وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي – تبسة
Larbi Tebessi University – Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences

قسم علوم الإعلام و الاتصال
تخصص اتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

دور الاتصال الرقمي في ضمان جودة التعليم العالي

دراسة ميدانية بخلية ضمان الجودة بجامعة تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

من إعداد الطالبة :
نصيب ندى

إشراف الأستاذة :
جابري سارة

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بلغيث محمد الطيب	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
جابري سارة	أستاذ محاضر	مشرفا و مقررا
ذويب أميرة	أستاذ مساعد	عضوا مناقشا

السنة الجامعية : 2024 -2025

بسم الله الرحمن الرحيم

وقل رب زدني علماً

الشكر والعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم الحمد الله الذي بنعمته تتم الصالحات

وبتوفيقه تذلل الصعوبات وتحقق الأمنيات يسرني في ختام هذا المنشوار العلمي أن أتقدم باسمي

عبارات الشكر والعرفان إلى كل من كان له دور في دعمي ومساندتي طيلة فترة دراستي وساهم

بطريقة أو بأخرى في إخراج هذا العمل إلى النور أتوجه بتقديم خالص الشكر والامتنان والعرفان إلى عائلتي الكريمة وخاصة والدتي حفظها الله على الرعاية والاهتمام

كما لا يفوتني أن اعبر عن خالص شكري وتقديري إلى أستاذتي المشرفة سارة جابري على ما بذلته من جهد وتوجيهات قيمة ونصائح بناءة كان لها بالغ الأثر في انجاز هذه المذكرة

كل التقدير لأساتذتي الأفاضل الذين لم يبخلو علينا بعلمهم وكل الشكر لزملائي وزميلاتي الذين تقاسمت

معهم لحظات التعب والطموح

ولكل من امن بي وساندني بكلمة طيبة أو دعوة صادقة أقول من القلب "شكرا"

راجية من الله ان يكون هذا العمل خطوة مباركة في مسيرتي وان ينال قبولكم وتقديركم .







الإهداء:

من قال أنا لها "نالها"

وأنا لها وان أبت رغما عنها أتيت بها.

نلتها وعانقت اليوم مجدا عظيما ،فعلتها بعد أن كانت مستحيلة ،كانت دروبا قاسية ،وطرقا

خسرت بها الكثير ولكني "وصلت"

فالحمد الله بنعمته تتم الصالحات

اهدي تخرجي إلى نفسي الطموحة التي لم تخذلني أبدا...

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها ...

إلى من كانت لي سندا وعونا في كل خطوة امي العظيمة

إلى خالد الذكر وكان خير مثال لرب الأسرة وشرفني أن احمل اسمه إلى قوتي واعتزازي وفخري والدي رحمه الله تعالى...

إلى سند أيامي وصمودها ،إلى من مدت لي أياديهم وقت ضعفي وامنوا بقدرتي ،إلى ضلغي الثابت وأمان أيامي(اخواتي وأخواتي)إلى الذين يبهجهم نجاحي.

إلى الشمعة التي أنارت لي الطريق وانتظرت هذه للحظة كثيرا لتفخر بي إلى عزيزة قلبي زينب التي أضاءت لي دربي في أحلى الأوقات .

إلى أصدقائي،إلى من شاركوني كل لحظة في هذه الرحلة،ومن قدموا لي الدعم المعنوي العلمي،كانت لحظاتنا معا ملئية بالتعاون والصبر.

إلى نفسي التي لم تتخل عن أحلامها رغم كل شئ إلى نفسي التي استمدت القوة من ضعفها،وأصبحت أكثر ثقة بقدرتها أقول :أنت مصدر فخر لي وما أنجزته اليوم دليل على صبرك واصرارك.

الحمد الله أولا وأخرا على ما كانت وما أصبحت عليه.





ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور المحوري الذي يلعبه الاتصال الرقمي في دعم وتعزيز جودة التعليم العالي،في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم الرقمي والتكنولوجي، مع اختيار موظفي خلية جودة التعليم العالي بجامعة الشيخ العربي التبسي كنموذجا وقد تطرقت هذه الدراسة إلى الأطر النظرية للاتصال الرقمي من حيث المفاهيم،الأنواع،الأدوات مع التركيز على خصائصه التي تميزه عن الاتصال الرقمي التقليدي، كما تناولت الدراسة مفهوم جودة التعليم العالي أبعاده ومعاييره،ومؤشراته،حيث تمثلت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:ما هو دور الاتصال الرقمي في ضمان جودة التعليم العالي ؟ واعتمدت في هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة .مستخدمة الملاحظة واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات،وقد خلصت النتائج إلى وجود علاقة ايجابية بين تقنيات الاتصال الرقمي(كالتعليم الالكتروني،المنصات الجامعية،والبوابات الإعلامية)وبين رفع مستوى جودة التعليم،سواء من حيث تحسين الأداء التربوي،أو تسهيل التواصل بين مختلف الفاعلين،أو ضمان الشفافية والمتابعة المستمرة.

Abstract

This study aims to highlight the **pivotal role of digital communication in supporting and enhancing the quality of higher education** amidst the rapid transformations witnessed in the digital and technological world. Staff members of the Higher Education Quality Unit at Sheikh Al-Arabi Al-Tebessi University were chosen as a case study. The study delves into the **theoretical frameworks of digital communication**, covering its concepts, types, and tools, with a focus on the characteristics that distinguish it from traditional communication. It also examines the **concept of higher education quality**, including its dimensions, standards, and indicators.

The main problem addressed by the study was encapsulated in the following central question: **What is the role of digital communication in ensuring the quality of higher education?** A case study methodology was adopted for this research, utilizing observation and a questionnaire as data collection tools.

The findings revealed a **positive relationship between digital communication technologies** (such as e-learning, university platforms, and media portals) **and the improvement of education quality**. This improvement was evident in enhancing educational performance, facilitating communication among various stakeholders, and ensuring transparency and continuous monitoring.

الفهرس العام

الفهرس العام

العنوان	الصفحة
بسملة	
شكر و عرفان	
الفهرس العام	/
فهرس الجداول	/
فهرس الأشكال	/
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	14-3
أولا :الجانب المفاهيمي للدراسة "موضوع الدراسة"	11-3
1-إشكالية الدراسة وتساؤلاتها	4-3
2- أسباب اختيار الدراسة	5-4
3- أهمية الدراسة	5
4-أهداف الدراسة	5
5- تحديد مفاهيم الدراسة	8-6
6- الدراسات السابقة	10-8
7- صعوبات الدراسة	11-10
ثانيا:المدخل النظري للدراسة	12-11
1-تعريف النظرية	11
2-الافتراضات التي تبنى عليها نظرية انتشار المبتكرات	12-11

الفهرس العام

ثالثا : الإجراءات المنهجية للدراسة	14-12
1 - منهج الدراسة	13-12
2 - مجتمع البحث والعينة	13
3 - أدوات جمع البيانات	14-13
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	41-16
أولا: الاتصال	22-17
1-تعريف الاتصال	18-17
2- خصائص الاتصال	18
3- أهمية الاتصال	19-18
4- أهداف الاتصال	19
5- أنواع الاتصال	22-21
ثانيا: الاتصال الرقمي	32-23
1- تعريف الاتصال الرقمي	23
2- خصائص ومميزات الاتصال الرقمي	26-23
3-مميزات الاتصال الرقمي	26
4- أهداف الاتصال الرقمي	27-26
5- وظائف ومحددات الاتصال الرقمي	28-27
6-مستويات الاتصال الرقمي	29-28
7- استراتيجيات الاتصال الرقمي	32-29

الفهرس العام

ثالثا: جودة التعليم العالي	40-32
1- تعريف جودة التعليم العالي	34-33
2- أهداف جودة التعليم العالي	35
3- أبعاد جودة التعليم العالي	36-35
4- مراحل تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي	37-36
5- متطلبات تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي	38
6- طرق وتحديات تقييم نظام ضمان جودة التعليم العالي	40-38
خلاصة الفصل	41
الفصل الثالث:الإطار التطبيقي للدراسة	81-43
1-تفريغ وتحليل البيانات	50-46
2- عرض وتحليل بيانات المحور الأول	55-51
3- عرض وتحليل بيانات المحور الثاني	62-55
4- عرض وتحليل بيانات المحور الثالث	69-62
5- عرض وتحليل بيانات المحور الرابع	74-69
6- تفسير النتائج في ضوء التساؤلات	81-75
خاتمة	83
قائمة المصادر والمراجع	88-85
الملاحق	

فهرس الجداول

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع العينة حسب متغير الجنس	46
02	توزيع العينة حسب متغير العمر	47
03	المستوى التعليمي لافراد العينة	49
04	مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين جودة التعليم	51
05	الوسائل والوسائط الاتصالية المستخدمة قبل الرقمنة	52
06	مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين خدمات خلية الجودة بجاعمة تبسة	53
07	الجوانب التي يساهم فيها الاتصال الرقمي في تحسين جودة التعليم	54
08	التخلي عن الأساليب الاتصالية التقليدية على مستوى خلية ضمان الجودة	55
09	امتلاك المؤسسة صفحة على موقع الفيسبوك	56
10	نوع المنشورات التي تقوم المؤسسة بنشرها على الصفحة	57
11	مدى انتظام النشر على الصفحة	58
12	استعمال البريد المهني ام البريد الالكتروني العادي	59
13	مدى تأثير الأدوات الرقمية على تحسين جودة التعليم العالي	60
14	الأدوات الرقمية الأكثر استخداما في المؤسسة	61
15	الأدوات التي ممكن ان تكون ضرورية لتعزيز جودة التعليم عبر لاتصال الرقمي	62
16	الوسائل الرقمية المستخدمة بشكل أساسي في التواصل الأكاديمي	64
17	التحديات المواجهة عند استخدام أدوات الاتصال الرقمي في التعليم العالي وكيفية	65

	التعامل معها	
18	مدى اشتراك الطلبة في تقييم جودة البرامج التعليمية	67
19	الخطوات أو المبادرات التي يمكن أن تتبناها الجامعة لتعزيز ثقافة الجودة والتميز الاكاديمي بين أعضاء هيئة التدريس ، الطلاب والاداريين	68
20	مدى ضعف الانترنت أو عدم توفر الأجهزة المناسبة على جودة الخدمات الجامعية	69
21	ابراز التحديات أثناء استخدام وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة	70
22	كيفية تحسين جودة التعليم العالي من خلال تطوير الاتصال الرقمي	72
23	اقتراحات تطوير الاتصال الرقمي بحيث يخدم جودة التعليم العالي	73

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	توزيع العينة حسب متغير الجنس	47
02	توزيع العينة حسب متغير العمر	49
03	المستوى التعليمي لأفراد العينة	50

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

الرقم	فهرس الملاحق
01	استبيان

المقدمة

مقدمة:

شهد الاتصال مع مرور الزمن تطورا سريعا في الوسائل والأساليب خصوصا مع ظهور الثورة الرقمية التي مست جميع القطاعات،خاصة في قطاع التعليم العالي الذي يعد من ابرز القطاعات الحيوية والإستراتيجية في بناء المجتمعات وتقدمها.فقد أصبح الاتصال الرقمي ضرورة حتمية وليس مجرد خيار،نظرا لما يتيحه من إمكانيات واسعة لنقل المعرفة وتسهيل التفاعل ،وتبادل المعلومات بشكل لحظي وفعال ،متجاوزا بذلك الحدود الزمانية والمكانية التي لطالما قيدت العملية التعليمية في صيغتها التقليدية.

في خضم هذا التحول الرقمي ،برز الاتصال الرقمي كعنصر أساسي داخل المؤسسات الجامعية ،لاسيما مع تزايد الحاجة إلى وسائل تواصل حديثة قادرة على تسهيل تبادل المعلومات ،وتقديم الخدمات الأكاديمية والإدارية بكفاءة ومرونة فقد ساهم هذا الشكل من الاتصال في إعادة تعريف العلاقة بين الطالب والأستاذ ،وبين الطالب والمؤسسة ،وأتاح إمكانيات جديدة في مجال التعليم المدمج والتعلم الالكتروني ،إضافة إلى تطوير طرق تقييم الأداء وضمان الجودة .

لقد أصبح الاتصال الرقمي يلعب دورا محوريا في تحقيق متطلبات الجودة في التعليم العالي ،إذ بات من غير الممكن الحديث عن نظام جامعي ناجح ومتكامل دون التوظيف الأمثل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مختلف جوانبه، سواء على مستوى الإدارة الجامعية ،أو حتى في البحث العلمي وخدمة المجتمع .وتتمثل أهمية الاتصال الرقمي في كونه أداة فعالة لتعزيز الشفافية ،وتطوير الممارسات البيداغوجية ،وتحسين تجربة الطالب الجامعي ،فضلا عن دوره في دعم التكوين المستمر للأساتذة والموظفين ،وهو ما يسهم بشكل مباشر في ترسيخ ثقافة الجودة وتطبيق معاييرها داخل المؤسسة الجامعية

إن رهان الجودة في التعليم العالي اليوم لم يعد يقتصر على تطوير المناهج أو تحسين البنية التحتية ،بل أصبح مرتبطا أيضا بمدى قدرة المؤسسات الجامعية على مواكبة التطورات التكنولوجية وتكييف أنظمتها الاتصالية بما يخدم أهدافها التربوية والعلمية،ومن هنا ،تبرز أهمية هذه الدراسة التى تسعى إلى تسليط الضوء على دور الاتصال الرقمي في ضمان جودة التعليم العالي ،من خلال التطرق إلى الإطار المفاهيمي لكل من الاتصال الرقمي والجودة في التعليم وتحليل آليات الدمج الفعال بينهما،بالإضافة إلى دراسة واقع التجربة الجزائرية في هذا المجال ،مع اقتراح بعض التوصيات لتحسين الأداء وضمان استدامة الجودة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

أولا : الجانب المفاهيمي للدراسة "موضوع الدراسة"

1 - الإشكالية:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم نتيجة الثورة التكنولوجية، كان الاتصال ولازل يحظى بمكانة جد هامة داخل المجتمعات وذلك من خلال التطور السريع لتكنولوجيا الاتصال، حيث يلعب الاتصال دورا هاما في ضمان جودة التعليم العالي من خلال تعزيز التفاعل بين الأساتذة والطلاب مع توفير أدوات حديث، حيث يعتبر الاتصال في المؤسسات الوعاء الحاوي للعمل الإداري وهو احد العناصر التنظيمية لسير أي نشاط داخل المؤسسة مع التطور في الوسائل والأساليب خصوصا مع ظهور الثورة الرقمية التي أصبحت خيار استراتيجيا لا مفر منه في مختلف القطاعات وعلى رأسها قطاع التعليم العالي، فقد أسهمت التطورات الرقمية في إعادة تشكيل بيئة التعليم من خلال إدخال أدوات وتقنيات مبتكرة غير من طرق التدريس والتعلم وساهمت في تحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية على حد سواء، حيث أصبح الاتصال الرقمي النافذة التي يطل بها الإنسان على العالم فقد قرب المسافات اختصر الوقت فتقريبا كل المؤسسات في التواصل الداخلي والخارجي خاصة في الجامعة كعملية محورية يتم من خلالها تبادل الأفكار والرسائل بين الأفراد عبر الوسائط الرقمية مثل الانترنت أو الشبكات المحلية، ويعد الاتصال الرقمي أساسيا في بيئات العمل الحديثة حيث يمكن للموظفين العمل من أي مكان مما يزيد من مرونة العمل ويعزز إنتاجية الفرق كذلك يلعب الاتصال الرقمي دورا مهما في تحسين الجودة في مختلف المجالات، حيث يساهم في التواصل الفوري والدقيق بين الأفراد والفرق عبر الحدود الجغرافية ويعزز الابتكار ويزيد من فعالية العمليات، فالجودة مفهوم يشير إلى مدى تطابق المنتج أو الخدمة مع المعايير أو المواصفات المطلوبة ومدى تلبية احتياجات وتوقعات العملاء يمكن أن تتعلق الجودة بمختلف المجالات مثل المنتجات العمليات أومن حيث الأداء الفردي أو المؤسسي، كما تشير الجودة في الاتصال الرقمي إلى مدى فعالية وكفاءة عملية التواصل عبر الوسائط الرقمية، وتعني أن الأفراد يمكنهم تبادل المعلومات بفعالية التعليم العالي تشير إلى مستوى كفاءة المؤسسات الأكاديمية في تحقيق أهدافها التعليمية التربوية ترتبط بتحسين المناهج الدراسية كفاءة أعضاء هيئة التدريس استخدام التكنولوجيا الحديثة وتوفير بنية تحتية مناسبة تشمل مختبرات مكتبات وبيئة تعليمية مريحة، كما تعتمد على البحث العلمي كعنصر أساسي لإنتاج المعرفة والابتكار والتقييم المستمر للأداء لضمان التحسين والتطور، حيث أن التعليم العالي فهو المرحلة النهائية في

النظام التعليمي التي تهدف إلى إعداد الطلبة للانخراط في سوق العمل وتطوير مهاراتهم الأكاديمية والمهنية عند دمج عنصر التعليم العالي بجودته يصبح التركيز على رفع مستوى الأداء الأكاديمية والبحثي وتخريج كوادر قادرة على مواجهة تحديات العصر والمساهمة في التنمية المستدامة، ومن خلال هذا المنطق أتت دراستنا لتسليط الضوء على دور الاتصال الرقمي في جودة التعليم العالي جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي أنموذجا ساعين من خلالها الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الاتصال الرقمي في ضمان جودة التعليم العالي؟

2-التساؤلات الفرعية:

- ✓ كيف يساهم الاتصال الرقمي في تحسين جودة العملية التعليمية؟
- ✓ ما هي الأدوات الرقمية الأكثر استخداما في جودة التعليم العالي ؟
- ✓ ما هي العقبات التي تواجه الاتصال الرقمي في الجامعات؟
- ✓ كيف يمكن تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز جودة التعليم العالي من خلال الاتصال الرقمي؟

2 - أسباب اختيار الدراسة:

أسباب ذاتية:

- ✓ جاء اختيار هذا الموضوع من منطلق اهتمام الباحث بدور الاتصال الرقمي في العملية التعليمية.
- ✓ الرغبة في تقديم إضافة علمية تساهم في تطوير أساليب التدريس في التعليم
- ✓ امتلاك خلفية معرفية أو خبرة عملية ذات صلة بمجال التكنولوجيا التربوية.
- ✓ ملاحظة التحديات التي تواجه المؤسسات الجامعية في تبني أساليب الاتصال الرقمي مما حفز على دراسة هذا الموضوع.

أسباب موضوعية:

- ✓ يعتبر الاتصال الرقمي عاملا أساسيا في تحسين جودة التعليم العالي وتعزيز التفاعل بين الطلاب و الأساتذة.

- ✓ الحاجة الملحة إلى تطوير استراتيجيات تعليمية تتماشى مع التحول الرقمي المتسارع في الجامعات.

قلة الأبحاث التي تتناول العلاقة بين الاتصال الرقمي وجودة التعليم العالي مما يبرز أهمية هذه الدراسة.

- ✓ تسارع اعتماد التكنولوجيا الرقمية في التعليم خاصة بعد جائحة كورونا مما يستدعي تقييم فاعليتها في البيئة الجامعية.

3-أهمية الدراسة :

- ✓ تكمن أهمية الدراسة من الحاجة الملحة لفهم دور الاتصال الرقمي في تحسين جودة التعليم العالي خاصة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم:
- ✓ تركز الدراسة على كيفية استثمار وسائل الاتصال الرقمي كأداة إستراتيجية لتعزيز جودة العملية التعليمية ومخرجاتها.
- ✓ يساهم في تطوير التعليم العالي ومواكبته للمعايير العالمية.
- ✓ تسليط الضوء على أهمية توسيع فرص التعليم الشامل من خلال إزالة الحواجز الجغرافية والاجتماعية عبر أدوات الاتصال الرقمي.
- ✓ تحقق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية بالإضافة إلى ذلك تبرز الدراسة دورها في سد الفجوات البحثية المتعلقة بهذا المجال الجديد نسبي.
- ✓ اقتراح حلول مبتكرة تساعد المؤسسات التعليمية على مواجهة تحديات العصر الرقمي وتعزيز تنافسيتها محليا ودولي.

4-أهداف الدراسة :

- ✓ دراسة مفهوم الاتصال الرقمي في البيئة التعليمية.
- ✓ تحليل دور الاتصال الرقمي في تحسين جودة التعليم العالي.
- ✓ استكشاف التحديات التي تواجه الاتصال الرقمي في المؤسسات الجامعية.
- ✓ اقتراح استراتيجيات لتعزيز فعالية الاتصال الرقمي في التعليم العالي.

5- تحديد مفاهيم الدراسة:

الاتصال:

لغة: أقدم تعريفات الاتصال هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي لكلمةَ communicationوهو الكلمة اللاتينية commenceالتي تعني الشئ المشترك وفعلها commincareأي يذيع أو يشيع، فنحن عندما نتصل فإننا نحاول إن نشترك في المعلومات والأفكار والاتجاهات ونكون علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص، لهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك .

اصطلاحا : هو نقل لأراء والأفكار والمعلومات بين طرفي و أكثر باستخدام الرموز، سواء أكانت مكتوبة أم مقروءة أم مسموعة أو باستخدام الإشارات أو الحركات. [1]

ويرى عالم الاجتماع **"تشارلز كولي"** بان الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان،وتتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والبرق والهاتف. [2]

إجرائيا: هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين الأفراد أو المجموعات بهدف تحقيق فهم مشترك و تعزيز التفاعل فيما بينهم حيث يساهم في نقل المعرفة وتوجيه السلوك واتخذ القرارات وإرسال واستقبال الرسائل باستخدام وسائل مختلفة مثل اللغة المنطوقة والمكتوبة.

الرقمنة:

لغة: ويقول ابن منظور " الرقم و الترقيم وتعجيم الكتاب. ورقم الكتاب يرقمه رقما اعجمه وبينه ،وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بمعالمتها من التنقيط وقوله عز وجل" كتاب مرقوم كتاب مكتوب والرقم: الكتابة والختم.

اصطلاحا : ذهب إسماعيل إلى الرقمنة من أهم الانجازات التكنولوجيا الرقمية للمعلومات وتعني إسقاط الحواجز الفاصلة بين انساق الرموز المختلفة من نصوص وأصوات وأنغام وصور ثابتة

[1] خديجة بشلاغم: الاتصال الرقمي كمجال حيوي جديد للأحزاب السياسية ودوره في تشكيل الرأي العام نحو المشاركة الانتخابية .مجلة الروافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية. المجلد 07(العدد 02)، جوان ، 2023، ص 139

ومتحركة وتحويل هذه الأنساق إلى سلاسل رقمية قوامها الصفر والواحد حتى تتواءم مع نظام الإعداد الثنائي أساس عمل الكمبيوتر.[1]

وتعرف على أنها: عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل شكلها رقمي سواء كانت هذه المعلومات صورا أو بيانات نصية أو ملفات صوتية أو أي شكل أخر.

إجرائيا: هي عملية تحويل البيانات والعمليات التقليدية إلى نسق رقمي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات مما يتيح اتمتة الإجراءات وتسهيل إدارة الموارد والمهام داخل المؤسسات تتمثل الرقمنة في استخدام البرمجيات والأنظمة الرقمية لمعالجة البيانات تخزينها و استرجاعها بكفاءة مع تقليل الاعتماد

الاتصال الرقمي: يعرف على انه الخدمات والنماذج الاتصالية الجديدة التي تتيح نشأة وتطوير محتوى وسائل الاتصال أليا أو شبه إلي في العملية الاتصالية باستخدام التقنيات الالكترونية الحديثة الناتجة عن نماذج تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات كنواقل إعلامية غنية بإمكاناتها في الشكل والمضمون .[2]

إجرائيا : هو عملية تبادل المعلومات والبيانات بين الأفراد أو المؤسسات وهو الطريقة التي نتواصل بها مع الناس باستخدام الوسائل التكنولوجيا الحديثة مثل الانترنت الهاتف والتطبيقات الرقمية من توصيل الأفكار ومشاركة المعلومات وتفاعل مع الآخرين بسهولة وفي أي وقت .

