقات العطل .

5. سجلت العبارة " السابع عشر" فيه نسبة 59.8% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 3.00%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.78 ،

- وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 0.93 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق" ، واحتل هذا البند المرتبة 4 ، أصبح التسجيل الالكتروني مسلك لابد منه لتحسين الخدمات الجامعية وتفعيل دور الإدارة الالكترونية في ذلك .
6. سجلت العبارة " الثامن عشر" فيه نسبة 43.9% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 7.6 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.09 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.24 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 15 ، لازالت لم ترقى بعد الخدمات الالكترونية إلى درجة الدفع الالكتروني هذا ما جعل إجابات الإداريين تميل نحو الإتجاه محايد .
7. سجلت العبارة "لتاسع عشر " فيه نسبة 45.5% موافق % للخيار " " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما" ب 10.6 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.49 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.22 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " ، واحتل هذا البند المرتبة 10 ، خاصة في وقتنا الحاضر ومن سنة 2015 إلى يومنا هذا تحاول الإدارات الجامعية تفعيل وسائل الاتصال الالكتروني خاصة مع الأساتذة .
8. سجلت العبارة " العشرون" فيه نسبة 49.2% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 9.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.50 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.17 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق " ، واحتل هذا البند المرتبة 9 ، تقوم الجامعة الجزائرية على زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إطار الحكومة الالكترونية .

III تحليل متغيرات محور : الرضا عن جودة الخدمات التعليمية

الجدول رقم : 30-6

الرتبة	الاتجاه	الانحراف	المتوسط	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	العبارات
6	محايد	1,32574	2,7576	11	38	23	28	32	العبارة 21
				8,3	28,8	17,4	21,2	24,2	
2	محايد	1,23867	3,3258	22	47	31	16	16	العبارة 22
				16,7	35,6	23,5	12,1	12,1	
5	محايد	1,29484	2,8182	8	49	13	35	27	العبارة 23
				6,1	37,1	9,8	26,5	20,5	
1	موافق	1,07811	3,8561	34	71	9	10	8	العبارة 24
				25,8	53,8	6,8	7,6	6,1	
3	محايد	1,10044	3,3182	15	54	29	26	8	العبارة 25

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

				11,4	40,9	22,0	19,7	6,1	
4	محايد	1,28182	3,0758	15	48	21	28	20	العبارة 26
				11,4	36,4	15,9	21,2	15,2	
7	غير موافق	1,27186	2,4091	6	32	12	42	40	العبارة 27
				4,5	24,2	9,1	31,8	30,3	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS V.22.0)

يتضح من الجدول اعلاه المشير لتحليل اتجاه محور أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ان:

سجلت العبارة "الواحد والعشرون" فيه نسبة 28.8% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى

نسبة للخيار "موافق تماما " ب 8.3%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.75 ،

وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.32 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "

محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 6 ، نظرا لما توفره الجامعة من امكانيات اتاحة الانترنت خاصة

في المكاتب الإدارية .

سجلت العبارة " الثانية والعشرون" فيه نسبة 35.6% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة

للخيار " غير موافق تماما وغير موافق " ب 12.1%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب:

3.32، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.23 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "

محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 2 ، تساعد الانترنت على تفعيل العمل الإداري واختصاره في

الوقت بالسرعة اللازمة .

سجلت العبارة " الثالثة والعشرون" فيه نسبة 37.1% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة

للخيار " موافق تماما " ب 6.1%، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.81 ، وقد بلغ

حجم الانحراف المعياري 1.29 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة "محايد"، واحتل

هذا البند المرتبة 5 ، عنصر الأمان بالفعل قد يسبب هاجسا للأفراد في بعض الأحيان في تعاملاتهم مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

سجلت العبارة " الرابعة والعشرون" فيه نسبة 53.8 % للخيار " موفق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 6.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.85 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.07، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 1 ، تعد شبكة الانترنت بما تتيحه من معلومات عالما يحتاج وقتا لدراسته والولوج فيه من خضم الأعمال الروتينية الإدارية .

سجلت العبارة " الخامسة والعشرون " فيه نسبة 40.9% للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " غير موافق تماما " ب 6.1 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.31 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.10 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 3 ، نقص الخبرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يخلق الأمية والجهل للإلكتروني في التعامل مع التجهيزات والبرامج ، لكن مع برامج التكوين والتدريب يتغير الحال لدى الإداريين

سجلت العبارة " السادسة والعشرون" فيه نسبة 36.4 % للخيار " موافق " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 11.4 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 3.07 ، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.28 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " محايد"، واحتل هذا البند المرتبة 4 ، تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الفكر البشري و تنميته ، فهي تساهم بنسبة معتبرة في حجم الاختراعات .

سجلت العبارة " السابعة والعشرون " فيه نسبة 30.3 % للخيار " غير موافق تماما " في حين سجل ادنى نسبة للخيار " موافق تماما " ب 4.5 %، وقد بلغ متوسط اجابات العينة لهذا البند ب: 2.40، وقد بلغ حجم الانحراف المعياري 1.27 ، وقد سجل متوسط اتجاه اجابات العينة درجة " غير موافق"، واحتل هذا البند المرتبة 7 ، وهنا إضافة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هنا عوامل أخرى تساعد على تحسين الخدمات المقدمة .

وقد بلغ الاتجاه العام للمحاور الثلاثة للدراسة عند الإداريين ما هو ملخص و موضح في الجدول الموالي :

المحور	المتوسط العام	الاتجاه العام
المحور الأول	2.9614	محايد
المحور الثاني	4.0941	موافق
المحور الثالث	3.5934	موافق

المبحث الثالث : اختبار فرضيات الدراسة

المطلب الأول : مدى استجابة جودة الخدمات التعليمية لمقومات تكنولوجيا المعلومات و مظاهر استخدامها

المطلب 1: تحليل مدى استجابة جودة الخدمات التعليمية لمقومات و استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وسيتم ذلك من خلال اختبار صحة الفرضية التالية: "تستجيب جودة الخدمات التعليمية عكسا لمقومات تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها ، وللعمل على ذلك سنشتق الفرضية الاصلية الى ثلاث مستويات فرعية (عند الطلبة، عند الاساتذة، عند الادارة) والتي سيأتي بيانها كما يلي ، وسنعمد الترميز التالي:

1 مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات = $axe1$

2 مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات = $axe2$

درجة الرضا على جودة الخدمات التعليمية = $axe3$

الفرع 1: الفرضية الأولى

الفرضية الاولى: تستجيب جودة الخدمات التعليمية عكسا الى كل من مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند الطلبة
للإجابة على الفرضية محل الدراسة يمكن تجزئتها الى ثلاث فرضيات جزئية بداية بدراسة الاثر الفردي لكل من $axe1$ و $axe2$ على $axe3$ ثم بعد ذلك دراسة الاثر مجملا دون استبعاد اي محور، وللعمل على ذلك سنعمد الترميز التالي:

1 مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات = $axe1$

2 مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات = $axe2$

درجة الرضا على جودة الخدمات التعليمية = $axe3$

1-1-4: اثر مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الطلبة

للإجابة يمكن طرح الاحتمالين التالية:

H_0 = لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

على جودة الخدمات التعليمية عند الطلبة

H_1 = يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على

جودة الخدمات التعليمية عند الطلبة

بالاعتماد على تقدير معادلة الانحدار البسيط وعند مستوى الدلالة 5 % تم الحصول على مايلي

$$Axe3 = 1.33 + 0.416 axe1$$

$$Sig = 0.000 \quad Sig = 0.00$$

$$R^2 = 0.623 \quad Sig f = 0.000$$

يتبين من خلال المعادلة اعلاه والمحصل عليها من خلال من مخرجات *spss 22.0* انه يوجد اثر ذو

دلالة احصائية ل $axe1$ على $axe3$ حيث انه التغير في $axe1$ بوحدة واحدة من شأنه ان يغير في

$axe3$ بـ 0.416.

والنموذج المحصل عليه يعرف صلاحية كلية وجزئية حيث بلغ $R^2 = 0.623$ أي ان للمتغير المفسر اثر

جوهرى في تفسير الظاهرة بـ 62.3 % ، وقد حققت قيمة فيشر دلالة معنوية $Sig f = 0.000$ ، اما

عن الصلاحية الجزئية فقد

بلغت ($sigt_1 = sigt_2 = 0.000 < 0.05$)

وعليه يمكن القبول بالفرضية $H1$ والتي مفادها انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الطلبة

2-1-4 اثر مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الطلبة

للإجابة يمكن طرح الاحتمالين التالية:

$H0$ = لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % م اثر مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الطلبة

$H1$ = يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % اثر مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الطلبة

بالاعتماد عل تقدير معادلة الانحدار البسيط وعند مستوى الدلالة 5 % تم الحصول على مايلي

$$\begin{aligned} \text{Axe3} &= 1.39 + 0.567\text{axe2} \\ \text{Sig} &= 0.000 \quad \text{Sig} = 0.00 \\ \text{R}^2 &= 0.683 \quad \text{Sig f} = 0.000 \end{aligned}$$

يتبين من خلال المعادلة اعلاه والمحصل عليها من خلال من مخرجات *spss 22.0* انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية ل axe1 على axe 3 حيث انه التغير في axe1 بوحدة واحدة من شأنه ان يغير في axe 3 بـ 0.567.

والنموذج المحصل عليه يعرف صلاحية كلية وجزئية حيث بلغ $\text{R}^2 = 0.683$ أي ان للمتغير المفسر اثر جوهري في تفسير الظاهرة ب 68.3% ، وقد حققت قيمة فيشر دلالة معنوية $\text{Sig f} = 0.000$ ، اما عن الصلاحية الجزئية فقد

بلغت ($sig_{t1} = sig_{t2} = 0.000 < 0.05$)

وعليه يمكن القبول بالفرضية $H1$ والتي مفادها انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 %

لمظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الطلبة

3-1-4 أثر كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومظاهر استخدامات تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الطلبة

للإجابة يمكن طرح الاحتمالين التالية:

$H0 =$ لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % م اثر كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات ومظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند

الطلبة

$H1 =$ يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % اثر كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات ومظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند

الطلبة

بالإعتماد على تقدير معادلة الانحدار المتعدد وعند مستوى الدلالة 5 % تم الحصول على مايلي

$$Axe3 = 1.09 + 0.518 axe1 + 0.171axe2$$

$$Sig = 0.000 \quad Sig = 0.000 \quad Sig = 0.000$$

$$R^2 = 0.674 \quad Sig f = 0.000$$

يتبين من خلال المعادلة اعلاه والمحصل عليها من خلال من مخرجات *spss 22.0* انه يوجد اثر ذو

دلالة احصائية ل $axe1$ و $axe2$ على $axe3$ حيث انه التغير في $axe1$ بوحدة واحدة من شأنه ان

يغير في $axe3$ بـ 0.518 والتغير في $axe2$ بوحدة واحدة من شأنه ان يغير في $axe3$ بـ 0.171.

والنموذج المحصل عليه يعرف صلاحية كلية وجزئية حيث بلغ $R^2=0.674$ أي ان للمتغير المفسر اثر جوهري في تفسير الظاهرة ب 67.4% ، وقد حققت قيمة فيشر دلالة معنوية $Sig f= 0.000$ ، اما عن الصلاحية الجزئية فقد

بلغت ($sigt_1 = sigt_2 = sigt_3 = 0.000 < 0.05$)

وعليه يمكن القبول بالفرضية $H1$ والتي مفادها انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% اثر كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ومظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الطلبة

الفرع 2 : الفرضية الثانية

4-2: الفرضية الثانية:تستجيب جودة الخدمات التعليمية طردا الى كل من مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند الاساتذة

للاجابة عل الفرضية محل الدراسة يمكن تجزئتها الى ثلاث فرضيات جزئية بداية بدراسة الاثرا الفردي لكل من $axe1$ و $axe2$ على $axe3$ ثم بعد ذلك دراسة الاثر مجملا دون استبعاد اي محور

4-2-1: اثر مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الاساتذة

للاجابة عل الفرضية محل الدراسة يمكن تجزئتها الى ثلاث فرضيات جزئية بداية بدراسة الاثرا الفردي لكل من $axe1$ و $axe2$ على $axe3$ ثم بعد ذلك دراسة الاثر مجملا دون استبعاد اي محور

4-1-1: اثر مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الاساتذة

للاجابة يمكن طرح الاحتمالين التالية:

$H0 =$ لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الاساتذة

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

$H1$ = يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الاساتذة

بالاعتماد على تقدير معادلة الانحدار البسيط وعند مستوى الدلالة 5 % تم الحصول على مايلي

$$\begin{aligned} \text{Axe3} &= 1.33 + 0.416 \text{axe1} \\ \text{Sig} &= 0.000 \quad \text{Sig} = 0.00 \\ \text{R}^2 &= 0.623 \quad \text{Sig f} = 0.000 \end{aligned}$$

يتبين من خلال المعادلة اعلاه والمحصل عليهما من خلال من مخرجات *spss 22.0* انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية ل axe1 على axe3 حيث انه التغير في axe1 بوحدة واحدة من شأنه ان يغير في axe3 بـ: 0.416 .

