



المجلة الجزائرية للعلوم – سلسلة ب
آداب وعلوم إنسانية
ISSN : 2661-7064

<http://univ-eltarf.dz/fr/>



مهارات الاتصال الحديثة للأستاذ الجامعي في ضوء التعليم الالكتروني لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم العالي.
Modern communication skills for a university professor in the light of e-learning to achieve
comprehensive quality in higher education.

طالب دكتوراه: ذيب محمد، مخبر التنمية الاجتماعية وخدمة المجتمع، جامعة الوادي.
الدكتور: شوقي قداردة، مخبر التنمية الاجتماعية وخدمة المجتمع، جامعة الوادي.

ملخص:

ان مطلب كل دولة وتطور كل مجتمع في العالم هو أساسه التعليم والبحث العلمي من خلال إطارات قادرة على انتاج المعرفة في عصر التقدم التكنولوجي والتغير الاجتماعي الهائل، ولعل من أساس تطور المجتمعات هو الأستاذ والطالب اللذان يعدان نقطة قوة وازدهار المجتمع، لا بد من وجود مهارات اتصالية متميزة وآليات تكنولوجية أبرزها التعليم الالكتروني والتوجه نحو مجتمع معرفة يكون قادر على مواجهة الصعاب والتقدم نحو الامام والتطور والازدهار وتحقيق الجودة الشاملة في التعليم العالي وتحقيق التنمية المستدامة للمجتمع وتطوير الافراد والحصول على مخرجات جامعية نوعية انتاجا ونتاجية.

الكلمات المفتاحية: مهارات الاتصال، التعليم الالكتروني، مجتمع المعرفة، الجودة الشاملة، التعليم العالي.

Abstract: The demand of every country and the development of every society in the world is based on education and scientific research through frameworks capable of producing knowledge in an era of technological progress and tremendous social change, and perhaps the basis for the development of societies is the professor and the student who are considered a point of strength and prosperity of society. There must be distinguished communication skills. And technological mechanisms, most notably e-learning and the orientation towards a knowledge society that is able to face difficulties, advance towards progress, development and prosperity, achieve comprehensive quality in higher education, achieve sustainable development for society, develop individuals, and obtain university outputs of quality production and productivity.

Key words: Communication skills, e-learning, knowledge society, total quality, higher education.

المقدمة

يعد التعليم العالي من أهم المؤسسات التي تقوم عليها الدولة خاصة في القطاع التعليمي، حيث أنه الركيزة الأساسية لتطوير المجتمعات من خلال ما تقدمه هذه المؤسسة من خدمات هائلة وإنتاج مخرجات قادرة على القيادة والتقديم الأفضل للمجتمع من خلال محطات عديدة وتحقيق ما يسمى بالجودة الشاملة في التعليم لتحقيق التنمية المستدامة للدولة، ولعل من أبرز هذه المخرجات هو الطالب الذي تعطى له الفرصة لإخراج مكبوتاته وطموحاته لخدمة المجتمع وهذه المخرجات لا تتحقق إلا من خلال إتقان مهارات اتصالية بين الأستاذ الجامعي والطالب من أجل تقديم ما هو أفضل، واستفادة الطالب من التحصيل الدراسي الجيد، ولعل هذه المهارات هي إتقان المكونات والوسائل التكنولوجية الحديثة وكذلك اعتمادها في التعليم وهذا ما يسمى بالتعليم الإلكتروني الذي من أكبر العمليات الحديثة في التدريس الذي يؤدي مخرجات هائلة وتساهم في رفع مستوى التعليم وكذا تقديم وتطوير الجودة الشاملة داخل الجامعات من أجل التطوير والتقدم إلى الأحسن والازدهار وتحسين الموارد البشرية وتنميتها، ونظرًا لأهمية إدارة الجودة الشاملة فإن المتوقع والمأمول عند اعتمادها وتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي أن تعمل على إحداث تطوير نوعي في أدائها لأعمالها وبالتالي على مخرجاتها، وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات العالمية التي تبنت إدارة الجودة الشاملة على أهمية ذلك النهج ونجاحه للحصول على منتج صناعي قادر على المنافسة في الأسواق العالمية، وكذلك الحصول على منتج تعليمي مناسب في المؤسسات التربوية ألا وهو نوعية الطالب الخريج من تلك المؤسسات التربوية القادر على الإسهام بتنمية المجتمع بكافة المجالات بصورة فعالة ومن هنا تأتي هذه الدراسة لبحث موضوع آليات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي وعليه تتمحور اشكاليتنا حول: هل يمكن للتعليم الإلكتروني تحقيق الجودة الشاملة في التعليم العالي من خلال مهارات الاتصال بين الأستاذ والطالب؟

أولاً. مهارات الاتصال

1. مفهوم المهارة:

تعرف بأنها القدرة على أداء العمل يتصل بالتخطيط التدريسي وتنفيذه وان هذا العمل يمكن التحليل إلى مجموعة من الأداء المعرفية والحركية والاجتماعية وقيم في ضوء معيار الإتقان والسرعة في الانجاز والقدرة على التكيف مع المواقف التدريسية المتغيرة (محسن علي عطية، 2008، ص70).