الجودة: حسب تعريف فهي Iso9000: "الدرجة التي تقي بها مجموعة من الخصائص المتأصلة بالمتطلبات ".

أما بالنسبة للمدلول الاصطلاحي فتشير الجودة إلى درجة التألق والتميز، كون الأداء متميزا أو كون خصائص المنتج(المادي والمعنوي) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من المنظور أو من منظور الزبون والتي ترتكز أساسا على تحقيق رغباته .

جودة التعليم العالي : يعرفها عبد الجليل التميمي بأنها "مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية ،البرامج التعليمية البحوث العلمية، الطلبة، المباني،

[1] مدحت عبد الرازق،الحجازي:.معجم مصطلحات علم النفس(عربي،انجليزي،فرنسي).بيروت،لبنان:دار الكتب العلمية،2011، ص351

[2] سليمة عبيدة، ومحمد علي حسين الشامي .دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي .مجلة الإبداع03 ، ص.456

والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، تحديد معايير مقارنة للجودة المعترف بها دوليا لمبادئ ومعايير جودة التعليم العالي .

كما تعرف على أنها: التميز في التعليم وفي نوعية الخريجين والهيئة التدريسية والعلمية والتعليمية والبحوث العلمية وفق معايير معتمدة تؤهلها لنيل رضا المجتمع وذوي العلاقة مع الجامعة والمنظمات الأكاديمية[1].

التعريف الإجرائي: هي مجموعة المعايير والإجراءات التي تهدف إلى تحسين مستوى التعليم الجامعي وهي درجة التزام المؤسسة الجامعية بتوفير تعليم فعال ومحيط جامعي محفز يضمن للطالب اكتساب معارف ومهارات حقيقة ويؤهله يواجه متطلبات سوق العمل والمجتمع كما أن الجودة ليست مجرد معايير مكتوبة بل ممارسة مستمرة للتحسين والتطوير في كل جانب من جوانب التعليم .

6- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

بعنوان الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية لعينة من أساتذة وإداريي جامعة ادوار تهدف الدراسة على إظهار مدى أهمية الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي وحجم مساهمته في تطوير أداءها ومناهجها ومعرفة الأثر الذي يحدثه الاتصال الرقمي في المؤسسات الجامعية ورصد قدرة الاتصال الرقمي على مجابهة الاتصال التقليدي والتي عالجتها من خلال التساؤل الرئيسي التالي ما واقع وأساليب الاتصال الرقمي بمؤسسات التعليم العالي حيث اعتمدت المنهج المسحي وجمع البيانات والمعلومات من خلال أداة استمارة الاستبيان متوصلا إلى النتائج التالية :

وهي تحسين جودة الاتصال الرقمي في الجامعة يتوجب وضع العديد من الحلول لأجل ذلك كالعمل على زيادة تدفق الانترنت مع توظيف الكفاءات في مجال البرمجة والتي تعمل على تطور البرامج والشبكات استنادا إلى خبرتها ومكتسباتها العلمية والتي سوف تجسدها في هذا المجال وتقدم بذلك إضافة اللازمة للرقي بالاتصال الرقمي في الجامعة إلى جانب فرض إلزامية استخدام تكنولوجيا

[1] مليكة عرعور:الجودة في التعليم العالي. مجلة علوم الإنسان والمجتمع،2013، ص.185

الاتصال على الإداريين الأساتذة والطلبة وتنظيم دورات تكوينية لفائدتهم لدفعهم لتعامل معها مما يكسبهم معارف وتقنيات حولها .

يعتبر الموظفين الاتصال الرقمي أداة عملت على تسهيل من عملية التواصل فيما بينهم إلى جانب تزويدهم بمختلف المستجدات كما يرجع إليه الفضل في إقامة شبكة تواصلية لتبادل الأفكار والمعلومات والبيانات.

الإدارة في مؤسسات التعليم العالي وجدت في استخدام هذه التكنولوجيا فضاء لتعزيز خطوط الاتصال بين الإداريين والأساتذة والطلبة وبتعزيز هذا التواصل بين هؤلاء الأطراف الثلاثة سهل على الإدارة تفاعل معهم وحسن أداء عملها .

الدراسة الثانية:

من إعداد ذهبي آسيا بوهالي محمد بعنوان اثر التحول الرقمي على جودة التعليم العالي حيث ركزت هذه الدراسة على وجود دلالة إحصائية لإستراتيجية التحول الرقمي على جودة التعليم العالي في كلية العلوم وعلوم التسيير بجامعة ثليجي بالاغواط عند مستوى المعنوية والتي تم معالجتها من خلال التساؤل الرئيسي التالي هل يوجد اثر للتحول الرقمي في جودة التعليم لعالي في كلية العلوم الاقتصادية والجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثليجي بالاغواط عند مستوى المعنوية حيث اعتمدا المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات والمعلومات من خلال أداة استمارة الاستبيان متوصلا إلى النتائج التالية:

أن التحول الرقمي عملية تتقدم بوتيرة بطيئة نوعا ما وهذا راجع إلى إستراتيجية التحول الرقمي التي لازالت غير واضحة وغير متناسقة مع أهداف ورؤية الجامعة.

غياب الاستعداد اللازم لتغيير قيم ونمط العمل بما يتناسب مع عملية التحول الرقمي .

الأساتذة بحاجة إلى التشجيع على الإبداع والابتكار بالإضافة إلى التدريب والتكوين بما يتناسب مع عملية التحول الرقمي وجودة التعليم العالي .

الدراسة الثالثة:

بعنوان دور الخدمات الرقمية في تحسين مستوى التواصل بين الإدارة والطالب في قطاع التعليم العالي تهدف إلى الكشف عن دور الخدمة الرقمية للإدارة الجامعية لتحقيق مكانتها التعرف على المنصات الرقمية ومدى رضا الطلبة على الخدمات الرقمية المتوفرة لديها والتي تمت معالجتها من خلال التساؤل الرئيسي ما هو دور الخدمة الرقمية في تحسين مستوى التواصل بين الإدارة والطالب في قطاع التعليم العالي وقد اعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وجمع البيانات والمعلومات من خلال أداة استمارة الاستبيان متوصلا إلى النتائج التالية :

أن الغرض من توفير الخدمات الرقمية داخل الإدارة هو ربح الوقت والجهد.

بينت الدراسة أن الطلبة أكدوا على أن الجامعة أحيانا ما تعتمد الجامعة على الخدمة الرقمية في تعاملها معهم.

بينت الدراسة أن الطلبة الذين شملتهم العينة أكدوا بان أهم التحديات التي تواجه الخدمات الرقمية بالإدارة الجامعية هي تحديات الكترونية .

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها سواء على مستوى الماجيستر أو الدكتوراه يمكن القول أن جلها تناول موضوع الاتصال الرقمي وهو موضوع دراستي و أن الاتصال الرقمي لم يعد خيارا إضافيا داخل منظومة التعليم العالي بل تحول إلى ركيزة إستراتيجية لضمان الجودة وتحقيق الكفاءة الاعتماد على هذه الدراسات كمرجع رئيسي لمجموعة من المعلومات تخص الاتصال الرقمي وجودة التعليم العالي فقد أجمعت الأبحاث على أن للاتصال الرقمي دور في تحسين جودة التعليم العالي حيث استفدت من هذه الدراسات في مختلف الجوانب المنهجية والنظرية والاستفادة من تحديد منهج وعينة الدراسة كذلك الاعتماد على نتائج هذه الدراسات كبدائيات لطرح إشكالات جديدة من خلال دراستي الوقوف على أهم النواقص التي لم يتم التطرق إليها في الدراسات السابقة .

7- صعوبات الدراسة:

أثناء إعدادي لهذا الموضوع واجهتني عدة صعوبات وعوائق تتعرض في العادة لأي باحث وأهمها :

ندرة المراجع الحديثة المرتبطة بموضوع الاتصال الرقمي وجودة التعليم العالي .

صعوبات أثناء جمع المعلومات لتي تخص خلية جودة ضمان التعليم العالي بجامعة "تبسة "

صعوبة أثناء توزيع وجمع الاستمارات الخاصة بالجانب التطبيقي .

ثانيا:المدخل النظري للدراسة

1- تعريف النظرية

نظرية انتشار المبتكرات: هي نظرية اجتماعية تستخدم لفهم كيفية انتشار وتبني الابتكارات والتكنولوجيا والأفكار داخل مجتمع معين.أسس هذه النظرية الباحث الأمريكي في عالم الاجتماع والاتصال" ايفريت روجز"التي نشرها في كتابه عام والذي حمل نفس الاسم، 1962وقدتم تطويرها وتوسيعها بمرور الوقت.وتركز النظرية على فهم ديناميات الانتقال من ابتكار المبتكرات إلى الاعتماد الشائع عليها في المجتمع .

2-الافتراضات التي تبنى عليها نظرية انتشار المبتكرات فرضيات النظرية:

1- فرضية الخصائص النسبية :

كلما زادت الميزات بالنسبية للمبتكر(مثل الفعالية،التكلفة،الراحة)مقارنة بالبدائل الحالية ،زادت سرعة انتشاره بين الأفراد والمجموعات"،حيث أن الاتصال الرقمي يمتاز بخصائص نسبية مقارنة بالاتصال التقليدي،مثل: السرعة في نقل المعلومات، القدرة على التفاعل الفوري تجاوز الحواجز الزمانية والمكانية، تنوع الوسائط التعليمية (نص، صورة، فيديو، محاكاة...) كما أن الخصائص تجعل الاتصال الرقمي أداة أكثر فاعلية في ضمان جودة التعليم العالي،حيث يسهل الوصول إلى المحتوى التعليمي،يدعم التعليم التشاركي والمفتوح مما يعزز جودة التعليم العالي.

2- فرضية تأثير قنوات الاتصال:

"تؤثر قنوات الاتصال (كالوسائط الجماهيرية، التواص الشخصي)على مراحل انتشار المبتكرات،حيث يلعب التواصل المباشر دورا محوريا في مرحلة الإقناع"يعتبر الاتصال الرقمي باعتباره قناة حديثة لنقل المعلومات التعليمية يؤثر بشكل مباشر على جودة التعليم العالي من خلال: القدرة على نقل المعرفة

بشكل أكثر وضوحا وسرعة، تمكين المتلقي من استرجاع المحتوى بسهولة،مما يدعم التعليم الذاتي والمستمر تحقيق تفاعل اكبر بين الطلبة والأساتذة حيث وفقا لهذه الفرضية فان القناة الرقمية تمتلك قدرة اكبر على التأثير في المتعلم مما يجعلها وسيلة فعالة تساهم في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي.

3- فرضية دور المتبنين الأوائل:

"المتبنون الأوائل يسرعون انتشار الابتكار من خلال تعزيز شرعيته ونقل تجاربهم الايجابية إلى الأغلبية المتأخرة "وفي سياق التحول الرقمي في التعليم العالي يلعب المتبنون الأوائل من أساتذة، إداريين،أو حتى طلبة ،دورا أساسيا في:تجريب وتطبيق أدوات الاتصال الرقمي داخل الفصول والمنصات التعليمية، نقل الخبرات والممارسات الناجحة لبقية أفراد المؤسسة، خلق اتجاهات ايجابية نحو استخدام التكنولوجيا في التعليم،دفع الإدارة إلى دعم وتوسيع استخدام هذه الأدوات عبر المؤسسة،وفقا للفرضية فان فاعلية الاتصال الرقمي في ضمان جودة التعليم العالي تتعزز بوجود فئة مبادرة تتبنى هذه الادوات مبكراوتؤثر من خلال تجربتها في تسريع الانتقال نحو بيئة تعليمية رقمية فعالة وشاملة.

ثالثا: الإجراءات المنهجية للدراسة

1 - منهج الدراسة:

يعرف المنهج : على انه هو النظام أو الطريقة المنظمة التي تتبعها المؤسسات التعليمية أو الباحثون لدراسة موضوع معين أو لمعالجة قضية أو مشكلة علمية يشمل المنهج مجموعة من الأساليب والوسائل التي يستخدمها المعلم أو الباحث لتحقيق الأهداف التعليمية أو البحثية سواء كانت نظرية أو عملية.

بما أن موضوعنا يهدف إلى معرفة دور الاتصال الرقمي في ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر جامعة العربي التبسي نموذجا اعتمدنا منهج دراسة الحالة على اعتبار،انه أداة فعالة لتحليل وفهم التحديات والفرص المرتبطة باستخدام تقنيات الاتصال الرقمي كم يتيح إمكانية الغوص في تفاصيل الممارسات الميدانية واستخلاص النتائج بشكل معمق ويساعدنا في توصيات قابلة للتطبيق بهدف تحسين جودة التعليم العالي في ظل العصر الرقمي وحاولنا من خلال منهج دراسة الحالة في الجانب

التطبيقي إجراء دراسة ميدانية محاولا فيها تبيين دور الاتصال الرقمي في جودة التعليم العالي والخروج بنتائج نموذجية من خلال هذه الدراسة[1].

2 - مجتمع البحث و عينة الدراسة:

بما إن دراستنا ستتم على مستوى خلية جودة التعليم العالي التي تضم 18 موظف فإننا سنعتمد أسلوب الحصر الشامل نظرا لصغر حجم المجتمع المدروس وإمكانية الوصول إلى جميع أفراده بسهولة.هذا الأسلوب يسمح بالحصول على بيانات قد تكون دقيقة وشاملة دون الحاجة إلى اختيار عينة ممثلة، مما يساعد فالوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.كما يساهم هذا المنهج في تقليل نسبة الخطأ المرتبطة بعملية التعميم، ويعطي صورة أوضح حول أرائهم ومواقفهم تجاه الموضوع المدروس[2].

حيث يعرف أسلوب الحصر الشامل هو أسلوب من أساليب جمع البيانات يستخدم عندما يكون بالإمكان الوصول إلى جميع مفردات مجتمع الدراسة، حيث يتم جمع المعلومات من كل فرد دون استثناء،بهدف تحقيق اكبر قدر ممكن من الدقة والموضوعية في النتائج، دون الاعتماد على عينة ممثلة

فنظرا لصغر عدد موظفي خلية جودة التعليم العالي من جهة، وصعوبة جمعهم في وقت واحد بسبب التزاماتهم المهنية من جهة أخرى، تعذر علينا إجراء مقابلات مباشرة معهم كما كان مخططا في البداية. لهذا السبب تم استبدال أداة المقابلة بأداة الاستبيان، كونها أكثر مرونة وتسمح للمستجوبين بالإجابة في الوقت الذي يناسبهم، دون أن يؤثر ذلك على سير العمل داخل المؤسسة. وقد تم تصميم الاستبيان بشكل دقيق لضمان جمع المعطيات الضرورية التي تخدم أهداف الدراسة، مع الحفاظ على موضوعية وصدق المعلومات المتحصل عليها. ولجمع المعلومات المتعلقة بهذه الدراسة فإنني سأعتمد على الملاحظة و استمارة الاستبيان التي ستضم مجموعة من الأسئلة أسئلة مفتوحة وأسئلة شبه مفتوحة.

3 - الأدوات المعتمدة في جمع البيانات:

الملاحظة:من وسائل جمع المعلومات عن الفرد وما يحيط من مؤشرات بيئية والوصول منها الى بعض الحقائق ذات العلاقة بحاضر الفرد ومستقبله.

[1] عبد الباسط محمد السيد، "أسس ومناهج البحث العلمي،" 2017 ،ص89.

[2] سعود ذوقان عبيدات وآخرون:البحث العلمي: مفاهيمه وأدواته وأساليبه. دار الفكر للنشر والتوزيع عمان،2010، ص.179

وتعرف كذلك بأنها:المراقبة المقصودة لرصد ما يحدث وتسجيله كما هو.[1]

استمارة الاستبيان: هو مجموعة من الأسئلة معدة بدقة ترسل إلى عدد كبير من أفراد المجتمع الذين يكونون العينة الخاصة بالبحث حيث يحتوي استبيان على مجموعة من الأسئلة التي يرى الباحث أن الإجابات المتحصل عليها عن طريقها تقي بما يتطلبه موضوع بحثه بيانات.

ويعتمد الاستبيان على" استمارة الاستبيان " في جمع المعلومات وهي عبارة عن شكل مطبوع يحوي على مجموعة من الأسئلة الموجهة إلى عينة الأفراد حول موضوع مرتبط بأهداف الدراسة.[2]

[1] إبراهيم مروان عبد المجيد :أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، الأردن، عمان، 2008، ص 125.

[2] محمد عبد الحميد :البحث العلمي في الدراسات الإعلامية القاهرة مصر عالم الكتب،2000، ص353 .

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

نال موضوع الاتصال الرقمي اهتماما متزايدا من قبل الباحثين باعتباره احد ابرز سمات عصرنا الحالي فالتطور الذي حصل في مختلف المجالات بما فيها مجال الاتصال كان تأثيره واضحا وجليا على مستوى المؤسسات الفندقية فقد أتاح عصر التقنيات الحديثة وعصر الرقمنة أساليب وطرق مستحدثة ومتنوعة لتبادل المعلومات والوثائق بين الأفراد وبناءا على ذلك تتشكل قنوات الاتصال الرقمية التي تعمل على ضمان السير الحسن للموارد المادية والبشرية في المؤسسة الفندقية في إطارها الداخلي وكسب رضا الجمهور وولائه والسعي لتقديم أفضل الخدمات له والاستحواذ على متعاملين جدد وكذا دعم الروابط بالمؤسسات ذات الصلة بنشاط المؤسسة في إطارها الخارجي قصد إعداد أنشطتها المستخدمة للاتصال وإعطاء معلومات مقنعة وشاملة عن الفندق ونوعية الخدمات التي يقدمها من اجل تسهيل التواصل بين إدارة الفندق والموظفين وكذا إدارة الفندق والزبائن الوافدين.

أولا: الاتصال

1- تعريف الإتصال

ظهر مفهوم الاتصال مع ظهور الإنسان، حيث أخذ هذا المفهوم الهام بالتطور شيئاً فشيئاً، وقد ترافق تطور الاتصال مع تطور الحضارات الإنسانية عبر الزمن، ولم يقتصر هذا التطور على الشكل فقط، وإنما شمل أيضاً الغايات والمضمون .

يعرف مفهوم الاتصال على أنه عملية تبادل المعلومات، والآراء بين طرفين أو أكثر، من أجل التفاهم حول نقطة معينة، أو أكثر، أو من أجل إعلام الآخرين بأمر ما، أو من أجل توطيد العلاقات الإنسانية مع المجتمع المحيط .

يؤدي الاتصال العديد من الوظائف للإنسان، فهو من جهة يلبي كافة متطلبات الغريزة الأساسية؛ كالغذاء، والشراب، والجنس، والشعور بالأمان، وما إلى ذلك، كما أنه يعمل على إخراج ما ينضوي عليه الإنسان من مشاعر، وأحاسيس مختلفة ومتنوعة، بالإضافة إلى أن الاتصال هو الوسيلة التي تساعد على التأثير على الآخرين، وتوجيههم سلباً أو إيجاباً، وهو الوسيلة التي يعبر الإنسان من خلالها عما يضمره تجاه من يتعامل معهم بشكل يومي، وحتى اتجاه من لم يتعامل معهم، ولكنه تأثر بأفكارهم، وآرائهم، ومواقفهم .[1]

على انه الاتصال هو ميكانيزم تتم به العلاقات الإنسانية مثل التجاعيد ، البكاء...الخ[2].

تفاعل طرفين أو أكثر معاً في حدثٍ أو موضوعٍ معين بهدف تبادل المعلومات؛ للوصول إلى تحقيق التأثير المطلوب لدى طرفٍ واحدٍ من الأطراف أو كليهما معاً[3].

عملية هادفة تعمل على نقل المعلومات من إنسان إلى آخر؛ بهدف إيجاد نوع من التفاهم والانسجام المتبادل بينهما .

---

[1] منال طلعت محمود، **أساسيات في علم الإدارة**، د.ط، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2003، ص 75.

[2] محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي، **المدخل الأساسي للعلاقات العامة (مدخل سلوكي)**، د ط، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 1995، ص23.

[3] حسين حمدي الطوبجي ، **وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم**، (الطبعة الثامنة)، الكويت: دار القلم ،1987، جزء 1 صفحة 21 – 22.

عملية إرسال المعلومات ذات المعنى المحدد من شخص لآخر تهدف إلى التأثير على سلوك الشخص الثاني[1].

ومن خلال كلما سبق من تعاريف نستنتج أن الاتصال هو عملية إنتاجٍ ونقلٍ للمعلومات وتبادلٍ للأفكار والآراء والمشاعر من إنسانٍ إلى آخر؛ بهدف التأثير فيه وبأفكاره وإحداث استجابة. أي نقل الرسائل بين شخصين أو أكثر وتفسيرها، فالاتصال لا يعني تبادل الكلمات أو الألفاظ فقط بين الأشخاص، بل يتعدى ذلك ليشمل تبادل الصور والرسومات والأشكال.

2-خصائص الاتصال

هناك عدة خصائص يمتاز بها الاتصال:

- أن يكون هناك كل من مرسل للرسالة الاتصالية، ومستقبل لها، كما يجب ان هناك مضمون للرسالة التي يتم تبادلها بين الطرفين.

- لابد من وجود وسيلة اتصال يمكن من خلالها التعرف على الرسالة، عن طريق كل من الراسل والمرسل إليه.

- إن الاتصال عملية لها صفة التلقائية؛

- الاتصال ظاهرة اجتماعية عامة لها صفة الانتشار؛

- الاتصال عملية موضوعية وواقعية؛

- الاتصال عملية تحقق ترابط المجتمع؛

- الاتصال عملية لها صفة الجاذبية[2].

3-أهمية الاتصال

تتجلى أهمية الاتصال في عدة نقاط أهمها ما يلي

[1] منال طلعت محمود، **مرجع سبق ذكره**، ص 76.

[2] محمد منير حجاب ، **مرجع سبق ذكره**، ص 25.

- يتوقف على هذه المهارة نجاح الأخصائي في ممارسته لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها.[1]

- تمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة في جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية؛

- أنها أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها وفي تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة محمد السيد المحيطة بها؛

- إنها وسيلة أساسية في تحسين الأداء و التبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين بين الإدارات المختلفة بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى.

- تعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقرب بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمع[2].

4- أهداف الاتصال

يهدف الاتصال المؤسساتي إلى إحداث تفاعل بين المرسل و المستقبل كم حيث الاشتراك في الفكرة أو المفهوم أو العمل كما يهدف إلى تأثير أحدهم في طرف أخر حيث يؤدي هذا التأثير إلى إحداث تغيير في سلوك الفرد، فالغرض الأساسي من عملية الاتصال هو إحداث تغير في البيئة أو الآخرين.[3]

[1] محمد السيد فهمي، **تكنولوجيا الإتصال في الخدمة الإجتماعية**، دار الأمل للنشر، القاهرة، ص109-111.

[2] محمد السيد فهمي ، **نفس المرجع**، ص111.

[3] - رضوان بالخيري: **مدخل إلى الاتصال المؤسساتي**:ط01، دار قرطبة للنشر الجزائر،2015،ص 55.

ويمكن تحديد أهداف الاتصال المؤسساتي في النقاط التالية:

- تفهم الأفراد لطبيعة عملهم.
- المشاركة في المعلومات من خلال نقل الأفكار وتبادل المعلومات.
- الإقناع من خلال الاتصال الاقناعي التأثير على الأفكار وإحداث تغيرات أو تعديلات على سلوك العاملين.
- تحديد المشاكل وتقديم الحلول والبدائل لتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها[1]

[1]- عابدي لدمية، مهية زينب: **محضرات في الاتصال المؤسساتي**، ط01،دار سوهام للنشر،الجزائر، 2019، ص-ص:53-54 .