والنموذج المحصل عليه يعرف صلاحية كلية وجزئية حيث بلغ $R^2 = 0.623$ أي ان للمتغير المفسر اثر جوهري في تفسير الظاهرة ب 62.3 % ، وقد حققت قيمة فيشر دلالة معنوية $\text{Sig f} = 0.000$ ، اما عن الصلاحية الجزئية فقد

بلغت ($\text{sig}_{t1} = \text{sig}_{t2} = 0.000 < 0.05$)

وعليه يمكن القبول بالفرضية $H1$ والتي مفادها انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الاساتذة

2-2-4 اثر مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الاساتذة
للاجابة يمكن طرح الاحتمالين التالية:

$H0$ = لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % م اثر مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الطلبة

$H1$ = يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % اثر مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الاساتذة

بالاعتماد على تقدير معادلة الانحدار البسيط وعند مستوى الدلالة 5 % تم الحصول على مايلي

$$\begin{aligned} Axe3 &= 1.90 + 0.356axe2 \\ Sig &= 0.000 \quad T=5.78 \\ T &= 8.28 \\ N &= 131 \quad R^2 = 0.683 \quad Sig f = 0.000 \end{aligned}$$

يتبين من خلال المعادلة اعلاه والمحصل عليها من خلال من مخرجات *spss 22.0* انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية ل $axe1$ على $axe3$ حيث انه التغير في $axe1$ بوحدة واحدة من شأنه ان يغير في $axe3$ بـ: 0.356 .

والنموذج المحصل عليه يعرف صلاحية كلية وجزئية حيث بلغ $R^2=0.454$ أي ان للمتغير المفسر اثر جوهري في تفسير الظاهرة ب 45.5% وتبقى نسبة 54.5% تعزى للعوامل العشوائية (اي ان التأثير من خلال هذا النموذج ضعيف)، ومن جانب قد حققت قيمة فيشر دلالة معنوية $Sig f = 0.000$ وهو ما يدلي الى الصلاحية الكلية للنموذج، اما عن الصلاحية الجزئية فقد

$$\text{بلغت } (sig_{t1} = sig_{t2} = 0.000 < 0.05)$$

وعليه يمكن القبول بالفرضية $H1$ والتي مفادها انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% لمظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الاساتذة لكن ضعيف.

4-1-3 ثر كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ومظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الاساتذة

للاجابة يمكن طرح الاحتمالين التالية:

$H0 =$ لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% م اثر كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ومظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الاساتذة

$H1 =$ يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% اثر كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ومظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الاساتذة

بالاعتماد عل تقدير معادلة الانحدار المتعدد وعند مستوى الدلالة 5% تم الحصول على ماييلي

$Axe3=$	$1.70 +$	$0.166 axe1 +$	$0.286axe2$
	$Sig= 0.000$	$Sig= 0.012$	$Sig=0.00$
	$T= 7.08$	$T= 2.54$	$T= 4.31$
$N=131$	$R^2=0.494$		$Sig f= 0.000$

يتبين من خلال المعادلة اعلاه والمحصل عليها من خلال من مخرجات *spss 22.0* انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية ل $axe1$ و $axe2$ على $axe3$ حيث انه التغير في $axe1$ بوحدة واحدة من شأنه ان يغير في $axe3$ بـ: 0.166 و التغير في $axe2$ بوحدة واحدة من شأنه ان يغير في $axe3$ بـ: 0.286 .

والنموذج المحصل عليه يعرف صلاحية كلية وجزئية حيث بلغ $R^2=0.494$ أي ان للمتغير المفسر اثر جوهري في تفسير الظاهرة ب 49.4% ، وقد حققت قيمة فيشر دلالة معنوية $Sig f= 0.000$ ، اما عن الصلاحية الجزئية فقد

بلغت $(sig_{t1} = sig_{t3} = 0.000 < 0.05)$

$(sig_{t2} = 0.012 < 0.05)$

$\left\{ \begin{array}{l} (sig_{t1} = sig_{t3} = 0.000 < 0.05) \\ (sig_{t2} = 0.012 < 0.05) \end{array} \right.$

وعليه يمكن القبول بالفرضية $H1$ والتي مفادها انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% اثر كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ومظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الاساتذة لكن ضعيف.

الفرع 3 : الفرضية الثالثة

3-4: الفرضية الثالثة: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% الى كل من مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية بالنسبة للادارة

للإجابة على الفرضية محل الدراسة يمكن تجزئتها إلى ثلاث فرضيات جزئية بداية بدراسة الأثر الفردي لكل من $axe1$ و $axe2$ على $axe3$ ثم بعد ذلك دراسة الأثر مجملا دون استبعاد أي محور

4-3-1: أثر مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الإدارة

1- الفرضية الأولى: تستجيب جودة الخدمات التعليمية عكسا إلى كل من مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند الإدارة

للإجابة على الفرضية محل الدراسة يمكن تجزئتها إلى ثلاث فرضيات جزئية بداية بدراسة الأثر الفردي لكل من $axe1$ و $axe2$ على $axe3$ ثم بعد ذلك دراسة الأثر مجملا دون استبعاد أي محور

4-1-1: أثر مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الإدارة

للإجابة يمكن طرح الاحتمالين التالية:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الإدارة

$H_1 =$ يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الإدارة

بالاعتماد على تقدير معادلة الانحدار البسيط وعند مستوى الدلالة 5% تم الحصول على مايلي

$$\begin{array}{l}
 Axe3 = 1.867 + 0.410 axe1 \\
 Sig = 0.000 \quad Sig = 0.00 \\
 T = 8.40 \quad T = 5.59 \\
 R^2 = 0.441 \quad Sig f = 0.000
 \end{array}$$

يتبين من خلال المعادلة اعلاه والمحصل عليهما من خلال من مخرجات *spss 22.0* انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية ل $axe1$ على $axe3$ حيث انه التغير في $axe1$ بوحدة واحدة من شأنه ان يغير في $axe3$ بـ: 0.410

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

والتمودج المحصل عليه يعرف صلاحية كلية وجزئية حيث بلغ $R^2=0.441$ أي ان للمتغير المفسر اثر جوهري في تفسير الظاهرة ب 41.1% في حين تبلغ نسبة المتغير العشوائي 58.9% ، وقد حققت قيمة فيشر دلالة معنوية $Sig f= 0.000$ ، اما عن الصلاحية الجزئية فقد

بلغت $(sig_{t1} = sig_{t2}=0.000<0.05)$

وعليه يمكن القبول بالفرضية $H1$ والتي مفادها انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الادارة.

4-3-2 اثر مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الادارة

1-2-1 اثر مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الادارة

للاجابة يمكن طرح الاحتمالين التالية:

$H0=$ لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% م اثر مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الادارة

$H1=$ يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% م اثر مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الادارة

بالاعتماد عل تقدير معادلة الانحدار البسيط وعند مستوى الدلالة 5% تم الحصول على مايلي

$Axe3=$

$2.07+$

$0.245axe2$

$Sig= 0.000$

$Sig=0.00 T=3.82$

$T=7.75$

$N= 131$

$R^2=0.318$

$Sig f= 0.000$

يتبين من خلال المعادلة اعلاه والحصل عليها من خلال من مخرجات $spss 22.0$ انه يوجد اثر ذو دلالة

احصائية ل $axe2$ على $axe 3$ حيث انه التغير في $axe2$ بوحددة واحدة من شأنه ان يغير في $axe 3$ ب:

$.0.245$

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

والنموذج المحصل عليه يعرف صلاحية كلية وجزئية حيث بلغ $R^2=0.318$ أي ان للمتغير المفسر اثر جوهري في تفسير الظاهرة ب 31.8% وتبقى نسبة 68.2% تعزى للعوامل العشوائية (اي ان التأثير من خلال هذا النموذج ضعيف)، ومن جانب قد حققت قيمة فيشر دلالة معنوية $Sig f= 0.000$ وهو ما يدلي الى الصلاحية الكلية للنموذج، اما عن الصلاحية الجزئية فقد

بلغت $(sig_{t_1} = sig_{t_2}=0.000<0.05)$

وعليه يمكن القبول بالفرضية $H1$ والتي مفادها انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% لمظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الاداريين لكن ضعيف.

3-3-4 اثر كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ومظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الادارة

3-1-4 اثر كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ومظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الادارة .

للإجابة يمكن طرح الاحتمالين التالية:

$H0=$ لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5% م اثر كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ومظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الادارة

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

$H1=$ يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % اثر كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ومظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الادارة .

بالاعتماد على تقدير معادلة الانحدار المتعدد وعند مستوى الدلالة 5 % تم الحصول على مايلي

$$\begin{array}{l}
 \text{Axe3=} \quad \quad \quad 1.58+ \quad \quad \quad 0.347 \text{ axe1} + \quad \quad \quad 0.114\text{axe2} \\
 \text{Sig=} 0.000 \quad \quad \quad \text{Sig=} 0.000 \quad \quad \quad \text{Sig=}0.000 \\
 \text{T=} 5.72 \quad \quad \quad \text{T=} 4.25 \quad \quad \quad \text{T=} 1.68 \\
 \text{N}=132 \quad \quad \quad \text{R}^2=0.460 \quad \quad \quad \text{Sig f}= 0.000
 \end{array}$$

يتبين من خلال المعادلة اعلاه والمحصل عليها من خلال من مخرجات *spss 22.0* انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية ل axe1 و axe2 على axe3 حيث انه التغير في axe1 بوحدة واحدة من شأنه ان يغير في axe3 بـ 0.347 و التغير في axe2 بوحدة واحدة من شأنه ان يغير في axe3 بـ 0.114. والنموذج المحصل عليه يعرف صلاحية كلية وجزئية حيث بلغ $\text{R}^2=0.460$ أي ان للمتغير المفسر اثر جوهري في تفسير الظاهرة ب 46% في حين سجلت العوامل العشوائية اثر بقيمة 54% ، وقد حققت قيمة فيشر دلالة معنوية $\text{Sig f}= 0.000$ ، اما عن الصلاحية الجزئية فقد

بلغت $(\text{sig}_1 = \text{sig}_2 = 0.000 < 0.05)$

$(\text{sig}_3 = 0.012 < 0.05)$

$(\text{sig}_1 = \text{sig}_2 = 0.000 < 0.05)$
 $(\text{sig}_3 = 0.034 < 0.05)$

وعليه يمكن القبول بالفرضية $H1$ والتي مفادها انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 5 % ثر كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ومظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية عند الادارة لكن ضعيف.

المطلب الثاني : تحليل استجابة المحور الثاني للمتغيرات الديموغرافية ((الجنس، السن ، المستوى))

الفرع 1: الفرضية الأولى استجابة المحور 2 للجنس

1- عند الطلبة

للإجابة على الفرضية " توجد استجابة ذات دلالة احصائية للمحور الثاني تبعا للجنس " محل الدراسة يتبع الاختبارات التالية:

5. اختبار التوزيع الطبيعي *Test Kolmogorov-Smirnov*: والذي يعتمد على الفرضيتين

التاليتين:

$H0$: المحور الثاني لا يتبع التوزيع الطبيعي

$H1$: المحور الثاني لا يتبع التوزيع الطبيعي

ولتحديد طبيعو التوزيع الي يخضع له المحور الثاني وبالاعتماد على *ibm spss 22.0* تحصلنا على المخرجات التالية

الجدول رقم 6- 31: اختبار *Kolmogorov-Smirnov* للمحور 2 الخاص بعينة الطلبة

<i>Test Kolmogorov-Smirnov</i>	
<i>axe2</i>	
669	<i>N</i>

3,2416	المتوسط
0,59627	الانحراف المعياري
0,0850	المعنوية .

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان $sig=0.085>0.05$ وعليه يمكن الجزم بقبول الفرضية $h1$ والتي مفادها ان المحور الثاني لعينة الطلبة يخضع للتوزيع الطبيعي ، وهذا ما يمكننا الى استعمال اختبار ستودنت $t test$ والذي يركز على اختبار تجانس العينتين (المحور 2 حسب الجنس) من عدمها

6. اختبار التجانس $Test de Levene$: والذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

$H0$: مجموعتي المحور الثاني غير متجانسين

$H1$: مجموعتي المحور الثاني متجانسين

وبالاعتماد على $ibm spss 22.0$ تحصلنا على المخرجات التالية:

الجدول رقم (6-31): اختبار $levne$ لتجانس عينتي المحور الاول لعينة الطلبة

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان $\alpha = 0.05$ وعلية يمكن الحكم بعدم تجانس العينتين ومن ثم قبول الفرضية H_0

Test de Levene sur l'égalité des variances		
Sig.	F	
,9520	,0040	المحور 2

وبناء على ما تم التوصل اليه من نتائج الاختبارين $K-S$ test واختبار $TEST LEVENE$ تبين نتائج اختبار $TTEST$ الذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للمحور الثاني تبعا للجنس

H_1 : توجد فروق ذات دلالة احصائية للمحور الثاني تبعا للجنس

والنتائج يوضحها الجدول الموالي

الجدول رقم 6-32: اختبار ستودنت t test للمحور الثاني لعينة الطلبة

Sig	t	الانحراف المعياري	المتوسط	حجم العينة	الجنس	
	-1,930	,60573	3,1761	216	ذكر	المحور
,054		,59021	3,2712	478	انثى	الثاني

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان الفروقات لم تكن معنوية عند مستوى الثقة 95% حيث بلغت $\alpha = 0.054 > 0.05$ وعلية يمكن قبول الفرضية H_0 ، ونخلص في الاخير الى رفض صحة الفرضية محل الدراسة والتي مفادها " توجد فروق ذات دلالة احصائية للمحور الثاني لعينة الطلبة تبعا للجنس "

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

للإجابة على الفرضية " توجد استجابة ذات دلالة احصائية للمحور الثاني تبعا للجنس " محل الدراسة يتبع الاختبارات التالية:

الجدول رقم 33-06

<i>Test de Levene sur l'égalité des variances</i>		
<i>Sig.</i>	<i>F</i>	
<i>Test de Levene sur l'égalité des variances</i>		
<i>Sig.</i>	<i>F</i>	
0.218	1.534	المحور 2

7. اختبار التوزيع الطبيعي

Test Kolmogorov-Smirnov: والذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

H_0 : المحور الثاني لا يتبع التوزيع الطبيعي

H_1 : المحور الثاني لا يتبع التوزيع الطبيعي

ولتحديد طبيعة التوزيع الي يخضع له المحور الثاني وبالاغتماد على *ibm spss 22.0* تحصلنا على المخرجات

التالية

الجدول رقم 34-6: اختبار ***Kolmogorov-Smirnov*** للمحور 2 الخاص بعينة الأساتذة

<i>Test Kolmogorov-Smirnov</i>	
132	<i>N</i>
70673,	المتوسط
54089,	الانحراف المعياري
22,0	المعنوية .

