

قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص الإتصال التنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

إستراتيجيات الإتصال وعلاقتها بتحقيق جودة التعليم العالي
بالجامعات الجزائرية-دراسة ميدانية في جامعة العربي التبسي -
تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ(ة):

• أحمدي زيدان

من إعداد الطلبة:

- توراس مغنية
- تايب وهيبة

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذة التعليم العالي	عابدي لادمية
مشرفا ومقررا	أستاذ مساعد (أ)	حمدي زيدان
عضوا ممتحنا	أستاذ مساعد(أ)	أمير علي فاطمة الزهراء

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم الحمد لله الذي نجحنا وتفوقنا برضاه وتخطينا جهدا بفضله واليه
ينسب الفضل

قال الرسول صلى الله عليه وسلم

{ من لم يشكر الناس لم يشكر الله و من اهدى اليكم معروفا فكافئوه فان لم تستطيعوا فادعوا }
{له

وعملا بهذا الحديث واعترافا بالجميل

نتقدم بالشكر الجزيل الى الاستاذ المشرف "حمدي زيدان" على ما قدمه لنا راجينا من الله تعالى
ان يسدد خطاه ويحقق مناه فجزاه الله عنا كل خير ولأعضاء لجنة المناقشة كل باسمه على
تفضلهم بمناقشة المذكرة

اهدي هذا النجاح لنفسي اولا ثم الى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة وساندني ودعمني
وعلمني حرفا واخذ بيدي في تحصيل العلم

الى من جعل الجنة تحت اقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها الانسانة العظيمة امي اطال الله في
عمرها

الى من كلل العرق جبينه وعلمني النجاح لا يأتي الا بالصبر والاصرار الغائب الحاضر الذي منحني
الشجاعة والقوة ابي رحمة الله عليه

الى من شددت عضدي بهم فكانوا لي سندي وقوتي في الحياة اخوتي واخواتي

الى كل افراد عائلتي صغيرا وكبيرا

الى كل اصدقائي وصديقاتي؛ زملائي وزميلاتي في العمل كل باسمه وربته

الى الشخص الذي يستحيل تكراره في حياتي صديقي وزميلي

الى رمز المحبة والعطاء ونبراس التضحية والاخلاص رفيق دربي وشريك ايامي الذي أمدني بالقوة
وساندني في كافة الاوقات وشجعني لأصل اليوم الى ما انا عليه الان

"وهيبة"

تايب وهيبة

إهداء

من قال أنا لها نالها وأنا لها إن أبت رغما عنها أتيت بها

الرحلة كانت صعبة ومن يسعى ينال ما سعى لأجله كما قال الله تعالى " وإن سعيه سوف يرى "

في مسعى النهاية ابتدأت البداية ، ومشواري الدراسي شارف على الانتهاء لتبدأ رحلة تخرجي
فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات

أهدي هذا النجاح إلى نفسي الطموحة أولا ابتدأت بطموح وانتهت بنجاح ثم إلى كل من سعى
معي لإنهاء مسيرتي الجامعية

إلى أبي... أبي الذي رحل قبل أن يقطف ثمار الزرع الذي لولاه لم يكن إلى روحه الطاهرة أهدي
هذا العمل راجية أن يكون حسنة وصدقة عنه...

إليك أبي الحاضر دوما رغم الغياب رحمه الله وأسكنه الفردوس الأعلى

إلى اليد الخفية التي أزلت عن طريقي الأشواك ومن تحملت كل لحظة الم مررت بها
وساندتني وسهرت ليالي طويلة من أجل راحتي واستيقظت فجرا للدعاء لي.... إلى أمي الحبية

إلى إخوتي كل واحد بإسمه وخاصة " بدر الدين ، بوبكر ، عماد الدين ، بوجمعة "

هم الكتف الذي أستند عليه دائما ساندوني بكل حب وقت ضعفي ممهدين لي الطريق زارعين
الثقة والإصرار داخلي (حفظهم الله)

إلى أخواتي شمعات دربي " فوزية ، حكيمة " فلقد كانوا بمثابة العضد والسند في سبيل
استكمال هذا العمل

إلى زوجة أخي " أم الخير " والكتاكتيت الصغار " لقمان ، رزان

إلى اللاتي غمروني بالحب والتوجيه وأمدوني بالقوة كانوا موضع الاتكاء واللاتي رزقني الله بهم
لأعرف من خلالهم طعم الحياة وصديقات العمر " عيدة ، أية ، إلهام ، إيمان ، عبير ، حسنة

إلى الدكتور الذي ترك بصمته الجميلة بأخلاقه وتعاونه ومحبته الأبوية " حمدي زيدان "

إلى كل من ذكرهم القلب ولم يذكرهم القلم .

توراس مغنية

شكر و عرفان

الحمد لله الذي علمنا ما لم نكن نعلم والصلاة والسلام على

محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبة أجمعين إلى يوم الدين

أما بعد :

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

﴿لا يشكر الله من لا يشكر الناس﴾

عملا بهذا الحديث الصحيح عن رسول الله من الواجب على التوجه بالشكر

للأستاذ الفاضل الدكتور حمدي زيدان﴾

الذي قبل الإشراف على هذا العمل والذي خصنا بالتوجيه والنصائح العلمية

فبارك الله في جهده وجزاه خير الجزاء عنا

كما أتقدم بالشكر والامتنان

﴿لعمال وموظفي الجامعة المركزية جامعة العربي التبسي -تبسة﴾

على مجهودهم ورحابة صدورهم

كما لا يفوتني التوجه بالشكر والتقدير

لكل أساتذة قسم إعلام وإتصال

على ما قدموه لنا من

معلومات طيلة سنوات الدراسة والشكر موصول

أيضا لعمال الكلية وطاقمها الإداري

ولا أنسى فضل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد شكرا

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الشكر والعرقان
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
أب	مقدمة
	ا. الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة
	-أولا: صياغة الإشكالية
3-1	1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
4-3	2. أسباب إختيار الموضوع
4	3. أهمية الدراسة
4	4. أهداف الدراسة
7-5	5. تحديد مفاهيم الدراسة
9-6	6. المقرب النظري للدراسة
16-11	7. الدراسات السابقة
	-ثانيا: الاجراءات المنهجية
17	1. منهج الدراسة
19-18	2. أدوات جمع البيانات
20-19	3. مجتمع البحث وعينة الدراسة
21-20	4. مجالات الدراسة
	ب. الإطار النظري للدراسة
	ب1- استراتيجيات الاتصال

24-23	1-1-1- مفهوم إستراتيجية الإتصال
25	1-1-2- أنواع إستراتيجية الإتصال
27-26	1-1-3- مبادئ إستراتيجية الإتصال
28-27	1-1-4- أساليب التخطيط الإستراتيجي للإتصال
30-29	1-1-5- أهداف إستراتيجية الإتصال
	2-2- جودة التعليم العالي
34-32	1-2-1- مفهوم الجودة ومراحل تطورها
37-34	2-2-2- محاور الجودة في التعليم العالي
38-37	2-2-3- مبادئ الجودة في التعليم العالي
38	2-2-4- أهداف الجودة في التعليم العالي
39-38	2-2-5- تحديات تطبيق الجودة في التعليم العالي
	iii. الإطار التطبيقي للدراسة
41	1. تعريف جامعة العربي التبسي -تبسة
42-41	2. مهام وأهداف جامعة العربي التبسي
43	3. الهيكل التنظيمي للمؤسسة
72-44	4. عرض وتفريغ وتحليل بيانات الدراسة
75-73	5. نتائج على ضوء التساؤلات
76	6. نتائج عامة
77	خاتمة
82-78	قائمة المصادر والمراجع
92-84	ملاحق
100-93	ملخص

رقم الصفحة	عنوانه	رقم الجدول
44	الجدول رقم (1) يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير النوع	01
45	الجدول رقم (2) يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن	02
46	الجدول رقم (3) يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المنصب المهني	03
46	الجدول رقم (4) يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	04
47	الجدول رقم (5) يبين القنوات الرئيسية التي تستخدمها الجامعة للتواصل	05
48	الجدول رقم (6) يبين تقييم فعالية إستراتيجيات الإتصال المطبقة في الجامعة	06
49	الجدول رقم (7) يبين استخدام الجامعة للتكنولوجيا في استراتيجيات الإتصال	07
50	الجدول رقم (8) يبين عكس إستراتيجيات الإتصال للتقيم والاهداف المجتمعية	08
51	الجدول رقم (9) يبين تأثير استراتيجيات الإتصال على المشاركة في الانشطة	09
52	الجدول رقم (10) يبين المعايير التي تعتبر أساسية لتقييم جودة التعليم في الجامعة	10
53	الجدول رقم (11) يبين كيفية قياس جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية	11
54	الجدول رقم (12) يبين وفاء الجامعة بمعايير الجودة الوطنية والدولية	12
55	الجدول رقم (13) يبين درجة الرضا عن البنية التحتية التعليمية في الجامعة	13
56	الجدول رقم (14) يبين كيفية تحسين الجودة في التعليم	14
58	الجدول رقم (15): يوضح كيفية مساهمة استراتيجيات الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة	15
59	الجدول رقم (16): يوضح الإستراتيجيات المعتمدة لتعزيز فعالية الإتصال داخل الجامعة	16
60	الجدول رقم (17): يوضح طرق تعزيز استراتيجيات الإتصال لجودة الخدمات الجامعية	17
61	الجدول رقم (18): يوضح كيفية قياس تأثير استراتيجيات الإتصال على الجودة الأكاديمية	18
62	الجدول رقم (19): يوضح دور القيادة في تعزيز استراتيجيات الإتصال داخل الجامعة	19

63	الجدول رقم (20): يوضح وجود تحسينات لاستراتيجيات الإتصال في الجامعة	20
64	الجدول رقم (21): يوضح التحديات التي تعترض استراتيجيات الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي	21
65	الجدول رقم (22): يوضح كيفية التغلب على التحديات	22
67	الجدول رقم (23): يوضح أهمية توفر الإتصال الفعال داخل الجامعة المركزة بالنسبة لتحقيق أهدافها	23
68	الجدول رقم (24): يوضح أهم العوائق التي تعترض التواصل الفعال داخل الجامعة	24
70	الجدول رقم (25): يوضح خطوات تحسين استراتيجيات الإتصال في الجامعة	25
71	الجدول رقم (26): يوضح أهم التحديات التي تواجه استراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية	26

رقم الصفحة	عنوانه	رقم الشكل
44	الشكل رقم (1) يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير النوع	01
45	الشكل رقم (2) يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن	02
46	الشكل رقم (3) يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المنصب المهني	03
46	الشكل رقم (4) يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	04
48	الشكل رقم (5) يبين القنوات الرئيسية التي تستخدمها الجامعة للتواصل	05
49	الشكل رقم (6) يبين تقييم فعالية إستراتيجيات الإتصال المطبقة في الجامعة	06
50	الشكل رقم (7) يبين استخدام الجامعة للتكنولوجيا في استراتيجيات الإتصال	07
51	الشكل رقم (8) يبين عكس إستراتيجيات الإتصال للتقييم والاهداف المجتمعية	08
52	الشكل رقم (9) يبين تأثير استراتيجيات الإتصال على المشاركة في الانشطة	09
53	الشكل رقم (10) يبين المعايير التي تعتبر أساسية لتقييم جودة التعليم في الجامعة	10
54	الشكل رقم (11) يبين كيفية قياس جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية	11
55	الشكل رقم (12) يبين وفاء الجامعة بمعايير الجودة الوطنية والدولية	12
56	الشكل رقم (13) يبين درجة الرضا عن البنية التحتية التعليمية في الجامعة	13
57	الشكل رقم (14) يبين كيفية تحسين الجودة في التعليم	14
59	الشكل رقم (15): يوضح كيفية مساهمة استراتيجيات الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة	15
60	الشكل رقم (16): يوضح الإستراتيجيات المعتمدة لتعزيز فعالية الإتصال داخل الجامعة	16
61	الشكل رقم (17): يوضح طرق تعزيز استراتيجيات الإتصال لجودة الخدمات الجامعية	17
62	الشكل رقم (18): يوضح كيفية قياس تأثير استراتيجيات الإتصال على الجودة الأكاديمية	18
63	الشكل رقم (19): يوضح دور القيادة في تعزيز استراتيجيات الإتصال داخل الجامعة	19

64	الشكل رقم (20): يوضح وجود تحسينات لاستراتيجيات الإتصال في الجامعة	20
65	الشكل رقم (21): يوضح التحديات التي تعترض استراتيجيات الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي	21
66	الشكل رقم (22): يوضح كيفية التغلب على التحديات	22
68	الشكل رقم (23): يوضح أهمية توفر الإتصال الفعال داخل الجامعة المركزة بالنسبة لتحقيق أهدافها	23
69	الشكل رقم (24): يوضح أهم العوائق التي تعترض التواصل الفعال داخل الجامعة	24
71	الشكل رقم (25): يوضح خطوات تحسين استراتيجيات الإتصال في الجامعة	25
72	الشكل رقم (26): يوضح أهم التحديات التي تواجه استراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية	26

المقدمة

مقدمة:

تعتبر الإستراتيجية الإتصالية ركيزة أساسية في تعزيز جودة التعليم العالي، حيث تلعب دوراً محورياً في تحسين أداء المؤسسات التعليمية وضمان تواصل فعال بين جميع الأطراف المعنية. في عصر يشهد تطوراً سريعاً في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، يصبح من الضروري للمؤسسات التعليمية أن تتبنى استراتيجيات إتصالية متقدمة ومتناسقة لتحقيق أهدافها الأكاديمية والإدارية، ولتعزيز مكانتها في المجتمع المحلي والدولي.

كما أن جودة التعليم العالي تعتمد بشكل كبير على القدرة على التواصل الفعال بين الإدارة، هيئة التدريس، الطلاب، والشركاء الخارجيين، وهذا التواصل قد يسهم في خلق بيئة تعليمية محفزة وداعمة، حيث يتم تبادل الأفكار والمعرفة بشكل سلس ومنظم، وتتجلى أهمية الإستراتيجية الإتصالية في التعليم العالي من خلال قدرتها على تحقيق عدة أهداف رئيسية من تحسين أداء الطلاب، تعزيز كفاءة الهيئة التدريسية، وتطوير المناهج الدراسية لتلبية احتياجات السوق المتغيرة.

وتتطلب الإستراتيجية الإتصالية الناجحة في التعليم العالي تبني عدة مبادئ أساسية تضمن انسجامها وفعاليتها. من بين هذه المبادئ: الوضوح في الرسائل الإتصالية، الاستمرارية في التواصل، والمرونة للتكيف مع التغيرات المستمرة في البيئة التعليمية. وضوح الرسائل يضمن فهم الجمهور المستهدف للهدف من التواصل والإجراءات المطلوبة منهم، بينما تضمن الاستمرارية بناء الثقة وتعزيز العلاقات على المدى الطويل. أما المرونة، فتتيح للمؤسسات التعليمية التكيف بسرعة مع التحديات والفرص الجديدة التي تطرأ في عالم التعليم.

تتجلى فوائد الإستراتيجية الإتصالية المتقنة في عدة جوانب على المستوى الأكاديمي، حيث قد تساعد في تحسين جودة التدريس من خلال توفير قنوات اتصال فعالة بين الطلاب والأساتذة، مما يسهم في تلبية احتياجات الطلاب الأكاديمية وتوجيههم نحو التفوق، كما أن التواصل الفعال بين الأقسام الأكاديمية والإدارية يعزز التنسيق والتعاون الداخلي، مما يسهم في تنفيذ السياسات والإجراءات بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

فعلى المستوى الإداري، قد تسهم الإستراتيجية الإتصالية في تحسين إدارة الموارد البشرية من خلال تعزيز التواصل الداخلي، وتوفير منصات لتبادل الأفكار والمعلومات بين الموظفين، هذا يعزز من روح الفريق ويحفز على الابتكار والتطوير المستمر. بالإضافة إلى ذلك، فإن تفعيل قنوات الإتصال مع الشركاء الخارجيين، مثل الجهات المانحة والشركات والمؤسسات البحثية، يعزز من فرص التعاون والشراكات الإستراتيجية التي تدعم مسيرة التعليم والبحث العلمي.

من جانب آخر، يعتبر التواصل مع المجتمع الخارجي عاملاً مهماً في تحسين صورة المؤسسة التعليمية وتعزيز سمعتها. من خلال استراتيجيات إتصالية مدروسة، يمكن للمؤسسات التعليمية أن تسلط الضوء على إنجازاتها الأكاديمية، وأنشطتها البحثية، ومساهماتها في المجتمع، مما يعزز من ثقة المجتمع بها ويدعم جهودها في جذب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس المتميزين.

وجاءت هذه الدراسة لترصد علاقة الإستراتيجية الاتصالية بتحقيق جودة التعليم العالي أخذاً بعين الاعتبار جميع العوامل المؤثرة في البيئة التعليمية، وبناءً على هذا الأساس إعتدنا على تقسيم الدراسة إلى جانب منهجي ونظري وتطبيقي، حيث شملت أربعة فصول يتكون من فصل منهجي تناولنا فيه الإشكالية وتساؤلاتها الفرعية، أسباب إختيار الموضوع أهميته وأهدافه، كما عرضنا المنهج المتبع في هذه الدراسة والأدوات والعينة المختارة وحددنا من خلالها المفاهيم المصطلحات المرتبطة بموضوعنا والإسقاط النظري مع عرض الدراسات السابقة ثم الفصل النظري تمثل فحواه في متغير الإستراتيجية الإتصالية في الفصل الثاني، ثم الفصل الثالث الذي تناول متغير جودة التعليم العالي بشيء من التفصيل في كل المتغيرات لدينا، كذلك تناولنا في الجانب التطبيقي في الفصل الرابع الدراسة الميدانية في المؤسسة وتطرقنا إلى تحليل تلك البيانات الميدانية وعرض نتائجها وأخيراً الخاتمة.

1. الاطار المنهجي والمفاهيمي

-أولاً: صياغة الإشكالية

1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

2. أسباب إختيار الموضوع

3. أهمية الدراسة

4. أهداف الدراسة

5. تحديد مفاهيم الدراسة

-ثانياً: الاجراءات المنهجية

1. منهج الدراسة

2. أدوات جمع البيانات

3. عينة الدراسة

4. مجالات الدراسة

5. المقرب النظري للدراسة

6. الدراسات السابقة

أولاً: صياغة الإشكالية

1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

يعتبر الإتصال من أهم العمليات الضرورية في المؤسسات فالإتصال يسير في عدة إتجاهات، وتقوم الهيئة الإدارية من خلاله بتنظيم جميع عمليات المؤسسة، والإتصال كمتغير إستراتيجي يعمل على دعم القائمين على المؤسسة لتحقيق الأهداف العامة التي وجدت من أجلها، هذا الأخير أدى إلى تزايد الإهتمام بالإستراتيجية الإتصالية في المؤسسات خاصة مع زيادة المنافسة على المستوى المحلي، الوطني والدولي،

وقد عرف الإتصال كظاهرة تطورا ملحوظا تزمنا مع تطور البشرية فقد كان يقتصر على الإشارة ثم الكتابة حتى أصبح يعرف تنوعا في وسائله وأنواعه التي تخدم كل الجوانب وأصبح يكتسي أهمية بالغة في كل أنواع التنظيمات والمؤسسات، أين يحتل الإتصال بشكل عام كامل حيز الإهتمام فيها، وذلك لأنها وجدت نفسها ملزمة بإتباع خطة تنظيمية محددة لتحقيق أهدافها المرجوة مواكبة للتطور الذي تعرفه المجتمعات.

فهو الجسر الذي يصل بين العاملين في جميع المستويات الإدارية، والإنطلاقة التي يتم من خلالها توحيد النشاطات بين جميع المستويات داخل المؤسسات وبالتالي تعتبر الإستراتيجية الإتصالية من أبرز نقاط القوة في أي تنظيم، لأنهما مترابطان بشكل مباشر، وذلك بإعتبار أن لهذه الإستراتيجيات دور حيوي في أوساط المؤسسة، وهي المحرك الرئيسي لكل القرارات وعامل مهم في نجاحها، حيث لها تأثير مباشر على إتجاهات وسلوك العمال وتعمل على تحسين صورة المؤسسة والتأثير على العمال والجمهور الخارجي بالطبع فهي بدورها تتأثر كغيرها من أنساق المجتمع الإنساني بالتغيرات والتحولات الحاصلة حولها.

وتعرف مؤسسات التعليم العالي اليوم محاولات جادة لتطويرها وتحديثها بما يتماشى وإحتياجات الساعة لتتلاءم مع المعطيات المتوفرة، ويظهر ذلك جليا من خلال التأكيد على مفهوم الجودة كإتجاه تطوري معاصر يهدف إلى تحقيق خدمة ذات جودة عالية، تمكنها من المنافسة، إعتبارا من أنها نظام إنتاج له مخرجات في مستوى جودة تتناسب مع إحتياجاته، وفي

ذات السياق إكتسبت الحاجة إلى الجودة في الخدمة التعليمية أبعادا جديدة وباتت أكثر إلحاحا، فهي تعتبر فلسفة إدارية موجهة لقيادات مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، فهي تضمن الفعالية العظمى والكفاءة المرتفعة في الحقل العلمي الذي يؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز بين مثيلاتها، فإنفتاح الجامعة ليس وليد اليوم بل منذ نشأتها كانت مقصدا للغير، خاصة في المجتمعات التي تدرك أهميتها، فكل تطور نعرفه اليوم أو سنعرفه مستقبلا مرهون بما تقدمه مؤسسات التعليم العالي من نتائج وأبحاث.

والجودة في نظام التعليم العالي لطالما كانت من إهتمامات كل الدول وجميع الجامعات التي تمنح شهادات ورتبا علمية حتى يصبح خريجوها منافسين وناجحين في سواق العمل، ومع تنامي عدد الجامعات والأعداد المتزايدة من الطلبة فإن إدارة الجامعة معنية بتحسين جودة خدماتها التي تشمل هيئة التدريس والطاقم الإداري ومستوى المقاييس التي تدرس، وباعتبار أن مؤسسات التعليم العالمي بين أهم المؤسسات الأكثر تعاملًا مع المعرفة بل وتعتبر المنتج الأول لها فإنها ، بحاجة إلى إنتهاج إستراتيجيات إتصالية تسمح بتطوير وظائفها والإستفادة منها بما يسهل إدارة المعلومات وتدفعها وكذا إنسيابية العمليات الداخلية بين مستوياتها لتحقيق الجودة.

ونظرا لكون المؤسسات الجامعية أهم ركيزة في التحصيل المعرفي والعلمي، فإنها تعمل على بناء القيم والمهارات التي تساهم بدورها في توجيه الأفراد أو المجتمعات نحو عجلة التقدم والتطور وذلك راجع بطبيعة الحال إلى ما تحتويه من موارد مادية، مالية وبشرية فتحقيق الجودة في التعليم العالي يشمل مجموعة من المدخلات التي تتمثل في جودة الإدارة التعليمية، البرامج التعليمية، اللوائح والتشريعات، المباني التعليمية وتجهيزاتها، إضافة إلى مستوى تحصيل الطلاب فالتعليم العالي أصبح في عديد الدول يواجه مجموعة من الرهانات الواجب تخطيها، أهمها رهان تدني جودة المخرجات التعليمية وعدم تناسب المخرجات مع متطلبات بيئة عمل المؤسسات أو بالأحرى سوق العمل وما يتطلبه من مهارات وكفاءات أو طلبات، وحتى تتمكن مؤسسات التعليم العالي لاسيما منها الجزائرية من تحسين المنظومة الجامعية وتحقيق جودة التعليم وجعله يرقى لمنافسة المنظومات الجامعية الدولية، أصبح لزاما عليها التفكير في طرق

زيادة الإهتمام بتطبيق إستراتيجيات الإتصال في التعليم العالي كأحد أهم الركائز لتحقيق تنمية إقتصادية مستدامة تركز على المورد البشري الكفاء والقادر على الإستفادة منها. وعلى هذا الأساس نجد أن جامعة العربي التبسي تسعى كغيرها من مؤسسات التعليم العالي إلى تسعى لتطوير أساليبها المنتهجة وإستبدال تلك الطرق التقليدية من أجل تحقيق معيار الجودة، وهذا ما دفعنا إلى طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور إستراتيجيات الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية؟

✓ 1-التساؤلات فرعية:

ويندرج عن هذا التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية تتمثل فيما يلي:

1-فيما تتمثل إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية؟

2-ماهي معايير الجودة في الجامعة المركزية؟

3-كيف تساهم إستراتيجيات الإتصال في تحقيق الجودة داخل الجامعة المركزية؟

4- ما هي التحديات التي تواجه إستراتيجيات الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية؟

2-أسباب إختيار الموضوع:

تم إختيار هذا الموضوع بناء على الأسباب التالية:

أ- الأسباب الذاتية:

-مبولنا الشخصية لدراسة هذا الموضوع والرغبة في التعرف على جميع جوانبه.

-الإرتباط المباشر لموضوع الدراسة بمجال تخصصنا.