5- أنواع الاتصال

الاتصال الداخلي:

- وينقسم هذا الاتصال إلى نوعين لا ثالث لهما وهما الاتصال الرسمي والاتصال الغير الرسمي والمقصود بالاتصال الداخلي، هنا كل أنواع الاتصالات التي تحدث داخل المؤسسة بين الموظفين وبينهم وبين رؤسائهم او بين إدارات وأقسام المؤسسة وسنعرض فيما يلي إلى أشكال الرسمية للاتصالات الداخلية.[1]

- **الاتصال الرسمي** : ويقصد به تلك الاتصالات التي تتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي وهذا النوع من الاتصالات فتحظى باهتمام أعضاء المدرسة التقليدية في الادارة وكانوا يعتبرون أن هذا النوع هو الوحيد الذي يجب الاعتبار به وإقراره وما عدى ذلك من الوحيد الذي يحقق الأهداف المؤسسة نظرا لأنه يتضمن التعليمات و الأوامر التي يصدرها المدير يون إلى العاملين لانجاز أعمالهم ولتحقيق أهداف المنظمة .[2]

وهذا النوع من الاتصالات الرسمية تسير في اتجاهات التالية :

الاتصال الأفقي : (التي تحدث بين المعلمين أنفسهم أو بين العاملين مع اعتبار المسؤوليات)

الاتصال النازل: من السلطة العليا إلى من هم أقل منهم درجة في جميع مجالات العمل والحياة بمعنى أخر مناقصة التنظيم إلى أدنى المستويات الإدارية المنفذة وهو يتضمن في العادة الأفكار والقرارات والأوامر.[3]

الاتصال الصاعد : وهو نمط الاتصال الذي يشير غلى انتقال وتبادل المعلومات بين المرؤوسين والرؤساء أي من تحت إلى فوق .[4]

الاتصال الأفقي : ويشير هذا النمط إلى الاتصالات الأفقية أو العريضة ويقصد بها لك الاتصالات التي تتم بين العاملين في مستوى إداري واحد وذلك بهدف التنسيق بين جهود .

---

[1] بن زادري مريم ، **واقع الانترنت في المؤسسات الجزائرية** ، شهادة ماجيستر ، تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010 ، ص ص ، 53 – 54 .

[2] رضوان بالخيري ، المرجع السابق ، ص 78.

[3] رضوان بالخيري ، **مرجع نفسه** ، ص 79 – 80.

[4] فضيل دليو : **الاتصال في المؤسسة** ، مؤسسة الزهراء للفنون ، المطبعة ، قسنطينة ، 2003 ، ص 147.

الاتصال الغير الرسمي :

تكتسي الاتصالات الغير الرسمية في المؤسسات أهمية بالغة لاسيما في العقد الأخير حيث تعمل هذه الاتصالات على بناء علاقات وطيدة بين الموظفين وعلى تعزيز العلاقات بين كل أطرف المؤسسة ، مما يخلق روح التعاون والانسجام والاندماج فيما بين الأفراد العاملين ، ويؤثر ذلك في غالب الأحيان بالإيجاب على الإنتاجية ومردود العمل.

والاتصال غير الرسمية قد تندرج ضمن الاتصال الداخلي إذ تمت داخل المؤسسة كما قد تندرج ضمن الاتصال الخارجي في حين تتم خارج المؤسسة .

الاتصال الخارجي: لقد كان محور اهتمام المؤسسات بالاتصال داخل المؤسسة ف قط ، سواء كان ذلك في المدرسة الكلاسيكية أو مدرسة العلاقات الإنسانية إلا أن النظريات الحديثة في الإدارة خرجت عن هذا النطاق وذلك بالنظر إلى المؤسسة على انها جزء من البيئة تؤثر وتتأثر بها لذلك فإن المؤسسة الإدارية تعمل على توفير نوع من الاتصالات الخارجية سواء مع المنظمات الأخرى او مع الجماهير حتى تظل علاقتها قوية بهذه البيئة وبالتالي فإن الاتصال الخارجي عكس الاتصال الداخلي يوجه الى الجمهور الخارجي للمؤسسة، ويعرف على أنه تبادل المعلومات مع الافراد خارج المؤسسة.[1]

[1] حورية بالعويدات ، مرجع سابق،ص54.

ثانيا: الاتصال الرقمي

1 - تعريف الاتصال الرقمي :

نعني به أن الحروف والصور والأصوات تتحول إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها بواسطة أجهزة الحاسوب .[1]

يعرف بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد، حيث أنه القدرة على خلق الاتصال الفعال بواسطة الوسائل الرقمية.[2]

يرى الدكتور محمد عبد الحميد : أنه العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد من أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة .[3]

وانطلاقا مما سبق، نرى بأن الاتصال الرقمي هو عملية نقل البيانات أو المعلومات بين الأجهزة الإلكترونية باستخدام إشارات رقمية، مما يسهم فهم كيفية تحقيق التواصل وتبادل المعلومات بينها بطريقة منظمة وفعالة .

2-خصائص ومميزات الاتصال الرقمي:

التفاعلية :

وهذه السمة لم تكن تميز سوى أشكال الاتصال المواجهي، وهي تحمي انتهاك فكرة الاتصال الخطي، في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بحيث يصبح الاتصال ذو اتجاهين يتبادل أطراف العملية الأدوار، ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الاتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبه وهذا يترتب عليه.

أ-المستقبل والمتلقي أصبح مشاركا في عملية الاتصال ومؤثرا في بناء عناصرها باختياراته المتنوعة وليس متلقيا سلبيا.

---

[1] رضا زاوش،**دور الاتصال الرقمي في تحقيق رضا الزبون**، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 05 ، 2020 ، ص 10.

[2] محمد عبد الحميد،**الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت**،عالم الكتب، القاهرة،مصر،2007،ص76

[3] إغالون نورة ،**دور الاتصال الرقمي في تنمية السياحة بالجزائر**،مجلة الاتصال والصحافة المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الاعلام، المجلد 6، 2.

ب- لا تتوقف المشاركة على اختيار المحتوى أو المضمون النهائي في عملية الاتصال يل امتد إلى التأثير في هذا المحتوى عبر المدى سواء كان تزامنا، أي في وقت لاحق وذلك ما كان مفقودا في الاتصال التقليدي وأمكن تلاقيه باستخدام الهاتف وايميل أو الشريط المكتوب أسفل الشاشة .

ت- تعدد المشاركين في عملية الاتصال في إطار متزامن متبادل الأدوار والاتصال كما يحصل في مؤتمرات الفيديو وبذلك لم يعد المشاهد يوصف ومتفاعلا في العملية الاتصالية .[1]

التنوع :

أدى تطور المستخدمات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على التخزين والإتاحة وتوظيف أفضل العملية بما يتفق مع حاجته ودوافعه ، ويتمثل التنوع في الاتصال الرقمي ب:[2]

أ-تنوع أشكال الاتصال عبر الحاسب لاتصال صوتي – بريد إلكتروني – جماعات النقاش – المؤتمرات عن بعد – الاتصال بمواقع المحطات TV

ب- التنوع في المحتوى سواء في وظائفها المحتوى أو مجالاته (التنوع في أشكاله وفي محتوى الاتصال عبر وسائل – التنوع وإمدادات في هدا المحتوى وروابطه وتفسيراته من خلل النصوص.

التكامل:

تجمع شبكة الانترنت بين نضم الاتصال وأشكالها والوسائل الرقمية المختلفة. والمحتوى بأشكاله ووظائفه في منظومة واحدة، توفر للمتلقي الخيارات المتعددة في إطار متكامل .

فالفرق يمكنه أثناء تعرضه لمواد إعلامية، أن يختار من بينها ما يراه مطلوبا للتخزين أو الطباعة أو التسجيل على الأقراص المدمجة أو إعادة إرسالها إلى آخرين بالبريد الإلكتروني.

ومن هنا يتبين أن النظام الرقمي بمختلف مستحدثاته يوفر أساليب التعرض والتخزين في أسلوب متكامل خلال وقت التعرض إلى شبكة الانترنت ومواقعها المتعددة .

الفردية والتجزئة:

[1] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، الدار المصرية لبنانية ،2006 ،ص106

[2] محمد سيد محمد، **وسائل الإعلام من المنادي إلى الانترنت**، دار الفكر العربي،القاهرة،2009،ص27.

يرفع الاتصال الرقمي من قيمة الفرد بختيارما وفير برامج متعددة وخيارات كبيرة، تعطي الفرصة للباحث ومستخدم الانترنت بالتجول فيها واختيار ما يحقق إشاراته من عملية الاتصال، وهو ما يعلي من شأن الفرد ورفع قيمته .

حيث يتم التمييز بين الحاجات الفردية للاتصال والقدرات الخاصة بأطراف عملية الاتصال، وهذا يساهم الاتصال الرقمي في تلبية حاجات المستخدم والمحافظة على خصوصية الاتصال.[1]

تجاوز الحدود الثقافية :

تعرف الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت)شبكة تلتقي فيها مئات الآلاف من الشبكات الدولية والإقليمية التي تتزايد كل عام بنسبة كبيرة وعها بتزايد مستخدمي الانترنت في كل دولة من دول العالم نتيجة توفير إمكانيات الاتصال ورخص تكلفتها، مما أدى إلى تجاوز الحدود الجغرافية وتميز الاتصال الرقمي بالعالمية والكونية globalisation ،وذوبان الحواجز الثقافية بين أطراف عملية الاتصال.

تجاوز وحدة المكان والزمان :

لا يحتاج الاتصال الرقمي بمستوياته المختلفة إلى تواجد أطراف عملية الاتصال في مكان واحد ، حيث توفر أجهزة الترميز وشبكات الاتصال عن بعد مثل الأجهزة المحمولة السهلة النقل من مكان إلى آخر والهواتف والحواسيب ...إلخ ، وغيرها من الوسائل التي سهلت عملية الاتصال مهما تباعدت المسافات

ومن جهة أخرى فإن التزامن synckromization الذي يعتبر شرطا أساسيا للاتصال التقليدي ولم يعد ضروريا في الاتصال الرقمي فيما يخص عمليات التخزين أو التحميل و الإرسال عن طريق البريد الالكتروني وإعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت المتاح للمتلقي وفي الوقت الذي يناسبه.[2]

الاستغراق في عملية الاتصال :

من الخصائص المميزة للاتصال الرقمي انخفاض تكلفة الاتصال أو الاستخدام نظم لتوفير البنية الأساسية للاتصال والأجهزة الرقمية وانتشارها ، وكذلك تطوير برامج المعلومات ونظم الاتصال بتكلفة زهيدة مما يشجع المستخدمين لأجهزة الحاسب وبرامجه على الاستغراق في هده البرامج تهدف التعلم

[1] محمد سيد محمد،نفس المرجع السابق، ص 28

[2] بن عمروش فريدة ، **الاتصال الرقمي دراسة في بعض الأسس النظرية للاستخدامات و الإشاعات** ، مجلة الاتصال والتنمية، العدد 7، البوابة الجزائرية للمجلات العلمية،2020 ، ص 158.

لأوقات طويلة في إطار فردي كما ساعد تطور برامج النصوص الفائقة والوسائل الفائقة على طول فترة التجول بين المعلومات والأفكار التي تتضمنها لأغراض اكتساب المعلومات أو التسلية .

لذلك فإن فترة استخدام الحاسب وبرامجه تفوق في كثير من الأحيان الفترات التي يستقطعها الفرد من وقته للقراءة أو المشاهدة أو الاستماع.

3-مميزات الاتصال الرقمي:

أكثر ما يميز التواصل الالكتروني السرعة والآنية وإيصال الرسالة بطرائق شتى، وكذلك يتحرر فيه شركاء التواصل من الضغط الذي تفرضه القيود الاجتماعية للمتحدثين ويمنحهم حرية التعبير عن آرائهم وأفكارهم من دون اعتبار في أغلب الأحيان لسلطة أو قيود اجتماعية وقد يكون الخاصية إخفاء الهوية الحقيقية للمتكلم عبر الوسيط الالكتروني أثر في الخطاب المستخدم.

بالإضافة إلى ذلك فهناك خصائص يمكن إجمالها في النقاط الآتية :[1]

- ✓ اختصار الوقت.
- ✓ دينامية التغيير والنمو المستمر.
- ✓ المساواة بين المستخدمين.
- ✓ البحث والوصول إلى المعلومات وتبادلها. ذو طبيعة تفاعلية وسهل الاستخدام.
- ✓ مستقل جغرافيا ولا يؤمن بالحدود. يمتزج فيه المكتوب والمسموع والمرئي بشكل يمنح اتصالا معلوماتيا كثيفا.

4- أهداف الاتصال الرقمي:

قد لخص بعض التقنيين أهم أهداف الاتصال الرقمي في النقاط التالية: [2]

الهدف التقني: يمكن في حفظ الوثائق والمعلومات وحمايتها من التلف من خلال أرشفتها حتى يستفيد منها جمهور المتلقين.

[1] عدنان مصطفى البار،**تقنيات التحول الرقمي**، كلية الحاسبات وتقنية المعلومات،جامعة الملك عبد العزيز، السعودية،2018،ص88

[2] العجال عبد الوهاب وغزال سمية : **الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الإعلامية الجزائرية إذاعة المسيلة نموذجا**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة 2021، ص 25

المحافظة على التراث المكتوب، والاقتصاد من استعمال ذلك التراث بالأيدي.

إمكانية تحويل المعلومات من كتابة إلى محفوظات، حيث يتم تغيير نظامها إلى صيغ رقمية عددية بالغة التي يفهمها الحاسوب، ويستطيع إرجاعها.

يهدف كذلك إلى تحقيق المركزية المعلومات حيث تصبح مخزنة في منطقة ما ويمكن الاستفادة منها في مناطق أخرى، فلا تكون المعلومة حكرا على منطقة معينة والتقليل من عناء السفر وقلة التكاليف على الأفراد.

تحقيق قدر عالي من الدقة الآلية بتصميم نظم رقمية لمراقبة تغير أوضاع القناة بصفة مستمرة وتصحيح مسارها.

التحكم في مشكلة الصدى وتحقيق التوافق الصوتي، أو التناغم بين الأصوات من اجل القضاء على مشكلة التشويش مستقبلا.

5- وظائف ومحددات الاتصال الرقمي :

تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي من خلال الاتصال بالآخرين من خلال برامج الحاسب أو من خلال الشبكات وبهذا يوسع الأفراد دائرة علاقاتهم. تقوم المواقع المنتشرة على النت بتقديم معلومات كثيرة عن الوقائع والأحداث في الداخل والخارج وهي بذلك تقدم وظيفة إخبارية تساعدها في ذلك سهولة الاتصال بها، وفورية الإعلام. تتصدر وسائل الاتصال الرقمي باقي الرسائل في تقديم المعلومات في كافة المجالات حتى أصبحت هذه التقنيات مصدرا للمعلومات وهذه الوظيفة تتصدر كافة الوظائف وتصل إلى 90-75 من أسباب استخدام الإنترنت.[1]

القيام بالمساعدة في العملية التعليمية وقد بدأ الحاسب نفسه بهذه العملية عبر برامج كثيرة فانتشرت كثير من المفاهيم في هذا المحال، مثل التعليم الذاتي، أو التعليم القائم على الكمبيوتر، وقد اهتمت الحكومات بهذه الناحية وطورت الكثير من آليات استخدام الحاسب في التعليم.

[1] أمينة نبيح :**الإتصال الرقمي والإعلام الجديد موقع الفيسبوك نموذجا**، دار غيداء للنشر والتوزيع، 2019، ص 95

6- محددات الاتصال الرقمي:[1]

1 – اذا كان الاتصال في أشكاله التقليدية يوصف ابنه عملية تربط عناصرها علاقة ببعضها البعض فان الاتصال الرقمي يزيد علي ذلك ابن العالقات ليست بني عناصر العملية فقط ولكنها بني عناصر النظم الرقمية التي تعمل علي استمرار الاتصال وتطوره.

2 -يقوم الاتصال الرقمي عرب الشبكة بوظائف وادوار اجتماعية تدعم البعد الاجتماعي والمتطلبات الاجتماعية للاتصال الرقمي.

3 -ان الاتصال بين الأفراد هو اتصال من بعد مهما كان مستوي الاتصال ثنائيا او مجعيا ومهما كانت التقنيات المصاحبة لعملية الاتصال للتقريب بين الأطراف الكتابة او الصوت او الصورة .

4 -ان الاتصال وان كان يتم من بعد إلا و إن مستحدثات النظم الرقمية وفرت مقومات الاتصال وتبادل الأدوار الاتصالية وتدعيم وظائفها.

5 -تعتبر النظم الرقمية ومستحداثاتها ضرورية لتحقيق الاتصال و وظائفه وال يقوم الاتصال السلكي واللاسلكي مقامه مدام لا يعتمد علي النظم الرقمية .

لا تختلف عناصر الاتصال في هذا المفهوم علي العناصر المعروفة للاتصال بأشكاله التقليدية ولكنه يزيد عنها ضرورة توفر أجهزة الترميز الرقمية في الرسائل والاستقبال.

7- مستويات الإتصال الرقمي:

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة وتطوير أو توفير أشكال حديثة فيها، بحيث تؤدي في النهاية إلى تعظيم الاستفادة في توظيف التكنولوجيا في مجال الاتصال والمعلومات وتتمثل هذه المستويات في الآتي:[2]

-الإتصال بالحاسب :وبرامجه في هذه الحالة يكون الكمبيوتر هو نفسه وبالبرامج التي تمثل قاعدة بيانات طرفا في عملية الاتصال والتفاعل مع هذه البرامج يتم وفق أسلوب تصميمها والهدف منه تعليمي أو تسلية أو ترفيه.

---

[1] ياس خضر ، **الرقمي أمم صاعدة و أمم مندهشة**،ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، الأردن،2015،ص33.

[2] هشام القولي: **الاتصال من الإشارة إلى الميتافيرس**، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2022، ص 78

- الإتصال بقواعد البيانات:

وفي هذه الحالة يعتبر الكمبيوتر أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي تم تخزينها على حساب رئيسي يتصل بعدد من الحواسب يتبادل المعلومات والبيانات إما عن طريق الكابل cable كما في الشبكات المحلية أو عن طريق شبكة الإنترنت كما في الشبكات Intranet أو Extranet . وهذا النمط من الاتصال ليس فيه قدرا كبيرا من التفاعلية حيث تقوم حدود التفاعلية عند حدود الدخول والإتاحة والتجول بين البيانات كما رسمها القائمون على قواعد البيانات.

- الاتصال المباشر من خلال الشبكات:

وهو الاتصال الذي يتم عبر شبكات الاتصال والمعلومات وذلك من خلال الكارت الـ modem وخط التلفون الذي يتم عبره الاتصال، وهذا الاتصال إما أن يكون مكتوبا عبر الرسائل أو يكون صوتيا أو بالصورة كما يحدث في المؤتمرات عبر الفيديو، وهذا الاتصال إما أن يكون مع الفرد أو مع مجموعات، كما يحصل في News Groupe وأشكال هذه الاتصال يجب أن يكون متزامنا، أما الاتصال المكتوب فهو في الغالب غير متزامن وفي هذه الحالة تتألف عناصر الاتصال الرقمي عبر الاتصال.

- الاتصال بمواقع الوسائل الإعلامية:

نظرا لزيارة استخدام الإنترنت وعزوف البعض عن متابعة وسائل الإعلام التقليدية فقد لجأت هذه الوسائل إلى استثمار مواقع Sites دائمة لها على شبكة الإنترنت لجذب هؤلاء المستخدمين. وقد ساهم وجود النص الفائق Hyper text ومتابعة وما تتيحه هذه التقنية من خدمة التجوال المتعاقب والمرتبط بالنصوص ذات العلاقة بالموضوع على انتشار هذه المواقع وزيادة استخدامها. وما دام قد تم الاعتراف بالأنترنت كوسيط مناسب لتحقيق عالمية الاتصال فقد سارعت وسائل الاعلام للوصول عبر هذه المواقع إلى أكبر عدد من جمهور المتلقين المحليين والإقليميين والعالميين وهذا يضيف إلى هذه الشبكة مهمة أخرى فهي أما وسيط اتصال أو وسيله اتصالية.

8-إستراتيجيات الاتصال الرقمي:

تفتقر التفاعلات عبر الإنترنت إلى تعبيرات الوجه والإيماءات وغيرها من العناصر التي تشكّل السياق المادي والتي تساهم بدرجة كبيرة في تبليغ الأفكار والآراء والمشاعر؛ وأمام هذا الوضع الذي يميّز التواصل الإلكتروني قام المستخدمون بتوظيف استراتيجيات معيّنة تنوب عن تلك العناصر التي تشكّل السياق

المادي، وذلك بفضل ما تتوفّر عليه أنظمة الحاسوب والهاتف النقال من إمكانات هائلة، لهذا يستخدم المتحاورون عبر الشبكة استراتيجيات متنوعة لتبليغ مقاصدهم، نكتفي بذكر أربع منها:

-**استراتيجية التكرار** :يعدّ التكرار المبالغ فيه استراتيجية تواصلية عرفها الخطاب الإلكتروني، خاصة في غرف الدردشة ومواقع يضغط المرسل على لوحة المفاتيح بشكل مستمر فقط. التواصل الاجتماعي، بسبب ما تتميّز به هذه الاستراتيجية من سهولة في الاستعمال، حيث يكفي لتنفيذها أنْ وفي بعض الأحيان يتعمّد المرسل تكرار حرف معيّنٍ من أجل محاكاةِ اللغة المنطوقة، و تعويضً البعض الظواهر الصوتية كالمدّ المبالغ فيه، أو النبر و التنغيم، ونمثل لذلك بهذا المثال[1]:

في هذا المثال يريد هذا الشخص أن يحاكي صوت الضحك من خلال تكرار حرف الهاء كثيرا، وتكرار حرف كما يكثر استخدام هذه الاستراتيجية بشكل واضح في التعبيرات الوجدانية التي يُراد من خلالها الكشف عن بعض العواطف والمشاعر، حيث تُ ستخدم أعداد متباينة من الصوائت والصوامت، وفي كثير من الأحيان يتوقف عدد تكرار الحروف على درجة قوّة المشاعر، فتكرار بعض الحروف والرموز هو بمثابة تلميحات لعواطف معيّنة يريد المرسل من المتلقي أن يعلمها كما لو أنّهما وجها لوجه .لأنّ في التواصل المباشر (وجها لوجه) يدرك المتلقي عواطف المرسل من خلال العناصر الفيزيائية المحيطة بالعملية التواصلية، فالمرسل يلجأ إلى مثل هذه الاستراتيجية في التواصل الإلكتروني لتعويض هذه العناصر غير اللغوية، كملامح الوجه، وحركة اليدين، ولمّا كان حضور مثل هذه العناصر ضروريا في العملية التواصلية التكرار. يضطر الأشخاص الذين يتواصلون عبر الإنترنت إلى استراتيجيات عديدة لتعويضها، ومن بينها استراتيجية يمكن التمثيل لهذه الحالة بهذا المثال:

في هذا المثال يعلّق هذا الشخص على منشور نُشر على صفحة الفايس بوك، ويذكر أنّه لم تتغيّر حالته من مرّة حتى يعلم المتلقي مدى سخطه على الوضعية التي هو فيها. الاجتماعية نحو الأحسن، سوى أنّه تقدّم في السنّ فقط، ثمّ يؤكّد على ذلك بتكرار ألف المدّ في كلمة هرمنا أكثر وقد يأخذ التكرار أشكالا متنوعة، فإلى جانب تكرار الحروف فهناك تكرار لبعض علامات الترقيم كعلامة التعجب أو علامة الاستفهام، حيث يكرّر المستخدمون علامات ترقيم معيّنة بهدف المبالغة في كشف عواطفهم أو بيان درجة دهشتهم وتفاعلهم. ومن أشكال التكرار أيضا تكرار بعض الرموز التعبيرية كتلك الأشكال الباسمة.

[1] مفتاح معروف: **استراتيجيات التواصل الإلكتروني** ،مجلة التواصل الاداب واللغات الاجنبية، المجلد 26 العدد 02 ،جامعة الجزائر 02، 2020، ص 174.

استراتيجية الاختصار: من أبرز ملامح الخطاب الالكتروني تلك الأشكال العديدة من الاختصارات، وهذه الاستراتيجية تسمح بتوفير إذا تتبعنا الاختصارات المستعملة في التواصل الالكتروني فإنّنا نجد نوعين من هذه الاختصارات اللغوية الدردشة أو المراسلات التي تتمّ عبر وسائل التواصل الاجتماعي ، وهي شائعة إلى حدّ كبير في الخطاب الالكتروني خاصة في خطاب الوقت والمساحة التي يُكتب عليها.[1]

- الاختصارات العادية.