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان $sig=0.022 > 0.05$ وعليه يمكن الجزم بقبول الفرضية $h1$ والتي مفادها ان المحور الثاني لعينة الاساتذة يخضع للتوزيع الطبيعي ، وهذا ما يمكننا الى استعمال اختبار ستودنت $t test$ والذي يتركز على اختبار تجانس العينتين (المحور 2 حسب الجنس) من عدمها

8. اختبار التجانس *Test de Levene*: والذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

H_0 : مجموعتي المحور الثاني غير متجانسين

H_1 : مجموعتي المحور الثاني متجانسين

وبالاعتماد على *ibm spss 22.0* تحصلنا على المخرجات التالية:

الجدول رقم (34-06): اختبار *levene* لتجانس عيني المحور الاول لعينة الاساتذة

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان $sig = 0.218 > 0.05$ وعليه يمكن الحكم بعدم تجانس العينتين ومن ثم قبول الفرضية h_0

وبناء على ما تم التوصل اليه من نتائج الاختبارين *test K-S* واختبار *TEST LEVENE* تبين نتائج اختبار *TTEST* الذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للمحور الثاني تبعا للجنس

H_1 : توجد فروق ذات دلالة احصائية للمحور الثاني تبعا للجنس

والنتائج يوضحها الجدول الموالي

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

الجدول رقم 35-06 اختبار ستودنت $t test$ للمحور الثاني لعينة الاساتذة

Sig	T	الانحراف المعياري	المتوسط	حجم العينة	الجنس	
0.218	0.175	0,57181	3,7173	51	ذكر	المحور الثاني
		0,52380	3,7000	80	انثى	

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان الفروقات لم تكن معنوية عند مستوى الثقة 95% حيث بلغت $sig=0.218 > 0.05$ وعليه يمكن قبول الفرضية H_0 ، ونخلص في الاخير الى رفض صحة الفرضية محل الدراسة والتي مفادها " توجد فروق ذات دلالة احصائية للمحور الثاني لعينة الاساتذة تبعا للجنس "

3- عند الادارة

للإجابة على الفرضية " توجد استجابة ذات دلالة احصائية للمحور الثاني تبعا للجنس " محل الدراسة يتبع الاختبارات التالية:

9. اختبار التوزيع الطبيعي *Test Kolmogorov-Smirnov*: والذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

H_0 : المحور الثاني لا يتبع التوزيع الطبيعي

H_1 : المحور الثاني يتبع التوزيع الطبيعي

ولتحديد طبيعة التوزيع الي يخضع له المحور الثاني وبالاعتماد على *ibm spss 22.0* تحصلنا على المخرجات التالية

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

الجدول رقم 36-06: اختبار *Kolmogorov-Smirnov* لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الخاص بالادارة

<i>Test Kolmogorov-Smirnov</i>	
132	<i>N</i>
40.094 2	المتوسط
0.8026 7	الانحراف المعياري
0.001	المعنوية.

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان $sig=0.001 < 0.05$ وعليه يمكن الجزم بقبول الفرضية h_0 والتي مفادها ان المحور الثاني لعينة الادارة لا يخضع للتوزيع الطبيعي ، وهذا ما يمكننا الى استعمال اختبارمان وتني *Mann-Whitney* والذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

h_0 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للمحور الثاني للادارة تبعا للجنس

h_1 : توجد فروق ذات دلالة احصائية للمحور الثاني للادارة تبعا للجنس

و تتضح النتائج من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 37-06: اختبار مان وتني للفروقات بين المحور الثاني تبعا للجنس

الفئات	العينة	مان وتني	مستوى الدلالة
ذكر	54	2065.5	0.852
انثى	78		

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان $sig = 0.852 > 0.05$ وعليه يمكن الحكم لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للمحور الثاني للادارة تبعا للجنس، وعليه نرفض دسحة الفرضية محل الدراسة والتي مفادها انه توجد فروق ذات دلالة احصائية للمحور الثاني تبعا للجنس

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

الفرع 2 : الفرضية الثانية استجابة المحور 2 للسن

1- عند الطلبة

بما ان المحور الثاني كما تقدم يتبع التوزيع الطبيعي فانه من الضروري لاختبار الفروقات يلزم استعمال تحليل التباين الاحادي الذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات المحور الثاني للطلبة تبعا للسن

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات المحور الثاني للطلبة تبعا للسن

وتتضح نتائج الحتبار من خلال مايلي

الجدول رقم 38-06: تحليل التباين الاحادي للمحور الثاني

ANOVA					
axe2					
المعنوية.	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0,000	6,205	2,158	3	6,473	ما بين المجموعات
		0,348	690	239,919	ما بداخل المجموعات
			693	246,392	المجموع

يتبين من خلال الجدول اعلاه انه قيمة فيشر كانت معنوية حيث بلغت $sig=0.000<0.05$ وعليه تجد فروق ذات دلالة احصائية ولمعرفة لصالح من يمكن الاعتماد على المقارنات البعدية *post hoc* بالاعتماد على اختبار *lsd* وتتضح نتائجه كما يلي

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

الجدول رقم 39-06: اختبار lsd للمقارنات البعدية بين متوسطات المجموعات للمحور الثاني تبعا للسن

Sig.	متوسط الفرق (I-J)	السن (J)	السن (I)
0,277	-0,05774	25 الى 20 من	20 من اقل
0,047	0,14514*	31 الى 26 من	20 من اقل
0,001	0,28452*	فوق فما 32 من	20 من اقل
,277	,05774	20 من اقل	25 الى 20 من
,011	,20288*	31 الى 26 من	25 الى 20 من
,000	,34227*	فوق فما 32 من	25 الى 20 من
,047	-,14514*	20 من اقل	31 الى 26 من
,011	-,20288*	20 الى 25 من	31 الى 26 من
,174	,13939	فوق فما 32 من	31 الى 26 من
,001	-,28452*	20 من اقل	فوق فما 32 من
,000	-,34227*	20 الى 25 من	فوق فما 32 من
,174	-,13939	31 الى 26 من	فوق فما 32 من

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان الشريحتين العمريتين الثالثة والرابعة اكثر تاثير من الشريحتين العمريتين الاولى والثانية في حين لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الثنائيات الاخرى وعليه نخلص الى قبول صحة الفرضية محل الدراسة والتي مفادها انه توجد فروق ذات دلالة احصائية للمحور الثاني تبعا للسن

2- عند الاساتذة

بما ان المحور الثاني كما تقدم يتبع التوزيع الطبيعي فانه من الضروري لاختبار الفروقات يلزم استعمال تحليل التباين الاحادي الذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات المحور الثاني للأساتذة تبعا للسن

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات المحور الثاني للأساتذة تبعا للسن

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

وتتضح نتائج الاختبار من خلال مايلي

الجدول رقم 40-06 : تحليل التباين الاحادي للمحور الثاني تبعا للسن

ANOVA					
axe2					
المعنوية.	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
,461	0,866	0,254	3	0,762	ما بين المجموعات
		0,293	127	37,271	ما داخل المجموعات
			130	38,033	المجموع

يتبين من خلال الجدول اعلاه انه قيمة فيشر لم تكن معنوية حيث بلغت $sig=0.461 > 0.05$ وعليه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات المجموعات للمحور الثاني تبعا للسن، وعليه نقبل بالفرضية H_0 ونخلص في النهاية الى نتيجة عدم صحة الفرضية محل الدراسة

3- عند الادارة

بما ان المحور الثاني كما تقدم لا يتبع التوزيع الطبيعي فانه من الضروري لاختبار الفروقات يلزم استعمال اختبار كورسيل وليس الذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات رتب المحور الثاني للادارة تبعا للسن

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات رتب المحور الثاني للادارة تبعا للسن

وتتضح نتائج الاختبار من خلال مايلي

الجدول رقم 41-06 : اختبار كروكسيل واليس الاحادي للمحور الثاني تبعا للسن

χ^2	
4,980	$K\chi^2$ -deux
3	ddl
0,173	Sig
مخرجات SPSS 22.	

يتبين من خلال الجدول اعلاه والموضح لنتيجة اختبار كروكسيل واليس *Kruskal Wallis* والذي يتبع توزيع χ^2 حيث بلغ هذا الاخير $\chi^2=4.98$ مع احتمال $p=0.173>0.05$ عند درجة الحرية $ddl=3$ ، وعليه تدعونا هذه النتائج الى رفض الفرضية $h1$ وقبول الفرضية $h0$ والتي مفادها عدم وجود فروقات دالة احصائيا بين المجموعات الثلاث حسب السن عند الادارة

الفرع 3 : الفرضية الثالثة لا توجد استجابة مجموعات المحور 2 تبعا للمستوى

1- عند الطلبة

بما ان المحور الثاني كما تقدم يتبع التوزيع الطبيعي فانه من الضروري لاختبار الفروقات يلزم استعمال تحليل التبيان الاحادي الذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

$H0$: لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات المحور الثاني للطلبة تبعا للمستوى

$H1$: توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات المحور الثاني للطلبة تبعا للمستوى

وتتضح نتائج الاختبار من خلال مايلي

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

الجدول رقم 42-06 : تحليل التباين الاحادي للمحور الثاني تبعا للمستوى عند الطلبة

ANOVA					
axe2					
المعنوية.	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
,862	,249	,089	3	,267	ما بين المجموعات
		,357	690	246,125	ما بداخل المجموعات
			693	246,392	المجموع

يتبين من خلال الجدول اعلاه انه قيمة فيشر والتي بلغت $f=0.249$ لم تكن معنوية عند مستوى الثقة 95% حيث بلغت $sig=0.862 > 0.05$ وعليه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات المجموعات للمحور الثاني تبعا للمستوى التاهيلي ، وعليه يمكننا من قبول الفرضية العدمية H_0 للاختبار وعليه الجزم بصحة الفرضية الفرعية الثالثة الخاصة بالطلبة والتي مفادها لا توجد استجابة بمجموعات المحور الثاني تبعا للمستوى

2- عند الاساتذة

بما ان المحور الثاني كما تقدم يتبع التوزيع الطبيعي فانه من الضروري لاختبار الفروقات يلزم استعمال تحليل التباين الاحادي الذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات المحور الثاني للاساتذة تبعا للمستوى

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات المحور الثاني للاساتذة تبعا للمستوى

وتتضح نتائج الاختبار من خلال مايلي

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

الجدول رقم 43-06 : تحليل التباين الاحادي للمحور الثاني تبعا للمستوى عند الاساتذة

ANOVA					
ax ² e2					
المعنوية	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
,852	,161	,048	2	,095	ما بين المجموعات
		,296	128	37,937	ما داخل المجموعات
			130	38,033	المجموع

يتبين من خلال الجدول اعلاه انه قيمة فيشر والتي بلغت $f=0.161$ لم تكن معنوية عند مستوى الثقة 95% حيث بلغت $sig=0.852 > 0.05$ وعليه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات المجموعات للمحور الثاني تبعا للمستوى التاهيلي ، وعليه يمكننا من قبول الفرضية العدمية H_0 للاختبار وعليه الجزم بصحة الفرضية الفرعية الثالثة الخاصة بالاساتذة والتي مفادها لا توجد استجابة مجموعات المحور الثاني تبعا للمستوى

3- عند الادارة

بما ان المحور الثاني كما تقدم لا يتبع التوزيع الطبيعي فانه من الضروري لاختبار الفروقات يلزم استعمال اختبار كورسيل واليس الذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات رتب المحور الثاني للادارة تبعا للمستوى

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات رتب المحور الثاني للادارة تبعا للمستوى

وتتضح نتائج الاختبار من خلال مايلي

الجدول رقم 44-06: اختبار كروكسيل واليس الاحادي للمحور الثاني تبعا للمستوى

<i>axe2</i>	
6,684	<i>Khi-deux</i>
3	<i>Ddf</i>
,083	<i>Sig.</i>
المصدر : مخرجات <i>Spss 22</i>	

يتبين من خلال الجدول اعلاه والموضح لنتيجة اختبار كروكسيل واليس *Kruskal Wallis* والذي يتبع توزيع χ^2 حيث بلغ هذا الاخير $\chi^2=6,684$ مع احتمال $p=0.083>0.05$ عند درجة الحرية $ddl=3$ ، وعليه قبول الفرضية h_0 والتي مفادها عدم وجود فروقات دالة احصائيا بين المجموعات الثلاث حسب المستوى عند الادارة .