-إهتمامنا بميدان الإتصال وفي التعرف على إستراتيجياته داخل المؤسسة الجامعية.

-أهمية موضوع الجودة الذي حقق نجاحا بارزا في الجامعات الجزائرية ما حفزنا للبحث في الموضوع.

ب- الأسباب الموضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة نظريا وتطبيقيا.
- علاقة متغير الإتصال بتحقيق الجودة في كل المستويات.
- لفت نظر المسؤولين إلى أهمية وضرورة العمل على تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي.
- محاولة مني في الإلمام بحلول التي يفرضها العصر والتي من شأنها أن تضمن جودة التعليم العالي.

3-أهمية موضوع الدراسة:

- يكتسب موضوع الدراسة أهمية بالغة بالنظر للنقاط التالية:
- كونها ذات أهمية لمتخذي القرار في إتخاذ إجراءات لازمة للتغيير نحو ضمان الجودة بالتعليم العالي للجزائر.
- لكون مفهوم الجودة يرتكز على أسس علمية وهو أيضا سمة من سمات هذا العصر.
- كونها محاولة علمية في تقييم مدى إنعكاس إستراتيجيات الإتصال في تحقيق الجودة في الجامعة الجزائرية.
- الدور المتصاعد لإستراتيجيات الإتصال في تحقيق الجودة.
- كونها من الدراسات الهامة التي تبحث في توظيف إستراتيجيات الإتصال من أجل الرفع من جودة التعليم العالي.

4-أهداف الدراسة:

- إن الغاية الأساسية من إختيار هذا الموضوع تتمثل أهمها فيما يلي:
- الكشف عن إستراتيجيات الإتصال المعتمدة في المؤسسة وتحديد العراقيل التي تواجهها.
- تسليط الضوء على علاقة إستراتيجيات الإتصال بتحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

- تحديد مدى إهتمام الجمهور الداخلي والخارجي بإستراتيجيات الإتصال.
- عرض المفاهيم والأفكار المرتبطة بالجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.
- التعرف على واقع التعليم العالي وإبراز حاجته لتحقيق الجودة.
- معرفة مدى تطبيق المؤسسة (محل الدراسة) لمؤشرات جودة التعليم العالي.

5-ضبط المصطلحات والمفاهيم الدراسة:

يعتبر تحديد مفاهيم الدراسة من المسائل الهامة والضرورية في البحث العلمي، ذلك أن هناك الكثير من المفاهيم تتشعب في معانيها ودلالاتها، ولهذا وجب تحديدها لإزاحة اللبس والغموض الذي يعترضها وقد تم التطرق لتعريف المفاهيم الآتية:

5-1-1 الجودة:

-لغة: يعود أصل كلمة جودة في اللغة العربية إلى الجيد وتعني نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة أي صار جيدا.¹

-إصطلاحا: مقابلة وتجاوز توقعات المستفيد.²

-هي مجموعة الصفات المميزة للنشاط أو العملية أو المؤسسة التي تجعلها ملبية للحاجات المعلنة والمتوقعة أو قادرة على تلبيتها.³

-إجرائيا: هي صفة الخدمات والأنظمة المتواجدة في التعليم العالي في الجامعات الجزائرية والتي تحقق إستمرار تواجدها في الصدارة.

5-2- التعليم العالي:

-إصطلاحا: هو كل أنواع التعليم الذي يلي مرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة، ومرحلة التخصص العلمي في كافة أنواعه ومستوياته، رعاية لذوي الكفاءة وتنمية

¹ أبو الفضل جمال الدين، ابن منظور لسان العرب، ج4، دار الكوادر، الكويت، 2010، ص110

² فؤاد نشوان وآخرون، تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة الشاملة، م1، ع1، 2005، ص105

³ Jay Heider et Barry Rendre, Operations management, practice-hall, USA,2001, P171

لمواهبهم وسد حاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله، بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغايتها النبيلة¹

-إجرائيا: نقصد بالتعليم العالي، مرحلة الدراسات العليا بعد نيل شهادة البكالوريا التي تقدمها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

3-5- جودة التعليم العالي:

-اصطلاحا: هي مجموعة الخصائص ومميزات المنتج التعليمي التي تعمل على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات المنتفعة وتشمل جودة الطالب الجامعي-أعضاء هيئة التدريس -جودة المناهج- جودة مكان التعليم في الجامعات والكليات ومراكز البحث وجودة الإدارة الجامعية.²

-إجرائي: هي كل المعايير التي تسمح بدخول الجامعة سوق التنافس بين مثيلاتها من ناحية المدخلات والمخرجات والمقاييس الدراسية والمباني والمخابر البحثية وغيرها.

4-5- الإتصال الإستراتيجي:

-لغة: كلمة مشتقة من مصدر " وصل " الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية.³

-إصطلاحا: تبادل الأفكار والمعلومات والآراء عن طريق الكلام والكتابة أو الإشارة.⁴

¹عطا عدي، معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة، دار البداية، ط1، عمان، 2011، ص 21

²جيلالي سليمة، واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر، 2008 ص 11

³بشير العلاق، تخطيط وتنظيم برامج وحملات العلاقات العامة، دار اليازوري، عمان، 2009، ص 102

⁴مرجع نفسه، ص 103

6. المقرب النظري للدراسة:

يعتبر منظور الدراسة أو البراديغم بمثابة البوصلة التي تحدد اتجاه البحث وتوجهه وفق اتجاه معين حيث يرجع الباحث في دراسته لموضوع ما إلى نظريات أخذًا باتجاهاتها فتكون بمثابة النموذج المرشد لدراسة موضوعه، ونظرًا لطبيعة الموضوع المراد دراسته، وهو "إستراتيجيات الإتصال وعلاقتها في تحقيق جودة التعليم العالي" فإننا إرتأينا إلى تبني نظرية واحدة بما يتماشى مع طبيعة موضوعنا وهي النظرية البنائية الوظيفية.

حيث المبدأ الأساسي لهذا المنظور يعتمد على أهمية تحليل البناءات والنظم، وتوجيهها من أجل الحفاظ على النظام العام، وذلك من خلال الأدوار الوظيفية التي تقوم بها لإستمراره وتطوره¹.

6-1- مفهوم النظرية البنائية الوظيفية:

يجدر بالذكر أن النظرية تمثل الإطار التصوري الملائم لتفسير الظواهر والمواضيع لتصبح مفهومة من خلال توجيه نظري².

تمثل النظرية البنائية الوظيفية أكثر الاتجاهات النظرية رواجًا في علم الاجتماع وتعد من المعالم الرئيسية لعلم الاجتماع الأكاديمي المعاصر، ويرجع تسمية هذه النظرية بالبنائية الوظيفية إلى إعتقادها على مفهومين أساسيين في تحليل المجتمع وتفسيره، وهما "البناء" Structure والوظيفة Function "ويمثل هذان المفهومان العمود الفقري لهذه النظرية³.

تشير البنائية الوظيفية إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر والأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم، وينطلق الثبات والإتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل⁴، تقوم هذه الأخيرة من منطلق "أنه في أي مجتمع هناك عوامل أو قوى إجتماعية تتفاعل بطرق محددة ومتميزة لخلق نظام قوي يستخدم

¹ إلياس خضير البياتي، النظرية الاجتماعية جذورها التاريخية وروادها، دار الجامعة، ط1، طرابلس، 2002، ص 108

² مرفت الطرابشي، نظريات الإتصال، دار النهضة، القاهرة، 2006، ص 396

³ مي عبد الله، نظريات الإتصال، دار النهضة، لبنان، 2000، ص 170

مرجع نفسه، ص 175⁴

لأداء وظائف متعددة ومتنوعة تسهم في إعادة تشكيل هذا المجتمع¹، كما أن المجتمع يمثل بناء معقدا كما لو كان تنظيما، فإن البنائية الوظيفية تنظر لكل حتى تفهم الجزء أي أن المنظور الوظيفي ينظر للبناء الاجتماعي كما لو كان بناء تنظيميا يوجد كنتيجة للوظيفية، ومن منظور البنائية الوظيفية فإن التنظيمات المعقدة ما هي إلا أنساق، والبناء التنظيمي ما هو إلا إنتاج الوظيفية التي يحددها البناء، ونظرا لأهمية ذلك المنظور فإنه يفيد في دراسة الإتصال بالمؤسسة²

2-6- أفكار النظرية البنائية الوظيفية:

يلخص " فاردن بورج " أحد علماء الاجتماع الأفكار الرئيسية التي تعتمد عليها هذه النظرية في ست نقاط وهي:

- 1- يمكن النظر إلى أي شيء سواء أكان كائنا حيا أو إجتماعا أو كان فردا أو مجموعة صغيرة أو عالما بأسره على أنه شق أو نظام وهذا الشق يتألف من عدد من الأجزاء المترابطة لكل جزء وظيفة محددة يقوم بها للمحافظة على النسق
- 2- لكل نسق احتياجات أساسية لا بد من الوفاء بها، وإلا فإن النسق يتغير تغيراً جوهرياً، فالمجتمع في حاجة لتنظيم أساليب السلوك وفي حاجة لإضافة أفراد جدد³.
- 3- يمكن تحقيق كل حاجة من حاجات النسق بواسطة عدة متغيرات أو بدائل حاجة المجتمع للتماسك تتحقق عن طريق قوة العادات والتقاليد، وسيادة قدسية الدين، وحاجة المجتمع إلى الأخلاق والقيم تتحقق عن طريق الدين والتربية.
- 4- توازن النسق قضية جوهرية، فلا بد أن يكون المجتمع في حالة توازن ولكي يتحقق هذا التوازن لا بد أن تلبى كل حاجات النسق، والتوازن يتم من خلال تكامل مكونات النسق وترابطها، بحيث تقاوم أي تغيرات قد تضر بقاء النسق⁴.

¹ يسام عبد الرحمان، نظريات الإعلام دار أسامة، ط1، الأردن، 2011، ص 99

² شدوان علي شبيبة، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005، ص 99

³ حامد محمد بن معجب، دور المؤسسات التربوية الغير رسمية في عملية الضبط الاجتماعي، مركز مكافحة الجريمة، الرياض، 1415، ص 76-77

⁴ حمد غربي وإبراهيم قلواز، النظرية البنائية الوظيفية، نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة التمكين الاجتماعي، م1، ع3، الجزائر، 2019، ص

5- لكل جزء من أجزاء النسق سمة تؤثر في بقائه وتوازنه، فقد يكون وظيفيًا أي يسهم في تحقيق التوازن، وقد يكون معوقًا وظيفيًا أي يقلل من عدم التوازن، أو قد يكون غير وظيفي أي عديم القيمة بالنسبة للنسق.

6- وحدة التحليل هي الأنشطة والنماذج المتكررة والصور العامة للسلوك، وليست وحدات فردية محددة¹.

6-3- الإنتقادات الموجهة للنظرية البنائية الوظيفية:

يمكن استعراض أبرز الانتقادات التي وجهت للنظرية البنائية الوظيفية في النقاط التالية:

1- لقد انصب التركيز على الجوانب الثابتة من النسق الاجتماعي أكثر من الإهتمام بالأبعاد الديناميكية المتغيرة.

2- المبالغة في محاكاة نموذج العلوم الطبيعية، وخاصة نموذج علوم الحياة، وكأن النسق الاجتماعي كائن عضوي تحكمه نفس القوانين التي تحكم حركة الكائنات الحية.

3- يؤخذ على الاتجاه البنائي الوظيفي أنه أحادي النظرة، بمعنى أنه لا يرى ويبحث في النسق الاجتماعي إلا أبعاد التوازن والوظائف وتحقيق الأهداف، فلا يهتم بتحليل أبعاد أخرى مثل أبعاد التغير والإضطراب.

4- إستبعاد فكرة التغير الاجتماعي وخاصة الجذري والشامل، وحتى وإن إترف النموذج البنائي الوظيفي بشيء من التغير الاجتماعي النابع من عوامل كائنة داخل النسق، فإنه لا يعطي أي إهتمام، بل لا يهتم مطلقًا بالتغير الاجتماعي الذي يتم بفعل عوامل من خارج النسق الاجتماعي.

5- أهمل الإتجاه البنائي الوظيفي فكرة الصراع الاجتماعي، مع أن هذا المتغير أساسي في فهم تغير وتطور المجتمعات الإنسانية².

3-7 الإسقاط النظري:

إنطلاقًا من كون النظرية البنائية الوظيفية هي إحدى النظريات الاجتماعية التي تركز على كيفية تفاعل الأجزاء المختلفة من المجتمع لتحقيق التوازن والإستقرار، يمكن تطبيق هذه النظرية على موضوع "إستراتيجيات الاتصال وعلاقتها بتحقيق جودة التعليم العالي في الجامعات الجزائرية"

¹ مي عبد الله، نظريات الإتصال، مرجع سابق، ص 75

² الحوات علي، النظرية الاجتماعية إتجاهات أساسية دار ألجا، مالطا، 1998، ص 104

لفهم كيفية تفاعل مكونات النظام التعليمي لتحقيق الأهداف المشتركة، حيث في سياق التعليم العالي، تعتبر الجامعات الجزائرية نظامًا إجتماعية معقدة تتكون من عدة مكونات مترابطة تشمل الإدارات، الكليات، الأقسام، الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، وتسعى هذه المؤسسات لتحقيق جودة التعليم من خلال تحسين إستراتيجيات الإتصال، ووفقًا للنظرية البنائية الوظيفية، يُنظر إلى الجامعة كنظام متكامل يتكون من أجزاء مترابطة، حيث يلعب كل جزء دورًا محددًا يساهم في الأداء الكلي للنظام. على سبيل المثال، تتولى الإدارة مهام التخطيط والإشراف الإستراتيجي، بينما تتولى الكليات والأقسام التنفيذ الأكاديمي والبحثي، وتعتبر إستراتيجيات الاتصال الفعالة وسيلة أساسية لتنظيم هذه الأدوار وتنسيق الجهود بينها، ومن خلال استخدام تقنيات الاتصال الحديثة مثل نظم إدارة التعلم والبريد الإلكتروني والندوات الافتراضية، يمكن تسهيل تبادل المعلومات وتحقيق كفاءة أعلى في الأداء الإداري والتعليمي، فالنظرية البنائية الوظيفية تميز بين الوظائف الواضحة مثل التدريس والبحث، والوظائف الخفية مثل تعزيز القيم الثقافية والاجتماعية، وتلعب إستراتيجيات الاتصال دورًا حيويًا في دعم هذه الوظائف. على سبيل المثال، يمكن أن تساهم الاتصالات الفعالة في تعزيز التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، مما يؤدي إلى تحسين جودة التعليم بالإضافة إلى ذلك، تساهم إستراتيجيات الإتصال في نشر المعرفة والابتكار من خلال تعزيز التعاون البحثي بين الجامعات والمؤسسات الأكاديمية الأخرى، أيضا انطلقنا من أهمية التكامل بين الأدوار المختلفة لتحقيق الإستقرار في الجامعات، يعني هذا التكامل بين الإداريين والأكاديميين والطلاب أي أن إستراتيجيات الاتصال الفعالة تساهم في تحقيق هذا التكامل من خلال توفير قنوات تواصل واضحة ومنتظمة، مما يعزز من وضوح الأدوار والمسؤوليات ويسهل التعاون. هذا التكامل يساهم في تحقيق استقرار النظام التعليمي واستدامته.

ومن خلال تطبيق مبادئ النظرية البنائية الوظيفية التي أشرنا إلى انطلاقنا منها في كل نقطة ، نتمكن من فهم كيفية تفاعل مكونات النظام التعليمي في الجامعات الجزائرية بشكل متكامل لتحقيق جودة التعليم العالي، تعتبر إستراتيجيات الإتصال أداة حيوية في هذا السياق، حيث تساهم في تعزيز التكامل بين الأدوار، دعم الوظائف المختلفة، تسهيل التكيف مع التغيرات،

وتحقيق الأهداف المؤسسية للجامعات. بالتالي، يمكن اعتبار تحسين استراتيجيات الاتصال أحد العوامل الأساسية لتحقيق التميز الأكاديمي والبحثي في الجامعات الجزائرية.

7-الدراسات السابقة:

من شروط نجاح البحوث العلمية هو تعرض الباحث لقدر كبير من الدراسات السابقة والتي أجريت في نفس الموضوع والتي بدورها تمكنه من إختيار الأدوات البحثية المناسبة لجمع المعلومات والوصول إلى الهدف المراد تحقيقه، وعلى هذا الأساس تم تفحص بعض الدراسات أو المقالات التي تصب في إطار دراستنا وبالتالي إعتدنا على الاتي:

7-1- الدراسة الأولى : تحت عنوان " إستراتيجيات الإتصال الداخلي في المنظمة"¹

رسالة مكملة لمتطلبات شهادة الماجستير في علوم الإعلام والإتصال للطالبة قبايلي حياة، تخصص علوم الاعلام والاتصال ، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2008/2007،

حيث تبلورت إشكالية الباحثة في السؤال الرئيسي المتمثل في:

-ما مدى أهمية إستراتيجية الإتصال الداخلي في المنظمة؟

وجاءت هذه الإشكالية لتحقيق أهداف معينة هي :

-إبراز العلاقة الموجودة بين الإتصال الداخلي وهوية المؤسسة والتأثير المتبادل بينها .

-ضرورة التكامل بين الإتصال الداخلي والخارجي للمنظمة .

-إبراز الدور والمكانة التي أصبح يحتلها الإتصال في المنظمة وبالتالي التكامل بينهما .

-بحث إشكالية عدم كفاءة الإتصال الداخلي في المنظمات الجزائرية وبحث مدى إحترامها للإستراتيجية.

وقد قامت الباحثة في هذا الإطار بالإعتماد على المنهج التحليلي والوصفي إضافة إلى منهج دراسة حالة بالنسبة للجانب التطبيقي من الدراسة وتوظيف أداة الإستبانة، وفي ذات السياق تم التوصل لعدة أهداف نذكر أهمها فيما يلي:

¹قبايلي حياة، إستراتيجيات الإتصال الداخلي في المنظمة، رسالة مكملة لمتطلبات شهادة الماجستير في علوم الإعلام والإتصال، جامعة أحمد بوقرة ولاية بومرداس للسنة الدراسية 2008/2007

- يتطلب الإتصال الداخلي إستراتيجية في تحقيق غايات وأهداف الإستراتيجية العامة للمنظمة. - يستند الإتصال في المنظمة على الرسائل التي تزود بها المديرية كل العاملين.

- لكل وسيلة من وسائل الإتصال مزايا وحدود.

- يتطلب الإتصال التنظيم في إطار إستراتيجي.

-التعقيب على الدراسة:

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث متغير إستراتيجيات الإتصال، ومن حيث المنهج الممثل في دراسة حالة كذلك أداة الإستبانة، وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث نوعية وحجم الدراسة التي تمثلت في مذكرة ماجستير، كذلك تم رصد إختلاف في بقية متغيرات الدراسة السابقة وتوظيفها للمنهج الوصفي المعتمد على التحليل، وقد إستفدنا من هذه الدراسة من خلال أنها ساعدتنا في بناء خطة بحث واضحة المعالم في متغير الإستراتيجية الإتصالية

7-2- الدراسة الثانية : الموسومة ب"الرقمنة كألية لتحقيق الجودة في عملية التعليم العالي"¹

مقال في مجلة الدراسات السياسية العالمية مجلد رقم 7 العدد الثاني سنة 2023 للباحثة محديد ليلي

وقد طرحت الباحثة الإشكالية المتمثلة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى فعالية الرقمنة في تحقيق جودة التعليم العالي؟

كما وهدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف المهمة تتمثل فيما يلي:

-الوقوف على مدى تطبيق نظام الرقمنة في العملية التعليمية.

¹ محديد ليلي، الرقمنة كألية لتحقيق الجودة في عملية التعليم العالي، مجلة الدراسات السياسية العالمية م7 ع2، 2023

-تحديد دور الرقمنة في زيادة فعالية العملية التعليمية وتحقيق الجودة التعليمية.

-التعرف على المشاكل التي يثيرها موضوع الرقمنة كآلية لتحقيق الجودة في عملية التعليم العالي.

ومن أجل تحقيق هذه الأهداف إتمدت الباحثة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وفي ذات السياق تم التوصل للنتائج التالية:

-دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة بالتعليم يحقق الجودة الشاملة في العملية التعليمية للتعليم العالي.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمنح مزايا للمناهج التعليمية ونظام التعليم المعاصر.

-يتم تطوير المناهج الدراسية بالإعتماد على نظام المعلوماتية.

-التعقيب على الدراسة:

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث متغير جودة التعليم العالي، وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث نوعية الدراسة التي تمثلت في مقال في مجلة محكمة، كذلك تختلف في كون الدراسة السابقة دراسة نظرية بينما دراستنا دراسة ميدانية ، كذلك تم رصد إختلاف في بقية متغيرات الدراسة السابقة وتوظيفها للمنهج الوصفي المعتمد على التحليل، وقد إستفدنا من هذه الدراسة من خلال أنها ساعدتنا في بناء خطة بحث واضحة المعالم في متغير جودة التعليم العالي

3-7- الدراسة الثالثة: "الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق

التنمية المستدامة"¹

ملتقى دولي افتراضي يومي 21 و 22 فيفري 2021 في كلية الحقوق والعلوم السياسية تحت إشراف الدكتورة خواترة سامية، وقد تمثلت إشكالية الملتقى في التساؤل الرئيسي التالي:

تعد إدارة الجودة الشاملة من الإتجاهات الحديثة، حيث الرقمنة السبيل لتحقيقها فما مدى تأثير هذه الأخيرة على جودة التعليم العالي؟ وكيف لها أن تضمن تحقيق التنمية المستدامة؟

كما وتمثل أهداف الملتقى في النقاط التالية:

-يهدف هذا الملتقى إلى عرض مجال التحول الرقمي الذي مس جل المجالات، من بينها قطاع التعليم العالي ودوره في تحسين نظم ضمان جودة التعليم، لأنه السبيل للتغلب على العقبات وتحقيق التواصل وضمن فعاليته على مستوى الجامعة الوطنية والدولية، كما أن الرقمنة تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، من خلال التقليل من استعمال الأوراق، وتوفير الوقت والجهد، بالإضافة إلى تحقيق معايير النزاهة والشفافية في عمليات التقييم العلمي.

-تعميم الرقمنة على مؤسسات التعليم، من خلال تمكين الاستاذ والطالب معا من استعمال الوسائل الالكترونية المتاحة وتوفير التغطية الكافية بخدمات الإنترنت وتمديدها لكل مناطق الوطن.

وقد تم التوصل للنتائج التالية:

-أصبحت جودة التعليم العالي الشغل الشاغل للجامعات بإعتبارها إحدى وسائل تحسين وتطوير قطاع التعليم العالي، فلم يعد مفهوم الجودة حلما يسعى إليه بل ضرورة ملحة تملحها التغيرات التي يعيشها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم.

¹خواترة سامية، "الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة" ملتقى دولي افتراضي يومي 21 و 22 فيفري في كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2021.

-للتعليم عن بعد دور كبير وإيجابي في تحسين جودة التعليم العالي حيث أن التعليم عن بعد يساهم في تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي مما يؤدي إلى تجسيدها وتحقيقها بالإضافة إلى التحسين منها.

-التعقيب على الدراسة

تشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث متغير جودة التعليم العالي، وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث نوعية الدراسة التي تمثلت في كونها ملقى دولي إفتراضي، كذلك تختلف في كون الدراسة السابقة دراسة نظرية بينما دراستنا دراسة ميدانية ، كذلك تم رصد إختلاف في بقية متغيرات الدراسة السابقة، وقد إستفدنا من هذه الدراسة من خلال المداخلات التي كانت مرفقة بها كمصادر تم من خلالها إنجاز الجانب النظري بالأكثر.

4-7- الدراسة الرابعة: "دور الإتصال الداخلي في تحسين جودة التعليم العالي"¹

مجلة العلوم التربوية العدد الأول سنة 2017، من إعداد الباحث نور الدين بلقاسم، حيث طرح هذا الأخير التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الإتصال الداخلي في تحسين جودة التعليم العالي في جامعة الجزائر2؟

كما سعت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها ما يلي:

-تحليل واقع الإتصال الداخلي والخارجي في جامعة الجزائر 2.

-تحديد نقاط القوة والضعف في نظام الإتصال في الجامعة.

-إقتراح إستراتيجيات لتحسين نظام الإتصال في الجامعة.

-رفع مستوى وعي أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة بأهمية الإتصال في تحسين جودة التعليم العالي.

¹ نور الدين بلقاسم، دور الإتصال الداخلي في تحسين جودة التعليم العالي، مجلة العلوم التربوية، غ. 1، 2017.

وخلال مجريات الدراسة إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، كما قام بتوظيف أداة الإستبانة والمقابلة على عينة عشوائية طبقية من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفون، وفي ذات السياق تم التوصل إلى عدد من النتائج نذكر منها:

-الإتصال يلعب دورا هاما في تحسين جودة التعليم العالي.

-قنوات الإتصال التي تستعملها الجامعة فعالة في تحقيق أهدافها.

