



Matidja

The Arabic Journal of Human

مجلة متيجة للدراسات الإنسانية

المجلة العربية في العلوم الإنسانية

EISSN : 2014 - 1597

ISSN : 2602-5639

استراتيجية جامعة القدس المفتوحة في تطبيق ادارة الجودة الشاملة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

د. سي احمد نذير

جامعة البليدة 2

siahmed_nadir@yahoo.fr

ط/د. سارة اسكندر

جامعة البليدة 2

sara240653@yahoo.fr

الملخص:

يهدف هذا البحث الى دراسة استراتيجية جامعة القدس المفتوحة و ابراز الجهود المبذولة من طرفها لتطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة و استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، حيث توصلنا من خلال هذا البحث الى نتيجة تتمثل في ان الجامعة حققت أداء ملحوظا تميزت به عن بعض الجامعات و استطاعت أن تحقق الريادة و التميز خاصة في مجال التعليم الالكتروني و تفعيل بيئة التعلم المفتوح، وهذا بفضل استراتيجيتها التي تضمنت اهدافا واضحة و توجهات رئيسية مباشرة نحو مفهوم ادارة الجودة الشاملة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، ادارة الجودة الشاملة، التعليم العالي، التعليم الالكتروني، التعلم

المفتوح.

Abstract :

This research aims to study the strategy of Al-Quds Open University and to highlight its efforts to implement the concept of Total Quality Management and the use of information and communication technology, In this research we reached the result that this university achieved remarkable performance than other universities it has been able to achieve leadership and excellence, especially in the field of e-learning and activate the environment of open learning these achievements are due to its strategy which included clear objectives and direct main orientations towards the concept of TQM and ICT.

Keywords: TIC, Total quality management, Higher education, E-learning, Open learning.

مقدمة:

العالم اليوم يشهد تطورات عديدة في مختلف المجالات، و أهم هذه التطورات التطور التكنولوجي الذي حول العالم الى قرية صغيرة بفضل العولمة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و الاندماج ضمن هذا العصر يتطلب الاستجابة لهذه التغيرات و مواجهة التحديات باعتماد اسلوب واعي ، فالمنافسة شديدة و البيئة متغيرة، و عليه فإن المنظمات امام خيار لا بديل له هو البحث في السبل التي تضمن لها البقاء و الاستمرار، لهذا ظهرت مداخل ادارية حديثة تتضمن اساليب عمل متطورة تستجيب لمتطلبات العمل في هذه البيئة منها اسلوب ادارة الجودة الشاملة .

و نظرا للدور المهم لمؤسسات لتعليم العالي ورسالتها باعتبارها ركيزة من ركائز التطور و التنمية كونه يشرف على اعداد الكوادر البشرية المؤهلة لقيادة المجتمع، ينبغي الارتقاء بأداء هذه المؤسسات وخدماتها لتحقيق التقدم و مواكبة التطور ، و في سبيل تطوير اداء مؤسسات التعليم العالي لجأ البعض منها الى تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة حيث ظهرت تجارب رائدة في هذا المجال على المستوى العربي و العالمي، و من بين هذه التجارب تجربة جامعة القدس المفتوحة بدولة فلسطين .

اشكالية البحث: انطلاقا مما سبق ارتأينا من خلال هذا البحث دراسة تجربة جامعة القدس المفتوحة بإظهار اهم النقاط التي تبرز اعتماد الجامعة على اسلوب ادارة الجودة الشاملة و استخدام تكنولوجيا المعلومات و والاتصالات و لهذا نطرح التساؤل التالي: مامدى اعتماد استراتيجية جامعة القدس المفتوحة على متطلبات ادارة الجودة الشاملة باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات؟

هدف البحث :يهدف هذا البحث الى الوقوف على الجهود المبذولة من طرف جامعة القدس المفتوحة لتحسين جودة التعليم في ظل التطور التكنولوجي من خلال دراسة استراتيجية هذه الجامعة و اهدافها و اهم انجازاتها .

عناصر البحث: لمعالجة الاشكالية، يشمل البحث العناصر التالية:

- ✓ ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (المفهوم ، المبادئ و المتطلبات)
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتطوير اساليب الادارة و التعليم
- ✓ تجربة جامعة القدس المفتوحة في تبني مفهوم ادارة الجودة الشاملة و استخدام تكنولوجيا المعلومات

1. مفهوم ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مبادئها ومتطلبات تطبيقها

تعني الجودة في التعليم العالي: " ترجمة احتياجات و توقعات الطلبة الى خصائص محددة تكون اساسا في تعليمهم و تدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية و صياغتها بأهداف بما يتوافق مع تطلعاتهم المستقبلية" ⁱ

تعرف ايضا بأنها " مقدرة مجموع خصائص و مميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب ، سوق العمل، المجتمع و كل الجهات الداخلية و الخارجية المنتفعة" ⁱⁱ

من التعريف الاول نلاحظ انه يتناول مفهوم الجودة على اساس خصائص المنتج التي ترضي المستفيد من الخدمة (الطالب)، فالجودة بهذا المفهوم هي داخلية في اطار العلاقة بين الاستاذ و الطالب، و المنتج المعني بالجودة هو الخدمة التعليمية التي ترتقي الى مستوى تطلعات الطلبة ، أما التعريف الثاني فقد تناول مفهوم الجودة في إطار اشمل ينبغي تحقيق توقعات (سوق العمل و اطراف خارجية) معا، فخصائص الجودة هنا تخرج عن الإطار الداخلي للمؤسسة الى اطار اخر يشمل العلاقة بين المؤسسة التعليمية و سوق الشغل، و المنتج هنا هو الطالب في حد ذاته حيث ينبغي ان تتوفر فيه مجموعة من الخصائص التي تتماشى مع متطلبات سوق الشغل. و

هو التعريف الاشمل الذي يعكس توجه مؤسسات التعليم العالي الى تبني مفهوم ادارة الجودة الشاملة للارتقاء بمستوى اداء هذه المؤسسات لتحقيق غاية رئيسية هي تلبية احتياجات المجتمع وسوق الشغل و بالتالي تحقيق التنمية و التطور، حيث لم يبق المفهوم محصورا في جودة المحتوى التعليمي فقط.

