

دور الدعائم الأساسية في الإدارة الجامعية كآلية لتحقيق جودة التعليم العالي (دراسة ميدانية بجامعة تلمسان)

The Role of the Basic Foundations of University Administration as a
Mechanism of Achieving Quality of Higher Education
(A Field study at the University of Tlemcen)

سيفي يوسف

المركز الجامعي نور بشير بالبيضاء (الجزائر)، y.sifi@cu-elbayadh.dz

تاريخ النشر: 2024-05-05

تاريخ القبول: 2024-01-06

تاريخ الاستلام: 2023-06-03

ملخص:

اشتمل موضوع البحث على دور الدعائم الإدارية في خلق وتحقيق جودة مخرجات التعليم العالي بجامعة تلمسان، من خلال إبراز أهم مكونات الدعائم الإدارية بالمؤسسة الجامعية (المعلومات، الأهداف، اتخاذ القرار، الاتصال)، والتي لها دور وتأثير في بلوغ الجودة، حيث هدفت هذه الورقة البحثية إلى الاطلاع على أهم المتغيرات الإدارية السائدة بالمؤسسة محل الدراسة ومدى مساهمتها في تحقيق الجودة، من خلال إجراء مقابلة ميدانية مع أساتذة أوكلت لهم مهام قيادية (أساتذة مسؤولين) وكذلك مع أطارات إدارية (رؤساء مصالح)، وقدرت عينة الدراسة بـ 34 مستخدم للتعليم العالي.

وخلصت الدراسة إلى أن هذه الدعائم الإدارية السائدة بالمؤسسة الجامعية تساهم في تحقيق الجودة نتيجة وعي المسؤولين للدور الحيوي الموكل إليهم وعن طريق التحكم في التكنولوجيا الحديثة وتمكين المستخدمين والتقدير والاعتراف بمجهودهم، مع نشر ثقافة التعاون والاشتراك والتماسك بين الأفراد عبر فتح فضاءات للحوار واحترام الرأي الآخر وتقبل النقد والمناقشة والتشاور.

كلمات مفتاحية: المعلومات؛ الأهداف؛ اتخاذ القرار؛ الاتصال؛ الجودة.

Abstract:

This research is centred on the role of the administrative foundations in achieving quality in higher education at the University of Tlemcen. It highlights the most significant aspects of the administrative foundations of the university, including information, goals, decision-making and communication. More precisely, this research aims to explore the main administrative variables prevailing in the university and the extent of their contribution to quality. To this end, interviews were carried out with responsible teachers as well as administrative leaders; the sample population encompassed 34 informants.

Results revealed that the existing administrative foundations at the university do contribute to achieving quality as a result of the principles' awareness of the vital role awarded to them and their mastery of modern technology, in addition to empowering workers and appreciating their efforts by disseminating the culture of cooperation and participation among workers and offering opportunities for dialogues, discussions, and mutual respect.

Keywords: communication, decision-making, goals, information, quality.

مقدمة:

تمثل الإدارة مظهرا من مظاهر الثقافة والتنظيم ومزيج من السلوكات والمواقف والتفاعل التي تشكل الحياة التنظيمية بالمؤسسة، فضلا على المعلومات والقرارات التي تسطرها الإدارة لبلوغ الأهداف وتحقيق أعلى مستويات جودة مخرجاتها (Talighani & Ghafary، 2018)، وعليه فإن موضوع الدعائم الأساسية أو الركائز المهمة في الإدارة مجال خصب للبحث والدراسة باعتبار أن المعلومة أضحت من بين أهم العناصر التي تركز عليها الإدارة والمنظمة ككل في صناعة والقرارات واختيار الأهداف من خلال آليات ووسائل اتصالية وتكنولوجية متعددة.

ومن ثمة فالمنظمات على اختلاف أنواعها تسعى إلى الانتفاع من مواردها البشرية باعتبارها العامل الأساسي في تحريك الموارد الأخرى، والتي بفضلها تستطيع المنظمة رسم استراتيجيتها وفلسفتها، كما تعمل هذه المنظمات على الاستفادة من مختلف التحولات والتطورات المادية السريعة واستعمال التكنولوجيا والاتصالات وتسخير مختلف العلوم لرفع مستوى أدائها وتحسينه (Attom، 2016). ولما كانت الجامعة المكان الذي يصنع الكفاءات، ويساهم في نشر الوعي بضرورة المشاركة في تنمية المجتمع في مختلف الميادين، وتحقيق الميزة التنافسية من خلال ضمان جودة مخرجاتها. كان حريّ بنا النزول للميدان والتحري عن أهم الدعائم الأساسية للإدارة التي لها دور وتأثير أكثر من غيرها في بلوغ الأهداف بفاعلية وتحقيق جودة التعليم العالي بجامعة تلمسان، وذلك من خلال مقابلة بحثية أجريت على مجموعة من مستخدمي التعليم العالي بجامعة تلمسان من أساتذة مسؤولين واطارات إدارية، وتم اختيار هذه العينة لأنهم يمثلون قمة الهرم التسلسلي في تسيير الجامعة والأقرب إلى الميدان ومخرجاته، وأدرى بمجريات الأحداث داخل الجامعة. وقدرت عينة البحث بـ 34 مستخدم اختيرت بطريقة قصدية لبلوغ أهداف هذه الدراسة.

الإشكالية:

تعتبر المؤسسة الجامعية المنبع الذي يوقّر احتياجات القوى العاملة للنهوض بالتنمية الوطنية في القطاعين العام والخاص، مرتكزة في ذلك على كفاءتها وطاقمها الإداري الذي يعمل على تسهيل العملية التعليمية، من خلال استقبال الطلبة وتوجيههم ومتابعة الأمور المرتبطة بالبحث والدراسة، حيث يسعى القادة والمسؤولين على توفير المناخ التنظيمي المناسب، باعتباره يعكس الخصائص والصورة التي تتصف بها الجامعة والتي يجب أن يميّزها عن غيرها. فجامعة تلمسان هي الأخرى تزخر بطاقم إداري يتمتع بمؤهلات وكفاءات تجعل من البيئة التنظيمية أرضية مناسبة لتفعيل مختلف

الدعائم الادارية لتحقيق الأهداف وبلوغ أعلى مستويات الجودة كأسلوب الاشراف والنمط القيادي القائم بها، والذي يعمل على توجيه الأفراد نحو الأهداف ويساعد على الأداء الحسن للعمل، وكذلك هيكلها التنظيمي وتدرج السلطة وتحديد الأدوار والمهام والأنشطة حسب المستويات التنظيمية والوحدات والأقسام، واستخدام اتصالات مختلفة الأشكال والأنواع وبوسائل متنوعة لتسهيل انسياب المعلومات، فضلا على استخدامها للتكنولوجيات حديثة لإدارة شؤونها وتسيير العمل.

