

درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

إعداد

الباحثة / هند مسعد الحربي

كلية العلوم الاجتماعية جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

مدخل الدراسة

١-١ المقدمة

يعتبر التعليم العالي في العصر الحاضر من أبرز مظاهر تقدم مجتمع عصر المعرفة، حيث أصبح من المسلم به أن تحقيق رغبة أي مجتمع في أن يكون مجتمعاً حضارياً متطوراً، يتوقف بالدرجة الأولى على ما يبذله من جهود في تنمية أفراد، وللتعليم العالي بشكل خاص دور بارز في تنمية الموارد البشرية. وتمثل تنمية رأس المال البشري في القرن الحادي والعشرين والذي يشهد تطوراً مذهلاً في شتى ميادين المعرفة العلمية والتقنية عنصراً جوهرياً وأساسياً وفعالاً في تحقيق التنمية المستدامة، ومن هنا تعاظمت أهمية تطوير التعليم العام والعالي حيث يشكل رأس المال البشري، وحيث ترسى القواعد المتينة لتطوير المجتمعات (الدعيس، ٢٠٠٩م).

وبقدر أهمية التعليم العالي وأهمية تطويره، بقدر الصعوبات والتحديات التي تواجهه، ومن أبرز تلك التحديات أن القرن الحادي والعشرين يتسم بالثورة المعرفية والثورة العلمية والتقنية والاتجاه المتزايد نحو استخدام التقنية مما أدى إلى تغيرات في طبيعة المهن في سوق العمل، هذا بالإضافة إلى زيادة حرص الأفراد على الحصول على حقهم في التعليم، مما أدى إلى تدفق طلابي كبير لم يتمكن النظام التعليمي من استيعابه نظراً لجمود هذا النظام بأساليبه وطرقه التقليدية، (الدهشان، ٢٠٠٦م).

ونظراً لتلك التحديات قام المسؤولون والتربويون في جميع دول العالم بإجراء البحوث والدراسات وعقد المؤتمرات والندوات من أجل تطوير التعليم العالي وذلك من خلال إعادة هيكلة الجامعات واتباع اتجاهات حديثة في التعليم الجامعي كالتعليم عن بعد.

وقد نادت المؤتمرات والندوات بأهمية الأخذ بالأساليب التقنية الحديثة لتطوير أنماط التعليم الجامعي كالتعليم عن بعد مثل المؤتمر الذي عقد من قبل اليونسكو في باريس (١٩٩٨م) بعنوان "التعليم الجامعي في القرن الواحد والعشرين: من التعليم التقليدي إلى التعليم الافتراضي (UNESCO، 1998م)، والمؤتمر القومي السنوي الرابع عشر (العربي السادس) لمركز تطوير التعليم الجامعي (٢٠٠٧م) بعنوان "آفاق جديدة في التعليم الجامعي العربي"، والمؤتمر العلمي الحادي عشر للجمعية المصرية لتقنيات التعليم (٢٠٠٨م) بعنوان "تقنيات التعليم الإلكتروني وتحديات التطوير التربوي في الوطن العربي"، (العربي، ٢٠٠٨م).

كما أوصى المؤتمر الدولي الثاني للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد بعنوان "تعلم فريد لجيل جديد"، والمنعقد بالرياض (٢٠١١م) بضرورة مضاعفة الجهود في مواكبة خطط مؤسسات التعليم العالي للتعليم الإلكتروني لتحقيق أهداف خطط التنمية.

وقد سعت المملكة العربية السعودية ممثلة في وزارة التعليم العالي إلى مواكبة التطورات العالمية، فقامت بتوجيه من خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز - حفظه الله - بوضع الخطة الوطنية لتقنية المعلومات - أقرت ١٤٢٨هـ - والتي أوصت بتبني التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد وتطبيقاتهما في التعليم العالي؛ لتوفير الدعم الفني والأدوات والوسائل اللازمة لتطوير المحتوى التعليمي الرقمي؛ ولظهور الحاجة الملحة نتيجةً للانفجار السكاني الهائل، وقلة أعضاء هيئة التدريس كمّاً وكيفاً، ولتقليل الهدر المالي، ورغبةً في تطوير سير العلم والتعليم ونقله من صورته التقليدية إلى صور حديثة تحقق مبدأ التعليم للجميع، (وزارة التعليم العالي، ٢٠١٢م).

وانطلاقاً من ذلك التوجيه، تم تأسيس عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في عام ١٤٢٨هـ، والتي يتم من خلالها تقديم خدمات التعليم عن بعد لبعض كليات وفروع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من خلال برنامج الانتساب المطور والمطبق في خمسة تخصصات كمرحلة أولية، وهو نظام تعليمي متكامل يعتمد على التقنيات ويدعم العملية التعليمية في الجامعة، (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ٢٠١٢م). وتعتمد جودة التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية على أن توفر فيه مجموعة من المكونات أو المتطلبات والأساسيات التي تتكامل مع بعضها البعض لضمان نجاحه وفاعليته، وعلى مدى تأسيسه وإدارته في ضوء مفهوم الجودة الشاملة، حيث أشار ادوارد ديمينغ Edward Deming إلى ضرورة إدخال الجودة الشاملة في التعليم، والنظر إليها بوصفها منظومة لعمليات الجودة في التربية وللتحسين المستمر في العملية التعليمية-التعلمية، (الملاح، ٢٠٠٥م).

وقد حظيت الجودة الشاملة في عمليات الإصلاح التربوي بجانب كبير من الاهتمام إلى الحد الذي جعل بعض المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديد الذي يهدف إلى مواكبة المتغيرات الهائلة الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها، فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، بحيث يمكن القول إن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي يواجه المجتمع في العقود القادمة، (المليجي والبرازي، ٢٠١٠م).

والاهتمام بالجودة الشاملة في التعليم عن بعد لا يعني التخطيط لجعله تعليماً تجارياً ربحياً عن طريق تحسين منتجاته، ولكن ما ينبغي الاستفادة منه من معايير ومبادئ الجودة الشاملة في التعليم هو تطوير الأساليب الإدارية التعليمية تحقيقاً لجودة المنتج، وسعيًا إلى مضاعفة إفادة المستفيد الأول لكافة الجهود التعليمية، وهو المجتمع بكافة مؤسساته وأفراده، وإطلاق المنافسة لتحقيق أفضل النتائج وللمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة، (الملاح، ٢٠٠٥م)؛ ومن هنا تأتي أهمية دراسة درجة

تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

مشكلة الدراسة:

تشهد المملكة العربية السعودية نهضة تنموية شاملة في كافة المجالات وعلى مختلف الصُّعد، ويعد التعليم العالي من الدعائم المؤثرة في المسيرة التنموية لأي مجتمع. لذلك حظي التعليم الجامعي بدعم سخي تمثل في إنشاء جامعات جديدة، و كليات علمية وتطبيقية واعتمادات مالية ضخمة في الميزانيات، كما تبنت وزارة التعليم العالي توجهات حديثة في أنماط التعليم لتطوير التعليم العالي، كالتعليم عن بعد، (وزارة التعليم العالي، ٢٠١٢م).

ويأتي توجه جامعات سعودية (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، جامعة الملك عبدالعزيز، جامعة الملك فيصل)، إلى برامج التعليم عن بعد، مواكبا للتطورات السريعة والمتلاحقة في المجال التقني، وإيماناً بأهميته وللاستفادة من مزاياه وتطبيقاته المتنوعة بما يحقق أهداف التعليم ويرتقي بالعملية التعليمية إلى مستويات التنافس وفق معايير الجودة للوصول إلى مخرجات تعليمية مؤهلة لعصر المعرفة.

وحرصاً من جامعة الإمام محمد بن سعود على التطوير والتحسين بما يتماشى مع متطلبات عصر المعرفة واحتياجات المجتمع، تم اعتماد برنامج الانتساب المطور من أجل تقديم التعليم عن بعد، فقد أشارت العديد من الدراسات مثل دراسة كل من المنيع (٢٠٠١م) والغامدي (٢٠٠٣م) ومصطفى (٢٠٠٩م) والرشيدي (٢٠١٠م) وغيرها إلى حتمية تبني أنظمة التعليم عن بعد لمواكبة التطور التقني، وتلبية للطلب الاجتماعي المتزايد على التعليم العالي من خلال إعطاء الفرصة لشريحة واسعة من خريجي الثانوية لمواصلة دراستهم بغض النظر عن العوائق

الجغرافية والوظيفية والأسرية والاقتصادية وغيرها، وللاستفادة من مزاياها وتطبيقاتها المتنوعة.

يمكن القول إذًا إن جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تخطو خطوات واسعة وواثقة في مرحلة متميزة، مرحلة تشهد دعماً ملحوظاً للتعليم عن بعد ومرحلة تتطلب دراسة هذا النوع من التعليم بهدف تأسيسه على أسس متينة، ورؤية واضحة، ومعايير محددة، وبهدف حشد الجهود التي من شأنها أن تساعد على نجاحه وضمان جودته.

فقد أوصت العديد من المؤتمرات والندوات مثل المؤتمر العلمي السابع عشر للجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس (٢٠٠٥م) بعنوان "مناهج التعليم والمستويات المعيارية"، والمؤتمر الدولي الثاني للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد (٢٠١١م)، والمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي (٢٠١١م) بضرورة تحقيق التكامل في أنظمة التعليم عن بعد لضمان البناء الأمثل لهذه الأنظمة بما يخدم العملية التعليمية ويضمن جودتها، وبضرورة التأكيد على مفهوم الجودة الشاملة وأهمية الالتزام بمعايير ومواصفات الجودة عند تنفيذ أنظمة التعليم عن بعد.

ولم يعد سعي مؤسسات التعليم الجامعي لتحقيق الجودة ضرورة فحسب، بل أصبح خياراً استراتيجياً يتحقق من خلال معايير محددة ودقيقة تصل في طموحها ودقتها إلى درجة توضيح ما يجب اكتسابه والوصول إليه في كل مجال من المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية، ومعايير الجودة الشاملة تمثل خطة عمل تسير عليها الجامعات في ضمان الجودة، وهي معايير قد تختلف من جامعة إلى أخرى ولكنها تلتقي في النهاية في الأهداف التي تحددها وزارة التعليم العالي، (عبدالمعطي، ٢٠٠٩م).

وترى الباحثة أن النظرة العلمية للواقع ودراسته تعتبر أول خطوة هامة من خطوات تحديد مدى جودة وفاعلية التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود

الإسلامية كنظام تعليمي حيث إنه لم يمرض على تطبيقه سوى ما يقارب الخمس سنوات (١٤٢٨هـ-١٤٣٤هـ)، مما يجعل المعلومات المتاحة عن درجة تطبيق العمادة لمعايير الجودة الشاملة قليلة؛ لذا تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر القيادات التربوية المسؤولة عن التعليم عن بعد ومن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس المساندين.

أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية:

١. ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر القيادات التربوية المسؤولة عن التعليم عن بعد وأعضاء هيئة التدريس المساندين؟
٢. ما درجة المعوقات الإدارية والفنية التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر أفراد الدراسة؟
٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين متوسط استجابات أفراد الدراسة نحو درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة ونحو درجة المعوقات الإدارية والفنية التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تعزى لبعض المتغيرات: الكلية، القسم، الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة، طبيعة العمل في عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، البرامج التدريبية في مجال التعليم عن بعد؟
٤. ما أهم المقترحات التي من شأنها المساهمة في تطوير وتحسين التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لضمان جودته؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

١. التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
٢. تحديد درجة المعوقات الإدارية والفنية التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
٣. الكشف عن أهم التوصيات والمقترحات التي من شأنها المساهمة في تطوير وتحسين التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لضمان جودته.

أهمية الدراسة:

تتجسد أهمية هذه الدراسة فيما يلي :

أولاً: الأهمية العلمية:

١. التحديات الداخلية والخارجية التي تواجه الجامعات والتي تستوجب مواجهتها من خلال مسايرة التوجهات العالمية نحو الجودة وأهمية العمل على تقويم برامجها وفقاً لمعايير الجودة الشاملة.
٢. سعي الجامعات السعودية للحصول على الاعتماد الأكاديمي مرتبط بتطبيق معايير الجودة المحلية والعالمية وهذا ما يعزز أهمية ضمان جودة البرامج الأكاديمية كالتعليم عن بعد وبالتالي يؤثر على إمكانية منافسة أي جامعة سعودية للجامعات محلياً وإقليمياً ودولياً .

٣. تعد استجابة لما تحرص عليه المملكة من ضرورة ضمان الجودة في أنظمة التعليم العالي بما يتناسب مع تطورات القرن الحادي والعشرين ومع التطلعات والآمال المنشودة من التعليم.
٤. تعتبر هذه الدراسة تطبيقاً لتوصيات العديد من التقارير و المؤتمرات و التي ترى ضرورة تأسيس وبناء أنظمة التعليم عن بعد وفق معايير الجودة الشاملة كما ورد في توصيات المؤتمر الدولي للتعليم الإلكتروني والمنعقد في الرياض (٢٠١١م).
٥. يمكن أن تفتح الدراسة المجال أمام الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تتعلق بالتعليم عن بعد .

ثانياً: الأهمية العملية:

١. قد تسهم الدراسة في مساعدة المسؤولين عن عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في رسم الخطط الاستراتيجية للعمادة وتنفيذها.
٢. قد تسهم الدراسة في تكوين رؤية مستقبلية لتطبيق التعليم عن بعد بصورة أوسع وأشمل وكفاءة وفاعلية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وغيرها من الجامعات المهمة بهذا المجال.
٣. قد تفيد الدراسة مؤسسات التعليم الجامعي في التطوير والتحسين الذي يعتبر ضرورياً في ضوء التغيرات العالمية والتقنية المتسارعة التي تميز عالم اليوم.
٤. قد تسهم الدراسة في نشر ثقافة الجودة والتي تعتبر أساساً للإصلاح التعليمي والتربوي.

حدود الدراسة:

تحدد هذه الدراسة بالحدود التالية:

الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على موضوع درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

الحدود البشرية:

القيادات التربوية المسؤولة عن التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وأعضاء هيئة التدريس المساندين.

الحدود الزمانية:

تم تطبيق الدراسة الميدانية في الفصل الدراسي الأول لعام ١٤٣٣ هـ - ١٤٣٤ هـ.

الحدود المكانية:

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

مصطلحات الدراسة:

تستخدم الدراسة المصطلحات التالية:

معايير الجودة الشاملة:

الجودة الشاملة: هي عملية منظمة يمكن تطبيقها من خلال التخطيط طويل الأمد لخطط التحسين المستمر للجودة والتي تقود المنظمة نحو الإنجاز بحيث ترضي المنظومة بشكل مستمر توقعات العملاء من الإداريين والأساتذة والطلبة، (أحمد، وحافظ، ٢٠٠٣م).

ويرى عشيبية (٢٠٠٠م) بأن مفهوم الجودة في التعليم ينحصر في المعايير الواجب توفرها في عناصر العملية التعليمية الجامعية، والمتعلقة بالمدخلات والعمليات والمخرجات والتي من شأنها أن تلبي احتياجات المجتمع والطلبة والعاملين وأعضاء هيئة التدريس والإدارات، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية المتوفرة في إطار الجامعة.

معايير الجودة: هي مجموعة من المواصفات التي تؤسس المتطلبات الخاصة بأنظمة الجودة في المؤسسات المختلفة، ومن الضروري وضعها في بداية مراحل تطبيق منهجية الجودة الشاملة، وذلك لمساعدة الإدارة في قياس النتائج الفعلية على أساسها، فبدون هذه المواصفات لن تتمكن المؤسسة من الحكم على أدائها وإنجازها، سواء أكان ذلك أثناء مرحلة التطبيق أم بعدها، (جودة، ٢٠٠٤م).

ويمكن تعريف معايير الجودة الشاملة إجرائياً:

مجموعة من المواصفات والشروط التي يجب أن تتوافر في عناصر وتفاعلات التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية مثل (الأهداف، الخطط الاستراتيجية، النظم الإدارية، البرامج التعليمية، طرق التدريس، الأساليب

التقنية المستخدمة، أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، التقويم) بحيث تعمل على تلبية احتياجات المستفيدين من هذا النظام، وتؤدي إلى مخرجات تتصف بمستوى عال من الجودة في ضوء المعايير العالمية.

التعليم عن بعد:

هو نوع من التعليم يتم فيه استخدام تقنيات الاتصال وتقنيات الكمبيوتر في عملية التعليم ويكون الاتصال بين الطالب والمحاضر عن طريق الوسائط التقنية، ويتيح نظام التعليم عن بعد إمكانية تلقي المحاضرات من مصدر بعيد عن مكان المحاضرة بنفس السرعة وفي نفس زمن التنفيذ ويمكن هذا النظام من بث المحاضرات الحية والمسجلة بكفاءة عالية، حيث يمكن الطالب من حضور محاضرة داخل أو خارج حدود البلد الذي يقيم فيه، (Peters, 1998م).

ويمكن تعريف التعليم عن بعد إجرائياً بأنه:

النظام التعليمي الذي ينتسب له الطلبة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية للحصول على شهادة جامعية في بعض التخصصات ويتم من خلاله إيصال المعلومة للمتعلم بالاعتماد على التقنيات الحديثة للحاسب والشبكة العالمية للمعلومات ووسائطها المتعددة مثل الفصول الافتراضية والمحاضرات المسجلة، والبرمجيات التعليمية، والبريد الإلكتروني وساحات الحوار والنقاش.

الإطار النظري:

يمثل الإطار النظري الخلفية النظرية والمدخل المعرفي للدراسة، وسيتم عرضه في مبحثين أساسيين، تشكل مجتمعة الإطار النظري الذي يستند عليه موضوع الدراسة، وهما كالتالي:

المبحث الأول: الجودة الشاملة.

المبحث الثاني: التعليم عن بعد.

المبحث الأول: الجودة الشاملة:

مفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي والعالي:

تحتل مؤسسات التعليم الجامعي والعالي بشكل عام والجامعات بشكل خاص مركزاً متقدماً في منظومة البحث والإبداع والتطوير، ومكانة مركزية في تأمين الرفاه الإنساني، وذلك من خلال مهمتها الأساسية الكامنة في تنمية رأس المال البشري.

ويعتبر التعليم العالي بمثابة العمود الفقري الذي تعول عليه قيادة التطوير المجتمعي، وتحدد جودة مؤسساته جودة الموارد البشرية في المجتمع، (التقرير العربي الثالث للتنمية الثقافية، ٢٠١٠م).

وقد أصبحت الجودة في التعليم الجامعي والعالي في الدول العربية من المفاهيم التي يتم التركيز عليها نظراً لأهميتها، ونتيجة للعولمة التي أدخلت التعليم العالي في جميع الدول في المنظومة العالمية، (التقرير العربي الأول للتنمية الثقافية، ٢٠٠٧م).

وقد ارتبط المفهوم التقليدي لجودة التعليم الجامعي والعالي بعمليات التقييم والتي يتم فيها التركيز على الاختبارات النهائية، وبتطبيق الجودة الشاملة في التعليم تحول المفهوم التقليدي للجودة في التعليم العالي والجامعي إلى مفهوم توكيد الجودة والذي يستند بالدرجة الأولى على ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء وعلى بناء منظومات لإدارة الجودة، والتي يشارك فيها الجميع من داخل مؤسسات التعليم الجامعي والعالي ومن خارجها لضمان البقاء والاستمرارية لتلك المؤسسات، ولتحسين أدائها بكفاءة، (الخطيب، ٢٠٠٤م).