المطلب الثالث : تحليل استجابة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال للتقنيات الطبية بين الأطراف الفاعلة في الجامعة

الفرع 1: الفرضية الأولى توجد فروقات ذات دلالة احصائية لمقومات التكنولوجيا تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة

للاجابة على الفرضية محل الدراسة يتبع الاختبارات التالية:

10. اختبار التوزيع الطبيعي *Test Kolmogorov-Smirnov*: والذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

H_0 : إجمالي المحور الاول للعينات الثلاث لا يتبع التوزيع الطبيعي

H_1 : إجمالي المحور الاول للعينات الثلاث يتبع التوزيع الطبيعي

ولتحديد طبيعة التوزيع الي يخضع له وبالاتماد على *IBM SPSS 22.0* تحصلنا على المخرجات التالية

الجدول رقم 45-06 : اختبار *Kolmogorov-Smirnov* لإجمالي المحور الاول للعينات الثلاث

<i>Test Kolmogorov-Smirnov</i>	
<i>totaxe1</i>	
959	<i>N</i>
2,7393	المتوسط
,77247	الانحراف
,000 ^c	المعنوية

totaxe1: محور مقومات التكنولوجيا للعينات الثلاث (طلبة، اساتذة، ادارة)

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان $sig=0.000 < 0.05$ وعليه نقبل الفرضية h_1 والتي مفادها ان لإجمالي المحور

الاول للعينات الثلاث يخضع للتوزيع الطبيعي ، وهذا ما يمكننا الى استعمال اختبار تحليل التباين الاحادي *one*

way anova والذي يعتمد على الفرضيتين

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجمالي المحور الاول للعينات الثلاث تبعا للاطراف

الفاعلة في الجامعة

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجمالي المحور الاول للعينات الثلاث تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة

وتتضح نتائج الاختبار من خلال مايلي

الجدول رقم 46-06: تحليل التباين لإجمالي المحور الاول للعينات الثلاث تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة

ANOVA					
totaxe1					
المعنوية.	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
,000	8,012	4,712	2	9,423	ما بين المجموعات
		,588	956	562,219	ما بداخل المجموعات
			958	571,642	المجموع

يتبين من خلال الجدول اعلاه انه قيمة فيشر كانت معنوية عند (5%,2,956) حيث بلغت $sig=0.000<0.05$ وعليه توجد فروق ذات دلالة احصائية وهذا ما يثبت صحة الفرضية محل الدراسة، ولمعرفة لصالح من يمكن الاعتماد على المقارنات البعدية *post hoc* بالاعتماد على اختبار *Scheffé* وتتضح نتائجه كما يلي

الجدول رقم 47-06: المقارنات البعدية باستعمال اختبار *scheffé* لفروقات إجمالي المحور الاول للعينات الثلاث تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة

	متوسط الفرق (I-J)	(J) المجموعة	(I) المجموعة
Sig.			
,204	-,13040	2,00	1,00
,001	-,27817*	3,00	
,204	,13040	1,00	2,00
,295	-,14778	3,00	
,001	,27817*	1,00	3,00
,295	,14778	2,00	

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان الاختبار سجل فروقات معنوية بين مجموعة الطلبة والادارة لصالح فئة الادارة ، اما بقية الاحتمالات فلم تسجل فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الثقة 95% .

الفرع 2 : الفرضية الثانية توجد فروقات ذات دلالة احصائية لمظاهر التكنولوجيا تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة

للاجابة على الفرضية محل الدراسة يتبع الاختبارات التالية:

11. اختبار التوزيع الطبيعي *Test Kolmogorov-Smirnov*: والذي يعتمد على الفرضيتين التاليتين:

H_0 : إجمالي المحور الثاني للعينات الثلاث لا يتبع التوزيع الطبيعي

H_1 : إجمالي المحور الثاني للعينات الثلاث يتبع التوزيع الطبيعي

ولتحديد طبيعة التوزيع الي يخضع له المحور الثاني وبالاعتماد على *ibm spss 22.0* تحصلنا على المخرجات التالية

الجدول رقم 6-48: اختيار *Kolmogorov-Smirnov* لإجمالي المحور الثاني للعينات الثلاث

<i>Test Kolmogorov-Smirnov</i>	
959	<i>N</i>
3,4229	المتوسط
,69482	الانحراف المعياري
,000 ^c	المعنوية.

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان $sig=0.000<0.05$ وعليه يمكن الجزم بقبول الفرضية H_1 والتي مفادها ان اجمالي المحور الثاني للعينات الثلاث يخضع للتوزيع الطبيعي ، وهذا ما يمكننا الى استعمال اختبار تحليل التباين الاحادي *one way anova* والذي يعتمد على الفرضيتين

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجمالي المحور الثاني للعينات الثلاث تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجمالي المحور الثاني للعينات الثلاث تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة

الفصل السادس : دراسة ميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

وتتضح نتائج الاختبار من خلال مايلي

الجدول رقم 6-49: تحليل التباين لإجمالي المحور الثاني للعينات الثلاث تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة

ANOVA					
المعنوية.	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
,000	119,990	46,382	2	92,764	ما بين المجموعات
		,387	954	368,765	ما بداخل المجموعات
			956	461,529	المجموع

يتبين من خلال الجدول اعلاه انه قيمة فيشر كانت معنوية عند (5%,2,956) حيث بلغت $sig=0.000<0.05$ وعليه توجد فروق ذات دلالة احصائية وهذا ما يثبت صحة الفرضية محل الدراسة ولمعرفة لصالح من يمكن الاعتماد على المقارنات البعدية *post hoc* بالاعتماد على اختبار *tukey* وتتضح نتائجه كما يلي

الجدول رقم 6-50: المقارنات البعدية باستعمال اختبار *tukey* لفروقات إجمالي المحور الثاني للعينات الثلاث تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة

Sig.	Différence moyenne (I-J)	(J) ech	(I) ech
0,000	-,46534*	2,00	1,00
0,000	-,85203*	3,00	
0,000	,46534*	1,00	2,00
0,000	-,38669*	3,00	
0,000	,85203*	1,00	3,00
0,000	,38669*	2,00	

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان الاختبار سجل فروقات معنوية بين مجموعة الطلبة و الاساتذة لصالح فئة الاساتذة ، وكذا بين مجموعة الطلبة والادارة لصالح فئة الادارة، وكذلك سجل فروق ذات دلالة احصائية بين فئة الاساتذة وفئة الادارة لصالح فئة الادارة ، اما بقية الاحتمالات فلم تسجل فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الثقة 95%. ويمكن تلخيص ذلك كما يلي

$$(1) < (2)$$

$$(1) < (3) \quad (1) < (2) < (3)$$

$$(2) < (3)$$

خلاصة الفصل

لقد تناولنا في هذا الفصل واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ، حاولنا اسقاط ما تم التطرق اليه نظريا في هذا الجانب التطبيقي ، قمنا لتحقيق هذا الغرض بتوزيع استبانة خاصة بالأطراف الفاعلة في الجامعة الجزائرية ، اخترنا لذلك عينة من جامعات الغرب الجزائري و بلغت العينة الكلية لدراستنا (959 فرد) موزعة كمايلي : (696 طالب جامعي ، 131 عضو هيئة التدريس ، 132 إداري) كما قمنا بدراسة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات التعليمية من خلال تفعيل وظيفة البحث العلمي و الابتكار للمساهمة في بناء مجتمع معرفي يواكب العالم المتطور .

قمنا بدراسة تحليلية من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS 22 ، و استنتجنا بداية أن معدل ثبات الاستمارات الاستقصائية الثلاثة الموجهة لأفراد العينة التي سبق ذكرها ، بلغ نسب مرتفعة تراوحت ما بين (0.855 استبانة الطلبة ، 0.825 لاستبانة الأساتذة و 0.841 لدى الاستبانة الموجهة للأدريين) وهذا ما يدل على صلاحيتها و على أنه إذا ما تم إعادتها (الاستبانات) في غضون 10 سنوات تقريبا فانها تحقق نفس النتائج المتحصل عليها حاليا . و هذا ما يسمح لنا بإمكانية تعميم نتائجها .

قمنا أيضا بتحليل بيانات عينة الدراسة و منه استخلصنا مايلي :

- بالنسبة لفئة الطلبة : كانت نسبة الاناث أعلى بنسبة 69 % من نسبة الذكور ، بفئة عمرية أقل من 20 سنة تراوحت ب 53.88 % من طلبة الليسانس بنسبة 42.82 % ، يستخدمون الانترنت في المنازل بمعدل 96.26 % من حجم الاستعمال الكلي و بمعدل استخدام تراوح ما بين 2 إلى 4 ساعات تقريبا في اليوم . تملك فئة الطلبة التجهيزات التالية : (جهاز حاسوب

محمول بنسبة تفوق 54 % في المنزل ، الهاتف الذكي بنسبة استعمال 98.13% في المنزل و 96.55 % في الجامعة من حجم الاستعمال الكلي ، الطابعة بنسبة 56.03% في المنازل . و في المقابل هي لا تمتلك الأجهزة التالية : (جهاز حاسوب ثابت بنسبة 80% ، الداتاشو و الآلة الناسخة أيضا) .

■ أما ما تعلق بالأساتذة فنسبة 61% إناث من الفئة العمرية (41-50 سنة تقريبا) متحصلون على شهادة دكتوراه ، موظفون خلال السنوات التالية (2008-2016) أساتذة محاضرين ب بنسبة 29.75 % ، و مباشرة تليها نسبة الأساتذة المساعدين أ 30.53 و هي الفئة التي تحضر لنيل شهادة الدكتوراه ، يمارسون النشاط التدريسي بصفة دائمة ، نسبتهم 82.44% . يستخدم الأساتذة شبكة الانترنت في المنزل بسبة 90% بمعدل استخدام أقل من 3 ساعات يوميا ، يمتلكون التجهيزات التالية : (جهاز حاسوب محمول 74.56% في المنازل ، الأجهزة اللوحية 45% في المنازل ، الهاتف الذكي 61% في المنزل ، الطابعة 54.90% في المنازل ، الداتاشو 59% في الجامعة و الآلة الناسخة بنسبة 50% في الجامعة) بينما لا تمتلك هذه الفئة جهاز الحاسوب الثابت في الجامعة و لا الماسح الضوئي ، لأن معدلات الاستخدام كانت متدنية .

■ فئة الإداريين : شكلت أعلى نسبة فيها للنساء العاملات تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى 40 سنة تقريبا) متحصلون على شهادة الماستر و الثانوي بنسب عالية يشغلون الوظائف التالية بنسب كبيرة على التوالي : (متصرف اداري ، تقني سامي في الإعلام الآلي ، عون إدارة ، محلق مكاتب الخ...) موظفون في الجامعة منذ 2007 تقريبا . تستخدم هذه الفئة الانترنت في منازلها بنسبة 62% بمعدل استخدام متوسط يتراوح ما بين 2 إلى 4 ساعات في اليوم ، يمتلكون التجهيزات التالية : (حاسوب محمول بنسبة 61 % في المنزل ، أجهزة لوحية بنسبة 46 % في المنزل و الهاتف الذكي بنسبة 57 % و يستخدمون الأجهزة التالية في مكان العمل جهاز حاسوب

ثابت بنسبة 56% ، الطابعة بنسبة 59% و الآلة الناسخة 55.3% بينما لا يمتلكون الماسح الضوئي ويستخدمونه بوثيرة متدنية بنسبة 55%.

- في واقع الأمر ارتأينا من خلال هذا العرض الموجز للبيانات الشخصية التعرف على عينة الدراسة بصفة مجملّة و كذا رصد تصرفاتهم فيما يتعلق باستخدامات شبكة الانترنت و تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و استنتاجنا من ذلك التوافق العالي و التطابق لمجمل الخصائص المكونة للعينة وهذا ما يثبت صحة المعلومات و البيانات المدلى بها .
- كما استخلصنا من تحليل اتجاهات المحاور الثلاث لعينة الدراسة ما يلي :

أ. كان الاتجاه العام لمحور مقومات ت م و إ محايدا بمتوسط عام 3.25 حيث احتلت العبارة 7 المرتبة الأولى و كانت موافقة أغلبية الطلبة على وجود قواعد بيانات مكتبية تسهل الولوج إلى مجموعة الكتب المتوفرة و دوننا عن ذلك عدم العلم و الدراية بتوفير و كفاية تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، إضافة إلى أن أغلبية الطلبة يوافقون على ضرورة الالتحاق بدورات تدريبية في مجال التكنولوجيا لتدارك النقص و يوافقون على أن اللغة دور كبير و أساسي في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الانتفاع منها .