إنّ استخدام أي منظمة للتكنولوجيا يعكس مستوى فهمها للبيئة الخارجية التي تحيط بها أو التي تنافسها، ودرجة توليد المعلومة وانتشارها وتطبيقها وتخزينها وقدرة استرجاعها في الوقت والمكان المناسبين عن طريق مختلف الوسائل والأدوات والحواسيب والبرمجيات التي تسهّل العمل وتختصر الجهد والوقت. فاستخدام الإدارة للتكنولوجيا المتعدد للاتصال وتوزيع المعلومة من أجل استخدامها في اتخاذ القرارات واختيار الأهداف قريبة المدى من شأنه أن يعزز السلوك الإيجابي في العمل ويرفع روح الانتماء والولاء للمنظمة، ويضمن جودة التعليم العالي.

وفي هذا السياق أشارت العديد من الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع الدعائم الأساسية في الإدارة والتي أكدت أنها تساهم بدرجة كبيرة في تحقيق الأهداف، كدراسة عسول (2016) بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، حيث هدفت إلى الاطلاع على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، وتوصل الباحث الى أن مؤسسات التعليم العالي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عدة مجالات ادارية ويساهم ذلك بشكل كبير في تحقيق جودتها وبالتالي تحسين صورتها أمام الطلبة وأمام مختلف المؤسسات الأخرى الراغبة في توظيف مخرجاتها، ويدل ذلك على أنّ الدعائم الإدارية أضحت ضرورية الاستخدام في الإدارة بصفة عامة والإدارة الجامعية بصفة خاصة.

كما أشارت دراسة زيوش وبومدفع (2020) الموسومة بمدى فعالية الاتصال داخل المؤسسة الجامعية ودوره في ضمان جودة التعليم العالي، حيث هدفت الدراسة للكشف عن أهمية الاتصال داخل المؤسسة الجامعية ودوره في ضمان جودة التعليم العالي، وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الجامعية تستخدم اتصالات متعددة الأشكال والتي تساهم في ضمان جودة التعليم العالي. كما أن هناك دراسات عديدة ومتنوعة حول الموضوع محل الدراسة، حيث أكدت معظم هذه الدراسات على

ضرورة استخدام الإدارة للدعائم الادارية من أجل بلوغ الأهداف المختارة وتحقيق الجودة. وبناء على ذلك تسعى هذه الدراسة للتحقق من مدى استخدام الإدارة الجامعية لتلمسان هذه الدعائم الإدارية وما إذا كانت تحقق جودة مخرجاتها وبالتالي يعكس صورتها وفلسفتها واستراتيجيتها لمواجهة مختلف التحديات، وضمان بقائها واستمراريتها في ظل التحولات المتجددة، مما يفرض على هذه الجامعة تكييف إدارتها حسب الظروف ومتطلبات التنمية.

وعلى هذا الأساس يمكن طرح التساؤل التالي: كيف تساهم الدعائم الإدارية بالمؤسسة الجامعية في خلق جودة التعليم العالي بجامعة تلمسان؟

الفرضية:

تساهم الدعائم الإدارية (المعلومات، الأهداف، اتخاذ القرار، الاتصال) متفاعلة بالمؤسسة الجامعية في خلق جودة التعليم العالي بجامعة تلمسان.

المنهجية:

المنهج المستخدم:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها لدراسة دور الدعائم الإدارية ومدى مساهمتها في خلق جودة مخرجات التعليم العالي، فإن المنهج الوصفي هو الأنسب لمثل هذه الدراسة والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع بوصفها وصفاً دقيقاً من خلال تفسير وتحليل ومناقشة المعلومات المجمعة والتعبير عنها تعبيراً كيفياً، ولقد تم الاعتماد على المنهج الكيفي من خلال أداة المقابلة من أجل الغور في أعماق المبحوثين وصناعة جو من الثقة للبحث عن تفاعلية وارتباط هذه الدعائم فيما بينها لتحقيق جودة مخرجات التعليم العالي.

أداة المقابلة:

تظهر أهمية المقابلة من خلال التعرف والكشف عن تصورات مستخدمي التعليم العالي للدعائم الإدارية وأهميتها على مستوى التنظيم بجامعة تلمسان، فمن خلال هذه المقابلة تكون هناك فرصة للتعبير عن آراءهم والظروف المهنية، والإلمام بالظاهرة بجميع جوانبها، كما يظهر الهدف من المقابلة في زيادة التبصّر في الموضوع والغوص في أعماق هذا القطاع للاطلاع على دور الدعائم الإدارية ومدى ملائمتها لرفع مستوى مخرجات الجامعة وتحقيق الجودة.

دليل المقابلة:

تمحورت مقابلة الدراسة حول مدى دور الدعائم الإدارية بالمؤسسة الجامعية (المعلومات، الأهداف، اتخاذ القرار، الاتصال) في تحقيق جودة التعليم العالي، من خلال ضمان صيرورة العمل واستمرارية تقديم الخدمات المناسبة في الوقت والمكان وفق ما تتطلبه أهداف الجامعة، وكذا معرفة العوامل المساهمة أكثر من غيرها في تحقيق جودة التعليم العالي، وصممت هذه المقابلة على شكل سؤال مفتوح يقدم للمبحوث مع إعطائه الوقت الكافي للإدلاء برأيه حول الموضوع المعالج، وعليه جاءت تساؤلات المقابلة على النحو التالي:

- هل ترى أنّ المؤسسة الجامعية تعتمد على الدعائم الإدارية (المعلومات، الأهداف، اتخاذ القرار، الاتصال) ؟
- هل تعتقد أنّ هذه الدعائم الإدارية (المعلومات، الأهداف، اتخاذ القرار، الاتصال) تعمل على تحقيق جودة مخرجات الجامعة؟
- ما هي أهم العوامل التنظيمية والإدارية التي تعتقد أنها تعمل على تحقيق جودة مخرجات الجامعة؟

عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة على 34 مستخدم للتعليم العالي (أساتذة مسؤولين / واطارات إدارية) اختيرت بطريقة قصدية من أجل تغطية أهم جوانب الموضوع محل الدراسة. ولقد أجريت الدراسة الحالية خلال شهر مارس وأبريل من السنة الجارية.

خصائص عينة الدراسة:

- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس: توزعت عينة المقابلة على 19 ذكور و 15 إناث من المجموع الكلي للعينة.
- توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر: توزعت عينة الدراسة على 7 من مستخدمي التعليم العالي للفئة العمرية التي تقل أو تساوي 40 سنة، بينما 27 من عينة البحث تفوق 40 سنة من المجموع الكلي والمقدر بـ 34 مستخدم.

- توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة: توزعت عينة الدراسة على 11 مستخدم بخبرة مهنية تقل أو تساوي 15 سنة، بينما 23 من العينة تفوق خبرتهم 15 سنة من المجموع الكلي لعينة الدراسة.

