

(الجودة الشاملة في التعليم ومعايير ضمان جودة متطلبات التعلم المزيج)

د/ فاطمة الزهراء طلحي

أ/ هوارى عامر

أ/ بلعورة هجيرة

جامعة سوق أهراس

ملخص:

ان من أهم الأمور التي يبني عليها نجاح التعلم المزيج هو الاطمئنان إلى معايير وضمان جودة متطلباته، مما يجعله قابلاً للتنفيذ والتطبيق والتقويم، في ظل توفر بنية تحتية بشرية مثقفة داعمة ومدربة ومؤهلة، وقاعدة مجتمعية واسعة وعريضة في مجال استخدام الحاسوب والانترنت. ويتطلب أيضاً مجتمع جامعي إلكتروني دينامي يضم المدرسين والمحاضرين والمتعلمين والفنيين والمقررات الدراسية والمختبرات والتوجيه والإرشاد والتدريب والتعليم، ولديهم القدرة على استيعاب التكنولوجيا والبحث والتفكير والاستقراء والتصميم، ومنظومة ربط إلكتروني فاعلة.

نهدف من خلال بحثنا هذا التعرف على أهم المعايير التي تضبط جودة التعلم المزيج في ظل التكنولوجيات الحديثة للتدريس الجامعي.

الكلمات المفتاحية: التعليم الإلكتروني، الجودة الشاملة، التدريس الجامعي، التعلم المزيج، الجامعة الإلكترونية.

Abstract :

One of the most important things upon which mix learning success is reassuring to standards and ensure the quality of its requirements, making it enforceable, application, and Calendar, with the availability of infrastructure, human well-educated supportive and trained and qualified, and the base community and a wide petition in the field of the use of computers and the Internet, and also requires the university community Website includes a dynamic teachers, lecturers and learners, technicians and courses, laboratories, guidance and counseling, training and education, and have the ability to absorb technology, research and reflection and extrapolation and design, electronic system linking effective.

We aim through this our research to identify the most important criteria that control the mix of learning quality in the light of modern technologies for teaching university.

Key words: e-learning, the overall quality of university teaching, learning mix, Virtual University

مقدمة:

ظهر مصطلح التعلم الخليط في السنوات القليلة الماضية، كوسيلة للتغلب على عيوب التعلم الإلكتروني E-Learning الذي ظهر مع نهاية التسعينيات من القرن الماضي، الذي بدأ مع الموجة التي كانت تركز على إدخال التكنولوجيا المتطورة في العمل التدريسي، وتحويل الفصول التقليدية إلى فصول افتراضية Virtual Classrooms، عن طريق استخدام الشبكات المحلية، أو الدولية وتكنولوجيا المعلومات. وفي غمرة هذا الاندفاع تحمس البعض لدرجة طالبوا بإلغاء الفصول التقليدية وإحلال الفصول الافتراضية مكانها.

ومع مرور الوقت و زوال الهالة بدأت التجارب والبحوث العلمية تكشف لنا جوانب القصور في التعلم الإلكتروني، منها على سبيل المثال أنه تعلم مكلف للغاية حيث يبلغ متوسط تكلفة المساق التعليمي الواحد ما بين 200 إلى 400 دولار للفرد الواحد، كذلك أن هذا التعلم يفتقد إلى التفاعل الإنساني بين المعلم والمتعلم وجها لوجه، كما أنه لا يساعد الفرد على التدريب على الحوار والمناقشة وتبادل الآراء، و التدريب على المهارات العملية، بالإضافة إلى حدوث غش وتدليس وعدم انضباط في عمليات الحضور والامتحانات.

إشكالية البحث:

إن التطور التكنولوجي مهما سما وتطور لا يغني عن الطرق التقليدية في التعليم والتعلم، ولن يكون التعلم الإلكتروني بديلاً عن التعلم التقليدي ولا عن المعلم الإنسان ولا الصفوف المدرسية. إلا أنه من غير المنطق تجاهل هذه التكنولوجيا التي أفرزتها ثورة المعلومات والاتصالات الحديثة كي تستفيد منها جميع القطاعات والمؤسسات بما فيها المؤسسة التعليمية الأكثر حاجة لها. لذا ينبغي اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتوظيفها والانتفاع بما تحويها من أدوات وفنيات في صياغة استراتيجيات تعليمية جديدة تتماشى مع ما تنادي به الاتجاهات الحديثة في التربية.

بناء على ما سبق تتجه إشكالية هذه الدراسة نحو الآتي:

الى اي مدى يساهم التعلم المزيج في رفع جودة العملية التعليمية في ضوء تكنولوجيا المعلومات؟

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تمكين الطلاب من الحصول على المعلومات والإجابة عن التساؤلات بغض النظر عن المكان والزمان؛

- تمكين المتعلمين من الحصول على متعة التعامل مع معلمهم وزملائهم وجها لوجه؛

-التواصل الحضاري بين مختلف الثقافات للاستفادة والإفادة من كل ما هو جديد في العلوم؛

-الاستخدام الأمثل للموارد المادية حيث نلاحظ انخفاض نفقات التعلم بشكل هائل بالمقارنة بالتعلم الإلكتروني وحده وهذا

يتناسب مع المجتمعات في الدول النامية.