و تعرف ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بأنها: "اسلوب تطوير شامل و مستمر في الاداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي ، تهدف هذه العملية الى تحقيق اهداف كل من سوق العمل و الطلاب ، اي انها تشمل جميع وظائف و نشاطات المؤسسة التعليمية لانتاج الخدمة و ضمان توصيلها بما يحقق رضا الطلاب و زيادة ثقتهم و تحسين مركز المؤسسة محليا و عالميا" ⁱⁱⁱ ،

و هناك تعريفا اشمل لادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، بحيث تعرف بأنها " فلسفة شاملة للحياة و العمل في المؤسسات التعليمية تحدد اسلوبا في الممارسة الادارية مبنيا على مجموعة من المبادئ التي ترمي الى تقديم خدمات تعليمية متميزة للمستفيدين الداخليين و الخارجيين ، من خلال خلق بنية ثقافية تنظيمية في الجامعة تقوم على اساس العمل الجماعي و المشاركة في اتخاذ القرارات و تهدف الى تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمة التعليمية، و الاهتمام بطريقة تأدية العمل

- ✓ التخطيط الاستراتيجي : وجود اهداف محددة و واضحة لمؤسسة التعليم العالي يشارك في صنعها جميع العاملين، بحيث يكون لهذه الاهداف توجه مستقبلي طويل و قصير الامد بما يحقق رغبات الطلبة و العاملين و كل العملاء.
- ✓ التحسين المستمر:هدف التحسين المستمر للعملية التعليمية هو جعل كل مظهر من مظاهرها محسن بدقة في ضوء المتغيرات و تلبية حاجات الطلاب و السوق و جميع المتعاملين.
- ✓ الثقافة التنظيمية: ان تصبح فلسفة الجودة مسؤولية الجميع في الإدارة من خلال تكييف عمل الجماعات و توجيهها نحو هدف رئيسي هو تحقيق الجودة في المؤسسة التعليمية.
- ✓ التركيز على العميل الخارجي: و يقصد به المستفيد من خدمة مؤسسات التعليم العالي، حيث يظهر توجه الذي يرى ان الطالب هو منتج العملية التعليمية يجب تمكينه بالمعرفة و المهارات اللازمة و تأهيله لتقديمه الى سوق الشغل، لذا فعلى المؤسسة دراسة متطلبات و احتياجات سوق الشغل بدقة من حيث التخصصات و المؤهلات المطلوبة لتقديم موارد
- للوصول الى التحسين المستمر لعمليات التعليم و التعلم، و تطوير مخرجات التعليم.^{iv}
- من التعاريف السابقة نستخلص ان مفهوم ادارة الجودة الشاملة يشمل العناصر التالية:
- ✓ اسلوب عمل لتطوير الاداء يشمل كافة العمليات و الوظائف في التعليم العالي (تعليمية و ادارية).
- ✓ التحسين المستمر للعمليات.
- ✓ ثقافة تنظيمية تقوم على اساس العمل الجماعي و المشاركة لتحقيق الاهداف.
- ✓ تحقيق خدمات متميزة تلبي احتياجات المستفيدين من الخدمة على المستويين الداخلي و الخارجي.
- و من مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:^{v، vi}
- ✓ التزام الادارة العليا: اي الوعي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي بكل المستويات الادارية العاملة بالمؤسسة التعليمية، و الاسهام في اقناع الجميع بضرورة نجاح تنفيذ الجودة الشاملة، و توفر الرغبة الحقيقية في تحسين الاداء و التغيير.

بشرية ذات مهارات عالية و متنوعة ، فالعملاء الخارجيين هنا هم مؤسسات الشغل ، أما التوجه الثاني يؤكد على ادراك الطلبة لأهمية جودة خدمة التعليم المقدمة اليهم التي ترتقي الى تطلعاتهم ، و قدرتهم على تلبية الاحتياجات الوظيفية، و يتم تعزيز هذا الادراك من خلال تصرفات عديدة مثل تزويدهم بالتغذية العكسية على المدى القصير حول مستوى تحصيلهم العلمي، ومعرفة آرائهم و اتجاهاتهم حول ما يتلقونونه من خدمات تعليمية.

✓ التركيز على العميل الداخلي: و هم كافة العاملين داخل المؤسسة التعليمية من أساتذة مدراء، مساعدون، حيث يعتبر كل عامل في كل مستوى مسؤول عن تحقيق الجودة الشاملة، و باعتبارهم راس مال المؤسسة يجب العمل على زرع الولاء و الانتماء لديهم تجاه مؤسساتهم ، و تحقيق رضاهم بما ينعكس عن ادائهم و مسؤوليتهم في تحقيق الجودة.