ونتيجة للاهتمام المتزايد بالجودة الشاملة، ظهرت العديد من الكتب والمقالات والأبحاث والدراسات التي تناولت الجودة كمفهوم وعملية، وتعددت وتباينت المفاهيم باختلاف الرؤى والمجالات التي يتم اتخاذها كمنطلق لمفهوم الجودة، (قليوبي، ٢٠١١م).

وظهر مفهوم الجودة الشاملة نتيجة للمنافسة العالمية بين مؤسسات الإنتاج المختلفة في معظم دول العالم، وبما أن هذا المفهوم يعتبر سبباً مباشراً في تفوق مؤسسة دون غيرها، بدأ الاهتمام به يتزايد في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي مع اختلاف المداخل التي استخدمتها تلك المؤسسات في تطبيق الجودة، (العمريطي، ٢٠٠٩م).

وقد أشار Mishra (٢٠٠٧م) إلى أن هناك خمسة مداخل مختلفة لمفهوم الجودة:

١. من حيث التميز (Exceptional): عُرفت الجودة على أنها الوصول إلى أعلى المعايير بتجاوز المعايير المطلوبة.
٢. من حيث الاتساق (Consistency): خلو المنتج أو الخدمة من العيوب، وأداء العمل الصحيح بطريقة صحيحة من المرة الأولى.
٣. من حيث تحقيق الأهداف (Fitness for purpose): أن يحقق المنتج أو الخدمة الأهداف المحددة لتلبية احتياجات المستفيدين.
٤. من حيث القيمة المادية (Value for money): تحقيق مكاسب مادية بكفاءة وفعالية.
٥. من حيث التحول والتغيير (Transformative): تحقيق التحسين النوعي.

وأشار Wirth (٢٠٠٧م) إلى أن عدد مداخل تطبيق الجودة والمرتبطة بالشبكة العالمية لوكالات ضمان الجودة في التعليم العالي (INQAAHE) يصل إلى (١٤٠) مدخلاً، ويمكن تصنيف تلك المداخل إلى أربعة مجالات بناءً على مفهوم دائرة الجودة (Deming-Circle):

١. التخطيط لإدارة الجودة.

٢. التنفيذ الأفضل ومحدداته ووسائله.
٣. المراحل المختلفة للحصول على شهادات الجودة والاعتماد الأكاديمي.
٤. التنافسية وجوائز الجودة.

ويرى الطويل وآغا (٢٠١٠م) بأن الجودة الشاملة عبارة عن مدخل إداري وتنظيمي ينبغي تطبيقه في الجامعات لتحقيق التكامل، وللتسيق بين جهود منسوبي الجامعة في كلياتها وأقسامها المختلفة ومشاركتهم في عملية التحسين المستمر للمخرجات التي تقدمها الجامعة لتلبية حاجات ورغبات المستفيدين لتحقيق الأهداف التي تصبو إليها إدارة الجامعة.

وقد تناولت الدراسات والبحوث مفهوم الجودة من زوايا متعددة، وأشارت إلى أن الجودة يتم تقييمها من منظور المستفيدين وسوق العمل والمنظمة. ولتوضيح مفهوم الجودة قام بعض الباحثين بتحديد أبعاد مختلفة لتطبيق الجودة في التعليم الجامعي والعالي، (أبو فارة، ٢٠٠٤م).

وأشار Mishra (٢٠٠٧م) إلى أن Owila وAspinwall، (١٩٩٦م) صنفا أبعاد الجودة في التعليم الجامعي والعالي إلى ثلاث مجموعات:

أولاً: أبعاد الجودة للمنتج:

١. الأداء (Performance): المعرفة والمهارات الأساسية التي يحتاجها الطلبة.
٢. السمات (Features): المعرفة والمهارات الثانوية والإضافية.
٣. الاعتمادية (Reliability): صحة ودقة وحدثة المعرفة والمهارات التي يتعلمها الطلبة.
٤. التوافق (Conformance): درجة توافق البرامج الأكاديمية مع معايير وخطط وأهداف المؤسسة التعليمية.
٥. التحمل (Durability): عمق التعلم.

٦. عمليات الخدمة (Serviceability): تعامل المؤسسة التعليمية مع شكوى الطلبة بكفاءة.

ثانياً: أبعاد الجودة للبرامج الأكاديمية:

١. الدقة (Correctness): مدى توافق البرنامج مع المتطلبات والشروط المحددة مسبقاً.

٢. الاعتمادية (Reliability): صحة ودقة وحداثة المعرفة والمهارات التي يتعلمها الطلبة.

٣. الكفاءة (Efficiency): مدى ملائمة المعرفة والمهارات التي يتعلمها الطلبة لسوق العمل.

٤. النزاهة والأمان (Integrity): مدى ضمان أمان المعلومات الشخصية للطلبة.

٥. القابلية للاستخدام (Usability): سهولة التعلم ودرجة التواصل بين المحاضرين والطلبة في القاعات الدراسية.

٧. القابلية للصيانة (Maintainability): تعامل المؤسسة التعليمية مع شكوى الطلبة بكفاءة.

٦. القابلية للاختبار (Testability): مدى نزاهة الاختبارات ومدى ملاءمتها لما تم تعلمه.

٧. القابلية للتوسع (Expandability): مرونة البرامج الأكاديمية.

٨. القابلية لإعادة الاستخدام (Reusability): إمكانية تطبيق المعرفة والمهارات التي تم تعلمها في مجالات أخرى مختلفة.

ثالثاً: أبعاد الجودة للخدمة:

١. الاعتمادية (Reliability): درجة صحة ودقة وحداثة التعليم ومدى وفاء المؤسسة التعليمية بوعودها ودرجة ثبات العملية التعليمية.

٢. الاستجابة (Responsiveness): رغبة واستعداد أعضاء هيئة التدريس والموظفين لتقديم الدعم للطلبة.
٣. فهم المستفيدين (Understanding customers): فهم الطلبة وتلبية احتياجاتهم.
٤. الإتاحة (Accessibility): درجة إمكانية تواصل الطلبة مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين لتلقي المشورة والنصح.
٥. الجدارة (Competence): المعرفة النظرية والعملية والتي يمتلكها أعضاء هيئة التدريس ومهارتهم في تقديمها للطلبة.
٦. التعامل والاحترام (Courtesy): العلاقات الإنسانية والتعامل الإيجابي مع الطلبة.
٧. التواصل (Communication): التواصل الفعال بين المحاضرين والطلبة في القاعات الدراسية.
٨. المصداقية (Credibility): مدى استحقاق المؤسسة التعليمية للثقة.
٩. الأمان (Security): سرية المعلومات.
١٠. التجسيد المادي للخدمة (Tangible): حالة وكفاية وتوفر الأجهزة والخدمات.
١١. الأداء (Performance): المعرفة والمهارات الأساسية التي يحتاجها الطلبة.
١٢. الجدارة (Competence): المعرفة والمهارات الثانوية والإضافية.
١٣. المرونة (Flexibility): إمكانية تطبيق المعرفة والمهارات التي تم تعلمها في مجالات أخرى مختلفة.
١٤. الإصلاح (Redress): تعامل المؤسسة التعليمية مع شكاوى الطلبة بكفاءة والقدرة على حل مشاكلهم.

يلاحظ مما سبق بأنه تم تطويع أبعاد الجودة في المجال الصناعي بحيث يمكن الاستفادة منها في تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي، كما

يلحظ بأن أبعاد الجودة تركز على الطلبة باعتبارهم المستفيدين الأهم في العملية التعليمية.

مبادئ الجودة الشاملة في التعليم الجامعي والعالي:

انطلاقاً من المبادئ التي تميز مفهوم الجودة ونتيجة لما حققته من نجاح كبير في المجالات التي طبقت فيها، عمد المؤلفون والكتّاب والباحثون في الجودة وفي التربية والتعليم إلى تكييفها وتطويرها في العمل التربوي بمجالاته المتعددة، ولاسيما مؤسسات التعليم الجامعي والعالي لما لها من تأثيرات مباشرة وغير مباشرة في عملية التنمية، (الدعيس، ٢٠٠٩م).

ويرى الصرايرة والعساف (٢٠٠٨م) ضرورة مراعاة مبادئ الجودة الشاملة لتلافي حدوث الأخطاء وللارتقاء بمستوى جودة الأداء باستمرار، كما وضحا بأن تلك المبادئ تعددت بتعدد الاجتهادات واختلفت باختلاف الأهداف والتوجهات وارتكزت في الأساس على المبادئ التي وضعها رواد مفهوم الجودة الشاملة Juran, Deming, Crosby و Baldrige، وأشارا إلى أن هناك عدداً من المبادئ والأسس التي يمكن الاتفاق عليها عند محاولة الأخذ بفلسفة الجودة الشاملة وتطبيقها بنجاح وهي المبادئ التي اتفق عليها كل من البكري (٢٠٠٢م) و Martinich (١٩٩٧م)، وهي:

١. ثقافة المنظمة (Organizational Culture) :

يعتمد نجاح إدارة الجودة الشاملة على ايجاد ثقافة تنظيمية تتسجم مع القيم والاتجاهات السائدة في المنظمة وتدعيم الاستمرار في العمل وفقاً لخصائصها.

٢. المشاركة والتمكين (Participation and Empowerment) :

تحدد مشاركة جميع العاملين في عملية تحسين الخدمات المقدمة من خلال العمل بروح الفريق وحلقات الجودة معوقات الأداء المتميز وتعمل على وضع الحلول المناسبة وتمكن من إجراء التغييرات اللازمة.

٣. التدريب (Training):

يجب أن تكون عملية التدريب مستمرة حتى تستطيع مواكبة المفاهيم والأساليب والمستجدات التي تكون في مجال العمل لتمكين العاملين من تطبيق واستخدام أدوات الجودة بفاعلية.

٤. التزام الإدارة العليا بالجودة (Top Level Management Commitment to Quality)

تمارس الإدارة العليا دوراً قيادياً في بيئة إدارة الجودة الشاملة لتنسيق الجهود لتحقيق أهداف المنظمة.

٥. التركيز على العملاء (Focus on Clients):

يعتبر رضا العملاء عن الخدمات والمنتجات التي تقدمها أي منظمة هو معيار النجاح فيها لذلك يعد رضا العملاء المحور الأساس لإدارة الجودة الشاملة.

٦. التحسين المستمر (Continuous Improvement):

يعد برنامج إدارة الجودة الشاملة جهوداً للتحسين والتطوير بشكل مستمر دون توقف فهي تقوم على مبدأ أن فرص التطوير والتحسين مستمران ولا ينتهيان أبداً، وأن رغبات المستفيدين متغيرة وليست ثابتة.

٧. التخطيط الاستراتيجي للجودة (Strategic Planning for Quality):

يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجود رؤية مستقبلية محددة، وأهدافاً بعيدة المدى، ويتطلب ذلك مشاركة جميع العاملين، وتتم هذه العملية بوجود خطة استراتيجية تتسق الجهود وتوحيدها.

٨. تحفيز العاملين (Motivating the Employees):

يعتبر تحفيز العاملين وتشجيعهم على المساهمة في تحسين الجودة من خلال تمكينهم من إجراء التغييرات المناسبة واتخاذ القرارات وإعطائهم فرصاً للإبداع وضمن العمل الجماعي ومشاركة الجميع من الأولويات في إدارة المنظمة.

٩. القياس والتحليل (Measurement and Analysis):

يجب أن يتم اتخاذ القرارات الصحيحة وفقاً لبيانات يتم جمعها وتحليلها بشكل دوري.

١٠. منع الأخطاء قبل وقوعها (Prevent Errors Before Happening):

يعتبر تحسين الخدمات والمنتجات وزيادة الإنتاجية من أهم الأهداف لإدارة الجودة الشاملة دائماً ومن أهم وسائلها الحد من الأخطاء وإعادة الأعمال

والإهدار وذلك بالوقاية منها قبل حدوثها عن طريق الفحص والمراجعة والتحليل وإيجاد الحلول.

نماذج إجرائية لتطبيق فلسفة الجودة الشاملة:

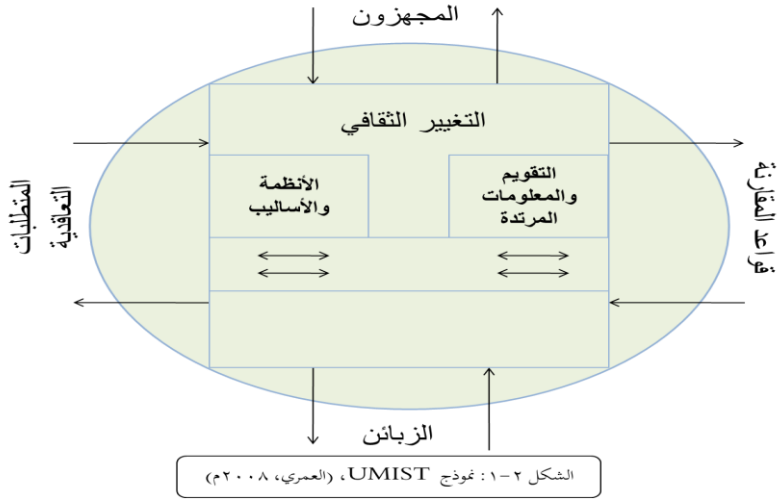
هناك عدد من النماذج الإجرائية لتطبيق فلسفة الجودة الشاملة للتعرف على الكيفية التي تترجم فيها الفلسفة إلى استراتيجيات وإجراءات عمل تفصيلية، (العمرى، ٢٠٠٨م)، ويرى Yusof و Aspinwall (٢٠٠٠م) بأنه على المنظمات أن تعتمد نموذجاً لتطبيق الجودة الشاملة، على أن يكون النموذج المعتمد إطاراً تنظيمياً تتدرج تحته رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها وخطتها وكافة الأنظمة والإجراءات، وأن يكون كذلك وسيلة للتحويل إلى ثقافة الجودة كنظام إداري شامل.

كما أشار إلى أن اختيار نموذج تطبيقي لمفهوم الجودة الشاملة، يؤثر بشكل رئيسي على نجاح التطبيق.

وقد أشارت العمرى (٢٠٠٨م) إلى نموذجين هما:

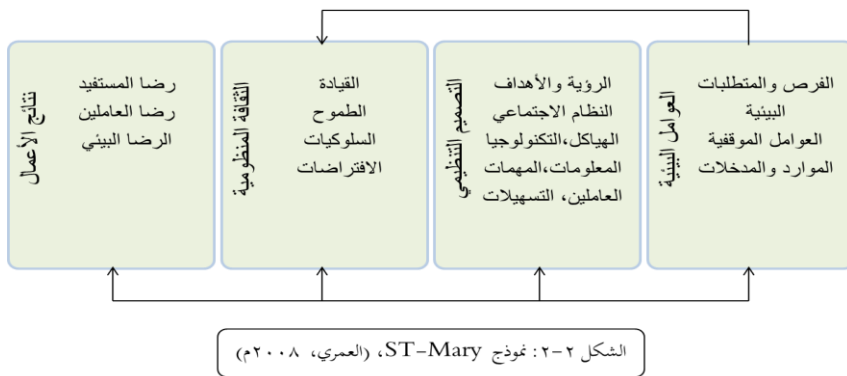
نموذج (UMIST):

وهو من الأطر الإجرائية النموذجية لفلسفة الجودة الشاملة والذي أعدته جامعة مانشستر للعلوم والتقنيات ويرمز له بالرمز (UMIST)، إذ يضم النموذج أربعة محاور تشكل مجتمعة البيئة الدافعة للبدء بعمليات التحسين المستمر بعد إقرار التوجه الاستراتيجي للمنظمة، ويعد نموذج التنظيم حيويًا في عمليات التحسين المستمر بعد إقرار التوجه الاستراتيجي للمنظمة، كما يعد نموذج التنظيم حيويًا في عمليات التحسين سواء في الأنظمة والأساليب أو في وسائل القياس والمعلومات المرتدة، وتعد عملية التغيير للثقافة الجديدة أحد المحاور المهمة في النموذج، فبدون معرفة إبداعية ومهارات تنفيذ عالية والتزام صادق فلن تحقق الفلسفة أهدافها، (الشكل ٢-١).



نموذج (ST - Mary) :

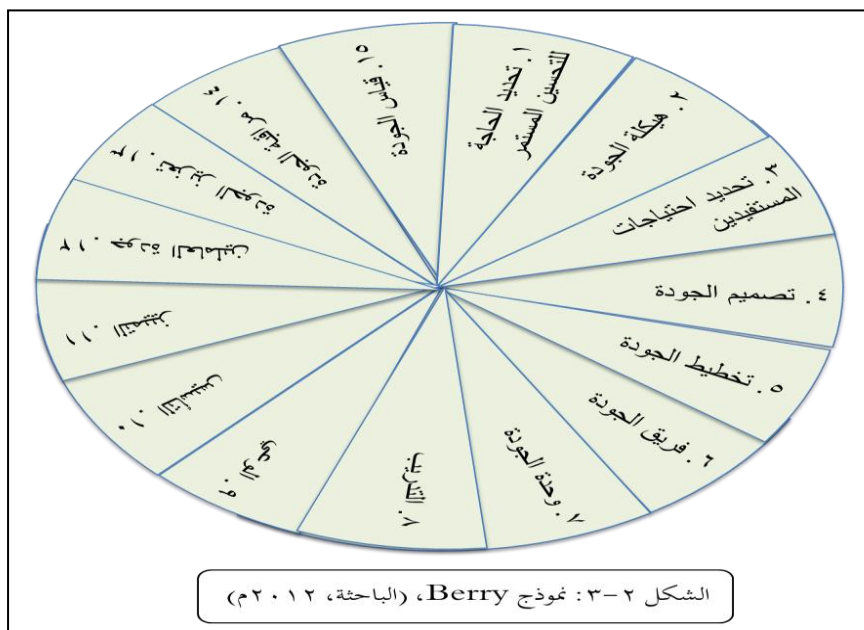
قامت بتطويره شركة (ST - Mary) ووفقاً للنموذج فإن التحول لفلسفة الجودة الشاملة يتطلب تفاعل أربعة محاور، يركز المحور الأول على فهم البيئة ومتطلباتها، بينما يركز المحور الثاني على مرونة التصميم التنظيمي ورؤية المنظمة وأهدافها، في حين يعالج المحور الثالث ضرورة تكامل ثقافة الجودة الشاملة بالثقافة المنظومية، وأخيراً محور دراسة نتائج الأعمال والمعلومات المرتردة بعد تكييف المعايير والأهداف، (الشكل ٢-٢).