-بعض قنوات الإتصال تفتقر إلى الفعالية.

-هناك مجموعة من التحديات التي تواجه الجامعة في مجال الإتصال.

-التعقيب على الدراسة

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث متغير جودة التعليم العالي ومن حيث الأداة البحثية التي تمثلت في الإستبانة على نفس العينة التي تمثلت في إداريين وأعضاء هيئة تدريس، وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث نوعية الدراسة التي تمثلت في مقال في مجلة محكمة، كذلك تم رصد إختلاف في بقية متغيرات الدراسة السابقة وتوظيفها للمنهج الوصفي المعتمد على التحليل وأداة المقابلة على عينة عشوائية طبقية بينما إقتصرت دراستنا على عينة قصدية، ووقد إستفدنا من هذه الدراسة من خلال أنها ساعدتنا في بناء إستمارة موجه لنفس العينة في الدراسة السابقة وفي صياغة المحاور .

-ثانيا: الإجراءات المنهجية:

1-منهج الدراسة:

عند البدء أو الشروع في أي دراسة علمية يجب إتباع خطوات فكرية منظمة لتحقيق نتائج معينة بإتباع منهج معين يتلاءم وطبيعة الدراسة التي سنتناولها، وبذلك يمكن تعريف المنهج بأنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقية في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العمل والإجراءات لتصل بالباحث إلى نتيجة محددة.¹ والمنهج أيضا هو الأسلوب والطريقة الراقية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة موضوع البحث.²

إعتبارا أن الموضوع محل الدراسة: إستراتيجيات الإتصال وعلاقتها بحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية تندرج دراساتنا في حقل الدراسات الوصفية وعليه إستلزم إستخدام منهج دراسة حالة.

ويعرف منهج دراسة حالة بالمنهج الذي يهتم بجمع البيانات المتعلقة بظاهرة معينة أو وحدة معينة أو مجموعة أفراد محددين ويقوم على أساس التعمق في الدراسة والنظر إلى الجزئيات من خلال الكل بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة.³

ويعود إختيارنا لمنهج دراسة الحالة لإعتباره نوع من البحث المتعلق في فردية وحدة إجتماعية سواء كانت هذه الوحدة نظاما أو مؤسسة إجتماعية، يهدف لجمع البيانات أو المعلومات المفصلة عن الوضع القائم للوحدة وعلاقتها مع البيئة، ثم تحليل نتائجها للوصول إلى تعميمات يمكن تطبيقها على غيرها من الوحدات المشابهة في المجتمع الذي تنتهي إليه هاته الحالة.

¹ بوحوش عمار وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الإجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، ألمانيا، 2019، ص13

² محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل، ط2، عمان، 1999، ص46

³ نبيل جمعة النجار وماجد راضي الزغبى، أساليب البحث العلمي وتطبيقاته، دار الخادم، ط2، عمان، 2010، ص59

2- أدوات جمع البيانات:

مما لا شك فيه أن أي بحث علمي لابد أن يتصف بالدقة التي تؤدي إلى إختيار الأدوات الملائمة التي تتناسب وطبيعة الموضوع وقدرات الباحث في الحصول على المعلومات وبيانات تخدم أهداف الدراسة، وقد تم توظيف أداة الإستبانة في دراساتنا.

2-1 الملاحظة: هي أداة من الأدوات الرئيسية التي تستخدم في البحث العلمي ومصدرا أساسيا للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لموضوع الدراسة، ومن خلالها يتم فحص الظاهر المدروسة¹.

وقد تم توظيفي لأداة الملاحظة تلقائيا من خلال الزيارة الإستطلاعية للجامعة المركزية جامعة العربي التبسي تبسة حيث ساعدتني على تحديد العلاقات الإتصالية للطاقت الإداري بمختلف أشكالها

2-2 الإستبانة: الإستبيان هو أداة بحث تتكون من مجموعة من الأسئلة أو أنواع أخرى من المحفزات التي تهدف إلى جمع المعلومات من المستجيب، وعادة ما يكون إستبيان البحث عبارة عن مزيج من الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة، حيث توفر الأسئلة الطويلة والمفتوحة للمشاركين القدرة على شرح أفكارهم بالتفصيل².

وتعرف أيضا بأنها أداة من أدوات البحث العلمي للحصول على الحقائق والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والاحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء³.

كما عرف أيضا على أنه: " أداة ملائمة للحصول على المعلومات والبيانات والحقائق المرتبطة بواقع معين، ويقدم الإستبيان على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الافراد المعنيين بموضوع الإستبيان"⁴.

¹ جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2007، ص 87.

² يختي إبراهيم، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية وفق منهجية امراد، ط4، منشورات جامعية، ورقلة، 2015، ص 37.

³ برو فيلب، علم الاجتماع السياسي تر محمد عرب صاصيلا، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، لبنان، 2014، ص 201.

⁴ العبيدي محمد جاسم، علم النفس الشخصية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، لبنان، 1998، ص 105.

وقد إعتمدنا هذه الأداة للمميزات التي تتمتع بها والمتمثلة فالتكاليف المناسبة وليست مرتفعة أيضا إعتبرات أننا نستطيع إصلها لأعداد كبيرة من الافراد، ويسهل تحليل نتائجها.

ولهذا قمنا بتصميم إستمارة إستبيان تتماشى مع تساؤلات الدراسة، تشمل كل المحاور البحثية وتسمح أيضا بالإجابة على الإشكالية المصاغة والأسئلة الفرعية المنبثقة عنها بكل يسر وسهولة، اذ تضمن إستمارة الإستبيان أربعة محاور أساسية:

✓ المحور الأول: البيانات السوسيوديموغرافية

✓ المحور الثاني: استراتيجيات الاتصال في الجامعة المركزية

✓ المحور الثالث: مساهمة استراتيجيات الاتصال في تحقيق معايير الجودة في الجامعة

المركزية

✓ المحور الرابع: خصائص استراتيجيات الاتصال

3-مجتمع البحث وعينة الدراسة:

مجتمع البحث هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزه عن غيره من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي¹.

ونظرا لصعوبة القيام بدراسة شاملة لكامل مفردات مجتمع بحثنا قمنا بإختيار أسلوب العينة التي تعرف على أنها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين، وهي عملية إختيار عدد كافي من عناصر المجتمع البحثي لكي يتمكن الباحث من خلال العينة المختارة فهم خصائصها ثم تعميم الخصائص (إن أمكن) على عناصر المجتمع الأصلي².

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر بوزيد صحراوي، ط2، دار القصبية، الجزائر، 2006، ص298

² فوزي عزابية وآخرون، أساليب البحث العلمي، دار وائل، ط3، عمان، 2002، ص80

كما وقد شملت دراساتنا الطاقم الإداري وأعضاء هيئة التدريس في جامعة العربي التبسي كمجتمع أصلي لدراستنا والذي يتكون عددهم من 67 مفردة، ويظهرون كفاءة عالية في مجال عملهم وتم إختيارهم بناء على أقدميتهم في المجال التعليمي وبالتالي قدرتهم على الإجابة على كافة أسئلة الإستمارة في إطار المسح الشامل وذلك نظرا للعدد المعقول منهم وقابلية العملية للتنفيذ قمنا بالمسح الشامل للطاقم حيث أصبح العدد الإجمالي للمبحوثين لدينا 58 موظفا بالتالي تم توزيع 60 إستمارة وإسترجاع 58 إستمارة صالحة للدراسة

فعندما يكون المجتمع صغير الحجم ويتوفر للباحث ما يكفي من الوقت والجهد والموارد المادية، يفضل أن يستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل لجميع مفردات المجتمع المدروس، يشترط أيضاً أن تكون مفردات المجتمع غير متوزعة في مناطق بعيدة يصعب الوصول إليها، في حالة المجتمع الصغير، يكون من الممكن للباحث أن يقوم بدراسة وتحليل كل البيانات المتاحة دون الحاجة إلى الإعتماد على عينات عشوائية، حيث بإستخدام أسلوب المسح الشامل، يمكن للباحث الحصول على صورة شاملة ودقيقة للمجتمع المدروس، يسمح هذا الأسلوب بتحليل كل مفردات المجتمع وفهم تفاصيلها بدقة، مما يتيح للباحث فهم أعمق للمتغيرات والعلاقات بينها¹

4- مجالات الدراسة:

تنطوي الدراسة على تحليل واقع الميدان الذي يتم فيه البحث، كما أن دراستنا تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة من مجال مكاني وزمني وبشري، وتندرج دراستنا كالاتي:

1. المجال المكاني: تم اجراء الدراسة الميدانية بالجامعة المركزية جامعة الشيخ العربي التبسي وبالتحديد على موظفي الإدارة وأعضاء هيئة التدريس

2. المجال الزمني: تم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الثاني للعام الدراسي (2023-2024) حيث قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى جزئين:

- الدراسة الإستطلاعية: تم فيها البحث عن المراجع التي لها علاقة بموضوع الدراسة والتي ساعدت في جمع المعلومات حول الموضوع، إذ تم القيام بزيارة المركز الجامعي لأخذ المعلومات

¹ خير الدين عويسي، دليل البحث العلمي، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 1997، ص 91

الأولية عن وكانت بتاريخ 2024/02/12، كما قمنا بدراسة إستطلاعية أخرى بتاريخ 10 /03 /2024 والدراسة الميدانية: كان النزول الفعلي للميدان يوم 2024/04/25 إذ تم توزيع الإستبيان على مجموعة الموظفين العاملين بجامعة العربي التبسي.

3. المجال البشري: يتمثل المجال البشري في هذه الدراسة في مجموعة من الموظفين العاملين بالمركز المعلوماتي لجامعة العربي تبسي تحديدا 58 موظفا

الإطار النظري

إستراتيجيات الإتصال

أولا- إستراتيجيات الإتصال

1-1 مفهوم إستراتيجية الإتصال

2-1 أنواع الإستراتيجية الإتصالية

3-1 مبادئ الإستراتيجية الإتصالية:

4-1 أساليب التخطيط لإستراتيجي للإتصال

5-1 أهداف إستراتيجيات الإتصال

-أولاً: إستراتيجيات الإتصال

1-1 مفهوم إستراتيجية الإتصال

-أولاً: تعريف الإستراتيجية

الإستراتيجية هي مفهوم مشتق من الكلمة اليونانية "stratégos"، والتي تعني فن القيادة وإدارة المعارك، مما يشير إلى استخدامها الأساسي في المجال العسكري كدليل للقائد العسكري في الكشف عن مختلف القوى المتاحة لتحقيق النصر على الأعداء، يعتقد الباحثون أن كل من "Suntzu" و "Lauséritz" كانا أول من استخدم هذه الكلمة في كتاباتهم.⁽¹⁾

وتعرف الإستراتيجية أيضاً بأنها مجموعة من القرارات الهامة والمؤثرة التي تتخذها المؤسسة لتعظيم قدرتها على الاستفادة من الفرص التي تنتجها البيئة وحمايتها من التهديدات، تُتخذ هذه القرارات على مستوى المؤسسة، ومستوى الوحدات الإستراتيجية، وكذلك على مستوى الوظائف.⁽²⁾

إضافة إلى ذلك، تُعرف الإستراتيجية بأنها عملية تخصيص الموارد والإستثمارات بين مختلف المنتجات والأسواق بالشكل الذي يعظم العائد على رأس المال المستثمر.³

من خلال التعاريف السابقة، يمكن القول بأن الإستراتيجية هي مجموعة من القرارات والنشاطات المتعلقة باختيار الوسائل والإعتماد على الموارد من أجل تحقيق أهداف معينة ومعدة مسبقاً.

¹ طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية "منظور مهجي متكامل، دار وائل، عمان، 2007، ص 63.
² لعوج زواوي، أثر الخفة الإستراتيجية على الميزة التنافسية دراسة حالة مجموعة مؤسسات المنطقة الصناعية سيدي بلعباس، مجلة العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، الصادرة عن جامعة وهران 2، م 14، ع 2، وهران، 2020، ص 537
³ عبد الحميد عبد المفتاح المغربي، الإستراتيجية لمواجهة تحديات القرن 21، دار مجموعة النيل العربية، مصر، 2007، ص 63

-ثانيا: مفهوم إستراتيجية الإتصال

-إستراتيجية الإتصال تُعرف على أنها عبارة عن مجموعة من القرارات الكبرى التي تُتخذ في إطار تعريف الإختيارات الهامة في الإتصال، وتحديد الأهداف المرجوة منه والوسائل المستعملة فيه.¹

-كما تعرف أيضاً على أنها فن تسيير وإنسجام مختلف أشكال الإتصال في المؤسسة، بهدف تلبية الأهداف ذات المصلحة العامة إذ يتم تحقيقها عبر تطوير العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين الأشخاص وبينهم وبين المؤسسة.²

من خلال التعريفين السابقين، يمكن القول بأن إستراتيجية الإتصال هي عملية مستمرة لجعل قرارات المؤسسة منتظمة وقياس نتائجها مقارنة بالتوقعات، وذلك من خلال ردود الفعل المنظمة.

وعرفت الإستراتيجية الإتصالية على أنها عملية مبنية على قاعدة معلومات إرشادية ، وموجهة حسب النتائج المرجوة، تجمع أواصر العاملين تحت لوائها، وهي أساسا تشكل رباطا لعناصر الخطة التي قد درست الواقع المحلي، وتفضل تعددية أنساق الإتصال، لتدفع إلى التصرف المدروس والإيجابي وللتغيير الاجتماعي المنشود، وهي تمتد في المؤسسة من سنتين إلى خمس سنوات من خلال إعداد خطط عمل سنوية، وفيها تحدد العناصر المختلفة اللازمة لتطبيق الإستراتيجية ومتابعتها ابتداء من الأهداف الخاليا الإتصالية والمستهدفين والوسائل الوسائط والتواريخ إلى التكاليف المتعلقة بها، والحدود أو القيود الممكن أن تواجهها العملية الإتصالية³

-كما أنها تعرف بأنها مخطط عام لسياسة الإتصال للمؤسسة أو المنظمة، وهي عبارة عن مشروع شامل ومتجانس وفعال يكون متوسط أو طويل المدى، بحيث يتم من خلالها تحديد الأهداف وإختيار الوسائل لذلك.⁴

¹ حوة سالم وعلوط البول، إستراتيجية الإتصال التنظيمي وعلاقته بفعالية التسيير بالمؤسسة، مجلة العلوم القانونية والإجتماعية، الصادرة عن جامعة زيان عاشور، م4، ع12، الجزائر 2018، ص 375

² حميد حداد، الإشهار في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003، ص 39

³ بوكرموش عيسى، إستراتيجية الإتصال في الحملات الإعلانية دراسة وصفية لإستراتيجية التوعية المرورية ولاية غرداية، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال، كلية الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر، 2013، ص35

⁴ شكر عبد السلام، أهمية الإستراتيجية الإتصالية للمعلوماتية للمنشأة الصناعية، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والإتصالية، م2، ع6، الجزائر، 2018، ص160

2-1 أنواع الإستراتيجية الإتصالية

تتجلى الإستراتيجيات الإتصالية في عدة أنواع، ومنها:

1- الحملة الإتصالية الجماعية: يهدف هذا النوع إلى تطوير ودعم وحماية منتج من نفس النوع بغض النظر عن علاماته. يتم تنفيذ هذه الحملة بالتعاون بين المؤسسات التابعة لقطاع إقتصادي معين.

2. الحملة الإتصالية المؤسسية: تهدف إلى بناء صورة للمؤسسة نفسها. يركز هذا النوع على المؤسسة، حيث يتعين عليها التعبير عن طبيعتها، فلسفتها، شرعيتها، وما تسعى إلى تحقيقه.

3. الحملة الإتصالية للعلامة: تركز هذه الحملة على تعزيز العلامة التجارية للمؤسسة دون الإشارة إلى منتجات محددة.

4. الحملة الإتصالية للمنتج: تركز على المنتج نفسه، حيث قد يكون إسم المنتج هو نفس إسم العلامة التجارية أو المؤسسة.

5. الحملة الإتصالية الكلية: يجمع هذا النوع بين الإتصال المؤسسي، واتصال العلامة، وإتصال المنتج، يجب على المؤسسة هنا إدارة هذا المزيج ومراقبة التناسق بين هذه المقاربات في الحملة الكلية للإتصال.¹

ويرتبط تنوع الإستراتيجيات الإتصالية بتنوع الأهداف، أي أنه بناءً على هدف المؤسسة وإحتياجاتها، يتم تحديد نوع الإستراتيجية المناسبة لها حيث:

- عندما تكون الحاجة إلى إبراز علامة المؤسسة أو إسم المنتج، تتوجه المؤسسة إلى إستراتيجية العلامة أو إستراتيجية المنتج.

- عندما تسعى المؤسسة إلى تشكيل أو تعزيز صورتها، تعتمد على الإستراتيجية الإتصالية المؤسسية.

- لتحقيق جميع الأهداف السابقة، يمكن للمؤسسة إعتداد الإستراتيجية الإتصالية الكلية.² ومما سبق يمكننا القول إنه بهذا التنوع، تستطيع المؤسسات أو الجامعة الجزائرية تحديدا من تحديد الإستراتيجية الإتصالية الأنسب لتحقيق أهدافها وتعزيز مكانتها بين مثيلاتها.

¹ بلمداني سعد وتواتي نور الدين، الإستراتيجية الإتصالية للتنمية السياحية في الجزائر، مجلة متون للعلوم الاجتماعية، م8، ع3، الجزائر، 2016، ص312-313

² عواج سامية، الإتصال في المؤسسة مفاهيم محدّات إستراتيجيات، دار الكتاب الأكاديمي، عمان، 2020، ص233

3-1 مبادئ الإستراتيجية الإتصالية:

يجب على المؤسسات إتباع مجموعة من المبادئ أثناء صياغتها للإستراتيجية الإتصالية لضمان أنها منسجمة وفعالة ومقبولة، تتلخص هذه المبادئ فيما يلي:

1- مبدأ الوجود (Existence)

يجب أن تكون استراتيجية الإتصال موجودة بشكل رسمي وموثَّق. العديد من المؤسسات تفتقر إلى إستراتيجية إتصال محددة وتكتفي بعمليات غير منتظمة، مما يؤثر على فعالية الإتصال.

2. مبدأ الإستمرارية (Continuousness):

- لتحقيق النجاح والكفاءة في الأداء، يجب أن تكون الإستراتيجية الإتصالية عملية مستمرة ودائمة، ومجسدة على المدى الطويل. يجب أن تواكب الإستراتيجية التغيرات في بيئة المؤسسة وظاهرة الإتصال بشكل عام.

3. مبدأ التميز (Differentiation):

- أحد الأدوار الأساسية لاستراتيجية الإتصال هو إعطاء المنتج أو الخدمة تميزًا غير موجود في العرض الأساسي. يجب أن يكون التميز إيجابيًا يجعل المؤسسة تختلف عن المؤسسات الأخرى.¹

4. مبدأ الوضوح (Clarity)

- يجب أن تكون استراتيجية الإتصال ورسالتها واضحة وبسيطة وسهلة الفهم لدى الجمهور المستهدف. الاستراتيجيات التي تعتمد على أسس غامضة ومعقدة تكون أهدافها ونتائجها غير سليمة ولا قيمة لها.²

5. مبدأ الواقعية (Realism):

- يجب أن تكون استراتيجية الإتصال مرتبطة بالواقع. أي معلومة غير واقعية تؤدي إلى رفض الرسالة الإتصالية وتشوه صورة المؤسسة.

¹ شكر عبد السلام، أهمية الإستراتيجية الإتصالية المعلوماتية للمنشأة الصناعية، مرجع سابق، ص168
² سامية خبيزي، الإستراتيجية الإتصالية كخيار إستراتيجي وعملي تنتهجه المؤسسات، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، م8، ع2، الجزائر، 2020، ص435

6. مبدأ المرونة (Flexibility):

- يجب أن تكون الإستراتيجية الإتصالية مرنة لتتلاءم مع مختلف أشكال ووسائل الإتصال، وكذلك حسب نوع الخدمات أو المنتجات المقدمة.

7. مبدأ التناسق (Consistency):

- يجب أن يكون الإتصال متوافقاً ومنسجماً مع مجموعة قرارات المؤسسة، وخاصة مع قرارات التسويق، وتحديد الأهداف، وقنوات التوزيع بما يتناسب مع السوق والبيئة.¹

-مبدأ القبول الداخلي (Internal acceptance)

يعد هذا المبدأ أساسياً لأنه جزء من عملية الإتصال الداخلي، فلا بد على الإتصال ورسائله أن تكون مسموعة ومفهومة كذلك من طرف الجمهور الداخلي للمؤسسة، وإلا نشاطهم يولد عدم توافق الجمهور الداخلي مع الرسالة.²

اتباع هذه المبادئ يضمن أن تكون الإستراتيجية الإتصالية للمؤسسة فعالة ومناسبة لتحقيق أهدافها وتعزيز مكانتها في السوق.

4-1 أساليب التخطيط الإستراتيجي للإتصال

التخطيط الاستراتيجي للإتصال يعد من الركائز الأساسية لنجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها وتعزيز مكانتها، وفي ذات السياق هناك عدة أساليب يمكن اتباعها لضمان فعالية التخطيط الإستراتيجي للإتصال، وهي تشمل:

أ-تحليل البيئة الداخلية والخارجية (SWOT Analysis³)

البيئة الداخلية: تحليل نقاط القوة (Strengths) ونقاط الضعف (Weaknesses) داخل المؤسسة. يتضمن ذلك تقييم الموارد المتاحة، الكفاءات، العمليات الداخلية، والثقافة التنظيمية.

¹ شكر عبد السلام، أهمية الإستراتيجية الإتصالية للمعلوماتية للمنشأة الصناعية، مرجع سابق، ص 169

² سامية خبيزي، الإستراتيجية الإتصالية كخيار إستراتيجي وعملي تنتهجه المؤسسات، مرجع سابق، ص 436

³Technique Stands for strength, weaknesses, opportunities and threats

-البيئة الخارجية: تحليل الفرص (Opportunities) والتهديدات (Threats) التي تواجه المؤسسة. يتضمن ذلك مراقبة التغيرات في السوق، المنافسين، القوانين واللوائح، والتطورات التكنولوجية.

ب-تحديد الأهداف الإستراتيجية

- يجب أن تكون الأهداف محددة (Specific)، قابلة للقياس (Measurable)، قابلة للتحقيق (Achievable)، ذات صلة (Relevant)، ومحددة بزمان (Time-bound). هذه الأهداف يجب أن تتماشى مع رؤية المؤسسة ورسالتها.¹

ج-تطوير الرسائل الإتصالية:

- تصميم رسائل واضحة وموجزة تستهدف الجمهور المحدد. يجب أن تكون هذه الرسائل متناسقة مع هوية المؤسسة وتعبر عن قيمها وأهدافها.

د-إختيار قنوات الإتصال المناسبة:

- اختيار القنوات التي تتناسب مع الجمهور المستهدف، حيث تشمل هذه القنوات وسائل الإعلام التقليدية (مثل التلفزيون، الراديو، الصحف) والوسائل الرقمية (مثل وسائل التواصل الاجتماعي، المواقع الإلكترونية، البريد الإلكتروني).²

هـ-تحديد الجمهور المستهدف:

- تحليل وتحديد الجمهور المستهدف بشكل دقيق. يمكن تقسيم الجمهور إلى مجموعات فرعية بناءً على خصائص معينة مثل العمر، الجنس، الاهتمامات، والموقع الجغرافي. يساعد هذا في توجيه الرسائل بطريقة أكثر فعالية.

و-تطوير إستراتيجيات التنفيذ:

- وضع خطة تنفيذية تتضمن الجدول الزمني، الميزانية، الموارد اللازمة، والمسؤوليات. يجب أن تتضمن هذه الإستراتيجيات خطوات واضحة لتطبيق خطة الإتصال ومتابعة تنفيذها.¹

¹Elabore un plan de communication stratégique pour une organisation publique, Ed guide, Bruxelles, 2010, P12

²Thierry Libaert et Nicole Almeida, la communication interne des entreprises, 2eme Ed, ED Dunod, Paris,2002, P75

ز-التقييم والمراجعة المستمرة:

- وضع آليات لتقييم فعالية إستراتيجية الإتصال بانتظام، يشمل ذلك جمع البيانات وتحليلها لتحديد ما إذا كانت الأهداف قد تحققت. يجب أن تكون هناك استعدادات لإجراء التعديلات اللازمة بناءً على النتائج والتغذية الراجعة.

ي-الإبتكار والتكيف:

- الإستفادة من التقنيات الحديثة والابتكارات في مجال الإتصال لتحسين فعالية الرسائل. يجب أن تكون المؤسسة قادرة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة الرقمية والاستفادة منها لتعزيز تواصلها.²

من خلال ما تطرقنا له، يمكن القول إنه بإتباع هذه الأساليب في التخطيط الإستراتيجي للإتصال، تتمكن الجامعة الجزائرية من تحسين قدرتها على تحقيق أهدافها وتعزيز تواصلها مع الجمهور المستهدف من الطلبة من وأعضاء هيئة التدريس والإدارة فالتخطيط الجيد للإتصال لا يساعد فقط في توصيل الرسائل بفعالية، بل يسهم أيضاً في بناء الثقة وتعزيز العلاقات مع جميع الأطراف المعنية.