✓ مشاركة العاملين: تعد مشاركة العميل الداخلي مبدءا مهما من مبادئ تحقيق ادارة الجودة الشاملة، اذ ان اشراك العملاء الداخليين (اعضاء هيئة التدريس، طلبة، موظفون، اعضاء الادارة...) في صناعة القرار

يسهل على المؤسسة تنفيذ عمليات ادارة الجودة الشاملة بنجاح، و المشاركة تشجع عمليات الابداع و الابتكار ، لهذا ينبغي بناء فرق عمل و اعتماد نماذج تغيير تركز على تمكين العاملين و اشراكهم في التخطيط و تنفيذ عملية التغيير.

و تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يتطلب توفير مجموعة من المتطلبات التنظيمية و الادارية و الاجتماعية مع توفير المناخ المناسب لإمكانية التطبيق، و لا يمكن لأي مفهوم اداري ان ينجح دون ادراك اهميته من طرف الادارة العليا و جعله في مقدمة استراتيجيتها و العمل على نشر هذه القناعة، و لا توجد مؤسسة ابرزت تقدما ضمن مفهوم ادارة الجودة الشاملة دون توفير قيادات ادارية ذات مهارات عالية قادرة على توجيه الأفراد نحو تحقيق الاهداف الاستراتيجية ، و يتطلب تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مجموعة من المقومات:^{vii}

✓ الثقة و الدعم من قبل الادارة بأهمية برنامج ادارة الجودة الشاملة و فعاليتها ، مع الرغبة في تحسين الاداء و التغيير لان برنامج ادارة الجودة الشاملة يتطلب تغييرا جذريا لثقافة التنظيمية و اساليب العمل.

و يتطلب التعليم الإلكتروني توفير البيئة المناسبة لتكامل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في العملية التعليمية، وذلك بتطوير وتقديم نظم تعليم الكترونية ومقررات تفاعلية ومحتويات ومصادر رقمية وربطها بحياة المعلم والمتعلم"،

و توظيف تقنيات التعليم الإلكتروني ، وتطوير مناهجها إلى محتويات إلكترونية تفاعلية، يتطلب وضع دراسة تفصيلية لجاهزية المؤسسات التعليمية من ناحية البنية التحتية الفنية أولا، ومن ناحية المناهج وآلية تحويلها إلى محتويات إلكترونية تفاعلية ثانيا. ومن ثم تحديد الرؤى المستقبلية، والخطط الإستراتيجية والتنفيذية التي لابد أن يكون عليها العمل مثل اختيار التقنيات المناسبة توظيفها، أو بنائها، وآلية تفعيلها، وتحديد كيفية الاستفادة منها، يتم هذا في اطار استراتيجية تطوير تأخذ بعين الاعتبار المكونات الأساسية لبيئة التعليم الإلكتروني ، و تركز هذه الاستراتيجية على: ^{ix}

✓ ادارة التغيير و الجانب الهيكلي للتعليم الإلكتروني.

✓ البنية التحتية المطلوبة من اجهزة حاسب آلي و خوادم و شبكات و خدمات ربط المؤسسات التعليمية بالانترنت.

✓ انظمة للتعليم الإلكتروني و للاختبارات الإلكترونية و ربطها بأنظمة المؤسسة الأخرى

✓ ايجاد فرق عمل على كافة مستويات التنظيم ترتبط مع بعضها و مع الادارة العليا بأنظمة معلومات متطورة.

✓ البدء بالمجال الاداري قبل المجال الاكاديمي ، لأن تحقيق الاداء الجامعي ينطلق من الادارة.

2 . استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتطوير اساليب الادارة والتعليم

ادى التقدم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الى ظهور اساليب جديدة في التعليم وتحقيق فعالية و جودة اكبر في التعليم، من بين هذه الوسائل استخدام الحاسوب و وسائل العرض الإلكترونية و شبكة الانترنت و المكتبات الإلكترونية لغرض اتاحة التعلم علة مدار اليوم لمن يريده و في المكان الذي يناسبه ، حيث يقدم المحتوى التعليمي بعناصر مرئية ثابتة و متحركة و تأثيرات سمعية و بصرية، مما يجعل التعليم أكثر تشويقا و متعة، بكفاءة اعلى و بجهد و وقت أقل، و هو ما يعرف بالتعليم الإلكتروني، الذي يعرف بأنه: " طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسوب و شبكاته و وسائطه المتعددة ، من صوت و صورة، و رسومات و آليات بحث و مكتبات الكترونية و بوابات الكترونية سواء كان ذلك عن بعد او خلال الفصل الدراسي" ^{viii}.