ومن النماذج التي أشار لها Yusof و Aspinwall (٢٠٠٠م)، والدوري (٢٠٠٥م):

نموذج (Berry):

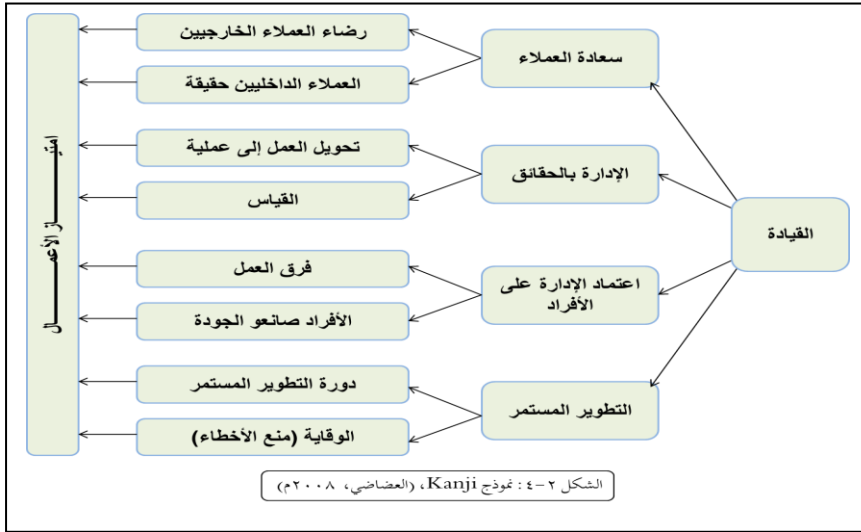
حيث طور Berry وهو مدير مجموعة شركات استثمارية نموذجية نموذجاً خاصاً بمتطلبات التحول لفلسفة الجودة الشاملة، حيث يُقرأ النموذج من الداخل ويضم خمس عشرة دائرة متداخلة، ويتطلب التحول من دائرة لأخرى من سنتين إلى أربع سنوات حيث تبدأ رحلة الجودة بإدراك الحاجة للتحسين المستمر، ثم تحديد معايير الجودة في إطار التزام الفلسفة وبيروية واضحة من قبل الإدارة العليا، وتترجم تلك الرؤية إلى استراتيجيات وخطط تشغيلية تدعم العمل الجماعي وتمكين العاملين للتحول إلى ثقافة الجودة الشاملة، (الشكل ٢-٣).



ويرى العضاضي (٢٠٠٨م) بأن نماذج تطبيق الجودة الشاملة ترسم لمؤسسات التعليم الجامعي والعالي الوضع الأمثل الذي ينبغي أن تكون عليه المؤسسة الأكاديمية لكي تحقق الجودة، وتحصل على الاعتماد الأكاديمي، ويرى بأن نموذج Kanji من النماذج التي يمكن تطبيقها في الجامعات.

نموذج (Kanji) :

قدم Kanji نموذجاً لامتياز الأعمال Business Excellence يحتوي على عدد من عوامل النجاح الحيوية لتطوير الأداء وتحسين الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم الجامعي والعالي، ويتضمن نموذج Kanji أربعة مبادئ أساسية وهي: رضا العملاء، الإدارة القائمة على الحقائق، الإدارة القائمة على الأفراد، والتطوير المستمر، (الشكل ٢-٤).



أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي والعالي:

إن تحديات ثورة المعلومات التقنية التي يواجهها العالم المعاصر جعلت نظام الجودة الشاملة الحل الأمثل لمواجهة مشكلاته الإنتاجية، و لقد أثبت هذا الأسلوب جدارته، لذلك أصبحت كافة مؤسسات العالم اليوم بما فيها المؤسسات الأكاديمية أحوج ما تكون إلى الارتقاء بالإنتاجية وتحسين الجودة لمواجهة هذه التحديات والتغيرات التي تسير في ظل التنافس العالمي، (يونس، ٢٠١١م).

ولا يمكن للجودة أن تتحقق في التعليم الجامعي والعالي إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه هذه العملية التعليمية، والتي تضمن إضافة للعلوم والمعارف التي يتلقاها الطالب، منظومة القيم الخلقية، ونظم العلاقات الإنسانية، ووسائل الاتصال المتطورة وغيرها من الضروريات التي تجعل من حياة الطالب في المؤسسة الأكاديمية متعة، فضلا عن المادة العلمية التي يتلقاها تحت مفهوم إدارة الجودة الشاملة، (حسن، ٢٠٠٧م).

وأشار المرجع السابق إلى أن أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي والعالي تتمثل في النقاط التالية:

- رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة الأكاديمية واضحة ومحددة.
- رسالة وأهداف جميع الوحدات بالمؤسسة واضحة ومحددة.
- خطة استراتيجية للمؤسسات الأكاديمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبينة على أسس علمية.
- هيكلية واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة الأكاديمية.
- وصف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف متوفرة ومحددة.
- معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات خدمية، إنتاجية، أكاديمية، إدارية، مالية.
- إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.
- توفر نوعية وتدريب شامل وملئم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.
- أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسات الأكاديمية.

- ارتفاع ملحوظ لدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين.
- مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات الأكاديمية.
- توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسات الأكاديمية.
- ترابط وتكامل عال بين الإداريين والمشرفين والعاملين في الجامعات والعمل بروح الفريق.
- احترام وتقدير الجامعات محلياً وعالمياً.
- حل المشاكل متواصل ومستمر والعاملون يمتلكون المهارات اللازمة لحل المشاكل بطريقة علمية سليمة.
- رسالة المؤسسة الأكاديمية وأهدافها العامة تتحقق بشكل جيد.
- نوعية جودة عالية للخدمة والمنتجات وبنفقات أقل.
- الاستخدام الأمثل للاتصال والتواصل.

معوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي والعالي:

بالرغم من أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي والعالي، إلا أن تطبيقها يصادف العديد من المعوقات والصعوبات التي يجب الاهتمام بالتغلب عليها وتجاوزها عند التطبيق (راضي، ٢٠٠٦م).

وقد أشارت دراسات مثل دراسة راضي (٢٠٠٦م)، عبدالمؤمن (٢٠٠٨م)، مدوخ (٢٠٠٨م)، وقلبيوبي (٢٠١١م) إلى معوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي والعالي، والتي تتمثل في:

- عدم التزام ودعم الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

- المركزية في اتخاذ القرار لأن إدارة الجودة الشاملة بحاجة إلي نظام لا مركزي يسمح بالمزيد من الحريات والابتكار في العمل بعيداً عن التعقيدات الإدارية التي تضعف الأداء.
- تقرير التطبيق قبل إعداد البيئة الملائمة لتقبل الجودة الشاملة.
- توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد (التركيز على الأهداف قصيرة المدى).
- التركيز على أساليب معينة جزئية في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل، فلا يوجد أسلوب واحد لضمان تحقيق الجودة الشاملة، بل يجب النظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها نظام متكامل من الأجزاء المختلفة والمترابطة معاً.
- اعتماد نظام معلومات في المجال التعليمي يعتمد علي الأساليب التقليدية.
- صعوبة تحديد الأولويات بين الخدمات الواجب توافرها، وصعوبة تحديد معايير لقياس مدى جودة الخدمات.
- عدم الاتساق بين سلوكيات القادة وأقوالهم.
- ضعف الأنماط القيادية لدى المديرين والإداريين أصحاب القرار في الميدان التعليمي.
- قلة توفر الكفاءات المؤهلة لنشر النظام وتطبيقه لضعف الإلمام بأساليب وأنظمة الجودة ومحدودية كفاية التدريب.
- قلة الموارد المالية التي تغطي نفقات الخدمات الاستشارية وبرامج التدريب وعمليات التحسين والتطوير المستمرين، مع قلة توفر بعض التجهيزات المدرسية والمواد التعليمية .
- مقاومة التغيير سواء أكان من الإدارة أو العاملين، لأن برامج التحسين في الجودة تستدعي تغييراً تاماً في ثقافة وطرق العمل في المؤسسة، وكذلك تخوف بعض العاملين في المؤسسة من تحمل المسؤولية والالتزام بمعايير حديثة بالنسبة لهم.

- فهم بعض العاملين الخاطئ للنظام نتيجة ضعف التوعية أو عدم وضوح الرسالة والهدف أو عدم حماس العاملين لتطبيق النظام الجديد.
- ضعف العلاقة بين المؤسسات التعليمية والمجتمع المحلي، وضعف عمليات المشاركة في اتخاذ القرارات.

محاور ومؤشرات الجودة الشاملة في التعليم الجامعي والعالي:

تمثل مؤشرات الجودة التعليمية أحد أدوات التقويم الأكثر دلالة وتحديدًا والأكثر قدرة على وصف النظم التعليمية بصورة إجمالية كلية، ولكنها لا تصف الواقع بدقة علمية تامة، بل هي بمثابة لمحة خاطفة عن واقع النظام، وليس شرطًا أن تكون المؤشرات كمية، وإنما قد تكون كمية وكيفية على مقياس متدرج، ويمكن إحداث التكامل بين التقدير الكمي والكيفي حسب طبيعة الظاهرة التي يتم قياسها، ولا يمكن وصف النظم التعليمية المعقدة من خلال مؤشر منفرد كأعداد الطلبة الملتحقين على سبيل المثال، بل من خلال مجموعة من المؤشرات في مجالات ومحاور مختلفة، (محمد، ٢٠٠١م).

ويرى الصرايرة والعساف (٢٠٠٨م)، ودياب (٢٠٠٩م) بأنه يمكن تصنيف وتحديد مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي والعالي في ثمانية محاور رئيسة يندرج تحت كل محور مؤشرات فرعية وذلك على النحو التالي:

المحور الأول: الطلبة:

يعد المتعلم أحد عناصر العملية التعليمية الرئيسية، وتتعدد مؤشرات الجودة المرتبطة بهذا المحور إلى ما يلي:

- انتقاء الطلبة: حيث تمثل الانتقائية في سياسة قبول طلبة المرحلة الجامعية الأولى إحدى الممارسات الشائعة في الجامعات، وتعد هذه الممارسة مؤشراً للجودة، فانتقاء الطلبة وقبولهم يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي، والخطوة التالية هي التأكد من تفاعل الطلبة مع أعضاء هيئة التدريس والإدارة بطرق إيجابية، حيث تتوقف جودة الجامعة على وجود روابط وتفاعلات بين الطلبة

- وأعضاء هيئة التدريس في قاعات المحاضرات، والمجتمع والأنشطة المنهجية المرافقة. وحتى يكون انتقاء الطلبة واختيارهم مؤشراً مهماً للجودة فإنه يجب أن يتم عن طريق اختبارات معينة مصممة لهذا الغرض.
- نسبة عدد الطلبة إلى عدد أعضاء هيئة التدريس: حيث تتوقف جودة التعليم الجامعي والعالي على قدرة أعضاء هيئة التدريس على أداء المهام على أعلى مستوى، وهذا الهدف يتوقف على إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس ونسبتها إلى مجموع عدد الطلبة، وهي نسب يجب أن تكون في حدود مقبولة، وتحقق أقل تكلفة مصحوبة بأعلى كفاية.
 - متوسط تكلفة الطالب: حيث تقاس الجودة بواسطة معدل الإنفاق على كل طالب، فلو كان معدل إنفاق جامعة ما على الطالب أكثر من جامعة أخرى، فمن المتوقع أن تكون الجامعة الأولى أعلى جودة من الأخرى، غير أنه لا يجوز الاعتماد على قياس الجودة بمعدل تكلفة الطالب الجامعي فقط، فقد تهدر النفقات في أمور ليس لها علاقة بالعملية التعليمية، أو قد لا تستثمر النفقات الإضافية استثماراً فعالاً. وهكذا فإن متوسط تكلفة الطالب مؤشر مهم للجودة، إلا أنه ليس المؤشر الوحيد؛ لأن نوعية الإدارة والتوجيه والأنشطة كل ذلك يدخل كعوامل مؤثرة في نوع الإنفاق.
 - الخدمات التي تقدم للطلبة: فالخدمات الصحية والإقامة والمساعدات المالية، وخدمات التوجيه والإرشاد من المؤشرات المهمة في الجودة في التعليم الجامعي.
 - دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم: حيث تتوقف جودة التعليم على مدى توافر الدافعية والاستعداد للتعلم، وإقبال الطلبة بحماس نحو التعليم، فلا تعلم بدون رغبة، فالجودة ترتبط بوجود دوافع قوية لبدء التعلم، واستمراره، وحفزه وإتقانه، وتهيئة الظروف المناسبة للمتعلمين.
 - نسبة الخريجين في كلية ما والذين التحقوا في برامج الدراسات العليا، إلى نسبة الخريجين من هذه الكلية.

- ارتباط هيكل الطلبة الجامعيين حسب الكليات والتخصصات باحتياجات المجتمع: حيث يتم تخريج الجامعيين بتخصصاتهم المختلفة اللازمة لسد الاحتياجات، على أن يكون ذلك مخططاً بأسلوب يضمن تدفق الخريجين في الوقت المناسب بالأعداد المطلوبة وبالتخصصات اللازمة.
- مستوى الخريج الجامعي: حيث يعد الخريج النتاج النهائي لجميع أنشطة التعليم، فبحسب هذا المستوى يمكن الحكم على جودة التعليم في الجامعة.

المحور الثاني: أعضاء هيئة التدريس:

إن جودة هيئة التدريس من العوامل المهمة لجودة التعليم، ويرتبط هذا المحور بحجم الهيئة التدريسية وكفاية أعضائها، وتتعدد المؤشرات التي ترتبط بهذا المحور فيما يلي:

- حجم أعضاء هيئة التدريس، وكفايتهم إلى الحد الذي يسمح بتغطية جميع الجوانب المنهجية للتخصص.
- امتلاك أعضاء هيئة التدريس الكفايات التدريسية، حيث إن امتلاك أعضاء هيئة التدريس الكفايات التدريسية، إضافة إلى نموهم المستمر في مجال تخصصهم عامل أساسي في الجودة.
- مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع.
- مستوى التدريب الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس.
- الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس، حيث يعد حجم البحوث والدراسات والكتب المنشورة والمقالات من مؤشرات الجودة، وبخاصة المنشورة في مجلات جيدة السمعة، فهذه الأعمال جميعها مقياس غير مباشر للجودة في التعليم الجامعي والعالي.
- مدى تفرغ أعضاء هيئة التدريس للعمل الجامعي، وتحسين مستواهم العلمي.
- مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الجمعيات العلمية والمهنية وغيرها.
- احترام أعضاء هيئة التدريس للمتعلمين.

المحور الثالث: المناهج الدراسية:

من العوامل المرتبطة بجودة التعليم الجامعي والعالي أصالة البرامج وجودة المناهج من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب، وإلى أي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية أو التبعية الثقافية، وإلى أي مدى ترتبط بالبيئة، وتثري شخصية المتعلم وتنمي قدراته ومهاراته. وحيث إن المنهج ينبغي أن يكون ملائماً ومتكيفاً مع حاضر الطلبة ومستقبلهم، لذا فإن جودة المنهج تعكس جودة التعليم، والتعليم الجيد هو ذلك التعليم الذي يهدف إلى مساعدة المتعلمين على بلوغ الأهداف التربوية المراد تحقيقها، ويرتفع إلى مستوى توقعاتهم، مع الأخذ بعين الاعتبار ما بينهم من اختلافات وفروق فردية، ومن المؤشرات التي تدل على الجودة ضمن هذا المحور ما يلي:

- الخطط الدراسية والتقويم السنوي الذي يحدد ساعات الدوام وعدد أيام الدراسة.
- الكتب والمراجع الإضافية والكتب الموصى باقتنائها في المكتبات الجامعية.
- أسلوب التقويم المستخدم وأدواته.
- البناء والمرافق والتجهيزات.
- تقنيات التعليم والوسائل التعليمية والتجهيزات المخبرية والمشاكل التربوية.
- نوعية الأنشطة المرافقة للمنهاج ومحتواها.
- محتوى برامج الإعداد والتدريب لأعضاء هيئة التدريس أثناء الخدمة من حيث حدائته، تكامله، شموليته.

المحور الرابع: الإدارة الجامعية:

يتعلق هذا المحور باتجاه وسياسة المؤسسة التعليمية تجاه كل من التدريب والبحث، ومن المؤشرات التي تعكس جودة التعليم فيها ما يلي:

- التزام الإدارة العليا بالجودة، واهتمام القائمين على الجامعة بذلك.
- العلاقات الإنسانية بين العاملين في المؤسسة، فالهيئة التدريسية بالمؤسسة تؤدي وظائفها على الوجه الأكمل في مناخ العلاقات الطيبة مع إدارة القسم أو الكلية

وإدارة الجامعة، وهذا يتطلب اتصالات جيدة بين أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري.

- اختيار الإداريين وتدريبهم والحد من أعدادهم بما يتناسب مع الحاجة إليهم.

المحور الخامس: الإمكانيات المادية:

تتعدد الإمكانيات المادية في المؤسسة من مبان ومكتبات ومعامل ومختبرات وتمويل، وفيما يلي المؤشرات المرتبطة بها:

- مرونة المبنى الجامعي وكفاءته لاستيعاب عدد الطلبة، والمكان الجغرافي للوحدة التعليمية وعلاقته بالبيئة المحيطة.
- مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلبة من المكتبات الجامعية: فالمكتبة الجامعية لا بد أن تشتمل على مصادر تخصصية وغير تخصصية ولا بد أن تحتوي على كتب ومجلات ودوريات، تخدم جميع البرامج والتخصصات، كما يجب أن يكون استخدام المكتبة فاعلاً من حيث ساعات العمل فيها، والمساحة المتاحة للقراءة، ومدى المساعدة التي يقدمونها للقراءة.
- مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلبة من المعامل: حيث لا بد أن تعكس المعامل متطلبات البرامج التعليمية التي يتم تقديمها بالكلية والجامعة، وأن تدعم هذه المعامل بالإمكانيات اللازمة من أجهزة وأدوات ومعدات وأجهزة قياس ذات جودة ونوعية، تضمنان الأداء المعلمي الفعّال والناجح.
- حجم الاعتمادات المالية المخصصة لكل مؤسسة تعليمية: فجودة التعليم الجامعي والعالي تتوقف على مدى نجاح الجامعات في قدرتها على كسب منح وهبات من المجتمع المحيط بها إضافة إلى حجم الاعتمادات المالية لكل طالب ولكل عضو من أعضاء هيئة التدريس.

المحور السادس: الجامعة والمجتمع:

تعد خدمة المجتمع والنهوض به من الوظائف الرئيسة للجامعة ، ويقصد بهذه الوظيفة الأنشطة غير المباشرة للطلبة للوفاء باحتياجات البيئة المحيطة من التخصصات المختلفة، والعمل على ربط البحث العلمي بمشكلات المجتمع، والأنشطة المباشرة الموجهة إلى غير طلابها النظاميين بهدف إحداث تغيرات مرغوب فيها تؤدي إلى نمو المجتمع وتقدمه، مما يستوجب على هذه المؤسسات توجيه جل نشاطاتها وبرامجها لتلبية الاحتياجات التي يتطلبها المجتمع وفقاً لظروفه وحالته، كما أن هناك إجماعاً مجتمعياً على تحمل المجتمعات للنفقات والجهد لإنشاء هذه الجامعات سعياً لدعم استمراريتها إيماناً منها بأن الجامعات هي الأقدر على تقديم المساهمات الفاعلة في مجال تلبية الاحتياجات الآتية والمستقبلية والكفيلة بالمساعدة في تحقيق نمو المجتمع وتطويره، ومن مؤشرات الجودة لهذه المؤسسة في هذا المحور ما يلي:

- ربط التخصصات المختلفة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي باحتياجات المجتمع المحيط بها.
- ربط البحث العلمي بمشكلات المجتمع المحيط بها بغية إيجاد الحلول لها.
- التفاعل بين المؤسسة بمواردها البشرية والبحثية والفكرية وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية.