تقسيمات البحث:

للإجابة على إشكالية الدراسة قسم البحث الى المحاور التالية:

المحور الأول: جودة العملية التعليمية.

المحور الثاني: مفاهيم عامة عن التعلم المزيج.

المحور الثالث: معايير جودة متطلبات التعلم المزيج.

المحور الأول: جودة العملية التعليمية.

على الرغم من إدراك السلطات الجزائرية لضرورة وحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في لم يرى ضمان الجودة النور في مؤسسات (CIAQES) التعليم العالي، إلا أنه ومنذ إنشاء لجنة التعليم العالي، وبما أن الأمر يتعلق بمشروع ضخم للتغيير التنظيمي فالأكيد في ذلك أن تنفيذه سيصطدم بمجموعة من المعوقات منها ما هو متعلق بكيفية قيادته وإدارته وأخرى مرتبطة بمقاومات مختلفة فردية وجماعية على السواء. ومثلما هو متفق عليه في مجال التغيير التنظيمي، تعتبر هذه المقاومات جد طبيعية، فالأهم في ذلك هو التعرف عليها، قياس مدى حدتها وأهميتها النسبية وذلك من أجل التقليل من أثرها كعائق في وجه المشروع التغييري، ومن هذا المنطلق يتعين ضبط وتحديد عوامل نجاح تطبيق مشروع ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على الأقل في الأفق متوسط المدى لضمان تطبيقه بصورة أمثل (صليحة رقاد ، 2014 ، ص ب).

أولا - مفهوم الجودة: يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم التي يعتريها بعض الغموض ويختلف مفهومها من سياق إلى آخر، كما أنها عرفت العديد من التطورات منذ بداية القرن العشرين تطرق إليها الباحثون من أكثر من زاوية، وهذا ما أدى إلى تنوع وتعدد التعريفات الخاصة بهذا المفهوم، نذكر بعضها منها:

1-تعاريف رواد الجودة، نذكر بعضها منها:

عرّف أرماند فيغانباوم (Armand Feigenbaum) الجودة على أنها: "النتاج الكلي للمنتج جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكّن من تلبية حاجات ورغبات الزبون" (محمد عبد الوهاب العزاوي، 2005، ص 15) وما يمكن استنتاجه من هذا التعريف، أن تحقيق الجودة في المنتج يتطلب وجود تكامل وتناسق بين مختلف أنشطة المنظمة من تسويق وتصميم وإنتاج. وفي هذا الإطار، بين فيغانباوم بأن مستوى جودة المنتج يتأثر بعوامل عديدة خلال مراحل التصنيع والتوزيع، تتمثل في

أ. تقوم إدارة التسويق بتقييم مستوى الجودة الذي يريده العملاء؛

ب. تقوم الإدارة الهندسية للإنتاج بترجمة المستويات التي حددتها إدارة التسويق إلى مجموعة من الخصائص الواجب توفرها في المنتج؛

ت . تقوم إدارة المشتريات باختيار مصدر التوريد وتوقيع العقود اللازمة مع هذه المصادر للحصول على المواد اللازمة؛

ث . تقوم إدارة الهندسة الصناعية باختيار العدد والمعدات والأدوات والعمليات اللازمة لعملية الإنتاج؛

ج . وفي أثناء عملية التصنيع يأتي دور مشرفي وعمال الإنتاج في التأثير على مستوى الجودة؛

2. تعاريف الجمعيات والمنظمات الخاصة بالجودة، نذكر أهمها:

عرّفت الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة (ASQC) "الجودة على أنها: "مجموعة من المميزات، والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزبائن". (p171, Jay HEIZER & Barry RENDER)

واستنادا إلى هذا التعريف، فإنّ الجودة هي الملاءمة بين خصائص المنتج واحتياجات الزبائن، أي: مدى تلبية خصائص المنتج لاحتياجات الزبائن.

عرّفت المنظمة الأوروبية للجودة (EOQ) الجودة على أنها: "مجموعة من الصفات التي يتميز به منتج معين، تحدد قدراته على تلبية حاجات المستهلكين ومتطلباتهم". (فتيحة حبشي، 2007، ص 23).

وقد عرّفت الجمعية الفرنسية للمواصفات القياسية (AFNOR) الجودة على أنها: "قابلية منتج لإشباع رغبات المستعملين الضمنية والصريحة". (Pierre EIGLIER ;2004 ,p 73).

ويلاحظ على هذا التعريف، تركيزه ، على ضرورة تحديد رغبات الزبائن الضمنية والصريحة وترجمتها إلى مجموعة من المواصفات التي تبنى عليها عملية التصميم والانتاج لإشباع رغبات الزبائن.