- الاختصارات المبتكرة.

فالاختصارات العادية تخضع لقواعد اللغة، وهذا النوع من الاختصار ظاهرة لغوية طبيعية يوظّفها الإنسان في تواصله مع غيره، لأنّ المتكلم يميل بطبعه إلى الاقتصاد في تأديته لكلامه. أي يحاول - دون شعور منه - أن، ولهذا يوظّفه الأشخاص في جميع حالاتهم، سواء في تواصلهم يقلل من المجهود الذي يبذله ليبلغ غرضه إلى الإخلال بالمعنى. المباشر أو أثناء تواصلهم عبر الإنترنت؛ غير أنّ هذا النوع من الاختصار مقيّد، ولا يمكن التمادي فيه إذا أدّى أمّا الاختصارات المبتكرة فهي اختصارات مبالغ فيها كثيرا، وتستعمل في التواصل الذي يتمّ عبر الإنترنت، لأنّ طبيعة هذا الوسيط مثل حجم الشاشة ولوحة المفاتيح وسرعة التواصل هي من فرضت على مستعملي هذا الوسيط أنْ يبتكروا مثل هذا النوع من الاختصارات اللغوية من أجل أن يبلّغوا رسائلهم في الوقت المحدّد، وهذا النوع من، أمّا فيما يخصّ فكّ شفرة الرسائل واستخراج مقاصد المتكلم فلم يعد عائقا الاختصارات تميّزت به فئة الشباب، أو لأنّهم تواضعوا واتفقوا بالنسبة لهم، لأنّها عبارة عن أساليب اعتادوا عليها ويمكن للسياق أنْ يحدّد معناها على مثل هذه الاختصارات المبالغ فيها، وأصبحت استراتيجية يستعملها الشباب في تواصلهم عبر الشبكة.

استراتيجية العربتيني :من الإستراتيجيات التي يوظّفها الأشخاص في تواصلهم عبر الوسيط الإلكتروني استراتيجية كتابة اللغة العربية باللاتينية، يطلق على هذا النوع من الكتابة اسم العربتيني، والعربتيني كلمة منحوتة من كلمتي العربي واللاتيني، ، أي استعمال الأحرف اللاتينية بدلا من العربية في الرسائل وتعني: كتابة العربية بالأحرف اللاتينية الإلكترونية أو في الخطاب الإلكتروني بصفة عامة، وهي خليط من الفصيح والعاميات بدون قواعد ويعود سبب استخدام مثل هذه الاستراتيجية إلى اقتصار خدمات الحاسوب والهاتف النقال في بداية الأمر على اللغة اللاتينية، ممّا أجبر الذين لا يتقنون الإنجليزية أو الفرنسية إلى استخدام الحروف اللاتينية في صيغة ، وبعد مرور الوقت اعتاد هذا الجيل (خاصة جيل

[1] مفتاح معروف:استراتيجيات التواصل الإلكتروني، مرجع سابق، ص175

الشباب) على هذا النوع من التواصل، وأصبح يفضل عربية استعمال هذه الطريقة في تواصله .وهناك أسباب أخرى لا تقل أهمية عن التي ذكرنا وهي سهولة استخدامها في مثل هذا النوع من التواصل، الذي يتميّز بالسرعة، حيث يجد شركاء التواصل سهولة كبيرة في استعمال الحروف اللاتينية، زد على ذلك المزايا التي توفّرها لوحة الترقيم باللغة الأجنبية، لهذا يلجأ كثير من مستخدمي الأنترنت في التواصل إلى اعتماد أسلوب وإلى جانب استعمال حروف اللاتينية في صيغة عربية فهناك من يعمل عكس ذلك تماما حيث يكتب اللغة(الإنجليزية أو الفرنسية بحروفٍ عربية، مثل (مِرْسِي / ثانكيوو...)[1]

استراتيجية الرموز التعبيرية: هناك الكثير من المشاعر تصاحب عملية إنتاج الكلام، مثل الغضب والفرح والاشمئزاز والحزن والدهشة وغيرها، وهذه المشاعر يدركها المتلقي دون عناء في التواصل وجها لوجه، لأنّه يرى آثارها في ملامح وجه المتكلم أو في حركة يده أو في عينيه أو من خلال المسافة التي بينهما، وبهذا تساهم الحركات الجسمية المصاحبة للكلام بحظ وافر في إدراك مقاصد المتكلم ومشاعره وهدفه التواصلي، فقد يعجز الكلام عن التعبير عن بعض المشاعر وتأتي الحركة أو الإشارة الجسمية لتعوض ذلك النقص، وفي بعض المواقف تنوب الكلام وتقوم مقامه أحسن؛ ولكن في التواصل الإلكتروني تغيب مثل هذه الملامح والإشارات الجسمية، خاصة في التواصل الكتابي،قيام وقد لوحظت نواحي القصور هذه مبكرا في المراحل الأولى، فأدت إلى إدخال الأشكال الباسمة أو الأيقونات تعوّض تلك الإشارات الجسمية الموجودة في التواصل المباشر الذي يتمّ وجها لوجه العاطفة.

وعليه فإن توظيف الاتصال الرقمي في مجال الاتصال فتح الباب أمام اتصال جديد ربط البشرية ببعضها البعض وسمح بتبادل المعلومات والثقافات فيما بينهم كما يلعب الاتصال الرقمي دورا مهما في رفع مستوى الأداء والتطوير في الخدمات المقدمة، خاصة في تبني المؤسسة للمبتكرات الحديثة ومواجهة التحديات وكل المعوقات التي تعترض استخدامها.

ثالثا: جودة التعليم العالي

حظي التعليم العالي بالكثير من الجهود من أجل تطويره وتحسينه، و زيادة كفاءته لتحقيق الأهداف المرجوة، ومع ذلك فان الحاجة إلى التطوير والتحسين لا تزال مستمرة بغية الوصول إلى الجودة اللازمة للإسهام في تحقيق الأهداف التنموية، فالعالم المعاصر يتميز ببيئة شديدة التغير وتلعب المنافسة فيها دور

[1] مفتاح معروف:استراتيجيات التواصل الإلكتروني، مرجع سابق، ص176.

حاسما، ما أجبر مؤسسات التعليم العالي في مختلف دول العالم إلى ترقية وزيادة تنافسينها في السوق من خلال تبني جودة التعليم العالي.

1-تعريف جودة التعليم العالي

الجودة :لغة :حسب لسان العرب لابن منظور فان الجودة مصدرها الفعل جاد يجود، وجاد الشيء أي صار جيد ويقال جاد العمل أي حسن وعلا مستواه، والجودة هي سلامة التكوين واتقان الصنعة.[1]

اصطلاحا: عرفت المنظمة الدولية للتقسيس ISO : بأنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبق، وتؤكد المواصفة عل ضرورة تحديد تلك الحاجات والتوقعات وكيفية إشباعه.[2]

كما يمكن أن نعرف الجودة على أنها:"عبارة عن مجموعة من النشاطات المنسقة التي تسمح بتوجيه ومراقبة المنظم ة فيما يتعلق بمسألة الجودة بها، وتتمثل هذه المجموعة من النشاطات في رسم سياسة الجودة وتحديد أهداف الجودة وتخطيط الجودة والتحكم في الجودة وضمان الجودة وأخيرا تحسين الجودة[3].

مؤتمر اليونسكو الذي انعقد في باريس سنة 1998 يعتبر الجودة في التعليم مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته المتمثلة في المناهج الدراسية البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلاب، المباني والمرافق والأدوات[4].

و عليه فإن مفهوم الجودة في التعليم يتعلق بكافة السمات و الخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي و التي تظهر جودة للنتائج المراد تحقيقها، و هي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم و تدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية يما يوافق تطلعات الطلبة[5].

---

[1] ابو الفضل جمال الدين ،ابن منظور،لسان العرب ،4ج، الكويت،دار النوادر،2010،ص110.

[2] مجموعة مؤلف ،ني الجودة في التعليم الجامعي بالعالم الإسلامي ، دار الحام ، د عمان ،ط1 ، 2014 ، ص 82

[3] لعلى بوكميش، فعالية تطبيق المواصفات الدولية لأنظمة إدارة الجودة ISO9000 في المؤسسات الجزائرية دراسة ميدانية للمؤسسات الحائزة على شهادة الايزو،أطروحة دكتوراه ، غير منشورة، جامعة الحاج لحضر ،باتنة ،2007،ص22

[4] معايير ضمان الجودة وتطوير أليانها بمؤسسات التعليم العالي، ملتقى دولي، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، يومي 11-12 جوان 2013، ص 9.

[5] جميل نشوان، تطوير كفايات للمشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جويلية 2004.

1- مفهوم الجامعة:

تعرف على انها: معقل الفكر الانساني في ارفع مستوياته، او مصدر الاستثمار وتنمية الثروة البشرية وبعث الحضارة والتراث.[1]

وتعرف: هي مؤسسة انتاجية تهدف لإعداد الرأسمال البشري الضروري لقيادة التنمية الاقتصادية في بلد ما بأقل التكاليف الممكنة.[2]

مفهوم التعليم العالي:

مفهوم التعليم: يعرف التعليم على انه تزويد الافراد بحصيلة معينة من العلم والمعرفة، حيث يهتم بالمعارف كوسيلة لتأهيل الفرد للدخول في الحياة العملية من حيث المعلومات العامة ومستوى الفهم للبيئة الكلية التي يتلقى فيها المتعلم تعليمة منها، فهو يهدف الى تطوير الملكيات الفكرية واكتساب المعارف العامة والخاصة للحصول على كفاءات مهنية .[3]

مفهوم التعليم العالي: هو عبارة عن مرحلة تعليمية مكملة للمراحل التعليمية السابقة، ويقصد به كل انواع التعليم الذي يلي المرحلة الثانوية او ما يعادلها، ويهدف الى تنمية فكر ومهارات وقدرات الطالب في العديد من المجالات، ليتمكن بعد تخرجه من الاسهام في المسيرة التنموية للبلاد.[4]

مفهوم جودة التعليم العالي: زاد الاهتمام غي العقود الاخيرة بجودة التعليم العالي، وهو اتجاه تسير عليه جميع المؤسسات الجامعية مستقبلا، حيث ارتبط المفهوم التقليدي للجودة في التعليم العالي بعمليات الفحص، الرفض والتركيز على الاختبارات النهائية دون مراجعة القدرات والمهارات الادراكية، الحركية، المنطقية، التحليلية والسلوكية....، لذلك تحول هذا المفهوم الى تأكيد جودة التعليم العالي الذي يعتمد على ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء وبناء منظومة لإدارة الجودة الجامعية. وعليه فيمكن تعريف

---

[1] ذهبية الجوزي، **الحكم الراشد وجودة التعليم العالي في الجزائر** ، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013/2012، ص 21.

[2] نجوى حرنان، **مساهمة ادارة الجودة في تحسين جودة التعليم العالي – دراسة عينة من الجامعات الجزائرية** ، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2014/2013، ص 06.

[3] خالصة فتح الله، **ادارة الجودة الشاملة كدخل لإحداث التطوير التنظيمي في العليم العالي – دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي** ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012/2011، ص 121.

[4] نجوى حرنان، **مرجع سابق ذكره**، ص 22.

جودة التعليم العالي علة انها مقدرة مجموع خصائص وميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، سوق العمل، المجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة .

2-أهداف جودة التعليم العالي:

لجودة التعليم العالي أهداف عديدة، ومن أهم تلك الأهداف ما يلي :

1-التأكيد على إن الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته مطلب وظيفي، وواجب وطني عصري يجب أن يحتضن جميع جوانب التعليم العالي

2- تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي، وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين في المؤسسة

3- ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة، والقائمة على الفاعلية والفعالية تحت شعار " أن نعمل بطريقة صحيحة من أول مرة، وفي كل مرة " .

4- تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجهات والارتقاء بمستويات الطلبة.

5- الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة والموظفين في الكليات من خلال المتابعة الفاعلة، وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد، مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي (المدخلات العمليات، المخرجات).

- التواصل التعليمي مع الجهات الحكومية التي تطبق نظام الجودة، والتعاون مع الدوائر والشركات والمنظمات التي تعنى بالنظام لتحديث برامج الجودة وتطويرها، بما يتفق مع نظام التعليم العالي.[1]

3- أبعاد جودة التعليم العالي: عكف الباحثون في مجال دراسة جودة التعليم العالي على تحديد عشر أبعاد:[2]

- **الاعتمادية:** قدرة مقدّم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدّقة والإتقان؛
- **الكفاءة:** امتلاك مقدّمي الخدمات للمهارة والمعرّفة اللازمة لأداء الخدمة؛
- **الاستجابة:** رغبة واستعداد مقدّمي الخدمات لخدمة ومساعدة الزّبائن، مهما كانت الظروف؛
- **الأمان:** درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدّمة وفي من يقدمها؛

[1] تيسير أندراوس سليم، **التدريس الإبداعي الجامعي كمتطلب رئيسي لضمان جودة التعليم العالي** ، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، يومي 5/4 افريل 2014، ص 120.

[2] عز الدين يونس ناجي – عبد الله أحمد الفراني، **نشر ثقافة الجودة في السياقات الجامعية المعاصرة في ليبيا – المفهوم والابعاد** ، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الاردن، يومي 4/3 أفريل 2014، ص 77.

- **المصداقية:** مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بالالتزامات وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها؛
- **إمكانية وسهولة الحصول على خدمة:** سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الزبون كتقصير فقرة انتظار الحصول على الخدمة، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول عليها؛
- **الاتصال:** تزويد الزبائن بالمعلومات والتوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها؛
- **معرفة وتفهم الزبون:** بذل الجهود من طرف مقدمي الخدمات لفهم حاجات الزبائن ومعرّفة احتياجاتهم الخاصة، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم.
- **الملموسية:** تحتاج مؤسسة التعليم العالي في تقديم خدماتها إلى مجموعة من المستلزمات المادية من قاعات الدراسة، المدرجات، المخابر العلمية، التي تجسد هذه الخدمة سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة.
- **اللباقة:** تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة والاحترام واللطف في التعامل كالاستقبال الطيّب مع التحية والابتسامة مع الزبائن.

4- تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي

يمر تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي بثلاث مراحل أساسية ومكملة لبعضها البعض وهي :[1]

أولا: مرحلة تشكيل سياسة ضمان الجودة ومتطلبات تطبيقها:

- **تشكيل سياسة الجودة:** يطرح تطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى السياسة ثلاثة أسئلة:

- السؤال: لماذا نطبق النظام؟، أي تحديد أهداف النظام؛
- السؤال: ماهي الآلية المناسبة؟، أي اختيار الآليات؛
- السؤال: ما هو الحجم؟، أي نطاق وأبعاد النظام.

مرحلة تشكيل سياسة ضمان الجودة الداخلية والتقييم الذاتي:

- **إدارة الجودة:** يجب أن يكون لكل مؤسسة استراتيجية، سياسة واجراءات خاصة بإدارة الجودة وتكون رسمية ومعلن عنها، كما يجب العمل على نشر ثقافة الجودة وإدارتها كخطوة أساسية لتحقيق الأهداف المسطرة.
- **إعداد مرجع للجودة:** وجملة أهداف تعدها مؤسسة التعليم العالي تحسبا للتقييم الذاتي ليكون بمثابة دليل اندماج إدارة المؤسسة في مسار الجودة، ويكون وصف النتائج المنتظرة، وعرض الأجهزة المتوفرة، ثم العمليات المنجزة ومؤشرات القياس هي العناصر التي ستبرز في عملية التقييم الذاتي.

[1] ضياء الدين زاهر، **إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة**، دار السحاب للنشر، مصر، 2005، ص275.

- **التقييم الذاتي:** وهي عملية إجراء دوري ومستمر يمارس من قبل موظفي مؤسسة التعليم العالي لقياس نتائج مختلف أنشطة مؤسسة التعليم العالي وينتهي بتقديم تقرير تستند عليه هيئات ضمان الجودة الخارجية في عملية اعتماد مؤسسة التعليم العالي.

مرحلة ضمان الجودة الداخلية: إن ضمان الجودة ليس فقط عملية تحسين داخلية ولكنها ترتبط أيضا بالمساءلة من قبل المجتمع ويستند إجراء ضمان الجودة الخارجية على دراسة تقرير التقييم الذاتي من طرف هيئة ضمان الجودة، وذلك من منطلق موقعهم الخارجي ونظرا للأكثر شمولية وخبراتهم وتجاربهم السابقة مع البرامج المماثلة.

ثانيا:نظام ضمان جودة التعليم العالي: من أشهر المداخل المطبقة والمعتمدة، نذكر :[1]

مدخل ضمان الجودة القائم على أساس المعايير: وفقا لهذا المدخل يمكن أن تستخدم هيئات ضمان الجودة إما المعايير الدنيا أو معايير التميز، وغالبا ما يتم الاستناد على المعايير الدنيا في الترخيص بفتح مؤسسة تعليم عالي أو عرض برنامج معين ثم القيام بعملية التجديد الدوري لهما. و يهدف تطبيق مدخل نظام ضمان الجودة القائم على أساس المعايير الدنيا إلى ضمان الملاءمة للقواعد وللمساءلة؛ أما مدخل نظام ضمان الجودة القائم على أساس معايير التميز فينطلق من فرضية أن المعايير الدنيا قد تم مراقبتها من قبل جهات أخرى أو أن مؤسسة التعليم العالي تتوافر على مستوى مقبول من الجودة، ويعد نظام ضمان الجودة القائم على معايير التميز أفضل أداة لتحسين الجودة لأنها تفرض على مؤسسات التعليم العالي الالتزام بجملة من المعايير.

مدخل ضمان الجودة القائم على أساس المواءمة للأهداف: تعد أهداف مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج بمثابة المرجع الذي تعتمد عليه هيئات ضمان الجودة لتحليل الجودة، فعلى أساسها تجرى عملية تقييم جودة مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج محل التقييم، ومن ثم يتم الحكم على أداء هذه المؤسسات . ويطلق على مؤسسات التعليم العالي التي تتمكن من تحقيق الأهداف المسطرة بمؤسسات الجودة .وتعد آلية التدقيق أفضل آلية لضمان جودة التعليم العالي وفقا لهذا المدخل.

[1] صليحة رقاد، **تطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسات التعليم العالي الجزائرية: افاقه ومعوقاته – دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري**، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01، 2014/2013، ص ص 44-55

5- متطلبات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي

يستلزم تطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية وخصوصا التعليم العالي العديد من المتطلبات التي يمكن إيجازها في النقاط التالية :[1]

- دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة في المؤسسة التعليمية .
- ترسيخ ثقافة الجودة لدى مختلف العاملين في مؤسسات التعليم العالي مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها .
- توحيد العمليات وذلك من خلال توحيد أسلوب العمل مما يرفع من مستوى جودة الأداء ودرجة المهارة داخل مؤسسات التعليم العالي .
- المتابعة والتي يجب أن تكون شاملة ومستمرة من اجل التقييم ومعالجة الانحرافات .
- استخدام وتطوير أساليب ونماذج حل المشكلات وتدريب المديرين و العاملين .
- تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة وضمان الجودة داخل المؤسسة التعليمية .

تحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد المطلوب من خلال تحديد المهام والمسؤوليات وتفعيلها

متطلبات تطبيق سياسة ضمان جودة التعليم العالي: يكون على مستوى:

- مجال التأطير والتسيير والرعاية للمؤسسة الجامعية؛
- ثقافة الجودة والقرار والانتاجية وقبول المساءلة؛
- توفير البيئة التمكينية الملائمة من تشريعات وأنظمة ترعى الاستقلالية وتنظم المساءلة.

6- طرق وتحديات تقييم نظام ضمان جودة التعليم العالي:

تعتمد هيئات ضمان الجودة على طريقتين:

أولا: **طرق نظام ضمان جودة التعليم العالي**

التقييم الكمي: تمر عملية التقييم الكمي للمؤسسات التعليم العالي بالخطوات التالية:

- الطلب من مؤسسات التعليم العالي اظهار مدى تطبيقها للمعايير الكمية الموضوعة؛
- الطلب من المقيمين الأقران فحص مدى التزام مؤسسات التعليم العالي بتطبيق المعايير؛
- اظهار النتائج في شكل كمي.

[1] فرج هويدي محمد ،**تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي** ،جامعة عمر المختار - البيضاء ، ليبيا ، 2011-2012 ، ص ص : 33-34.

التقييم من قبل الأقران أو النظراء: تفضل بعض هيئات ضمان الجودة التي لا ترغب في اتباع نهج جد تقييدي أن لا تطلب من مؤسسات التعليم العالي تحقيق أهداف كمية، كأن لا تطلب منهم مثلا احترام نسبة عضو هيئة تدريس واحد لعشرة طلبة أو أن يدرس برامج الدكتوراه أعضاء هيئة تدريس من حملة شهادة الدكتوراه، بل يكفي أن يكون لديهم مستوى كاف ومناسب من المؤهلات لضمان تكوين جيد.[1]

7- تحديات تطبيق جودة التعليم العالي

تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بضرورة الأخذ بنظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي، كأحد المداخل المناسبة التحقيق الجودة فيها، نتيجة العديد من التحديات التي يمكن أن تواجهها، والتي يمكن إيجاز بعضها فيما يلي :[2]

- **التقدم العلمي والتكنولوجي:** شهد العالم مع بداية الألفية الثالثة الانتقال من عصر الصناعة الذي يعتمد على رأس المال، إلى عصر المعلومات التي تعتمد على المعرفة والتكنولوجيا المتقدمة، وقد فرض هذا التقدم على التعليم أن يكون تعليما من أجل الجودة، خاصة وأن الثورة التكنولوجية قد قلت من فرص العمل أمام الفرد المتعلم تعليما أقل جودة. كما أنت ثورة الاتصال والمعلومات إلى الاندماج العالمي من جميع الثقافات من خلال أجهزة الإعلام بفضائياتها إلى حدوث تحولات اجتماعية وثقافية، وقد فرضت هذه التحولات على التعليم العالي ضرورة تغيير أهدافه والبانه حتى يمكنه التعامل مع هذه التحولات من ناحية، والمحافظة على هوية المجتمع وحضارته وديانته من ناحية أخرى.

- **العولمة**: تشكل العولمة ضغطا كبيرا على التعليم العالي مما جعل عملية الإصلاح مطلبا ضروريا لا مجال للتباطؤ فيه، فقد أصبحت عالمية المناهج الأكاديمية جزءا مهما من التقدم المطلوب للمخطط التعليمية والتطوير المناهج، ومع لتطور تكنولوجيا الاتصال أصبح بإمكان الطلبة في كثير من دول العالم الدراسة معا في صف واحد دون مغادرة مبارهم، كما أدت كذلك عولمة بعض المهن وزيادة الحراك المهني إلى زيادة الضغط على الدول ومؤسسات التعليم العالي لإنتاج شهادات معترف بها على مستوى سوق العمل الدولية.

- **التنوع في التعليم العالي** : أدى تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي إلى تزايد الحاجة إلى تنويع مؤسساته وتكييف برامجه لتتماشى مع تنوع احتياجات الطلبة واحتياجات سوق العمل، وقد انعكس

[1] فرج هويدي محمد ،مرجع سابق، ص : 34.

[2] قاصدي فايزة، طبيب فتيحة، "**مفهوم الجودة في التعليم العالي**"، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27 فيفري 2017، ص 171.

تنوع التعليم العالي غير الجامعي وأنماط جديدة من التعليم مثل: التدريب المتطور التعليم عن بعد، مما أدى إلى ضرورة الاهتمام بجودة هذه الأنماط من التعليم والمؤسسات التي تعنى بها والبرامج التي تقدمها.[1]

- تصدير التعليم العالي : قامت مؤسسات مختلفة من بلدان كثيرة بتصدير برامجها التعليمية رغبة في توفير موارد إضافية.

- **البطالة المتزايدة في أعداد الخريجين** : قد يعود ذلك إلى عدة أساليب، تذكر منها: دني نوعية مخرجات التعليم العالي من حيث التحصيل المعربي، والحفاض المستوى الثقافي وضعف القدرات التحليلية والابتكارية، وضعف الكفاءات التقنية ضعف وتقادم الخطط والبرامج الدراسية وعدم مواكبتها للتطورات التي طرأت في مختلف المجالات السياسية والاجتماعية، والاقتصادية والعلمية والمعلوماتية التكنولوجية والإدارية ضعف الشراكة مع قطاعات الإنتاج والخدمات.