المحور السابع: استقلالية الجامعات أو المؤسسات:

من مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي والعالي استقلاليته وتحرره من أي ضغوط أو أي احتمالات لضغوط تؤثر فيه، ويقصد بالاستقلالية عدم الاشتراط على الجامعة في اتخاذ قراراتها على أي شيء يؤثر في عملية جودتها. فبقدر ما يتاح للمؤسسة من حرية البحث والنشر وحرية الفكر والتعبير عن الرأي، تكون الثقة بالنفس، وينطلق الإبداع والابتكار، وتتحرك الجهود العلمية من القيود التي تكبل حركتها، وليس معنى هذا التقليل من قيمة وأهمية الضبط الخارجي، ولكن يجب أن يكون مدروساً وهادفاً، بحيث لا

يقلل من كفاءة المؤسسة وقدرتها على التكيف، بالإضافة إلى فاعليتها التربوية، ومن مؤشرات الجودة في هذا المحور:

- التوازن بين مقتضيات الاستقلال الجامعي والذي ينطلق من حرية البحث العلمي وحرية التعبير، وبين مقتضيات الإشراف الحكومي الذي يرتبط بالتمويل ومراعاة تقاليد المجتمع وحرماته.

المحور الثامن: التنوع والتباين بين الجامعات:

من مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي والعالي مراعاة ظروف البيئة، وتلبية احتياجات المجتمع، وتقديم خدمات على مستوى المجتمع ككل، فتتولى الجامعات تخريج عدد معين من ذوي التخصصات التي يحتاجها المجتمع بالفعل بحيث لا يحدث أي نقص في هذه الكفاءات، فلا يتولد عنه عجز ولا يحدث فائض ينتج عنه بطالة، وهذا يستلزم تنوع وتباين الجامعات في تخصصاتها، ولا تكون صوراً متطابقة حتى تراعي احتياجات المجتمع بكافة مدنه وقراه. ولهذا ينبثق المؤشران التاليان لهذا المحور من محاور الجودة:

- مراعاة كل جامعة احتياجات المجتمع المحيط بها.
- مدى ملاءمة الخريجين من التخصصات المختلفة لحاجة المجتمع.

تطبيق الجودة الشاملة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية:

تعد مراكز الجودة في مؤسسات التعليم العالي عنصراً هاماً في معظم الدول التي أنشئت بها هيئات للاعتماد وتوكيد الجودة، وهي العملية التي لا يمكن أن تتم إلا من خلال المؤسسة التعليمية ذاتها، وهذا يتطلب جهوداً كبيرة وقيادة متميزة ودعمًا مناسباً من قبل المسؤولين عن المؤسسة التعليمية والقائمين على تنفيذ أعمال هذه المراكز.

ومن هنا أصبحت عملية تأسيس مراكز للجودة داخل المؤسسات التعليمية إجراء هاماً ومطلباً أساسياً تطلبه هيئات الاعتماد والجودة من أية مؤسسة من

مؤسسات التعليم العالي تسعى للحصول على الاعتماد الأكاديمي وتوكيد الجودة، (وزارة التعليم العالي، ٢٠١٢م).

ومن هذا المنطلق ونظراً للتوسع الهائل الذي تشهده جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، حرصت الجامعة على التأكد من جودة عملياتها ومخرجاتها والعمل على التحسين المستمر لكافة أنشطتها، متبينة مجموعة من مؤشرات أداء رئيسية ومقاييس مرجعية مختارة تقيس هذا الأداء، وذلك من خلال تبني مفهوم الجودة الشاملة، (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ٢٠١٢م).

وقد مر تطبيق جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لمفهوم الجودة الشاملة ومبادئها ومعاييرها بعدة مراحل، (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ٢٠١٢م):

١. أنشأت الجامعة إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي في بداية عام ١٤٢٧هـ.
٢. أنشأت الجامعة في عام ١٤٢٨هـ وكالة الجامعة للدراسات والتطوير والاعتماد الأكاديمي والتي من مهامها الإشراف على كل ما يتعلق بالنواحي الأكاديمية وسبل تطوير العمل الأكاديمي، والبناء المعرفي لثقافة الجودة، وأهمية مخرجات الجامعة وتوافقها الكمي والنوعي مع المستويات المعترف بها قياسياً، وإجراء الدراسات، ورصد المعلومات وتوثيقها وعمل الإحصائيات والتقارير الدورية.
٣. نظراً لتوسع أعمال إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة، تم تحويلها في بداية عام ١٤٣٠هـ إلى عمادة للتقويم والجودة تابعة لوكالة الجامعة للدراسات والتطوير والاعتماد الأكاديمي، وتحمل على عاتقها كافة الأعباء والأنشطة المتعلقة بالتقويم والجودة والاعتماد الأكاديمي.

ومن أهم جهود ومنجزات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في تطبيق الجودة الشاملة ما يلي، (المرجع السابق، ٢٠١٢م):

أولاً: إنشاء نظام داخلي لتوكيد الجودة في الجامعة: تم إنشاء عمادة للتقويم والجودة تابعة لوكاله الجامعة للدراسات والتطوير والاعتماد الأكاديمي تتولى مهام وتطبيقات الجودة الشاملة ومراجعة الدراسات والبحوث الأكاديمية وعقد الدورات التدريبية وورش العمل والبرامج التطويرية ، وإقامة العلاقات الأكاديمية المتميزة مع الجهات العالمية والمراكز المتطورة علمياً.

كما تم إنشاء وحدات للتقويم والجودة في كل الوحدات التعليمية والعمادات المساندة والإدارات العامة.

وتقوم الوكالة بمتابعة مستمرة لأداء وحدات الجودة في الوحدات التعليمية ممثلة بسعادة الوكيل بمتابعة أعمال تلك الوحدات من خلال الزيارات والاجتماعات للوقوف على ما تم الوصول إليه في مجال تطبيقات الجودة الشاملة في هذه الوحدات.

ثانياً: نشر الوعي بثقافة الجودة: اهتمت الجامعة بنشر ثقافة الجودة من خلال عقد العديد من اللقاءات، وإعداد النشرات، وإقامة المحاضرات المتخصصة بهدف نشر ثقافة الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي وأهمية تطبيق نظم الجودة في الجامعة.

ثالثاً: تدريب أعضاء هيئة التدريس والموظفين ومسؤولي الجودة: حرصت الجامعة على تدريب منسوبيها من خلال تيسير مشاركة العديد من أعضاء هيئة التدريس والموظفين ومسؤولي الجودة في حضور المؤتمرات والندوات داخل وخارج المملكة بالإضافة إلى الدورات التدريبية التي تنظم مع المراكز والهيئات المتخصصة بالتدريب.

رابعاً: المؤتمرات والندوات: نظمت الجامعة مؤتمرات وندوات ولقاءات مختلفة وفق الخطط والأهداف المنهجية المعدة لعملها وللمهام المناطة.

خامساً: الزيارات الخارجية: نظمت الجامعة زيارات خارجية لبعض الجامعات الاسترالية والبريطانية لتبادل الخبرات فيما يتعلق بضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وبما يخدم التنمية التعليمية والعلمية والبحثية في الجامعة.

سادساً: إجراء تقويم ذاتي أولي شامل لكل أنشطة وبرامج الجامعة: إدراكاً من الجامعة لأهمية التقويم الذاتي في التطوير والتخطيط الاستراتيجي تفاعلت مباشرة مع مقترحات الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA) في إجراء عملية التقويم، وذلك بهدف التعرف على جوانب القوة للمحافظة عليها، وتعزيزها، والتعرف على جوانب الضعف؛ لتحسينها وتطويرها، وإعداد خطة استراتيجية للتطوير والتحسين.

وقد كانت عملية التقويم شاملة لكل برامج وخدمات وإدارات وأنشطة الجامعة المختلفة، وفق أحد عشر معياراً والتي أعدتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

سابعاً : التحقق من جودة الأداء:

١. عملت الجامعة على وضع آلية للتقويم الذاتي الدوري، مع تحديد مؤشرات للأداء ومقاييس للمقارنة، يتم على ضوءها قياس جودة ما تم إنجازه.
٢. تطوير المقاييس لاستطلاع آراء الطلبة والخريجين وأرباب العمل حول جودة البرامج ونواتج التعلم، حيث يتوفر ستة مسوحات تتضمن: تقويم الطلبة للمقرر الدراسي، وتقويم الطلبة للبرنامج، وتقويم خبرات الطلبة في الجامعة، وتقويم أعضاء هيئة التدريس، وتقويم أرباب العمل، وتقويم الخريجين.
٣. توصيف البرامج والمقررات استرشاداً بالإطار الوطني للمؤهلات ووفقاً لنماذج توصيف البرامج والمقررات المعدة من قبل الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

٤. تفعيل التقارير الدورية للبرامج والمقررات بناء على قياس نواتج التعلم، ومعدلات اجتياز الطلبة، وتخرجهم في الوقت المحدد.

وتسعى جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية إلى الحصول على الاعتماد الأكاديمي دولياً، وذلك من خلال تحقيقها لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.

محاور الجودة الشاملة في التعليم عن بعد:

يعتبر ضمان الجودة من أكبر التحديات التي تواجه التعليم عن بعد، ويرى بعض الباحثين أن مفهوم الجودة في التعليم عن بعد لا يختلف عنه في التعليم النظامي، بينما يرى آخرون بأنه لا يمكن تطبيق مبادئ ومعايير الجودة في التعليم النظامي على التعليم عن بعد نظراً للاختلافات الجوهرية بينهما من حيث الخصائص والعمليات والإجراءات والوسائل، (Holma; Junes، ٢٠٠٦م).

وبالنظر إلى مفهوم الجودة في التعليم عن بعد يرى العديد من الباحثين أن التعريف الأنسب لها يكمن في التركيز على أهداف البرنامج ومدى تحقيقها، وعلى ملاءمة المخرجات للأهداف ومدى تحقيقها لمعايير الجودة المعتمدة، وقد دخل مصطلح توكيد الجودة في العديد من أدبيات التعليم عن بعد والذي يقصد به تصميم وتنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة ومراقبة الجودة على مستوى وظائف المؤسسة ككل، وبنيت العديد من سياسات توكيد الجودة في مؤسسات التعليم العالي التي تطرح برامج التعليم عن بعد على عدة محاور أهمها، (الحنيطي، ٢٠٠٤م):

- تصميم البيئة التعليمية التعليمية للمؤسسة للتأكد من تحقيقها لمعايير الجودة المعتمدة وتشمل هذه البيئة مصادر التعلم، والخدمات المتوفرة للطالب، والاحتياجات البشرية والتقنية.
- قياس المخرجات ومقارنتها بمخرجات التعليم الانتظامي حيث تقوم مؤسسات التعلم عن بعد بإجراء الدراسات المقارنة لأداء عينات معيارية لطلبة برامج التعلم

- عن بعد، ومقارنتها بعينة مماثلة لطلبة التعليم النظامي، وإجراء امتحانات الكفاءة لعينات مختارة من الطلبة الملتحقين والخريجين.
- مقارنة نسب نجاح طلبة برامج التعلم عن بعد في الامتحانات المهنية التي تجريها النقابات والاتحادات المهنية.
 - التقويم الداخلي (الذاتي) وهو مجموعة الإجراءات والعمليات الداخلية التي تقوم بها مؤسسة التعلم عن بعد لتحقيق الجودة في برامجها وتشمل استطلاعات آراء الطلبة والقيادات التربوية، وتقييم الخريجين، وآليات مراقبة الجودة في الخطط الدراسية من حيث المستوى والطرح والامتحانات وغيرها.
 - التقويم الخارجي والذي يتم إجراؤه من قبل لجنة مهنية متخصصة خارجية تقوم بتفحص مكونات برنامج التعلم عن بعد من جميع جوانبه آخذة بعين الاعتبار عناصر الجودة حيث يعتبره الكثير من التربويين من أهم العمليات التي تضمن الجودة في التعليم عن بعد وقد يكون هذا التقييم طوعياً بناءً على طلب مؤسسة التعلم عن بعد أو إجبارياً تقوم به الحكومات ممثلة بوزارات التعليم العالي أو الهيئات الحكومية المشرفة على مؤسسات التعليم العالي.
 - حصول مؤسسة التعليم عن بعد على الاعتمادات اللازمة لبرامجها من المجالس، والمنظمات، والهيئات المحلية والدولية التي تعنى بوضع معايير ينبغي على مؤسسة التعلم عن بعد أن تحققها من أجل الحصول على الاعتماد الأكاديمي.

العناصر الأساسية لتقويم الجودة في التعليم عن بعد:

حددت العديد من الدراسات والأبحاث المهمة بالتعليم عن بعد مثل دراسة Frydenberg (٢٠٠٢م)، Yeung (٢٠٠٥م)، Jung (٢٠١٠م) مجموعة من العناصر التي تشكل جودة التعليم عن بعد وهي كالتالي:

١. الالتزام المؤسسي (Institutional Commitment):

ويشتمل الالتزام المؤسسي مجموعة من المجالات حددتها اللجنة المشتركة بين الدول الغربية للتعليم العالي (WICHE) وهي الالتزام المالي، والتخطيط المادي، والسياسات الأخرى، والدعم التقني، والشكاوى القضائية والقانونية. وكي تلتزم المؤسسة التعليمية التي تقدم برامج التعليم عن بعد بتلك الالتزامات، فإنها تحتاج لتخطيط وتنظيم إداري، بالإضافة إلى مواجهة الأسئلة الشائعة والمعقدة، وتأخذ على عاتقها أيضاً مواجهة أخطاء الطلبة والأساتذة. وبذلك تكون المؤسسة التعليمية مسؤولة مسؤولية تامة عن كافة عمليات البرنامج الأكاديمي سواء الإدارية أو الفنية أو التقنية.

٢. التقنية (Technology):

حيث تعتبر البنية التحتية التقنية ضرورية لتوصيل برنامج التعلم الإلكتروني بجودة عالية، فلا بد أن توفر التقنية التفاعل التزامني بين الأساتذة والطلبة، وكذلك توفر عامل الأمان والمحافظة على البيانات والاتصالات وصيانة النظام، وإمكانية تطوير عناصر التعلم القابلة للاستخدام، ودمجها بطريقة منظمة، وتخزينها في قاعدة البيانات لاسترجاعها مرة أخرى من أجل خلق خبرات تعلم للطلاب.

٣. خدمات الطالب (Student Services):

ويهتم هذا العنصر بالخدمات والمعلومات التي تقدم للطلاب والمتعلقة بالبرنامج الأكاديمي عن بعد من قبول وتسجيل ورسوم وطرق استخدام وبرامج تقنية وما

إلى ذلك، ويعد هذا الجانب من الجوانب المهمة المميزة لمؤسسات التعليم عن بعد.

٤. تصميم التدريس وتطوير المقرر (Instructional Design and Course Development):

يعتمد تصميم التدريس لشبكة الإنترنت على نماذج تزامنية منظمة للاتصال والتواصل، مما يستدعي وجود عناصر إدارة ذي مهارات متعددة ولديهم القدرة للوصول للحل في وقت قياسي.

ويجب أن يراعي في تصميم وتطوير المقررات عدة جوانب وهي: الأهداف، المحتوى، التواصل والاتصال، الوسائل التعليمية والأدوات، التقييم، الدعم، كما يجب أن يركز المحتوى على أعلى مستويات التفكير كالتفكير الناقد والإبداعي.

٥. التدريس وخدمات عضو هيئة التدريس (Instruction and Instructor Services):

تعتمد جودة التدريس على مجموعة من الأسس تتمثل في: عمق المعرفة لدى عضو هيئة التدريس وقدرته على إدارة الحوار والتوجيه وتشجيع الطلبة، مهارات العرض والمهارات التنظيمية، إعطاء الطلبة معلومات متقدمة عن متطلبات المقرر والتجهيزات والتقنيات، التدريب الفني والدعم من خلال المقرر، متابعة ومراقبة المقررات، إتاحة المكتبة الإلكترونية وفرص البحث، والتقييم الدقيق لمعرفة مستوى مهارات الطالب ومعرفته، إتاحة المشورة الأكاديمية والنصائح، تشكيل وتقويم المقررات الإلكترونية من قبل المؤسسة والعمل على تطويرها باستمرار.

٦. توصيل البرنامج (Program Delivery):

لا بد من أن يتوافق البرنامج مع توقعات المتعلمين بهدف تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات كوسائل الاتصال الواضحة، وسياسات الربط المركزية، والحفاظ على الخصوصية، وتحقيق الأمان، وضمان الحقوق الفكرية، والدعم المستمر للطلبة بصورة تمكنهم من التعلم الهادف.

٧. التكاليف (Finances):

تصل تكلفة برامج التعليم عن بعد في المؤسسات التعليمية إلى مبالغ كبيرة، الأمر الذي يوجب وجود دعم لإعطاء هذه المؤسسات مبالغ مالية تساعدها على التطوير.

٨. متطلبات الانتظام والشرعية (Regulatory and Legal Compliance):

إن التغييرات السريعة حول مفهوم حقوق النسخ وحقوق الملكية الفكرية، تعني الموازنة بين الاحتياجات في برامج التعليم عن بعد وبين برامج الحماية وقوانين حقوق الملكية الفكرية.

٩. برامج التقييم (Program Evaluation):

بالرغم من تعدد معايير التقييم للتعليم عن بعد، إلا أنه من الضروري إجراء تقييم شامل لبرامج التعليم عن بعد للتأكد من جودتها وجودة مخرجاتها.

معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد:

يعتبر تحديد معايير لجودة التعليم عن بعد من القضايا الهامة في هذا النمط من التعليم، وذلك لما تعبر عنه تلك المعايير بدقة وشمولية عن جوهر التعليم عن بعد

بأبعاده المختلفة من مدخلات، وعمليات، ومخرجات، وتغذية راجعة كنظام تعليمي يسعى إلى تحقيق الفاعلية والكفاءة، (أبوعظمة والأنصاري، ٢٠٠٩م). ويرى Stracke (٢٠٠٩م) بأن التأكد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد، يحقق عدة مزايا أهمها:

- زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة التعليمية التي تعتمد برامج للتعليم عن بعد من خلال ضمان جودة الأداء.
- خفض التكاليف حيث إن التقويم المستمر والسعي إلى الجودة النوعية ووضوح العمليات ودقتها يقلل من ارتكاب الأخطاء ويؤدي ذلك إلى خفض التكاليف.
- التوسع في برامج التعليم عن بعد في المؤسسة التعليمية باعتباره نظاماً تعليمياً ذا جودة عالية.
- تحسين صورة التعليم عن بعد في داخل المؤسسة التعليمية وخارجها.
- تحقيق رضا المستفيدين من طلبة وأعضاء هيئة تدريس وقيادات وموظفين والمجتمع بكافة مؤسساته وأفراده.

ويمكن تحديد معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد كما يلي، (أبوعظمة والأنصاري، ٢٠٠٩م)، (العمرى، ٢٠٠٨م):

١. أهداف المؤسسة التعليمية:

التأكد من أن أهداف المؤسسة متوافقة ومنسجمة مع برامجها ومناهجها وأنشطتها ومع حاجات التنمية الشاملة للمجتمع الذي تعمل فيه.