ثانيا: مفهوم جودة التعليم العالي:

يشكل تحديد مفهوم الجودة في مجال التعليم العالي تحديا كبيرا بذاته، إذ يصعب تحديد تعريف محدد له أو النظر إليه من زاوية واحدة، فالنظرة يجب أن تكون شمولية وتلبي متطلبات وتوقعات الأطراف ذات المصلحة الداخلية والخارجية (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، أرباب العمل، المجتمع).

1. الجودة بمعنى التميز: يعتبر هذا المدخل هو المفهوم التقليدي السائد في التعليم العالي على اعتبار أنّ مؤسسة التعليم العالي مؤسسة لها ما يميزها، وذات مستوى عال وطبيعة خاصة. وتقوم فكرة التميز في التعليم العالي بالتركيز على مدخلات ومخرجات النظام التعليمي، من تحديد متطلبات الدخول إليها أو التخرج منها، مثل الشروط القياسية لقبول الطلبة فيها، صعوبة مقرراتها والامتحانات التي يخضع لها الطلبة. وفي هذا المدخل، لا ينطبق مفهوم الجودة إلا على المؤسسات

والبرامج التي تمارس مثل هذه الاصطفائية. (صليحة رقاد ، 2014 ، ص30) .

2. الجودة بمعنى المواءمة مع الغايات (الكفاءة الداخلية): يتمتع هذا المدخل برواج كبير، إذ أنه ينطلق من غايات وأهداف المؤسسة أو البرنامج، ويحاول ضمان الجودة من خلال التأثير على العمليات التي تجرى داخل المؤسسة بالنظر إلى الموارد المتاحة لجعلها تحقق بشكل أفضل الغايات.

3. الجودة بمعنى تأمين رضى المستفيدين وأصحاب المصلحة: ظهر هذا المدخل على إثر الانتقادات الموجهة لمدخل الجودة من منظور الكفاءة الداخلية. وقد عمد إلى مساواة الجودة بقدرة المؤسسة أو البرنامج على الاستجابة لتوقعات المستفيدين وسائر أصحاب المصلحة. وبذلك، يهتم هذا المدخل بالتوجه نحو الخارج والنظر إلى مجمل عناصر المؤسسة أو البرنامج من هذا المنظور، بما في ذلك تقييم الغايات والأهداف لقياس مدى ملاءمتها مع الاحتياجات المجتمعية، وتقييم العمليات من وجهة نظر الطلبة وتوسيع نطاق التقييم ليشمل جودة المخرجات ومدى ملاءمتها لاحتياجات سوق العمل.

4. الجودة بمعنى تأمين معايير الحد الأدنى: يعتبر هذا المدخل بمثابة الضمانة للسلطات الحكومية والمجتمع ككل، بشأن احترام مؤسسات التعليم العالي للحد الأدنى من متطلبات الجودة. ويتميز هذا المدخل عن بقية المداخل، من جهة، بأنه يعتمد على سلسلة من المعايير المحددة مسبقاً بشكل واضح والواجب احترامها؛ ومن جهة ثانية، يقضي هذا المدخل بأن تجرى عمليات ضمان الجودة تحت إشراف جهات خارجية مستقلة عن مؤسسة التعليم العالي لتأمين الثقة المجتمعية هذه

العمليات وبنائهما.

ثالثاً: نماذج ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

تتبنى هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي اثني عشر معياراً تتماشى مع المعايير العالمية لضمان جودة التعليم العالي في المؤسسات التعليمية وهي: (اخليف الطراونة، 2010، ص-ص 16، 12).

1. رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط.

2. البرامج التربوية وفعاليتها.

3. الطلبة والخدمات الطلابية.

4. أعضاء هيئة التدريس.

5. الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات.

6. المكتبة ومصادر المعلومات.

7. الحاكمية والإدارة.

8. المصادر المالية.

9. المصادر المادية.

10. النزاهة المؤسسية.

11. التفاعل مع المجتمع.

12. إدارة ضمان الجودة.

وتبنى العديد من دول العالم معاييراً يمكن إدراجها على النحو الآتي:

بريطانيا: تتكون معايير ضمان الجودة في بريطانيا من:

1. المعايير الأكاديمية

• مخرجات التعليم للبرنامج.

• تقويم أداء الطلبة.

• مستوى إنجاز الطلبة في ضوء مخرجات التعليم المتوخاة.

2. جودة فرص التعليم:

• التدريس والتعلم.

• تحصيل وتقدم الطلبة.

• مصادر التعلم.

3. ضمان الجودة وتحسينها.

استراليا:

تتكون معايير ضمان جودة البرامج الأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي في استراليا من:

1. تصميم البرنامج وأهدافه.

2. المادة التعليمية.

3. مصادر التعلم.

4. التفاعل بين الطلبة والأساتذة.

5. تقويم أداء الطلبة والإدارة.

6. تقويم البرنامج.

سويسرا:

تتكون معايير ضمان جودة البرامج الأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي في سويسرا من ستة محاور رئيسة هي:

1. أهداف التدريس والتطبيقات العملية.

2. مقاييس ضمان الجودة الداخلية في المؤسسة التعليمية.

3. المنهاج وطرق التدريس.