- ✓ التقييم السريع و الفوري و امكانية تصحيح
الاطعاء في العملية التعليمية.
- ✓ امكانية تبادل الخبرات و المعارف بين الجامعات
و مراكز البحث و مؤسسات التعليم بشكل
سريع و اسهل.
- ✓ سهولة و سرعة تحديث المحتوى العلمي.
3. تجربة جامعة القدس المفتوحة لتبني مفهوم ادارة
الجودة الشاملة و استخدام تكنولوجيا المعلومات :
- ✓ يلائم احتياجات المتعلمين بمراعاة فروقاتهم
حيث تتنوع وسائل التعليم و الايضاح السمعية
و البصرية ، بما يجعل العملية التعليمية اكثر
متعة و تشويقا و الابتعاد عن الملل في التعليم
التقليدي.
- ✓ الوصول الى عدد كبير من الطلبة دون قيود
المكان و الزمان.
- ✓ اختصار الوقت و تقليل الجهد المبذول في
التعليم، مع استعراض كم كبير من المعلومات و
امكانية تخزينها خلال مواقع الانترنت ، و
مختلف قواعد البيانات مما يجعلها متاحة
باستمرار.
- ✓ مواكبة التطور في مجال المعرفة، و تعدد
مصادرها.
- على الرغم من المسيرة الشاقة للتعليم العالي الفلسطيني
في ظل الاحتلال الاسرائيلي إلا أن هذا القطاع استطاع
بناء قاعدة أساسية للتعليم العالي، اذ تؤمن وزارة التعليم
العالي الفلسطينية أن الاهداف العامة تكون في اطار
المساهمة في تطوير الموارد البشرية تطويرا نوعيا و كميا
بالاستناد على تكامل أبعاد التنمية الفكرية،الروحية و
التطبيقية^{xi} ، و بدأت مناقشة فكرة استحداث نظام
ضمان و تحسين الجودة و النوعية سنة 1997، في اطار
الخطة الخماسية المعتمدة من طرف وزارة التعليم العالي
الفلسطينية لترشيد التعليم العالي في فلسطين ، ثم تم
اعتماد مسودة استراتيجية التعليم العالي في فلسطين
عام 2001، كما تم تأسيس الهيئة الوطنية للاعتماد و
الجودة و النوعية كهيئة شبه مستقلة في اطار وزارة
التعليم العالي و البحث العلمي خلال شهر جانفي 2002،
تهدف الى تحسين نوعية التعليم العالي الفلسطيني و

تطويره ليتجاوب مع الأولويات الاستراتيجية الوطنية و ضبط الجودة و النوعية من خلال منهجية و تعليمات واضحة لاعتماد برامج جديدة و تقييم مستمر للبرامج القائمة.^{xii}

و فيما يلي سنحاول عرض تجربة جامعة القدس المفتوحة في تبني مفهوم ادارة الجودة الشاملة:

1.3 لمحة عن الجامعة.

بدأ التفكير في إنشاء الجامعة سنة 1975 انطلاقاً من احتياجات الشعب الفلسطيني للتعليم العالي في ظل أوضاعه تحت الاحتلال الإسرائيلي، وبطلب من منظمة التحرير الفلسطينية قامت منظمة اليونسكو بإعداد دراسة الجدوى لمشروع الجامعة التي استكملت سنة 1980 حيث أقرها المؤتمر العام لليونسكو، وفي عام 1981م أقر المجلس الوطني الفلسطيني المشروع، غير أن الاجتياح الإسرائيلي حال دون المباشرة في تنفيذه حتى العام 1985 حيث افتتح للجامعة مقر مؤقت في عمان أواخر سنة 1985، بموافقة رسمية من وزارة الخارجية الأردنية، وتركز العمل خلال الفترة الواقعة بين (1985-1991) على إعداد الخطط الدراسية والكليات، واعتماد التخصصات العلمية، وإنتاج المواد التعليمية، وخاصة المطبوعة والكتب الطلابية و الوسائط التعليمية المساندة السمعية منها والبصرية. و في عام 1991 باشرت

الجامعة خدماتها التعليمية في فلسطين متخذة من مدينة القدس الشريف مقراً رئيسياً لها، وأنشأت فروعاً ومراكز دراسية في المدن الفلسطينية الكبرى، ضمت في البداية مئات الطلبة، ثم أخذت أعداد الملتحقين بها بالازدياد عاماً تلو عام إلى أن أصبح عددهم ما يقارب (50,000) ملتحقاً في نهاية الفصل الدراسي الاول من العام الأكاديمي 2018/2019. وقد خرجت الجامعة الكوكبة الأولى من طلبتها عام 1997م، وكانت هذه المرحلة في غاية الصعوبة، إذ شهدت منذ بداية ميلادها على أرض فلسطين تعاظم الانتفاضة الشعبية الفلسطينية التي تفجرت ضد الاحتلال الإسرائيلي في العام 1987، كما عانت من آثار حرب الخليج التي سببت لها أزمات مالية في أحلك الأوضاع السياسية والاجتماعية والاقتصادية للشعب العربي الفلسطيني، و مع ذلك فقد استمرت الجامعة مستمدة عزميتها من عزيمة قيادتها التاريخية المناضلة في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها لتبقى دائماً مصباح نور في كل بيت، وكوكب معرفة يضيء أرجاء الوطن والأمة.¹

2.3 الاطار العام لاستراتيجية جامعة القدس المفتوحة لضمان جودة التعليم العالي (2012-2014) :

¹ - موقع جامعة القدس المفتوحة، متاح على : <http://www.qou.edu/home/aboutQOU/historyandGoal.s.jsp>، اطلع عليه يوم : 01 فيفري 2019

اعتمدت جامعة القدس المفتوحة على استراتيجية عمل قصص تطوير اداءها عمرها ثلاث سنوات بدل خمس سنوات بسبب التغيرات السريعة و كثرة المستجدات، حيث انطلقت في صياغة هذه الاستراتيجية من مراجعة و تقويم الخطة الاستراتيجية الاولى (2007-2011)، بالتركيز على المجالات الرئيسية ذات الطابع التطويري ،

لهذا الغرض أنشأت الجامعة مجلس التخطيط الاستراتيجي تم من خلاله عقد عدة اجتماعات رئيسية تتضمن الاعمال المطلوبة قبل الانتهاء من اعداد الخطة ، و بدأ المجلس عمله بالتركيز على الاطار العام لإعداد الخطة و القضايا الرئيسية التي يجب ان تتصدى لها الجامعة ، حيث قام المجلس بمراحل في اعداد الخطة الاستراتيجية تتمثل في: ^{xiii}

✓ تحديد التوجهات و القضايا الرئيسية للجامعة التي تركز حول التعليم المفتوح، التعليم المدمج، الكليات و البحث العلمي و المالية، الجودة و البنية التحتية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و المسؤولية الاجتماعية للجامعة.