٢. الهيئة التعليمية:

التأكد من ملاءمة الإجراءات والسياسات لتقويم أداء الهيئة التعليمية، وتحقيق البرامج المتعلقة بتحسين التدريس وتطوير الهيئة التعليمية لأهدافها، وتقبل السياسات والإجراءات المتعلقة بشؤون الهيئة التعليمية، بالإضافة إلى ملاءمة مستحقات الهيئة التعليمية للمنافسة.

٣. الإرشاد والقبول والتسجيل:

التأكد من تقديم التوجيه والإرشاد للطلبة الراغبين بالالتحاق ببرامج التعليم عن بعد وذلك بتزويدهم بالمعلومات الخاصة بسياسة القبول والإجراءات المتبعة في ذلك، ومعادلة الدرجات أو المقررات التي حصل عليها الطالب، أو أتمها قبل التحاقه بالجامعة، وكذلك توضيح وضع البرامج والمقررات الدراسية في كل فصل دراسي وعدد الساعات المعتمدة المسموح بها تبعاً لظروف الطالب العلمية أو المادية أو الاجتماعية أو نحو ذلك.

٤. المتعلمون:

التأكد من تقويم المتعلمين نظام الإرشاد والإشراف الذي يوفره لهم التعليم عن بعد، ومستوى تسرب المتعلمين، وتوافر مصادر للتعليم الذاتي للمتعلمين، وفاعلية نظام شؤون المتعلمين في التعليم عن بعد، وتوفر شواهد على وجود تقدم مقبول نحو تحقيق أهداف التعليم.

٥. البرامج التعليمية:

التأكد من أن برامج التعليم عن بعد متصلة بطريقة مباشرة بهدف المؤسسة وبقدرات الطلبة فيها واستعدادهم، والتأكد من تحديد أهداف المقررات الدراسية

العلمية والعملية، وتحديد عدد الساعات المعتمدة، وعدد اللقاءات الإشرافية والتحقق من أن هذا العدد يستجيب للمعايير المعتمدة لمستوى الشهادة التي يؤدي إليها البرنامج، والتوازن بين المقررات العامة ومقررات الاختصاص.

٦. الدعم التقني:

التأكد من ملاءمة نظام التعليم عن بعد لأعداد المتعلمين وطبيعة البرامج التعليمية، وتوفير خطط طويلة الأجل لتطوير البرامج والأجهزة التعليمية، ومساهمة الاستحقاقات المادية المخصصة للعاملين في مجال الدعم التقني في جذب العناصر الجيدة للنظام، بالإضافة إلى توفر الإجراءات الملاءمة لتقويم أداء العاملين في مجال الدعم التقني.

٧. الدعم الإداري:

التأكد من اهتمام القيادة الإدارية في التعليم عن بعد بالتخطيط، وتكوين علاقات عمل فعالة بين القيادة وكافة عناصر النظام الأساسية، وضمان سياسة العمل الإداري لفاعلية إدارة التعليم عن بعد، وتوفير الإجراءات المناسبة لتقويم أداء الإداريين وتطويرهم مهنيًا.

٨. مجلس إدارة نظام التعليم عن بعد:

التأكد من كفاءة الإجراءات والسياسات في سير العمل بهذا المجلس، وفهم أعضاء المجلس للفرق بين صياغة السياسات وتطبيقها، وتفاعل أعضاء المجلس مع المتعلمين وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع الخارجي، وفاعلية هذه المجالس في تطوير التعليم عن بعد.

٩. الإدارة المالية:

التأكد من تكافؤ ميزانية التعليم عن بعد مع المؤسسات الأخرى المماثلة، وتوفير نظام فعال للتقارير المالية والمحاسبية، واستثمار التعليم عن بعد لمصادره المالية والبشرية بفاعلية.

١٠. العلاقات الخارجية:

التأكد من مساهمة أنشطة التعليم عن بعد في الرقي بالأوضاع الثقافية والاقتصادية في المجتمع، وتمتع النظام بعلاقات جيدة مع الجهات الإشرافية العليا، وارتباطه بعلاقات فعالة مع الجهات الحكومية، بالإضافة إلى قدرة نظام التعليم عن بعد على تأمين مستوى مقبول من الدعم المالي من القطاع الخاص.

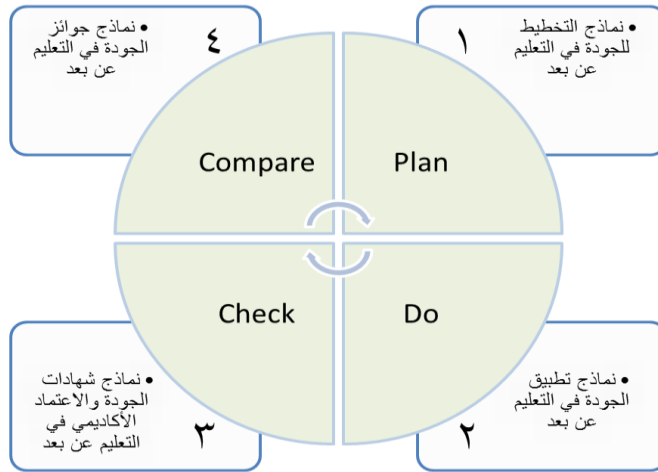
١١. التطوير الذاتي:

التأكد من دعم برامج التعليم عن بعد لجهود الابتكار والإبداع، وتوفير الاتجاهات الإيجابية نحو التطور الذاتي، وتوفير إجراءات واضحة ملائمة للتطوير الذاتي.

نماذج معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد:

يعتبر التعليم عن بعد من الاتجاهات الواعدة في التعليم الجامعي والعالي، لذلك عمدت العديد من المنظمات والهيئات العالمية لضمان الجودة في التعليم الجامعي والعالي إلى تصميم نماذج لضمان تطبيق معايير الجودة الشاملة في هذا النمط من التعليم.

وبالرغم من اختلاف المعايير والأساليب في نماذج الجودة للتعليم عن بعد، إلا أنها في الغالب تسعى لتحقيق الأهداف ذاتها، ويمكن تصنيف نماذج معايير الجودة في التعليم عن بعد إلى أربعة مجالات بناءً على مداخل مفهوم دائرة الجودة -Deming- (Wirth، 2007م)، (الشكل: 2-5):



الشكل 2-5: منطلقات مداخل تطبيق الجودة في التعليم عن بعد (Wirth، 2007م)

أولاً: نماذج التخطيط للجودة في التعليم عن بعد: (نماذج تهتم بمعايير التخطيط للجودة)، ومن الأمثلة عليها:

١. نموذج التميز (EFQM): وأعدته المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، (European Foundation for Quality Management).
٢. نموذج التميز (ISO): وأعدته المنظمة العالمية للمعايير، (International Organisation for Standardisation ISO 9001:2000).
٣. نموذج (DIN): وأعدته المعهد الألماني للقياس الموحد (Deutsches Institut für Normung: DIN PAS 1032-1:2004).

ثانياً: نماذج تطبيق الجودة في التعليم عن بعد: (نماذج تهتم بمعايير لقياس مدى تحقق الجودة في تنفيذ برامج التعليم عن بعد)، ومن الأمثلة عليها:

١. نموذج (AFNOR): وأعدته الجمعية الفرنسية/ منتدى التعليم عن بعد، (Association française de normalization/ Forum français pour la formation ouverte et à distance).
٢. نموذج (IHEP): وأعدته معهد التعليم العالي لسياسة الجودة في التعليم عن بعد، (Institute for Higher Education Policy Quality on the Line).
٣. نموذج (IITT): معهد تقنية المعلومات للتدريب، (Institute of IT Training).

ثالثاً: نماذج شهادات الجودة والاعتماد الأكاديمي: (نماذج تهتم بتقديم معايير لمؤسسات التعليم عن بعد من أجل الحصول على الاعتماد الأكاديمي)، ومن الأمثلة عليها:

١. نموذج (DETC): وأعدته مجلس التعليم والتدريب عن بعد/ الاعتماد الأكاديمي للتعليم عن بعد، (Distance Education and Training Council/Distance Learning Accreditation).
٢. نموذج (eQCheck): وأعدته شركة ضمان الجودة للتعليم الإلكتروني، (Quality E-Learning Assurance Inc).
٣. نموذج (ASTD): وأعدته الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير / شهادة دورات التعليم الإلكتروني، (American Society for Training & Development: E-learning Courseware Certification).

رابعاً: نماذج الجوائز العالمية لتحقيق الجودة والوصول إلى التنافسية: (نماذج تهتم بمعايير الجودة للحصول على جوائز عالمية)، ومن الأمثلة عليها:

١. نموذج (EureleA): الجائزة الأوروبية للتعليم الإلكتروني (European e-learning Award).
٢. نموذج (Deutscher Digita Bildungssoftware-Preis): الجائزة الألمانية للبرمجيات التعليمية.

ويرى Wirth من خلال تحليله لعدة نماذج لمعايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد، بأنها تشترك في الأبعاد التالية:

١. الأهداف الاستراتيجية (Strategic Goals):

مؤشرات الجودة هي: تحليل الأهداف الاستراتيجية، وتحديد طرق ووسائل إدارتها وكيفية تحقيقها.

٢. البعد التربوي (Pedagogic Dimension):

مؤشرات الجودة هي: المفاهيم التربوية للأهداف التعليمية، إضافة قيم تربوية للتعليم والتعلم، التفاعل والتواصل بين الطلبة وبين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، تقويم نجاح وتطور العملية التربوية.

٣. البعد الاقتصادي (Economic Dimension):

مؤشرات الجودة هي: التخطيط لتكاليف البرامج التعليمية، ووضع ميزانية متوقعة لتنفيذ البرامج.

٤. البعد التقني (Technological Dimension):

مؤشرات الجودة هي: جودة التخطيط والتنفيذ للبنية التحتية التقنية، سهولة الوصول للبرمجيات التعليمية وسهولة استخدامها التعليمي.

٥. البعد المؤسسي (Organizational Dimension):

مؤشرات الجودة هي: الالتزام المؤسسي، الدعم المؤسسي للطلبة وأعضاء هيئة التدريس، الاستجابة لشكوى الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، الالتزام بالتحسين المستمر والتطوير.

٦. البعد الثقافي (Cultural Dimension):

مؤشرات الجودة هي: تشكيل بيئة تعليمية محفزة للإبداع والابتكار، إشراك الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين في التحفيز على الابتكار.

وأشار Wirth إلى أنه لا يمكن اعتبار أي نموذج من نماذج معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد نمودجا متكاملًا وشاملاً لمداخل الجودة، حيث إن بعض النماذج تركز على التخطيط وأخرى على التنفيذ وهكذا، كما أن لكل نموذج إيجابيات وسلبيات، لذلك من الضروري بناء نموذج موحد يحدد معايير التخطيط (Plan) والتنفيذ (Do) والتقييم (Check) والتميز من خلال الوصول إلى التنافسية (Compare).

وترى Shelton (٢٠١١م) أيضاً ضرورة تصميم نموذج موحد لمعايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد، فمن خلال دراستها لثلاثة عشر نمودجاً لمعايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد، وجدت قواسم مشتركة بينها في الأبعاد والمؤشرات كما يلي، (الجدول: ٢-١):

١. نمودج IHEP (٢٠٠٠م)، يشتمل على أربعة وعشرين معياراً لتقويم الجودة في التعليم عن بعد.
٢. نمودج Bate (٢٠٠٠م) لتقويم إجراءات الجودة.

٣. نموذج WCET (٢٠٠١م) لقياس الجودة في الممارسات التي تتم لمنح الدرجات العلمية والشهادات عن طريق الإنترنت.
٤. نموذج Khan (٢٠٠١م)، يشتمل على ثمانية أبعاد لتقويم الجودة في التعليم الإلكتروني.
٥. نموذج Frydenberg (٢٠٠٢م) لمعايير الجودة للتعليم الإلكتروني.
٦. نموذج Sloan Consortium (٢٠٠٢م)، يشتمل على خمسة أسس للجودة.
٧. نموذج Lee and Dziuban (٢٠٠٢م) لاستراتيجية ضمان الجودة.
٨. نموذج Lockhart and Lacy (٢٠٠٢م) لتقويم الجودة.
٩. نموذج CHEA (٢٠٠٢م) لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.
١٠. نموذج Osika (٢٠٠٤م) لتقويم الجودة.
١١. نموذج Moore and Kearsley (٢٠٠٥م)، يشتمل على مقترحات وتوصيات تقويم الجودة.
١٢. نموذج Haroff and Valentine (٢٠٠٦م)، يقدم مقترحات لستة عوامل لتحقيق الجودة.
١٣. نموذج Chaney و آخرين (٢٠٠٩م) لمؤشرات الجودة.

جدول (٢-١): القواسم المشتركة في الأبعاد ومؤشرات بين نماذج الجودة

أبعاد الجودة	مدى توافرها في نماذج معايير الجودة في التعليم عن بعد
١. البعد المؤسسي: -الالتزام المؤسسي - القيادة -التخطيط والتنظيم الإداري	ركزت معظم النماذج على البعد المؤسسي ومؤشراته، وعلى الأقل عشرة منها اعتبرته البعد الأساسي لمعايير الجودة.
٢. البعد التربوي: -جودة التدريس -جودة التعلم -جودة المخرجات	ركزت الكثير من النماذج على البعد التربوي، وجاء ثانياً من حيث الأهمية.
٣. الدعم المؤسسي: -دعم أعضاء هيئة التدريس -دعم الطلبة -الدعم التقني والمالي -تحسين وتطوير العملية التعليمية	تم استعراض الدعم المؤسسي في ثمانية نماذج فقط، وكان البعد الأخير من حيث الأهمية.

ويلاحظ مما سبق بأن الباحثين Wirth و Shelton توصلا إلى ضرورة بناء وتصميم نموذج موحد لمعايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد بحيث يكون شاملاً لمداخل الجودة وكافة أبعادها وعناصرها ومؤشراتها وبحيث يتحقق مدخل الجودة الشاملة كاتجاه من الاتجاهات الإدارية الحديثة.

المبحث الثاني: التعليم عن بعد:**مفهوم التعليم عن بعد:**

تواجه معظم دول العالم مشكلة تلبية الطلب الاجتماعي المتزايد على التعليم الجامعي والعالي، كما أن التعليم والتعلم المستمر أصبح حاجة أساسية للفرد في القرن الحادي والعشرين، وهناك تنامي واضح، على مستوى العالم، لسياسات العدالة وتكافؤ الفرص التعليمية للجميع. ويبرز التعليم عن بعد Distance Education كخيار ملائم لمواجهة هذه القضايا التعليمية، وتوفير التعليم الجامعي والعالي لكل من يطلبه، فالتعليم عن بعد متحرر من قيود الزمان والمكان والعمر والتفرغ للدراسة وغيرها من القيود، (الجهني، ٢٠٠٩م).

ويرى السنبل (٢٠٠١م) أن التعليم عن بعد تعليم جماهيري يقوم على فلسفة تؤكد حق الأفراد بالوصول إلى الفرص التعليمية المتاحة، أي أنه تعليم مفتوح للجميع لا يتقيد بوقت ولا بفئة من المتعلمين، ولا يقتصر على مستوى أو نوع من التعليم، فهو يتناسب وطبيعة حاجات المجتمع وأفراده، وطموحاتهم، وتطوير مهنهم، كما أنه لا يعتمد على المواجهة بين المعلم والمتعلم، بل على نقل المعرفة إلى المتعلم بوسائط تعليمية متعددة تغني عن حضوره إلى القاعات الدراسية كما هو الحال في التعليم النظامي. وقد عزز هذا الاتجاه التطورات التقنية المتسارعة التي سهلت الاتصال بين المتعلمين من جهة، والأساتذة والمؤسسات التعليمية من جهة أخرى. ومن هنا يمكن تعريف مفهوم التعليم عن بعد بأنه نظام تعليمي لا يخضع لإشراف مباشر ومستمر من قبل الأساتذة، أي أن انفصال المعلم عن المتعلم شبه دائم مع إيجاد تواصل ثنائي متبادل وحوار بينهما عبر وسائط متعددة بما فيها الوسائط التعليمية المسموعة والمرئية والمطبوعة والفصول الافتراضية.

ويرى الجهني (٢٠٠٩م) أن مفهوم التعليم عن بعد يدور حول خصائص رئيسية وهي كالتالي:

١. انفصال المعلم عن المتعلم وهذا ما يميزه عن التعليم وجهًا لوجه.
٢. استخدام الوسائط التقنية عادة مثل: المطبوعات، والأقراص المدمجة، وأشرطة الفيديو، وغيرها من الوسائط المتعددة التي تضمن إيصال المادة التعليمية إلى كافة المتعلمين.
٣. التزويد بنظام اتصال ثنائي الاتجاه يستفيد منه الطلبة لإتمام العمليات الحوارية مع المعلمين ومع إدارة الجامعة وبين الطلبة بعضهم مع بعض.
٤. وجود تأثير واضح للمنظمة التعليمية على الطلبة مما يميز هذا النمط من التعليم عن الدراسة الخاصة التي لا ترتبط بتنظيم تعليمي.
٥. توافق الأغراض التعليمية والأغراض الاجتماعية .
٦. أنه تعليم جماهيري لا يتقيد بوقت ولا بفئة من المتعلمين ولا يقتصر على مستوى أو نوع من التعليم.
٧. أنه تعليم ذاتي بشكل واضح وجلي، وبالتالي فهو يعتد كثيرًا بالمتعلم والعملية التعليمية الذاتية.

ويعتبر مفهوم التعليم عن بعد المعتمد على استخدام الحواسيب والشبكات، وعلى نظم إدارة المحتوى LMS (Learning Management System) والتي تحقق تفاعلية عالية بين الطلبة والمعلمين حديثاً نسبياً حتى في المجتمعات المتقدمة، والتركيز عليه في أي مجتمع رهن بالتشكيلة التقنية القائمة فيه وبمقوماتها المجتمعية، بما في ذلك البنية الأساسية والتنظيمية، وهو الأكثر كثافة تقنياً، والأعلى تكلفةً، وأكثر حاجةً لبنى تحتية، (سوهاج، ٢٠٠٥م).

مراحل تطور مفهوم التعليم عن بعد:

بدأ الإعلان عن هذا النوع من التعليم في النصف الأخير من القرن العشرين حيث تزامن وجوده مع التقدم التقني في عام ١٩٦٣م عندما أنشأت المملكة المتحدة ما يسمى بجامعة الهواء ، ثم سميت بالجامعة المفتوحة فيما بعد معتبرين أن الإذاعة والتلفزيون هما العنصران الأساسيان في عملية التعليم إضافة إلى المراسلات، وافتتحت الجامعة في عام ١٩٦٩م، ثم بدأت الدراسة عام ١٩٧١م فاستقبلت خمسة وعشرين ألف طالب في التخصصات المختلفة، وفي عام ١٩٨٢م تحول المجلس القومي للتعليم عن بعد بالمراسلة وأصبح المجلس الدولي للتعليم عن بعد أن تلقى التعليم عن بعد دعماً مادياً قوياً من البنك الدولي للتنمية الدولية واليونسكو لتطويره، (القحطاني، ٢٠١٠م).