4. الهيئة التدريسية.

5. الطلبة.

6. المرافق.

ألمانيا:

أما في ألمانيا فتتكون معايير ضمان جودة البرامج الأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي من:

1. أهداف البرنامج.

2. تصميم المناهج والمحتوى.

3. معايير وإجراءات الامتحانات.

4. مقاييس ضمان الجودة.

5. طرق التدريس والتعلم.

6. مدى النجاح والدعم المؤسسي.

7. مصادر التعلم والمرافق الخاصة.

الولايات المتحدة الأمريكية:

هناك الكثير من المؤسسات التي تعنى بجودة البرامج الأكاديمية، وعادة ما تكون هذه المؤسسات متخصصة في مجالات معينة، فعلى سبيل المثال، تعتمد هيئة اعتماد العلوم الهندسية على سبعة معايير لضمان جودة البرامج الهندسية هي:

1. أهداف البرنامج.

2. دعم الطلبة.

3. مكونات البرنامج.

4. أعضاء الهيئة التدريسية.

5. المنهاج.

6. المختبرات.

7. التجهيزات الحاسوبية.

8. دعم المؤسسة والمصادر المالية.

اليابان:

تركز هيئة اعتماد الجامعات اليابانية على أحد عشر معياراً للتقويم هي:

1. المهمة والأهداف.

2. التنظيم ومدى ارتباطه بالمهمة والأهداف.

3. سياسة القبول وممارساته.

4. المناهج.

5. الأنشطة البحثية.

6. الهيئة التدريسية.

7. الأجهزة.

8. مصادر المعلومات.

9. حياة الطالب وبيئته.

10. الإدارة الجامعية، والرقابة والتقويم.

المحور الثاني: مفاهيم عامة عن التعلم المزيج:

أولاً: مفهوم التعلم المزيج :

وهو أحد أنواع أو مستويات التعليم الإلكتروني، وهو "التعلم الذي يتم من خلاله استخدام وسائل اتصال مختلفة تتضمن الإلقاء المباشر والتعلم الذاتي والتواصل عبر الإنترنت، فهو يمزج بين التعليم الاعتيادي وبين استخدام التقنيات التعليمية المتنوعة مما يعطي الحرية للمعلم في استخدام تقنيات الاتصال في غرفة الصف" (الشهري، بندر بن عبد الله، 2008، ص 67).

وترددت له أسماء مختلفة تحمل المعنى نفسه في الأوساط التربوية، له أسلوبه وطريقته في التعليم، طبق في بعض الدراسات، وقد شاعت تعريفات عدة لهذا النوع من التعلم، عكست نظرة الباحثين واهتمامهم بأنماط التعلم الإلكتروني، ومن هذه التعريفات على سبيل التوضيح لا الحصر ما يأتي:

هو إعادة هيكلة وصياغة المحتوى التعليمي بالاعتماد على نظريات التعلم وإدماجه بالوسائط الإلكترونية الحديثة المختلفة والتي توفر للمتعلم بيئة تفاعلية نشطة من خلال برامج إدارة المحتوى، حيث تنقله من غرفة الصف التقليدية إلى صف أوسع غير محدد بزمان أو مكان (شطرات، نايف محمود، 2010، ص 9).

توظيف المستحدثات التكنولوجية ودمجها بالأهداف والمحتوى ومصادر وأنشطة التعلم وطرائق توصيل المعلومات من خلال أسلوب التعلم وجها لوجه، لإحداث تفاعل بين عضو هيئة التدريس كونه معلما ومرشدا للطلبة (الغريب، زاهر إسماعيل، بدون سنة نشر، ص 100).

نظام تعليمي تعليمي يستفيد من كافة الإمكانيات والوسائط التقنية المتاحة، وذلك بالجمع بين أكثر من أسلوب و أداة للتعلم سواء كانت الكترونية او تقليدية، لتقديم نوع جيد من التعلم يتناسب مع خصائص المتعلمين واحتياجاتهم من ناحية وطبيعة المقرر الدراسي و الأهداف التعليمية من ناحية أخرى (ابو خطوة و السيد عبد المولى، 2009، ص 4).

إحدى صيغ التعلم التي يندمج فيها التعلم الإلكتروني مع التعلم الصفّي التقليدي في إطار واحد، حيث توظف فيها الحواسيب وشبكات الانترنت والاتصالات، و يتلقى فيها المعلم مع الطالب وجها لوجه معظم الأحيان (زيتون حسن حسين، 2005، ص 54).