✓ دراسة واقع الجامعة للوقوف على نقاط القوة و الضعف بهدف التقويم الذاتي اعتمادا على معايير الجودة و الاعتماد لاتحاد

الجامعات العربية التي تم تطويرها و ملائمتها مع نظام التعليم المفتوح.

✓ و لاستكمال تحليل SWOT الى جانب تحديد نقاط القوة و الضعف ، شكل المجلس لجانا مختصة من خبراء في الجامعة لدراسة الفرص و التهديدات وفقا للمجالات الاجتماعية، الاقتصادية، التكنولوجية، السياسية، البيئية.

✓ تحديد رؤية و رسالة الجامعة وتحديثها و تثبيتها، مع اقرار قيم الجامعة ، و تحديد الاهداف الرئيسية للجامعة انطلاقا من توجهاتها الاساسية، تتمثل في :

• الرؤيا: تسعى جامعة القدس المفتوحة الى تحقيق الريادة و التميز محليا و عربيا في مجال التعلم الجامعي المفتوح.

• الرسالة: تعمل الجامعة على تقديم الخدمات التعليمية والتدريبية وفق فلسفة التعلم المفتوح، وإعداد خريجين مؤهلين لتلبية حاجات المجتمع وسوق العمل، وقادرين على المنافسة محلياً وإقليمياً وفق أحدث المستجدات العلمية والتكنولوجية،

✓ التعاون و التفاعل المتواصل بين لجنة الدعم ،
و جميع وحدات الجامعة و اقامة لقاءات مع
ممثلي الطلبة لإعداد خطط تنفيذية في اطار
الاستراتيجية العامة، و تثبيت الاهداف
الفرعية مع تحديد مؤشرات الاداء المطلوبة
لتحقيق الاهداف.

✓ بعد مناقشة مشروع الخطة الاستراتيجية و
تثبيتها من قبل المجلس، تم اعداد نماذج تقييم
الاداء، مع اعداد تقارير حول سير العمل
والانجاز.

3.3 اعتماد استراتيجية جامعة القدس المفتوح على
تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الى جانب مفهوم
ادارة الجودة الشاملة:

أ. تنطلق جامعة القدس المفتوحة في استراتيجيتها من
اعتبار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات موطن قوة
يعتمد عليه (الى جانب مواطن اخرى) :انطلقت جامعة
القدس المفتوحة في اعداد خطتها الثلاثية من خلال
دراسة واقع الجامعة ومدى ملائمتها لمعايير الجودة و
الاعتماد ، حيث تمثلت بعض جوانب القوة التي انطلقت
منها الجامعة في اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات و
الاتصالات من خلال قيام الجامعة بتطبيق نظام التعليم
الالكتروني و سهرها على توفير متطلباته، مع وجود مركز
متخصص و متطور لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وتعمل على تعزيز دور البحث العلمي
والتطوير والتفاعل مع المجتمع،
مساهمة بذلك في تحقيق التنمية
المستدامة، مراعية الجودة الشاملة.

● القيم: الديمقراطية و تكافؤ الفرص،
الحرية الأكاديمية و
الفكرية، الانفتاح و المرونة، الانتماء
للوطن و الامة، التفاعل الإيجابي
احترام القوانين ، الايمان بدور المرأة
الريادي، الاعتماد على الذات، الادارة
بالمشاركة و روح العمل بالفريق ،
الاتقان، الصدق و الشفافية، الاداء
المتميز، التعلم المستمر، الابتكار و
الابداع.

✓ تشكيل لجنة داعمة تقوم بمتابعة بناء
الاستراتيجية، و تثبيت الاطار العام للخطة،
تقوم بتحديد دقيق للأهداف الاستراتيجية و
الفرعية، البرامج و المشاريع و اجراءات التنفيذ
و تحديد الجهات المسؤولة عن عملية التنفيذ،
تقوم كذلك بتحديد دقيق لمؤشرات الاداء
الكمية و النوعية ، كما تقوم بعقد ورشات
عمل للإطلاع على ما تم انجازه، و توضيح
خطوات العمل و تحديد الادوار و توزيعها.

ICTC، ومركز آخر للتعليم المفتوح OLC ، هذا مقابل وجود اتجاهات ايجابية لدى الاجيال الجديدة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة مع انتشارها الواسع و تسارعها الكبير.^{xiv}

ب. صياغة الاهداف الاستراتيجية في اطار تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و ادارة الجودة الشاملة :

و في صياغة الاهداف الاستراتيجية، انطلقت جامعة القدس المفتوح في صياغة استراتيجيتها من هدف رئيسي أول يتمثل في تطوير وتعزيز ونشر نظام التعليم المفتوح في ضوء أحدث المستجدات المعرفية والمعايير النظرية والعلمية والتكنولوجية، و يندرج ضمن هذا اهداف فرعية تتمثل في :^{xv}

✓ تعزيز التعلم الالكتروني بمختلف متطلباته التكنولوجية و التدريبية و اعداد المقررات الالكترونية ، و تتمثل الاجراءات التشغيلية في هذا الاطار في بث مقررات الفيديو التدفقي في كل فصل، اعداد مقررات الكترونية بنظام ادارة مودل، انتاج مواد ارشادية عن طريق الفيديو للطلاب لتعريفهم بأنماط التعليم، الالكتروني ، استقطاب خبراء دوليين، التركيز على انتاج محتوى تعليمي الكتروني....