المحور الثاني (استخدامات ت م و إ عند الطلبة) : يوافق الطلبة بالأغلبية على الاستعانة بالبرامج التعليمية التي توفرها ت م و إ لتحسين مستواهم الدراسي و استخدام الوسائل التي تتيحها التكنولوجيا من طرف الأساتذة (داتاشو و حاسوب) و لا يوافقون على استخدام ت م و إ من أجل اختيار التخصصات المطلوبة في سوق العمل ، كونهم يعتمدون أساسا على الكلمة المنقولة في اختيار التخصص . و لا يستخدمون الموقع الالكتروني للتسجيلات الأولية ، بعد مرحلة البكالوريا لأن العملية بدأت تقريبا في أواخر

2016 و المجيبين كانوا على الأرجح طلبة سنة ثانية وثالثة ليسانس باعتبارها الفئة الغالبة في العينة .

المحور الثالث : احتلت العبارة : " الكم الهائل من المعلومات يجعلني أقع في صعوبة اختيار الأنسب منها و هنا يوافق الطلبة على كمية المعلومات الهائلة التي توفرها الشبكة و التي أحيانا تشكل عائقا أمام الطالب و بالتالي فهي من عيوب الشبكة إضافة إلى عامل الأمان و نقص الخبرة في مجال الاستخدامات و التحكم في اللغات ، عدم علم الطلبة و درايتهم بأهمية ت م و إ في مجال التعليم العالي و التي تبين مسبقا و من خلال الدراسات و النظريات أنها تنمي مهاراتهم و إبداعهم و تزيد من فعالية و قيمة البحث العلمي و هذا بالفعل ما تم إثباته نظريا و من خلال تقارير و مؤشرات ت م و إ في مجال التعليم و التعليم العالي بصفة خاصة .

ب. إن تحليل اتجاهات محاور الدراسة عند الأساتذة يبين ما يلي :

أولا محور مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات : كان الاتجاه العام محايدا بمتوسط حسابي عام بلغ 2.81 حيث احتلت العبارة رقم 18 المرتبة الأولى و وافقت الفئة المجيبة من أعضاء هيئة التدريس على أهمية اللغات و التكوين في استخدام ت م و إ و لاستغلالها في أغراض البحث العلمي و العمليو التعليمية . كما أنهم لا يوافقون على كفاية و حداثة و صيانة تجهيزات ت م و إ في الجامعة الجزائرية ، و عدم توفر التغطية الشاملة و الفعالة لشبكة الانترنت على مستوى المكاتب الشخصية للأساتذة و أحيانا المخابر و قاعات المحاضرات .

ثانيا : استخدامات ت م و إ عند الأساتذة : احتلت العبارة 29 المرتبة الأولى حيث أن الأساتذة لا يوافقون تماما على استخدام شبكة الانترنت لأغراض البحث العلمي و عدم

استغلال قواعد البيانات المكتبية و أحيانا أخرى عدم توفرها في بعض الجامعات لتسهيل عملية البحث عن المراجع .

المحور الثالث : بوافق الأساتذة جميعا على أهمية الانترنت في توفير المعلومات اللازمة و التقليل من الجهد و الوقت فهي تنمي مهاراتهم التفكيرية و الإبداعية . و منته هناك درجة رضا عالية عن جودة الخدمات التعليمية العالية باستخدام ت م و إ .

ج. عند الإداريين : بالنسبة للمحور الأول ليست لديهم فكرة عن كفاية معدات و تجهيزات ت م و إ و كذا بوجود شبكة داخلية لعدم التواصل فيما بين المصالح و الأقسام الإدارية من خلالها و عدم وجود شبكة خارجية تربط الجامعة مع أطرافها الخارجيين .يوافق الإداريون على ضرورة التكوين و التحكم في اللغات من خلال اجراء تمرن و دورات تدريبية على حساب الجامعة لاستخدام و استغلال التكنولوجيا الحديثة .

المحور الثاني : يستخدم الإداريون مختلف الوسائط المتعددة كوسائل الحفظ و التخزين كما تستخدم لتوفير مختلف الخدمات عبر المواقع الالكترونية للجامعة فهي توفر مثلا الإطلاع على استعمال الزمن ، مواعيد التظاهرات العلمية و الثقافية ، رزنامة العطل الخ...

المحور الثالث : لا يرى الإداريون أي فارق في استخدام ت م و إ عن ما كانوا يقومون به سابقا فهم لا يوافقون على أن ت م و إ تحسن مستوى الخدمات المقدمة إلى الطلبة و الأساتذة و لا يرون أنها توفر الجهد و الوقت و لا يستخدمونها لان وقت العمل ضيق و كثافته عالية .
من خلال تحليل الإجابات السابقة يتضح لنا مايلي :

ان التحليل اعتمد على اجابات المستقصى منهم مباشرة و لم يخضع للعوامل الذاتية أو الانحياز إلى عبارات دوننا عن أخرى .ويمكن تعليل ذلك بأنهم لا يستخدمون التكنولوجيا الحديثة لأغراض تقديم أجود الخدمات الجامعيو للطلبة و الأساتذة و الهيئات المستفيدة و عندما نتحدث عن الجودة معناه :

(تقليل الجهد ، الوقت و الزيادة في فعالية الأداء) وربما كان السبب أيضا متمثلا في نقص الخبرة و التكوين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

أما فيما تعلق باختبار الفرضيات فقد توصلنا بعد التحليل الإحصائي للاستبيانات الموجهة إلى العينات الثلاث إلى مايلي :

- تأثير لمقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و كذا استخداماتها على جودة الخدمات التعليمية لدى الطلبة الجامعيين و بصفة ضعيفة نسبيا عند الأساتذة و الإداريين .
- هناك فروقات دالة احصائيا على التفاوت الطبقي في مقومات و كذا استخدامات تكنولوجيا النسبة للفروقات الديموغرافية لدى الأطراف الفاعلة :
- عامل الجنس ، لا توجد فروقات احصائية تعزى لعامل الجنس عند الطلبة و الإداريين و على العكس في ذلك توجد فروق دالة احصائيا لاستخدامات م و إ عند الأساتذة .
- عامل السن : هناك فروق ذات دلالة احصائية لاستخدامات م و إ تبعا لعامل السن عند الطلبة بينما لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستخدامات م و إ تبعا لعامل السن لدى الأساتذة و الإداريين .
- عامل المستوى التعليمي : لا توجد استجابة لاستخدام م و إ تبعا لعامل المستوى التعليمي عند الطلبة ، الأساتذة و الإداريين .
- و بالتالي يمكن تعليل هذه النتائج كما سبق و أن ذكرنا أن غالبية أفراد العينة يمارسون التطبيقات و البرمجيات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بصورة كافية و لكن استخدامهم و توظيفهم لها في أغراض التدريس كان متدنيا و هذا ما لاحظناه لدى الأساتذة

خاصة بنسب ضعيفة جدا . عن وجود بعض العوائق التي تحيل دون استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأوساط الجامعية وفي العملية التدريسية بالتحديد تمثلت في عدم توافر التجهيزات و البنى التحتية اللازمة من جهة و بعضها مرتبط بضعف التدريب في أنماط و كيفية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريس .

- المعلومات والاتصالات لدى الأطراف الثلاثة الفاعلة في الجامعة الجزائرية .

الخاتمة العامة

يعتبر قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال القاعدة الأساسية التي يركز عليها الاقتصاد الرقمي ، فالتجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والأعمال والإدارة الإلكترونية يرتبط تطورها بتطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأي دولة وانتشار الانترنت واستخدامها وتوفر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر في المنازل والمنشآت والأجهزة الحكومية ضروري لنجاح أي عملية إلكترونية ، كما أن وضعية قطاع المعلومات والاتصال في الوطن العربي ودرجة انتشاره يختلف من دولة إلى أخرى و بدرجات متفاوتة ، لكن هذه الدرجات تزداد بشكل كبير عند مقارنة الدول العربية بالدول المتقدمة ، لذلك فإن دراسة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوطن العربي بوجه عام وفي الجزائر بوجه خاص سيقرب لنا الصورة ويوضحها ، كما ينبغي دراسة هذا الواقع على مستويات عدة وفي قطاعات مختلفة منها الاقتصادية ، الاجتماعية ، السياسية والتعليم والتعليم العالي خاصة لمعرفة الوضعية الحقيقية لهذا البلد وموقعه فيما يخص تبني التكنولوجيا الحديثة منها المعلوماتية أو الاتصالية لتوضيح الفارق والفجوة التي تصف القرب أو البعد عن الاقتصاد الرقمي والمجتمع المعرفي .

إن البيئة التعليمية الجامعية هي كل جوانب الحياة الاجتماعية التي يتم من خلالها التفاعل لكل أطراف العملية التعليمية الجامعية ، فالجامعة تنظيم اجتماعي رسمي social organization formal ويتم داخلها تفاعل اجتماعي بين عناصرها المختلفة من علاقات وقوى اجتماعية وقيم سائدة ، وبين أطراف العملية التعليمية في الجامعة .

إن البيئة التعليمية الجامعية تشمل الحياة الاجتماعية والتعليمية والثقافية :

- النظام الثقافي : المعتقدات والتوقعات التعليمية التربوية ، المعايير والإدراكات .
- النظام التعليمي : الأهداف المخططة ، العملية التعليمية ، تقويم المنهج .

- النظام الاجتماعي : طبيعة العلاقات المجتمعية ، صناعة القادة و الكفاءات .

و نظرا لأهمية هذه الأخيرة باعتبارها ذلك النظام المعقد و المكون من العناصر السابقة و باعتبار الأهمية التي احتلتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الاقتصاديات الدولية ، أردنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على هذين القطاعين و محاولة دراسة الأثر نتيجة التفاعلات الناجمة عن وجودهما في بيئة واحدة ، فإذا أدرجت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في بساط الجامعات الجزائرية فإنها أكيد ستنتج مجموعات من النواتج على رأسها بيئات افتراضية و تعليم الكتروني لا يحتاج إلى تكامل العناصر و تواجدها الشخصي في مكان تأدية و تقديم الخدمة التعليمية ، و نظرا لتشابك العديد من العناصر المكونة لدراستنا و تداخلها ، أردنا عبر خطواتها الوصول إلى نتائج نعبر بها نحو مجتمع معرفي متطور و متحضر في الفكر و الثقافة و المعرفة و منه إلى اقتصاد معرفي قادر على إيجاد الحلول للخروج من الأزمات التي فرضها الاقتصاد الصناعي و الانقسامات الدولية و مبدأ الأحادية و التفوق الذي يفرض السلطة على المجتمعات العربية و الغربية الضعيفة . و من هذا المنطلق و من نقطة النهاية هذه كانت نقطة بدايتنا لموضوع دراستنا فقد قسمنا هذا البحث إلى فصول نظرية و أخرى تطبيقية و أول فصل نظري تعلق بالمجتمع المعرفي ، أسس ارساءه و مقومات بناءه ، بعدما تناولنا جل التحولات من الاقتصاد المبني على الصناعة أو الاقتصاد الصناعي و كيف وصل الانسان البدائي من حالة الحاجة و أشياء بسيطة لسد تلك الحاجات إلى التقنية العظيمة التي لم يشهد لها مثيل في أحقاب زمنية مضت و لكن يمكن أن نشهد الكثير منها في أوقات زمنية لاحقة . كما تطرقنا أيضا في نفس الفصل الأول إلى الدور الذي لعبته و لازالت المؤسسات التعليمية على رأسها الجامعة في تكوين الفرد البشري و خدمة المجتمع . تعرفنا في الفصل الثاني على طبيعة مصطلح تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و مكوناتها الأساسية و مراحل تطورها عبر الزمن . في الفصل الثالث أردنا تسليط الضوء مباشرة على التعليم

الخاتمة العامة

العالي لأنه يشكل عامل من عوامل التقدم و الرقي الأساسية و العناصر المشكلة للجودة فيه و مكوناته إلى التعليم الحالي الذي اكتسب صفة جديدة و هي صفة التكنولوجي من خلال استحداثه بالوسائل و دعمه بأنجع الأساليب الحديثة لتشجيع العملية التعليمية و تحسينها و تطويرها إلى أعلى المستويات. و نظرا للأهمية البالغة المعطاة لقطاع التعليم العالي و قطاع التكنولوجيا و المتغيرات الخارجية منها اقتصاد السوق و الضغوط التنافسية إلى جانب صعوبات حادة تتركز في مستوى الجودة المقدمة و مدى تحقيقها لتوقعات العملاء و رضاهم عن مستويات الخدمة التعليمية المقدمة ، كل هذا وجدت له بعض الهيئات الدولية و العالمية سبيلا إلى رصده و احصاءه لمقارنة تنافسيته و حصر نقاط الضعف فيه و معالجتها و زيادة نقاط قوته لخدمة المجتمعات و العيش الكريم للأفراد في المجتمعات ، كل هذا كان مطلبنا للفصل الرابع ، تناولنا من خلاله بصمات الدول المتطورة في شأن هذه التطورات في انجاز مؤشرات تقيس فعالية تكنولوجيا المعلومات من جهة و مستوى الأداء في قطاع التعليم العالي من جهة أخرى و نتائج ذلك من الانعكاسات الايجابية بتكوين مجتمع معرفي . بينت دراسة المؤشرات القطاعية في الجزائر على أنها لازت تعاني من فارق الفجوة الرقمية و التدني في مستويات التعليم من مخرجات غير مؤهلة لخدمة أغراض المجتمع المعرفي و في نفس الوقت ليست بعيدة كل البعد ، كونها بدأت تعي لأهمية و ضرورة تواجدها في المراتب الأولى ضمن قوائم تنافسية الدول حول المؤشرات سالفه الذكر فنجدها سنة 2017 كانت من بين البلدان الستة التي حسنت من مكانتها في قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و حسب تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات 2016 اذ سجلت نسبة النفاذ إلى شبكة الانترنت 42.95 % بترتيب 126 من بين دول العالم .(انظر الملحق رقم 09)