بشكل عام إن التعلم المزيج ليس مفهومًا جديدًا بل هو جديد قديم؛ إذ له جذور قديمة تشير في معظمها إلى مزج طرق التعلم واستراتيجياته مع الوسائل المتنوعة، وتستخدم له مصطلحات، مثل: التعلم المزيج (Blended Learning)، والتعلم الهجين (Hybrid learning)، والتعلم المختلط (Orey, 2002) (Mixed Learning)، وهو بالتالي قد يتنوع بشكل كبير جدًا، لأن حدوث التعلم من خلاله يعتمد على عناصر متعددة، منها على سبيل المثال: الخبرة، والسياق، والطلبة، وأهداف التعلم، والمصادر. وهذا يعني أنه ليس هناك استراتيجية واحدة للمزج، ولأن المهارة في دمج عناصر مختلفة بشكل ملائم وعملي، ولعل شكل 1 التالي يوضح المقصود من التعلم المزيج

شكل 1: مفهوم التعلم المزيج



Source :Orey, M. (2002). Definition of Blended Learning. University of Georgia. Retrieved February 21, 2003, from the World Wide Web: <http://www.arches.uga.edu/~mikeorey/blendedLearning>

ثانيا : منظومة التعلم المزيج (المتطلبات):

ان من أهم الأمور التي يبني عليها نجاح التعلم المزيج هو الاطمئنان إلى معايير وضمان جودة متطلباته، مما يجعله قابلا للتنفيذ والتطبيق والتقويم، في ظل توفر بنية تحتية بشرية مثقفة داعمة ومدربة ومؤهلة، وقاعدة مجتمعية واسعة وعريضة في مجال استخدام الحاسوب والانترنت. ويتطلب أيضا مجتمع جامعي إلكتروني دينامي يضم المدرسين والمحاضرين والمتعلمين والفنيين والمقررات الدراسية والمختبرات والتوجيه والإرشاد والتدريب والتعليم، ولديهم القدرة على استيعاب التكنولوجيا والبحث والتفكير والاستقراء والتصميم، ومنظومة ربط إلكتروني فاعلة.(الشمري هاشم و الليثي نادر، 2008، ص 48).

ويعد التعلم المزيج مكملًا للأساليب التعليمية الاعتيادية القائمة، وبناء منظومته تتطلب مجموعة من الاجراءات وهي:

- تحديد الاهداف.

- طرائق واساليب التدريس والوسائل والانشطة المرافقة.

- تحليل المحتوى.

- البنية التحتية.

- المتطلبات التقنية.

- المتطلبات البشرية.

- الدعم المالي والمادي.

- التعبئة المجتمعية.

- الشراكة والربط ما بين القطاع العام والخاص.

ثالثا : ابعاد التعلم المزيج:

الاستخدام الاصلي لعبارة التعلم المزيج ارتبط في اغلب الاحيان ببساطة بربط التعليم في قاعة الدروس التقليدية بأنشطة التعلم الالكتروني على اية حال هذا المصطلح قد تطور ليشمل مجموعة اكثر ثراء من استراتيجيات التعلم، وبرنامج التعلم المزيج قد يجمع واحدا او اكثر من الابعاد الاتية: (الفاقي عبد الله، 2011، ص-ص 36-37).

- دمج التعليم المباشر وغير المباشر:

- دمج التعلم ذو الخطو الذاتي والتعلم التعاوني:

- دمج التعليم النظامي وغير النظامي:

- دمج المحتوى المخصص بالمحتوى الجاهز:

رابعا : نماذج التعلم المزيج:

ذكر فالتان ان للتعلم المزيج ثلاثة نماذج هي :

- نموذج تطوير المهارة: يجمع بين التعلم الذاتي والمعلم الذي يقوم بدور دعم وتطوير المعرفة.

- نموذج تطوير الموقف: وهو اسلوب متميز فيه مختلف الاحداث ووسائل تقديمها من اجل تطوير سلوكيات معينة.

- نموذج تطوير الكفاية: وهذا الاسلوب يمزج الاداء والادوات الداعمة له مع ادارة مصادر المعرفة والتوجيه والخبراء، من اجل تطوير الكفايات اكتساب المعرفة ونقلها.

ان عملية المزج تتم في عدة ابعاد هي: (سالم احمد، 2004، ص 91)

- مزج التعلم الشبكي مع التعلم غير الشبكي؛

- التعلم الذاتي مع التعاوني؛

- المحتوى الخاص المعد مسبقا حسب الحاجة والمحتوى الجاهز؛

- التعلم بالعمل؛

ان للتعلم المزيج اربع معاني هي:

- التعلم بمزج التقنيات الحاسوبية بالأساليب التعليمية التقليدية؛
- التعلم بمزج طرائق التدريس المبنية على نظريات سلوكية او بنائية او معرفية بالأساليب التقليدية؛
- التعلم بمزج الوسائل والاجهزة التعليمية السمعية والبصرية بالأساليب التقليدية؛
- التعلم بالعمل .

المحور الثالث: معايير جودة متطلبات التعلم المزيج.

هي تلك المواصفات والخصائص التي ينبغي توافرها في مدخلات النظام التعليمي، والتي تتمثل في :

أولاً: جودة الأهداف :

صياغة أهداف منطقية واضحة ومعقولة، تتناسب وطرائق التدريس والمقرر الدراسي وحاجات الطلبة، قابلة للتنفيذ والاداء والتطبيق والقياس والتقويم في الزمان والمكان المناسبين.