✓ نشر و ترويج ثقافات و ممارسات التعليم المفتوح، من خلال الاعلام و الاهتمام بنشر ثقافة التعليم المفتوح، مع تطوير صفحة الجامعة الالكترونية، و العمل على ايجاد منظمات و روابط في الوطن العربي تهتم بالتعلم المفتوح.

كما تهدف استراتيجية جامعة القدس المفتوحة الى تعزيز و تطوير ممارسات ادارة الجودة الشاملة و ادارة التميز، و تأكيد الشفافية في جميع عمليات الجامعة و تطويرها، و تسعى في هذا الاطار الى تحقيق الاهداف الفرعية التالية:^{xvi}

✓ اعتماد معايير الجودة لضمان جودة العمل في مختلف القطاعات، و هذا من خلال تعزيز جودة التعليم الالكتروني و جودة عمل المكتبات، و تعزيز ثقافة الجودة في مختلف قطاعات الأعمال بالجامعة، و تطوير اجراءات العمل التنفيذية الخاصة بجميع وحدات الجامعة، مع التوجه التدريجي لتجويد العمل بما يتطابق مع معايير الاعتماد.

✓ تعزيز العلاقات مع المؤسسات الاكاديمية و التربوية المحلية و العربية و الدولية في

مجالات الجودة، من خلال بناء شبكة

علاقات هذه المؤسسات.

و قصد الارتقاء بأداء الجامعة وتحسين جودة الخدمات المقدمة، ارتأت الجامعة تأسيس مجلس الجودة الى جانب مجلس التخطيط الاستراتيجي ، و هو هيئة عليا في الجامعة تتولى وضع سياسة الجودة في الجامعة وصناعة القرارات الخاصة بها من خلال القيام بالمهام المتعلقة بوضع السياسات العامة و الاجراءات التنفيذية للجودة و مراجعتها و اقرارها، مع الاشراف على مشاريع الجودة الواردة في الخطة الاستراتيجية للجامعة المتضمنة تطوير اجراءات العمل و اعداد برامج الجودة داخليا و خارجيا ، و تشجيع الدراسات و البحوث التي تتناول واقع الجودة في الجامعة و ضمان تنفيذ توصياتها .^{xvii}

و لا تعتمد جامعة القدس المفتوحة على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فقط في العملية التعليمية، بل تهدف ايضا الى التوسع في توظيف التكنولوجيا الحديثة في ادارة نشاطات الجامعة المختلفة، و تسعى في هذا الاطار الى :

✓ تحديث و تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الجامعة، و رفع معايير امن المعلومات و حمايتها، مع تحديث الانظمة الحاسوبية و تطوير مستوعبات النشر الالكتروني.

✓ تطوير انظمة العمل المحوسبة المتعلقة

بالشؤون المالية، الاكاديمية و الادارية.

✓ تنمية مهارات الموظفين في مجال تكنولوجيا

المعلومات و الاتصالات .

3.3 اهم انجازات الجامعة في اطار تنفيذ الاستراتيجية.

بعد عرض الخطة الاستراتيجية لجامعة القدس المفتوحة التي تضمنت في صياغتها اهداف استراتيجية تصب في اطار تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و ضمان جودة التعليم من خلال مفهوم ادارة الجودة الشاملة، لتحقيق غاية رئيسية تتمثل في التميز و الريادة ، سنتطرق فيما يلي الى اهم الانجازات التي حققتها جامعة القدس المفتوحة في اطار تنفيذ استراتيجيتها، اذ تتبع عملية التنفيذ عملية التخطيط و يكلل النجاح اذا سارت عملية التنفيذ في اطار ما خطط له، وفيما يلي اهم انجازات جامعة القدس المفتوحة: ^{xviii, xix, xx}

✓ حققت جامعة القدس المفتوحة الريادة في

مجال بناء و تطوير خدمات التعليم الالكتروني

على مستوى المؤسسات الفلسطينية من خلال

تأسيس ثلاث مراكز اساسية (مركز انتاج

الوسائط التعليمية المساندة و الانتاج الفني،

مركز تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و

مركز التعليم المفتوح) ، كما تمتلك الجامعة

الخارجية في توفير احتياجات جامعة القدس المفتوحة من الأنظمة المحوسبة.

✓ حصول الجامعة على شهادة ISO 27001 الدولية في مجال أمن المعلومات، وبذلك تعد المؤسسة التعليمية الأولى التي تحصل على هكذا شهادة في هذا المجال، وهذه الشهادة ضرورية في مجال الحفاظ على أمن المعلومات والبيانات والخدمات الإلكترونية وفق معايير دولية يتم من خلالها تطبيق سياسات أمن المعلومات الدولية التي تضمن نزاهة وتكاملية وتوافر الخدمات والبيانات في الجامعة.

✓ شاركت جامعة القدس المفتوحة في احتضان مشروع جامعة ابن سينا الافتراضية ممثلة لدولة فلسطين الى جانب خمسة عشر جامعة من دول الحوض المتوسط، بفضل ممارساتها في مجال التعليم الالكتروني.