أما فيما تعلق بالجانب التطبيقي لدراستنا فقد قمنا بإسقاط واقع الدراسة النظرية على عينة من مؤسسات التعليم العالي هي جامعات الغرب الجزائري و استخدمنا أداة الاستبيان لجمع

الخاتمة العامة

المعلومات بشأن ما تم التوصل إليه في الجانب النظري على واقع الجزائر. تمثلت عينة الدراسة الميدانية في الأساتذة ، الطلبة و الإداريين الغرض من استخدام هذه العينة الطبقية هو محاولة مسح الدراسة و تطبيقاتها فيما يخص الخدمات التعليمية ككل و هنا نجد العلاقات تختلف ما بين أساتذة و طلبة ، طلبة و إدارة ، إدارة و أساتذة في تبادل الخدمات التعليمية باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

قمنا في بداية البحث بطرح اشكالية رئيسية مفادها كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين جودة الخدمات التعليمية ، و افترضنا مبدئيا أن توفير تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و مقوماتها الأساسية من أجهزة مادية (حاسوب و ملحقاته) و برمجيات و قواعد بيانات و كذا العامل البشري إضافة إلى الاستخدام العقلاني و الوجيه لهذه المقومات في التدريس الجامعي و الخدمات الجامعية منها الإدارية و التعليمية ، كلها عوامل تخلق درجة رضا عن الخدمات المقدمة و هي نسبة الجودة التي تحققها الخدمات التعليمية من وجهة نظر المستفيدين منها سواء المباشرين (الطلبة) و هو ما ينعكس على جودتهم ، كفاءتهم و مهاراتهم و بصفة غير مباشرة خدمة أغراض المجتمع في تجويد البحث العلمي و تحقيق أعلى نسبة للابتكار و هذا ما عملت عليه الجزائر منذ استقلالها إلى يومنا هذا ، حيث احتلت الجزائر مؤخرا حسب مؤشر الابتكار مرتبة 113 عالميا و 12 عربيا سنة 2016 وذلك مقارنة ب 126 دولة عالميا سنة 2015 (انظر الملحق رقم 09)

بعد تحليلنا لنتائج الدراسة خلصنا إلى مايلي :

اختبار فرضيات الدراسة : جاءت نتائج اختبار فرضيات الدراسة كما يلي :

الخاتمة العامة

الفرضية الرئيسية الأولى : فرضية الدور تتعلق بتأثير كل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على كل من الأطراف الفاعلة في الجامعة . وقسمناها إلى :

الفرضية الفرعية الأولى : و التي مفادها وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال مقوماتها و مظاهرها استخداماتها على جودة الخدمات التعليمية عند الطلبة الجامعيين ، أثبتنا من خلال الدراسة الميدانية المطبقة على العينة المدروسة و المكونة من 696 طالب و طالبة في مختلف الكليات و التخصصات في جامعات الغرب الجزائري صحة هذه الفرضية ووجدنا أن هناك تأثير لهذه التكنولوجيا المستخدمة من طرفهم من جهة و لصالح خدمتهم (من طرف الإدارة و الأساتذة) هذا من جهة أخرى بحيث تم إثبات كلا الفرضيتين إحداهما تتعلق ب المقومات و الأخرى بالاستخدامات .

الفرضية الفرعية الثانية : قمنا بإثبات صحة الفرضية التي مفادها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% لكل من مقومات و استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات عند الأساتذة بنسبة 16.6 ولكنها ضعيفة جدا مقارنة بسبقتها.

الفرضية الفرعية الثالثة : هناك أثر لكل من مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و استخداماتها على جودة الخدمات التعليمية عند فئة الإداريين ولكنها ضعيفة نسبيا قدرت ب 34.7 % ، وهذا ما يثبت التأثير ولكن بنسب ضعيفة خاصة لعامل الاستخدامات حيث قدرت ب 24.5 %

الفرضية الرئيسية الثانية : و التي مفادها وجود تأثير لبعض العوامل الديموغرافية كالجنس و العمر و المستوى التأهيلي لدى أفراد العينة ككل ، قمنا هنا بنفي الفرضية و توصلنا إلى قبول فرضيات العدم H_0 و المتعلقة بمتوسطات المحاور الثلاثة لدى كل فئة من فئات الدراسة و تأثرها

الخاتمة العامة

بمعامل الجنس و السن و المستوى التأهيلي عند الطلبة و الأساتذة و الإداريين ، اذن لا توجد فروق تعزى إلى العوامل الديموغرافية حسب اجابات عينة الدراسة .

الفرضية الرئيسية الثالثة : و التي تكمن في فرضية التفاوت الطبقي في استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لدى الأطراف الثلاثة للعملية التعليمية و قد توصلنا إلى أنه هناك فروقات معنوية تتعلق بالاستخدام لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تميزت بنسبة كبيرة لدى فئة الإداريين ، و بعد مراعاة هذه الفروق إلى كل من الطلبة و الأساتذة كانت الفروق في الاستخدام لفائدة الأساتذة أكثر منه لدى الطلبة ، أما الفروق أو درجة التفاوت الطبقي في الاستخدام لهذه التكنولوجيات لدى الإداريين و الطلبة فكانت لصالح الإداريين بنسبة أكبر .

أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية أفراد العينة يمارسون التطبيقات و البرمجيات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بصورة كافية و لكن استخدامهم و توظيفهم لها في أغراض التدريس كان متدنيا و هذا ما لاحظناه لدى الأساتذة خاصة بنسب ضعيفة جدا . عن وجود بعض العوائق التي تحيل دون استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الأوساط الجامعية و في العملية التدريسية بالتحديد تمثلت في عدم توافر التجهيزات و البنى التحتية اللازمة من جهة و بعضها مرتبط بضعف التدريب في أنماط و كيفية توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في التدريس .

ومنه نقترح في آخر المطاف بعض الاقتراحات منها :

1. زيادة الانفاق الحكومي على تكنولوجيا التعليم العالي لأنها بمثابة استثمار في رأس المال البشري .

2. توفير جميع مستلزمات البيئة التعليمية اللازمة لتنفيذ استراتيجيات التعليم الالكتروني

الخاتمة العامة

3. تدريب الطلاب و الأساتذة على استخدام الحاسوب و تقنياته و التدريب على توظيف

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التدريس .

4. ضرورة دعم استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مجالات التعليم و التعليم

العالي .

قائمة المراجع

الكتب

- مجبل لازم مسلم المالكي : " هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية " ، عمان ، مؤسسة الوراق ، 2009 .
- تومس أ ستيوارت : " ثورة المعرفة راس المال الفكري " و مؤسسة القرن الحادي و العشرين ، ترجمة على أحمد إصلاح ، دار الدولية في الاستثمارات الثقافية ، القاهرة ، 2004 .
- ذوقان عبيدات / سهيلة أبو سميد " استراتيجيات التدريس في القرن الحادي و العشرين " ، الطبعة الرابعة ، دار الفكر المملكة الأردنية عمان ، 2015 .
- علوي هند "المعهد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر" 2007-2008 ، جامعة منشوري قسنطينة
- غربي صالح، " دور التعليم العالي في تغطية المجتمع المحلي " أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة 2013-2014
- محيل لازم مسلم المالكي "هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية" الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010 .
- نظام موسى سويدان : " التسويق المعاصر " الطبعة الثالثة 2015 ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

- هاني حامد الضمور: "تسويق الخدمات"، الطبعة 6 2015، داروائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- وصفي الكساسبة: "تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، اليازوري للنشر، 2011 / عمان، الأردن
- ياسر الصاوي: "إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات"، دارالسحاب للنشر و التوزيع، 2007 الطبعة الأولى.
- أحمد الخطيب و رداح الخطيب: "اعتماد و ضبط الجودة في الجامعات العربية"، دارالنشرعالم الكتب الحديث، اربد، عمان، الأردن، 2009.
- ماجد نزهان الزبيدي "مصادر المعلومات الأولية" جامعة فيلاد لفياء، الأردن،
- يمن محمد حافظ الحماتي، "مفهوم مؤشرات النوع الاجتماعي وأنواعها، معايير وخطوات إعدادها.
- نبيل هاشم الأعرجي، حيدر حاتم فالح العجرش، عامر أحمد غازي منى: "الجودة في التعليم العالي"، دارالرضوان للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
- إبراهيم الأخرص: "الأثار الإقتصادية والاجتماعية لثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الدول العربية" ط1 إيتيراك للنشر و التوزيع، مصر الجديدة، 2007

- أشرف السعيد، أحمد محمد "الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي" تقسيم أصول التربية كلية التربية، جامعة المنصورة، دارالجامعة الجديدة، 2007..
- جابر نصر الدين، "الدراسات السابقة مقارنة منهجية" مخبر الدراسات النفسية والاجتماعية، جامعة بسكرة،
- محمد الصيرفي "إدارة تكنولوجيا المعلومات" ص1، الإسكندرية، دارالفكر الجامعي 2009.
- راضية بوزيان : " إدارة الجودة الشاملة و مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية في بعض جامعات الشرق الجزائري " الطبعة الأولى 2015 ، مركز الكتاب الأكاديمي ، عمان ، الأردن.
- عايدة باكير "تطور دور الجامعة في ضوء المسؤولية المجتمعية والإتجاهات العالمية الحديثة."
- علاء فرج الطاهر "إدارة المعلومات والمعرفة" دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010,
- علاء فرج الطاهر: " إدارة المعلومات و المعرفة " الطبعة الأولى 2010 ، دار الراية للنشر و التوزيع ، الأردن عمان.

- مهدي صالح السمراي ، صبيح كرم المناني : " نظام ادارة الجودة الايزو ، مدخل لتحسين أداء الجامعات " ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2013.
- همام سمير حمادنة : " دليل معايير ضمان جودة برامج الدراسات العليا في مؤسسات التعليم العالي .، دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2016.
- وصفي الكسالية "تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات" ط1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011،
- عبد الله فرغلي علي موسى "تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني" ط1 إيتراك للنشر والتوزيع، 2007
- عماد أبو الرب ، عيسى قدارة ، محمود الوادي ، رعد الطائي : " ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بحوث ودراسات " الطبعة الأولى ، 2010 ، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان ، الأردن.
- ثابت عبد الرحمان إدريس " : " كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية " مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2006.
- محمد عوص الترتوري، أغادير عرفات جويجان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009 ،
- مهدي التميمي : " مهارات التعليم " ، دراسات في الفكر والأداء التدريسي ، ط1

نظام سويدان ،سمير عزيز العبادي : " تسويق الأعمال " ، الطبعة الأولى ، دار
الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2011.

- هاني حامد الضمور ، " تسويق الخدمات " ط 6 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان
، الأردن ، 2015 .

المجلات

- زعنوف عبد الغني: "المعلومة وأهميتها في المجتمع المعلوماتي" مجلة البحوث
والدراسات الإنسانية، العدد 69، جامعة سكيكدة، 2014
- عبد القادر تومي "المجتمع المعرفي" مجلة « *rits* » مج 19، ع:1، 2011
- قاسم عمر أبو الخير آدم "الجامعات" دراسة في مفهوم والنشأة والرسالة" مجلة
الجزيرة التعليمية العدد 11 رقم 01.
- ماجد محمد الزيودي: "المجلة العربية لتطوير النفوق"، العدد5، المجلد الثالث،
2012.
- أحمد علي، "مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة"، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول
2012.
- بختي إبراهيم، شعوري محمود فوزي، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في
تنمية قطاع السياحة، الفندقية" مجلة الباحث العدد7، 2010.

- حسين محمود حريم شاكر ضار الله الخنشال "أثر أبعاد الهيكل التنظيمي في بناء المعرفة التنظيمية" مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات العدد الأول، 2006.
- خالدة عبد عبد الله "إدارة المعرفة الصريحة والكامنة" مجلة كلية الآداب، العدد 99.
- بلقاسم سلاطينية، أسماء بوتركي "العلاقة التكاملية بين الجامعة والمجتمع ومسألة التنظيمية الاجتماعية" مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 35/34، 2014.
- مراد عنه "جاهزية الدول العربية للإندماج في اقتصاد المعرفة" جامعة الجلفة.