ثانياً: جودة طرائق واساليب التدريس:

اختيار طرائق واساليب التدريس متنوعة وهادفة مزودة بالوسائل التقنية والالكترونية والانشطة المرافقة، المناسبة لتنفيذ المحتوى الدراسي، وتحقيق الاهداف التدريسية، وتلبية رغبات الطلبة، وتكريس مبدأ التعلم بالعمل والتشارك والتفاعل والحوار وحل المشكلات، وتنمي لدى الطلبة روح الابتكار والابداع والتجديد، والتعلم المستمر.

ثالثاً: جودة المحتوى(المقرر الدراسي):

المقرر الدراسي هو القلب النابض للخطة الدراسية، لأنه يتسم بالتفاعلية، ويحتوي على الاهداف والمعارف والتقنيات التي يدرسها الطلبة، لإثراء معارفهم ومهاراتهم بالشكل المطلوب، لذلك تعد جودة المقرر الدراسي من اهم العوامل المرتبطة بجودة التدريس الجامعي وهناك عددا من المتطلبات التي يجب ان تتوافر في المقرر الدراسي لغايات التعلم المزيج وهي: (احمد اشرف السعيد، 2007 ، ص72).

- ✓ تقسيم المحتوى الدراسي الى وحدات متدرجة ومنطقية، يسهل فهمها وتحصيلها من جهة، وتخدم التعليم المفرد من جهة اخرى.
- ✓ ان يحتوي كل درس على شرح تفصيلي متكامل، وتمارين واسئلة ومحاكاة، بحسب احتياجات الطلبة، وتسمح بتقييم اداء الطلبة باستمرار.
- ✓ ان يحتوي كل درس على مصادر اضافية وخارجية للمعرفة ومكملة لحاجات الطلبة.
- ✓ ان يغطي المحتوى نفس المحتوى الذي يتضمنه المقرر الدراسي التقليدي.
- ✓ تضمين المحتوى أنشطة تفاعلية تتناسب مع اساليب التعلم كالتذكر والفهم والتحليل والتركيب والنقد والتقويم.

✓ امكانية استثمار المحتوى لكافة المعطيات التكنولوجية وحسب المتاح.

✓ القابلية للاستخدام واعادة الاستخدام .

✓ قابليتها للوصول الى الطلبة وتحقيق المطلوب منها الى المطلوب.

✓ قابلية المقرر الدراسي للتعديل .

رابعاً: جودة البنية التحتية :

وتشمل الظروف المكانية والفيزيائية والمناخية والسعة والسرعة والقدرة الاستيعابية لوسائل الاتصال والبدايل المتاحة.

خامساً: جودة المتطلبات التقنية وتتطلب : (عماشة محمد عبد، 2010، ص ص 2-3).

توفير عدد كاف من الاجهزة الحاسوبية الحديثة المزودة بالداتا شو ومتصلة بشبكة الانترنت.

✓ توفير مقرر الكتروني لكل مادة دراسية؛

✓ نظام لإدارة التعلم الالكتروني؛

✓ نظام ادارة المحتوى الدراسي؛

✓ برامج تقييمية الكترونية؛

✓ مواقع الكترونية يمكن الاتصال والتحاوور معها؛

✓ توجيه وارشاد من قبل المعلمين؛

✓ فصول افتراضية وتقليدية؛

✓ بريد الكتروني ورسائل ومحاكاة الكترونية؛

✓ لقاءات اسبوعية ما بين الطلبة وموجهو المادة الدراسية؛

✓ الشراكة والربط ما بين القطاع العام والخاص.

سادساً: جودة المتطلبات البشرية:

1:المدرس وعليه ان يتمتع بـ: (الهادي محمد، 2005، ص ص 9-11).

✓ الرغبة في الانتقال من التعليم التقليدي الى التعلم الالكتروني؛

✓ الرغبة في الدخول الى الصفوف الافتراضية؛

- ✓ القدرة على الجمع بين التدريس التقليدي والالكتروني؛
 - ✓ الرغبة الاكيدة في الدخول الى التعلم الالكتروني والادارة الالكترونية؛
 - ✓ القدرة على التعامل مع الانترنت لتجديد معلوماته وتطوير مقرراته؛
 - ✓ القدرة على التدريب التقليدي للطلبة على التعامل مع اجهزة الحاسوب وتقنياتها؛
 - ✓ القدرة على التعامل مع برامج تصميم المقررات؛
 - ✓ القدرة على تصميم الاختبارات الحاسوبية؛
 - ✓ القدرة على التعامل مع البريد الالكتروني وتبادل الرسائل مع الطلبة؛
 - ✓ القدرة على اثارة دافعية المتعلمين وخلق روح المشاركة والتفاعل داخل الصف؛
 - ✓ الفهم الكامل لخصائص واحتياجات ومتطلبات الطلبة على اختلاف مستوياتهم؛
 - ✓ مراقبة اداء الطلبة كل على حدة؛
 - ✓ تطبيق مبادا تفريد التعليم لمساعدة الطلبة على التعلم بحسب قدراتهم؛
 - ✓ استيعاب الهدف من التعلم المزيج.
- 02: المتعلم: وهو محط الاهتمام لمختلف ظروف التعلم وحتى يقوم بهذه المهمة لابد من:
- ✓ ان تتوافر لديه الرغبة الحقيقية في التعليم والتعلم المدمج؛
 - ✓ استقلالية المتعلم وتعني الالتزام والمثابرة من اجل تحقيق النجاح للتعلم الالكتروني.
 - ✓ القدرة على المشاركة في العملية التعليمية كي يكون متفاعلا وليس متلقيا؛
 - ✓ القدرة على التدريب والتعامل مع البريد الالكتروني؛
 - ✓ القدرة على الادراك والوعي التام والتفكير الناضج؛
 - ✓ القدرة على الحوار والنقاش والنقد البناء واتخاذ القرار؛
 - ✓ احترام الوقت وادارته والمحافظة عليه؛
 - ✓ الاهتمام برغباتهم وقدراتهم واهتماماتهم؛
 - ✓ ان يتمتع بقدرات معرفية ناضجة؛