وسعيًا وراء بلوغ هدف الدراسة تمت المقابلة بشكل فردي حتى يتسنى لكل مستخدم التصريح والإدلاء بآرائه بثقة وارتياح، من خلال فتح المجال للتعبير عن موضوع الحال. ولاحذ بعين الاعتبار الوقت المناسب لذلك، حيث تمت معظم المقابلات في الفترة الصباحية نظرا لتواجد معظمهم في مكان العمل، فضلا عن البحث عن وقت الفراغ الذي يناسبهم تجنبًا للإحراج وتحقيقًا لتصريحات تتوافق وشعورهم.

أهداف الدراسة:

يسعى هذا البحث إلى الكشف عن أهم الدعائم الأساسية المكونة للإدارة المعاصرة بجامعة تلمسان والتي من شأنها أن تضمن جودة مخرجات هذه المؤسسة الجامعية، من خلال إبراز دور وأهمية هذه الدعائم التي تعزز وتدعم أجزاء التنظيم ومختلف الأنشطة الإدارية، وتقوي ثقافة التعاون والتماسك والتشارك بين الأفراد والجماعات، وتقوي العلاقات على أساس خلق المعرفة ومشاركتها مع الآخرين وتوزيعها بمختلف الطرق والوسائل المتاحة، كما تسعى هذه الورقة البحثية إلى الاطلاع على مدى استخدام هذه الدعائم في انجاز العمل ومدى التحكم فيها من طرف مستخدمي التعليم العالي.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الورقة البحثية أهميتها من خلال عرضها بالتحليل والمناقشة لأهم الدعائم الإدارية ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي، خاصة وأن جميع المسؤولين بجامعة تلمسان على اختلاف مستوياتهم وتخصصاتهم يعملون على إيجاد الأرضية المناسبة لتكريس وتفعيل هذه الدعائم، والتي تعتبر الأساس والآلية لصالح المنظمة والفرد لدمج أهداف المنظمة بأهداف العاملين. لبلوغ وضمان جودة التعليم العالي.

1. الدعائم الإدارية الأساسية:

تنجح الإدارة المعاصرة في التغلب على المشكلات وتحقيق مستويات الإنتاجية والفعالية الأعلى حين توفق في توظيف مجموعة من الدعائم الإدارية التي تساهم مجتمعة في إنجاح الإدارة وتوصيلها إلى أهدافها، ولكل من تلك الدعائم أهميتها الذاتية وإسهامها المباشر وغير المباشر فيما تصل إليه الإدارة من نتائج، ولكن الأثر الأكبر ينتج من محصلة تفاعل تلك العوامل وتكاملها معا (فلييه والسيد، 2005، ص.154). وفيما يلي تحليل موجز لأهم هذه الدعائم:

1.1. المعلومات:

تشير المعلومات إلى الحقائق والأفكار التي يتبادلها الأفراد في مختلف سلوكياتهم، ويكون هذا التبادل باستخدام وسائط اتصالية مختلفة حسب نوع المعلومة أو الموقف أو موضوع التبادل وغيرها من ظروف الحال، وهي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة منطقية، بحيث تعطي الأفكار والمفاهيم التي تمكن الأفراد من استغلالها والاستفادة منها للوصول إلى المعرفة (كريم، 2008، ص.10). وحتى تتضح الرؤية يجدر بنا المرور على التعريف اللغوي والاصطلاحي لمصطلح المعلومات.

إن كلمة معلومات information مشتقة من الكلمة اللاتينية informatia والتي تشير إلى شيء ما، ومشتقة من اللغة العربية من الفعل عِلِمَ، وتستعمل هذه الكلمة للإشارة إلى عمليات الاتصال من أجل إرسال إشارة أو رسالة والتي هي المعلومة أو تلقيها للإعلام عليها، وتفيد هذه العملية في إنشاء تفاعل بشري بين فردين أو أكثر (زغنوف وعظيبي، 2014، ص.149).

أما فيفري أعطى تعريفا للمعلومة في مجالها التقني حيث أشار إليها على أنها "عبارة عن تيارات للرموز الرقمية... لكنها تعطي مكانة للذكاء البشري في عملية الانتاج وإعادة تنظيم العلاقات الاجتماعية" (اليحياوي، 2004، ص.9). وهناك من اعتبر المعلومة بمثابة الذاكرة الداخلية والذاكرة الخارجية للإنسان لكن بالرغم من تعدد التعريف واختلاف الرؤى من حيث تناول مفهوم المعلومة إلا أن أغلب الباحثين يتفقون على أهميتها وقيمتها ودورها في تحقيق النمو والتقدم واعتبارها أساس لبلوغ الجودة في أسس صورها (زغنوف وعظيبي، 2014، ص.154).

بعدما قدمنا تعريفا مختصرا لمصطلح المعلومات، اتضح أن هذا المفهوم بدلالاته وأهميته يساهم في صناعة السلسلة اللامتناهية من القرارات التي يحتاجها الإنسان في حياته اليومية، إذ ليس بإمكانه البقاء دون معلومة مباشرة أي سلوك، كما أصبح من الواضح أن هذه المعلومات تتوفر عن

طريق معالجة البيانات التي تتولد في البيئة، وتقوم بمعالجتها كينونات متنوعة توفر أنواعا مختلفة حيث تم تصنيف المعلومات إلى عدة أصناف حسب الصباغ (1998) وسنقتصر في بحثنا هذا على صنفين فقط نذكرهما فيما يلي:

معلومات رسمية: هي المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في حل المشاكل واتخاذ القرارات على مختلف المستويات من مصادر رسمية لكونها موثقة يُستمد نصوصها من الدستور، القوانين العضوية والعادية، التشريعات، اللوائح والتعليمات، القرارات والأنظمة، الخطط ومقترحات المشاريع والدراسات وغيرها من المصادر الرسمية التي تصدرها هيئات معروفة، غير أن هذه المعلومة في بعض الأحيان يشوبها الغموض والتأويل ولا تتوفر على الدوام.

معلومات غير رسمية: وتشمل المعلومات التي نعتد عليها في صناعة القرارات في حالة غياب المعلومات الرسمية أو حتى في حالة وجودها في حالات استثنائية، وتشكل المعلومات غير الرسمية من التصورات والإدراكات، الأفكار والتوقعات، الدعاية والإشاعة، التجارب والخبرات وما إلى ذلك. ورغم الاعتماد على المعلومات غير الرسمية إلا أن في كثير من الأحيان تكون القرارات التي استندت على هذه المعلومات خاطئة أو لا تأتي بالنتائج المتوقعة. وعليه يجب أن تكون القرارات تستند على المعلومات الرسمية قدر الإمكان ليشتمل هذا القرار الذي نود صناعته على الصحة والمعقولة.