ويعني هذا أنها السرعة والدقة في أداء عمل من الأعمال مرتبط بمخطط أو هيكل يسعى إلى تطبيقه والقدرة على التكيف مع المواقف المتغيرة.

- أو هي الاستعداد الخاص اقل تحديدا من القدرة تتكون عند الإنسان نتيجة تدريبات متكررة ومتدرجة ومتصلة تصل إلى درجة السرعة والإتقان في العمل أو الاستعداد لاكتساب شيء معين فهي إذا استعداد أو طاقة تساعد في امتلاك القدرة (سهيلة القنلاوي ومحسن كاظم، 2001، ص130).

- تعرف بأنها أداء لغوي يتسم بالدقة والكفاءة فضلا عن السرعة والفهم وعليه فان هذا الأداء يكون صوتيا أو غير صوتي والأداء الصوتي يشمل القراءة، التعبير الشفوي والغير الصوتي يشمل الاستماع (محمود احمد السيد، 1989، ص 25).

ومن هنا نستنتج مما سبق من التعريفات يتضح أن المهارة يمكن ملاحظتها وقياسها في أداء الفرد ويختلف مستوى الأداء باختلاف درجة إتقان لهذه المهارة إذ أن هذه الأخيرة هي أداء عمل من اجل تحقيق نتيجة معينة باستخدام طرق وأساليب تضمن نجاح ذلك العمل.

2. مفهوم الاتصال:

لغة : يعود أصل كلمة اتصال في اللغة العربية من الفعل الماضي الثلاثي " وصل " والمضارع " يصل " ويقال " وصل الشيء " أو وصل الشيء وصولاً بلغه انتهى إليه .

بمعنى عام أو مشترك من هذا تبين common ومعناه communis اللغة اللاتينية في لاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو اتجاه أو سلوك بمعنى اشتراك في المعلومات أو تبادل المشاعر أو الاتجاهات (عمر عبد الرحيم نصر الله، 2001، ص175).

- وهي كلمة مشتقة من مصدر وصل الذي أساسا الصلة وبلوغ الغاية أما قاموس " اوكسفورد " فيعرف الاتصال بأنه نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو الإشارات (فضيل دليو، 2003، ص22). ويتضح من خلال هذا التعريف أن الاتصال هو عملية تفاعل مشتركة بين طرفين أو أكثر من جل تبادل فكرة أو خبرة عن طريق وسيلة.

اصطلاحاً : يعرفه " ليلاند براون " بأنه عملية نقل وتلقي الأفكار والآراء وتبادل المهارات والمعلومات للتأثير في الآخرين ، وهذا ما يتفق مع ما ذهب إليه الباحث " بيرلسون وسنايدر " بأنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع والتأثير على السلوك وهذا ما يتفق معه الباحث " كارل هوفلاند " فيرى أن الاتصال هو العملية التي ينقل بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين (شعبان فرج، 2008، ص5). يتضح من خلال هذه المفاهيم انه مهما تعددت الآراء فان الاتصال هو عملية إرسال واستلام الرسالة من المرسل إلى المستقبل عن طريق وسائل قصد إيصال معلومة أو فكرة .

3. مفهوم مهارات الاتصال :

- هي مجموعة من السلوكيات والمظاهر والقدرات التي تتعلق بالاتصال مع الآخرين حيث تتيح للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثير في الآخرين (محمد بن عبد العزيز العقيل، 2009، ص43).
- كما أنها تعرف على أنها القدرة واستطاعة الشخص على إرسال واستقبال الرسائل وتحقيق سلوك ناجح مع الآخرين (Masood omar nasro، p18، 2010).

بمعنى انها القدرة على أداء عمل أو تحقيق نتيجة ما باستخدام أساليب وطرق تتميز بالكفاءة من قبل الأستاذ مما يحقق نتائج أعلى وأفضل في التحصيل الدراسي لدى الطلبة الجامعيين.