[1] قاصدي فايزة، طبيب فتيحة،مرجع سابق، ص 172.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم طرحه في هذا الفصل، نستنتج بأن الجودة في التعليم العالي تعني قدرة مؤسسات التعليم العالي على تقديم مختلف خدماتها التدريسية ، والبحثية، والمجتمعية بجودة عالية ومتميزة في جميع العناصر التي تدخل في تكوين نظام المؤسسة، وتعد أبعاد جودة التعليم العالي من أهم المداخل التي تساهم في تحقيق ذلك.

الإطار التطبيقي

للدراسة

تمهيد:

لقد تم اتخاذ هذا الفصل الميداني لاجراءات الدراسة بجامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة – كم ا كان خصب إجراء الدراسة الميدانية أين يتم إبراز التكامل بين ما هو نظري وما هو تطبيقي في الدراسة الحالية وكتكملة للفصول النظرية السابقة، وللإحاطة بأبعاد، ومؤشرات فرضيات الدراسة الحالية، فكلا الجانبين مكملا للآخر في المعلومات المقدمة حيث خصص هذا الفصل بما يتعلق بمجالات الدارسة من حيث المجال المكاني المجال البشري المجال الزمني ومنهج الدراسة المعتمد عليه في البحث الحالي، إضافة إلى الأدوات التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالموضوع محل الدراسة، وصولا إلى مجتمع الدراسة وأساليب التحليل المتبعة.

مجالات الدراسة:

- تتمثل مجالات الدارسة في أي بحث سوسيولوجي في المجال المكاني، والمجال البشري والمجال الزمني الذي تمت فيه الدراسة، فتحديد هذه المجالات خطوة أساسية في أي بحث مما يضفي عليها مصداقية ويضمن الموضوعية والعلمية في تناول الموضوع محل الدراسة من جانب أوسع.

أ.المجال المكاني: يقصد بالمجال المكاني، المكان أو النطاق الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية، وقد تمت هذه الدراسة الميدانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشيخ العربي التبسي – تبسة- و التي تعتبر كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية واحدة من ستة كليات تضمنها جامعة الشيخ العربي التبسي – تبسة – و هي بتعداد طلبتها الذي يناهز 3500 آلاف طالب تتصدر قائمة الكليات بصفتها الأكبر ضمنها ومن الواضح أن شعبيتها التي فاقت بقية الكليات ترجع أساسا إلى مجالات التكوين التي تفتحها لطلبتها و ما تقدمه من مجالات للتكوين المستقبلي المتنوع بين تخصصات الشعب الرئيسية للعلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية و فرع العلوم الإسلامية.

- نشأة وتأسيس جامعة العربي التبسي- تبسة:

تأسست جامعة العربي التبسي - تبسة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09- 08 الصادر في 04جانفي2009 وقد جاء الإعلان عن ترقية المؤسسة إلى مصف جامعة، تتويجا للمجهودات الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطيافها ، على مدار سنوات متواصلة، كانت بدايتها سنة 1985، سنة تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض، الهندسة المدنية والمناجم.

أما المحطة الثانية التي عرفتها مسيرة تطوير المؤسسة فكانت سنة 1992 أين أنشأ المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 297/92الصادر في 27 سبتمبر 1992، وقد حمل اسم العلامة الكبير وابن مدينة تبسة الشيخ العربي التبسي تيمنا بما يحمله هذا الاسم من دلالات العلم والنضال الفكري البناء .

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 272/06 الصادر في 16 أوت 2006 ، وفي إطار الهيكلة الجديدة للمراكز الجامعية، تمت هيكلة المؤسسة باعتماد تقسيم جديد للمصالح الإدارية وتوزيع الأقسام والمعاهد، أما المرحلة الحاسمة فكانت يوم 12 أكتوبر 2008 ، في حفل الافتتاح الرسمي للسنة الجامعية 2009/2008 من جامعة تلمسان أين أعلن رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة ترقية المركز الجامعي تبسة إلى مصف جامعة، وهذا التاريخ يعتبر نقطة تحول هامة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، حيث عرفت جامعة

تبسة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي بما يسمح لها بإبراز كفاءاتها العلمية وإمكانياتها المادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة.

وتتشكل جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي اليوم من 06 كليات وهي :

- كلية العلوم والتكنولوجيا
- كلية الحقوق والعلوم السياسية
- كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة و الحياة
- كلية الآداب واللغات
- كلية العلوم الانسانية و الإجتماعية
- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
- معهد المناجم
- ملحقة الطب

كما تدعمت بعنوان السنة الجامعية 2026/2025 بملحقة للمدرسة العليا للاساتذة.

ب.المجال الزمني: ويقصد به المدة الزمنية التي استغرقتها الدارسة بشقيها النظري والميداني، حيث تم فعليا البدء في تشكيل هذه الدراسة، وإتمامها في الشكل النهائي الذي تقدم به بمجرد الموافقة على الموضوع مع المشرف، بعد أن كانت هناك قراءات أولية حوله، تعمقت أكثر بعد وضع خطة عمل تشمل الجانب النظري والميداني لهذا البحث العلمي .وبدأ العمل فعليا حول هذا الموضوع بشهر مارس 2025 ولأن هذه الدراسة تتوخى بناء تصوري ونظري حول دور الاتصال الرقمي في ضمان جودة التعليم العالي فقد احتاجت بعض الوقت للتدقيق في المادة العلمية النظرية التي يمكن من خلالها شرح هذا التصور النظري في إشكاليتها وفصولها النظرية وذلك بالشروع في البحث عن المعلومات ومصادر حول الموضوع، وتطبيقها في البحث النظري.وفي هذا الصدد تفصل الدراسة الحالية ما سبق الحديث عنه فيما يخص المجال الزمني في المراحل الموالية:

أ. المرحلة الأولى: كانت بتاريخ 2025/04/05 أين تمت زيارة الكلية وأخذ الموافقة من رئيس الكلية لإجراء الدراسة الميدانية هناك، ثم القيام بزيارة استطلاعية لميدان البحث بعد طلب تسهيلات من إدارة الكلية لغرض جمع المعلومات حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة شيخ العربي التبسي تبسة .

ب . المرحلة الثانية: استمرت من يوم 12ماي 2025 أين تم توزيع الاستمارات في المؤسسة والانتظار قرابة 4 أيام للرجوع، بعدها تم جمع الاستمارات الموزعة، وفي هذه الفترة تم التفرغ للفصول النظرية، و بتاريخ 16ماي 2025 ،تم الذهاب للكلية محل الدراسة الميدانية لاسترجاع الاستمارات، وجمعها وتحليل النتائج المتحصل عليها.

-المجال البشري :

المجتمع الأصلي يتحدد بطبيعة البحث وأغراضه، وهو المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات الصلة بالمشكلة المدروسة، ويتمثل المجال البشري في العدد الكلي لمجتمع الدراسة والمجال البشري في الدراسة الحالية هو تعداد العاملين بجامعة الشيخ العربي التبسي تبسة **18مفرد.**

أولا: تفريغ وتحليل البيانات الميدانية

1- عرض وتحليل البيانات الشخصية

- **الجدول رقم 01: يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس:**

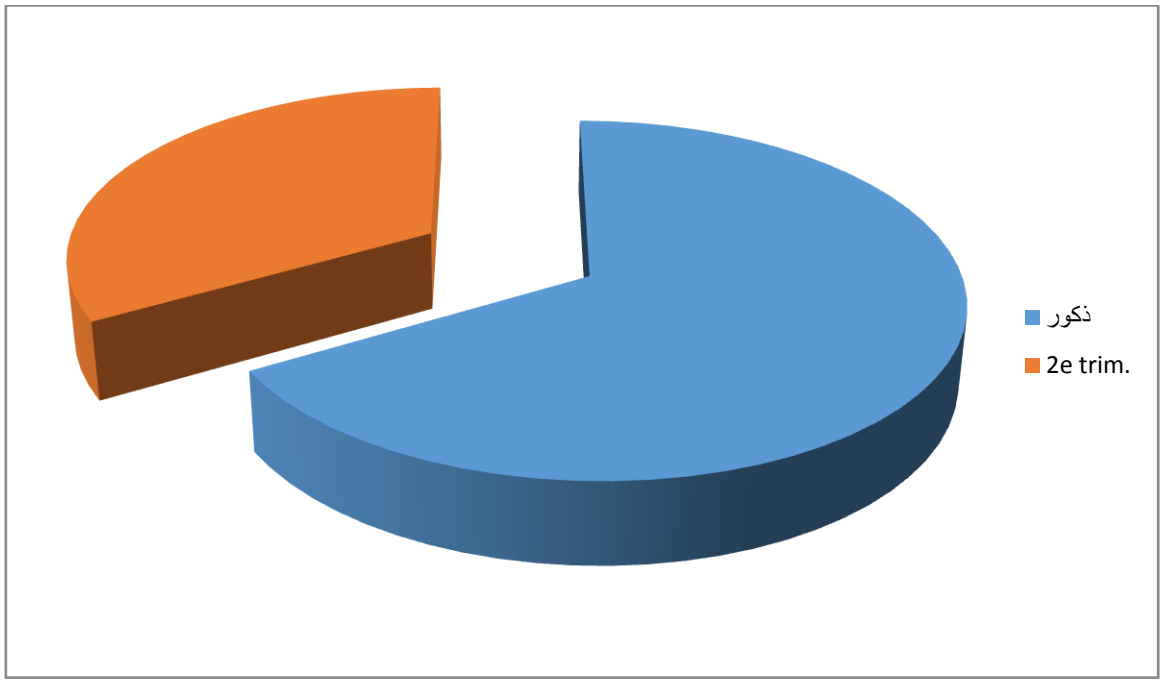
الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
ذكر	**12**	**66,7**
أنثى	**6**	**33,3**
المجموع	**18**	**100,0**

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم من الذكور، بنسبة بلغت 66.7%، في حين أن الإناث شكّلن نسبة 33.3%، هذا يدل هيمنة عددية للذكور داخل عينة الدراسة، وهو ما قد يعكس التوزيع الفعلي لأعضاء خلية ضمان الجودة على مستوى جامعة تبسة، أو يدلّ على ميل أكبر لدى الذكور للمشاركة في مثل هذه الاستبيانات المرتبطة بالرقمنة وجودة التعليم، مقارنة بالإناث. وقد تكون هذه الفجوة مرتبطة أيضًا بطبيعة المهام المرتبطة بتسيير المنصات الرقمية أو الأقسام التقنية والإدارية داخل الجامعة.

ومنه يمكن القول أن التمثيل الأكبر للذكور في العينة هو مؤشر على دورهم الأكثر بروزًا في مجالات ضمان الجودة والرقمنة في هذه الجامعة، وهو ما يدعو إلى التفكير في سبل تعزيز مشاركة الإناث في هذه المجالات، سواء عبر التكوين أو التحفيز.

الشكل رقم 01: يوضع توزيع العينة حسب متغير الجنس:



- الجدول رقم 02: يوضح توزيع العينة حسب متغير العمر:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
أقل من 35 سنة	2	11,1
من 35 الى 40 سنة	8	44,4
من 41 الى 45 سنة	2	11,1
من 46 الى 50 سنة	5	27,8
51 سنة فأكثر	1	5,6
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلًا ضمن أفراد العينة هي فئة من 35 إلى 40 سنة بنسبة 44.4%، تليها فئة من 46 إلى 50 سنة بنسبة 27.8%، ثم فئتا أقل من 35 سنة ومن 41 إلى

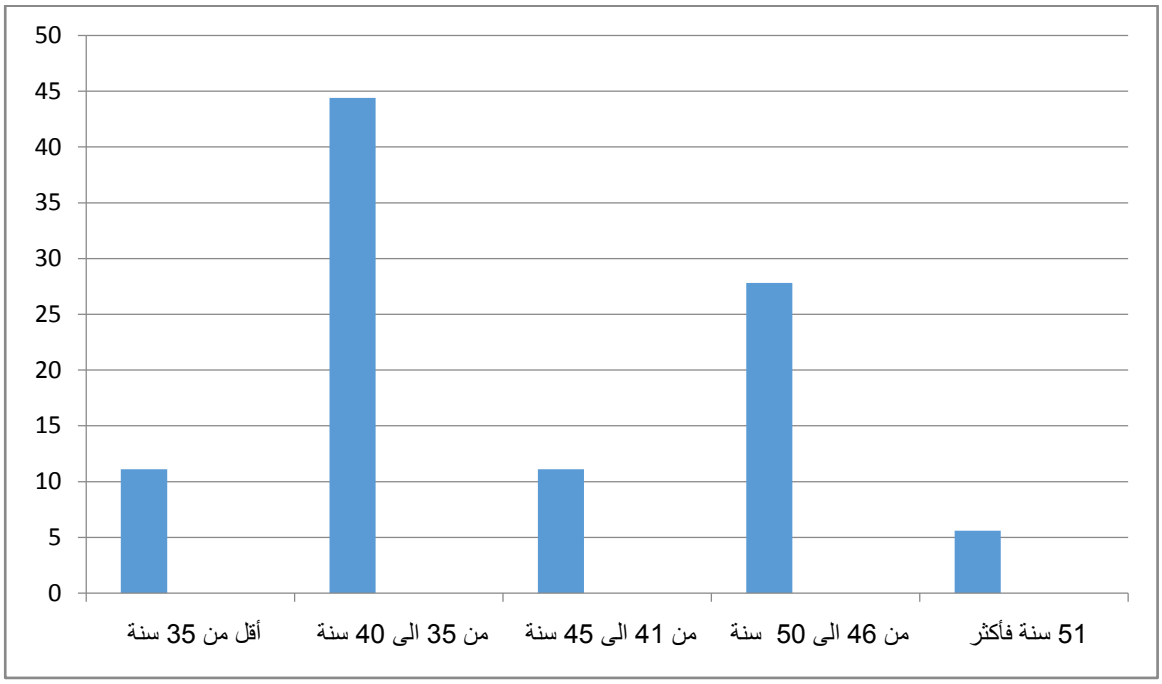
45 سنة بنسبة متساوية بلغت 11.1%لكل منهما، بينما تمثلت فئة 51سنة فأكثر بنسبة ضعيفة لم تتجاوز .5.6%.

هذا يشير إلى أن غالبية المشاركين ينتمون إلى الفئة العمرية المتوسطة (35-50 سنة)، وهي الفئة التي تُعد في الغالب أكثر استقرارًا مهنيًا وخبرة في العمل الجامعي والإداري، مما يجعلها في موقع فعّال للتفاعل مع متطلبات جودة التعليم والرقمنة فهذه تعكس النسبة مستوى من النضج والقدرة على تقييم واقع الاتصال الرقمي والسياسات التعليمية بموضوعية، انطلاقًا من تجربة مهنية متراكمة، ما يجعل دراستنا اقرب للواقع.

أما الفئات الأصغر سنًا (أقل من 35 سنة) أو الأكبر (51 سنة فأكثر)، فقد كانت تمثيلاتها ضعيفة، ما قد يُفسر بعزوف هذه الفئات عن المشاركة، أو بعددهم القليل داخل خلية ضمان الجودة، أو باختلاف طبيعة المهام الموكلة لهم وتدل النسبة الضعيفة للفئة الأكبر سنا على تحديات محتملة في التفاعل مع التحولات الرقمية المتسارعة، التي قد تكون أقل انسجامًا مع مهاراتهم أو مع أساليب العمل التي تعوّدوا عليها.

فنستنتج أن التمثيل الغالب للفئة العمرية من 35 إلى 50 سنة يُعتبر عنصرًا إيجابيا من حيث النضج، والتجربة، والاستعداد للتكيّف مع متطلبات الرقمنة وتحسين جودة التعليم، وهو ما يعزز من مصداقية البيانات المستخلصة من العينة المدروسة.

الشكل رقم 02: يوضح توزيع العينة حسب متغير العمر:



- الجدول رقم 03: يوضح المستوى التعليمي لافراد العينة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
ليسانس	1	5,6
ثانوي	2	11,1
ماستر	8	44,4
دراسات عليا	7	38,9
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

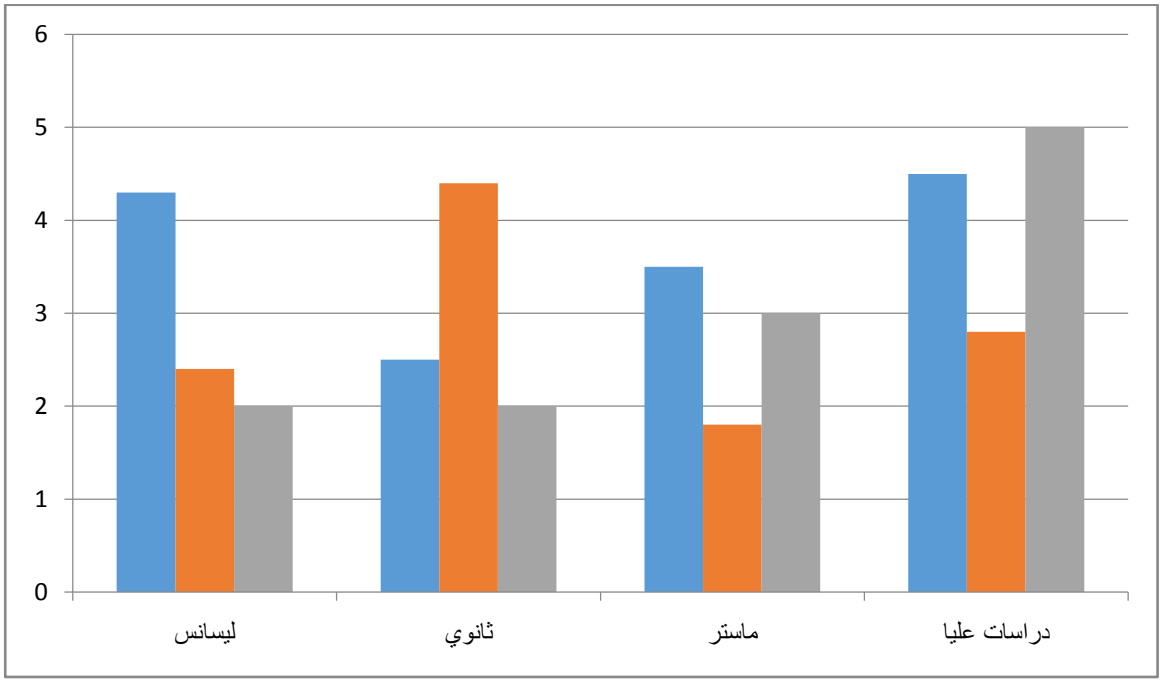
من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بمستوى تعليمي عالٍ، حيث تحتل درجة الماستر المرتبة الأولى بنسبة 44.4%، تليها الدراسات العليا بنسبة 38.9%أما المستوى الثانوي فلم يتجاوز 11.1%، في حين أن نسبة حاملي شهادة الليسانس كانت الأدنى، حيث لم تمثل سوى 5.6%من إجمالي العينة.

ومنه نستخلص أن عينة الدراسة تتكون أساسًا من فئة ذات تكوين أكاديمي متقدم، وهو ما ينعكس بشكل إيجابي على قدرتهم على التعامل مع مفاهيم الجودة، التعليم العالي، والرقمنة هذا التكوين المتقدم يمنحهم قدرة أفضل على الإدراك النقدي للممارسات الجامعية، ورصد التحديات المتعلقة بالاتصال الرقمي واقتراح الحلول المناسبة.

كما أن النسبة المرتفعة لحملة شهادتي الماستر والدراسات العليا (83.3%) تدل على أن جزءًا كبيرًا من العينة يحتل غالبًا مناصب علمية أو إدارية متقدمة، ما يعزز مصداقية آرائهم في ما يخص تطوير الاتصال الرقمي داخل الجامعة. وعلى الجانب الآخر، فإن النسبة الضعيفة لحملة شهادتي الليسانس والثانوي قد تفسر بقلة عدد الموظفين أو الأعوان داخل خلية ضمان الجودة من ذوي المستويات التعليمية الأقل، أو باحتمال ضعف انخراط هذه الفئة في مهام تتطلب كفاءة رقمية أو تقييمية.

وبناء على ما سبق، يمكن القول إن العينة المدروسة تتميز بمستوى علمي مرتفع، وهو ما يُعد عاملاً حاسمًا في تعزيز فاعلية استجاباتهم ودقة تقييماتهم فيما يخص واقع الاتصال الرقمي وجودة التعليم العالي، بما يسهم في الوصول إلى نتائج أكثر موثوقية ومطابقة لواقع الجامعة الجزائرية.

الشكل رقم 03: يوضح المستوى التعليمي لافراد العينة:



ثانيا :عرض وتحليل بيانات :

المحور الأول: مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين جودة العملية التعليمية

الجدول رقم 04: مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين جودة التعليم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
نعم	17	94,4
لا	0	0
إلى حد ما	1	5,6
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن الغالبية الساحقة من أفراد العينة بنسبة (94.4%) يرون أن الاتصال الرقمي يساهم في تحسين جودة التعليم، في حين لم تُسجَّل أي نسبة لمن يرفضون هذه الفكرة تمامًا (0%). بينما عبّر مشارك واحد فقط عن موقف متردد أو جزئي، حيث أجاب بـ"إلى حد ما"، بنسبة 5.6%فقط.

فهناك قناعة قوية وراسخة لدى أفراد العينة بالدور الإيجابي الذي يلعبه الاتصال الرقمي في دعم وتحسين جودة العملية التعليمية وهذا يعكس درجة وعيهم بأهمية التكنولوجيات الحديثة في تسهيل التعلّم، تعزيز التفاعل، تقليص الفجوة بين الطالب والأستاذ، وتوفير مصادر المعرفة بمرونة عالية.

و تعكس هذه النتيجة درجة الانخراط الفعلي للجامعة في تبني أدوات الاتصال الرقمي، سواء عبر المنصات التعليمية، البريد المهني، أو الوسائط الأخرى، ما ساهم على ما يبدو في تحسين التجربة التعليمية بالنسبة للمستخدمين وتجدر الإشارة إلى أن غياب الإجابات الرافضة تمامًا (0%) يعكس إجماعًا شبه تام، وهو ما يمنح وزنًا معتبرًا لهذا المعطى عند تحليل المخرجات الكلية للدراسة.

فنستنتج أن الاتصال الرقمي بات يُنظر إليه كعنصر أساسي وفعّال في تحسين جودة التعليم العالي، من خلال تحقيق التفاعل الآني، تجاوز الحواجز الزمانية والمكانية، وتوفير بيئة تعلم مرنة وأكثر انفتاحًا على التطورات العالمية.

الجدول رقم 05: الوسائل والوسائط الاتصالية المستخدمة قبل رقمنة الجامعة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
البريد الالكتروني	11	61,1
الانترنت	1	5,6
الهاتف	2	11,1
مراسلات ورقية	3	16,7
الفاكس	1	5,6
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أكثر الوسائل استخدامًا قبل رقمنة الجامعة كانت البريد الإلكتروني، حيث بلغت نسبة استعماله 61.1%من مجموع أفراد العينة، مما يدل على أن جزءًا كبيرًا من الفاعلين في البيئة الجامعية كان يعتمد، حتى قبل تعميم الرقمنة، على أدوات اتصال رقمية أساسية وفعالة في التفاعل المهني والمؤسسي.

وتلي ذلك المراسلات الورقية بنسبة 16.7%، ثم الهاتف بنسبة 11.1%، بينما لم يسجل كل من الإنترنت والفاكس إلا نسبًا ضعيفة بلغت 5.6%لكل منهما وهو ما يعكس استمرار بعض الوسائل التقليدية إلى وقت قريب في أداء وظائفها، خصوصًا لدى الفئات التي لم تكن متمكنة من الوسائل الرقمية أو في الإدارات التي كانت تفتقر إلى البنية التحتية اللازمة.

وأن المرحلة التي سبقت رقمنة الجامعة كانت تمثل مزيجًا من التقنيات التقليدية والرقمية البسيطة، مع هيمنة البريد الإلكتروني كأداة وسيطة بين العالم الورقي والرقمي، نظرًا لبساطته وسهولة استخدامه، وكذا اعتماده من طرف الإدارات في المعاملات الرسمية.