1.1.1. أهمية المعلومات في الإدارة المعاصرة:

يتمتع المجتمع الإنساني بتنوع المعلومات والاتصالات نتيجة التدفق الهائل للمعلومات عبر مختلف الوسائط الرقمية والتكنولوجية، ولعل الإدارة المعاصرة أضحت من بين أهم المستفيدين من هذا التنوع، حيث أتاحت للمجتمع الإنساني بصفة عامة والإدارة بصفة خاصة الأخذ من هاذ الكم الهائل المتدفق والمتجدد من المعلومات والذي يصف ويشرح ويفسر ويوضح مختلف المواقف والظروف والوضعيات للمنظمات وما يحيط بها على المستوى المحلي أو العالمي. كما أضحت المعلومات المحور الأساسي في البناء الإداري المعاصر باعتبارها أداة الربط الأساسية بين أجزاء ومكونات التنظيم وهي الوسيلة الرئيسية لمختلف وظائف الإدارة فتجمع بين عمليات التنسيق والتخطيط والرقابة. فمختلف أنشطة الإدارة المعاصرة يتوقف على المعلومات، حيث ان سيرورة وحركية الإدارة ماهي إلا استجابات منظمة للمعلومات المتدفقة عليها من المناخ المحيط من ناحية، والنابعة من أنشطتها الذاتية من ناحية أخرى (فليه والسيد، 2005، ص.155).

وفي نفس السياق أشار كل من السيد وفليه (2005، ص.155) أن مصادر المعلومات الواردة إلى الإدارة المعاصرة تتنوع على النحو التالي:

- معلومات صادرة عن نظم إدارية ومنظمات ذات طابع محلي أو عالمي، وهي تمثل التصرفات والقرارات ونماذج النشاط والحركة التي تمارسها تلك المنظمات والتي ترتبط بها الإدارة المعنية بعلاقات مباشرة أو غير مباشرة.
- معلومات صادرة عن الأفراد والجماعات الذين تعيشهم إدارة المنظمة والتي تتفاعل معهم بالتعامل أو التبادل المباشر أو غير مباشر.
- معلومات صادرة عن نظم عليا في المجتمع لها سلطة التشريع مثل الحكومة وغيرها من النظم السيادية.
- معلومات صادرة عن النظم المادية والطبيعية المحيطة بالإدارة.

إلى جانب تلك المصادر الخارجية تقوم الإدارة بإنشاء أشكال متعددة من المعلومات نتيجة نشاطاتها الذاتية وأوضاعها الداخلية. إن دينامية النظام الإداري وتفاعلات مكوناته يجعل الإدارة تستخدم معلومات لتوجيه نشاطاتها التي بدورها تنتج معلومات كتغذية راجعة تستفيد منها الإدارة تارة أخرى مع استخدام معلومات جديدة، وتتحور هذه المعلومات إلى دلالات وبيانات تساهم في صياغة تفكير إداري معين يستجيب لتطلعات المنظمة والمجتمع ككل. ويلاحظ أن المعلومات بالوصف والتحليل ليس فقط الأحداث والأوضاع الماضية التاريخية، بل تعنى أيضا بوصف وتحليل الأحداث والأوضاع المعاصرة أو الجارية. ويمكن أن تمتد إلى التنبؤ بالأحداث والظروف المستقبلية. إن التعامل المستمر مع المعلومات والتفاعل بها ومعها هي سمة واضحة للإدارة المعاصرة (فليه والسيد، 2005، ص.155).

2.1. الأهداف:

تشير الأهداف للنتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة إلى بلوغها، والتي تكون محددة بمدة زمنية تفرض على العاملين نوع من التحدي في إطار إمكانياتهم وقدراتهم حيث تكون هذه الأهداف قابلة للقياس والتكميم (Wayane, 2015). كما تعبر الأهداف عن النتيجة المطلوب تحقيقها والوصول إليها خلال فترة زمنية محددة، وتشير الكتابات إلى أن الأهداف قد تكون طويلة أو قصيرة المدى. كما تدلّ

الأهداف على مستويات الأداء والنتائج والمخرجات التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، وهي بمثابة أداة القياس التي يقاس بها أداء المنظمة ومدى تقدمها نحو المعايير المنشودة (عبد الرحيم، 2016).

وفي نفس السياق أشار Pitts and Lei (2002) إلى أنّ الأهداف هي النهايات أو النتائج الجوهرية التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها من خلال الأنشطة، وذلك عن طريق الاستخدام الأفضل للموارد المتاحة والمستقبلية. وتتلّص الأهداف بالفترة المستقبلية المنظورة وغير المنظورة، وذلك في ضوء الموارد والقدرات التنظيمية والتقنية والتنفسية التي تملكها المنظمة (أحمد، 2016، ص.43).

فالأهداف هي تلك الإنجازات أو النتائج التي تعمل الإدارة على تحقيقها باستخدام الموارد والطاقات المتاحة والمحتملة في إطار القيود والمحددات الذاتية والمناخية للعمل الإداري.

كما أنّ للأهداف تأثير واضح على فعاليات الإدارة باعتبارها نظام مفتوح، وفي هذا السياق سنعرض بعض الأفكار العلمية عن الأهداف في الإدارة وفق ما أشار إليه فلييه والسيد (2005، ص.156).

- تستمدّ الإدارة أهدافها من خلال تحليل وفهم متطلبات البيئة المتاحة من جهة، واستكشاف إمكاناتها وقدراتها الذاتية من جهة أخرى، مع العلم أنّ تحديد مستوى النجاح وتحقيق الأهداف يتوقف على حسن اختيار الأهداف وتحديدها.
- اختيار الأهداف يرتكز على المقارنة والموازنة بين ما تحتاجه البيئة وما قد تحتاجه، وبين ما تتمتع به الإدارة من معدّات وطاقات وقدرات وما يُحتمل أن يتوفر لها من إمكانيات.
- إنّ الإدارة لا تسعى إلى تحقيق الأهداف كاستجابة آلية لمتطلّبات البيئة فحسب، بل تحاول التأثير في البيئة وتغييرها من خلال الأهداف التي تختارها وتحددها.
- تنعكس الأهداف المختارة على مختلف المدخلات المستخدمة، ومختلف الصياغات التي يحتويها التنظيم الإداري من ناحية، وعلى ما يستطيع النظام الإداري الحصول عليه من البيئة المحيطة، مما يثبت استمرارية وبقاء المنظمة ككل.

وبناء على ما سبق فإنّ الصعوبة أو العائق الذي قد تواجهه الإدارة المعاصرة هو سوء تحليل وفهم البيئة المحيطة وبالتالي سوء اختيار الأهداف، حيث أنّ الأهداف المختارة قد تكون سلبية حين تقلّ وتنخفض مستويات الأهداف المحققة عن الأهداف المختارة سواء من حيث كمية الإنجاز أو مستوى الأداء، وعليه يجب تدارك الفجوة القائمة على مستوى الأهداف المختارة.