وقد مر التعليم عن بعد بعدة مراحل، (المرجع السابق) ، وهي:

١. أنظمة المراسلة التي ظهرت منذ نهاية القرن التاسع عشر ولا زالت في كثير من البلاد النامية ، وتعتمد تلك الأنظمة على الموارد المطبوعة والإرشادات المصاحبة التي تتضمن وسائل سمعية وبصرية ويكون البريد العادي هو وسيلة التواصل بين طرفي العملية التعليمية.
٢. أنظمة التلفزيون والراديو التعليمي وتستخدم تقنيات متعددة مثل الأقمار الصناعية والمحطات الفضائية والتلفزيون والراديو وسيلة للتواصل وتقديم المحاضرات المباشرة أو المسجلة.
٣. أنظمة الوسائط المتعددة وتتضمن النصوص والأصوات وأشرطة الفيديو والمواد الحاسوبية وغالباً ما تستخدم الجامعات المفتوحة هذه الأنظمة حيث يقدم التدريس فيها من قبل فرق عمل متنوعة.
٤. الأنظمة المرتكزة على الإنترنت وتكون المواد التعليمية فيها متضمنة للوسائط المتعددة ومجهزة بطريقة إلكترونية تنتقل إلى الأفراد بواسطة جهاز الحاسوب مع توافر إمكانية الوصول إلى قواعد البيانات والمكتبات الإلكترونية ويمكن من خلال

تلك الأنظمة توفير التفاعل بين المعلم والمتعلم وزملائه وذلك سواء بطريقة متزامنة من خلال برامج المحادثة ومؤتمرات الفيديو أو غير متزامنة باستخدام البريد الإلكتروني ومنتديات الحوار.

وقد انتشر هذا النمط من التعليم إلى أن وصل إلى المملكة العربية السعودية، وسيتم تسليط الضوء في الصفحات التالية على جهود المملكة في تطبيق التعليم عن بعد وذلك بعد التطرق لبعض النظريات الأساسية.

أسباب الأخذ بنظام التعليم عن بعد:

هناك أسباب عديدة للأخذ بنظام التعليم عن بعد منها، (عفيفي، ٢٠٠٤م):

- أنه يرتبط بفلسفة التعليم المستمر، ليس من أجل التعليم وحده ولكن من أجل التعليم والتنمية ومواجهة المتطلبات والحاجات والمهارات التي تستحدث يوماً بعد يوم، وفي شتى المجالات.
- أنه يتناسب مع التقدم العلمي السريع والتراكم المعرفي الكبير الذي نعيشه هذه الأيام فمتابعة الجديد في مجال ما كالطب، وهندسة الحاسب الآلي مثلاً يمكن أن يتم عن بعد يومياً عبر الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت)، لهذا يعتبر الأخذ بهذا النوع من التعليم مواكبة للعصر و مسايرة لظروف الحياة التي نعيشها اليوم.
- ما أثبتته البحث العلمي من أن الحاجز المكاني ليس له تأثير سلبي على مخرجات التعليم أو التحصيل العلمي، فكثير من الدراسات تشير إلى أنه ليس هناك فرق في التحصيل الأكاديمي بين الطلبة الذين تلقوا تعليمهم عن بعد وبين أقرانهم الذين تلقوا تعليمهم في حجرات الدراسة.

وأضاف الراشد (٢٠٠٨م) ثلاثة أسباب للأخذ بنظام التعليم عن بعد وهي:

- التغلب على مشكلة البعد المكاني، حيث إن التعليم عن بعد ظهر في الأساس من أجل الوصول بالتعليم الجامعي وخدماته لمن لا يستطيع الانتظام في الدراسة بسبب بعد المسافة جغرافياً، ثم أصبحت كلمة البعد أو المسافة تشمل كل من تحول أي ظروف اجتماعية أو اقتصادية أو غيرها دون التحاقه بالجامعة.
- خفض التكاليف في التعليم الجامعي، حيث إن تكلفة التعليم عن بعد تقل كثيراً عن كلفة إنشاء مباني وتجهيزها وإدارتها.
- إحداث التوازن بين الثقافة الإسلامية والعربية من جهة وبين الثقافات العالمية من جهة أخرى، حيث إن التعليم عن بعد يقدم خدماته للجميع وفي أي مكان في العالم.

وأضافت العيد (٢٠١٠م) إلى ماسبق سببين هما:

- العجز الكمي والكيفي في أعضاء هيئة التدريس، حيث تساعد أساليب التعليم عن بعد في سد العجز من خلال تمكين الأساتذة الأكفاء من تدريس وتدريب أعداد كبيرة من الطلبة.
- تلبية طموحات جميع أفراد المجتمع في التعلم وتحقيق درجات علمية بغض النظر عن العمر أو الجنس أو المهنة أو الحالة الصحية.

معوقات تطبيق التعليم عن بعد:

أشارت عدة دراسات إلى أهم معوقات تطبيق التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي مثل دراسة Berge; Muilenburg (٢٠٠١م)، دراسة Cho; Berge (٢٠٠٢م)، ودراسة صيام (٢٠٠٥م)، ودراسة منصور (٢٠١٠م)، وهي كالتالي:

- عدم وضوح المفاهيم في التعليم عن بعد من حيث آليات التطبيق والتنفيذ.

- التركيز على التقنية وتطويرها وتجاهل تطوير المحتوى التعليمي.
- الاعتماد على المقررات التقليدية وتقديمها في نسخ إلكترونية.
- عدم توافر التدريب المناسب على نظام التعليم عن بعد لكل من أعضاء هيئة التدريس والدارسين.
- قلة أعداد أعضاء هيئة التدريس مما يؤثر على تغطيتهم لكافة متطلبات تدريس المقرر الإلكتروني.
- عدم افتتاح أعضاء هيئة التدريس بأهمية التنوع في عرض المحتوى من خلال التنوع في الوسائل والوسائط المتعددة.
- عدم مراعاة احتياجات المجتمع ومتطلبات العصر عند تصميم المقررات الإلكترونية.
- عدم مراعاة أنماط التعلم لدى الدارسين واحتياجاتهم واهتماماتهم.
- ضعف الدافعية لدى الدارسين مما يؤثر على جودة التعليم.
- عدم وجود استراتيجيات واضحة للتقييم ولقياس وتقويم مخرجات التعليم عن بعد.
- اقتصار تقويم أداء الدارسين على الاختبارات النهائية.
- ضعف البنية التحتية التقنية وضعف الصيانة الدورية.
- عدم توافر الوسائط التعليمية المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- عدم توافر التنوع، الشمول، سرعة توصيل المعلومات، وإعطاء تغذية راجعة للدارسين في الوسائط التعليمية.
- صعوبة توفير الأمان على شبكة الإنترنت وصعوبة حفظ الحقوق الفكرية والعلمية.

خصائص التعليم عن بعد:

يتميز التعليم عن بعد بعدد من الخصائص من أهمها، (العمري، ٢٠٠٨م):

١. الإتاحة (Accessibility):

وتعني أن الفرص التعليمية متاحة للجميع بغض النظر عن أشكال المعوقات الزمنية والمكانية الموضوعية، وذلك باستخدام وسائل تعليمية مثل الفيديو والحاسوب والهاتف وغيرها.

٢. المرونة (Flexibility):

وهي تخطي الحواجز التي تنشأ بفعل النظام أو بفعل القائمين عليه، وذلك لتلبية الاحتياجات الاجتماعية والوظيفية للملتحقين به وانسجامه مع متطلبات الحاجة وسوق العمل.

٣. تحكم المتعلم (Student's control):

حيث يرتب الطلبة موضوعات المنهج المختلفة حسب ظروفهم وقدراتهم واختيارهم للأساليب التقييمية كذلك. إلا أن هذه الخاصية تؤخذ بتحفظ في معظم برامج التعليم عن بعد في الوقت الحاضر.

٤. اختيار أنظمة التوصيل (Selection of delivery systems):

حيث يختار كل طالب أنظمة التوصيل العلمي المناسبة له (المراسلة، الحاسوب والبرمجيات، الهوائيات، اللقاءات)، ويعد هذا الاختيار سمة أساسية لهذا النمط من التعليم.

٥. الاعتمادية (Reliability):

وتعني مدى مناسبة البرامج الدراسية ودرجاتها العلمية للأغراض المأمولة منها، ومن زاوية أخرى فهي تعني الاعتراف بهذه البرامج، وقابلية محتواها للاحتساب في مؤسسات مختلفة.

أسس ومبادئ تطبيق التعليم عن بعد:

تتميز مؤسسات التعليم عن بعد في الأخذ بعدد من الأسس ومنها ما أشارت إليه القحطاني (٢٠١٠م)، وهي:

١. تفريد التعليم: أي أن العملية التعليمية يجب أن تصمم بطريقة توافق استعدادات الفرد وقدراته وميوله واتجاهاته وسرعته في التعلم.
٢. ضبط المتعلم لعملية تعلمه: أي أن المتعلم يُقبل على عملية التعليم بدافع ذاتي وبرغبة حقيقية في التعلم.
٣. التعليم المستمر: أي أن التعليم عملية مستمرة مدى الحياة فقد يرغب الإنسان في تنمية نفسه مهنياً أو علمياً أو ثقافياً، ولا بد من إعطائه الفرصة لكي يحقق ذلك، في أي وقت وأي مكان.
٤. التعلم الذاتي: أي أن المتعلم يتعلم بمفرده معتمداً على ذاته في أغلب الأحيان.
٥. ديمقراطية التعليم: بمعنى أن التعليم حق لكل فرد من أفراد المجتمع بغض النظر عن لونه وجنسه وعرقه ودينه وظروفه وعمره.

وقد وضحت العديد من الهيئات والمنظمات أسس ومبادئ التعليم عن بعد في التعليم الجامعي والعالي، فعلى سبيل المثال، حددت NUC (٢٠١٢م) الأسس والمبادئ التالية:

أولاً: اعتماد فلسفة واضحة للتعليم عن بعد:

حيث يجب أن تبنى فلسفة التعليم عن بعد في المؤسسات التعليمية على ثلاثة مفاهيم أساسية وهي:

- سهولة الوصول (Accessibility).
- المرونة (Flexibility).
- التعلم المستمر (Lifelong learning).

ثانياً: الإدارة (Management):

- التخطيط الاستراتيجي للتعليم عن بعد.
- توفير أدلة توضيحية لشروط القبول والتسجيل، التخصصات، البرامج وكيفية استخدامها.
- اختيار نظام إدارة محتوى LMS مناسب وحديث وسهل الاستخدام.
- تدريب المعلمين والمتعلمين والعاملين على نظام إدارة المحتوى المستخدم.

ثالثاً: الأهداف (Goals):

ينبغي أن تكون أهداف برامج التعليم عن بعد واضحة وتحقق أهداف الجامعة وتلبي احتياجات المتعلمين واحتياجات المجتمع.

رابعاً: القبول والتسجيل (Admission):

- يجب أن تكون شروط التسجيل لبرامج التعليم عن بعد والتي تقدم شهادات لدرجات علمية تلبي الحد الأدنى لمتطلبات القبول الجامعي في المجتمع.
- يجب أن تكون شروط التسجيل واضحة ومعلنة وتتماشى مع مفهوم حق التعليم للجميع.

خامساً: المنهج وطرق التدريس (Pedagogy and Curriculum):

- ينبغي أن يحقق المنهج نتائج واضحة من حيث إكساب المتعلمين المهارات والكفاءات والسمات السلوكية والتي تساهم في بناء فرد فاعل في المجتمع.
- يجب أن تكون الأهداف التربوية واضحة ومحددة.
- يجب اختيار طرق التدريس المناسبة لتحقيق أهداف التعلم والملاءمة لمحتوى المنهج.

سادساً: مصادر ووسائل التعلم (Learning Resources):

- أن تكون حديثة (up to date) وملاءمة لعملية التعلم عن بعد.
- أن تكون شاملة وتفاعلية ومتنوعة.
- سهولة الوصول لها من قبل المعلمين والمتعلمين.
- أن تتوافق مع معايير الجودة العالمية.

سابعاً: التقييم والتقويم (Evaluation and Assessment):

- يجب أن يكون التقييم والتقويم مستمراً ويهدف إلى تعزيز عملية التعلم.
- التأكد من تحقيق أهداف التعلم.
- يجب أن يكون شاملاً ومتنوعاً.

ثامناً: اختيار الموظفين (Staffing):

- ينبغي أن يكون الموظفون من قيادات وأساتذة وتقنيين مؤهلين ومدربين.
- يجب أن يكون لديهم القدرة على قيادة برامج التعليم عن بعد وإدارة عملية التعليم بكفاءة وفاعلية.
- يجب أن يكون لديهم القدرة على دعم المتعلمين وتقديم التوجيه والمشورة لهم.
- التواصل الفعال مع المتعلمين وعلى مدار اليوم.

تاسعاً: الكفاءة (Efficiency):

وضع معايير للتحقق من جودة البرامج الأكاديمية وجودة المدخلات والعمليات والمخرجات، ومن جودة النظام التعليمي عن بعد إدارياً و أكاديمياً.

كما حددت WICHE (٢٠٠٨م)، اللجنة المشتركة بين الدول الغربية للتعليم العالي مجموعة من المبادئ للتأكد من أن البرامج الأكاديمية التي تقدم في التعليم عن بعد ذات جودة عالية، وهي كما يلي:

المبدأ الأول: الرسالة والغايات والأهداف (Mission, Goals, and Objectives):

تنفيذ برامج التعليم العالي عن بعد لا بد أن يتوافق مع رسالة المؤسسة التعليمية وغاياتها وأهدافها، ولا بد أن تكون الرسالة والغايات والأهداف معلنة للجميع، كما يجب أن تخضع لمراجعة دورية.

المبدأ الثاني: المساءلة أمام الجهات المعنية (Accountability to:Stakeholders)

لابد أن تخضع المؤسسة التي تقدم برامج عن بعد للمساءلة أمام الجهات المعنية عن طريق إعلان نتائج تقييم التعلم، ومؤشرات الجودة، واستعراض كافة الأنشطة والبرامج الأكاديمية التي تقدمها.

المبدأ الثالث: الاستجابة (Responsiveness):

الاستجابة نحو المتعلمين والتعامل مع وجهات نظرهم فيما يتعلق بالعمليات الإدارية والأكاديمية.

المبدأ الرابع: تطوير المناهج ومراجعتها (Curriculum Development and Revision):

تطوير المؤسسة التعليمية عن بعد للمناهج الدراسية ومراجعتها، وضمان جودة المحتوى وملاءمته لأهداف البرنامج.

المبدأ الخامس: توصيل المنهج (Curriculum Delivery):

ضمان المؤسسة التعليمية لجودة الوسائل والمصادر والبرامج التقنية التي يعرض من خلالها المحتوى، والتأكد من عدم وجود عيوب في نظام إدارة التعلم تؤثر على سهولة وصول المتعلمين للمنهج.

المبدأ السادس: التفاعل والمشاركة الطلابية (Interaction and Student Engagement):

تصميم برامج للتعليم عن بعد تساهم في تحسين التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة، بين الطلبة والطلبة، وتصميم محتوى يعتمد التفكير الناقد، وأسلوب حل المشكلات، ويساعد على مشاركة الطلبة بفاعلية في عملية التعلم.

المبدأ السابع: تأهيل وتدريب أعضاء هيئة التدريس (Faculty Qualifications and Training):

ينبغي أن تؤكد المؤسسة التعليمية على أن كل أعضاء هيئة التدريس المشاركين في تقديم التعليم عن بعد تتوفر فيهم المؤهلات الأكاديمية والمعايير المطلوبة من قبل

مؤسسات الاعتماد الأكاديمي وهيئات الرقابة. كما عليها أن تقدم دورات لأعضاء هيئة التدريس للتدريب على كيفية التعليم عن بعد.

المبدأ الثامن: تقييم أعضاء هيئة التدريس (Faculty Evaluation):

على المؤسسة التعليمية أن يكون لديها سياسات واضحة لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس، واتخاذ تدابير وإجراءات لتلبية احتياجاتهم التدريبية وتستخدم نتائج التقييم لضمان جودة التعليم.

المبدأ التاسع: تقييم الطالب (Student Evaluation):

على المؤسسة التعليمية أن يكون لديها إجراءات واضحة لتقييم الطلبة.

المبدأ العاشر: تقييم مخرجات التعليم (Learning Outcomes Assessment):

أن يكون لدى المؤسسة عملية منهجية ومستمرة لتقييم تعلم الطلبة، ويتم استخدام النتائج لتحسين البرامج والمناهج الدراسية، والتعليم، وتنمية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس، والخدمات.

المبدأ الحادي عشر: النزاهة المؤسسية (Institutional Integrity):

حصول المؤسسة على الاعتماد الأكاديمي لمنح درجات علمية عن طريق التعليم عن بعد، بالإضافة إلى تحمل مسؤولية أداء أعضاء هيئة التدريس والموظفين.

المبدأ الثاني عشر: الشفافية (Disclosure):

أن تقدم المؤسسة التعليمية معلومات واضحة ودقيقة عن رسالتها وأهدافها وبرامجها وما إلى ذلك، كما عليها أن تعلن إذا ما كانت شهادتها معتمدة من قبل الجهات المسؤولة في الدولة.

المبدأ الثالث عشر: الخدمات (Services):

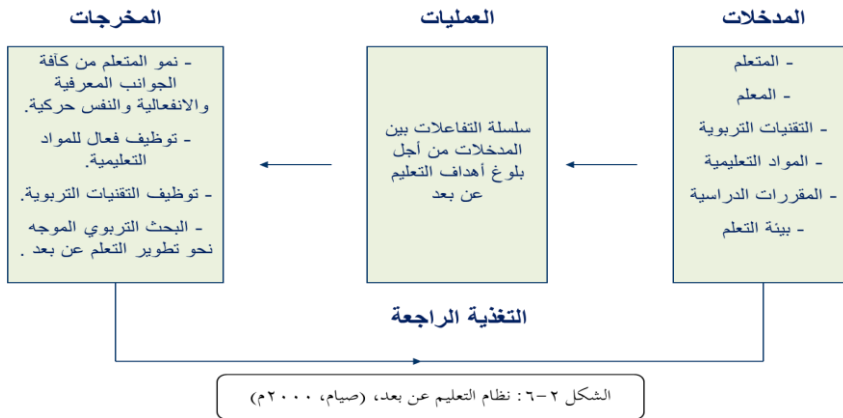
على المؤسسة التعليمية أن تقدم جميع الخدمات الطلابية الأكاديمية والإدارية التي تتناسب مع احتياجات الطلبة، كما عليها أن تضمن استجابة أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الوقت المناسب على أسئلة الطلبة واهتماماتهم سواء الأكاديمية أو الإدارية.

المبدأ الرابع عشر: المصادر (Resources):

على المؤسسة أن توفر المصادر التعليمية اللازمة لاستيعاب الطلبة، وضمان حصولهم على تجربة نوعية للتعليم، وعليها أن توفر الموارد البشرية والمالية الكافية لضمان تمكن الطلبة من استكمال البرنامج التعليمي.