ومنه فإن عملية الرقمنة داخل الجامعة لم تبدأ من فراغ، بل سبقتها مرحلة انتقالية اعتمد فيها الفاعلون على وسائل رقمية جزئية ومحدودة، وهو ما ساعد لاحقًا على تقبل فكرة الرقمنة الكاملة بشكل أسرع، خاصة وأن جزءًا من المستخدمين كانت لديهم خبرة أولية في استخدام أدوات الاتصال الرقمي مثل البريد الإلكتروني.

الجدول رقم 06. مدى مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين خدمات خلية الجودة بجامعة تبسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
نعم	13	72,2
نوعا ما	5	27,8
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن غالبية أفراد العينة أكدوا على أن الاتصال الرقمي ساهم في تحسين خدمات خلية الجودة بجامعة تبسة، وذلك بنسبة بلغت 72.2%، وهي نسبة تمثل أكثر من ثلثي المستجوبين، ما يدل على أثر إيجابي واضح وملموس للرقمنة في تطوير الأداء الإداري والأكاديمي للخلية.

أما نسبة 27.8%فقد اختارت الإجابة بـ"نوعًا ما"، مما يشير إلى وجود تحسن جزئي أو محدود حسب تجربتهم، وقد يكون ذلك مرتبطًا بعوامل مثل نقص التكوين، أو ضعف البنية التحتية التقنية، أو عدم تعميم آليات الاتصال الرقمي بشكل كافٍ على جميع المهام والمستويات داخل الخلية.

و أن اعتماد الوسائط الرقمية قد أدى إلى تحسين الكفاءة والفعالية في عمل خلية الجودة، سواء في تبادل الوثائق، متابعة التقارير، تنسيق الاجتماعات أو إرسال التعليمات، مما انعكس على جودة الخدمات المقدمة وسرعة تنفيذها.

فالتحول الرقمي ساهم بشكل ملحوظ في تحسين أداء خلية الجودة، غير أن تحقيق نتائج شاملة ومتكاملة يبقى مشروطًا بمواصلة تطوير البنية التحتية الرقمية، تكوين الكوادر، وتعزيز ثقافة الجودة الرقمية داخل الوسط الجامعي.

الجدول رقم 07: الجوانب التي ساهم فيها الاتصال الرقمي في تحسين جودة التعليم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية	النسبة من عدد الحالات
تسهيل الوصول الى المعلومات	17	27,4%	94,4%
تعزيز التفاعل بين الاستاذ والطالب	15	24,2%	83,3%
تسريع العمليات الادارية	16	25,8%	88,9%
تطوير أساليب التدريس	14	22,6%	77,8%
المجموع	62	100,0%	344,4%

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن الاتصال الرقمي قد ساهم في عدة جوانب مرتبطة بجودة التعليم العالي، حيث جاءت أعلى نسبة عند خيار "تسهيل الوصول إلى المعلومات "بـ 94.4%من أفراد العينة، وهو ما يعكس الدور الكبير الذي تلعبه الوسائل الرقمية في إتاحة الموارد التعليمية، الوثائق، الدروس والمحاضرات بسهولة وسرعة، مقارنة بالوسائل التقليدية. هذا الأمر يعد محورًا أساسيًا في تطوير الأداء الأكاديمي وتعزيز استقلالية الطالب في البحث والتعلم.

يليه مباشرة جانب "تسريع العمليات الإدارية "بنسبة 88.9%، ما يدل على أن الاتصال الرقمي ساهم في اختصار الوقت وتقليل الإجراءات البيروقراطية، مما يتيح تركيزًا أكبر على المهام البيداغوجية، كما يعزز من كفاءة التسيير الجامعي.

و أن نسبة 83.3%من المشاركين أكدوا على أن الرقمنة عززت التفاعل بين الأستاذ والطالب، وهو جانب بالغ الأهمية في دعم التواصل الأكاديمي الفعال، حيث سمحت أدوات الاتصال الرقمي مثل البريد الإلكتروني، المنتديات، ومجموعات العمل بخلق قنوات دائمة ومرنة للتفاعل خارج الأطر الزمنية التقليدية.

أما جانب "تطوير أساليب التدريس "فقد نال تأييد 77.8%من المشاركين، وهو ما يعكس تحسنًا في اعتماد استراتيجيات تعليمية حديثة تدمج الوسائط المتعددة، الموارد الرقمية، والمنصات التفاعلية في تقديم المحتوى التعليمي، ما يساهم في رفع مستوى التحصيل والاهتمام لدى الطلبة.

نلاحظ أن أفراد العينة اختاروا أكثر من خيار، وهو ما يدل على أن تأثير الاتصال الرقمي متعدد الأبعاد وشامل، حيث استفاد منه التعليم العالي على أكثر من صعيد.

فالاتصال الرقمي يمثل عاملًا أساسيًا ومتكاملًا في تحسين جودة التعليم العالي، سواء من خلال الوصول السهل إلى المعرفة، تسريع الإجراءات، تعزيز التفاعل، أو تحديث طرق التدريس، مما يستدعي مزيدًا من الاستثمار في تطوير هذه الآليات وتعزيز استخدامها المستدام داخل الجامعات الجزائرية.

المحور الثاني: الأدوات الرقمية المستخدمة في جودة التعليم

الجدول رقم 08: التخلي عن الأساليب الاتصالية التقليدية على مستوى خلية ضمان الجودة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
نعم	4	22,2
نوعا ما	4	22,2
لا	10	55,6
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة، بنسبة **55.6%**، أفادوا بأن الأساليب الاتصالية التقليدية لا تزال مستعملة على مستوى خلية ضمان الجودة، وهو ما يعكس استمرار الاعتماد على الوسائل القديمة مثل المراسلات الورقية، الاجتماعات الحضورية، أو المكالمات الهاتفية، رغم التوجه نحو الرقمنة. بينما صرّح 22.2%فقط بأنهم تخلوا فعليًا عن هذه الأساليب، واعتبر 22.2%آخرون أن ذلك تم جزئيًا أو إلى حد ما.

تشير هذه النسب إلى أن التحول الرقمي في قطاع التعليم العالي، وبالتحديد على مستوى خلايا ضمان الجودة، لم يكتمل بعد، بل يسير بوتيرة متباينة بين التحديث والاحتفاظ بالعادات القديمة. قد

يُعزى ذلك إلى ضعف البنية التحتية الرقمية، أو غياب التكوين الكافي، أو مقاومة التغيير من طرف بعض الموظفين الذين يشعرون براحة أكبر في استخدام الوسائل التقليدية.

هذا يدل على وجود حالات تتطلب حضورًا فعليًا أو وسائل تقليدية في بعض الظروف، مثل توقيع الوثائق الرسمية أو التعامل مع إدارات خارجية لم تعتمد بعد على الرقمنة، مما يفرض نوعًا من التكامل المرحلي بين النمطين التقليدي والرقمي.

فخلية ضمان الجودة في جامعة تبسة لا تزال في مرحلة انتقالية بين التقليدي والرقمي، ما يتطلب جهودًا أكبر لتعزيز الرقمنة بشكل كامل وفعال، من خلال تكوين الكوادر، تطوير البنية التحتية الرقمية، وفرض نماذج اتصال موحدة رقمية لضمان جودة الاتصال والعمل الإداري داخل الجامعة.

الجدول رقم 09: امتلاك المؤسسة صفحة على موقع الفيسبوك

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
نعم	18	100,0
لا	0	0
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن جميع أفراد العينة، بنسبة 100%، أكدوا أن مؤسساتهم تمتلك صفحة على موقع فيسبوك، وهو ما يعكس اعتمادًا كاملاً على هذه المنصة الرقمية كأداة اتصال رسمي وشبه رسمي داخل الجامعة أو المؤسسة الجامعية.

هذا المعطى يدل على أن فيسبوك أصبح وسيلة محورية في الاتصال الرقمي الجامعي، لما يتميز به من سهولة الاستخدام، وانتشار واسع بين جميع الفئات (طلبة، أساتذة، إداريين)، بالإضافة إلى قدرته على نشر المعلومات بسرعة، والتفاعل الفوري مع الجمهور، وتوفير قنوات تواصل مرئية وكتابية.

يمكن تفسير هذا التوجه بالوعي المتزايد لدى إدارات التعليم العالي بأهمية الوسائط الاجتماعية في دعم التواصل المؤسساتي، خاصة في ظل التحديات التي فرضتها الرقمنة وجائحة كورونا سابقًا، والتي دفعت الجميع إلى البحث عن بدائل فعالة للتواصل السريع والمباشر.

هذه النتيجة تعكس نقلة نوعية في الذهنية الإدارية للمؤسسات الجامعية الجزائرية، حيث أصبح الإعلام الرقمي جزءًا من استراتيجية الاتصال الرسمية، مما قد يسهم في تحسين جودة التعليم والتسيير والخدمات الجامعية من خلال تحسين تدفق المعلومات وتسهيل الوصول إليها.

ومنه، يمكن القول إن امتلاك المؤسسة الجامعية لصفحة على فيسبوك يعد مؤشرًا إيجابيًا على مواكبتها للتطورات الرقمية، كما يشير إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دورًا فعّالًا في تعزيز جودة التعليم العالي عبر تطوير قنوات الاتصال والتفاعل.

الجدول رقم 10: نوع المنشورات التي تقوم المؤسسة بنشرها على الصفحة :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية	النسبة من عدد الحالات
اخبار المؤسسة	17	33,3%	94,4%
اعلانات عن الفعاليات	17	33,3%	94,4%
محتوى توعوي او تعليمي	7	13,7%	38,9%
عروض او خدمات	10	19,6%	55,6%
المجموع	51	100,0%	283,3%

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أكدوا أن المنشورات الأكثر تداولًا على صفحات مؤسساتهم الجامعية تتمثل في أخبار المؤسسة والإعلانات عن الفعاليات، بنسبة متساوية بلغت 94.4% لكل منهما، وهو ما يعكس توجهًا مؤسساتيًا نحو استخدام الصفحة الرسمية كمنصة لنشر المستجدات والإعلام بالأحداث الهامة.

تأتي بعد ذلك منشورات العروض أو الخدمات بنسبة 55.6%، ما يشير إلى وجود اهتمام متوسط بتوفير معلومات حول خدمات قد تهم الأسرة الجامعية، سواء تعلّق الأمر بالخدمات الإدارية أو التكوينية.

أما المنشورات ذات الطابع التوعوي أو التعليمي فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة 38.9%، وهو ما يكشف عن نقص واضح في توظيف الفضاء الرقمي لأغراض بيداغوجية مباشرة، مثل مشاركة المحتوى التعليمي أو التوعوي الذي من شأنه أن يدعم العملية التعليمية ويُسهم في تحسين جودة التعليم الجامعي.

هذا التوزيع يشير إلى أن المؤسسات الجامعية تركز بشكل أساسي على الجانب الإعلامي والإعلاني، أكثر من استثمار هذه الصفحات في بناء محتوى تعليمي وتثقيفي مستدام يعزز التفاعل العلمي والمعرفي.

صفحات الفيسبوك التابعة للمؤسسات الجامعية تُستعمل أساسًا كأداة نشر للمستجدات الرسمية، لكنها لا تزال تفتقر إلى التنوع في المحتوى الرقمي، خصوصًا في الجانب البيداغوجي، وهو ما يستدعي إعادة النظر في استراتيجية الاتصال الرقمي لتشمل محتويات تعليمية وتوعوية تواكب أهداف التعليم العالي وجودته.

الجدول رقم 11: مدى انتظام النشر على الصفحة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
نشر دائم و منتظم	11	61,1
نشر مؤقت او حسب الحاجة	4	22,2
لا يوجد نمط معين للنشر	3	16,7
المجموع	**18**	**100,0**

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن غالبية أفراد العينة (بنسبة 61,1%)أكدوا أن النشر على صفحة المؤسسة يتم بشكل دائم ومنتظم، ما يعكس وجود نوع من الاهتمام المؤسسي بالمحتوى الرقمي والحرص على التواصل المستمر مع جمهور الصفحة، سواء من طلبة أو موظفين أو متابعين خارجيين.

في المقابل، صرّح 22,2%من أفراد العينة أن النشر يتم بشكل مؤقت أو حسب الحاجة، وهو ما يدل على وجود مقاربة ظرفية لدى بعض المؤسسات، أي أن النشر يرتبط غالبًا بوجود مناسبات أو مستجدات تستدعي الإعلان، دون الالتزام بخطة اتصال رقمية دائمة.

أما الفئة الأقل، بنسبة 16,7%، فقد أشاروا إلى أن النشر غير منتظم ولا يخضع لأي نمط محدد، مما قد ينعكس سلبًا على فعالية الصفحة في أداء وظائفها الاتصالية، ويؤدي إلى ضعف التفاعل وغياب المتابعة من قبل الجمهور المستهدف.

ومن ثم، يمكن القول إن انتظام النشر يعتبر مؤشرًا مهمًا على احترافية المؤسسة في إدارة الاتصال الرقمي، وأن أكثر من نصف العينة يظهرون توجهًا إيجابيًا في هذا المجال. غير أن استمرار وجود نسبة معتبرة من المؤسسات التي تفتقر إلى نمط نشر منتظم يُبرز الحاجة إلى تطوير سياسات وخطط اتصال رقمية واضحة، تشمل جدولة المحتوى، وتحديد الأهداف، وتوسيع نطاق النشر ليشمل مختلف أنواع المحتوى المؤسسي والتعليمي.

الجدول رقم 12: استعمال البريد المهني ام البريد الالكتروني العادي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
المهني	18	100,0
العادي	0	0
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن جميع أفراد العينة (بنسبة 100%) أكدوا أنهم يستعملون البريد المهني في إطار عملهم داخل المؤسسة، في حين لم يصرّح أي منهم باستخدام البريد الإلكتروني العادي.

و أن هناك توجهاً مؤسسياً واضحاً نحو استخدام أدوات رقمية رسمية ومؤمنة في عمليات الاتصال الإداري والبيداغوجي، وهو ما يُعتبر مؤشراً إيجابياً على احترافية الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الجامعية. فالبريد المهني يضمن الحفاظ على خصوصية المعطيات، ويوفر إطاراً رسمياً للتواصل، ويسهّل عملية أرشفة المراسلات وتوثيقها.

تفسير هذا التوجه نحو البريد المهني بوجود إجراءات تنظيمية داخل الجامعة تُلزم الموظفين والأكاديميين باستخدامه، ما يساهم في توحيد قنوات الاتصال، وتقليص الفوضى المعلوماتية، والتقليل من الأخطاء أو التسريبات التي قد تنتج عن استخدام البريد الإلكتروني الشخصي.

ومن ثم، يمكن القول إن استخدام البريد المهني بنسبة كاملة يُعدّ دليلاً على نضج المؤسسة في تبني أدوات رقمية فعّالة وآمنة، مما يعزز من جودة الاتصال الرقمي، ويدعم في الوقت نفسه أهداف الجودة في التعليم العالي من حيث التنظيم والتواصل والتوثيق.

الجدول رقم 13: مدى تأثير الأدوات الرقمية على تحسين جودة التعليم العالي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
تأثير ايجابي	15	83,3
تحسن بشكل ملحوظ	1	5,6
نوعا ما	1	5,6
تأثير سلبي	1	5,6
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 83.3%، يرون أن الأدوات الرقمية كان لها تأثير إيجابي على جودة التعليم العالي. بينما يرى (5.6%) من مجموع افراد العينة أن هناك تحسّناً ملحوظاً، وآخر أن لها تأثيراً جزئياً فقط (نوعاً ما)، في حين يرى فرد واحد كذلك (5.6%) أن للأدوات الرقمية تأثيراً سلبياً.

تعكس هذه النسب موقفاً إيجابياً واسعاً من قبل العينة المستجوبة تجاه الدور الذي تلعبه الأدوات الرقمية في تحسين جودة التعليم. ويمكن تفسير ذلك بما توفره هذه الأدوات من سهولة في الوصول إلى المعلومات، تسهيل في التفاعل بين الأطراف التعليمية، تسريع للعمليات الإدارية، وتنوع في الوسائط التعليمية.

غير أن وجود نسبة ضئيلة (5.6%) ترى أن التأثير سلبي، يعكس تجارب فردية غير ناجحة أو صعوبات تقنية أو نقصاً في التكوين في مجال استخدام هذه الأدوات.

ومن ثم، يمكن القول إن الأدوات الرقمية تلعب دوراً محورياً في تعزيز جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية، بشرط توفير البنية التحتية المناسبة، وضمان التكوين الجيد، والاستغلال الأمثل لهذه الوسائل .النسبة العالية من الرضا تدل على نجاح التجربة الرقمية.

الجدول رقم 14: الادوات الرقمية الاكثر استخداما في مؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية	النسبة من عدد الحالات
البريد الالكتروني	17	32,7%	94,4%
-المنصات التعليمية) مثل Google classroum, Moodle)	15	28,8%	83,3%
-تتطبيقات الاجتماعات الافتراضية (Team, Zoom)	6	11,5%	33,3%
-صفحات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر...)	14	26,9%	77,8%
المجموع	52	100,0%	288,9%

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن البريد الإلكتروني يأتي في صدارة الأدوات الرقمية الأكثر استخداماً في المؤسسة، حيث اختاره 94.4%من أفراد العينة ، وهو ما يمثل 32.7%من مجموع أفراد عينة الدراسة، يلي ذلك استخدام المنصات التعليمية مثل Google Classroom و Moodleبنسبة 83.3%من مجموع افراد عينة الدراسة، ثم صفحات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر بنسبة 77.8%، وأخيراً تطبيقات الاجتماعات الافتراضية مثل Teams و Zoomبنسبة 33.3% من مجموع افراد عينة الدراسة فقط.

و أن وسائل الاتصال الرقمية التقليدية مثل البريد الإلكتروني لا تزال تحتفظ بمكانتها في المؤسسات الجامعية، نظراً لطابعها الرسمي وسهولة استخدامها في تبادل الوثائق والمراسلات الإدارية. كما تعكس النسبة المرتفعة للمنصات التعليمية أهمية هذه الأدوات في تسهيل العملية التعليمية، خاصة في ظل التوجه نحو التعليم المدمج والرقمي.

من جهة أخرى، يبرز استخدام صفحات التواصل الاجتماعي كوسيلة دعم وتعزيز للتواصل الخارجي ونشر المحتوى الإعلامي أو التربوي، في حين تبقى تطبيقات الاجتماعات الافتراضية الأقل استخداماً، ربما بسبب طبيعة المهام أو قلة الحاجة للاجتماعات الدورية أو حتى بسبب مشاكل تقنية أو نقص في التدريب على استخدامها.

فالأدوات الرقمية الأكثر استخداماً تتركز أساساً في البريد الإلكتروني والمنصات التعليمية، وهو ما يدل على توجه المؤسسات الجامعية نحو دمج التكنولوجيا في التواصل والتعليم بشكل تدريجي ومتزايد. لكن هذا أيضاً يدعو إلى تعزيز استخدام باقي الأدوات، لا سيما تطبيقات الاجتماعات، عبر التكوين والتوعية بأهميتها في تطوير العمل الجماعي وتحقيق فعالية أكبر في الأداء المؤسساتي.

المحور الثالث: استراتيجيات فعالة لتعزيز جودة التعليم العالي من خلال الاتصال الرقمي

الجدول 15: الأدوات التي ممكن ان تكون ضرورية لتعزيز جودة التعليم عبر الاتصال الرقمي

	التكرار	النسبة المؤوية	النسبة من عدد الحالات
تطوير المنصات	16	34,8%	88,9%
تدريب الكوادر	11	23,9%	61,1%
تحفيز التفاعل الرقمي	13	28,3%	72,2%
تحسين الوصول التشبيك	6	13,0%	33,3%
المجموع	46	100,0%	255,6%

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن الخيار الأكثر اختياراً من طرف أفراد العينة هو "تطوير المنصات التعليمية"، حيث تم اختياره من قبل 88.9% من مجموع افراد عينة الدراسة، يليه في المرتبة الثانية "تحفيز التفاعل الرقمي "بنسبة 72.2%، ثم "تدريب الكوادر بنسبة 61.1% ، وأخيراً "تحسين الوصول والتشبيك "بنسبة 33.3%فقط .

هذا يشير إلى وعي أفراد العينة بأهمية البنية التحتية الرقمية كعامل حاسم في تحسين جودة التعليم.

فاختيار "تطوير المنصات" كأولوية يدل على أن المنصات الحالية قد لا تكون كافية أو تفتقر إلى بعض الخصائص التقنية أو البيداغوجية التي تعزز العملية التعليمية، مثل واجهات الاستخدام السهلة، التكامل مع أدوات التقييم، والقدرة على التفاعل اللحظي.

من جهة أخرى، برزت الحاجة إلى "تحفيز التفاعل الرقمي" و"تدريب الكوادر" كمجالات تكميلية لا تقل أهمية، إذ أن جودة التعليم لا تتحقق فقط من خلال توفير الأدوات، بل من خلال كيفية استخدامها من قبل الأساتذة والإداريين والطلبة .التدريب والتأطير المستمر ضروري لضمان الاستخدام الأمثل للتقنيات، وكذلك لتحفيز الأساتذة والطلبة على التفاعل الفعّال عبر الوسائط الرقمية.

أما "تحسين الوصول والتشبيك" فجاء في المرتبة الأخيرة، مما قد يعكس إما تحسن الوضع الشبكي في المؤسسة محل الدراسة أو أن المشاركين يعتبرونه أقل أهمية مقارنة بالعناصر التقنية والبشرية الأخرى.

ومن ثم، يمكن القول إن تعزيز جودة التعليم الرقمي يتطلب في نظر أفراد العينة تحسين المنصات التعليمية أولاً، مع التركيز على التفاعل والتدريب كدعائم مساعدة أساسية. يشير هذا إلى أن نجاح التحول الرقمي في التعليم العالي لا يرتبط فقط بتوفير التكنولوجيا، بل بمنهجية استخدامها وتفعيلها البيداغوجي داخل بيئة تعليمية مرنة وتفاعلية.

الجدول رقم 16: الوسائل الرقمية المستخدمة بشكل أساسي في التواصل الأكاديمي

	التكرار	النسبة المؤوية	النسبة من عدد الحالات
البريد الالكتروني	16	47,1%	94,1%
المنصات التعليمية Moodle, Blacklarad	8	23,5%	47,1%
مجموعة تواصل اجتماعي	4	11,8%	23,5%
-تطبيقات الاجتماعات المرئية	6	17,6%	35,3%
المجموع	34	100,0%	200,0%

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن الخيار الأكثر اختياراً من طرف أفراد العينة هو "البريد الإلكتروني"، حيث تم اختياره من قبل 94.1%من مجموع أفراد عينة الدراسة، مما يؤكد مكانة البريد الإلكتروني كأداة رئيسية وأساسية في التواصل الأكاديمي داخل مؤسسات التعليم العالي.

يليه في المرتبة الثانية "المنصات التعليمية "مثل *Moodle* و*Blackboard* بنسبة 47.1%، وهو ما يشير إلى استخدام متوسط لهذه المنصات، رغم أهميتها في إدارة التعليم عن بُعد وتنظيم الدروس والاختبارات.

في المرتبة الثالثة، جاء خيار "تطبيقات الاجتماعات المرئية "بنسبة 35.3%، مما يعكس وجود استعمال لهذه الأدوات خاصة في الاجتماعات الأكاديمية أو الدروس الافتراضية، إلا أن استخدامها لم يبلغ نفس مستوى الاعتماد على البريد أو المنصات.

أما الخيار الأخير، فهو "مجموعات التواصل الاجتماعي "، الذي تم اختياره من طرف 23.5%فقط من المشاركين، مما يدل على ضعف اعتماد هذه الوسائل كقناة أساسية للتواصل الأكاديمي، ربما بسبب طابعها غير الرسمي أو مخاوف الخصوصية.