3.1. اتخاذ القرار:

تشير عملية اتخاذ القرار حسب فلييه والسيد (2005، ص.244) إلى "الاختيار الواعي القائم على بعض المعايير والأسس العلمية لبديل واحد من بين بديلين أو أكثر في أمور تستحق القيام بها، وإمعان التفكير فيها وبذل الجهود لتحقيقها مثل العمل على إضافة نشاط جديد بالمنشأة أو تعديل في خطة المنشأة أو تعديل وسائل تحقيق أهداف المنشأة"، وأشار رشوان (2010) إلى أن عملية اتخاذ القرار هو الاختيار الذي تم عن طريق أعضاء الجماعة أو التنظيم من بين عدد من المقترحات أو الحلول البديلة المتاحة لهم، وفي نفس السياق يشير إلى أن اتخاذ القرار هو العملية التي وصل بها شخص واحد إلى أن يقوم بالاختيار الذي يؤثر في سلوك الآخرين بالمنظمة من أجل مساهمتهم لتحقيق أهدافها.

أما wang (2007) فيعرف اتخاذ القرار على أنه عملية مفاضلة بين عدة خيارات متاحة في ضوء المعايير المختارة لهدف معين، كما تعتمد عملية استراتيجيات ومعايير اتخاذ القرارات الحيوية (دينامية) على جميع البدائل التي تعتمد بدورها على البيئة التنظيمية وتأثير القرارات التاريخية التي تم اتخاذها، وفقا لهذا النموذج تتم عملية اختيار أحسن بديل لأحسن هدف. وفي نفس السياق يؤكد Nemeth (2012) أن اتخاذ القرار يشمل اختيار بين البدائل على أساس الأهداف والقيم من طرف شخص أو مجموعة أشخاص، وتنطوي نوعية القرار على التحليل الدقيق بمعلومات المتاحة والنظر في البدائل بطريقة غير متحيزة.

إنّ اتخاذ القرار في الفكر الإداري المعاصر عملية عقلانية تتحكم فيها متطلبات البيئة المحيطة والنشاطات الإدارية ومختلف الأوضاع والإمكانات التي تحتويها المنظمة، وبهذا المعنى فإنّ اتخاذ القرار نشاط مستمر يركز على المعلومات المتوفرة حول نقاط القوة والضعف على المستوى الداخلي و الفرص والتهديدات على المستوى الخارجي. وتبدأ عملية اتخاذ القرار عن طريق البحث والتحري عن البدائل التي من شأنها أن تفيد وتدعم خطط وأهداف النظام وتُجنّب الإدارة المعوقات والصعوبات المتوقعة، وتعتمد هذه العملية على المقارنة والمفاضلة لتحديد أيّ من القرارات تُحقّق الأهداف بأعلى كفاءة ممكنة (فلييه والسيد، 2005، ص.163).

4.1. الاتصال:

الاتصال التنظيمي: الاتصال عملية نقل رسالة بين طرفين، ويتضمن ذلك تبادل الآراء والاتجاهات والاشارات والبيانات والمعلومات باستخدام القدرات البشرية والوسائل التكنولوجية، ويجب أن تكون عملية الاتصال مزدوجة الاتجاه مما يعني أن عملية الاتصال تتضمن استرجاعا للنتائج

(المناصرة، 2004، ص.50). أما دان نيمو Dan nimo فيرى أنّ الاتصال هو عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معاني تشكل في عقولهم صورا ذهنية للعالم ويتبادلون هذه الصور الذهنية عن طريق الرموز (الصبرفي، 2007، ص.108). في حين يرى حريم (2009) أن الاتصال هو تبادل المعلومات والفهم من شخص لآخر، فهو طريقة لإيصال الأفكار والآراء والحقائق والمشاعر والقيم للآخرين بغرض التأثير على سلوكهم. (ص.251)

من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن الكتاب والباحثين لم يتفقوا على تعريف واحد إلا من خلال تطور السلوك التنظيمي بحيث أصبحوا يهتمون بالاتصال وينظرون إليه من منظور سلوكي واعتباره عملية اجتماعية، ومن بين التعاريف التي تؤكد على المنظور السلوكي للاتصال، التعريف الذي قدمه Perstion & Hawkims للاتصال الذي هو العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل المنظمات وبوساطة تبادل المعلومات لتحقيق الأهداف التنظيمية" (حريم، 2009، ص.251). وفي نفس السياق يؤكد Luthans على الجوانب السلوكية للاتصال من خلال تأثيره على سلوك الأفراد وتعديله وتغييره مشيرا على أنه "الوسيلة الوحيدة التي يمكن لشخص معين التأثير على سلوك شخص آخر هو السلوك الذي يقوم به. أي أن الاتصالات المتبادلة بين الأفراد تعتبر الوسيلة الوحيدة التي يمكن من خلالها تحقيق التأثير" (حريم، 2009، ص.251).

على هذا الأساس الاتصال هو تلك العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد القرار وتتفق المفاهيم، وهي بذلك ضرورة لإتمام العمل حيث التفاعل كالتخطيط والتنظيم واتخاذ القرارات والتنسيق والإشراف والمتابعة والرقابة والتقويم. يتم كل هذا من خلال عملية الاتصال والتي لها دور رئيسي في نجاح الإدارة وتحقيق الأهداف لأنه قلب العملية الإدارية (فليه والسيد، 2005).

2. تعريف جودة التعليم العالي:

تُعتبر الجودة أهم المتطلبات الأساسية للتعليم العالي في الوقت الحاضر، حيث يتزايد الاهتمام بجودة التعليم العالي محليا وعالميا خاصة بعد تزايد الجهود لإيجاد معايير لهذه الجودة. لما لذلك من أهمية في تحسين مخرجات هذا القطاع، وإعداد وتأهيل خريجه للمنافسة في ميادين العمل المختلفة حسب معايير عالمية، وعليه اتجهت الدول لتحسين جودة التعليم لتنمية اقتصادها، وأضحت جودة التعليم العالي رهان العصر الحالي والتي تعني مقدرة مجموع الخصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، سوق العمل، المجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة من الجامعة. مع أن تحقيق جودة التعليم العالي يتطلب توجيه كل الموارد البشرية، السياسات، النظم،

المناهج، العمليات والبنية التحتية، من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي ترقى الطالب لبلوغ المستوى الذي يسعى الجميع لبلوغه. كما تشير جودة التعليم العالي إلى مجموعة الخصائص أو السمات التي تُعبّر بدقة وشمولية عن جوهر التعليم وحالته بما في ذلك كل أبعادها: مدخلات إنسانية ومادية ومعنوية، عمليات بما فيها العمليات التحضيرية، التصميمية والتنفيذية، والتقييمية، ومخرجات متنوعة مع وضوح الأهداف ووجود تغذية راجعة. فضلا على مختلف التفاعلات المستمرة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة والمناسبة للبيئة الخارجية، فكلما كان هناك مناخ التنظيمي سليم وبيئة مهنية وتعليمية صحية زادت مستويات الجودة (الطائي، 2008، ص.135).