الاطروحات

- غربي صالح، "دور التعليم العالي في تغطية المجتمع المحلي" أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة 2013-2014

الكتب باللغة الأجنبية

- *Nicolas guihon « vers l'integration des tic dans l'enseignement des lanues », les editions diidier paris 2012*
- *Yannick lejeune : « tic 2025 les grandes mutations » imprimerie chirat ,edition , France ,2010*
- *madgid dahmane« le système national d'information economique ,etat perpectives ;cerist 2006 «*

- *Serge Panczuk La net generation dans l'entreprise , groupe De Boeck s.a ;2011 paris 2011*
- *l'impact des TIC sur l'entreprise l'influence des nouvelles technologies « »une maison edition universitaire europeennes ;Allemagne 2011*
- *ludovic Dibiaggio et pierre xavier Meschi , « le management dans l'economie de la connaissance « »,edition pearson paris 2010*
- *Christopher Lovelock, Denis Lapert, « Marketing des services », 7e édition ,France ,2014.*
- *Philip Kotler, Delphine Manceau : « Marketing Management » , 13e édition ,pearson,paris,2010.*

المجلات

- *Revue technologie : numerique educatif ; decembre 2014 .*
- *l'ecole numerique , numero 14 ,decembre 2012 ,France*

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
53	العناصر المكونة لتركيبية مؤشر المعرفة العربي	1-1
55	مؤشر المعرفة العربي 2015	2-1
87	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	1-2
107	التدريس كنظام	2-2
136	عناصر ضبط الجودة في المنظمات التعليمية	1-3
137	عناصر تحسين ادارة الجودة في المنظمة التعليمية	2-3
138	المبدأ سي لتحقيق النجاح الأسا في المنظمات التعليمية	3-3
143	مراحل تطور تكنولوجيا التعليم	4-3
144	التأثير المباشر للوسائل التعليمية على الجوانب النفسية و الشخصية للأفراد	5-3
170	مؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (لعام 2015)	1-4
172	قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	2-4
205	مؤشر التعليم العالي	3-4
206	تنافسية الجزائر وبعض الدول العربية بالنسبة لقطاع التعليم العالي	4-4

قائمة الأشكال

213	مؤشر المجتمع المعرفي	5-4
213	أهم القطاعات المكونة لمجتمع المعرفة	6-4
215	الوظيفة الثالثة للجامعة	7-4
218	مؤشر الابتكار 2016	8-4
230	يمثل هيكل المتغيرات	1-5
158	نسبة الجنس للطلبة	1-6
159	سن الطلبة	2-6
160	المستوى التأهلي للطلبة	3-6
161	استخدام شبكة الانترنت	4-6
163	عدد مرات الاستخدام لشبكة الانترنت	6-6
165	تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	7-6
166	عامل الجنس بالنسبة للأساتذة	8-6
167	عمر الاساتذة	9-6
168	المستوى التأهلي للأساتذة	10-6
169	سنة تنصيب الأساتذة	11-6
170	يمثل الرتب العلمية للأساتذة	12-6
171	صفة الأساتذة	13-6
172	استخدام شبكة الانترنت	14-6
173	استخدام شبكة الانترنت في اليوم	15-6

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	خصائص عصر المعلومات و العصور التي سبقته	34
1-2	مفاهيم تكنولوجيا المعلومات	79-76
2-2	تطور الوظائف الخاصة بالقطاعات العمومية	101-100
1-4	يوضح الفرق بين البيانات الإحصائية، المعلومات و المؤشرات	168-167
2-4	تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	175-173
3-4	تطور عدد الحواسيب الالية لدى الأسر الجزائرية	176
4-4	تطور عدد الطلبة المسجلين في الجامعة الجزائرية بع الاستقلال	194
5-4	عدد الطلبة المسجلين ما بين التوقعات و ما سجل بالفعل	197-196
6-4	ازدياد عدد الطلبة ما بين 1983-1971	198
7-4	عدد مؤسسات التعليم العالي حسب آخر تحيين من 20 أوت 2017 إلى غاية 30 أكتوبر 2017	207
8-4	معدل التأطير في الجزائر	210
1-5	مجتمع الدراسة 1	250
2-5	عينة الدراسة 2	252
1-6	معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستمارات الثلاث	274
2-6	معامل الثبات ألفا كرونباخ خاص باستمارة الطلبة	276
3-6	التكرارات و النسب المئوية لعامل الجنس	276
4-6	عمر الطلبة	278
5-6	المستوى التأهيلي للطلبة	278

قائمة الجداول

280	استخدام شبكة الانترنت	6-6
281	عدد مرات استخدام الانترنت في اليوم	7-6
285	تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	8-6
286	معامل الصدق و الثبات ألفا كرونباخ	9-6
287	الجنس بالنسبة للأساتذة	10-6
288	عمر الاساتذة	11-6
289	يمثل المستوى التأهيلي للأساتذة	12-6
290	سنة تنصيب الأساتذة	13-6
291	الرتب العلمية للأساتذة	14-6
292	صفة الأستاذة	15-6
293	استخدام شبكة الانترنت	16-6
295	استخدام شبكة الانترنت في اليوم	17-6
296	نسبة اكتساب الاجهزة	18-6
299	معامل ألفا كرونباخ الخاص بالإدارة	19-6
307	نسبة اكتساب تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	20-6
309	درجات سلم ليكارت الخماسي	21-6

310	تحليل متغيرات محور مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	22-6
314	متغيرات المحور الثاني مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	23-6
323	متغيرات محور أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية	24-6
329	متغيرات محور : مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند الاساتذة	25-6
336	متغيرات المحور الثاني مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	26-6
341	متغيرات المحور أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية	27-6
347	متغيرات المحور الأول مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	28-6
351	متغيرات المحور الثاني مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	29-6
355	متغيرات محور أثر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التعليمية	30-6

قائمة الجداول

371	اختبار Kolmogorov-Smirnov للمحور 2 الخاص بعينة الطلبة	31-6
372	اختبار levene لتجانس عيني المحور الاول لعينة الطلبة	32-6
373	اختبار ستودنت t test للمحور الثاني لعينة الطلبة	33-6
373	اختبار Kolmogorov-Smirnov للمحور 2 الخاص بعينة الطلبة	34-6
375	اختبار ستودنت t test للمحور الثاني لعينة الاساتذة	35-6
376	اختبار Kolmogorov-Smirnov للمحور 2 الخاص بعينة الطلبة	36-6
376	اختبار مان وتني للفروقات بين المحور الثاني تبعا للجنس	37-6
377	التبيان الاحادي للمحور الثاني	38-6
378	اختبار lsd للمقارنات البعدية بين متوسطات المجموعات للمحور الثاني تبعا للسن	39-6
379	تحليل التباين الاحادي للمحور الثاني تبعا للسن	40-6
380	اختبار كروكسيل واليس الاحادي للمحور الثاني تبعا للسن	41-6
381	التبيان الاحادي للمحور الثاني تبعا للمستوى عند الطلبة	42-6
382	التباين الاحادي للمحور الثاني تبعا للمستوى عند الاساتذة	43-6
383	اختبار Kolmogorov-Smirnov لإجمالي المحور الاول للعينات الثلاث	44-6
384	تحليل التبيان لإجمالي المحور الاول للعينات الثلاث تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة	45-6
385	المقارنات البعدية باستعمال اختبار scheffé لفروقات إجمالي المحور الاول للعينات الثلاث تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة	46-6
385	Kolmogorov-Smirnov للعينات الثلاث لإجمالي المحور الثاني	47-6
386	تحليل التبيان لإجمالي المحور الثاني للعينات الثلاث تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة	48-6
387	المقارنات البعدية باستعمال اختبار tukey لفروقات إجمالي المحور الاول للعينات الثلاث تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة	49-6
387	المقارنات البعدية باستعمال اختبار tukey لفروقات إجمالي المحور الثاني للعينات الثلاث تبعا للاطراف الفاعلة في الجامعة	50-6

قائمة الجداول

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الجيلالي اليابس - سيدي بلعباس -
كلية العلوم الاقتصادية

استمارة مخصصة لدراسة ميدانية من أجل إعداد رسالة الدكتوراه
تخصص : علوم تجارية

في إطار الدراسة التي نجرىها حول : " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير جودة الخدمات في الجامعة الجزائرية " ، نقدم لكم هذه القائمة من الأسئلة بغية إفادتنا بأرائكم التي نأمل أن تكون واضحة و صريحة ، شفافة و موضوعية بهدف تحقيق أغراض البحث العلمي ، كما نعدكم بالالتزام بالسرية التامة للمعلومات المقدمة من طرفكم ، مع العلم أن درجة مصداقية هذا البحث العلمي متوقفة على درجة اهتمامكم .

البيانات و المعلومات الشخصية

1. الجنس :

أنثى

ذكر

أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة من 51 سنة فما فوق

2. المستوى التأهيلي :

دكتوراه

ماجستير

مهندس دولة

3. سنة التنصيب :

5. الرتبة العلمية :

أستاذ مهندس أستاذ مساعد قسم ب أستاذ مساعد قسم أ

أستاذ محاضر قسم ب أستاذ محاضر قسم أ أستاذ التعليم العالي

6. الصفة : أستاذ دائم (titulaire) أستاذ مؤقت (vacataire)

7. هل تستخدم شبكة الانترنت في :

المنزل في مكان العمل في المكتبة العمومية لا أستخدمها

8. عدد مرات استخدام شبكة الانترنت في اليوم

أقل من 3 سا في اليوم من 3 سا إلى 6 سا أكثر من 6 سا يوميا

9. تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

امتلاك الأجهزة التالية في :	في المنزل	في مكان العمل
1- جهاز حاسوب محمول pc portable		
2- جهاز حاسوب ثابت pc bureau		
3- الأجهزة اللوحية Tablette		
4- الهاتف الذكي Smartphone		
5- الماسح الضوئي Scanner		
6- الطابعة imprimante		
7- الداتا شو Data Show		
8- الآلة الناسخة photocopieuse		

1/ مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					الأجهزة المادية
					01 أعتبر أن عدد أجهزة الحاسوب و المعدات التي توفرها جامعتنا كافي و يتناسب مع عدد الأساتذة .
					02 أرى أن أجهزة الحاسوب و كذا المعدات الأخرى تتميز بالحدثة و سرعة إنجاز الوظائف .
					03 توفر جامعتنا الإمكانيات اللازمة لتصليح هذه المعدات و صيانة الأجهزة بصفة دورية .
					البرمجيات
					04 أرى أنه من السهل التعامل مع مختلف البرمجيات .
					شبكات الاتصال
					05 تحظى جامعتنا بشبكة داخلية (Intranet) تساعدنا في الربط ما بين مختلف مصالحها وبالتالي سهولة التواصل مع أقسامها .
					06 توفر جامعتنا شبكة خارجية (Extranet) تربطها مع مختلف شركائها و أعضاء هيئة التدريس في أماكن إقامتهم أو تواجدهم عموما .
					07 توفر جامعتنا تغطية للشبكة العالمية (Internet) على مستوى المكاتب الشخصية لأعضاء هيئة التدريس .
					08 توفر جامعتنا تغطية للشبكة العنكبوتية (Internet) على مستوى قاعات و مدرجات التدريس .
					09 أرى أن استعمال البريد الالكتروني الخاص بجامعتنا يساعدنا على التواصل مع الزملاء ، الطلبة و الادارة .
					10 أعتبر أنه يتم تحديث بيانات الموقع الالكتروني لجامعتنا بصفة مستمرة بحيث نحظى بالمستجدات دوما .
					قواعد البيانات
					11 أرى أن قواعد البيانات تتسم بالحدثة في توفير المعلومات اللازمة للتطوير البحثي و المعرفي .
					12 هناك قواعد بيانات خاصة بعنوانين الكتب المتوفرة في جامعتنا .
					13 هناك قواعد بيانات خاصة بالمكتبات الوطنية تمكيني من التعرف على عناوين الكتب و المحتويات عن بعد .
					الموارد البشرية
					14 أرى أن جامعتنا توفر الكفاءات البشرية اللازمة لتدريب الطلبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .
					15 أستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تصميم المحاضرات و تقديمها إلى الطلبة .
					16 نلزمنا إدارتنا على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في العملية التعليمية .

					17	أرى أنه من الضروري الالتحاق بدورات تدريبية خارج الجامعة بغية تحقيق التعليم الذاتي في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
					18	التحكم في اللغات الأجنبية يساعدني على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

2/ مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما		
					19	أستعين بالحاسوب الشخصي لأداء مهام وظيفتي داخل و خارج المنزل .
					20	أحمل حاسوبي الشخصي إلى مكان عملي وقت حاجتي اليه
					21	أحتاط من ضياع المعلومات المهمة لعملي و أقوم بتخزينها عبر عدة وسائط منها الأقراص الصلبة ... (flash disque,Disque dure.....) .
					22	أستعمل مقاطع الفيديو في العملية التدريسية .
					23	أستخدم البرمجيات لإحصاء عدد الطلبة و الغيابات الخاصة بهم (logiciel statistique ; fiches Excel.....)
					24	استعين ببعض البرمجيات الخاصة بالتعليم و استغلها لتحضير الدروس و اعداد المحاضرات و القاءها .
					25	أستطيع استخدام قواعد البيانات المكتبية مباشرة و دون كلمة مرور
					26	استخدم شبكة الانترنت في مخابر البحث .
					27	استخدم شبكة الانترنت من خلال الهاتف المحمول .
					28	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعية للاتصال بالآخرين (طلبة ، أساتذة أو أصدقاء العمل) .
					29	أستخدم شبكة الانترنت لأغراض البحث العلمي .
					30	أتلقي مختلف الاستدعاءات من طرف إدارة الجامعة الكترونيا .

3/ مدى الرضا و الموافقة عن جودة الخدمات التعليمية

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما		
					31	أشعر بالرضى اتجاه خدمات شبكة الانترنت المتوفرة في جامعتي، فهي تحقق أهدافي
					32	أرى أن تأثير شبكة الانترنت ايجابي فهو يقلل الوقت و الجهد
					33	توفر شبكة الانترنت المعلومات بالكمية و النوعية المطلوبة.
					34	تعمل شبكة الانترنت على تجديد معارفي وتدفعني إلى الأمام من خلال اجراء البحوث و المشاركة في مختلف التظاهرات العلمية و الثقافية .
					35	أرى أن تأثير شبكة الانترنت سلبي لأن عملية تصفح المواقع تأخذ وقت طويل مع فقدان أفكارى الأساسية .