5-1 أهداف إستراتيجيات الإتصال

إذا ما أسقطنا أهداف إستراتيجية الإتصال في الجامعات، خاصة تلك التي تهدف إلى تحسين جودة التعليم العالي، فإنها تنوع وتشمل العديد من الجوانب المختلفة التي تسعى لتحقيقها، ومن بين الأهداف التي إستطعنا التوصل إليها نذكر ما يلي:

1-تحسين التواصل الداخلي وتعزيز التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس: من خلال قنوات اتصال فعالة، يمكن تعزيز التفاعل الأكاديمي والشخصي بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، مما يساهم في تحسين العملية التعليمية، وتحسين التنسيق والتعاون بين الأقسام الأكاديمية والإدارية لضمان تنفيذ السياسات والإجراءات بكفاءة

¹ محمد محمد البادي، التخطيط الإستراتيجي للإتصال، ط1، دار المهندس، مصر، 2005، ص105

² نعمة عباس الخفاجي، الفكر الإستراتيجي، ط1، دار الثقافة، عمان، 2008، ص42-43

2- تعزيز الشفافية والمساءلة :توفير معلومات واضحة ودقيقة حول السياسات، الإجراءات، القرارات الأكاديمية، والأنشطة الجامعية لجميع الأطراف المعنية، وتعزيز ثقافة المساءلة من خلال قنوات الإتصال التي تسمح بتقديم الملاحظات والشكاوى والاقتراحات من قبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين.

3-دعم التعليم الإلكتروني والتعلم عن بُعد: ضمان توفر منصات التواصل والتعليم الإلكتروني وتدريب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على إستخدامها بفعالية، وتطوير أدوات وأساليب تفاعلية لتحسين تجربة التعلم الإلكتروني وجعلها أكثر جاذبية وفعالية¹.

4-تعزيز البحث العلمي والتعاون الأكاديمي: توفير منصات تواصل تتيح للباحثين التعاون وتبادل الأفكار والمشاريع البحثية، حيث تسهل نشر نتائج البحوث والمقالات العلمية داخليًا وخارجيًا لزيادة تأثير الأبحاث الأكاديمية.

5-بناء علاقات إيجابية مع المجتمع الخارجي: تعزيز التواصل مع المجتمع المحلي والمؤسسات الخارجية لتعزيز التعاون والشراكات التي تفيد المجتمع والجامعة، وإستخدام استراتيجيات الاتصال للترويج لإنجازات الجامعة الأكاديمية والبحثية والمساهمة في بناء سمعتها الإيجابية.²

¹ سمير بن حسين، ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر على المستوى المؤسسي، أطروحة دكتوراه في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي،

2015، ص46

² ضيف الله نسيم، إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2017، ص30

الفصل الثالث:

جودة التعليم العالي

ثانياً: جودة التعليم العالي

1-2 مفهوم جودة التعليم العالي ومراحل تطورها

2-2 محاور جودة التعليم العالي

3-2 مبادئ الجودة في التعليم العالي

4-2 أهداف جودة خدمة التعليم العالي

ثانياً: جودة التعليم العالي

2-1 مفهوم جودة التعليم العالي ومراحل تطورها:

-أولاً: مفهوم جودة التعليم العالي

جودة التعليم العالي هي إستراتيجيه إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ، وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية، وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوباً بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج¹

-عرفت الجودة بأنها: مدى المطابقة مع المتطلبات، فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة.²

-وهي تحقيق إحتياجات وتوقعات المستهلك حاضراً ومستقبلاً، الشعاع المنطلق من إعتبار العنصر البشري الأساس ومحور الاهتمام.³

-تعرف كذلك بأنها مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية وهي التي تستطيع أن تفي بإحتياجات الطالب.⁴

كذلك هي جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات المستفيدين مع قدرات وسمات وحدة المنتج التعليمي.⁵

-وفي تعريف آخر فالجودة تشير إلى مدى تحقيق المؤسسات الأكاديمية لمعايير معينة تضمن تقديم تعليم عالٍ بمستوى متميز وملائم لإحتياجات الطلاب والمجتمع وسوق العمل. تسعى

¹ أحمد إبراهيم أحمد، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، دار الوفاء لعنوا الطباعة والنشر، مصر، 2003، ص 166.

² محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، ط 3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 19.

³ فريد كورتل، الجودة والتميز في منظمات الأعمال، ط 1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 315.

⁴ محمد عوض الترتوي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات، دار المسيرة، عمان، 2006، ص 76.

⁵ مرجع نفسه، ص 77.

الجودة إلى تحسين العملية التعليمية باستمرار، من خلال التقييم المستمر والتحسين المستمر للبرامج الأكاديمية والإدارية¹.

-ثانياً: مراحل تطور جودة التعليم العالي

يمكن تتبع تطور مفهوم الجودة في التعليم العالي عبر عدة مراحل تاريخية:

✓ أ-مرحلة التأسيس :

- في هذه المرحلة، كان التركيز الأساسي على الكم أكثر من النوعية، حيث كانت الجامعات والمؤسسات التعليمية تنمو بسرعة لتلبية الطلب المتزايد على التعليم العالي، مع إهتمام أقل بمعايير الجودة أو التقييم المنتظم للأداء.

✓ ب-مرحلة الوعي بالجودة

-في هذه المرحلة بدأت المؤسسات الأكاديمية بالإعتراف بأهمية جودة التعليم، حيث ظهرت بعض المبادرات الفردية لتحسين الجودة من خلال تقييم البرامج الأكاديمية ومراجعتها، ولكنها لم تكن منظمة أو موحدة.

✓ ج-مرحلة التنظيم والتقييم:

-شهدت هذه المرحلة بداية الحكومات والمنظمات الدولية بتطوير معايير وسياسات رسمية لضمان الجودة في التعليم العالي، حيث تم إنشاء هيئات اعتماد وتقييم مستقلة لتقييم البرامج الأكاديمية والمؤسسات ككل بالتالي صاحب ذلك ظهور مفاهيم مثل التقييم الذاتي، الإعتماد الأكاديمي، والضمان المستمر للجودة، حيث تم تطوير معايير محددة لتقييم جودة البرامج والمؤسسات².

¹عدي عطا، معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة، ط1، دار البادية، عمان، 2001، ص21
²نور الدين زمام وجابر مليكة، ضمان جودة التعليم العالي في ميدان العلوم الاجتماعية، ورقة مقدمة في ملتقى وطني، جامعة محمد خيضر، يوم 1 ديسمبر، بسكرة، 2021، ص2

✓ د-مرحلة التركيز على التحسين المستمر:

-وهنا تحولت المؤسسات الأكاديمية إلى تطبيق نهج إدارة الجودة الشاملة (TQM)¹ والتميز المستدام، حيث تم التركيز على تطوير ثقافة الجودة داخل المؤسسات التعليمية من خلال التحسين المستمر والمشاركة الجماعية في عمليات التقييم والتحسين، مع تعزيز دور التكنولوجيا والابتكار في تحسين جودة التعليم من خلال التعلم الإلكتروني، الموارد التعليمية المفتوحة، وتحليل البيانات لتحسين العملية التعليمية.²

ونلاحظ أن هذه المراحل التي تطرقنا إليها أعلاه تعكس مراحل تطور جودة التعليم العالي تحولا تدريجيا من التركيز على الكم إلى التركيز على النوعية والتحسين المستمر لضمان تلبية متطلبات الطلاب والمجتمع وسوق العمل بشكل أفضل.

2-2 محاور جودة التعليم العالي:

يعد فهم محاور جودة خدمات التعليم العالي خطوة رئيسية في تحقيقها. وعلى الرغم من تعدد هذه المحاور، يمكننا تحديد أهم العناصر التي ركزت عليها معظم الدراسات والأبحاث والهيئات المعنية بجودة خدمات التعليم العالي، وهي:

-أولا: جودة أعضاء هيئة التدريس

يعتبر عضو هيئة التدريس العامل الأهم في نجاح العملية التعليمية. فمهما كانت البرامج التعليمية عالية الجودة، فإنها لن تحقق الفائدة المرجوة إلا إذا تم تنفيذها بواسطة أساتذة مؤهلين وذو كفاءة. وفي هذا السياق، يشدد معظم المهتمين بجودة الخدمة التعليمية على أن تحسين جودة التعليم العالي يعتمد بشكل كبير على مدخلات هذا التعليم، ومن أهم هذه المدخلات الهيئة التدريسية، التي تعد عصب التعليم العالي. يتضح ذلك من خلال الأدوار المتعددة التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس، سواء في التدريس، التقييم، التوجيه، الإشراف على البحوث والرسائل والدراسات، إعداد المواد التعليمية، أو من خلال المشاركة في وضع

¹Totale Quality management (TQM) describes a management approach to long term success

²بدوي محمد الشيخ، الجودة الشاملة في العمل الإسلامي، ط1، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص16

السياسات والخطط والمشاركة في الاجتماعات واللجان والنشاطات المختلفة داخل مؤسسة التعليم العالي. كما يشمل دورهم إجراء الدراسات والبحوث التي تساهم في حل المشكلات التي يعاني منها المجتمع وتعزيز علاقة مؤسسة التعليم العالي بالمجتمع المحيط بها.¹

-ثانيا: جودة الطالب

يعد الطالب العنصر الأهم في العملية التعليمية، حيث يُعتبر العميل الذي يتلقى الخدمة التعليمية، ومن أجل تحقيق جودة الطالب، يجب توافر عدة متطلبات، منها التناسب بين عدد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، إضافة إلى توفر الخدمات المقدمة للطالب، كذلك إكتساب الطلبة لمهارات فنية تسهل انخراطهم في سوق العمل، مع عامل تعزيز دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم، وزيادة مشاركة الطلبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤونهم.²

-ثالثا: جودة البرامج التعليمية.

تعد العملية التعليمية نظامًا إنتاجيًا يعتمد على مجموعة من المتطلبات، تأتي في مقدمتها البرامج التعليمية التي تعتبر خطة تعليمية ضرورية تعتمد على مؤسسة التعليم العالي للحصول على خريجين مؤهلين. يجب أن تتصف البرامج التعليمية بالخصائص التالية: ملاءمتها لاحتياجات الطالب وسوق العمل والمجتمع، وقدرتها على ربط الطالب بواقعه. كما يجب أن تكون هذه البرامج مرتبطة برسالة الجامعة، وتتميز بالمرونة والتجدد لمسايرة المستحدثات المصاحبة للتغير المعرفي. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تلبى متطلبات إعداد خريج لديه القدرة على التحليل والتفكير، وتتنوع من حيث مصادر التعليم والتعلم، مع تحقيق التكامل بين الجانبين النظري والتطبيقي.³

¹ صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، دراسة ميدانية لمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2013/2014، ص42.

² صباح غربي وشوقي قاسمي، تطبيق الجودة في مجال التعليم في المنتدى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم العالي المبررات والمتطلبات، جامعة محمد خيضر، 2008/25/26، ص72.

³ نوال تمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012، ص23

-رابعاً: جودة طرق التدريس

يعتبر التدريس الجامعي مجموعة من الأنشطة الشاملة التي تُنفذ وفقاً لمبادئ محددة تتصف بالمرونة، مما يجعلها ملائمة للظروف المتغيرة في المواقف التعليمية. يتطلب ذلك مشاركة فعالة من كل من المعلم والمتعلم لتحقيق الأهداف المحددة. يتمثل المبدأ الأساسي للتدريس الجامعي في مدى فهم الطلبة للمعلومات وقدرتهم على توظيفها في حياتهم. ولتحقيق جودة التدريس الجامعي، يجب على عضو هيئة التدريس اتباع مجموعة من المتطلبات الأساسية¹.

-خامساً: جودة المنشآت التعليمية

جودة المنشآت التعليمية تُعد ركناً أساسياً في تحقيق التميز في العملية التعليمية، حيث تتأثر البيئة التعليمية بشكل مباشر بالبنية التحتية للمؤسسة التعليمية، وتشمل جودة المنشآت التعليمية عدة جوانب رئيسية، نذكر منها:

1- جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها: تلعب قاعات التعليم، بما تتضمنه من مؤشرات مادية ومعنوية، دوراً بالغ الأهمية في جودة العملية التعليمية ومخرجاتها، وتتمثل محاور جودة المكان في مدى تناسب اتساع القاعة مع كثافة الطلاب، وجودة التهوية داخل القاعة، وتوفير الإضاءة المناسبة، إضافة إلى مدى كفاية تجهيز القاعة بوسائل الإيضاح والعرض والصوت، بالإضافة إلى كفاية وصلاحية المقاعد والعناصر المساندة.

2- جودة الكتاب التعليمي: تشير جودة الكتاب التعليمي إلى مدى جودة محتوياته وتحديثه المستمر لمواكبة التغيرات المعرفية المستمرة، إذ يساهم الكتاب التعليمي الجيد في زيادة وعي الطلاب، مما يعزز قدرتهم على التحصيل الذاتي للمعلومات من خلال البحث والتعلم الذاتي².

3- جودة القيادة الإدارية: جودة القيادة الإدارية في القطاع التعليمي تعتبر حجر الزاوية لضمان تحقيق أعلى مستويات الأداء والكفاءة في التعليم وتتميز القيادة الفعالة بعدة خصائص وممارسات رئيسية تشمل توفير رؤية واضحة ومحددة للمؤسسة التعليمية والتأكد من أن جميع الأنشطة والبرامج تتماشى مع هذه الرؤية وهذا يشمل تطوير خطط استراتيجية تعكس أهداف

¹ صليحة رقاد، مرجع سابق، ص 49

² جيم كور تواء، الطريق إلى القيادة والتنمية الشخصية، تر سالم لعيسى، ط1، دار علاء الدين، دمشق، 1999، ص 07

المؤسسة وتلبي إحتياجات المجتمع التعليمي، فالقادة الناجحون يجيدون التواصل بفعالية مع مختلف الأطراف المعنية بما في ذلك الطلاب، المعلمين، أولياء الأمور، والمجتمع المحلي، فالتواصل الفعال يساعد في توضيح الأهداف، تعزيز الثقة وبناء علاقات متينة¹

3-2 مبادئ الجودة في التعليم العالي:

مبادئ الجودة في التعليم تعتبر ركيزة أساسية لتحسين الأداء التعليمي، ويمكن تلخيصها كالتالي:

- التركيز على تحقيق رضا وسعادة الطالب بتلبية توقعاته الحالية والمستقبلية بطرق فعالة.
- الحصول على دعم مستمر من قيادات المؤسسات التعليمية وتطبيق آليات الجودة الشاملة.
- تشجيع ودعم الأفكار الإبداعية والمبدعين ضمن البيئة التعليمية.
- تحويل أساليب الإدارة من التسلط والتخويف إلى التفويض والتمكين.
- تعزيز شمولية الجودة التي تغطي جميع جوانب الخدمة التعليمية².
- العمل على تكامل السياسات لضمان الجودة والتميز في جميع مراحل العملية التعليمية.
- إنشاء وحدة تنظيمية خاصة بالجودة الشاملة تكون مرتبطة مباشرة بالقيادة التعليمية.
- التأكيد على أهمية العمل الجماعي من خلال تبني هياكل تنظيمية أكثر مرونة.
- استخدام آليات إدارة الوقت بشكل فعال والتعامل الإيجابي مع الصراعات.
- تزويد العاملين بثقافة ومهارات تعزز السلوك التعاوني، وتشجيع مبدأ "اكتسب وساعد الآخرين على الكسب".
- تطوير وتفعيل نظام حوافز يلبي متطلبات العدالة التنظيمية ويحفز على الأداء المتميز³.

¹فايزة قاصدي وطبيب فتيحة، مفهوم الجودة في التعليم العالي، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، م4، ع27، لبنان، 2017 ص176.

²وفاء عبد الفتاح ميلاد الدوكالي، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، 2007، ص52

³يوسف حجيم الطائي وآخرون إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص309

وعليه نستطيع القول إن هذه المبادئ التي تم إستخلاصها تساهم بشكل كبير في إرساء أسس قوية لبيئة تعليمية تحفز على التطور المستمر وتحقق النجاح الأكاديمي والمهني للطلاب.

2-4 أهداف جودة خدمة التعليم العالي:

إن لتطبيق الجودة في التعليم العالي أهداف عديدة، سنحاول إبراز أهمها:

- تعزيز الجودة والإتقان كمتطلب أساسي في الأداء المهني العصري، واعتبارها واجباً وطنياً يستجيب للتحديات الراهنة.

- تحسين أداء العاملين من خلال تشجيع العمل الجماعي وتنمية مهارات التعاون، مما يمكن من استغلال جميع الطاقات والموارد المتاحة في المؤسسة التعليمية.

- ترسيخ مفهوم الجودة وفق شعارات "لا بديل عن الصحيح"، "الوقاية خير من العلاج"، و"التعليم مدى الحياة".

- إحداث تحول نوعي في النظام التعليمي يستند إلى توثيق البرامج والإجراءات، تفعيل الأنظمة واللوائح، ورفع مستوى الطلبة¹

هذه الأهداف تشكل خارطة طريق نحو تحقيق تعليم عالي يتميز بالكفاءة والفعالية، مما يخدم المجتمع والاقتصاد بشكل عام.

2-5 تحديات تطبيق الجودة في التعليم العالي:

تواجه مسألة تحسين جودة التعليم العالي عدة عراقيل تحدّ من الوصول إلى الأهداف المرجوة، وتصعب الطريق للوصول إلى تحقيق نظام الجودة خاصة بقطاع التعليم العالي، وسنحاول وضع النقاط على الحروف وتحديد التحديات الحقيقية التي سنكشف الستار عنها من خلال العناصر التالية:

- غياب ثقافة الجودة بالتعليم العالي: إن المتتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يدرك أن عنصر الجودة لم يكن هدفاً معلناً في سياسة الجامعة، وبالتالي لم يكن مؤشراً قياس نجاحها وفعاليتها

¹ هاشم فوزي دباس العابدي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، ط1، الورق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص33.

المؤسسة الجامعية، فكل المؤشرات الدالة على كفاءة المؤسسة موجّهة نحو الكمّ لا الجودة مع التزايد غير المحسوب لأعداد الطلبة الملتحقين بالتكوين الجامعي.¹

-ضعف عملية التأطير الخاصة بالأستاذ الجامعي والتي تتمحور في: النشاطات المقامة من أجل التكوين في الجامعات الجزائرية عبارة عن تجارب ذاتية، غالبا ما تخلق تفاوت بين التكوين النظري في الدراسات ما بعد التدرج والإكتساب الفعلي للبيداغوجيا من أجل التدريس، ولا يتم إعداد الأستاذ الجامعي في الجزائر لمهنة التدريس تربويا ومهنيا، إنما ما يحدث هو أنه أثناء التحاق الطالب ببرنامج الماجستير يتلقى دروسا متعلقة بالجانب النظري في غياب الشق الميداني والعملي، فلا وجود لدورات أو ورشات حول هذا الموضوع، وكذلك التنظيم المعمول به حاليا في الجامعة الجزائرية لا يلزم الأستاذ على تلقي تكوين في أساسيات التدريس قبل التحاقه بالمهنة.

-ضعف الموازنة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل التي تعود إلى تدني مستوى المعارف المحصلة والتأهيل المتخصص وضعف القدرات التحليلية والإبتكارية والتطبيقية، وهي المتطلبات الأساسية التي يفترض أن تتوفر في المخرجات الجامعية، لكن ما نلاحظه هو مخرجات في تخصصات لا يحتاجها سوق العمل، أي تعليم يطغى عليه أسلوب التلقين وليس المقاربة بالكفاءات كما هو موجود عالميا.²

¹ دلال سلامي وإيمان عزي، تكوين الأستاذ الجامعي الواقع والأفاق، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ع3، الوادي، 2013، ص159
² حاجي العليجة، جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والأفاق، دراسة تقييمية للإصلاحات الجديدة ل.م.د، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، م5، ع10، 2013، ص34-35

الفصل الرابع:

الإطار التطبيقي للدراسة، عرض وتحليل البيانات وإستخراج
النتائج

جامعة الشيخ العربي التبسي تقع في ولاية تبسة حي طريق قسنطينة ص.ب 12002 تأسست جامعة العربي التبسي سنة 1985 ،سنة تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الارض ،الهندسة المدنية ،المناجم ،وفي حفل الافتتاح الرسمي للسنة الجامعية 2008/2009 من جامعة تلمسان ، اعلن الرئيس السابق عبد العزيز بوتفليقة عن ترقية المركز الجامعي تبسة الى مصاف جامعة ،حيث عرفت جامعة تبسة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي، بما يسمح لها بإبراز كفاءتها العلمية وامكانياتها المادية، التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة، خاصة وانها تضمن حاليا التكوين والتأطير لحوالي 16000 الف طالب تحت اشراف 800 استاذ دائم و 242 استاذ مشارك ومؤقت من مختلف الرتب العلمية، ويسهر على التأطير الاداري فيها حوالي 698 عامل وموظف من مختلف الاصناف والرتب ،موزعين على 6 كليات ومعهدين، وقد اعتمدت منذ 2005/2006 مخطط التعليم العالي الجديد (ل م د) (ليسانس ،ماستر ،دكتوراه) بتوجيهات من وزير التعليم العالي والبحث العلمي.

2-أهداف ومهام جامعة العربي التبسي:

أ-أهداف جامعة العربي التبسي :

- توفير التعليم العالي والتدريب والبحث العلمي للطلاب والباحثين.
- تطوير المعرفة والتكنولوجيا وتحفيز الإبتكار والإكتشاف العلمي.
- توفير الخدمات الإجتماعية والثقافية والرياضية والطبية للطلاب والمجتمع المحلي.
- تنمية القدرات الإبداعية والعلمية والمهارات اللازمة للتفوق في الحياة المهنية والشخصية.
- توفير فرص العمل والتوظيف للخريجين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم لسوق العمل.
- تطوير العلاقات الدولية والتعاون مع الجامعات والمؤسسات الأخرى.

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي عرض وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

-تكوين وإعداد الخبرات في العديد من الإختصاصات المرتبطة بالتطورات الواقعية للمحيط الإقتصادي والكفاءات المؤسسية.

- الإرتقاء النوعي بالعمل البيداغوجي والعلمي من خلال تنوع الإختصاصات.

-التأهيل المستمر للموارد البشرية التي تقوم بعملية التأطير البحث والتكوين.

-دراسة المشكلات المطروحة على مستوى مشاريع البحث والمذكرات العروض

-تسعى الكلية مستقبلاً إلى تقديم عروض تكوين في الطور الثالث (دكتوراه) (ل م د) وفق دفتر الشروط الخاص.

-تقديم مجالات للتكوين المستقبلي المتنوع بين تخصصات عديدة.

-إبراز كفاءتها العلمية وإمكانياتها المادية، التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة

ب- مهام جامعة العربي التبسي

-توفير التعليم العالي: توفير البرامج الأكاديمية والتدريبية التي تمكن الطلاب من الحصول على درجات علمية عالية مثل الماجستير والدكتوراه.

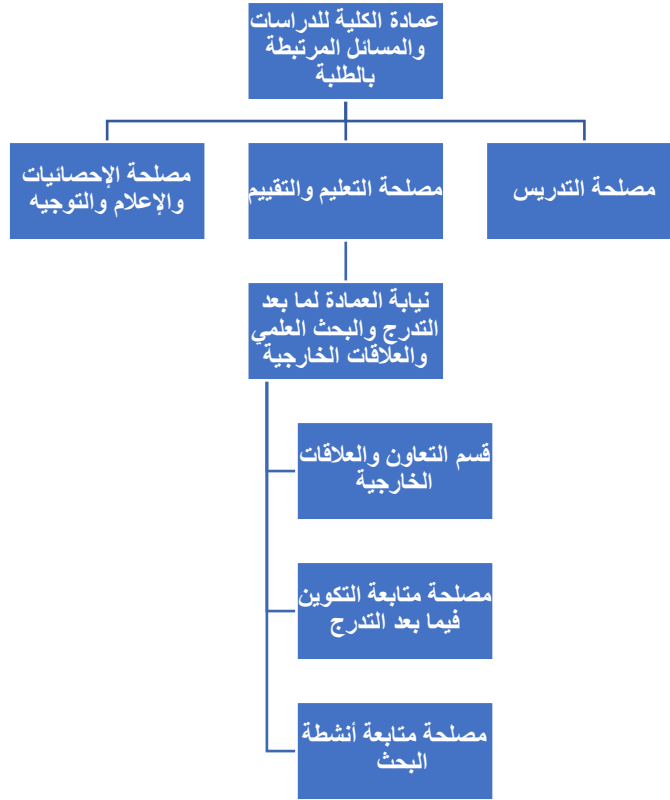
-البحث العلمي: تشجيع الأساتذة والباحثين لإجراء البحوث العلمية المتعلقة بمختلف المجالات والتخصصات، وتطوير البحث العلمي والتكنولوجيا في البلاد.