1.2. أهداف جودة التعليم العالي:

- تتمثل أهداف جودة التعليم العالي فيما يلي (العبادي وآخرون، 2008، ص.446):
- تنمية وتطوير أداء العاملين من خلال التشجيع على روح العمل التشاركي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات البشرية بالمنظمة.
- الحث على الجودة واتقان العمل وحسن تسييره وإدارته واعتباره مبدأ وواجب ديني ووطني.
- اقناع جميع الفاعلين في المؤسسة الجامعية على تبني مفاهيم الجودة الشاملة.
- تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم العالي والتي تقوم على أساس التوثيق للبرامج، الاجراءات والتفعيل للأنظمة، اللوائح ، والارتقاء بمستويات الطلبة.
- الاهتمام بمستوى أداء الإداريين والأساتذة في مختلف المعاهد والكليات، من خلال التوجيه والمتابعة الفعالة مع ايجاد الطرق المناسبة والصحيح، فضلا على تصميم وتنفيذ برامج التدريب المستمر، مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي " مدخلات، عمليات، مخرجات".
- الوقوف على جميع المشكلات في الواقع العملي وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية، واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها على مستوى الكليات التي تطبق نظام الجودة.
- وسعيا لتحقيق هذه الاهداف لابد من تكامل مجموعة من العناصر المساهمة في تحقيق الأهداف بصورة جيدة، والمتمثلة أساسا فيما يلي (ضيف الله، 2017، ص.32):

التزام العاملين: يجب على العاملين بالمصالح الإدارية وأعضاء هيئة التدريس أن يحددوا لأنفسهم قيما محددة للجودة داخل المؤسسة الجامعية، كما يجب أن يحددوا لأنفسهم استراتيجيات ونظما، وطرائق وفنيات من أجل تحقيق التميز والجودة.

التحسين المستمر: إذ يجب أن يكون هناك توجهها معلنا للإدارة والأفراد، كما يجب أن يتم تبني قيما تربوية وتدعيمها لدى الطلاب ويحتاج ذلك الاستناد على دوائر مستمر من التخطيط والتقييم مع تغذية راجعة.

دور المستهلك: يقع على عاتق الطلاب الآباء ورجال الأعمال بصفتهم المستفيدين من العملية التعليمية مسؤولية تحديد معايير جودة هذه العملية، ويتحسن التعليم عندما تزداد فعالية مشاركتهم في هذه المهمة.

المشاركة الجماعية: تحقيق الجودة مسؤولية شاملة ومشاركة يتقاسمها كل أجزاء التنظيم بما في ذلك الطلاب أنفسهم.

الاستجابة السريعة: وتعني الاستجابة لمتطلبات العمل في أقصر زمن ممكن، والتحسين في زمن الاستجابة لمتطلبات سوق العمل يؤدي إلى تحسين متزامن في الجودة.

منع المشكلات: وتعني دراسة الاجراءات والتصرف السريع الذي يصحح من مسار هذه الاجراءات ويمنع حدوث المشكلات والتكلفة المرتبطة بهذه المشكلات.

3. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

بعد اجراء المقابلة مع المبحوثين والاستماع إلى آرائهم تباينت اتجاهاتهم المرتبطة بالدعائم الأساسية في الإدارة (المعلومات، الأهداف، اتخاذ القرار، الاتصال) السائد بجامعة تلمسان وأهم العوامل التنظيمية المهنية التي لها مساهمة ودور في تحقيق جودة التعليم العالي. وخلال مراجعة إجابات المبحوثين تبين أن هناك معلومات كثيرة ومتنوعة حول الموضوع. وعليه سيتم عرض النتائج ومناقشتها انطلاقا من ارتباط أو تشابه تصريحات المفحوصين، بمعنى جعل اجابات المفحوصين ضمن تصنيفات يقوم كل تصنيف على الاجابات المتشابهة والمتقاربة والتي لها نفس الدلالات وتخدم المعنى العام للفكرة المطروحة، وعليه جاءت التصنيفات على النحو التالي:

1.3. التصنيف الأول: دور المسؤولين (الإدارة) في جودة العمل

عبر مجموعة من المبحوثين عن الجو المهي السائد في مكان العمل، والذي يروّنه مناسباً لأداء العمل. حيث أن تقسيم الأدوار والمهام من شأنه تسريع وتيرة العمل وانجازه في أجاله المحددة، خاصةً مع التسهيلات التي يقدمها المسؤولين للطاخم الإداري والبيداغوجي، كفسح المجال لمستخدمي الجامعة باتخاذ القرارات المرتبطة بعملهم، أو ابلاغ المستخدمين عن الصعوبات والعوائق التي تصادفهم أثناء أداء عملهم ومشاركة المسؤولين في ايجاد الأرضية المناسبة لتجاوز هذه الصعوبات وتذليلها، وتوفير مختلف الوسائل المادية والمالية لتغطية جميع احتياجات ومتطلبات العمل لتحقيق الهدف، كما أنّ هناك انسجام وتنسيق بين المصالح الإدارية، خاصة إذا تعلق الأمر بانسيابية المعلومات وتوزيعها، حيث تظهر نتائج العمل في صورة متكاملة بجودة عالية وهي خلاصة عدة جهات.

فبالرغم من وجود بعض الصعوبات التي يتعرض إليها الطاقم الإداري والبيداغوجي، إلا هناك تحدي لبلوغ الأهداف بفاعلية وكفاءة. حيث تساهم إدارة الجامعة بتكوين مستخدميها بصفة مستمرة خاصة في مجال المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصال، مما يعمل على زيادة الوعي للموظف بمسؤولية العمل الإداري والدور الموكل إليه، وينمي لديه القدرات والمؤهلات التي تجعله يؤدي عمله وعلى أحسن وجه بجودة عالية، فالمعرفة الكافية عن منصبه ودوره في العمل كالمعلومات المتعلقة بحدود المسؤولية ونوع الاتصالات والمراسلات المستخدمة ومجالات التنسيق تجعل المستخدم يتحكم في العمل وينجزه بكفاءة لتحقيق الأهداف بجودة عالية.

وهذا ما أشارت إليه العديد من الدراسات كدراسة علي (2010) والموسومة بتنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق إدارة الجودة في الجامعات، حيث هدفت الدراسة إلى الاطلاع عن دور تكوين وتنمية المورد البشري في ضوء إدارة الجودة، وخلصت الدراسة إلى أن الاهتمام بالمورد البشري خاصة في الجوانب الإدارية والتحكم في التكنولوجيا المعلومات والاتصالات يرقى بالجامعة إلى مستويات الجودة. ولا شك أن تحسيس المستخدمين بالدور الايجابي من طرف مسؤولي الجامعة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات ونشر قيم العدالة وتشجيع المبادرات والابداع، ستزيد حتماً من شعورهم بالانتماء للمنظمة وحب العمل، والالتزام بضوابط وثقافة فريق العمل سيوسع من دائرة تحقيق الأهداف وبلوغ جودة التعليم العالي.