✓ حصول الجامعة على عضوية في بعض الاتحادات العربية و الدولية ، مثل اتحاد الجامعات العربية (AARU)، اتحاد جامعات العالم الاسلامي (FUIW)، المجلس الدولي للتعليم عن بعد (ICDE)، الاتحاد الآسيوي للجامعات المفتوحة (AAOU)، منظمة الفضاء الرقمي المفتوح لحوض البحر الابيض المتوسط

أضخم و أوسع شبكة انترانت ، تعمل على ربط جميع فروع و دوائر و مراكز الجامعة بعضها ببعض، التي يتجاوز عددها (28) موقعاً منتشرة في جميع المدن الفلسطينية، بما يدعم تدفق خدمات التعلم الإلكتروني، بالإضافة إلى بناء شبكة لاسلكية مساندة لشبكة الإنترنت الموجودة بالجامعة، وتخدم هذه الشبكة الهيئة الأكاديمية والإدارية، إضافة إلى طلاب الجامعة، كذلك إنشاء 108 مختبر تشمل مختبرات الحاسوب والإنترنت، ومختبرات الوسائط المتعددة، ومختبرات التعليم المستمر.

✓ تمكنت جامعة القدس المفتوحة من توفير بيئة تعليم إلكترونية متكاملة من خلال بوابة الجامعة الأكاديمية، حيث يتم فيها ربط جميع الأنظمة المحوسبة في تنظيم وإدارة عملية التعلم فيها، ولقد تمكنت الجامعة من خلال مركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حوسبة وتطوير وإدارة الأنظمة الأكاديمية والإدارية والمالية الخاصة بها وتحديثها وصيانتها باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية والبرمجيات المستخدمة عالمياً، بالاعتماد على طاقم فني متخصص من داخل الجامعة، لتحقيق الاكتفاء الذاتي والاستغناء عن المصادر

جامعة القدس المفتوحة من خلال مركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من العمل بجد لإضافة فلسطين في قائمة الدول المعتمدة لدى كل من: شركة (مايكروسوفت)، وشركة (أوراكل)، وشركة (سيرتيبورت)، ما فتح الباب أمام مؤسسات فلسطينية تعليمية ومحلية أخرى للانضمام إلى هذه الأكاديميات والمؤسسات تحت اسم فلسطين بدلاً من أن يكون من خلال دول أخرى كالأردن ودبي وغيرها. ويضاف لما ذكر أيضاً تأسيس شبكة من الشراكة مع كبرى الشركات العالمية العاملة في مجال التدريب المتخصص بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

✓ فوز الجامعة بمشروع ERASMUS لتعزيز التعاون التعليمي من خلال المشاركة في برامج التبادل الأكاديمي للطلبة و أعضاء هيئة التدريس ، ومشروع القنصلية الأمريكية.

✓ طرح تخصص جديد في كلية العلوم التربوية بعنوان "مصادر التعلم وتكنولوجيا التعليم" الذي اعتمدته الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة لمؤسسات التعليم العالي في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية.

(E-OMED)، اتحاد الجامعات المتوسطية)
(UNIMED)، الاتحاد الدولي للجامعات (IAU)،
الشبكة الأكاديمية لدول الاسود و شرق البحر المتوسط، شبكة التعليم المستمر للجامعات الأوروبية (EUCEN)، اتحاد الشراكة الأوروبية المتوسطية للخبراء والمهنيين .

✓ إنشاء مختبرات حاسوب للمكفوفين في خمسة فروع تعليمية (جنين، رام الله والبيرة، الخليل، نابلس، غزة) لتمكين طلاب جامعة القدس المفتوحة وأفراد المجتمع المحلي من ذوي الإعاقات البصرية من الانخراط في العملية التعليمية باستخدام أجهزة حواسيب وبرمجيات متخصصة، تحقيقاً لهدف الجامعة في توفير فرص التعليم للمحرومين منه، ومواكبة تطوير وتحديث برمجيات هذه المختبرات بشكل مستمر.

✓ إنشاء مختبرات متطورة خاصة بالمكتبات الإلكترونية ومزودة بأجهزة حاسوب، وطابعات، وأجهزة لضعاف البصر، وشاشات ذكية، وفق أحدث المواصفات في بعض فروع الجامعة.

✓ إدراج فلسطين في قوائم الدول المعتمدة لدى العديد من الأكاديميات التعليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ فقد تمكنت

✓ تجميع كافة البيانات والأنظمة المتعلقة بالأنظمة الأكاديمية والإدارية والمالية من فروع الجامعة ومكاتبها كافة (الضفة الغربية، قطاع غزة، القدس، الأردن) في بيئة افتراضية واحدة في مركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICTC) باستخدام أفضل الأدوات التكنولوجية المستخدمة في هذا المجال مع توفير الاحتياطات اللازمة كافة (الأمنية، النسخ الاحتياطي، مراقبة الأداء، إنذار الحريق...الخ)، هذا بالإضافة إلى توفير نسخ احتياطية على البيئة السحابية لاستخدامها في حال حدوث خلل.

يمكن القول ان هذه الانجازات التي توصلت اليها الجامعة تعكس اهتمامات ادارتها بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، و تحسين جودة التعليم العالي ، فقد حققت الجامعة الريادة و التميز عن باقي الجامعات في مجال التعليم الالكتروني و اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بفضل استراتيجيتها التي تعكس توجهاتها الواضحة ، و جهودها المبذولة للارتقاء بهذا القطاع.