					36	الكم الهائل من المعلومات الموجودة على شبكة الانترنت يجعلني أقع في صعوبة اختيار الانسب منها.
					37	عنصر الأمان(القرصنة، السرقة العلمية) يجعلني أتردد في استخدام شبكة الانترنت .
					3 8	إن تكاليف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (جهاز الحاسوب و أجهزة أخرى ، شبكة الانترنت) معقولة بالنسبة لي مقارنة بالمنفعة المتحصل عليها .
					39	سبب عدم استخدامي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يكمن في ضيق الوقت و كثافة المناهج التدريسية .
					40	لا أستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بسبب نقص الخبرة و الكفاءة في المجال .
					41	استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات داخل الحصص يخلق الهدوء و يزيد من تركيز الطلبة .
					42	استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يوفر عناء الشرح المعمق ، فاستخدام الصور و الأشكال ، يجنب التكرار و يساعد على ترسيخ المعارف
					43	استخدام تكنولوجيا المعلومات ينمي مهاراتي الابتكارية و الابداعية

و في الأخير نشركم على تعاونكم و اهتمامكم

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الجيلالي اليابس – سيدي بلعباس –

كلية العلوم الاقتصادية

03

استمارة مخصصة لدراسة ميدانية من أجل إعداد رسالة الدكتوراه

تخصص : علوم تجارية

في إطار الدراسة التي نجرىها حول : " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير جودة الخدمات في الجامعة الجزائرية " ، نقدم لكم هذه القائمة من الأسئلة ، لتفيدونا بأرائكم التي نأمل أن تكون واضحة و صريحة ، شفافة و موضوعية بهدف تحقيق أغراض البحث العلمي ، كما نعدكم بالالتزام بالسرية التامة للمعلومات المقدمة من طرفكم ، مع العلم أن درجة مصداقية هذا البحث العلمي متوقفة على درجة اهتمامكم .

البيانات و المعلومات الشخصية

1. الجنس :
 ذكر أنثى
2. السن :
 أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 من 51 سنة فما فوق
3. المستوى التأهيلي :
 ثانوي ليسانس ماستر ماجستير دكتوراه
4. الوظيفة المشغولة :
 مهندس دولة في الإعلام الآلي تقني سامي في الاعلام الآلي معاون تقني في الإعلام الآلي
 نائب العميد رئيس قسم مساعد رئيس قسم متصرف رئيسي متصرف محاسب
 ملحق رئيسي للإدارة ملحق ادارة عون ادارة ملحق المكتبات وثائقي مساعد المكتبات
5. عدد سنوات الخبرة :
8. هل تستخدم شبكة الانترنت في :
 المنزل في مكان العمل
9. عدد مرات استخدام شبكة الانترنت في اليوم
 أقل من 2 سا في اليوم من 2 سا إلى 4 سا أكثر من 5 سا يوميا
10. تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

امتلاك الأجهزة التالية في :	في المنزل	في مكان العمل
1- جهاز حاسوب محمول pc portable		
2- جهاز حاسوب ثابت pc bureau		
3- الأجهزة اللوحية Tablette		
4- الهاتف الذكي Smartphone		
5- الماسح الضوئي Scanner		
6- الطابعة imprimante		
7- الآلة الناسخة photocopieuse		

1/ مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					01 أعتبر أن عدد أجهزة الحاسوب و المعدات التي توفرها جامعتنا كافي و يتناسب مع عدد المكاتب الادارية .
					02 أرى أن أجهزة الحاسوب و كذا المعدات الأخرى تتميز بالحدثة و سرعة إنجاز الوظائف .
					03 توفر جامعتنا الإمكانيات اللازمة لتصليح هذه المعدات و صيانة الأجهزة بصفة دورية .
					04 أرى أنه من السهل استعمال مختلف البرمجيات .
					05 تحظى جامعتنا بشبكة داخلية (Intranet) تساعدنا في الربط ما بين مختلف مصالحها وبالتالي سهولة التواصل مع أقسامها
					06 توفر جامعتنا شبكة خارجية (Extranet) تربطها مع مختلف شركائها و أعضاء هيئة التدريس في أماكن إقامتهم أو تواجدهم عموما .
					07 توفر جامعتنا الشبكة العالمية (Internet) على مستوى المكاتب الادارية.
					08 أرى أن جامعتنا توفر الكفاءات البشرية اللازمة لتدريبنا على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .
					09 أستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في انجاز مختلف الوظائف الادارية.
					10 نلزمنا إدارتنا و الجهات المعنية على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في العملية الادارية و الاتصالية .
					11 أرى أنه من الضروري الالتحاق بدورات تدريبية خارج الجامعة بغية تحقيق التعليم الذاتي في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
					12 أستطيع التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بسهولة لأنني أتقن اللغات الأجنبية

2/ مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					13 أستعين بالحاسوب الشخصي لأداء مهام وظيفتي داخل و خارج المنزل .
					14 أحتاط من ضياع المعلومات المهمة لعملي و أقوم بتخزينها عبر عدة وسائط منها الأقراص الصلبة (flash disque,Disque dure.....) .
					15 أستخدم البرمجيات لإحصاء عدد الطلبة و الغيابات الخاصة بهم (logiciel statistique ; fiches Excel.....) .
					16 استخدم البرمجيات لإدراج نقاط الطلبة و معدلاتهم .
					17 تحرص كليتنا على تقديم المعلومات اللازمة للطلبة (استعمال الزمن ، رزنامة الامتحانات و العطل ، مختلف النقاط و نتائج المداولات ...) من خلال الموقع الالكتروني .
					18 تدير كليتنا عمليات التسجيل الخاصة بالطلبة الجامعيين الكترونيا في بداية كل سنة جامعية .
					19 يعمل الطلبة الجامعيين على دفع مختلف المستحقات و الرسوم الجامعية

					الالكترونيا .
					20 تعمل كليتنا على التواصل المستمر مع أعضاء هيئة التدريس عن طريق موقعها الالكتروني (ارسال مختلف الاعلانات ، رزنامة الامتحانات ، جداول المناقشات (soutenances) استعمال الزمن الخاص بكل أستاذ

3/ مدى الرضا و الموافقة عن جودة الخدمات التعليمية

		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
21	أشعر بالرضى اتجاه خدمات شبكة الانترنت المتوفرة على مستوى جامعتنا ، فهي تحقق أهدافي					
22	أرى أن تأثير شبكة الانترنت ايجابي فهو يقلل الوقت و الجهد و يختصر المسافات .					
23	عنصر الأمان(القرصنة مثلا) يجعلني أتردد في استخدام شبكة الانترنت					
24	سبب عدم استخدامي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يكمن في ضيق الوقت و كثافة العمل .					
25	لا أستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بسبب نقص الخبرة و الكفاءة في المجال .					
26	استخدام تكنولوجيا المعلومات ينمي مهاراتي الابتكارية و الابداعية					
27	استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يحسن من مستوى الخدمات المقدمة إلى الطلبة و الأساتذة .					

و في الأخير نشركم على تعاونكم و اهتمامكم

09	الملخص باللغة العربية
10	الملخص باللغة الفرنسية
11	الملخص باللغة الانجليزية
12	مقدمة عامة
	الفصل الأول : دور الجامعة في مجتمع المعرفة
25	تمهيد
26	
26	المبحث الأول : التحول من الاقتصاد الصناعي نحو اقتصاد المعرفة
30	المطلب الأول : أول تطور صناعي يدعى بالتقنية
32	
	المطلب الثاني : مرحلة اللامادية
36	المطلب الثالث : مرحلة الرقمية
37	
47	المبحث الثاني : مقومات مجتمع المعرفة
53	
	المطلب الأول : ماهية المعرفة
59	
59	المطلب الثاني : أنواع المعرفة
62	المطلب الثالث : مفهوم مجتمع المعرفة
66	
	المبحث الثالث : علاقة الجامعة بالمجتمع
67	
	المطلب الأول : تعريف الجامعة
72	المطلب الثاني : وظائف الجامعة

73	المطلب الثالث : مساهمة الجامعة في خلق مجتمع المعرفة
73	
84	خلاصة الفصل
89	
	الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و التعليم في القطاع العام
95	
96	تمهيد
101	
103	المبحث الأول : طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
	المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
108	المطلب الثاني : مراحل تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
108	المطلب الثالث : مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
112	
113	المبحث الثاني : مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية القطاعات العمومية
	المطلب الأول : مفهوم القطاع العمومي
112	
	المطلب الثاني :القطاعات المشكلة للقطاع العمومي
118	
	المطلب الثالث : أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التنموية في القطاعات العمومية
119	
119	المبحث الثالث : قطاع التعليم و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
129	المطلب الأول: ماهية التعليم
139	
	المطلب الثاني : مفهوم العملية التعليمية
146	المطلب الثالث: التعليم و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
149	
158	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : تحديات قطاع التعليم العالي في ظل عولمة وسائله
161	
	تمهيد
162	

164	
167	
169	المبحث الأول : أساسيات حول قطاع التعليم العالي
161	المطلب الأول : ماهية قطاع التعليم العالي
	المطلب الثاني : عناصر العملية التعليمية في قطاع التعليم العالي
171	المطلب الثالث : جودة العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي
	المبحث الثاني : تكنولوجيا التعليم العالي
173	المطلب الأول : تكنولوجيا التعليم العالي – مفاهيم أولية
174	المطلب الثاني : وسائل تكنولوجيا التعليم العالي
174	المطلب الثالث : متطلبات وآليات التعليم العالي في عصر التكنولوجيا
189	
194	المبحث الثالث : تأثير ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات على عناصر النظام الجامعي
	المطلب الأول : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عمل أعضاء هيئة التدريس
201	المطلب الثاني : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عمل الإدارة الجامعية
201	المطلب الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المناهج التعليمية
209	المطلب الرابع : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الطلبة الجامعيين
212	
	خلاصة الفصل
220	
220	الفصل الرابع : قراءة في التقارير الخاصة بمتغيرات الدراسة
225	
228	تمهيد
	المبحث الأول : دراسة تحليلية لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
231	المطلب الأول : دراسة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
	المطلب الثاني : نبذة عن بعض الهيئات الدولية المنتجة لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
233	المطلب الثالث : الفجوة الرقمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
235	المبحث الثاني : تحليل مؤشرات التعليم العالي
235	المطلب الأول : مراحل تطور التعليم العالي في الجزائر

240	المطلب الثاني :أهم الإصلاحات التي طرأت على قطاع التعليم العالي
241	المطلب الثالث : مؤشرات قياس و تصنيف التعليم العالي في الجزائر
243	المبحث الثالث :دراسة أثر مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات
244	التعليمية
251	المطلب الأول : مؤشرات مجتمع المعرفة
254	المطلب الثاني : تنمية المجتمع الجزائري من خلال مؤشر البحث العلمي
	المطلب الثالث : مؤشر الابتكار و التطوير في الجزائر
256	
256	خلاصة الفصل
257	
264	الفصل الخامس : الإطار المنهجي للدراسة
	تمهيد
269	المبحث الأول : نموذج الدراسة
	المطلب الأول : التعاريف النظرية و الاجرائية لمتغيرات الدراسة
	المطلب الثاني :هيكل الدراسة
271	المطلب الثالث : هيكل الفروض
273	
275	المبحث الثاني :الدراسات السابقة
286	المطلب الأول : الدراسات التي تناولت محور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
299	المطلب الثاني : الدراسات المتعلقة بمجال التعليم العالي
	المطلب الثالث : النتائج المستخلصة من الدراسات السابقة مقارنة بالدراسة الحالية
309	
310	
329	المبحث الثالث : منهجية الدراسة
347	المطلب الأول : المنهج المتبع في الدراسة
	المطلب الثاني :مصادر جمع البيانات
358	المطلب الثالث : حدود الدراسة
	خلاصة الفصل
358	

الفصل السادس : الدراسة الميدانية لواقع الجامعة الجزائرية

370

تمهيد

384

المبحث الأول : الصدق و الثبات و وصف متغيرات الدراسة

المطلب الأول : عرض وصف المتغيرات الديموغرافية للطلبة

394

المطلب الثاني : عرض وصف المتغيرات الديموغرافية للأساتذة

المطلب الثالث : عرض وصف المتغيرات الديموغرافية للإداريين

396

المبحث الثاني :تحليل تغيرات و اتجاهات محاور الدراسة

403

المطلب الأول : تحليل اتجاهات محاور الدراسة للطلبة

المطلب الثاني : تحليل اتجاهات محاور الدراسة للأساتذة

411

المطلب الثالث : تحليل اتجاهات محاور الدراسة للإداريين

415

المبحث الثالث : اختبار فرضيات الدراسة

419

المطلب الأول : مدى استجابة جودة الخدمات التعليمية لمقومات تكنولوجيا المعلومات و مظاهر استخدامها لدى الأطراف الفاعلة في الجامعة .

432

المطلب الثاني : تحليل استجابة مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للعوامل الديموغرافية للأطراف الفاعلة في الجامعة .

المطلب الثالث : تحليل استجابة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (التفاوتات الطباقية بين عينة الدراسة) .

خلاصة الفصل

خاتمة عامة

قائمة المراجع

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

الملاحق

الفهرس