-خدمة المجتمع: توفير الخدمات العامة والتعاون مع الجهات الحكومية والخاصة لتقديم النصح والإرشاد والمشورة اللازمة في مختلف المجالات.

-توسيع الثقافة: تشجيع الطلاب على الإطلاع على ثقافات وتقاليد مختلفة، وتوفير الفرص لتبادل الخبرات الثقافية والتعليمية بين الطلاب.

-التطوير المستمر: السعي للتحسين المستمر وتطوير مختلف الأنشطة والخدمات المقدمة من الجامعة، وتحسين جودة التعليم والبحث العلمي.

3-الهيكل التنظيمي لجامعة العربي التبسي:



الشكل (ي) يوضح الهيكل التنظيمي لجامعة العربي التبسي من إعداد الباحثان أخذا عن قسم الأمانة العامة بالجامعة

2- عرض وتحليل بيانات الدراسة:

يمكن تفسير عرض النتائج وتحليلها بشكل عام على أنه عملية تحليل البيانات وتفسيرها بطريقة تساعد على فهم النتائج والتوصل إلى إستنتاجات مفيدة. قد يشمل هذا تجميع البيانات، وتحويلها إلى جداول أو رسوم بيانية، وتطبيق الإحصاء والتحليل الرياضي، والبحث عن العلاقات والأنماط في البيانات. كما يمكن أن يساعد تحليل النتائج وفهمها على تحديد العوامل التي تؤثر على متغيرات الدراسة وأيضاً على تحديد الإجراءات اللازمة لتحسين النتائج في المستقبل.

1-1- محور البيانات الشخصية للمبحوثين:

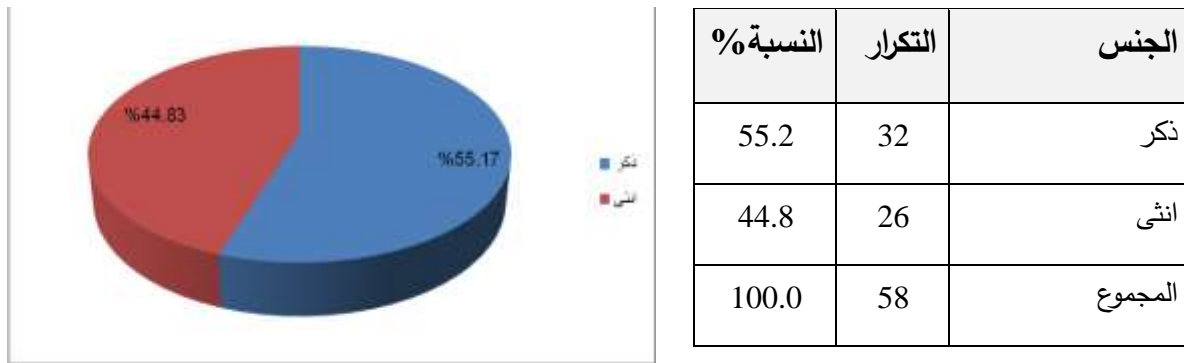
تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات الديمغرافية، وعلى ضوء هذه المتغيرات سيتم وصف مجتمع الدراسة.

اشتملت مجتمع الدراسة على الخصائص الديمغرافية الموالية:

- توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير النوع

يمثل الجدول والشكل المواليين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس.

جدول رقم(01): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير النوع



المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج spss شكل رقم(01): توزيع حسب متغير النوع يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن 55.2% من أفراد مجتمع الدراسة هم من جنس الذكور، بينما 44.8% من جنس الذكور، ويمكن لنا تفسير هذه النتائج المتحصل عليها والتي تبين لنا وجود تقارب كبير بين الجنسين، بان طبيعة العمل في مثل هذه المهام في الجامعة تجذب إهتمام الجميع سواء كانوا ذكور أو إناث.

- توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

جدول رقم (02): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن

النسبة%	التكرار	السن
17.2	10	من 20 إلى 30 سنة
58.6	34	من 31 إلى 40 سنة
20.7	12	من 41 إلى 50 سنة
3.4	2	من 50 إلى 60 سنة
100.0	58	المجموع



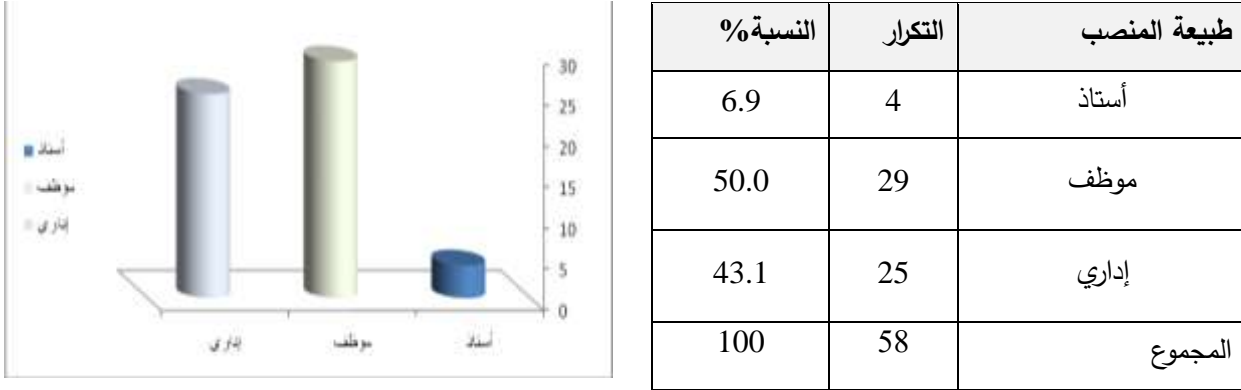
الشكل رقم (02): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج spss

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن 58.6% من أفراد مجتمع الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 31 إلى 40 سنة، بينما نجد 20.7% تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة، ومن ثم تأتي الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة قدرت بـ 17.2%، وأخيرا نجد نسبة ضئيلة جدا تقدر بـ 3.4% أعمارهم اقل من 50 إلى 60 سنة، ونلاحظ من خلال هذه النتائج ان فئة الشباب أصحاب الثلاثينات وما فوق هم الأكثر وجودا في المؤسسة، وهذا ما يمكن لنا تفسيره بأن طبيعة العمل في مثل هذه الوظائف تتطلب وجود مستوى تعليمي عالي من ليسانس وماستر وغيرها، وهذا ما يمكن إعتبره تفسيراً لسن العمال المتحصل عليه في الجدول أعلاه، إضافة الى ان هذه النتائج تؤكد لنا بان هناك توجه من قبل المؤسسة لتشغيل الشباب أصحاب المهارات والكفاءات والمستوى التعليمي العالي.

- توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير المنصب المهني

جدول رقم (03): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المنصب المهني



الشكل رقم (03): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المنصب المهني

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 50% من أفراد مجتمع الدراسة هم موظفين، في حين نجد 43.1% إداريين، وأخيراً نجد الاساتذة بنسبة 6.9%، ويمكن تفسير هذه النتائج بإرجاعها الى طبيعة العمل في مثل هذه الوظائف والتي تكون في الغالب عبارة عن وظائف إدارية محضه، وهو ما يفسر لنا الوجود الغالب لفئتي الموظفين والإداريين، بينما نجد نسبة ضئيلة جدا تشغل منصب في رئاسة الجامعة وفي نفس الوقت تقوم بمهنة التدريس أيضا في الجامعة..

- توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

جدول رقم (04): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج spss

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي عرض وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 36.2% من أفراد مجتمع الدراسة لديهم خبرة تتراوح ما بين 06 الى 10 سنوات، في حين نجد 32.8% لديهم خبرة اقل من 05 سنوات، في حين ان 20.7% لديهم خبرة تتراوح ما بين 10 الى 15 سنة ، وأخيرا نجد 10.3% خبرتهم اكثر من 15 سنة، والملاحظ من خلال هذه النتائج ان الأغلبية من العمال لديهم خبرة مهنية في عملهم، وهذا ما يمكن تفسيره بأن المؤسسة لديها استقرار وظيفي كبير، وهو ما يمكن ان يعود بالإيجاب على المؤسسة، ولكن هذا لا يعني ان المؤسسة لم تقم فتح عمليات التوظيف في السنوات الأخيرة، حيث نجد ان هناك نسبة جد معتبرة لديها خبرة أقل من 05 سنوات

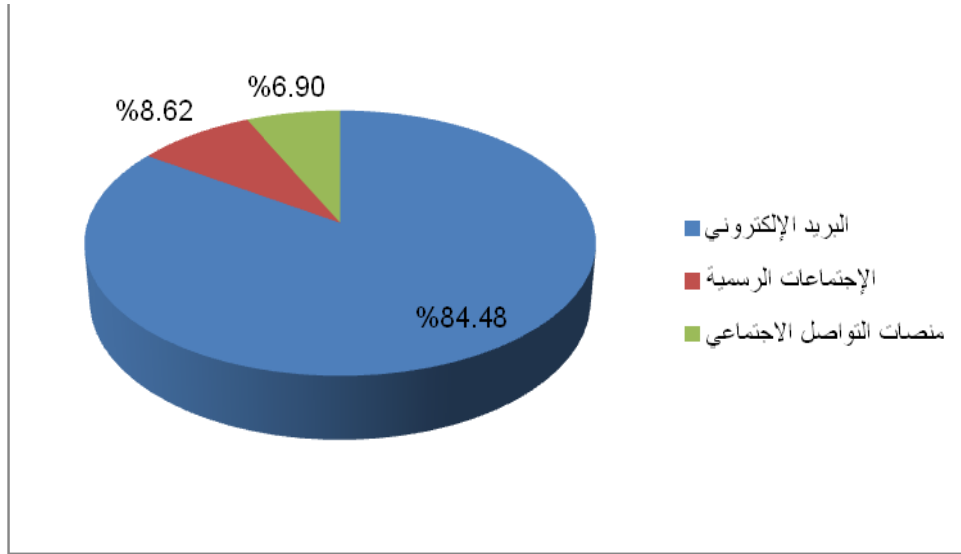
2- عرض البيانات الخاصة بالتساؤل الأول : إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية لإختبار هذا المحور تم صياغة جملة من الأسئلة تناولت مختلف أبعاده، يمكن توضيحها وفقا لما يلي:

الجدول رقم (05): يوضح القنوات الرئيسية التي تستخدمها الجامعة للتواصل.

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
البريد_الالكتروني	49	84.5
الإجتماعات الرسمية	5	8.6
منصات التواصل الاجتماعي	4	6.9
المجموع	58	100.0

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه، أن 84.5% من أفراد مجتمع الدراسة، يؤكدون استعمالهم للبريد الالكتروني في عملية التواصل داخل الجامعة، في حين نجد 8.6% يؤكدون استعمال الاجتماعات الرسمية، وأخيرا نجد 6.9% يؤكدون استعمال منصات التواصل الاجتماعي، ويمكن تفسير هذه النتائج المتحصل عليها بان الجامعة حاليا تعتمد على سياسة الرقمنة وذلك تطبيقا لسياسة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتي أمرت برقمنة كل العمليات الادارية الجامعية بما فيها عملية التواصل داخل الجامعة، ولكن هذا لا يلغي من ضرورة الاجتماعات الرسمية في بعض الاحيان كإجتماع مجلس الجامعة وغيرها والتي تستوجب الحضور الشخصي والمباشر.

الشكل رقم (05): يوضح القنوات الرئيسية التي تستخدمها الجامعة للتواصل.

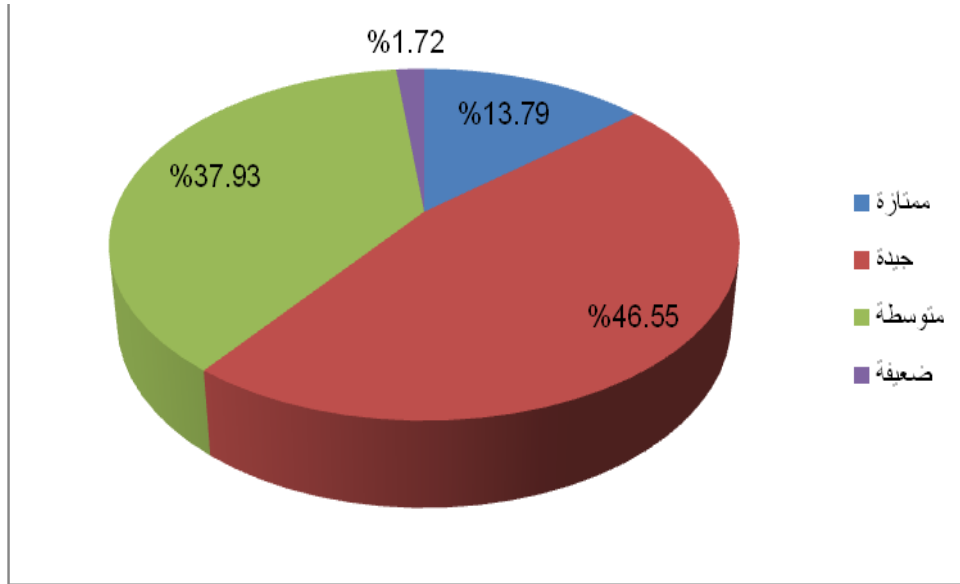


الجدول رقم (06): يوضح تقييم فعالية إستراتيجيات الإتصال المطبقة في الجامعة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
ممتازة	8	13.8
جيدة	27	46.6
متوسطة	22	37.9
ضعيفة	1	1.7
المجموع	58	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 46.6 % من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون ان إستراتيجيات الإتصال الحالية المطبقة في الجامعة جيدة، في حين نجد 37.9 % يرونها متوسطة، بينما 13.8% يرونها ممتازة، وأخيرا 1.7 % يرونها ضعيفة، وهذا ما يمكن تفسيره بأن هذه الإستراتيجيات تواكب التغير والتطور الحاصل من جهة، اضافة الى ان هذه الإستراتيجيات تنال رضا جميع المشاركين في العملية التواصلية داخل الجامعة، وهذا لأنها تسمح لهم بالتواصل مع البقية دون الزامية الحضور الا في بعض الحالات الاستثنائية.

الشكل رقم (06): يوضح تقييم فعالية إستراتيجيات الإتصال المطبقة في الجامعة

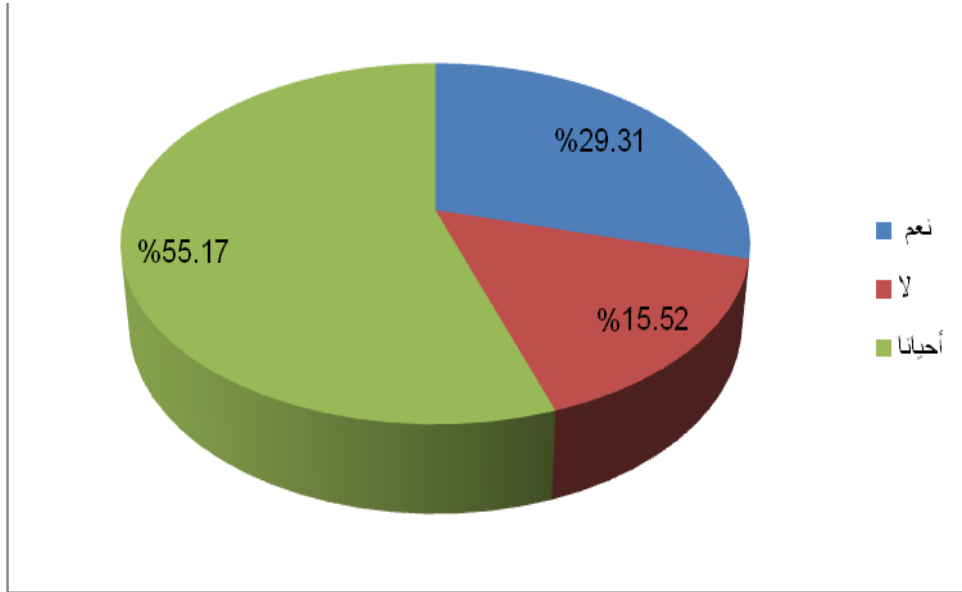


الجدول رقم (07): يوضح استخدام الجامعة للتكنولوجيا بشكل فعال في إستراتيجيات الإتصال

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	17	29.3
لا	9	15.5
أحيانا	32	55.2
المجموع	58	100.0

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 55.2% من أفراد مجتمع الدراسة يرون انه أحيانا ما يتم استخدام التكنولوجيا بشكل فعال في إستراتيجيات الإتصال داخل الجامعة، بينما 29.3% يرون انه يتم استخدام التكنولوجيا بشكل فعال في إستراتيجيات الإتصال داخل الجامعة، في حين ان 25.5% يرون انه لا يتم استخدام التكنولوجيا بشكل فعال في إستراتيجيات الإتصال داخل الجامعة، وهذا ما يمكن لنا إرجاعه الى عدد من العوامل من بينها درجة اتقان العمال المختصين لكيفية استخدام التكنولوجيا، اضافة الى عامل وجود المتطلبات الاساسية اللازمة لمثل هذه العمليات.

الشكل رقم (07): يوضح استخدام الجامعة للتكنولوجيا بشكل فعال في إستراتيجيات الإتصال

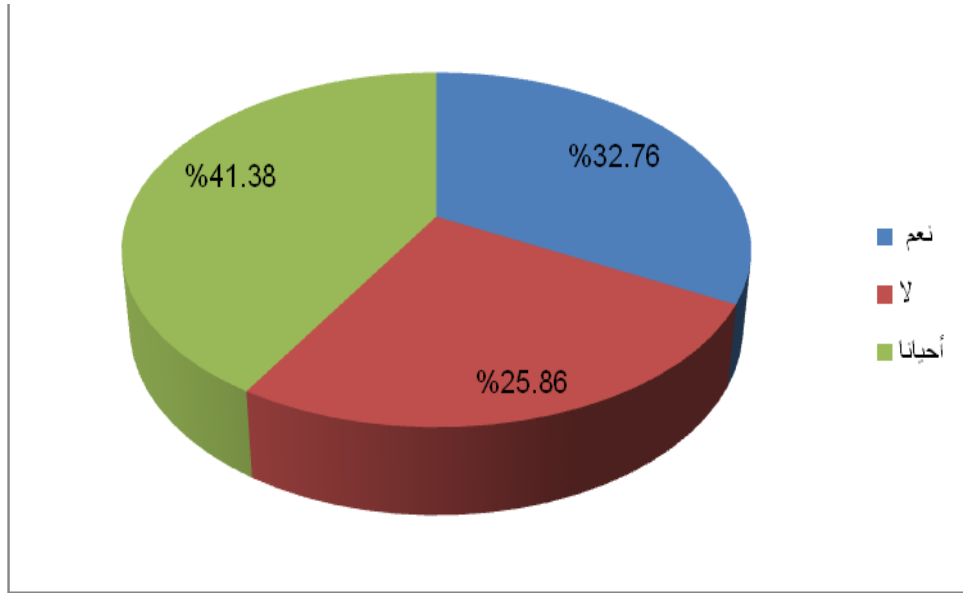


الجدول رقم (08): يوضح عكس إستراتيجيات الإتصال للقيم والاهداف المجتمعية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	19	32.8
لا	15	25.9
أحيانا	24	41.4
المجموع	58	100.0

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 41.4% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون انه أحيانا ما تعكس إستراتيجيات الإتصال القيم والاهداف المجتمعية، بينما 32.8% يرون انه إستراتيجيات الإتصال تعكس القيم والاهداف المجتمعية ، في حين ان 25.9% يرون ان إستراتيجيات الإتصال لا تعكس القيم والاهداف المجتمعية، وهذا ما يمكن لنا تفسيره بان إستراتيجيات الإتصال المطبقة مصممة بالأساس لتحقيق الاهداف المجتمعية المخطط لها، اضافة الى انه تراعي القيم المجتمعية الموجودة في الولاية، حيث انه لا يمكن الاعتماد على إستراتيجيات اتصال مخالفة للقيم المجتمعية لأنها حتما لن تنال رضا العمال وبالتالي عدم التمكن من تحقيق الاهداف المنشودة من القيام بعملية الإتصال داخل الجامعة.

الشكل رقم (08): يوضح عكس إستراتيجيات الإتصال للقيم والأهداف المجتمعية

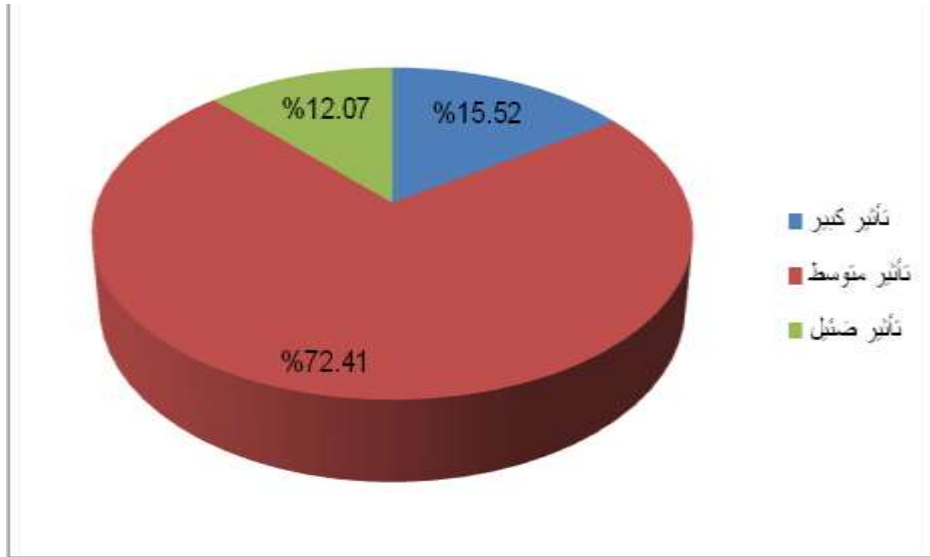


الجدول رقم (09): يوضح تأثير إستراتيجيات الإتصال على المشاركة في الانشطة الجامعية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
تأثير كبير	9	15.5
تأثير متوسط	42	72.4
تأثير ضئيل	7	12.1
المجموع	58	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 72.4% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون ان إستراتيجيات الإتصال تؤثر بشكل متوسط على مشاركتهم في الانشطة الجامعية، بينما 15.5% يرون ان إستراتيجيات الإتصال تؤثر بشكل كبير على مشاركتهم في الانشطة الجامعية، في حين ان 12.1% يرون إستراتيجيات الإتصال تؤثر بشكل ضئيل على مشاركتهم في الانشطة الجامعية، وهذا ما يمكن لنا تفسيره بان إستراتيجيات الإتصال المطبقة في الجامعة تهدف بالأساس الى التشجيع على المشاركة في الانشطة الجامعية، وذلك حتى يستطيع الجميع من تطبيق النتائج والقرارات التي تم اتخاذها خلال عملية الإتصال.

الشكل رقم (09): يوضح تأثير إستراتيجيات الإتصال على المشاركة في الانشطة الجامعية

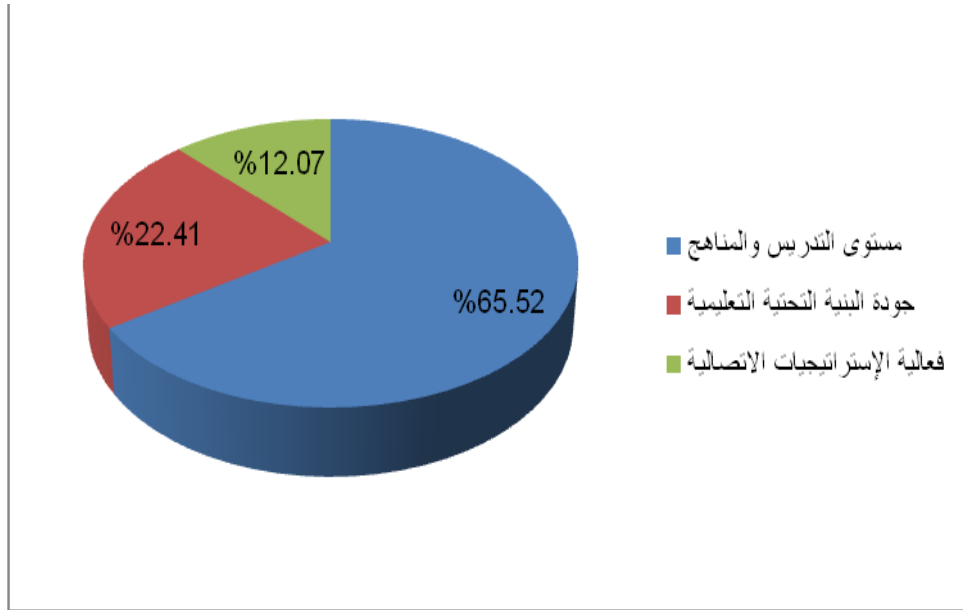


الجدول رقم (10) : يوضح المعايير التي تعتبر أساسية لتقييم جودة التعليم في الجامعة.