المبدأ الخامس عشر: مخرجات المؤسسة (Institutional Outcomes):

التزام المؤسسة التعليمية بمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، وإخضاع برامجها التعليمية عن بعد للتقييم المستمر مع إعلان نتائج التقييم بشفافية ووضوح. وترى الباحثة ضرورة أن يتم التعامل مع برامج التعليم عن بعد كأنظمة تعليمية متكاملة، وضرورة ضمان جودة مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها، وهذا ما أشار إليه صيام (٢٠٠٠م)، حيث يرى أهمية الأخذ بعين الاعتبار أن التعليم عن بعد نظام، وحيث إن النظام كل متكامل يسعى إلى تحقيق أهداف محددة ويتكون من مدخلات وعمليات ومخرجات فيمكن تمثيل نظام التعليم عن بعد كما في (الشكل ٦-٢):



معايير التعليم عن بعد:

قامت العديد من المنظمات والمؤسسات ببذل جهود من أجل وضع معايير للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، ومن أبرز تلك المعايير، (Jun-Ming) وآخرون، (٢٠٠٣م)، (العضاض، ٢٠٠٨م):

- معايير (SCORM)
- معايير (IMS)
- معايير (IEEE-LOM)

- معايير (Dublin Core)

- معايير (ARIADNE)

- معايير (AICC)

وقد أشارا المرجعين السابقين إلى أن معايير (SCORM) هي الأشمل وقد تم تطويرها من مجرد كونها معايير للتعليم المعتمد على الحاسب الآلي إلى معايير للتعليم المعتمد على الإنترنت (التعليم عن بعد). وتعتبر معايير (SCORM) تشكيلة متعددة من المعايير في حزمة واحدة، وتهدف إلى:

١. الوصول (Accessibility):

وهو إمكانية تحديد الموقع والوصول للمحتوى التعليمي من أي مكان وفي أي وقت ومن أي جهاز سواء أجهزة الحاسب الآلي أو الأجهزة الذكية.

٢. قابلية التكيف (Adaptability):

وهي المقدرة على التكيف لمقابلة احتياجات المؤسسات والأفراد التعليمية.

٣. الإنتاجية (Affordability):

وهي المقدرة على زيادة الفاعلية والإنتاجية بإنقاص الزمن والتكلفة التي يشتمل عليها توصيل التعليم.

٤. التحمل (Durability):

وهو إمكانية استخدام المحتوى حتى لو تغيرت التقنية المستخدمة في تقديمه، مثل تحديث نظم التشغيل أو نظام إدارة التعلم LMS .

٥. قابلية التشغيل البينية (Interoperability) :

وهي إمكانية الاتصال بين منصات التشغيل (Platforms) والأدوات (Tools) المختلفة وأن تعمل معاً بكفاءة .

٦. قابلية إعادة الاستخدام (Reusability) :

وهي إمكانية تعديل المحتوى بسهولة واستخدامه عدة مرات باستخدام أدوات ومنصات تشغيل متعددة.

وتشتمل معايير (SCORM) على ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

- نموذج تجميع المحتوى (Content Aggregation Model) .
 - بيئة التشغيل للوحدات التعليمية (Run-Time Environment) .
 - التصفح والتتابع (The Sequencing and Navigation) .
- وقد أوردت بعض الدراسات، مثل دراسة العمري (٢٠٠٨م) معايير (SCORM) كنموذج لمعايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد.
- وترى الباحثة أهمية المعايير السابقة في قياس جودة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد فيما يتعلق بالبعد التقني.

الخلاصة والتعليق:

استعرضت الباحثة في الإطار النظري للدراسة **مبحثين أساسيين هما:**
المبحث الأول: الجودة الشاملة: والذي ألفت فيه الباحثة الضوء على عدة نقاط رئيسية مرتبطة بالبحث الحالي، والتي يمكن أن تسهم في تطوير إدارة التعليم عن بعد من خلال إدراك أهمية تحقق معايير الجودة الشاملة في هذا النمط من التعليم.
المبحث الثاني: التعليم عن بعد: وعرضت فيه الباحثة مفهوم التعليم عن بعد وأساسه ومبادئه وأهميته وخصائصه ومعاييرها واتضح من خلال استعراض أسس ومبادئ ومعايير التعليم عن بعد مدى ارتباطها بمفهوم الجودة الشاملة.

وترى الباحثة بأن تبني مفهوم الجودة الشاملة في التعليم عن بعد يتطلب مجموعة من الأسس التي تشكل إطاراً عاماً للتطبيق:

- تبني مؤسسات التعليم عن بعد في التعليم الجامعي والعالي مفهوم الجودة الشاملة كمدخل إداري وتنظيمي وثقافي، وأن يكون نظاماً إدارياً متكاملًا وشاملاً تبني عليه رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها وغاياتها وخططها الاستراتيجية، وتتضافر فيه جهود كافة أفراد المؤسسة من أجل الوصول إلى أعلى مستويات الجودة.
- تحسين وتطوير العملية التعليمية من خلال التركيز على الإجراءات والوسائل والعمليات الأفضل والتي تنفذ مؤسسة التعليم عن بعد من خلالها خططها وبرامجها مع ضمان رضا المستفيدين.
- الوصول إلى رضا المستفيدين من داخل مؤسسة التعليم عن بعد (الطلبة وأعضاء هيئة تدريس وكافة العاملين في المؤسسة) ومن خارجها (المجتمع بكافة مؤسساته وأفراده) كهدف أساسي من عمليات التحسين والتطوير.
- ضبط وضمان الجودة وفق معايير واضحة ومحددة ومبنية على أهداف المؤسسة التعليمية وخططها وعلى المواصفات والمقاييس العالمية من أجل

التحقق من جودة الأداء، ومن أجل الوصول إلى التنافسية محلياً وإقليمياً وعالمياً.

- الاستفادة من النماذج الإجرائية لتطبيق الجودة الشاملة بحيث تترجم فلسفة الجودة إلى استراتيجيات وإجراءات عمل تنظيمية، والاستفادة أيضاً من نماذج معايير الجودة الشاملة لتقويم برامج التعليم عن بعد وضمان جودتها.

وترى الباحثة ضرورة أن تختار مؤسسات التعليم عن بعد في التعليم الجامعي والعالي نموذجاً شاملاً لجميع مداخل الجودة الشاملة، والذي يمكن أن تحقق من خلاله ما يلي:

- جودة التخطيط الاستراتيجي لبرامج التعليم عن بعد والذي يمثل الإطار الذي تتحقق من خلاله جودة الأهداف والعمليات والمتابعة والتقويم.
- جودة التنفيذ لبرامج التعليم عن بعد وجودة التطبيق العملي للخطط الاستراتيجية بمراحلها وعملياتها وإجراءاتها.
- جودة المخرجات وتلبيتها لاحتياجات الأفراد والمجتمع، والتي تمكن المؤسسة من الحصول على شهادات الجودة والاعتماد الأكاديمي.
- الوصول إلى التميز والحصول على مراكز متقدمة في التصنيفات العالمية للجامعات.

ومن خلال استعراض الباحثين للعديد من النماذج لمعايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي والعالي مثل الملاح (٢٠٠٥م)، العضاضي (٢٠٠٨م)، راشد (٢٠٠٨م)، دياب (٢٠٠٩م)، الشهراني (٢٠١١م)، والعديد من النماذج لمعايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد مثل Frydenberg (٢٠٠٢م)، Mishra (٢٠٠٧م)، Wirth (٢٠٠٧م)، العمري (٢٠٠٨م)، أبوعظمة والأنصاري (٢٠٠٩م)، Shelton (٢٠١١م)، توصلت الباحثة إلى أنه بالرغم من اختلاف نماذج معايير الجودة الشاملة سواء في التعليم الجامعي والعالي الانتظامي أو عن بعد إلا أنها

غالباً تشترك في بعدين أساسيين هما البعد المؤسسي (الإداري) والبعد التربوي (التعليمي).

وترى الباحثة أن من بين الدراسات التي تناولت معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد، يعتبر ما توصل إليه Wirth (٢٠٠٧م) و Shelton (٢٠١١م) من خلال دراستيهما التحليلية لعدة نماذج لمعايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد هو الأقرب للدراسة الحالية، حيث إن باقي الدراسات ركزت على البعد التقني في البيئة التعليمية.

ورغبة من الباحثة في التركيز على مجال الدراسة الحالية في الإدارة الجامعية، ترى أن المعايير التي يمكن من خلالها التعرف على درجة تطبيق الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية هي كما يلي:

المجال الأول: التخطيط:

١. البعد المؤسسي: معايير الجودة هي: تحليل الأهداف الاستراتيجية، وتحديد طرق ووسائل إدارتها وكيفية تحقيقها، الالتزام المؤسسي، وضوح الرؤية والرسالة، توافر قيادة متميزة، وجود هيكلية إدارية تلبى متطلبات العمل الإداري، وجود الأنظمة واللوائح.
٢. البعد التربوي: معايير الجودة هي: ارتباط المقررات الإلكترونية بالأهداف العامة، تصميم المقررات الإلكترونية، توفر فلسفة تربوية واضحة، تحديد متطلبات دراسة المقررات، تصميم المحتوى وتحديد الأنشطة ووسائل التعليم وطرق التقييم.

المجال الثانى: التنفيذ:

١. البعد المؤسسى: معايير الجودة هي: تطوير الكادر التعليمي والإداري، الاستجابة بمهنية عالية وفاعلية لمقترحات وشكوى العاملين والمتعلمين، التأكد من أن تنفيذ العملية التعليمية يسير وفق ما خطط له ويحقق أهدافه المرحلية.
٢. البعد التربوي: معايير الجودة هي: تُنفذ البرامج التعليمية بناء على الخطط التي تم وضعها، تترجم العملية التعليمية النظريات والمفاهيم في المقررات إلى واقع عملي تطبيقي، ارتباط وقدرة البرامج التعليمية على مخاطبة وتلبية الاحتياجات المحلية، وارتباطها بالحياة العملية التنموية.

المجال الثالث: التقييم:

١. البعد المؤسسى: معايير الجودة هي: اتباع معايير واضحة ومحددة لتقييم أداء نظام التعليم عن بعد إدارياً وأكاديمياً، العمل على إجراء تقييم دوري لأداء أعضاء هيئة التدريس ولأداء الكادر الإداري، وجود رقابة فاعلة ودورية على برنامج التعليم عن بعد، متابعة الخريجين بعد تخرجهم من خلال تقارير مؤسسات العمل.
٢. البعد التربوي: معايير الجودة هي: توافر دليل للاختبارات يبين درجة الاختبارات النهائية، شمولية تقييم مستوى الدارسين للمجالات المعرفية المختلفة، استمرارية التقييم للمواد التعليمية في ضوء معايير ثابتة لتطويرها وتحسينها، إعداد تقرير شامل للعملية التعليمية وسيرها.

المجال الرابع: الفاعلية والتميز:

١. البعد المؤسسي: معايير الجودة هي: تحقيق الرؤية والرسالة وتحقيق أهداف البرامج التعليمية، وجود فاعلية للنظام الإداري ونظام التقويم، توفير وحدة للتقويم وضبط الجودة النوعية في برامج التعليم عن بعد، استخدام مؤشرات الأداء لإجراء عمليات المقارنة مع أداء المؤسسات التعليمية الرائدة.
٢. البعد التربوي: معايير الجودة هي: وجود فاعلية للبرامج التعليمية والمتعلمين وأعضاء هيئة التدريس، ووجود فاعلية للعملية التعليمية بكافة أبعادها التربوية.

خلاصة الدراسة:

تعد الجودة الشاملة مدخلاً إدارياً وتنظيمياً ينبغي ضمان تطبيقه في الجامعات لتحقيق التكامل، وللتسيق بين جهود منسوبي الجامعة، ومشاركتهم في عملية التحسين المستمر للخدمات التي تقدمها الجامعة لتلبية حاجات ورغبات المستفيدين لتحقيق الأهداف التي تصبو إليها إدارة الجامعة، وانطلاقاً من أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد، تم إعداد الدراسة الحالية بعنوان (درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية)، وتشتمل على خمسة فصول بالإضافة إلى قائمة المراجع والملاحق.

تناول الفصل الأول مقدمة الدراسة، ومشكلتها، وأسئلتها، وأهدافها، وأهميتها، وحدودها، وأهم مصطلحاتها.

تحددت مشكلة الدراسة في التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر القيادات التربوية المسؤولة عن التعليم عن بعد، وأعضاء هيئة التدريس المساندين.

ولهذا هدفت الدراسة إلى:

١. التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

٢. تحديد درجة المعوقات الإدارية والفنية التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
٣. الكشف عن أهم التوصيات والمقترحات التي من شأنها المساهمة في تطوير وتحسين التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لضمان جودته.

وإحتوى الفصل الثاني على مراجعة للأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة وتم

تقسيمه إلى:

أولاً: الإطار النظري: يتضمن مبحثين أساسيين: الجودة الشاملة، التعليم عن بعد.
ثانياً: الدراسات السابقة: تم استعراض عدد من الدراسات النظرية والميدانية ذات الصلة بموضوع الدراسة من دراسات محلية وعربية وأجنبية بلغ عددها عشرون دراسة تم ترتيبها وفق تسلسلها الزمني بداية من الأقدم ووصولاً إلى الأحدث.

وتضمن الفصل الثالث منهجية الدراسة وإجراءاتها، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي تضمنت ستاً وثمانين عبارة موزعة على محورين رئيسيين هما:

١. درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد.
 ٢. المعوقات التي تؤثر على فاعلية وجودة التعليم عن بعد.
- وتضمن الفصل الرابع عرض وتحليل النتائج التي اشتملت على إجابة لأسئلة الدراسة.

وتتأول الفصل الخامس خلاصة الدراسة، وأهم النتائج التي توصلت لها، ومجموعة من المقترحات والتوصيات.

أهم نتائج الدراسة:**أولاً: النتائج المتعلقة بدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد:**

- يؤكد أفراد الدراسة من القيادات التربوية المسؤولة عن التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وأعضاء هيئة التدريس المساندين على أن معايير الجودة الشاملة التالية تطبق بدرجة كبيرة:

المجال الأول: جودة التخطيط:

- توافق الأهداف مع فلسفة الجامعة وأهدافها.
- توافق أهداف برامج التعليم عن بعد مع احتياجات المجتمع وفلسفته وثقافته.
- توافر قيادة متميزة تسعى لتحقيق الجودة الشاملة في نظام التعليم عن بعد.
- إعلان الجامعة سياستها في تطبيق التعليم عن بعد ورسالتها ورؤيتها وأهدافها بوضوح.
- وجود أنظمة ولوائح واضحة ودقيقة ومفصلة لتنظيم العمل.
- وجود هيكلية إدارية تلبى متطلبات العمل الإداري وأعباءه الحالية والمستقبلية، وتحدد الوصف الوظيفي والمهام والصلاحيات لكل موقع إداري.
- تحديد طريقة التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والدارسين.
- ارتباط المقررات الإلكترونية بالأهداف العامة والخاصة للجامعة في التعليم عن بعد.
- تصميم المقررات الإلكترونية بناء على احتياجات الدارسين واهتماماتهم.

المجال الثاني: جودة التنفيذ:

- التوثيق الكامل لجميع ما ينفذ من إجراءات إدارية أو تعليمية.
- التأكد من سير العمل في التعليم عن بعد وفق ما خطط له.
- وجود تواصل فعال في جميع مراحل العملية التعليمية بين أعضاء هيئة التدريس والدارسين.
- تنفيذ البرامج التعليمية بناء على الخطط التي تم وضعها.

- اعتماد العملية التعليمية على مهارات التعلم الذاتي للدارسين.

المجال الثالث: جودة التقويم:

- وجود رقابة فاعلة ودورية على برنامج التعليم عن بعد.
- وجود نماذج خاصة بتقويم الأداء لكل من أعضاء هيئة التدريس والإداريين والدارسين.
- العمل على إجراء تقويم دوري لأداء أعضاء هيئة التدريس من منظور الرؤساء في العمل ومن منظور الدارسين.
- إعداد دليل للاختبارات.
- تكوين أسئلة شاملة لمختلف مجالات التعلم من معارف ومهارات واتجاهات.
- شمولية تقويم مستوى الدارسين للمجالات المعرفية المختلفة.

المجال الرابع: الفاعلية والتميز:

- تحقق فاعلية النظام الإداري.
- تحقق الرؤية والرسالة وتحقق أهداف البرامج التعليمية.
- تحقق فاعلية أداء أعضاء هيئة التدريس.
- تحقق فاعلية العملية التعليمية بكافة أبعادها التربوية.

■ يؤكد أفراد الدراسة على أن معايير الجودة الشاملة التالية تطبق بدرجة متوسطة:

المجال الأول: جودة التخطيط:

- إعداد برامج تدريبية لتدريب أعضاء هيئة التدريس والكادر الإداري على متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في نظام التعليم عن بعد.
- توافر الدعم التقني للهيئة الأكاديمية لتصميم المقررات الإلكترونية.
- تحديد متطلبات دراسة المقرر (المهارات الحاسوبية ومهارات الدراسة عن بعد والمتطلبات الفنية).

- تحليل المقرر الإلكتروني وتصميم المحتوى وتحديد الأنشطة ووسائل التعليم وطرق التقويم.
- وجود فلسفة تربوية واضحة في بناء المحتوى.

المجال الثاني: جودة التنفيذ:

- التواصل الفعال بين الإدارة العليا وبين العاملين والدارسين في نظام التعليم عن بعد.
- الاستجابة بمهنية عالية وفاعلية لمقترحات المستفيدين.
- تنظيم برامج تدريبية متنوعة لرفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس والإداريين.
- تنظيم لقاءات دورية بين العاملين من إداريين وأعضاء هيئة التدريس لمناقشة سير العمل في برامج التعليم عن بعد.
- تطوير الكادر التعليمي والإداري من خلال إقامة الندوات والمحاضرات وتنظيم الزيارات الخارجية وحضور المؤتمرات.
- ارتباط وقدرة البرامج التعليمية على مخاطبة وتلبية الاحتياجات المحلية، وارتباطها بالحياة العملية التنموية.
- تميز الوسائط التعليمية بالتنوع والشمول ومراعاة احتياجات الدارسين المختلفة.
- ترجمة العملية التعليمية النظريات والمفاهيم في المقررات إلى واقع عملي تطبيقي.
- إكساب البرامج التعليمية الدارسين مهارات عليا مثل: التفكير الناقد والتفكير الإبداعي والقدرة على تحليل المواقف وحل المشكلات واتخاذ القرار.

المجال الثالث: جودة التقويم:

- اتباع معايير واضحة ومحددة لتقويم أداء نظام التعليم عن بعد إدارياً وأكاديمياً.
- وجود نموذج خاص بتقويم الأداء العام لنظام التعليم عن بعد.
- العمل على إجراء تقويم دوري لأداء الكادر الإداري في برنامج التعليم عن بعد من منظور الرؤساء المباشرين في العمل ومن منظور أعضاء هيئة التدريس ومن منظور الدارسين.

- تقويم مشاركة الدارسين في المناقشات من خلال ساحة الحوار أو من خلال الفصول الافتراضية.
- إعداد تقرير شامل للعملية التعليمية وسيرها.
- استمرارية التقويم للمواد التعليمية في ضوء معايير ثابتة لتطويرها وتحسينها.
- تزويد الدارسين بتغذية راجعة عن مستوى أدائهم من أجل تعزيز التعليم وتطوير الأداء.

المجال الرابع: الفاعلية والتميز:

- التنوع في وسائل الإعلام والدعاية عن التعليم عن بعد واعتمادها على حقائق ثابتة.
- تحقق فاعلية نظام التقويم.
- وجود وحدة للتقويم وضبط الجودة في برامج التعليم عن بعد.
- استخدام نتائج التقويم البنائي لضمان تعليم جيد وفعال.
- استخدام مؤشرات الأداء لإجراء عمليات المقارنة مع أداء المؤسسات التعليمية الرائدة.
- تحقق فاعلية البرامج التعليمية.
- تحقق فاعلية لأداء الدارسين.
- وجود قاعدة بيانات في الجامعة مزودة بالمواد التعليمية الضرورية بحيث يمكن الوصول إليها من قبل جميع الدارسين.
- تحقق فاعلية الوسائط التعليمية في تحقيق النواتج التعليمية المقصودة.
- وجود مكتبة الكترونية تقدم خدمات تعليمية للدارسين.