خاتمة:

تمكنت جامعة القدس المفتوحة بفلسطين من تحقيق الريادة و التميز عن جامعات اخرى محلية و اقليمية

من خلال استراتيجيتها التي تعتمد على تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في العملية التعليمية و الادارية الى جانب اعتماد مفهوم ادارة الجودة الشاملة ، فقد قامت بتشكيل مجلس التخطيط الاستراتيجي الذي عمل بجد على صياغة استراتيجية ثلاثية بمختلف مراحلها و بالتركيز على التوجهات الرئيسية للجامعة انطلاقا من دراسة واقع الجامعة و صياغة الرؤية و الرسالة و القيم التي تندرج في اطار ضمان الجودة و التميز و تحسين الاداء ، و تمكنت بذلك من تحقيق نتائج مهمة أهمها تحقيق الريادة في مجال التعليم الالكتروني، توفير بيئة تعليم الكترونية متكاملة، حصولها على شهادة اعتماد دولية ايزو أمن المعلومات، كما تمكنت فلسطين بفضل مركز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بجامعة القدس المفتوحة من منافسة دول اخرى مثل دبي و الاردن من اجل الحصول على اعتمادات و تراخيص دولية في مجال انشاء مراكز التدريب، و بهذا يمكن اعتبار تجربة جامعة القدس المفتوحة نموذج يحتذى به في اطار دمج استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مع أسلوب ادارة الجودة الشاملة لتحقيق التميز في الاداء.

آفاق البحث:

✓ الاستفادة من تجربة جامعة القدس المفتوحة باعتبارها نموذج يحتذى به، فقد قدمت تجربة

ناجحة في مجال استخدام تكنولوجيا

المعلومات و الاتصالات في العملية التعليمية و

ادراجها في اطار تحسين عملية التعلم و تبني

مفهوم الجودة الشاملة من خلال استراتيجيتها

المتجددة.

توظيف اسلوب القياس المقارن بالافضل للوقوف على

افضل الممارسات في مجال ادارة الجودة الشاملة و

تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، من اجل الاستفادة

من تجاربها في عملية تطوير الاداء .

الهوامش

- i - يوسف حبيب الطائي، ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق للنشر و التوزيع، الاردن، الطبعة الأولى، 2008، ص 33
- ii - ميرفت محمد محمد الراضي، معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم التقني في محافظات غزة و سبل التغلب عليها، ماجستير ادارة اعمال ، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2006، ص79
- iii -مسعد محمد زياد، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية، متاح على : <http://www.diwanalarab.com/spip.php?article9024>
- iv - بدرية بنت صالح الميمان، الجودة الشاملة في التعليم العام المفهوم المبادئ و المتطلبات ، قراءة اسلامية، الملتقى الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية النفسية، القصيم، 15 و 16 ماي 2007.
- v - مداح لخضر، تطبيق ادارة الجودة الشاملة لتحسين أدا مؤسسات التعليم العالي، ماجستير ادارة اعمال و تسويق، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المدينة، 2008، ص110.
- vi - سون شاكر مجيد، ادارة الجودة الشاملة، تطبيقات في الصناعة و التعليم، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2007، ص 191
- vii - مروان وليد سليمان المصري، ص 109
- viii -احمد محمود عبد اللطيف، التعليم الالكتروني وسيلة فاعلة لتجويد التعليم العالي، موقع جامعة جامعة بابل، متاح على : http://science.uobabylon.edu.iq/publication_view.aspx?pubid=932
- ix - م. حسن الامير، التدريب التقني و المهني جعل من التدريب الالكتروني خيارا و توجها استراتيجيا رغم كل التحديات، مقابلة مع الدكتور محمد القحطاني، مدير عام مركز التدريب الالكتروني التابع

للمؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني، متاح على:

<http://www.alriyadh.com/432350>، اطلع عليه يوم: 30

جانفي 2019

x -احمد محمود عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره

xi -المركز الفلسطيني لحقوق الانسان، التعليم العالي في فلسطين

الواقع و سبل التطور، سلسلة الدراسات (38)، الطبعة الاولى،

فلسطين، مارس 2005، ص29

xii - وزارة التربية و التعليم العالي، الهيئة الوطنية للاعتماد و الجودة

و النوعية لمؤسسات التعليم العالي في فلسطين، نظام لضمان و

تحسين الجودة و الاداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي في فلسطين(

خبرة فلسطين)، ورشة العمل المتخصصة الاولى حول تقييم الجودة و

الاداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي، جامعة

حلب، سوريا، 22- 23 فيفري 2003

xiii - جامعة القدس المفتوحة، الخطة التطويرية الثلاثية (-) 2012-

(2014)، متاح على:

<http://www.qou.edu/home/quDept/pdf/developme>

[ntPlan.pdf?fbclid=IwAR1F-gULHbE0v-](http://www.qou.edu/home/quDept/pdf/developme)

[IsOYec ABuoRI6 -Dlc19IdoZ79xv6keRV1uhtckfviUI](http://www.qou.edu/home/quDept/pdf/developme)

اطلع عليه يوم: 29 جانفي 2019

xiv -نفس المرجع السابق

xv - نفس المرجع السابق

xvi - نفس المرجع السابق

xvii -

<http://www.qou.edu/home/manage/qualityCouncil.j>

sp، اطلع عليه يوم: 01 فيفري 2019

xviii - موقع جامعة القدس المفتوحة، متاح على :

<http://www.qou.edu/home/aboutQOU/qouTechAch>

[ivements.jsp?fbclid=IwAR2aKdNPz0dg3MJuGcaYfjJ0v](http://www.qou.edu/home/aboutQOU/qouTechAch)

[1-vtKh9MbIV8XhahokBpWggguQdV50G2j64](http://www.qou.edu/home/aboutQOU/qouTechAch)

اطلع عليه يوم: 30 جانفي 2019

xix -

<http://www.qou.edu/home/aboutQOU/members.js>

p، اطلع عليه يوم: 01 فيفري 2019

xx -

<http://www.qou.edu/home/aboutQOU/qouAcademi>

cAchievements.jsp، اطلع عليه يوم: 01 فيفري 2