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
مستوى التدريس والمناهج	38	65.5
جودة البنية التحتية التعليمية	13	22.4
فعالية الإستراتيجيات الإتصالية	7	12.1
المجموع	58	100.0

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 65.5% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان مستوى التدريس والمناهج تعتبر أكثر المعايير التي يتم تطبيقها لتقييم جودة التعليم في الجامعة، في حين 22.4% يؤكدون على ان جودة البنية التحتية التعليمية تعتبر أكثر المعايير التي يتم تطبيقها لتقييم جودة التعليم في الجامعة، بينما نجد 12.1% يؤكدون على ان فعالية الإستراتيجيات الإتصالية تعتبر أكثر المعايير التي يتم تطبيقها لتقييم جودة التعليم في الجامعة، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن اغلب أهداف عملية الإتصال داخل الجامعة تتحدث عن الجانب البيداغوجي وعن الطلبة من خلال العمل على إصدار قرارات وأوامر تتضمن العمل على تحسين مستوى التدريس والمناهج، ومن ثم تقوم بمتابعة ومراقبة مدى تطبيق هذه الاوامر المتعلقة بتحسين المناهج والتدريس حتى تتأكد من نجاح عملية الإتصال التي قامت بها.

الشكل رقم (10): يوضح المعايير التي تعتبر أساسية لتقييم جودة التعليم في الجامعة

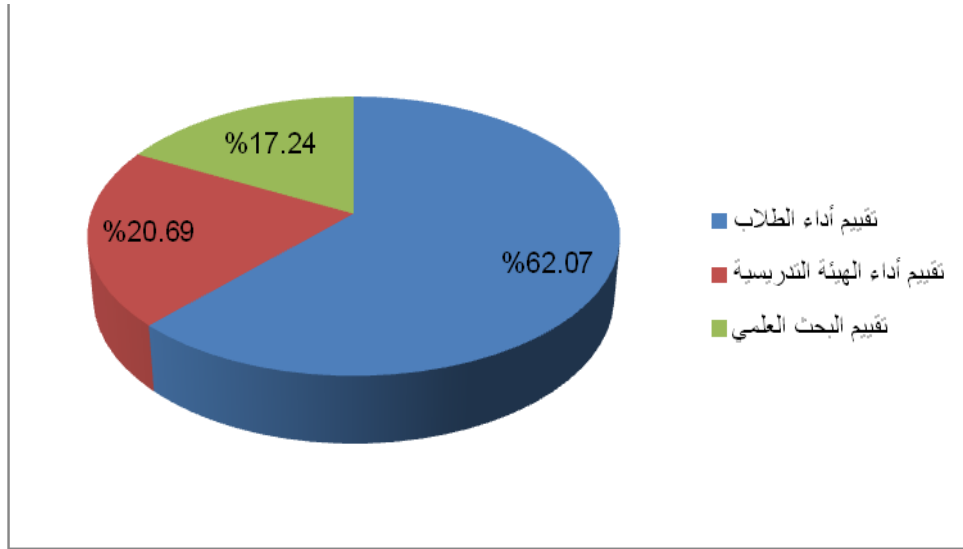


الجدول رقم (11): يوضح كيفية قياس جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
تقييم أداء الطلاب	36	62.1
تقييم أداء الهيئة التدريسية	12	20.7
تقييم البحث العلمي	10	17.2
المجموع	58	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 62.1% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون أن قياس جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية يكون من خلال تقييم أداء الطلاب، في حين 20.7% يؤكدون أن قياس جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية يكون من خلال تقييم أداء الهيئة التدريسية، بينما نجد 17.2% يؤكدون أن قياس جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية يكون من خلال تقييم البحث العلمي، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن جودة التعليم العالي لا ترتبط ببعد معين، إنما ترتبط بكل ابعاد التعليم العالي من طلبة، وهيئة تدريسية وبحث علمين وذلك بنسب متفاوتة فيما بينهم.

الشكل رقم (11): يوضح كيفية قياس جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية

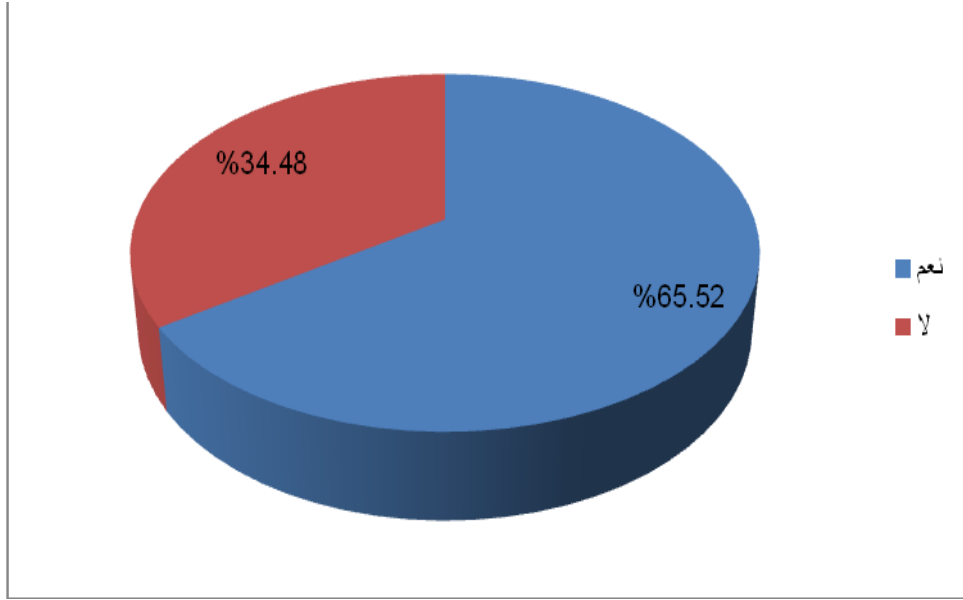


الجدول رقم (12): يوضح وفاء الجامعة بمعايير الجودة الوطنية والدولية

الإختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	38	65.5
لا	20	34.5
المجموع	58	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 65.5٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون أن الجامعة تفي بمعايير الجودة الوطنية والدولية، في حين 34.5٪ يؤكدون أن الجامعة لا تفي بمعايير الجودة الوطنية والدولية، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن الجامعة تحاول تحسين مختلف تصنيفاتها على المستوى الوطني والدولي، وذلك لن يكون إلا من خلال ضمان جودة التعليم العالي بمختلف أبعاده المتعارف عليها وطنيا ودوليا.

الشكل رقم (12): يوضح وفاء الجامعة بمعايير الجودة الوطنية والدولية



الجدول رقم (13): يوضح درجة الرضا عن البنية التحتية التعليمية في الجامعة المركزية

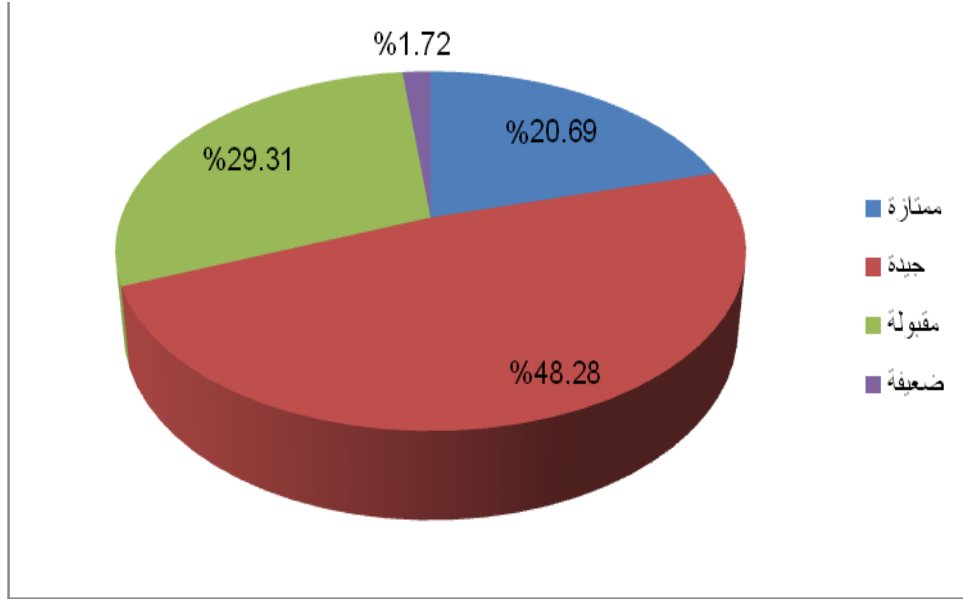
الإختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
ممتازة	12	20.7
جيدة	28	48.3
مقبولة	17	29.3
ضعيفة	1	1.7
المجموع	58	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 48.3% من أفراد مجتمع الدراسة لديهم درجة رضا جيدة حول البنية التحتية التعليمية في الجامعة المركزية، في حين 29.3% لديهم درجة رضا مقبولة حول البنية التحتية التعليمية في الجامعة المركزية، بينما نجد 20.7% لديهم درجة رضا مقبولة حول البنية التحتية التعليمية في الجامعة المركزية، وبينما 1.7% لديهم درجة رضا مقبولة حول البنية التحتية التعليمية في الجامعة المركزية، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن الجامعة تعمل على

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي عرض وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

توفير البنية التحتية التعليمية حتى تضمن جودة التعليم العالي، وذلك حتى تستطيع التحسين من مختلف تصنيفاتها.

الشكل رقم (13): يوضح درجة الرضا عن البنية التحتية التعليمية في الجامعة المركزية



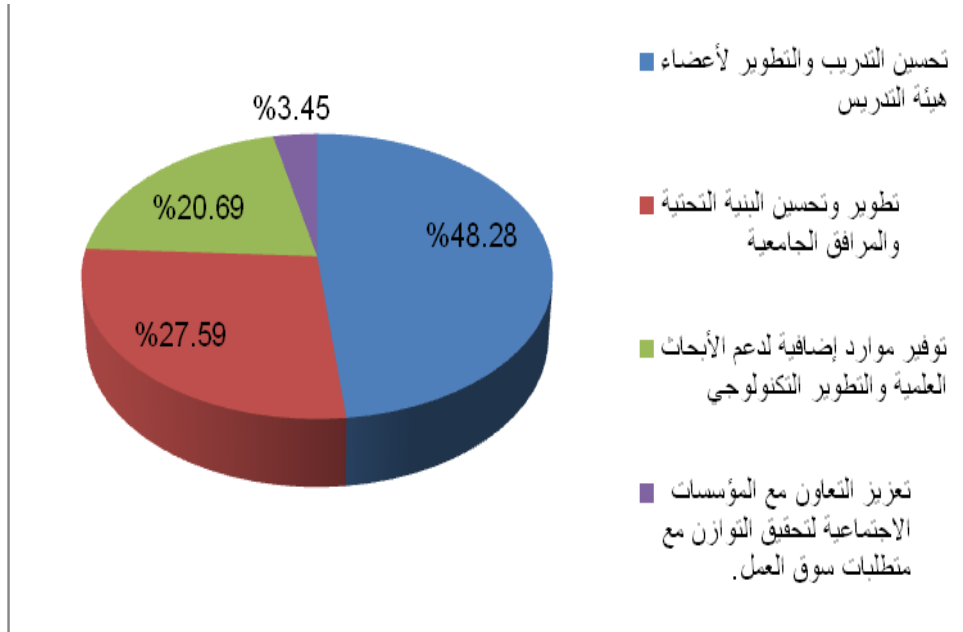
الجدول رقم (14): يوضح كيفية تحسين الجودة في التعليم

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
تحسين التدريب والتطوير لأعضاء هيئة التدريس	28	48.3
تطوير وتحسين البنية التحتية والمرافق الجامعية	16	27.6
توفير موارد إضافية لدعم الأبحاث العلمية والتطوير التكنولوجي	12	20.7
تعزيز التعاون مع المؤسسات الاجتماعية لتحقيق التوازن مع متطلبات سوق العمل.	2	3.4
المجموع	58	100

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي عرض وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن 48.3٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون انه يمكن تحسين جودة التعليم العالي عن طريق تحسين التدريب والتطوير لأعضاء هيئة التدريس ، في حين 27.6٪ يؤكدون انه يمكن تحسين جودة التعليم العالي عن طريق تطوير وتحسين البنية التحتية والمرافق الجامعية، بينما نجد 20.7٪ يؤكدون انه يمكن تحسين جودة التعليم العالي عن طريق توفير موارد إضافية لدعم الأبحاث العلمية والتطوير التكنولوجي، وأخيرا نجد 3.4٪ يؤكدون انه يمكن تحسين جودة التعليم العالي عن طريق تعزيز التعاون مع المؤسسات الاجتماعية لتحقيق التوازن مع متطلبات سوق العمل، ويمكن تفسير هذه النتائج بان لجودة التعليم العالي عدة أبعاد يجب العمل على تحسينها كلها من دون استثناء، لأن عدم تحسين بعد ما يمكن له ان يؤثر على المستوى الإجمالي لجودة التعليم العالي.

الشكل رقم (14): يوضح كيفية تحسين الجودة في التعليم



3- عرض نتائج التساؤل الثاني: مساهمة إستراتيجيات الإتصال في تحقيق معايير الجودة في الجامعة المركزية

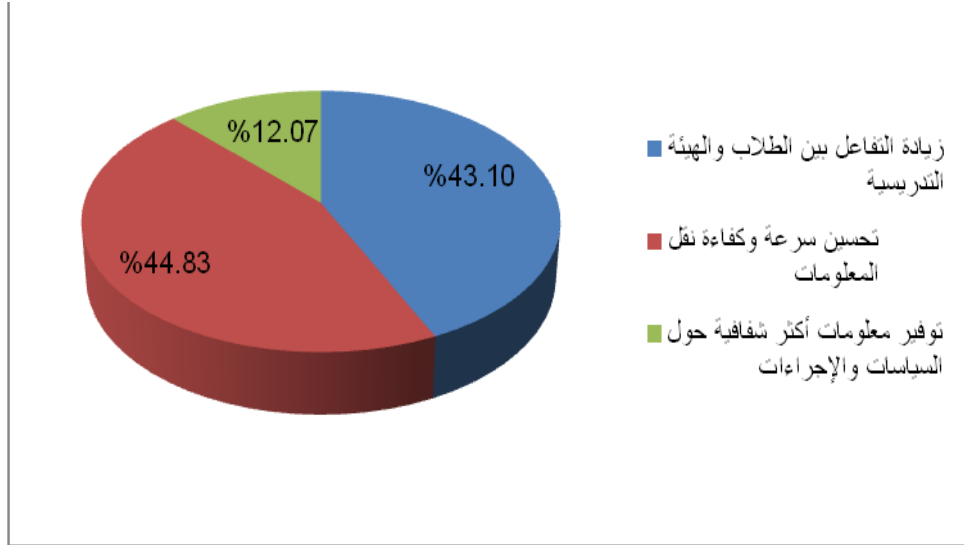
لإختبار هذا المحور تم صياغة جملة من الأسئلة تناولت مختلف أبعاده، يمكن توضيحها وفقا لما يلي:

الجدول رقم (15): يوضح كيفية مساهمة إستراتيجيات الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
زيادة التفاعل بين الطلاب والهيئة التدريسية	25	43.1
تحسين سرعة وكفاءة نقل المعلومات	26	44.8
توفير معلومات أكثر شفافية حول السياسات والإجراءات	7	12.1
المجموع	58	100.0

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 44.8 % من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون أن إستراتيجيات الإتصال تساهم في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة عن طريق تحسين سرعة وكفاءة نقل المعلومات، في حين 43.1 % يؤكدون أن إستراتيجيات الإتصال تساهم في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة عن طريق زيادة التفاعل بين الطلاب والهيئة التدريسية، بينما نجد 12.1% يؤكدون أن إستراتيجيات الإتصال تساهم في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة عن طريق توفير معلومات أكثر شفافية حول السياسات والإجراءات، ويمكن تفسير هذه النتائج بالرجوع الى القنوات الرسمية المتعة في عملية الإتصال والمتمثلة في اكثر الاحيان في البريد الالكتروني، هذا الأخير الذي يضمن سعة وجودة نقل المعلومات، اضافة الى ان إستراتيجيات الإتصال المطبقة تسمح بزيادة التفاعل والحوار المستمر بين الطلاب والهيئة التدريسية.

الشكل رقم (15): يوضح كيفية مساهمة إستراتيجيات الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة



الجدول رقم (16): يوضح الإستراتيجيات المعتمدة لتعزيز فعالية الإتصال دخل الجامعة

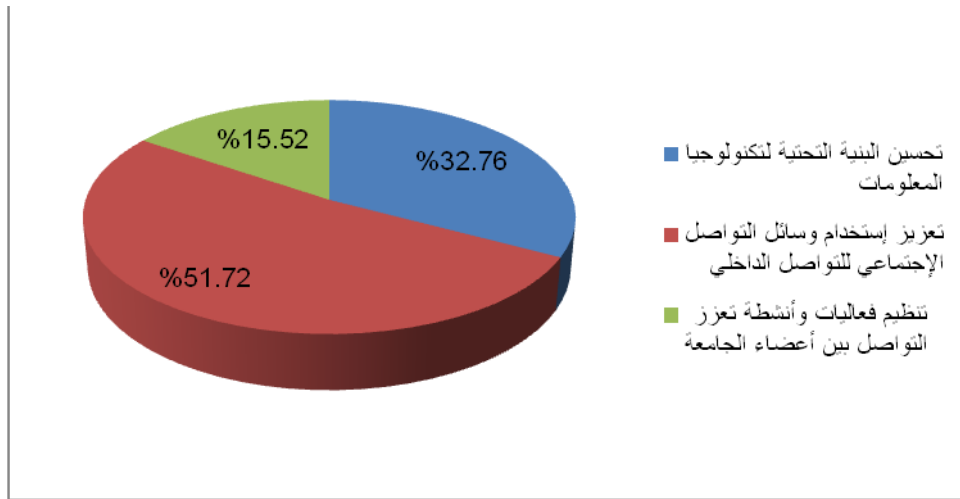
الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	19	32.8
تعزيز استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل الداخلي	30	51.7
تنظيم فعاليات وأنشطة تعزز التواصل بين أعضاء الجامعة	9	15.5
المجموع	58	100.0

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 51.7٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون أن الجامعة تعتمد على تعزيز استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل الداخلي لتعزيز فعالية الإتصال داخل الجامعة، في حين 32.8٪ يؤكدون أن الجامعة تعتمد تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتعزيز فعالية الإتصال داخل الجامعة، بينما نجد 15.5٪ يؤكدون أن الجامعة تعتمد

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي عرض وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

على تنظيم فعاليات وأنشطة تعزز التواصل بين أعضاء الجامعة لتعزيز فعالية الإتصال داخل الجامعة، ويمكن تفسير هذه النتائج بان الجامعة تحاول العمل على تحقيق اقصى فعالية ممكنة من عملية اتصالها، وهذا يكون من خلال توفير جملة من الإستراتيجيات التي تسمح بذلك وفي نفس الوقت تسمح بالتغلب على جميع المعوقات التي يمكن ان تعيق نجاح عملية الإتصال داخل الجامعة.

الشكل رقم (16): يوضح الإستراتيجيات المعتمدة لتعزيز فعالية الإتصال دخل الجامعة



الجدول رقم (17): يوضح طرق تعزيز إستراتيجيات الإتصال لجودة الخدمات الجامعية

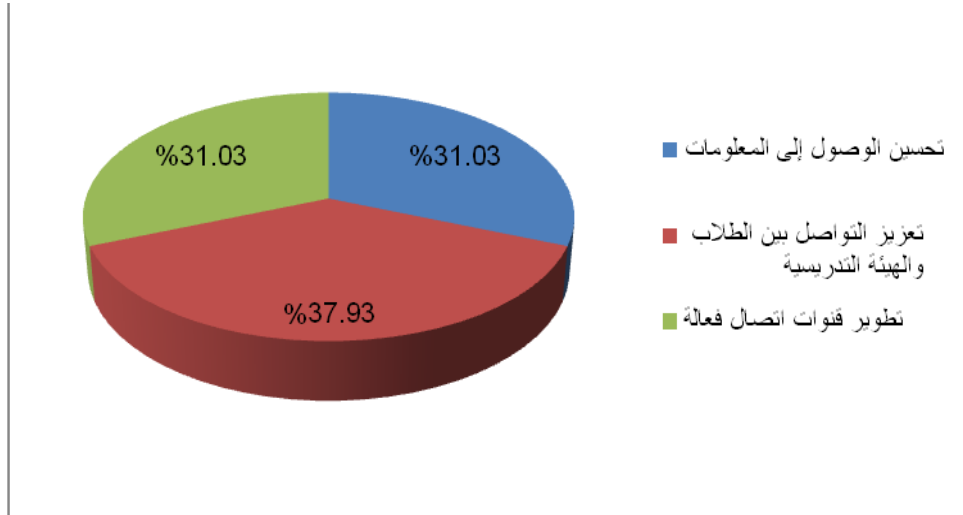
الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
تحسين الوصول إلى المعلومات	18	31.0
تعزيز التواصل بين الطلاب والهيئة التدريسية	22	37.9
تطوير قنوات اتصال فعالة	18	31.0
المجموع	58	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 37.9% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون انه يمكن تعزيز جودة الخدمات الجامعية من خلال تعزيز التواصل بين الطلاب والهيئة التدريسية، بينما نجد 31% يؤكدون انه يمكن تعزيز جودة الخدمات الجامعية من خلال تحسين الوصول إلى

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي عرض وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

المعلومات ومن خلال تطوير قنوات اتصال فعالة على التوالي ، ويمكن تفسير ذلك من خلال ان الطلاب غالبا ما يقدمون شكاوى حول جودة الخدمات الجامعية ويريدون من الجهات المعنية الاستماع إليهم وحل مشاكلهم وهذا ما يتم من خلال تعزيز عملية التواصل بين الطلاب والهيئة التدريسية.

الشكل رقم (17): يوضح طرق تعزيز إستراتيجيات الإتصال لجودة الخدمات الجامعية



الجدول رقم (18): يوضح كيفية قياس تأثير إستراتيجيات الإتصال على الجودة الأكاديمية

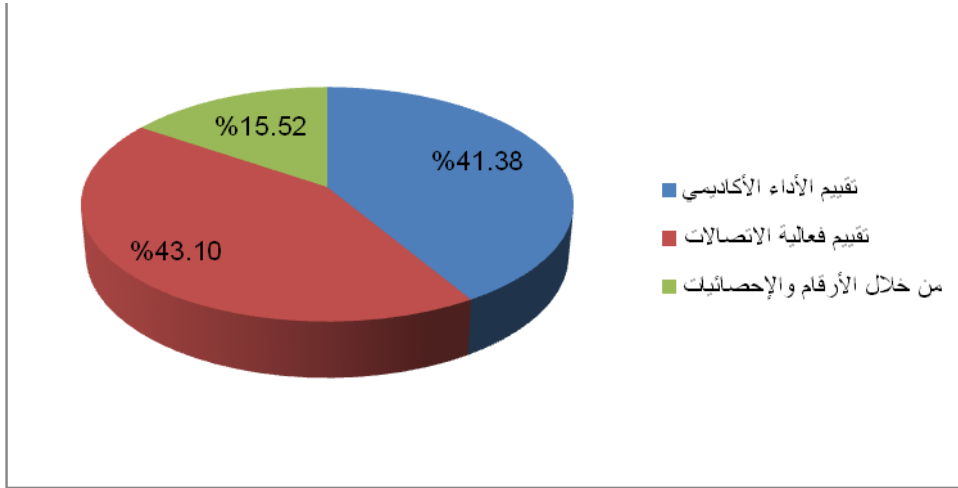
الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
تقييم الأداء الأكاديمي	24	41.4
تقييم فعالية الإتصالات	25	43.1
من خلال الأرقام والإحصائيات	9	15.5
المجموع	58	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 43.1% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على انه يتم قياس إستراتيجيات الإتصال على الجودة الأكاديمية من خلال عملية تقييم فعالية الإتصالات، بينما نجد 41.4% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على انه يتم قياس إستراتيجيات الإتصال على الجودة الأكاديمية من خلال عملية تقييم الأداء الأكاديمي، في حين أن 15.5% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على انه يتم قياس إستراتيجيات الإتصال على الجودة الأكاديمية من خلال الأرقام والإحصائيات، ويمكن تفسير هذه النتائج بان هناك عدة طرق يتم إتباعها من

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي عرض وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

طرف الجامعة من اجل قياس تأثير إستراتيجيات الإتصال على جودة العملية التعليمية أو كما تسمى ب الجودة الأكاديمية، وعند الحديث عن العملية الأكاديمية فغنا محور هذه الأخيرة هم الطلاب لذا يجب تقييم الأداء الأكاديمي للطلاب حتى يتم التأكد من ما مدى تأثير إستراتيجيات الإتصال على الجودة الأكاديمية.