هذا الترتيب في الاختيارات يعكس توجهًا عامًا نحو الوسائل الرسمية والمؤسساتية في التواصل، مثل البريد الإلكتروني والمنصات المعتمدة، مع اعتماد محدود نسبيًا على الوسائل غير الرسمية أو البديلة، مما يُظهر أن مؤسسات التعليم العالي لا تزال تحافظ على الطابع التقليدي الرسمي في آليات التفاعل الأكاديمي، وإن كانت منفتحة تدريجيًا على أدوات أخرى.

وبالتالي، يتضح أن تفعيل أدوات الاتصال الرقمي في التعليم العالي يجب أن يراعي هذا التفاوت في الاستخدام، وأن يعمل على دمج الوسائل الجديدة (كالاجتماعات ومجموعات التواصل) بطريقة ممنهجة وآمنة، مع الحفاظ على القنوات الرسمية التي لا تزال تلعب دورًا محوريًا في التواصل الأكاديمي اليومي.

الجدول رقم 17: التحديات التي واجهتها عند استخدام ادوات الاتصال الرقمي في التعليم العالي وكيفية التعامل معها

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
ضعف الاتصال بالانترنت	4	22,2
نقص الامكانيات و البنية التحتية	5	27,8
ضعف التجاوب و تحديات تعليمية و تكوينية	3	16,7
قضايا أمنية وتحديات تنظيمية	3	16,7
لا يوجد تحديات	3	16,7
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن التحدي الأكثر بروزًا حسب أفراد العينة هو "نقص الإمكانيات والبنية التحتية"، حيث تم ذكره من قبل 27.8%من أفراد العينة، ما يعكس أن توفير التجهيزات الملائمة والدعم التقني لا يزال يشكّل عقبة أساسية أمام تعميم فعّال للاتصال الرقمي في التعليم العالي، خصوصًا في المؤسسات التي تعاني من ضعف الاستثمار في الجانب التكنولوجي.

في المرتبة الثانية جاء"ضعف الاتصال بالإنترنت "بنسبة 22.2%، وهو تحدٍّ شائع في السياقات التعليمية، خاصة في المناطق التي لا تزال تعاني من تغطية غير مستقرة أو سرعة محدودة، ما يؤثر سلبًا على جودة الاتصال الرقمي، سواء من حيث تحميل المحتوى أو التفاعل اللحظي في الاجتماعات أو الدروس المباشرة.

أما المرتبة الثالثة فقد تقاسمتها ثلاث تحديات بنسبة متساوية(16.7%) ، وهي:

- "ضعف التجاوب وتحديات تعليمية وتكوينية "، مما يدل على وجود صعوبات في التفاعل الفعّال بين المستخدمين أو في مدى إتقانهم لاستخدام هذه الأدوات.
- "قضايا أمنية وتحديات تنظيمية "، في إشارة إلى وجود مخاوف متعلقة بالخصوصية، حماية البيانات أو غياب وضوح في أطر تنظيم استعمال الأدوات الرقمية.
- "لا يوجد تحديات "، حيث صرّح بعض أفراد العينة بعدم وجود مشاكل تُذكر، ما قد يشير إلى تفاوت في التجارب حسب المؤسسة، التخصص أو حتى مستوى التكوين التقني للمستخدم.

هذا التوزيع في الإجابات يعكس أن التحديات في استخدام أدوات الاتصال الرقمي في التعليم العالي متعدّدة ومترابطة، تجمع بين مشكلات تقنية (البنية التحتية والأنترنت)، وأخرى بشرية وتنظيمية (التكوين، التفاعل، الأمن).

أي أن استراتيجية تهدف إلى تعزيز الاتصال الرقمي في التعليم العالي يجب أن تتبنى مقاربة شمولية تشمل: تطوير البنية التحتية، تحسين جودة الإنترنت، توفير التكوين المستمر، ووضع أطر تنظيمية واضحة وآمنة.

الجدول رقم 18: مدى اشتراك الطلبة في تقييم جودة البرامج التعليمية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
نعم	3	16,7
لا	3	16,7
أحيانا	12	66,7
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن النسبة الأكبر من أفراد العينة، أي 66.7%، صرّحوا بأن اشراك الطلبة يتم "أحيانًا"، ما يشير إلى أن مشاركة الطلبة في تقييم البرامج التعليمية لا تُعد ممارسة منتظمة أو ممنهجة في معظم المؤسسات، بل تحدث في مناسبات أو ظروف معينة فقط، مثل نهاية الفصل أو عند إجراء مراجعات محدودة للبرامج.

في المقابل، تساوت نسبتا "نعم" و"لا" بـ 16.7%لكل منهما. وهذا التفاوت يدل على وجود اختلاف واضح بين المؤسسات أو حتى بين الكليات في نفس المؤسسة من حيث تطبيق سياسة إشراك الطلبة في عملية التقييم.

إن النتائج تعكس ضعف إشراك الطلبة كمكوّن فاعل في ضمان جودة التعليم، رغم أن إشراكهم يعتبر أحد مبادئ مقاربة الجودة الشاملة في التعليم العالي. فمساهمة الطلبة يمكن أن تزوّد الإدارات البيداغوجية ببيانات نوعية حول مدى فعالية البرامج، تفاعل الأساتذة، ومدى توافق المحتوى مع تطلعات المتعلمين وسوق العمل.

فإن تعزيز آليات إشراك الطلبة بطريقة منتظمة وشفافة يُعد خطوة مهمة نحو تحقيق نظام تقييم أكثر شمولاً وتوازنًا، يُراعي مختلف وجهات النظر داخل الحرم الجامعي.

الجدول رقم 19: الخطوات أو المبادرات التي يمكن أن تتبناها الجامعة لتعزيز ثقافة الجودة والتميز الاكاديمي بين أعضاء هيئة التدريس، الطلاب، والاداريين

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
لتحفيز والتشجيع على استخدام الأدوات الرقمية	2	11,1
توفير البنية التحتية والتجهيزات الحديثة	3	16,7
التدريب والتكوين المستمر	4	22,2
التشاركية في اتخاذ القرار والحوار	6	33,3
إنشاء آليات داعمة داخل الجامعة ونشر الوعي	3	16,7
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن الخيار الأكثر اختياراً من قبل أفراد العينة هو "التشاركية في اتخاذ القرار والحوار "بنسبة 33.3%، مما يشير إلى أن عينة الدراسة يعتبرون إشراك جميع الفاعلين داخل الجامعة في اتخاذ القرارات وتعزيز ثقافة الحوار عاملاً أساسياً في ترسيخ مفاهيم الجودة والتميّز. فالمشاركة تخلق شعوراً بالانتماء والمسؤولية الجماعية، وتعزز من التقبل والالتزام بالتحسينات المقترحة.

يلي ذلك في المرتبة الثانية خيار "التدريب والتكوين المستمر "بنسبة 22.2%، ما يبرز وعي المشاركين بأهمية رفع كفاءة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير مهني منتظمة، وهو أمر ضروري لضمان استخدام فعّال للأدوات البيداغوجية الحديثة وتعزيز الأداء الأكاديمي والإداري.

في المرتبة الثالثة، جاء خيار "توفير البنية التحتية والتجهيزات الحديثة "بنسبة 16.7%، بالتساوي مع خيار "إنشاء آليات داعمة داخل الجامعة ونشر الوعي "، ما يدل على أن جودة التعليم لا يمكن أن تتحقق دون توفير بيئة مادية وتنظيمية مناسبة، إلى جانب رفع الوعي حول أهمية الجودة من خلال مبادرات داخلية (مثل النوادي أو الخلايا التوعوية).

أما خيار"التحفيز والتشجيع على استخدام الأدوات الرقمية "فحل في المرتبة الأخيرة بنسبة 11.1%، مما قد يعني أن الأفراد يرون أن التحفيز وحده غير كافٍ، أو أنهم يعتبرون توفر الأدوات والتدريب أكثر أهمية في المرحلة الحالية.

وتعزيز ثقافة الجودة والتميز الأكاديمي، من وجهة نظر المشاركين، يرتكز أساساً على الحوكمة التشاركية والتكوين المستمر، إلى جانب أهمية الدعم البنيوي والتنظيمي. وهو ما يؤكد على ضرورة تبني الجامعات لمقاربة شاملة ومندمجة، تجمع بين الجوانب البشرية، التقنية والتنظيمية.

المحور الرابع: العقبات التي تواجه الاتصال الرقمي وجودة التعليم العالي في الجامعات:

الجدول رقم 20: مدى تأثير ضعف الانترنت أو عدم توفر الاجهزة المناسبة على جودة الخدمات الجامعية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
تأثير كبير جدا ومعرقل	8	44,4
تأثير متوسط	5	27,8
تأثير ضعيف	2	11,1
تأثير محدد في لحظات أو مجالات معينة	3	16,7
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يعتبرون أن ضعف الإنترنت أو عدم توفر الأجهزة المناسبة له تأثير كبير جداً ومعرقل على جودة الخدمات الجامعية، حيث أشار إلى ذلك 44.4%من عينة الدراسة، وهي النسبة الأعلى بين الخيارات. هذا يعكس الاعتماد الكبير على البنية التحتية الرقمية في تقديم الخدمات الجامعية، سواء البيداغوجية، الإدارية، أو البحثية، ويُظهر مدى هشاشة النظام التعليمي في حال غياب مقومات الاتصال الرقمي الأساسية.

في المرتبة الثانية، نجد خيار"تأثير متوسط "بنسبة 27.8%، ما يشير إلى أن شريحة أخرى من المشاركين ترى أن التأثير ليس دائماً حاداً، وإنما يتفاوت حسب الظروف والمهام، وهو ما قد يعكس وجود تفاوت بين الكليات أو المناطق في مستوى التجهيزات الرقمية.

أما خيار "تأثير محدد في لحظات أو مجالات معينة "فجاء بنسبة 16.7%، وهو ما يؤكد أن البعض لا يواجهون مشاكل دائمة، بل تظهر فقط في بعض الفترات مثل فترات الامتحانات أو تسجيل الطلبة أو أثناء المحاضرات الافتراضية.

وأخيراً، 11.1%فقط يرون أن التأثير ضعيف، وهي أقل نسبة، مما يدل على أن هذه الفئة قد تعمل في ظروف رقمية مقبولة أو ضمن مؤسسات أكثر تجهيزاً، ولكنها تبقى أقلية مقارنة بباقي العينة .

و ضعف البنية التحتية الرقمية (الإنترنت والأجهزة) يُعد من العقبات الأساسية التي تعرقل جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر أغلبية أفراد العينة. وهو ما يفرض على المؤسسات الجامعية إعطاء الأولوية لتقوية الشبكات، تحسين الاتصال، وتوفير تجهيزات رقمية فعالة، باعتبارها شرطاً أساسياً لنجاح التعليم الرقمي والرفع من مستوى الجودة الأكاديمية والخدماتية.

الجدول رقم 21: ابرز التحديات اثناء استخدام وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
ضعف تدفق الانترنت والمنصات	7	38,9
نقص الوسائل والمعدات	4	22,2
ضعف التفاعل من المستقبلين	3	16,7
قيود تنظيمية أو بشرية	3	16,7
لا توجد تحديات	1	5,6
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن أبرز التحديات التي تواجه الأفراد أثناء استخدام وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة تتلخص في ضعف تدفق الإنترنت والمنصات، حيث أفاد 38.9%من عينة الدراسة بأن هذا هو التحدي الأكبر، وهو ما يعكس الاعتماد الكبير على الإنترنت والأنظمة الرقمية في العملية التعليمية، إذ أن أي خلل في تدفق الإنترنت يمكن أن يعطل سير العملية التعليمية برمتها ويؤثر على التواصل بين الأساتذة والطلبة.

في المرتبة الثانية، نجد نقص الوسائل والمعدات بنسبة 22.2%، وهو تحدٍ آخر يشير إلى أن بعض الجامعات أو الأقسام قد تفتقر إلى الأجهزة والمعدات الحديثة التي تدعم الاتصال الرقمي الفعّال. وهذا يتضمن نقص في الحواسيب، الطابعات، أو أجهزة العرض وغيرها من الوسائل التي تعتبر أساسية لنجاح التعليم الرقمي.

أما ضعف التفاعل من المستقبلين فقد أشار إليه 16.7%من عينة الدراسة، وهو يعكس التحدي البيداغوجي والتربوي في استخدام الوسائل الرقمية، حيث قد يواجه البعض صعوبة في تحفيز الطلاب على التفاعل الفعّال عبر المنصات الرقمية أو وسائل التواصل، مما يؤدي إلى تجربة تعليمية أقل تفاعلاً وفعالية.

وبنفس النسبة (16.7%)، أشار بعض أفراد عينة الدراسة إلى وجود قيود تنظيمية أو بشرية، وهو ما يتعلق إما باللوائح الجامعية التي قد تكون غير مرنة في استخدام الوسائل الرقمية، أو أن بعض الأساتذة أو الإداريين قد لا يمتلكون المهارات الكافية لاستخدام الأدوات الرقمية بشكل فعال.

وأخيراً، 5.6%فقط من عينة الدراسة أكدوا عدم وجود تحديات، ما يعكس أن هذه الفئة قد لا تواجه صعوبات كبيرة في استخدام وسائل الاتصال الرقمي في جامعتهم.

فضعف تدفق الإنترنت والمنصات هو التحدي الأكبر الذي يواجهه الأفراد في استخدام وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة. هذا يشير إلى ضرورة تحسين البنية التحتية الرقمية من خلال تعزيز سرعة الإنترنت وتطوير المنصات التعليمية. كما يُعتبر نقص الوسائل والمعدات تحدياً آخر يستدعي تحديث التجهيزات في الجامعات و يظهر أن تحفيز التفاعل الرقمي بين الطلبة والأساتذة يُعد من العوامل الهامة التي تحتاج إلى مزيد من الجهود لتحسينها.

الجدول رقم 22: كيفية تحسين جودة التعليم العالي من خلال تطوير الاتصال الرقمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
تحسين البنية التحتية	5	27,8
تكوين وتدريب الكوادر	3	16,7
توعية وتحفيز الأسرة الجامعية	4	22,2
تطوير المحتوى والبرامج	3	16,7
إدماج شامل لكل الفاعلين	3	16,7
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن اغلب افراد عينة الدراسة اختارو تحسين البنية التحتية حيث حصل على أعلى نسبة من الاختيارات، بنسبة 27.8%من مجموع افراد عينة الدراسة، أشاروا إلى أن تحسين البنية التحتية هو السبيل الأهم لتحسين جودة التعليم الرقمي. هذه النسبة تشير إلى أن البنية التحتية الرقمية هي عامل حاسم في تعزيز التواصل الرقمي، وبالتالي فإن توفير الإنترنت بسرعة عالية، وتحديث المنصات التعليمية، وتوفير الأجهزة الحديثة مثل الحواسيب والطابعات سيكون له تأثير كبير على تجربة التعليم الرقمي.

توعية وتحفيز الأسرة الجامعية كانت الإجابة الثانية الأكثر تفضيلاً بنسبة .22.2%هذا يشير إلى أن بعض المبحوثين يرون أن توعية الأساتذة والطلبة بأهمية الاتصال الرقمي وكيفية استخدامه بكفاءة، بالإضافة إلى تحفيزهم على المشاركة الفعالة في العملية التعليمية، هو أمر بالغ الأهمية. يمكن أن تشمل هذه المبادرات ورش عمل تدريبية وتقديم دورات توعية حول استخدام الأدوات الرقمية بشكل فعال.

أما في المرتبة الثالثة، فقد كان هناك تكوين وتدريب الكوادر بنسبة 16.7%، مما يبرز أهمية تأهيل الأساتذة والإداريين على استخدام الأدوات الرقمية بشكل صحيح، وتزويدهم بالمعرفة اللازمة لتوظيفها في العملية التعليمية.

في نفس النسبة (16.7%)، أشار المبحوثون إلى أهمية تطوير المحتوى والبرامج، مما يدل على أن تحسين المواد التعليمية في المنصات الرقمية أمر أساسي، سواء من خلال تحسين البرامج الدراسية أو إضافة محتوى متنوع وتفاعلي، مما يسهل على الطلبة استيعاب المعلومات.

وأخيراً، إدماج شامل لكل الفاعلين كان الخيار الأخير بنسبة .16.7%وهذا يشير إلى أن تفعيل الاتصال الرقمي يتطلب مشاركة جميع الأطراف المعنية: من أساتذة وطلبة وإداريين، بالإضافة إلى المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص، بهدف خلق بيئة تعليمية متكاملة تسهم في تحقيق أهداف التعليم العالي الرقمي.

و أن تحسين البنية التحتية يأتي في صدارة الأولويات لتحسين جودة التعليم العالي من خلال الاتصال الرقمي، يليه توعية الأسرة الجامعية وتعزيز التفاعل الرقمي بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة. كما أن تدريب الكوادر وتطوير المحتوى والبرامج التعليمية يُعتبران من العوامل المهمة لتحقيق جودة التعليم الرقمي. وأخيراً، إدماج جميع الفاعلين في العملية التعليمية الرقمية يعتبر شرطًا أساسيًا لإنجاح هذا التحول.

الجدول رقم 23: اقتراحات تطوير الاتصال الرقمي بحيث يخدم جودة التعليم العالي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المؤوية
تحسين البنية التحتية الرقمية	7	38,9
التكوين والتدريب المستمر	4	22,2
تطوير المنصات والبرامج	3	16,7
رقمنة شاملة للقطاعات	2	11,1
تمكين العنصر البشري	2	11,1
المجموع	18	100,0

المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن تحسين البنية التحتية الرقمية حصل على أعلى نسبة من الإجابات، حيث 38.9%من أفراد عينة الدراسة اعتبروا أن تحسين البنية التحتية الرقمية هو التوجه الأكثر أهمية لتطوير الاتصال الرقمي. يتضح من هذه النتيجة أن وجود اتصال إنترنت قوي ومستقر، وتحديث الأجهزة

والتقنيات من أولويات عينة الدراسة .تطوير الشبكات والبنية التحتية سيؤدي إلى تحسين فعالية أدوات التعليم الرقمي ويضمن استمرارية وجودة عملية التعلم عن بُعد.

في المرتبة الثانية، جاء التكوين والتدريب المستمر بنسبة .22.2%هذه النتيجة تشير إلى أهمية تدريب الأساتذة والطلاب على استخدام الأدوات الرقمية بشكل فعال ومستمر، وكذلك توفير دورات تدريبية وورش عمل تعزز من استخدام منصات التعلم الإلكتروني والتفاعل الرقمي. يُعد هذا العنصر ضروريًا لضمان توظيف التقنيات الرقمية بشكل مناسب في العملية التعليمية.

تطوير المنصات والبرامج جاء في المرتبة الثالثة بنسبة .16.7%يبدو أن افراد عينة الدراسة يرون أن المنصات التعليمية الحالية قد تحتاج إلى تحديث أو تحسين لتلبية احتياجات التعليم العالي. يشمل ذلك تحسين واجهات الاستخدام، وتوفير محتوى تفاعلي، بالإضافة إلى تعزيز القدرة على التفاعل اللحظي بين المعلم والطالب.

رقمنة شاملة للقطاعات حصلت على 11.1%من الإجابات، مما يعني أن بعض افراد عينة الدراسة يرون أن عملية الرقمنة يجب أن تتوسع لتشمل جميع القطاعات الأكاديمية والإدارية داخل الجامعات. هذا يشمل الأدوات المكتبية، الإجراءات الإدارية، وغيرها من جوانب الحياة الجامعية التي يمكن أن تستفيد من الرقمنة لتوفير الوقت والجهد.

تمكين العنصر البشري حصل على نفس النسبة .11.1%هذه النتيجة تشير إلى أهمية الاستثمار في العنصر البشري، سواء كان الأساتذة أو الطلاب أو الإداريين، من خلال توفير الدعم الفني والتقني، وكذلك التشجيع على استخدام التقنيات الحديثة بشكل مستمر.

ومنه نفسر أن تحسين البنية التحتية الرقمية يأتي كأولوية رئيسية لتطوير الاتصال الرقمي في التعليم العالي، حيث أن توفر اتصال سريع وموثوق يعد من العناصر الأساسية لضمان جودة التعليم الرقمي بعد ذلك، يُعتبر التكوين والتدريب المستمر للأفراد في العملية التعليمية من الأمور الحاسمة.

تطوير المنصات والبرامج وتحقيق رقمنة شاملة في كافة جوانب التعليم الجامعي.

ثالثا: تفسير النتائج في ضوء التساؤلات

نتائج المحور الأول: استخدام الأدوات الرقمية في التعليم العالي

توصلت الدراسة أن أكثر الأدوات استخدامًا للتواصل هو البريد الإلكتروني و المنصات التعليمية مثل Moodleكان الأكثر استخدامًا بنسبة 94.4%

أكدت نتائج الانتظام النشر على الصفحة هو النشر المنتظم كان الأكثر شيوعًا بنسبة .61.1%

وضحت نتائج أن أثر الأدوات الرقمية على تحسين جودة التعليم كان أثر إيجابي كان الأكثر شيوعًا بنسبة .83.3%.

بينت نتائج الدراسة أن أنواع الأدوات الرقمية المستخدمة هي البريد الإلكتروني كان الأكثر استخدامًا بنسبة .94.4%.

نتائج المحور الثاني: استراتيجيات تعزيز جودة التعليم عبر الاتصال الرقمي

كشفت نتائج الدراسة أن أدوات ضرورية لتعزيز جودة التعليم هو تطوير المنصات التعليمية حصل على أعلى نسبة .88.9%.

توصلت الدراسة التحديات في استخدام الأدوات الرقمية هي ضعف الاتصال بالإنترنت كان التحدي الأكبر بنسبة .22.2%.

أظهرت نتائج الدراسة الخطوات أو المبادرات لتعزيز الجودة الأكاديمية هي التشاركية في اتخاذ القرار والحوار كانت الأكثر شيوعًا بنسبة .33.3%.

بينت النتائج أن إشراك الطلبة في تقييم جودة البرامج التعليمية هي أحيانًا كانت الإجابة الأكثر شيوعًا بنسبة .66.7%.

نتائج المحور الثالث: العقبات التي تواجه الاتصال الرقمي وجودة التعليم العالي

بينت نتائج الدراسة أن تأثير ضعف الإنترنت أو عدم توفر الأجهزة هو تأثير كبير جدًا ومعرقل كان الأكثر شيوعًا بنسبة .44.4%

كشف الدراسة أن أبرز التحديات أثناء استخدام وسائل الاتصال الرقمي هو ضعف تدفق الإنترنت والمنصات كانت الإجابة الأكثر شيوعًا بنسبة .38.9%

وضحت الدراسة أن كيفية تحسين جودة التعليم العالي من خلال تطوير الاتصال الرقمي هو تحسين البنية التحتية كانت الإجابة الأكثر شيوعًا بنسبة .27.8%

بين الدراسة أن اقتراحات لتطوير الاتصال الرقمي هو تحسين البنية التحتية الرقمية كانت الإجابة الأكثر شيوعًا بنسبة .38.9%.

النتائج العامة:

- أظهرت النتائج أن أدوات الاتصال الرقمي (البريد الإلكتروني، المنصات التعليمية، وأدوات الاجتماعات الافتراضية) تحظى بشعبية كبيرة في المؤسسات الجامعية.
- كشفت النتائج أن تحسين البنية التحتية الرقمية و تطوير المنصات التعليمية يعتبران الأولوية الكبرى لتعزيز جودة التعليم الرقمي.
- توصلت الدراسة إلى أن التدريب المستمر للأفراد في العملية التعليمية هو عنصر أساسي لنجاح التحول الرقمي.
- تبين من خلال النتائج أن التحديات الكبرى تشمل ضعف الاتصال بالإنترنت، نقص الوسائل والمعدات، والقيود التنظيمية.
- أظهرت النتائج أن اشتراك الطلاب في تقييم البرامج التعليمية يحدث في بعض الأحيان فقط، مما يشير إلى الحاجة لتعزيز هذه الممارسة.

تحليل ومناقشة تساؤلات الدراسة:

1. ما هو مفهوم الاتصال الرقمي في جودة التعليم العالي؟

الاتصال الرقمي في التعليم العالي يُقصد به استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة كالبريد الإلكتروني، المنصات التعليمية، وتطبيقات الاجتماعات الافتراضية، لتسهيل التفاعل والتواصل بين جميع مكونات المجتمع الجامعي (أساتذة، طلاب، إداريين).
وهو يسهم في تحسين تدفق المعلومات، تسريع اتخاذ القرار، دعم العملية التعليمية، وتوفير بيئة تعليمية مرنة ومفتوحة، ما ينعكس على جودة التعليم والتكوين الأكاديمي.