✓ انماط التعلم المفضلة المهم؛

✓ اعداهم وكيفية الوصول اليهم؛

✓ التدرب على استخدام انماط الاتصال الالكتروني.

3:فنيو المختبرات الحاسوبية الذين يمتلكون المعارف والمهارات الكافية التي تؤهلهم للقيام بأدوارهم التقنية والفنية والارشادية والتدريبية تجاه الطلبة، وحسب متطلبات الموقف التعليمي، وتقديم كل العون والمشورة والمساعدة في سبيل انجاح العملية التدريسية.

سابعا: جودة الامكانات المالية: (سلامة حسن علي، 2006، ص 60).

المال هو الشريان الحقيقي للحياة، ومحركا رئيسا لعجلتها، وبدونه تبقى الآمال والشعارات والخطط مركونة في الادراج، لما له من مساس مباشر في دعم وتطوير الحياة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية، وعليه فان الشروع في تطوير التعليم نحو التقدم العلمي التكنولوجي، يتطلب قبل كل شيء توفير ميزانية مالية فعلية مجدولة ومحكومة ببرنامج زمني، تغطي كافة اوجه النفقات المالية والمصاريف والكلف التشغيلية، لضمان السير الصحيح في منظومة التعلم المزيج الالكتروني. حيث تشير الدراسات الى ان متوسط تكلفة المساق التعليمي الالكتروني. بلغت ما بين 200-400 دولار للفرد الواحد

- جودة التعبئة المجتمعية :

المجتمع الجامعي هو الاطار الخصب الذي يغلف العملية التعليمية بمنظومتها وفلسفتها، بدءا من المتعلم الى المدرس والمحاضر والمحاضرة والمختبر والمكتبة والارشاد والتوجيه. لذلك ينبغي ان تكون هذه البنية البشرية على قدر من الرغبة والمعرفة والثقافة والمهارة في مجال التعامل مع الحاسوب وتقنياته، من خلال بيئة تفاعلية هادفة وداعمة لتوجهات الافراد نحو استيعاب التكنولوجيا والاتصال والتواصل وتبادل الخبرات والعمل التعاوني، لتعزيز منظومة التعلم المزيج، والولوج الى عصر التعليم الالكتروني.

- جودة الشراكة والربط ما بين القطاع العام والخاص :

في ظل الانتشار الواسع لشبكات الاتصال والانترنت، واستحواذ الشركات الخاصة علي جزء كبير منها ماديا واداريا وفنيا. وفي ضوء النجاحات التي يحققها هذا القطاع، وجودة الخدمات التي يقدمها، مقابل ارتفاع الكلفة المالية لهذه التكنولوجيا ومرفقاتها من جهة، وعجز بعض المؤسسات الحكومية وعدم قدرتها على توفير الخدمات الالكترونية من جهة اخرى، تبدو الحاجة ضرورية وملحة لقيام الشراكة والربط الالي لشبكات الاتصال والانترنت بين القطاعين العام والخاص، من خلال بروتوكولات وعروض واتفاقات تشريعية منظمة، تتميز بتقديم كل الخدمات الالكترونية المكتوبة والمقروءة والمسموعة والمرئية ذات الجودة العالية.

ثامنا : ضمان الجودة:

يعني الالتزام بالعمل والاستمرار بالعباء وتوفير الثقة ومنع الانحرافات او الاخطاء، حفاظا على الجودة وحسن الاداء والالتقان على الدوام، ولضمان ذلك لابد من: (الوادي محمود والطائي رعد، 2003، ص 10-12).