الشكل رقم (18): يوضح كيفية قياس تأثير إستراتيجيات الإتصال على الجودة الأكاديمية



الجدول رقم (19): يوضح دور القيادة في تعزيز إستراتيجيات الإتصال داخل الجامعة

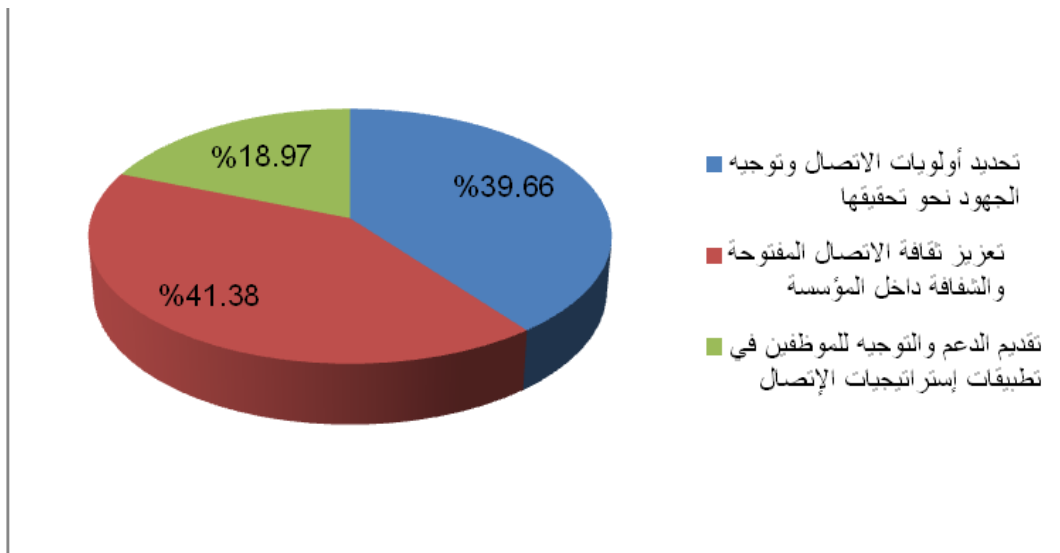
الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
تحديد أولويات الإتصال وتوجيه الجهود نحو تحقيقها	23	39.7
تعزيز ثقافة الاتصالات لمفتوحة والشفافة داخل المؤسسة	24	41.4
تقديم الدعم والتوجيه للموظفين في تطبيقات إستراتيجيات الإتصال	11	19.0
المجموع	58	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 41.4% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون ان القيادة تساهم في تعزيز إستراتيجيات الإتصال داخل الجامعة من خلال تعزيز ثقافة الاتصالات المفتوحة والشفافة داخل المؤسسة، في حين نجد 39.7% من أفراد مجتمع الدراسة من أفراد

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي عرض وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

مجتمع الدراسة يؤكدون ان القيادة تساهم في تعزيز إستراتيجيات الإتصال داخل الجامعة من خلال تحديد أولويات الإتصال وتوجيه الجهود نحو تحقيقها، بينما 19 % من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون ان القيادة تساهم في تعزيز إستراتيجيات الإتصال داخل الجامعة من خلال تقديم الدعم والتوجيه للموظفين في تطبيقات إستراتيجيات الإتصال ، وهذه النتائج تؤكد لنا الدور الكبير الذي تلعبه القيادة في تعزيز إستراتيجيات الإتصال ، لان كل نمط من أنماط القيادة له تأثيره الخاص على عملية الإتصال سواء سلبا او إيجابا.

الشكل رقم (19): يوضح دور القيادة في تعزيز إستراتيجيات الإتصال داخل الجامعة



الجدول رقم (20): يوضح وجود تحسينات لإستراتيجيات الإتصال في الجامعة

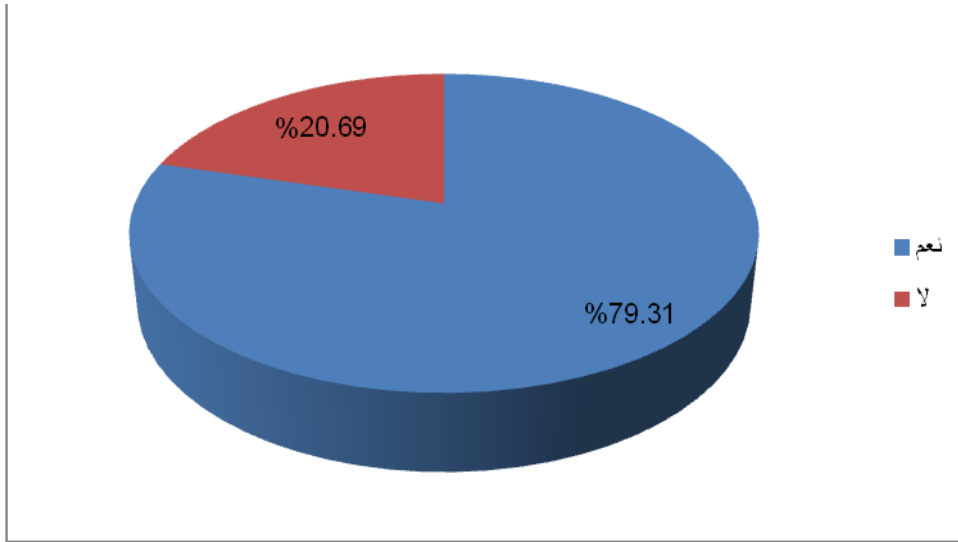
الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	46	79.3
لا	12	20.7
المجموع	58	100.0

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 79.3% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على انه يمكن إدخال تحسينات على إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية المؤسسة، بينما نجد 20.7% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على انه لا يمكن إدخال تحسينات على إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية المؤسسة، ويمكن تفسير هذه النتائج بان عملية الإتصال المطبقة في

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي عرض وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

الجامعة المركزية تمتاز بالمرونة بمعنى أنها قابلة لإجراء تعديلات وتحسينات عليها حتى يتم تحقيق الهدف المنشود والمخطط نممها مسبقا، لأن عملية الإتصال تعتبر من العمليات المهمة التي تؤثر في تحقيق أهداف المؤسسة بصفة عامة.

الشكل رقم (20): يوضح وجود تحسينات لإستراتيجيات الإتصال في الجامعة



4 - عرض نتائج التساؤل الثالث: خصائص إستراتيجيات الإتصال

لإختبار هذا المحور تم صياغة جملة من الأسئلة تناولت مختلف أبعاده، يمكن توضيحها وفقا لما يلي:

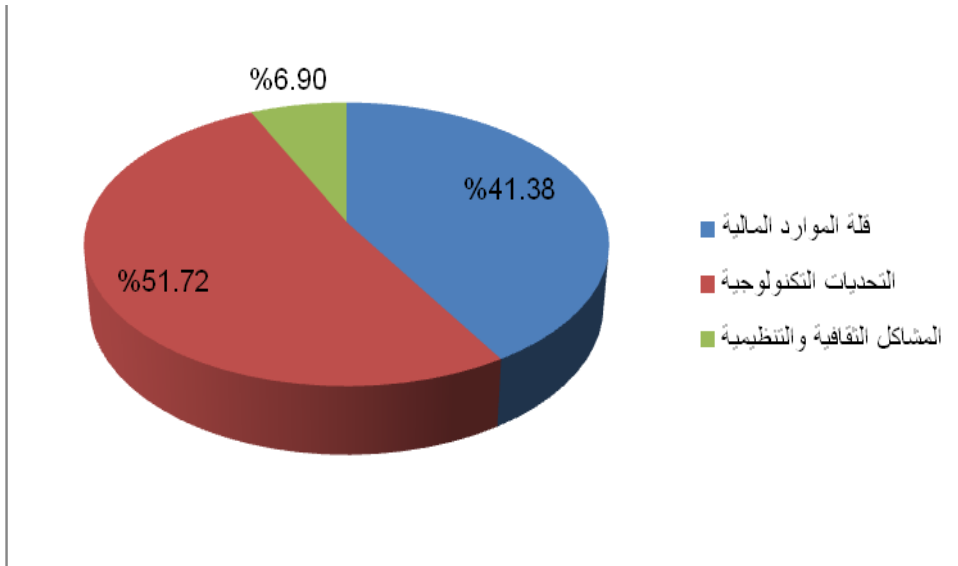
الجدول رقم (21): يوضح التحديات التي تعترض إستراتيجيات الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
قلة الموارد المالية	24	41.4
التحديات التكنولوجية	30	51.7
المشاكل الثقافية والتنظيمية	4	6.9
المجموع	58	100.0

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي عرض وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 51.7% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان إستراتيجيات الإتصال تواجه تحديات تكنولوجياية من اجل تحقيق جودة التعليم العالي، بينما نجد ب 41.4% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان إستراتيجيات الإتصال تواجه تحدي قلة الموارد المالية من اجل تحقيق جودة التعليم العالي، وأخيرا 6.9% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان إستراتيجيات الإتصال تواجه تحدي المشاكل الثقافية والتنظيمية من اجل تحقيق جودة التعليم العالي، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن إستراتيجيات الإتصال لا يمكن ان تخلو من المعوقات، لذا يجب على المؤسسة معرفة هذه التحديات والعمل على مواجهتها حتى نضمن جودة عملية الإتصال داخل الجامعة.

الشكل رقم (21): يوضح التحديات التي تعترض إستراتيجيات الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي



الجدول رقم (22): يوضح كيفية التغلب على التحديات

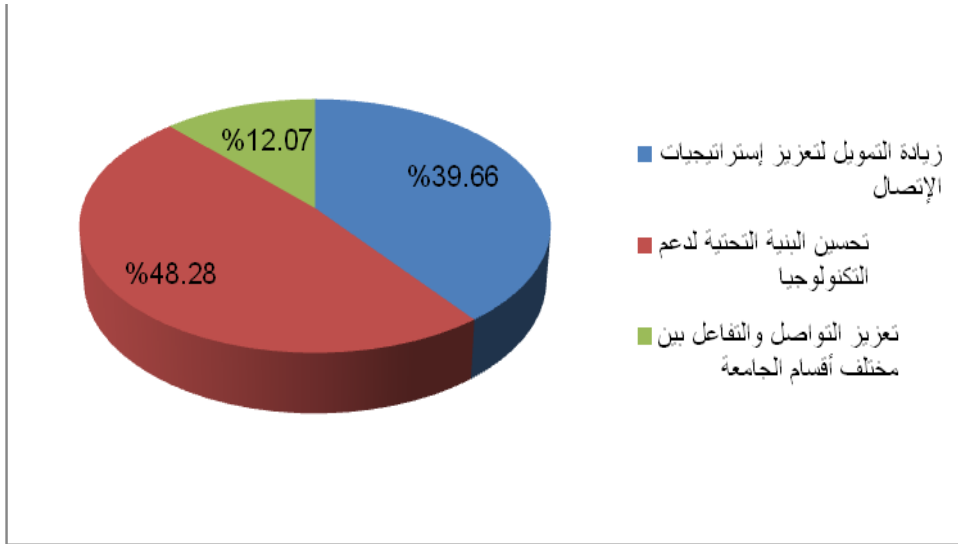
الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
زيادة النمو للتعزيز إستراتيجيات الإتصال	23	39.7
تحسين البنية التحتية لدعم التكنولوجيا	28	48.3
تعزيز التواصل والتفاعل بين مختلف أقسام الجامعة	7	12.1

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي عرض وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

المجموع	58	100
---------	----	-----

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 48.3٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على انه يمكن التغلب على هذه التحديات من خلال تحسين البنية التحتية لدعم التكنولوجيا ، بينما نجد 39.7٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على انه يمكن التغلب على هذه التحديات من خلال زيادة النمو للتعزيز إستراتيجيات الإتصال ، ونجد 12.1 ٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على انه يمكن التغلب على هذه التحديات من خلال تعزيز التواصل والتفاعل بين مختلف أقسام الجامعة، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن المؤسسة تعمل على تحقيق أقصى فعالية ممكنة من عملية الإتصال لذا هي تقوم باختيار البدائل الوظيفية التي يمكن لها ان تتغلب على هذه التحديات التي تعيق نجاح عملية الإتصال داخل الجامعة.

الشكل رقم (22): يوضح كيفية التغلب على التحديات

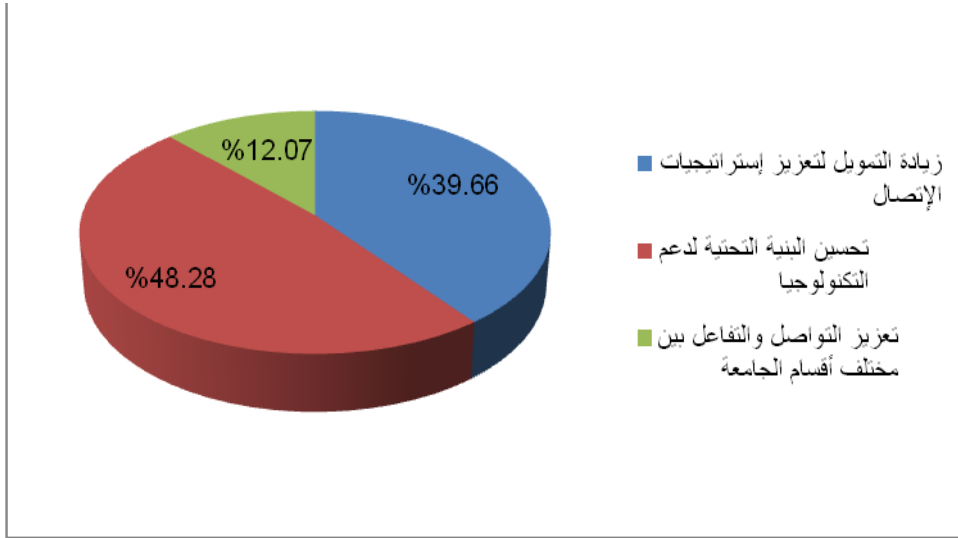


الجدول رقم (23): يوضح أهمية توفر الإتصال الفعال داخل الجامعة المركزة بالنسبة لتحقيق أهدافها

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
زيادة النمو للتعزير إستراتيجيات الإتصال	23	39.7
تحسين البنية التحتية لدعم التكنولوجيا	28	48.3
تعزير التواصل والتفاعل بين مختلف أقسام الجامعة	7	12.1
المجموع	58	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 48.3% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان الإتصال الفعال يساهم في تحقيق الجامعة لأهدافها من خلال تحسين البنية التحتية لدعم التكنولوجيا ، بينما نجد 39.7% يؤكدون على ان الإتصال الفعال يساهم في تحقيق الجامعة لأهدافها من خلال زيادة النمو للتعزير إستراتيجيات الإتصال ، بينما نجد 12.1% يؤكدون على ان الإتصال الفعال يساهم في تحقيق الجامعة لأهدافها من خلال تعزير التواصل والتفاعل بين مختلف أقسام الجامعة، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن عملية الإتصال تعتبر من العمليات الضرورية والمهمة والتي لها دور كبير في تحقيق الجامعة لأهدافها وذلك من خلال القيام بمجموعة من الإجراءات التي يمكن لها ان تؤثر على نجاح عملية الإتصال داخل الجامعة وهو ما من شأنه ان يساهم في تحقيق أهداف الجامعة.

الشكل رقم (23): يوضح أهمية توفر الإتصال الفعال داخل الجامعة المركزة بالنسبة لتحقيق أهدافها

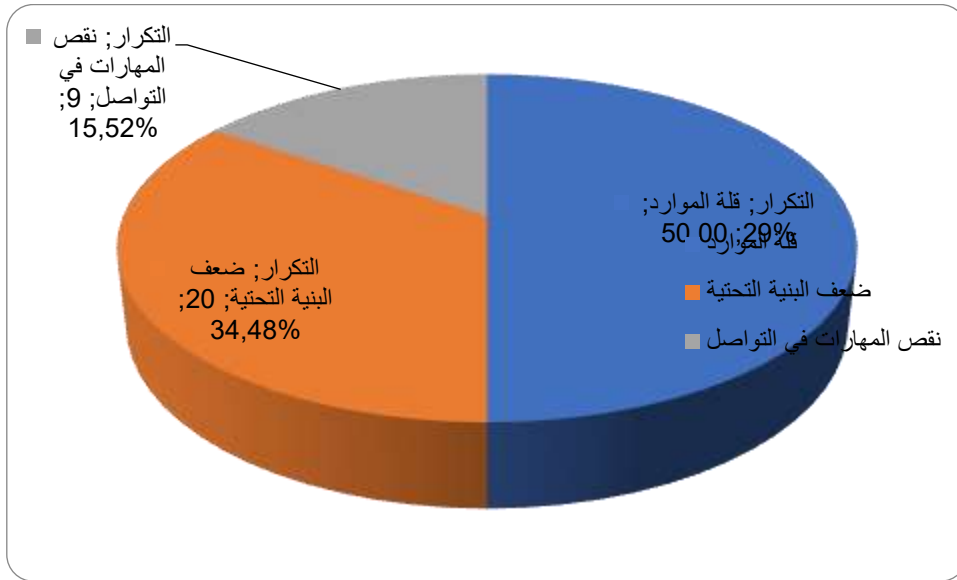


الجدول رقم (24): يوضح أهم العوائق التي تعترض التواصل الفعال داخل الجامعة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
قلة الموارد	29	50.0
ضعف البنية التحتية	20	34.5
نقص المهارات في التواصل	9	15.5
المجموع	58	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 50٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان التواصل الفعال في الجامعة يواجه عائق قلة الموارد، بينما نجد ب 34.5٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان التواصل الفعال في الجامعة يواجه عائق ضعف البنية التحتية، وأخيرا 15.5٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان التواصل الفعال في الجامعة يواجه عائق نقص المهارات في التواصل، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن عملية التواصل ورغم نجاحها الا انها تواجه مجموعة من العوائق التي تعترض نجاحها، وتتعلق هذه العوائق بصفة عامة بمختلف ابعاد الجودة، ومن اجل ضمان تحقيق الأهداف لمسطرة من عملية الإتصال لابد من العمل على تدارك هذه العوائق.

الشكل رقم (24): يوضح أهم العوائق التي تعترض التواصل الفعال داخل الجامعة

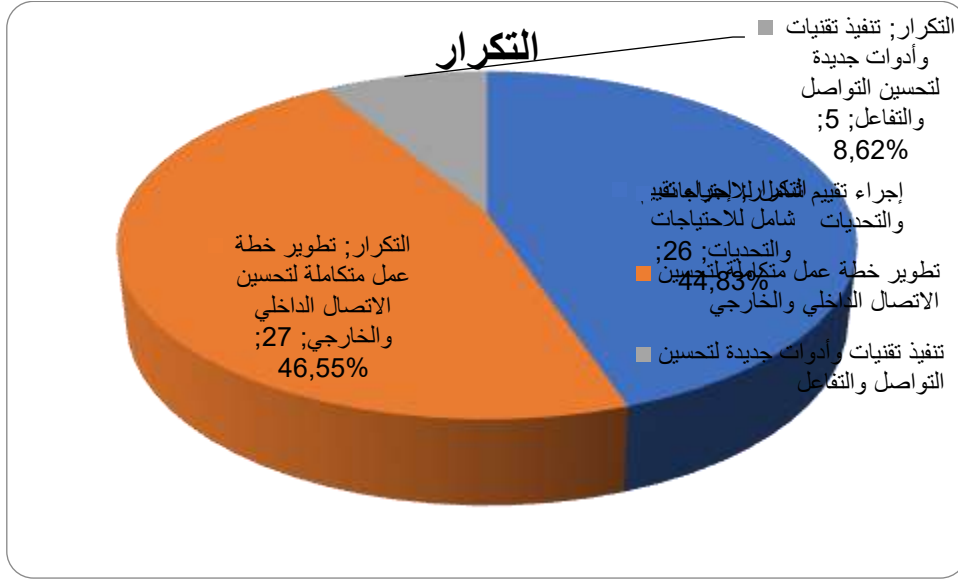


الجدول رقم (25): يوضح خطوات تحسين إستراتيجيات الإتصال في الجامعة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
إجراء تقييم شامل للاحتياجات والتحديات	26	44.8
تطوير خطة عمل متكاملة لتحسين الاتصالات الداخلي والخارجي	27	46.6
تنفيذ تقنيات وأدوات جديدة لتحسين التواصل والتفاعل	5	8.6
المجموع	58	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 46.6% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون انه من اجل تحسين إستراتيجيات الإتصال في الجامعة لابد من تطوير خطة عمل متكاملة لتحسين الاتصال الداخلي والخارجي، في حين نجد 44.8% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون انه من اجل تحسين إستراتيجيات الإتصال في الجامعة لابد من إجراء تقييم شامل للاحتياجات والتحديات واخيرا نجد 8.6% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون انه من اجل تحسين إستراتيجيات الإتصال في الجامعة لابد من تنفيذ تقنيات وأدوات جديدة لتحسين التواصل والتفاعل ، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن هذه الإجراءات التي تم اتخاذها هي في الأساس مبنية على أساس التحديات والعوائق التي تعترض عملية الإتصال الفعال داخل الجامعة، لذا تحاول هذه الأخيرة تطبيق جملة من الخطوات لتحسين من مستوى وجودة إستراتيجيات الإتصال داخل الجامعة.

الشكل رقم (25): يوضح خطوات تحسين إستراتيجيات الإتصال في الجامعة



الجدول رقم (26): يوضح أهم التحديات التي تواجه إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
ضعف البنية التحتية التكنولوجية	15	25.9
نقص الموارد المالية والبشرية	10	17.2
مقاومة التغيير من قبل بعض أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية	4	6.9
عدم وجود إستراتيجية متكاملة للإتصال في الجامعة.	29	50.0
المجموع	58	100

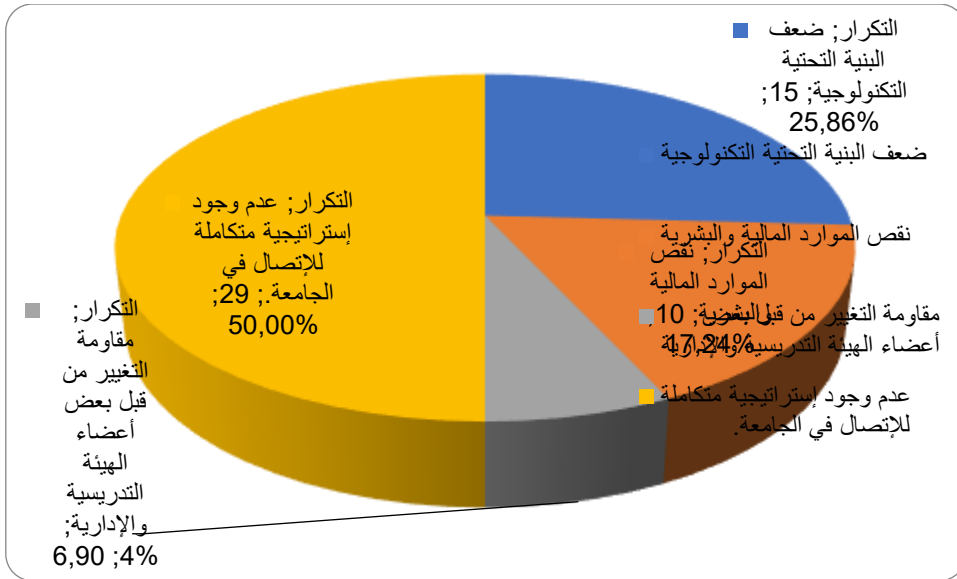
نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 50٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان التحدي الذي يواجه إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية يتمثل في عدم وجود إستراتيجية متكاملة للإتصال في الجامعة، بينما نجد 25.9٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان التحدي الذي يواجه إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية يتمثل في ضعف البنية

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي عرض وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

التحتية التكنولوجية، في حين ان 17.2٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان التحدي الذي يواجه إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية يتمثل في نقص الموارد المالية والبشرية، واخيرا 6.9٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان التحدي الذي يواجه إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية يتمثل في مقاومة التغيير من قبل بعض أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية، ويمكن لنا تفسير هذه النتائج بأن عملية الإتصال الفعال داخل الجامعة المركزية توجه مجموعة من التحديات المتعلقة بكل مكوناتها وأبعادها، والتي تعيق التطبيق السليم لعملية الإتصال، لذا وجوب عليها اتخاذ القرارات اللازمة للتغلب على هذه التحديات.

الشكل رقم (26): يوضح أهم التحديات التي تواجه إستراتيجيات الإتصال في الجامعة

المركزية



3-إستخراج نتائج الدراسة:

1-3 مناقشة النتائج في ضوء التساؤلات

✓ مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الأول: ماهية إستراتيجيات الإتصال في الجامعة

المركزية

-من خلال البيانات الإحصائية، المتعلقة بالتساؤل الاول، توصلنا الى النتائج التالية:

- 84.5% من أفراد مجتمع الدراسة، يؤكدون استعمالهم للبريد الالكتروني في عملية التواصل داخل الجامعة.

- 46.6 % من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون ان إستراتيجيات الإتصال الحالية المطبقة في الجامعة جيدة.

- 55.2% من أفراد مجتمع الدراسة يرون انه أحيانا ما يتم استخدام التكنولوجيا بشكل فعال في إستراتيجيات الإتصال داخل الجامعة.