يُفهم الاتصال الرقمي في السياق الجامعي على أنه استخدام الأدوات والتقنيات الرقمية الحديثة لتسهيل التواصل بين مختلف مكونات المؤسسة الجامعية، من أساتذة، وطلبة، وإداريين وقد كشفت نتائج الدراسة أن هذا النوع من الاتصال لا يُنظر إليه فقط كوسيلة تواصل بل كمحرك رئيسي لتحسين الأداء الأكاديمي والإداري داخل الجامعة فالاتصال الرقمي يُوظف لتسهيل تقديم الدروس، التواصل السريع، تبادل المعلومات، وتوفير بيئة تعليمية أكثر تفاعلاً ومرونة، مما يعزز من جودة التعليم العالي ويجعله أكثر استجابة لمتطلبات العصر الرقمي.

2. كيف يساهم الاتصال الرقمي في تحسين جودة العملية التعليمية؟

الاتصال الرقمي يعتبره الأساتذة وسيلة فاعلة لتحسين جودة التعليم من خلال تسهيل الوصول إلى الموارد، دعم التفاعل، تمكين التقييم المستمر، وتحسين قابلية تتبع الأداء الأكاديمي.

أظهرت نتائج الدراسة أن 83.3% من أفراد العينة يرون أن الاتصال الرقمي يساهم بشكل إيجابي في تحسين جودة التعليم العالي، وهو ما يدل على وعي كبير لدى المشاركين بأهمية التحول الرقمي في تعزيز الفعالية البيداغوجية. فالاتصال الرقمي يتيح تنويع الوسائط التعليمية، ويُحسن من إدارة الوقت، ويُسهل تتبع أداء الطلبة، ويعزز التفاعل الآني والمستمر، وهو ما يؤدي في مجمله إلى رفع جودة العملية التعليمية من حيث المحتوى، والأساليب، والنتائج.

3. ما هي الأدوات الرقمية الأكثر استخدامًا في جودة التعليم العالي؟

- البريد الإلكتروني(94.4%)
- المنصات التعليمية مثل Moodle و(83.3%) Google Classroom
- صفحات التواصل الاجتماعي(77.8%)
- تطبيقات الاجتماعات الافتراضية مثل Zoom و(33.3%) Teams

تشير النتائج إلى أن الأدوات الرقمية الأكثر استخدامًا هي البريد الإلكتروني (94.4%) والمنصات التعليمية مثل Moodle و(83.3%) Google Classroom، تليها صفحات التواصل الاجتماعي (77.8%)، في حين جاءت تطبيقات الاجتماعات الافتراضية مثل Zoom و Teamsبنسبة أقل (33.3%). هذه النتائج تعكس اعتمادًا كبيرًا على الأدوات الرسمية وشبه الرسمية للتعليم والتواصل، بينما تبقى الأدوات الأخرى تكميلية أو مرتبطة بمواقف معينة. ويُفهم من ذلك أن الثقافة الرقمية داخل الجامعة ترتكز على أدوات ذات طابع رسمي ومنظم نسبيًا، وهو ما يُسهل ضبط جودة التعليم وتوثيق العمليات التعليمية والإدارية.

ومن نلاحظ أن أدوات التواصل الرسمية والمنصات التعليمية تحتل موقعًا مركزيًا في العمل الأكاديمي، فيما تُستخدم شبكات التواصل والتطبيقات حسب الحاجة والوظيفة التعليمية.

4. ما هي العقبات التي تواجه الاتصال الرقمي في الجامعات؟

بينت الدراسة أن ضعف تدفق الإنترنت والمنصات هي أكبر نسبة حيث قدرت بـ(38.9%)

أوضحت الدراسة أن نقص الوسائل والمعدات حيث بلغت نسبتها (22.2%)

تبين من خلال الدراسة أن ضعف التفاعل من المستقبلين(16.7%)

كشفت الدراسة أن قيود تنظيمية أو بشرية(16.7%)

إضافة إلى ذلك، أشار 44.4%من المشاركين إلى أن ضعف الإنترنت أو عدم توفر الأجهزة المناسبة له تأثير كبير ومعرقل على جودة الخدمات الجامعية.

تُعد العقبات التكنولوجية والتنظيمية من أبرز التحديات، حيث صرح38.9% من أفراد العينة بأن ضعف تدفق الإنترنت والمنصات يمثل العقبة الأهم، يليه نقص الوسائل والمعدات (22.2%)، ثم ضعف التفاعل من المستقبلين (16.7%)، وأخيرًا القيود التنظيمية والبشرية (16.7%). كما أن 44.4% أكدوا أن

هذه المشكلات لها تأثير كبير ومعرقل على جودة الخدمات الجامعية. هذا يدل على أن نجاح الاتصال الرقمي لا يعتمد فقط على توفر التكنولوجيا، بل على مدى كفاءتها، وسهولة الوصول إليها، واستعداد الموارد البشرية لاستخدامها بكفاءة.

5. كيف يمكن تطوير استراتيجيات فعّالة لتعزيز جودة التعليم العالي من خلال الاتصال الرقمي؟

يمكن تطوير استراتيجيات فعّالة لتعزيز جودة التعليم العالي من خلال الاتصال الرقمي عبر التركيز على عدة محاور أساسية، أبرزها تحديث ودعم المنصات التعليمية الرقمية، وهو ما حظي بأعلى نسبة تأييد (88.9%)، إلى جانب تحفيز التفاعل الرقمي بين مختلف الفاعلين في البيئة الجامعية (72.2%)، وتدريب الكوادر الأكاديمية والإدارية على الاستخدام الفعّال للتقنيات الرقمية (61.1%) و أن تحسين البنية التحتية التكنولوجية (38.9%)، والتكوين والتدريب المستمر للأساتذة والطلبة (22.2%) يمثلان عنصرين داعمين لتفعيل هذه الاستراتيجيات وتشير هذه المعطيات إلى أن نجاح الاتصال الرقمي في دعم جودة التعليم العالي يتطلب استثماراً شاملاً في الجوانب التقنية والبشرية على حد سواء، إلى جانب تعزيز ثقافة التفاعل الرقمي داخل الأسرة الجامعية.

أجمعت آراء العينة على أن تعزيز جودة التعليم الرقمي يتطلب تدخلات على أكثر من مستوى. فقد اعتبر 88.9% أن "تطوير المنصات التعليمية" هو المحور الأساسي في أي استراتيجية تحسين، يليه "تحفيز التفاعل الرقمي" (72.2%)، و"تدريب الكوادر" (61.1%). كما تضمنت الاقتراحات الهامة "تحسين البنية التحتية الرقمية" (38.9%) و"التكوين والتدريب المستمر" (22.2%). هذه النتائج توضح أن الاستراتيجيات الفعالة يجب أن تكون شاملة، تجمع بين تحديث التكنولوجيا، وبناء القدرات البشرية، وتبني ثقافة مؤسساتية داعمة للتحول الرقمي

خلاصة عامة:

فمن خلال هذه النتائج والمعطيات تبين أن الاتصال الرقمي في نظر أفراد العينة لا يُعد مجرد أداة، بل يُعتبر رافعة استراتيجية لتحسين جودة التعليم العالي ورغم وجود تحديات متعددة، فإن الوعي بضرورته وأثره الإيجابي يجعل من تطويره أولوية قصوى للجامعات ويتطلب الأمر بنية تحتية متطورة، تدريبًا مستمرًا، وتحديثًا للمنصات والمحتوى، ضمن إطار شامل تشاركي ومستدام.

الخاتمة

الخاتمة

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم على كافة الأصعدة ،لاسيما في المجال التكنولوجي أصبح من الضروري على مؤسسات التعليم العالي أن تتكيف مع هذه المستجدات وتعيد النظر في طرق تسييرها وتنظيمها لعمليات التعليم والتعلم .فقد أثبتت الدراسة أن الاتصال الرقمي لم يعد مجرد وسيلة تقنية حديثة ،بل تحول إلى عنصر أساسي محوري في ضمان جودة التعليم الجامعي ، من خلال قدرته على تسهيل التدفق المعلوماتي،ودعم التواصل التفاعلي بين مختلف مكونات المنظومة الجامعية ،وتوفير بيئة تعليمية أكثر مرونة وانفتاحا.

لقد أبرزت هذه الدراسة أن إدماج الاتصال الرقمي في التعليم العالي يساهم في تحقيق مجموعة من الأهداف المرتبطة بمفاهيم الجودة،مثل تحسين الأداء البيداغوجي ،تعزي فعالية التكوين ،ضمان الشفافية في التسيير الإداري ،وتسهيل الوصول إلى مصادر المعرفة المفتوحة ،مما يرفع من مستوى التعليم ويزيد من قدرة المؤسسات الجامعية على التنافس وطنيا ودوليا.كما تبين أن هذا الإدماج لا يمكن أن يحقق نتائجه المرجوة دون توفر شروط موضوعية وتكوينا مستمرا للموارد البشرية لتمكنها من استغلال الوسائل الرقمية بالشكل الأمثل .

وعلى الرغم من الخطوات التي قطعتها بعض الجامعات الجزائرية في هذا المجال،إلا أن هناك تحديات حقيقة ما تزال قائمة ،مثل ضعف ثقافة الرقمنة لدى بعض الفاعلين ،غياب استراتيجيات موحدة لتوظيف تكنولوجيا الاتصال في دعم الجودة،وكذا محدودية الإمكانيات المادية والبشرية .وهو ما يستوجب التفكير في إصلاحات شاملة ومتكاملة تعيد رسم معالم المنظومة الجامعية وفق متطلبات العصر الرقمي.

ختاما ،تؤكد هذه الدراسة أن الاتصال الرقمي ليس ترفا تكنولوجيا ،بل خيارا استراتيجيا حتميا لأي مؤسسة تعليمية تطمح إلى تحقيق التميز وضمان جودة أدائها الأكاديمي والإداري .ومن هذا المنطلق ،بات من الضروري أن تضع الجامعات الجزائرية نصب أعينها مشروعا متكاملا للانتقال الرقمي،يكون موجها نحو تحسين المخرجات التربوية والعلمية ،وتعزيز مكانتها ضمن التصنيفات الجامعية العالمية .كما تفتح هذه الدراسة المجال أمام الباحثين لمزيد من التعمق في هذا الموضوع ،خصوصا فيما يتعلق بتقييم اثر التطبيقات الرقمية الحديثة على جودة التعليم من منظور الطلبة .

قائمة المصادر والمراجع

أولا : المراجع باللغة العربية :

- الكتب :

1. الجبوري، خير الله سبهان عبد الله، **مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في التحولات السياسية**، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2019.
2. رائد محمد عبد ربه، **التسويق الإلكتروني**، الجنادرية لمنشر، الأردن،عمان، 2013 .
3. عنابي بن عيسى: **سلوك المستهلك – عوامل التأثير النفسية** ، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر،2003.
4. مجدي محمد عبد الله، **التسويق الإلكتروني الفعال** ،دار النشر والتوزيع ،الإسكندرية،مصر، 2014 .
5. مصطفى أحمد عبد الرحمان المصري ، **ادارة التسويق-دراسات الجدوى التسويقية-الأزمات التسويقية–التسويق المصرفي الالكتروني-التجارة الالكترونية**، د ار التعليم . الجامعي لمنشر،الاسكندرية،مصر.
6. معواج هواري و آخرون : **سياسات وبرامج ولاء الزبون وأثرها على سلوك المستهلك** ، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن، 2013

- الأطروحات و الرسائل الجامعية :

1. حاتم نجود: **تفعيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولائه** - دراسة حالة المصنع الجزائري الجديد للمصبرات NCA، مذكرة تخرج تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية - تخصص تسويق – جامعة الجزائر، 2006/2005 .
2. حزرلي هالة، **أثر التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي على إدارة العلاقة مع الزبون بالمؤسسات الفندقية دراسة عينة من الفنادق بالجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث (LMD) في العلوم التجارية، تخصص تسويق فندقي، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2023 / 2024.
3. خلوط زهوة :**التسويق الابتكاري وأثره على بناء ولاء الزبائن**، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستر، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، 2013-2014 .

4. مريم نريمان نومار: **استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية** ، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجيستر في علوم الاعلام والاتصال ، تخصص إعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2012 .

5. الموسوي أحمد عبد العباس ، **أبعاد التسويق بالعلاقات وتأثيره في تحقيق ولاء الزبون** ، دراسة استطلاعية تحليلية الأراء عينة من موظفي وزبائن المصارف الأهلية العراقية العراق: كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة كربلاء، 2013.

6. ميسون بلخير، **أثر الترويج في تحقيق ولاء الزبون للمؤسسة الاقتصادية الخدمية** –دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال (موبيليس)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماجيستير في علوم التسيير، تخصص : تسويق، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، 2010.

7. نومارمريمنريمان، **استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية دراسة عينة من مستخدمي موقع الفايسبوك في الجزائر**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستير تخصص الإعلام و تكنولوجيا الاتصال الحديثة، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2012.

- المجلات:

1. ابتسام دراجي، **شبكات التواصل الاجتماعي: فضاء افتراضي للتواصل الالكتروني**، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، الجلد 01، العدد الأول، قسنطينة، 2017.

2. باديس بوغورة، **التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي**، مجلة العلوم الإنسانية والمجتمع، العدد 12، جيجل، 2014..

3. باني فتحي،محمودي أحمد: **المسؤولية الاجتماعية كخيار استراتيجي لتعزيز ولاء العميل** ، تجربة البنك العربي، مجلة الحوكمة المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، المجلد 02، العدد 02 ، 2020 .

4. بلعلياء خديجة، نوري منير، **مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في الترويج للخدمات الفندقية**، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات اقتصادية، العدد 29، الجلفة، 2014.

5. خضر، أكرم، **دور التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز ولاء الزبائن** ، مجلة الدراسات التسويقية، مجلد 8، عدد 2، 2020.

6. رانيا شاقور، **أثر أبعاد التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق ولاء الزبون**، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 01، الشلف، 2023.

7. رضا زاوش، **أثر التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي على الولاء للعلامة التجارية** ، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية ، العدد الاقتصادي 35 (01) ، جامعة زيان عاشور، الجلفة ، جويلية 2018 .
8. رضا زاوش، **أثر التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي على الولاء للعلامة التجارية** ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، العدد الاقتصادي– 35 (01).
9. سارة هيشور، كورتل فريد ، **التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي بين فرص النجاح ومخاطر الفشل**، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 31، العدد 02، الجزائر، 2020.
10. سامية خضر صالح، أسماء محمد نبيل، **شبكات التواصل الاجتماعي .. (النشأة و التأثير)**،مجلة كلية التربية جامعة عين شمس، العدد24، الجزء 02، مصر، 2018.
11. سعود صالح، **الإعلام الجديد وقضايا المجتمع : التحديات والفرص**، مداخلة ضمن المؤتمر العالمي الثاني للإعلام الإسلامي، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، يومي 15-13 ديسمبر 2011.
12. سعيدي نسيمة :**فاعلية جودة الخدمة والقيمة المدركة في تحقيق ولاء العميل في المؤسسات الخدمية**،مجلة دفاتر ، داني الكبير معاشو ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،المجلد 17،العدد3، جامعة سيدي بلعباس.
13. علاوه سلمى، **التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي** ، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 16، العدد 01، وهران، 2022.
14. على فواز طلال العدوان ، **مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي وخصائصها وأنواعها**، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 36، العدد 03، 2022.
15. فطوم لحول، " **مواقع التواصل الاجتماعي و دورها في تحديث أساسيات التسويق الإلكتروني**"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور، العدد الاقتصادي، 27 (01.
16. كلاخي لطيفة ، بن حمو عبد الله: **دور التسويق بالعلاقات في كسب ولاء العملاء** ، دراسة حالة وكالة لجدار للسياحة والأسفار بتيارت ، دراسة استكشافية ، مجلة الاستراتيجية والتنمية ، المجلد 12 ،العدد 01 ، 2022 .
17. لزغد عبد الرؤوف ،برصالي محمد نبيل، **ادارة العلاقات مع الزبائن عبر شبكات التواصل الاجتماعي و أثرها على ولاء الزبائن** ، دراسة حالة شركة موبليس الجزائرية ، مجلة الابداع ،جامعة البليدة، المجلد11،العدد2، 2021،ص 28.

18. مدوش ريم، زاير وافية، **تأثير شبكات التواصل الاجتماعي (الفايسبوك) على ولاء الزبون محنة الإبداع**، المجلد 8 العدد 1، 2018.

19. نداء عبد الرزاق حمدان، **استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة الجامعات ودوافعها**،المجلة العراقية للعلوم التربوية والنفسية،المجلد17، العدد 2021،2.

20. نهار خالد بن الوليد، لحول فطوم، " **دور مواقع التواصل الاجتماعي في نجاح استراتيجية الترويج لدى المؤسسات"** ، مجلة إدارة الاعمال و الدراسات الاقتصادية، العدد الثاني (23 ديسمبر 2018).

- المراجع باللغة الأجنبية:

1. Christian Michon," Le Merkateur", édition Pearson, Paris, 2003.
2. Gamboa, A. M., & Gonçalves, H. M. Customer loyalty through social networks: Lessons from Zara on Facebook. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 148 ;2014 .
3. Jacques lendrevie et julien Levy,Mercatore2013 :Théories et nouvelles paratiques du marketing,10eme édition,Dunod,France,2013.
4. jerôme bon, elisabethe tissier, desbordes, "fidélise les clients", la revue française du gestion, adetem, paris, 2002, N127.

- المواقع الإلكترونية:

www.algerietelecom.dz

www.algerietelecom.dz

http://www.diglactif.fr/articles

الملاحق

الملحق رقم 01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
القطب الجامعي الشهيد دريد عبد المجيد
بولحاف الدير - تبسة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
السنة الثانية ماستر
قسم : الإعلام والاتصال
تخصص : اتصال تنظيمي

أخي الفاضل،أختي الفاضلة، تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في اختصاص اتصال تنظيمي، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الخاص بدراسة بعنوان:" **دور الاتصال الرقمي في ضمان جودة التعليم العالي دراسة ميدانية بخلية ضمان الجودة بجامعة تبسة** " ونرجو من سيادتكم الإجابة التعاون معنا بالإجابة على جميع بنوده بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة.

للعلم أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، فقط يكفي الإجابة بموضوعية وواقع الحال. كما أنّ إجاباتكم تبقى سرية ولا تستخدم إلّا لأغراض البحث العلمي.

شكـــرا.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

من إعداد الطالبة : **تحت إشراف الدكتورة :**

نصيب ندى د. سارة جابري

السنة الجامعية:2024-2025

- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

- العمر:

- المستوى التعليمي:

ليسانس ☐

ثانوي ☐

ماستر ☐

دراسات عليا ☐

المسمى الوظيفي ☐

أخرى .....

المحور الأول: مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين جودة العملية التعليمية

1- هل ترى ان الاتصال الرقمي يساهم في تحسين جودة التعليم؟

نعم ☐ لا ☐ إ ☐

2. ماهي الوسائل والوسائط الاتصالية التي كنت تستخدمها قبل رقمنة الجامعة؟

.....

3. هل ساهم الاتصال الرقمي في تحسين خدمات خلية الجودة بجامعة تبسة؟

.....

5. ما الجوانب التي ساهم فيها الاتصال الرقمي في تحسين جودة التعليم؟

- تسهيل الوصول الى المعلومات ☐

- تعزيز التفاعل بين الاستاذ والطالب ☐

- تسريع العمليات الادارية ☐

- تطوير أساليب التدريس ☐

المحور الثاني: الأدوات الرقمية المستخدمة في جودة التعليم

1-هل تم التخلي عن الأساليب الاتصالية التقليدية على مستوى خلية ضمان الجودة؟

.....

1. هل تمتلك مؤسستكم صفحة على موقع الفيسبوك؟

نعم ☐ لا ☐

اذا كانت الاجابة نعم يرجى الاجابة على الاسئلة التالية :

.....

* مانوع المنشورات التي تقومون بنشرها على الصفحة

- اخبار المؤسسة ☐

- اعلانات عن الفعاليات ☐

- محتوى توعوي او تعليمي ☐

- عروض او خدمات ☐

أخرى.....

* ما مدى انتظام النشر على الصفحة؟

- نشر دائم و منتظم ☐

- نشر مؤقت او حسب الحاجة ☐

- لا يوجد نمط معين للنشر ☐

3. هل تستعملون البريد المهني ام البريد الالكتروني العادي؟

المهني ☐ لا ☐

4. ما مدى تأثير الأدوات الرقمية على تحسين جودة التعليم العالي؟

.....

5. ما هي الادوات الرقمية الاكثر استخداما في مؤسسة (يمكن اختيار اكثر من اختيار)

☐

- البريد الالكتروني

- المنصات التعليمية (مثل Google classroum, Moodle)

- تتطبيقات الاجتماعات الافتراضية (Team, Zoom)

- صفحات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر...)

- اخرى .....

المحور الثالث: استراتيجيات فعالة لتعزيز جودة التعليم العالي من خلال الاتصال الرقمي

1. ما الادوات التي ترى انها ضرورية لتعزيز جودة التعليم عبر الاتصال الرقمي؟

- تطوير المنصات

- تدريب الكوادر

- تحفيز التفاعل الرقمي

- تحسين الوصول التشبيك

- اخرى..... .....

2 الوسائل الرقمية التي تستخدمها بشكل أساسي في تواصلك الأكاديمي؟

- البريد الالكتروني

المنصات التعليمية Moodle, Blacklarad

- مجموعة تواصل اجتماعي

- تطبيقات الاجتماعات المرئية

- اخرى ....

3. ما التحديات التي واجهتها عند استخدام ادوات الاتصال الرقمي في التعليم العالي وكيف تم التعامل معها؟

.....

4. هل يتم اشتراك الطلبة في تقييم جودة البرامج التعليمية؟

نعم لا يانا

واذا كانت لديك تجربة بهذا الخصوص شاركنا رأيك

.....

5. ما الخطوات أو المبادرات التي يمكن أن تتبناها الجامعة لتعزيز ثقافة الجودة والتميز الاكاديمي بين أعضاء هيئة التدريس، الطلاب، والاداريين؟

.....

المحور الرابع: العقبات التي تواجه الاتصال الرقمي وجودة التعليم العالي في الجامعات:

1 ما مدى تأثير ضعف الانترنت أو عدم توفر الاجهزة المناسبة على جودة الخدمات الجامعية؟

.....

2 ما ابرز التحديات التي تواجهك اثناء استخدام وسائل الاتصال الرقمي في الجامعة؟

.....

3 هل تأثر مشاكل الاتصال الرقمي على جودة الإحاطة أو المشاركة الصفية وكيف؟

نعم ☐ لا ☐

التوضيح :

4 كيف يمكن تحسين جودة التعليم العالي من خلال تطوير الاتصال الرقمي؟

.....

5. ما اقتراحاتك لتطوير الاتصال الرقمي بحيث يخدم جودة التعليم العالي؟

.....

الملحق رقم 02

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministére de l'Enseignement Supèrieure et de la Recherche Scientifique

جامعة العربي التبسي تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

Universite Larbi Tebessi – Tebessa
Faculte des sciences Humaines et Sociales

تعهد

أنا الموقع أسفله الطالب: نصيب ندى

والمعد لمذكرة التخرج الموسومة: دور الإتصال الرقمي في ضمان جودة التعليم العالي
دراسة ميدانية بكلية ضمان الجودة بجامعة تبسة

المكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص: إتصال تغليمي

وبعد اطلاعي على القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 والمتضمن القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها، لا سيما المواد 03.07.19.35

أتعهد بتحمل المسؤولية العلمية والقانونية حول هذا العمل وأشهد بخلوه من كل انتحال لأعمال الغير او اقتباس غير منسوب لصاحبه، وترجمة دون ذكر المصدر ووضع أشكال بيانية او خرائط أو صور دون الإشارة للمصدر.

تبسة في: 25 ماي 2025

قرأت وأتعهد بما ورد أعلاه
التوقيع والبصمة