4. الأستاذ الجامعي: هو الشخص المعني بتقديم جملة من المعلومات والإعمال إلى الطلبة أو هو الشخص الذي توكل إليه مهمة إعداد الطلبة والرفع من مستوى تحصيلهم في مختلف المعارف التي يحتاجونها حسب تخصصهم.

ثانيا. التعليم الإلكتروني وعلاقته بالجودة الشاملة في التعليم العالي

1. التعليم الإلكتروني:

وسيلة تدعم العملية التعليمية وتحولها من طرف التلقين إلى طور الإبداع والتفاعل وتنمية المهارات وتهدف إلى إيجاد بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات تجمع كل الأشكال الإلكترونية للتعليم والتعلم حيث تعتمد على تطبيقات الحاسبات الإلكترونية وشبكات الاتصال والوسائط المتعددة في نقل المهارات والمعارف وتضم تطبيقات عبر الويب وغرس التدريس الافتراضي.

حيث يتم تقديم محتوى دروس عبر الانترنت والأشرطة السمعية والفيديو ويمكن الطالب من الوصول إلى مصادر التعليم في أي وقت وأي مكان. (<http://fose.cu.edu.eg/Downloads/LearningStratigy.pdf>)

يعد التعليم من أهم المقومات الأساسية التي ترتكز عليها الدول والحكومات في بناء مستقبلها في عصر المعلومات والإلكترونيات الذي نعيشه حالياً .ومع ظهور أجهزة الحاسبات الشخصية وبرامجها التشغيلية، إلى جانب تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات وتطورها المستمر خلال السنوات القليلة الماضية ، ظهر التعليم الإلكتروني وانتشر بشكل سريع وأصبح من الواضح أن له مستقبلا كبيرا ، الى حد أن البعض يتوقع وربما يؤكد أن التعليم الإلكتروني سيكون هو الأسلوب الأمثل والأكثر انتشارا للتعليم والتدريب في المستقبل القريب . وهناك جدل علمي ما يزال يدور حول تحديد مصطلح شامل للتعليم الإلكتروني ، حيث يركز كل تعريف على زاوية التخصص ، ورغم الجدل الا انه يمكن أن نستخلص بعض التعريفات المتفق عليها حول مفهوم التعليم الإلكتروني بأنه :ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط المتعددة وشبكات - ، فيعرفه مانك المعلومات والاتصالات الانترنت التي أصبحت وسيطا فاعلا للتعليم الإلكتروني ، ويتم التعليم عن طريق الاتصال والتواصل بين المعلم والطالب ، وعن طريق التفاعل بين الطالب ووسائل التعليم الإلكتروني الأخرى ، كالدروس الإلكترونية والمكتبة الإلكترونية والكتاب الإلكتروني وغيرها. (عبد الرحمن عبد السلام جامل ، محمد عبد الرازق إبراهيم ويح، 2006).

ويعرف أيضا بأنه " عبارة عن استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات في النشاطات المطلوبة لعملية التعليم لتشمل التعليم الإلكتروني والتدريب الإلكتروني كما يرى البعض بان التعليم الإلكتروني : هو البيئة التعليمية التعليمية التي يتم فيها توظيف التقنية بشكل مدمج مع العملية التعليمية و تستخدم فيها الحواسيب والأوعية المعلوماتية الأخرى إلى جانب شبكات الاتصال والمناهج المقررات الدراسية عبر شبكة الانترنت ، أو شبكة (D elivery) ويمكن وصف التعليم الإلكتروني بأنه : نظام تقديم محلية أو الاقمار الصناعية أو عبر الاسطوانات ، أو التلفزيون التفاعلي للوصول الى المستفيدين ، وهناك من يدخل في مفهوم التعليم الإلكتروني عناصر أخرى مثل تصميم المحتوى ، والادارة ، والدعم الفني ، كما نجد ان المحتوى المنهج وفق هذا المفهوم ، يعد على هيئة ملفات الكترونية نصوص ، صور ، صوت ويقدم عبر وسائط الكترونية ليأخذ طريقه الى المتعلم الذي يتعامل معه بواسطة أجهزة الكترونية. (عبد الرحمن عبد السلام جامل ، محمد عبد الرازق إبراهيم ويح، 2006).