■ يؤكد أفراد الدراسة على أن معيار الجودة الشاملة التالي يطبق بدرجة قليلة:

المجال الثالث: جودة التقويم:

- متابعة الخريجين بعد تخرجهم من خلال تقارير مؤسسات العمل.

ثانياً: النتائج المتعلقة بدرجة المعوقات الإدارية والفنية التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد:

- يؤكد أفراد الدراسة على أن أبرز المعوقات التي تؤثر على فاعلية وجودة التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية هي:
 - اقتصار تقويم أداء الدارسين على الاختبارات النهائية.
 - عدم توافر الوسائط التعليمية المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.
 - الاعتماد على المقررات التقليدية وتقديمها في نسخ الكترونية.
 - عدم وجود استراتيجيات واضحة لقياس وتقويم مخرجات التعليم عن بعد.
 - عدم توافر التدريب المناسب على نظام التعليم عن بعد لكل من أعضاء هيئة التدريس والدارسين.
 - عدم توافر التنوع والشمول في الوسائط التعليمية.
 - صعوبة حفظ الحقوق الفكرية والعلمية.

توصيات الدراسة:

بناء على نتائج الدراسة يمكن طرح عدد من التوصيات التي تأمل الباحثة أن تسهم في تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بدرجة كبيرة وبما يضمن جودة الخدمات التي تقدمها برامج التعليم عن بعد.

وتعرض الباحثة توصيات الدراسة على النحو التالي:

أولاً: توصيات منبثقة من نتائج الدراسة:

١. الاستفادة من أداة الدراسة حيث تم تصميمها كنموذج لمعايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد، على أن يتم إضافة أبعاد الجودة الأخرى (البعد التقني، الاقتصادي، الثقافي، المجتمعي) لها، وتطويرها بما يتناسب مع فلسفة كل مؤسسة تعليمية.
٢. إعداد نموذج لمعايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد عام وموحد لأي مؤسسة تعليمية، حيث يتم إعداده بالاستعانة بأفضل النماذج المعتمدة محلياً وعالمياً، وعلى أن يتم تطويره وتطويره في كل مؤسسة تعليمية بما يتناسب مع فلسفتها وسياستها وأهدافها.
٣. توفير متطلبات تطبيق الجودة الشاملة للتغلب على المعوقات ولضمان الجودة في جميع مراحل التطبيق.
٤. أن تُدرج خطط الجودة في الخطط الاستراتيجية للتعليم عن بعد في الجامعة بحيث يكون مفهوم الجودة جزءاً من التخطيط الاستراتيجي
٥. ترجمة مفهوم الجودة الشاملة إلى أداء عملي من خلال التطوير والتحسين المستمر لعمليات التخطيط والتنظيم والتدريب والرقابة.
٦. السعي للتميز (Excellence) للوصول إلى أعلى معايير الجودة ولتلبية حاجات جميع المستفيدين داخل المؤسسة التعليمية وخارجها.
٧. استخدام مؤشرات الأداء لإجراء عمليات المقارنة مع أداء المؤسسات التعليمية الرائدة في التعليم عن بعد للوصول للتميز والتنافس على تحقيق مراكز متقدمة في مستوى الأداء عالمياً.
٨. إجراء تقييم دوري وشامل لبرامج التعليم عن بعد، ووجود رقابة فاعلة على النظام (المدخلات، العمليات، المخرجات).

٩. تأهيل وتدريب الكادر التعليمي والإداري على نظام التعليم عن بعد وعلى متطلبات تطبيق مفهوم الجودة الشاملة من خلال دورات تدريبية متخصصة ومن خلال اللقاءات والندوات والمؤتمرات.
١٠. العمل على تكثيف الجهود المبذولة لنشر ثقافة الجودة الشاملة لدى جميع المستفيدين.
١١. اختيار الكفاءات المؤهلة للعمل في وحدة التخطيط ووحدة تقويم وضبط الجودة في عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد في الجامعة.
١٢. ضرورة العمل على تعزيز جوانب القوة ودعم العوامل التي تساهم في تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد بدرجة عالية، وضرورة العمل في الوقت ذاته على سد الفجوات والثغرات ومعالجة القصور والخلل لضمان الجودة.
١٣. إصدار مجلة دورية محكمة تُعنى بدراسات الجودة الشاملة في التعليم عن بعد في الجامعات السعودية والعربية.

المراجع

المراجع العربية:

١. أبو عظمة، نجيب حمزة والأنصاري، رفيدة عدنان. (٢٠٠٩م). مدخل لتقويم التعليم الإلكتروني وفق معايير الجودة الشاملة. مجلة الدراسات التربوية ، المجلد الخامس، العدد (٤).
٢. أبو فارة، يوسف أحمد. (٣-٥ يوليو، ٢٠٠٤م). دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس. بحث مقدم إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني. برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية، جامعة القدس المفتوحة، رام الله.
٣. أحمد، حافظ فرج، وحافظ، محمد صبري. (٢٠٠٣م) إدارة المؤسسات التربوية. القاهرة: عالم الكتب.
٤. آل محيا، عبد الله يحيى، (١٥ مارس، ٢٠٠٦م)، الجودة في التعليم الإلكتروني : من التصميم إلى استراتيجيات التعليم، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي للتعليم عن بعد، مسقط، عمان.
٥. بدح، أحمد. (٢٧-٢٨ مارس، ٢٠٠٧م). درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية. بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني، التعليم الجامعي الخاص في البلاد العربية: قضايا آنية وآفاق مستقبلية، جامعة سوهاج، مصر.
٦. توصيات المؤتمر العلمي السابع عشر للجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس. (٢٠٠٥م). مناهج التعليم والمستويات المعيارية. جامعة عين شمس، مصر.
٧. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
<http://www.imamu.edu.sa/Pages/default.aspx>
٨. الجامعة السعودية الإلكترونية. <http://seu.edu.sa/>

٩. الجهني، محمد فالح. (٢٠٠٩م). إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية: نموذج مقترح لتلبية احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة. رسالة دكتوراه غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
١٠. جودة، محفوظ. (٢٠٠٤م). إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
١١. الخطيب، محمد بشحات. (٢٠٠٤م). الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم. الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.
١٢. حسن، عماد الدين شعبان. (٢٠٠٧م). الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات في ضوء المعايير الدولية. ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة القصيم، بريدة.
١٣. حماد، شريف علي. (٢٠١١م). مستوى تحقيق متطلبات معايير الجودة الشاملة في التعليم عن بعد للمشرف الأكاديمي بجامعة القدس المفتوحة. مجلة البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية، العدد ١٧.
١٤. الحنيطي، عبدالرحيم. (٢٠٠٤م). معايير الجودة والنوعية في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد. سلسلة إصدارات الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد، عمان.
١٥. الدعيس، محمد ناجي. (٢٠٠٩م). درجة تطبيق نواب العمداء للشؤون الأكاديمية في جامعتي صنعاء وتعز في الجمهورية اليمنية مبادئ إدارة الجودة الشاملة في العمل كلية التربية. مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٤، العدد (٢+١).
١٦. الدهشان، جمال علي. (٢٠٠٦م). التجديد في التعليم الجامعي. القاهرة: دار الزهراء للنشر.

١٧. الدوري، زكريا مطلق. (ابريل، ٢٠٠٥م). آفاق ومستلزمات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول، استشراف مستقبل التعليم ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، شرم الشيخ، مصر.
١٨. دياب، سهيل رزق. (٢٠٠٩م). معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي: الجامعة الفلسطينية الفاعلة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد السابع عشر.
١٩. الراشد، أحمد عبدالعزيز . (٢٠٠٨م) . رؤية قيادات التعليم بالمملكة العربية السعودية لتطبيق التعليم الجامعي عن بعد. حولية كلية المعلمين في أبها، العدد الثالث عشر.
٢٠. راضي، ميرفت محمد. (٢٠٠٦م). معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني وسبل التغلب عليها. رسالة ماجستير . قسم إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
٢١. الرشيد، نادية إبراهيم. (٢٠١٠م). واقع نظام الانتساب في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. رسالة ماجستير. قسم الإدارة والتخطيط التربوي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
٢٢. السنبل، عبد العزيز عبد الله. (٢٠٠١م). مبادئ وإجراءات ضبط الجودة النوعية في أنظمة التعليم عن بعد. مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد ٣٨.
٢٣. السند، عبدالله. (٢٠١١م). جامعة الإمام ستفتح القبول في الدراسات العليا بنظام التعليم عن بعد. اللقاء التعريفي بطلاب وطالبات التعليم عن بعد، عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الأخبار.
٢٤. السند، عبدالله (٢٠١٢م) . عمادة التعلم الإلكتروني بجامعة الإمام أكملت استعداداتها. مقال منشور في صحيفة الرياض، العدد ١٦٠٩٤.
٢٥. سوهام، بادي. (٢٠٠٥م). سياسات واستراتيجيات توظيف تقنيات المعلومات في التعليم نحو استراتيجية وطنية لتوظيف تقنيات المعلومات من التعليم العالي:

- دراسة ميدانية بجامعة الشرق الجزائري. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة.
٢٦. الشهراني، ناصر عبدالله. (٢٠١٠م). مدى تحقق معايير الجودة الشاملة في برنامج التربية الميدانية في بعض جامعات المملكة العربية السعودية. مجلة القراءة والمعرفة، العدد ١٠٥.
٢٧. الصرايرة، خالد أحمد والعساف، ليلي. (٢٠٠٨م). ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد ١.
٢٨. الصبيحي، عمـــــــر ســـــــالم. (٢٠١٠م). تقويم جودة المقررات الإلكترونية عبر الإنترنت في ضوء معايير التصميم التعليمي "جامعة الملك عبدالعزيز نموذجا". رسالة دكتوراه. قسم تقنيات التعليم، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
٢٩. صيام، محمد وحيد. (٢٣-٢٥ أكتوبر، ٢٠٠٠م). التعليم من بعد ، نموذج للتعليم الذاتي في القرن القادم. بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثاني، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.
٣٠. صيام، محمد وحيد. (١١-١٣ أبريل ٢٠٠٥م). التعليم عن بعد كأحد نماذج التعليم العالي وبعض مجالات ضبط الجودة النوعية في أنظمتها . بحث مقدم إلى مؤتمر جودة التعليم الجامعي، جامعة البحرين، المنامة.
٣١. الطويل، أكرم احمد و آغا، احمد عوني. (١١-١٣ أكتوبر، ٢٠١٠م). متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وأثرها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تحليلية لآراء القيادات الإدارية في جامعة الموصل. بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الرابع، جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة، جامعة عدن، عدن.

٣٢. عبد المعطي، أحمد حسين. (٢٠٠٩م). الاعتماد الأكاديمي والمهني للمؤسسات التعليمية: قراءة معاصرة في ضوء تجارب وخبرات بعض الدول الرائدة. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.
٣٣. عبد المؤمن، علي معمر. (٢٠٠٨م). استخدام معايير الجودة الشاملة في تطوير برامج التعليم الجامعي والدراسات العليا في الجامعات الليبية. مجلة السائل، ٢(٤)، (٢٠٤-١٨٥).
٣٤. عبيدات، ذوقان، وآخرون. (٢٠٠٧م). البحث العلمي: مفهومه - أدواته - أساليبه. دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
٣٥. العضاض، فايز ابراهيم. (٢٥-٢٧ مايو، ٢٠٠٨م). معايير التعليم والتعلم الإلكتروني. ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الأول للتعليم الإلكتروني في التعليم العام، وزارة التربية والتعليم، الرياض.
٣٦. العضاضي، سعيد على. (٢٠٠٨م). دراسة مدى إمكانية تطبيق نموذج Kanji لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. مجلة مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي.
٣٧. عفيفي، محمد يوسف. (٨-٩ مارس، ٢٠٠٤م). التعليم عن بعد الحاجة إليه وكيفية تطبيقه. ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الثاني للجمعية السعودية للإدارة.
٣٨. عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد. (٢٠١٢). تطوير بيئة إدارية وأكاديمية تتيح تقديم خدمات التعليم عن بعد، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية رؤية استراتيجية جديدة تقوم على دمج التقنية بالتعليم. مقال منشور صحيفة الرياض، العدد ١٦٠٦٤.
٣٩. العمري، عائشة بليهش. (٢٠٠٤م). دراسة الواقع والمأمول للتعليم عن بعد في المملكة العربية السعودية.
٤٠. العمري، عائشة بليهش. (٢٠٠٨م). تصور مقترح لجامعة افتراضية سعودية للبنات في ضوء المنحى المنظومي ومعايير الجودة الشاملة. رسالة دكتوراه. كلية التربية للبنات، جامعة طيبة، المدينة المنورة.

٤١. العمريطي، ايمان ابراهيم. (٢٠٠٩م). جودة التعليم من منظور التربية الإسلامية. رسالة دكتوراه. كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
٤٢. العنقري، خالد. (٢٠١٢م). إلغاء الانتساب في الجامعات خلال خمس سنوات. مقال منشور في صحيفة الاقتصادية، العدد ٦٧١٨.
٤٣. العيد، حصة عبدالعزيز. (٢٠١٠م). مدى التفاعل لدى طالبات عمادة التعليم عن بعد في برنامج الانتساب المطور بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهن. رسالة ماجستير. قسم الإدارة والتخطيط التربوي ، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
٤٤. الغامدي، سعد علي. (٢٠٠٣م). الحاجة إلى إنشاء جامعة مفتوحة في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية. رسالة الخليج العربي، السعودية ، العدد ٨٦.
٤٥. فارس، عشيبة. (٢٠٠٠م). الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري. مجلة اتحاد الجامعات العربية، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، عمان، العدد الثالث.
٤٦. القحطاني، ابتسام سعيد. (٢٠١٠م). واقع استخدام الفصول الافتراضية في برنامج التعليم عن بعد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
٤٧. قليوبي، أماني محمد. (٢٠١١م). مدى قيام عضوات هيئة التدريس في جامعة أم القرى بمهامهن التربوية في ضوء معايير الجودة الشاملة: دراسة ميدانية من وجهة نظر العضوات والطالبات. رسالة دكتوراه. قسم التربية الإسلامية والمقارنة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
٤٨. محمد، أشرف السعيد. (٢٠٠١م). بعض مؤشرات جودة التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربية. رسالة ماجستير. قسم أصول التربية، كلية التربية، جامعة المنصورة، المنصورة.

٤٩. مدوخ، نصر الدين. (٢٠٠٨م). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية، غزة.
٥٠. مصطفى، أكرم فتحي. (٢٠٠٩م). تصميم وتطوير جامعة جنوب الوادي الافتراضية في ضوء معايير ضمان الجودة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الرابع الدولي، الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي، الواقع والمأمول، المنصورة، مصر.
٥١. الملاح، منتهى أحمد. (٢٠٠٥م). درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس. رسالة ماجستير. كلية التربية، جامعة القدس، القدس.
٥٢. المليجي، رضا إبراهيم، والبرازي، مبارك عواد. (٢٠١٠م). الجودة الشاملة والاعتماد المؤسسي "رؤى مستقبلية لتحقيق جودة التعليم في عصر المعلوماتية". القاهرة: عالم الكتب.
٥٣. منصور، ألقت شوقي. (١٣-١٥ يوليو، ٢٠١٠م). تجارب ومعايير ورؤى. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الخامس، مستقبل إصلاح التعليم العربي لمجتمع المعرفة، جامعة عين شمس، القاهرة.
٥٤. المنيع، محمد عبدالله. (٢٠٠١). تطوير مؤسسات التعليم العالي الحكومية والأهلية في المملكة العربية السعودية باستخدام نظام التعليم المفتوح والتعليم عن بعد: الجامعة العربية المفتوحة كنموذج، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة التعليم العالي الأهلي في السعودية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.
٥٥. الموسى، عبدالله. (٢٠١٢م). الجامعة الإلكترونية تقبل ٨٠٠٠ طالب وطالبة. الجامعة السعودية الإلكترونية، الأخبار.
- <http://seu.edu.sa/news/view/120>
٥٦. موسى، محمد يوسف. (٢٠٠٩م). المدخل لدراسة الفقه الإسلامي. القاهرة: دار الفكر العربي.

المراجع الأجنبية:

1. Berge, Z.L. & Muilenburg, L.Y. (2000). *Barriers to distance education as perceived by managers and administrators*. In Melanie Clay (Ed.) *Distance Learning Administration Annual 2000*. Callaway Gardens, GA.
2. Cho, S.K. & Berge, Z.L. (2002). *Overcoming Barriers to Distance Training and Education*. *Education at a Distance* .USDLA Journal. (16)1.
3. Ehlers, U. (2004). *Quality in e-learning from a learner's perspective*. *European Journal of Open and Distance Learning*.
4. Frydensberg, J. (2002). *Quality Standards: A Matrix of Analysis*. *International Review of Research in Open and Distance Learning*. 3(2).
5. Holma, J. & Junes, S. (2006). *Trainer's and Professional's Guide to Quality in Open and Distance Learning*. University of Tampere. e-Quality public deliverable D4.
6. Jun-Ming Su & others. (July 21–25, 2003). *A Study of Standardization of Traditional Teaching Materials*. *International Conference on Engineering Education*, Valencia, Spain.
7. Jung, I. S. (2010). *The dimensions of e-learning quality: From the learner's perspective*. *Educational Technology Research and Development*. Association for Educational Communications and Technology. 59(4).
8. National Universities Commission. (2012). *Guidelines For Open And Distance Learning In Nigerian Universities*. <http://www.nuc.edu.ng/>

9. Peters, O. (1998). *Learning and teaching in distance education - Analyses and interpretations from an international perspective*. London: Kogan.
10. Sanjaya, Mishra. (2007). *Quality Assurance in Higher Education: An Introduction*. Publishers: National Assessment and Accreditation Council (NAAC), Commonwealth of Learning (COL).
11. Shelton, K. (2011). *A review of paradigms for evaluating the quality of online education programs*. Journal of Distance Learning Administration IV(I). Distance Education Center. University of West Georgia.
12. Stracke, Christian M. (2009). *Quality Development and Standards in e-Learning: Benefits and Guidelines for Implementations*. Proceedings of the ASEM Lifelong Learning Conference. E-Learning and Workplace Learning. Bangkok, Thailand.
13. Western Interstate Commission for Higher Education. *WICHE*.(2012). <http://www.wiche.edu/>
14. Wirth, Markus A, (2007). *An analysis of international quality management approaches in e-learning: Different paths, similar pursuits*. Handbook on Quality and Standardisation in E-Learning.
15. Yeung, D. (2002). *Toward an effective quality assurance model of web-based learning: the perspective of academic staff*. Turkish Journal of Distance Education-TOJDE. Vol.4 No.1.
16. Yusof, S.M.& Aspinwall, E.M. (2000). *Total Quality Management Implementation Frameworks – Comparison and Review*. Total Quality Management. Vol. 11. No. 3.