2.3. التصنيف الثاني: توزيع المعلومات في الوقت والمكان المناسبين مع تمكين المستخدمين لضمان

جودة مخرجات الجامعة

صرّح الباحثون أن هناك من المؤهلات والكفاءات التي تمتلكها جامعة تلمسان ما يؤهلها لضمان جودة التعليم، حيث تزخر بطاقم بيداغوجي وإداري يساهم في تزويد سوق العمل بإطارات وفاعلين في المجتمع، حيث تتنوع كفاءات وتتنوع عبر مختلف الكليات والإدارات، فيشرف على التأطير الإداري والبيداغوجي للنشاط الوظيفي بالمؤسسة الجامعية أساتذة وإطارات لديها من المهارات ما يؤهلها لاتخاذ القرارات، وتكييف مجريات العمل وفق الامكانيات والمتطلبات لتسهيل انجاز المهام بدافعية، والتفاف الطاقم الإداري والبيداغوجي حول الحلول المقترحة في حالة التعرض لبعض الصعوبات غير المتوقعة في العمل أو أي ظرف طارئ، هذا ما يدل على الثقة المتبادلة بين المسؤولين في الجامعة وجميع المستخدمين من جهة وتوزيع المعلومات في الوقت المناسب لصناعة قرارات مناسبة لتحقيق الأهداف المختارة. وعليه تساهم الجامعة بإشراك جميع الفاعلين والشركاء الاجتماعيين في تحقيق الأهداف من خلال فتح المجال للمستخدمين وتمكينهم لفرض الميزة التنافسية وتحقيق القيمة المضافة لمخرجات الجامعة. إنّ مساهمة الإدارة الجامعية في استخدام الدعائم الأساسية في الإدارة سيساهم حتما في ارتباطهم بمكان عملهم، ويعزز لديهم الشعور كفاعلين ضمن أسرة واحدة تجمعهم روابط التعاون والتماسك والاشتراك، ويقوي فيهم روح الانتماء لهذه الجامعة وهذا ما يعبر عن ملامح الجودة.

وهذا ما يتفق مع دراسة بعيرة (1988) بعنوان دور المناخ الإداري في تنمية القوى العاملة داخل المنظمة، والتي هدفت إلى تحديد الإطار الإداري اللازم لإحداث تنمية إدارية للقوى العاملة داخل المنظمة. وخلصت هذه الدراسة إلى عدة عوامل تؤثر في تنمية القوى العاملة داخل المنظمة كتوزيع المعلومات وحسن اختيار الأهداف بما يتوافق مع متطلبات البيئة المحيطة وامكانيات المؤسسة. مع تحيين الهياكل التنظيمية الموجودة في المنظمة. ويتبين من خلال هذه الدراسة أن إدارة الجامعة تملك عدة خيارات لتوجيه وتعديل سلوك المستخدمين، من خلال تعزيز السلوك المرغوب فيه عن طريق الدعائم الإدارية، والعمل على تعديل وإلغاء السلوكات غير المرغوب فيها عن طريق استثارة رغبتهم لإنجاز العمل حسب متطلبات الإدارة مقابل عوائد مرضية، وعن طريق كذلك تغيير سلوك الجماعة ودينامياتها وتفعيل التنظيم غير الرسمي لصالح الإدارة، فضلا عن التشجيع والحوافز الممنوحة، كتقدير واعتراف المسؤول بمجهودات المستخدم المبذولة والتي تساهم في نجاحات أخرى وتعمل على استمرارية العطاء مع تحسين الأداء تحت شعار الاتصال الفعال.

3.3. التصنيف الثالث: مساهمة التقنية في تحقيق الجودة

أكد مجموعة من المبحوثين أن الوسائل التكنولوجية التي توفرها الجامعة لمنسوبيها من مدخلات مادية كالحواسيب وملحقاتها ووسائل الاتصال المختلفة وقاعات العرض وغيرها من الوسائل التكنولوجية المادية، ومدخلات معنوية كالبرمجيات وأنظمة المعلومات وغيرها من الشبكات السلكية واللاسلكية، قد ساهمت بدرجة كبيرة في تحقيق جودة مخرجاتها. حيث كفاءة المستخدمين وتمتعهم بمهارات عالية ساعد في انجاز العمل في أوقات قياسية مختزلا بذلك تكلفة الوقت والمال، مما حقق القيمة المضافة للجامعة ورفع التحدي لتحقيق الأهداف ومواءمة متطلبات سوق العمل، من خلال أداء العمل باحترافية، والفضل يعود في ذلك للإدارة في الاختيار المناسب للتوظيف وتكوين أحسن مواردها لتولي هذه المهام التقنية.

إنّ التقنية والمعارف الجديدة ساهمت في إحداث التغيير التنظيمي على مستوى السلوك الفردي والجماعي في العمل، حيث أدى هذا التغيير إلى مراجعة المهام والأدوار والعمليات اللازمة لإنجاز العمل سواء على مستوى الجامعة ككل. أو على مستوى الهياكل التنظيمية واستراتيجيات العمل، وذلك بهدف خلق تجديدات وتحسينات مهمة في مدخلات ومخرجات المؤسسة الجامعية وعملياتها، كإعادة هندسة بعض المفاهيم مثل الوقت والتكلفة والجودة والخدمة وغيرها من المفاهيم الأساسية في المنظمة لتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية، حيث ينتج عن حسن استخدام التقنية تقليص في متطلبات العمالة والاحتفاظ بالكفاءات البشرية، وكذا تقليص نسبة الخطأ في العمل وتفعيل دور التعاون وتقسيم العمل والتشارك في وقت واحد بدلا من العمل المتتابع، كما تساهم التقنية في تفعيل العلاقات بين الوحدات الإدارية ومن ثمة العاملين وتنشيط وتفعيل الأدوار.

وهذا ما أشارت إليه العديد من الدراسات كدراسة بابكر (2015) بعنوان التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة، حيث هدفت هذه الدراسة للكشف عن دور التقنيات الحديثة على أداء الإدارة ومدى مساهمتها في إحداث الارتقاء والتقدم. وخلصت إلى أن استخدام التقنيات الحديثة يساهم بشكل فعال في أداء الإدارة، كما أنّ النظرة العامة قد تغيّرت بفعل هذه التقنيات وتحسنت الصورة الذهنية لدى الجمهور. أكدت الدراسة أيضا على أن استخدام التقنيات الحديثة منحت فضاء أوسع للعمل من خلال فتح المجال للإبداع والابتكار.