- ✓ اتباع الاساليب الرقابية الشفافة والمتنوعة لبرامج الجودة من كافة العاملين طلاب ومدرسين في الجامعة.
- ✓ التأكيد على ان الجودة واتقان العمل وحسن الاداء مطلب وظيفي عصري، وواجب وطني، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة .
- ✓ تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة .
- ✓ ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة تحت شعار لا بديل عن الصحيح .
- ✓ تحقيق التقدم النوعي في العملية التدريسية وذلك بتفعيل كافة الانظمة المعمول بها في الجامعة دون استثناء.
- ✓ المحافظة على مستوى الأداء للمدرسين والفنيين والطلبة في الجامعة من خلال المتابعات الميدانية المستمرة، وابداء التوجيهات اللازمة بروح من المسؤولية كلما دعت الحاجة .
- ✓ اتخاذ كافة الاجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوي الجودة وتقلل من وقوع الازخالات في التدريس.
- ✓ حل المشاكل التدريسية ميدانيا وبالطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة لها متابعة تنفيذها.
- ✓ فتح قنوات الاتصال والتواصل مع الجهات الرسمية، والتعاون مع الشركات التي تعنى بالنظام لتحديث برامجه وتطويرها.
- ✓ تطبيق مبدأ اللامركزية والمرونة في اتخاذ كافة القرارات مما سيتيح فرصة المشاركة لكافة العاملين في المؤسسة كل حسب اختصاصه ومكان عمله .
- ✓ المردودية والمحاسبية لكل من يعمل في العملية التدريسية .
- ✓ الامانة والمصداقية في تقديم الخدمة التعليمية والحصول عليها.
- ✓ للتدريس قيمة والسعي للتفوق وتجاوز حدود التوقعات.
- ✓ الثبات والاستمرارية في تقديم الخدمة التعليمية مهما اختلفت الظروف والامكانيات .

الخاتمة:

إن استخدام التعلم المزيج أصبح احد المتطلبات الرئيسية لهذا العصر وذلك لتغير اولويات ومتطلبات التعليم من متعلم الى آخر، ولذا يجب على المنظمات ان تستخدم طرق تعلم مزيج في استراتيجيات التعلم للحصول على المحتوى المناسب وبالشكل والوقت المناسب للفرد ، ويظم التعلم المزيج وسائط تقديم متعددة ومصممة لتكمل بعضها البعض وتعزز تعلم السلوك وتطبيقه.

المراجع:

1- الكتب باللغة العربية:

- 1- اخليف الطراونة، ضبط الجودة في التعليم العالي وعلاقته بالتنمية، ورقة عمل للمشاركة في البرنامج الأكاديمي للأسبوع العلمي الأردني الخامس عشرة العلوم والتكنولوجيا: محرران للتغيير) التي تعقدها مدينة الحسن العلمية في الفترة الواقعة ما بين 10 - 2010/5/12م (الاثنين-الأربعاء)
- 2-الشهري، بندر بن عبد الله : " تقويم مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس التعليمي في بيئة التعليم الإلكتروني " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية ، 2008 .
- الشمري هاشم و الليثي نادر: "الاقتصاد المعرفي"، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 .
- 3- الفقي عبد اللاه ابراهيم : " التعلم المدمج التصميم التعليمي – الوسائط المتعددة – التفكير الابتكاري " ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ، 2011 .
- 4-الوادي محمود والطائي رعد : " ضمان الجودة " ، ورقة عمل مؤتمر ضمان الجودة و أثره، جامعة الزرقاء الخاصة ، 2003 .
- 5-احمد اشرف السعيد : "الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي " ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، 2007 .
- 6- الغريب، زاهر إسماعيل : " التعليم الالكتروني من التطبيق إلى الاحتراف والجودة " ، عالم الكتاب ، القاهرة .
- 7- زيتون حسن حسين: " رؤية جديدة في التعليم الالكتروني: المفهوم، القضايا، التطبيق، التقييم " ، الدار الصوتية للتربية ، الرياض، 2005
- 8- سالم احمد: " تكنولوجيا التعلم والتعليم الالكتروني " ، مكتبة الرشيد ، الرياض ، 2004.
- 9-سلامة حسن علي : " التعلم الخليط التطور الطبيعي للتعلم الالكتروني " ، مجلة كلية التربية، 2006.
- 10-محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2005.

2-الكتب باللغة الأجنبية:

- 1- Jay HEIZER & Barry RENDER, **Operations Management**, prentice- hall, 2001.
- 2- Pierre EIGLIER, Marketing et Stratégie des Services, Paris: édition économique, 2004.
- 3- Orey, M. (2002). Definition of Blended Learning. University of Georgia. Retrieved February 21, 2003, from the World Wide Web: <http://www.arches.uga.edu/~mikeorey/blendedLearning>

3-المذكرات:

- 1-صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية مؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1 ، 2014
- 2- فتيحة حبشي، "إدارة الجودة الشاملة" أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.

4-مواقع الأنترنت:

- شطرات، نايف محمود ، Knol.google.com ، 2010. تاريخ الاطلاع 2016/11/02.
- ابو خطوة و السيد عبد المولى : " التعلم المدمج وحلول مقترحة لمشكلات التعلم الالكتروني " ، الموقع الإلكتروني : www.slaati.com/inf/articles.php?action=show&10=78 ، 2009. تاريخ الاطلاع 2016/11/02.
- عماشة محمد عبد : "التعلم الالكتروني المدمج " Informatics.gov.sa/details.php?id=222 ، 2010 تاريخ الاطلاع 2016/11/02..