2. خصائص التعليم الإلكتروني في مجتمع المعرفة:

يمكن حصر خصائص التعليم الإلكتروني كما أشار إليه .(عبد الرحمن عبد السلام جامل ، محمد عبد الرازق إبراهيم ويح، 2006). فيما يلي:

- القدرة على تلبية الاحتياجات الاجتماعية والوظيفية والمهنية للملتحقين به.
- القدرة على تحسين نوعية التعليم في البلاد العربية ، وتحسين نوعية التدريس وإمكانية تطوير أجزاء محددة من المقرر الدراسي، وتحديث معلوماته أو بياناته.
- استثمار التقنيات الحديثة الى جانب انه يوفر الدافعية للتعلم والمرونة في بيئة التعلم من خلال مايلي:
 - يعد أسلوب التعليم الإلكتروني من وسائل التعلم مدى الحياة، لأنه تعويد للمتعلم بشكل عام الاعتماد على نفسه، والبحث والاستقصاء والاستقلالية، وغرس روح التعاون والتحدث والمناقشة لدى الدارسين في مواقع النقاش والحديث للمجموعات التخصصية ، و القدرة الاستيعابية الكبيرة للطلبة في برامج التعليم الإلكتروني مقارنة بإمكانات الجامعات المحدودة.
 - تبسيط عرض المعلومات باستخدام الحاسب، وإمكانية الحاسب للقيام بدور أداة متعددة الوسائل بعرض الرسوم، وسماع الصوت، وإظهار الصورة والطباعة، وإمكانية الحاسب في الاتصال بالشبكات المحلية والإقليمية والدولية والشخصية الأخرى.
 - أصبح البريد الإلكتروني سريعاً وقليل التكاليف والبديل الأفضل عن البريد المعتاد.
 - الشبكة العنكبوتية تفتح لكل جامعة أو مؤسسة تعليمية صفحة تعرض ما لديها من برامج تعليمية أو تدريبية.

- يمكن للطالب أن يتحدث عبر الإنترنت مع زملائه الآخرين أو مع أستاذ المقرر أو الباحثين وذلك ليحثهم على مناقشة موضوع ذي صلة بالفصل. وإنشاء لوحة فصل أو مجلة إعلانات للفصل الدراسي. ويمكن تطوير صفحة داخلية للفصل تحتوي على معلومات عن محتويات المقرر والتمارين والمراجع وسيرة الأستاذ

3. عناصر التعليم الإلكتروني في التعليم العالي:

- الإنترنت: هي شبكة عالمية تربط الحواسيب المنفصلة، والشبكات مع بعضها من أجل تبادل المعلومات، أي أنها شبكة الشبكات وتتبع هيكلية الخادم والعملاء حيث يخزن الخادم صفحات المعلومات التي ترغب إدارة المنشأة بعرضها على العملاء، وقد يكون الحاسوب عميلاً شخصياً أو خادماً آخر (إيمان موسى الموصني، موسى توفيق الأخرس، 2011، ص 38)، بمعنى أن شبكة الإنترنت هي وسيلة تسويقية توفر المال وترفع من الاقتصاد وهي وسيلة تجارية، كما عرفها محمد صاحب سلطان بأنها: "شبكة عالمية تربط آلاف شبكات الحواسيب الصغيرة وبالتالي الملايين في العالم، وتعمل كطريق لنقل البيانات وتستعمل بشكل خاص البريد الإلكتروني" (محمد صاحب سلطان، 2007، ص 164)، أي أنها شبكة لنقل المعلومات وتبادلها بين المشتركين عن طريق عدة تطبيقات وخدمات مثل: البريد الإلكتروني، النشر الإلكتروني وغيرها من الخدمات والتطبيقات.

وتعرف أيضاً بأنها شبكة ارتباط غير محدود بين أجهزة الحاسوب في أماكن عديدة من العالم من خلال نظام خاص - حسب إحدى الشركات الاتصالية الدولية - (عبد الله الفرأ، 1999، ص 376) بمعنى أنها وسيلة اتصال بين الأشخاص وتتيح التفاعل بينهم وتقديم خدمة التراسل بينهم، كما تعرف بأنها ذلك المصدر الإلكتروني الذي يستقي منه كل طالب للمعلومة تلك المعلومات المخزنة حيث أنها تمثل الأدوات المستخدمة للوصول للمعلومة، والتي يتمكن من الحصول عليها من خلال جماعات النقاش، البريد الإلكتروني، محركات البحث، المدونات، الدوريات وغيرها (نوال بوتة، 2011/2010، ص 32/31)، أي أنها وسيلة تعليمية ومصدر للمعلومة التعليمية البحثية، وهي أرشيف للمعلومات والمنتجة لها، ونستنتج من خلال ما سبق من طرح لمفهوم الإنترنت بأنها قناة عظمى من خلالها تنقل المعلومات بين عدد لا محدود بين المراسلين والمستقبلين وتبادل فيما بينهم للمعلومات في شتى أنحاء العالم، وهي وسيلة اتصالية، تجارية، تسويقية، وكذا هي وسيلة تعليمية تثقيفية.