وفي نفس السياق أشارت دراسة نوي (2011) الموسومة بالتطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة، حيث هدفت الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة

المعرفة، أشارت النتائج إلى أنّ التقنية وهندسة البيانات تشكل الدعامة الأساسية في المنظمة مما تسهل عملية اكتساب وتخزين وتوزيع واستخدام المعرفة في سياق اجتماعي مركب من خلال العمل الجماعي وفرق العمل. ويتضح من هذه الدراسات أنّ استخدام التقنيات وتنوعها وفتح المجال للمستخدمين، وتشجيع روح المبادرة والابتكار مع التركيز على تكوين المورد البشري مع متطلبات هذه التقنيات، سيعمل على توليد المعرفة وتوزيعها ومساهمة الجميع في استخدامها، مما يزيد من فهم ووعي للمستخدمين بالدرجة الأولى لدور وأهمية التقنية في الوسط الجامعي، وللطلبة وكافة الشركاء الاجتماعيين والمتعاملين مع الجامعة بالدرجة الثانية، وبالتالي تحسن صورتها وسمعتها وإقبال مختلف القطاعات على الاستفادة من مخرجاتها التي تتميز بالجودة والتميز.

خاتمة:

خلصت الدراسة النظرية والميدانية لموضوع البحث الذي أجري على جامعة تلمسان إلى أن الجامعة محل الدراسة تستخدم مختلف الدعائم الأساسية في الإدارة الجامعية بين جوانب مادية جامدة وأخرى معنوية مرنة، حيث تمثلت الجوانب المادية الجامدة في المعلومات (معلومات رسمية) والمناصب الإدارية والهيكل التنظيمي، وهي جوانب تتحكم فيها لوائح تنظيمية يتم التعامل معها على أساس وسائل مساعدة لتفتيت الأدوار وتقسيم العمل، من أجل تفعيل دينامية الجماعة وخلق التماسك في العمل وتحقيق الجودة. أما الجوانب المعنوية تتحكم فيها العلاقات المهنية التي تؤسس على التعاون والتشارك في العمل، وتمتد بين أسس قيادية وممارسات المسؤول، تحت شعار المشاركة في اتخاذ القرارات، وتفعيل دور الاتصال، واستخدام التقنية وتمكين العاملين، وفسح المجال للإبداع والابتكار وتشجيع روح المبادرة لتحقيق الأهداف بفاعلية وضمان الجودة، كما أن جامعة تلمسان تهتم بشكل كبير بالتكنولوجيا الحديثة في مختلف المستويات الإدارية والبيداغوجية لتسهيل إنجاز العمل وتسريع وتيرة الأداء، فضلا على اهتمامها المتنامي بالمورد البشري من خلال التوظيف والاختيار الأمثل ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وتفعيل دور التكوين بمختلف أنواعه كألية لتحسين نوعية الخدمة وتحقيق الجودة، مع فتح فضاء للتشاور وابداء الرأي، وفسح مجال للحوار والمناقشة حول المشاكل العالقة بين المستخدمين، ما يعكس نوع العلاقة الوظيفية التي تربطهم وتجمعهم من خلال ايجاد الأرضية المناسبة لأداء العمل على أحسن وجه.

كما ساهمت الدعائم الأساسية في الإدارة الجامعية بفعل زيادة حركية وسيرورة العمل المؤسسي في خلق تغيرات جذرية طالت الجوانب التنظيمية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية لمستخدمي

التعليم العالي بجامعة تلمسان، من خلال انغماسهم في الحياة المهنية والاجتماعية، وساهم كذلك في خلق التلاحم والانسجام بين أفراد الأسرة الجامعية، وعَمِلَ على تقريب وجهات النظر والتشاور حول انجاز العمل، مما زاد في التحكم في المعرفة ومشاركتها مع الآخرين خاصة في ظل الانتشار الواسع للأداء الجماعي والتراكمي بين الأفراد، وزيادة تكنولوجيات المعلومات وسرعة انتقال المعارف والمعلومات، مما أختزلت المسافات وكُسرت الفوارق وارتفع مستوى التواصل والتماسك وتحقيق الأهداف الفردية والجماعية، وعليه بلوغ مخرجات التعليم العالي الأهداف المطلوبة وتحقيق الجودة.

قائمة المصادر والمراجع:

1. أحمد، ن. (2016). استراتيجية التطوير التنظيمي وأثرها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
2. بعيرة، أ. م. (1988). دور المناخ الإداري في تنمية القوى العاملة في المنظمة. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة. 73-61، 7.
3. حريم، ح. (2009). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، ط3، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
4. رشوان، ع. أ. (2010). القيادة. الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة للنشر.
5. زغونف، ع وعظيبي، م. (2014). المعلومة وأهميتها في المجتمع المعلوماتي. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، 9، 148-171.
6. زيوش، س وبومدفع، ط. (2020). مدى فعالية الإتصال داخل المؤسسة الجامعية ودوره في ضمان جودة التعليم العالي. مجلة العلوم الاجتماعية، 14 (2)، 92-78.
7. الطائي، ي. ح، العبادي، ف. م، والعبادي، ف. ه. (2008). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي (ط1). عمان: الوراق للنشر والتوزيع.
8. طه، ح. ن. (2011). التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمات الأعمال (أطروحة الدكتوراه غير منشورة). كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.
9. ضيف الله، ن. (2017). استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية (أطروحة الدكتوراه غير منشورة). كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لحضر باتنة 1.
10. العبادي، ه. (2008). إدارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر. عمان: الوراق للنشر والتوزيع.
11. عبد الرحيم، م. (2016). مفهوم الأهداف الاستراتيجية. متاح من خلال الرابط <https://dr-ama.com/?p=5173>

12. عسول، م. أ. (2016). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي. (أطروحة الدكتوراه غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر.
13. علي، ع. (2010). تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق إدارة الجودة في الجامعات. مجلة الباحث، 07، 195-204.
14. فليته، ع. والسيد، ع. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. الأردن: دار المسيرة.
15. الصباغ، ع. (1998). علم المعلومات. عمان: مكتبة دار الثقافة.
16. كريم، م. (2008). مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. (أطروحة دكتوراه غير منشورة). كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري.
17. بابكر، م. (2015). التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
18. مناصرية، إ. (2004). دور نظام المعلومات الإدارية في رفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف.
19. البحياوي، ي. (2004). أوراق في التكنولوجيا والديمقراطية. بيروت: دار الطليعة.
20. Attom, B. (2016). Working capital management as a financial strategy to improve profitability and growth of micro and small-scale enterprises operating in the central region of Ghana. *The international journal of research in commerce and management*, 7(7), 42-50.
21. Nemeth, C. J. (2012). The psychological basis of quality decision making. In D. L. Teece & M Augier (eds.), *Palgrave encyclopedia of strategic management*. Basingstore UK: Palgrave McMillan publishing.
22. Taleghani, G. R. (2018). The effect of organization of climate and job satisfaction on employees' preparedness in the face of change in Tehran university of medical sciences. 107th LASTEM International conference, Prague, Czech Republic, 21st, 22nd february.
23. Wang, Y. (2007). The Cognitive Process of Decision Making. *International Journal of Cognitive Informatics and Natural Intelligence*, 1(2), 73-85.
24. Wayne, S. C. (2015). Setting Goals and Strategies Plans. <https://studydaddy.com/attachment/105680/Setting+Goals+and+Strategic+Plans.pdf>