- 41.4% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون انه أحيانا ما تعكس إستراتيجيات الإتصال القيم والاهداف المجتمعية.

- 72.4% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون ان إستراتيجيات الإتصال تؤثر بشكل متوسط على مشاركتهم في الانشطة الجامعية.

- 65.5% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان مستوى التدريس والمناهج تعتبر أكثر المعايير التي يتم تطبيقها لتقييم جودة التعليم في الجامعة.

- 62.1% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون أن قياس جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية يكون من خلال تقييم أداء الطلاب.

- 65.5% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون أن الجامعة تفي بمعايير الجودة الوطنية والدولية.

- 48.3% من أفراد مجتمع الدراسة لديهم درجة رضا جيدة حول البنية التحتية التعليمية في الجامعة المركزية.

- 48.3% من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون انه يمكن تحسين جودة التعليم العالي عن طريق تحسين التدريب والتطوير لأعضاء هيئة التدريس.

- وإجمالاً، يمكن لنا أن نرى أن أهم إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية تتمثل في البريد الإلكتروني أما الإجتماعات الرسمية بصورة اقل.

✓ مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الثاني: ماهي مساهمة إستراتيجيات الإتصال في تحقيق معايير الجودة في الجامعة المركزية

- من خلال البيانات الإحصائية، المتعلقة بالتساؤل الثاني، توصلنا الى النتائج الآتية:
- 44.8٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون أن إستراتيجيات الإتصال تساهم في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة عن طريق تحسين سرعة وكفاءة نقل المعلومات.
- 51.7٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون أن الجامعة تعتمد على تعزيز استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل الداخلي لتعزيز فعالية الإتصال داخل الجامعة.
- 37.9٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون انه يمكن تعزيز جودة الخدمات الجامعية من خلال تعزيز التواصل بين الطلاب والهيئة التدريسية.
- 43.1٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على انه يتم قياس إستراتيجيات الإتصال على الجودة الأكاديمية من خلال عملية تقييم فعالية الإتصالات.
- 41.4٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون ان القيادة تساهم في تعزيز إستراتيجيات الإتصال داخل الجامعة من خلال تعزيز ثقافة الإتصال المفتوحة والشفافة داخل المؤسسة.
- 79.3٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على انه يمكن إدخال تحسينات على إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية المؤسسة

- وإجمالاً ومن خلال النتائج نرى أن إستراتيجيات الإتصال تساهم بدرجة مقبولة في تحقيق معايير الجودة في الجامعة المركزية.

✓ مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الثالث: ماهي إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية

- من خلال البيانات الاحصائية، المتعلقة بالتساؤل الثالث، توصلنا الى النتائج التالية:
- 51.7٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان إستراتيجيات الإتصال تواجه تحديات تكنولوجية من اجل تحقيق جودة التعليم العالي.

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي عرض وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

- 48.3٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على انه يمكن التغلب على هذه التحديات من خلال تحسين البنية التحتية لدعم التكنولوجيا.
- 48.3٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان الإتصال الفعال يساهم في تحقيق الجامعة لأهدافها من خلال تحسين البنية التحتية لدعم التكنولوجيا.
- 50٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان التواصل الفعال في الجامعة يواجه عائق قلة الموارد.
- 46.6٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون انه من اجل تحسين إستراتيجيات الإتصال في الجامعة لابد من تطوير خطة عمل متكاملة لتحسين الإتصال الداخلي والخارجي.
- 50٪ من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على ان التحدي الذي يواجه إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية يتمثل في عدم وجود إستراتيجية متكاملة للإتصال في الجامعة.
- وإجمالاً ومن خلال النتائج نرى أن إستراتيجيات الإتصال تمتاز بمجموعة من الخصائص كالمرونة والشفافية وإمكانية تحسين جودة البحث العلمي.

2-3 عرض النتائج العامة للدراسة:

- بعد عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية وعرض واستخلاص النتائج في ضوء التساؤلات الفرعية، تم التوصل الى النتائج العامة التالية
- تلعب إستراتيجيات الإتصال دورا كبيرا في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية وذلك من خلالها ان تساهم في تحسين عملية التواصل بين الهيئة التدريسية والطلاب، إضافة الى أنها تساهم في تعزيز التعاون والتفاعل بين مكونات الجامعة المركزية.
 - أهم إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية تتمثل في البريد الاليكتروني والاجتماعات الرسمية بصورة اقل..
 - إستراتيجيات الإتصال تساهم بدرجة مقبولة في تحقيق معايير الجودة في الجامعة المركزية..
 - إستراتيجيات الإتصال تمتاز بمجموعة من الخصائص كالمرونة والشفافية وإمكانية تحسين جودة البحث العلمي.

خاتمة:

في الختام، يمكن القول إن استراتيجيات الاتصال تلعب دورًا حيويًا في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعات الجزائرية، لا سيما في جامعة العربي التبسي وذلك من خلال تبني ممارسات اتصال فعّالة وشاملة، ساهمت في تعزيز الشفافية، والتفاعل، والتعاون بين جميع الأطراف المعنية في العملية التعليمية، إذ تتجلى أهمية استراتيجيات الاتصال في قدرتها على تحسين نقل المعلومات بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس والطلاب، مما يساهم في خلق بيئة تعليمية تشجع على الابتكار والتطور الأكاديمي، بالإضافة إلى ذلك، تساهم هذه الإستراتيجيات في تعزيز مشاركة الطلاب في اتخاذ القرارات التي تؤثر على تجربتهم التعليمية، مما يعزز من شعورهم بالانتماء والمسؤولية تجاه مؤسستهم.

كما أن تطبيق استراتيجيات الاتصال الجيدة ساعد الجامعة في بناء علاقات قوية مع المجتمع المحلي والشركاء الخارجيين، مما فتح آفاقًا جديدة للتعاون والتمويل والتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس. فمن خلال استخدام التقنيات الحديثة ووسائل التواصل الاجتماعي، أصبح من السهل تعزيز صورة الجامعة وجذب المزيد من الطلاب المتميزين.

وعليه تؤكد تجربة جامعة العربي التبسي على أهمية الاستثمار في تطوير مهارات الاتصال وتبني استراتيجيات فعّالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم العالي، ولكن يجب أن تواصل الجامعة تقييم وتطوير استراتيجياتها الاتصالية بشكل مستمر، لضمان تلبية إحتياجات جميع الأطراف المعنية ومواكبة التغيرات السريعة في البيئة التعليمية.

أي أن إستراتيجيات الإتصال من الركائز الأساسية لتحقيق جودة التعليم العالي، وتلعب دورًا محوريًا في تعزيز التميز الأكاديمي والابتكار في الجامعات الجزائرية.

-قائمة المصادر والمراجع:

-أولاً: الكتب

1. أبو الفضل جمال الدين، ابن منظور لسان العرب، ج4، دار الكوادر، الكويت، 2010
2. إلياس خضير البياتي، النظرية الاجتماعية جذورها التاريخية وروادها، دار الجامعة، ط1، طرابلس، 2002
3. بختي إبراهيم، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية وفق منهجية امراد، ط4، منشورات جامعية، ورقلة، 2015
4. بدوي محمد الشيخ، الجودة الشاملة في العمل الإسلامي، ط1، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2000
5. برو فيلب، علم الاجتماع السياسي تر محمد عرب صاصيلا، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، لبنان، 2014
6. بسام عبد الرحمان، نظريات الإعلام دار أسامة، ط1، الأردن، 2011
7. بشير العلاق، تخطيط وتنظيم برامج وحملات العلاقات العامة، دار اليازوري، عمان، 2009
8. بوحوش عمار وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الإجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، ألمانيا، 2019،
9. جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2007
10. جيم كور توا، الطريق إلى القيادة والتنمية الشخصية، تر سالم لعيسى، ط1، دار علاء الدين، دمشق، 1999
11. حامد محمد بن معجب، دور المؤسسات التربوية الغير رسمية في عملية الضبط الاجتماعي، مركز مكافحة الجريمة، الرياض، 1415
12. خير الدين عويسي، دليل البحث العلمي، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 1997
13. شدوان علي شيبه، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005

14. طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية "منظور منهجي متكامل، دار وائل، عمان، 2007.
15. عبد الحميد عبد المفتاح المغربي، الإستراتيجية لمواجهة تحديات القرن 21، دار مجموعة النيل العربية، مصر، 2007
16. العبيدي محمد جاسم، علم النفس الشخصية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، لبنان، 1998
17. عدي عطا، معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة، ط1، دار البادية، عمان، 2001
18. عطا عدي، معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة، دار البادية، ط1، عمان، 2011
19. عواج سامية، الإتصال في المؤسسة مفاهيم محددات إستراتيجيات، دار الكتاب الأكاديمي، عمان، 2020
20. فريد كورتل، الجودة والتميز في منظمات الأعمال، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2007
21. فوزي عزابية وآخرون، أساليب البحث العلمي، دار وائل، ط3، عمان، 2002
22. محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، ط 3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008
23. محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل، عمان، 1999
24. محمد عوض الترتوي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات، دار المسيرة، عمان، 2006
25. محمد محمد البادي، التخطيط الإستراتيجي للإتصال، ط1، دار المهندس، مصر، 2005
26. مرفت الطرابشي، نظريات الإتصال، دار النهضة، القاهرة، 2006
27. موريس أنجرس، أصول البحث العلمي ومناهجه، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1996

28. موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر بوزيد صحراوي، ط2، دار القصبة، الجزائر، 2006

29. مي عبد الله، نظريات الإتصال، دار النهضة، لبنان، 2000

30. نبيل جمعة النجار وماجد راضي الزغبى، أساليب البحث العلمي وتطبيقاته، ط2، دار الخامد، عمان، 2010،

31. نعمة عباس الخفاجي، الفكر الإستراتيجي، ط1، دار الثقافة، عمان، 2008

32. يوسف حجيم الطائي وآخرون إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008

-ثانيا: المجالات

33. حاجي العلجة، جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والآفاق، دراسة تقييمية للإصلاحات الجديدة ل.م.د، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، م5، ع10، 2013

34. حمد غربي وإبراهيم قلواز، النظرية البنائية الوظيفية، نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة التمكين الاجتماعي، م1، ع3، الجزائر، 2019

35. حوة سالم وعلوط البول، إستراتيجية الإتصال التنظيمي وعلاقته بفعالية التسيير بالمؤسسة، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، الصادرة عن جامعة زيان عاشور، م4، ع12، الجزائر 2018

36. دلال سلامي وإيمان عزي، تكوين الأستاذ الجامعي الواقع والآفاق، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ع3، الوادي، 2013.

37. سامية خبيزي، الإستراتيجية الإتصالية كخيار إستراتيجي وعملي تنتهجه المؤسسات، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، م8، ع2، الجزائر، 2020

38. شكر عبد السلام، أهمية الإستراتيجية الإتصالية المعلوماتية للمنشأة الصناعية، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والإتصالية، م2، ع6، الجزائر، 2018، ص160

39.فايزة قاصدي وطبيب فتيحة، مفهوم الجودة في التعليم العالي، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، م4، ع27، لبنان، 2017

40.لعوج زاوي، أثر الخفة الإستراتيجية على الميزة التنافسية دراسة حالة مجموعة مؤسسات المنطقة الصناعية سيدي بلعباس، مجلة العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، الصادرة عن جامعة وهران 2، م14، ع2، وهران، 2020

41.لمداني سعد وتواتي نور الدين، الإستراتيجية الإتصالية للتنمية السياحية في الجزائر، مجلة متون للعلوم الاجتماعية، م8، ع3، الجزائر، 2016

-ثالثا: الرسائل الجامعية

42.بوكرموش عيسى، إستراتيجية الإتصال في الحملات الإعلانية دراسة وصفية لإستراتيجية التوعية المرورية ولاية غرداية، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال، كلية الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر، 2013

43.جيلالي سليمة، واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر، 2008

44.حميد حداد، الإشهار في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003

45.سمير بن حسين، ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر على المستوى المؤسسي، أطروحة دكتوراه في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، 2015

46.صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، دراسة ميدانية لمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2014/2013

47.ضيف الله نسيم، إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2017

48. نوال تمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012

49. وفاء عبد الفتاح ميلاد الدوكالي، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، 2007
-رابعاً: الملتقيات والمؤتمرات

50. صباح غربي وشوقي قاسمي، تطبيق الجودة في مجال التعليم في الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم العالي المبررات والمتطلبات، جامعة محمد خيضر، 2008/25/26.

51. فؤاد نشوان وآخرون، تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة الشاملة، المؤتمر العلمي السابع، جامعة فيوم، كلية التربية، يومي 18 و20، 2006

52. نور الدين زمام وجابر مليكة، ضمان جودة التعليم العالي في ميدان العلوم الاجتماعية، ورقة مقدمة في ملتقى وطني، جامعة محمد خيضر، يوم 1 ديسمبر، بسكرة، 2021

-خامساً: المراجع الأجنبية

53. Elabore un plan de communication stratégique pour une organisation publique, Ed guide, Bruxelles, 2010,

Jay Heider et Barry Rendre, Operations management, practice-hall, USA, 2001, .54

Thierry Libaert et Nicole Almeida, la communication interne des entreprises, .55

Zeme Ed, ED Dunod, Paris, 2000

ملاحق



الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

إستمارة

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الإتصال التنظيمي

إستراتيجيات الإتصال وعلاقتها في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعات

الجزائرية-دراسة حالة الجامعة المركزية الشيخ العربي التبسي-

إعداد الطلبة: إشراف الأستاذ:

-توراس مغنية أ.حمدي زيدان

- تايب وهيبة

ملاحظة: في إطار البحث العلمي نضع بين يديكم هذه الإستمارة نرجو منك وضع

علامة أمام الإجابة المناسبة، مع العلم أن الإجابات لأغراض علمية.

جامعة العربي التبسي
Université Larbi Tébessi - Tébessa

المحور الأول: البيانات الشخصي

1-النوع:

-ذكر
-أنثى

2-الفئة العمرية

30-20- 40-31- 50-41- 60-50-

3. المنصب المهني؟

-أستاذة
-موظف/ة إداري/ة

4-الخبرة المهنية:

-أقل من 5 سنوات - 6-10 - 10-15 - أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: ماهية إستراتيجيات الاتصال في الجامعة المركزية

1-ما هي القنوات الرئيسية التي تستخدمها الجامعة للتواصل؟

-البريد الإلكتروني
-الاجتماعات الرسمية

-منصات التواصل الاجتماعي
-اللوحات الإعلانية والملصقات

2-كيف تقيم فعالية إستراتيجيات الإتصال الحالية المطبقة في الجامعة؟

-ممتازة
-جيدة
-متوسطة
-ضعيفة

3-هل تعتقد أن الجامعة تستخدم التكنولوجيا بشكل فعال في إستراتيجيات الإتصال؟

-نعم
-لا
-أحيانا

4-هل تعتقد أن إستراتيجيات الإتصال تعكس القيم والأهداف الجامعية؟

-نعم
-لا
-أحيانا

5- ما مدى تأثير إستراتيجيات الإتصال على مشاركتك في الأنشطة الجامعية؟

-تأثير كبير -تأثير متوسط -تأثير ضئيل

المحور الثاني: معايير الجودة في الجامعة

6. ما هي المعايير التي تعتبرها أساسية لتقييم جودة التعليم في الجامعة المركزية؟

-مستوى التدريس والمناهج-جودة البنية التحتية التعليمية

-فعالية الإستراتيجيات الإتصالية

-أخرى أذكرها.....

7. كيف يتم قياس جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية؟

-تقييم أداء الطلاب -تقييم أداء الهيئة التدريسية

-تقييم البحث العلمي

-أخرى أذكرها.....

8. هل تعتقد أن الجامعة تفي بمعايير الجودة الوطنية والدولية؟

-نعم -لا

9. ما مدى رضاك عن البنية التحتية التعليمية في الجامعة المركزية؟

-ممتازة -جيدة -مقبولة -ضعيفة

10. كيف يمكن تحسين الجودة في التعليم؟

-تحسين التدريب والتطوير لأعضاء هيئة التدريس

-تطوير وتحسين البنية التحتية والمرافق الجامعية

-توفير موارد إضافية لدعم الأبحاث العلمية والتطوير التكنولوجي

-تعزيز التعاون مع المؤسسات الاجتماعية لتحقيق التوازن مع متطلبات سوق العمل.

المحور الثالث: مساهمة إستراتيجيات الإتصال في تحقيق معايير الجودة في الجامعة المركزية

11. كيف تساهم إستراتيجيات الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية؟

-زيادة التفاعل بين الطلاب والهيئة التدريسية

-تحسين سرعة وكفاءة نقل المعلومات

-توفير معلومات أكثر شفافية حول السياسات والإجراءات

12- ما هي الإستراتيجيات التي يمكن إعتماؤها لتعزيز فعالية الإتصال داخل الجامعة المركزية؟

-تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

-تعزيز إستخدام وسائل التواصل الإجتماعي للتواصل الداخلي

-تنظيم فعاليات وأنشطة تعزز التواصل بين أعضاء الجامعة

13- ما هي الطرق التي من خلالها يمكن لإستراتيجيات الاتصال أن تعزز من جودة الخدمات الجامعية؟

-تحسين الوصول إلى المعلومات

-تعزيز التواصل بين الطلاب والهيئة التدريسية

-تطوير قنوات إتصال فعالة

14- كيف يمكن قياس تأثير إستراتيجيات الإتصال على الجودة الأكاديمية؟

-تقييم الأداء الأكاديمي

-تقييم فعالية الإتصالات

-من خلال الأرقام والإحصائيات

15- ما هو دور القيادة الإدارية في تعزيز إستراتيجيات الإتصال داخل الجامعة المركزية؟

-تحديد أولويات الاتصال وتوجيه الجهود نحو تحقيقها

-تعزيز ثقافة الاتصال المفتوحة والشفافة داخل المؤسسة

-تقديم الدعم والتوجيه للموظفين في تطبيقات إستراتيجيات الإتصال

-تشجيع التواصل الفعال بين جميع مستويات الهيكل التنظيمي

16- هل تعتقد أن هناك تحسينات يمكن إدخالها على إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية؟

-نعم -لا

المحور الرابع: خصائص إستراتيجيات الإتصال

17. ما هي التحديات التي تعترض إستراتيجيات الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي؟

-قلة الموارد المالية -التحديات التكنولوجية -المشاكل الثقافية والتنظيمية

18. برأيك، كيف يمكن التغلب على هذه التحديات؟

-زيادة التمويل لتعزيز إستراتيجيات الإتصال

-تحسين البنية التحتية لدعم التكنولوجيا

-تعزيز التواصل والتفاعل بين مختلف أقسام الجامعة

19. ما هي أهمية توفير الإتصال الفعال داخل الجامعة المركزية بالنسبة لتحقيق أهدافها؟

-تعزيز التفاعل والتعاون بين الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية

-تحقيق التوجيه الإداري والتنظيمي الفعال

-تعزيز الشفافية وبناء الثقة بين جميع أعضاء المؤسسة

-تحسين جودة البحث العلمي والتعليم

20- ما هي العوائق التي تعترض التواصل الفعال داخل الجامعة؟

-قلة الموارد-ضعف البنية التحتية-نقص المهارات في التواصل

21. ما هي خطوات التي يجب إتخاذها لتحسين إستراتيجيات الإتصال في الجامعة؟

-إجراء تقييم شامل للإحتياجات والتحديات

-تطوير خطة عمل متكاملة لتحسين الإتصال الداخلي والخارجي

-تنفيذ تقنيات وأدوات جديدة لتحسين التواصل والتفاعل

22- ما هي أبرز التحديات التي تواجه تنفيذ إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية؟

-ضعف البنية التحتية التكنولوجية

- نقص الموارد المالية والبشرية

- مقاومة التغيير من قبل بعض أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية

-عدم وجود إستراتيجية متكاملة للإتصال في الجامعة.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
The Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
the university of Echahid Cheikh Larbi Tebessi University
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم علوم الاعلام والاتصال

تصريح شرفي

يتضمن الالتزام بالأمانة العلمية لإنجاز البحوث

ملعل القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20

أنا الموقع أدناه، الطالب(ة): أورين حضية رقم التسجيل: 340 17618
صاحب بطاقة التعريف رقم 18990345010970009 المؤرخة في: 06.03.2020
الصادر عن بلدية / دائرة: بئر العاصم تبسة
والمسجل في ماستر: خلال السنة الجامعية 2023/2024
والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: استراتيجيات الاتصال مع أقرانها
يتضمن جودة التعليم العالي بالجوانب الخدمية
دراسة ميدانية في جامعة العربي التبسي تبسة
تحت إشراف الأستاذ(ة): حمدي زيدان
أصرح بشرفي أنني التزمت بالمعايير العلمية والمهنية والأخلاقية المطلوبة في إنجاز البحوث
الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة
بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها، وأنحمل أي مخالفة لهذا القرار وكل ما يترتب عنه
من عقوب قانونية.

23 ماي 2024

تبسة في

مصادقة البلدية

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي

وبتفويض من

عون مكتب للإدارة الإقليمية

بموتة با سون



توقيع المعني



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
The Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التيسمي- تبسة
the university of Echahid Cheikh Larbi Tebessi University
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم علوم الاعلام والاتصال

تصريح شرفي

بتضمن الالتزام بالأمانة العلمية لاجاز البحوث

ملعل القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20

أنا الموقع أدناه، الطالب(ة): تأييب وهيمية رقم التسجيل: 34026408
صاحب بطاقة التعريف رقم: 107870774 المؤرخة في: 2024-02-16
الصادر عن بلدية / دائرة: تبسة
والمسجل في ماستر: المستة ثابثة ماستر خلال السنة الجامعية: 2023/2024
والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: استراتيجيات الاتصال وعلاقتها
بتحقيق جودة التعليم العالي بالجامعات الجزائرية
دراسة ميدانية في جامعة العربي التيسمي - تبسة
تحت إشراف الأستاذ(ة): حمدي زيدان
أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في إنجاز البحوث
الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة
بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها، وأنحمل أي مخالفة لهذا القرار وكل ما يترتب عنه
من عواقب قانونية.



تلخيص

الملخص:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي جاءت لتلقي الضوء على علاقة إستراتيجيات الإتصال بتحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، حيث إنطلقت من إشكالية تبلورت معالمها في التساؤل الرئيسي المتمثل في: ما هو دور إستراتيجيات الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية؟

حيث سعت الدراسة إلى الكشف عن إستراتيجيات الإتصال المعتمدة في المؤسسة وتحديد العراقيل التي تواجهها، وعرض المفاهيم والأفكار المرتبطة بالجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر والتعرف على واقع التعليم العالي وإبراز حاجته لتحقيق الجودة، وفي إطار تحقيق ذلك إعتمدت الدراسة على منهج دراسة حالة في كافة مجرياته، إضافة إلى توظيف كل من الملاحظة والإستبانة لجمع المعلومات من عينة قوامها 58 مفردة في إطار المسح الشامل من موظفي إدارة جامعة العربي التبسي، وعليه أسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية:

- تلعب إستراتيجيات الإتصال دورا كبيرا في تحقيق جودة التعليم العالي في الجامعة المركزية وذلك من خلال كونها تساهم في تحسين عملية التواصل بين الهيئة التدريسية والطلاب، إضافة الى أنها تساهم في تعزيز التعاون والتفاعل بين مكونات الجامعة المركزية.
 - أهم إستراتيجيات الإتصال في الجامعة المركزية تتمثل في البريد الإلكتروني والإجتماعات الرسمية بصورة اقل.
 - إستراتيجيات الإتصال تساهم بدرجة مقبولة في تحقيق معايير الجودة في الجامعة المركزية..
 - إستراتيجيات الإتصال تمتاز بمجموعة من الخصائص كالمرونة والشفافية وإمكانية تحسين جودة البحث العلمي.
- الكلمات المفتاحية:

الإتصال، إستراتيجية الإتصال، الجودة، التعليم العالي

Abstract :

This study belongs to the category of descriptive studies that aim to highlight the role of digital public relations in influencing communicative culture within service institutions. It began with a main question, formulated as follows: How do digital public relations affect communicative culture within service institutions? The study aimed to identify the tools used in digital public relations that impact communicative culture and to identify the most commonly used applications within service institutions. In this context, the descriptive methodology was adopted in the course of the study, utilizing data collection tools such as questionnaires and interviews. The study sample consisted of a stratified random sample of employees from the Gas and Electricity Distribution Directorate in Tebessa province, comprising 50 individuals. The study yielded the following results

- Public relations have a significant importance and a major role in influencing communicative culture within the service institution.
- It was also found that the contributions of digital public relations through modern and advanced technological means are substantial.
- We also concluded that understanding employees' cultures within the institution contributes to enhancing communicative culture.
- It was evident that digital public relations are a fundamental tool for achieving the goals of the service institution.
- Modern technology is on the verge of eliminating traditional public relations.
- The new technology has imposed itself by providing ease, reducing effort and time, thus making public relations more digital.