- مؤتمرات الحاسوب Computer Conferences: وتعرف هذه التقنية على أنها طريقة اتصال عبر استخدام الحاسب، والتي يمكن فيها ومجموعة من الأفراد التفاعل فيما بينهم عن طريق الكتاب الإلكتروني كوسيلة اتصال، ويتم التفاعل بين أفراد المجموعة دون قيود أو ترتيبات خاصة بالمكان والزمان، وهذه التقنية هذه الموصفات تزيد من مرونة زمان ومكان الحدث كمصادر تعليمية. ويمكن أيضاً لهذه التقنية أن تعوض الاتصال التعليمي المباشر.

- مؤتمرات الفيديو Video Conferences: تساعد هذه التقنية المدرسين والاختصاصيين الأكاديميين في أن يلتقوا مع طلابهم ومتدربهم في مواقع متنوعة وبعيدة، من خلال شبكة تليفزيونية عالية القدرة، ويستطيع كل متعلم أو متدرب متواجد بطرفية محددة أن يرى ويسمع المختص أو المحاضر، كما يمكن أن يتوجه بأسئلة وحوارات مع المشرف، أي توفر هذه التقنية عمليات التفاعل المباشر في الموقف التعليمي أو التدريبي، ومن ناحية أخرى فمؤتمرات الفيديو تعد خير نموذج للتعليم الإلكتروني، حيث إن هذه التقنية قد تساهم بصورة أكبر وذات فعالية في توفير فرص لعمليات التعليم والتدريب عن بعد دون تقييد بالحدود السياسية أو الجغرافية.

- الكتاب الإلكتروني E-BOOK: الذي تتخطى سعته ثلاثين مجلداً CD هو اختصار مئات وآلاف الأوراق التي تظهر بشكل الكتاب التقليدي في أقراص مدمجة تحمل أكثر من 264 مليون كلمة، 350 ألف صفحة. ويمتاز الكتاب الإلكتروني بتوفير الحيز أو المكان بحيث لن يكون هناك حاجة لتخصيص مكان للمكتبة ويمكن الاستعاضة عنها بعلبة صغيرة تحتوي على الأقراص وتوضع على المكتب.

- المكتبة الإلكترونية E-Library: من خدمات الانترنت ظهور المكتبات الإلكترونية وما تحتويه من معرفة ومعلومات في شتى المجالات والتي لها أثرها الفعال في التعليم الإلكتروني من خلال إثراء العملية التعليمية لجميع الطلاب بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية، بالإضافة إلى يمكن المعلمين من استخدام هذه النوعية من المكتبات لتدعيم دورهم في المدارس الإلكترونية.. (عبد الرحمن عبد السلام جامل ، محمد عبد الرازق إبراهيم وبع، 2006).
- ثالثاً. رؤية مستقبلية لتفعيل التعليم الإلكتروني كأحد المداخل الهامة في تكوين مجتمع المعرفة (عبد الرحمن عبد السلام جامل ، محمد عبد الرازق إبراهيم وبع، 2006).
- لإنتاج فرد صالح وقادر على تحمل المسؤولية لتحسين الخدمات وتطوير المجتمعات وخدماتها فيجب إدراج التعليم الحديث وكافة التقنيات الحديثة لتحسين نوعية التعليم والاعتماد على التعليم الإلكتروني كألية لتحديث التعليم التقليدي وتحقيق الجودة الشاملة من خلال ما يلي:
- دخول مناهج تعليم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعامل مع شبكة الإنترنت في جميع المراحل التعليمية، وتخفيض تعرفه الاشتراك بشبكة الإنترنت إلى أدنى مستوى.
- ضرورة اتجاه الدول العربية إلى الاستثمار في صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات، ووضعه على رأس أولويات الاستثمارات الملحة والفاعلة، ما يساعد على انتشار ثقافة عصر الحاسوب والتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
- اتجاه الدول العربية إلى إنشاء وزارات للاتصالات والمعلومات من شأنه الإسراع في توفير البنية الأساسية اللازمة لتطوير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وزيادة سعة شبكات الاتصال.
- بناء كوادر من المبرمجين الوطنيين المؤهلين تأهيلاً علمياً وعملياً عالياً، والمسلحين بثقافة عربية إسلامية، وذلك من أجل خلق وابتكار برمجيات تتفق مع احتياجاتنا العقلية، وتراعي جميع ثوابتنا الدينية والحضارية وتعكس توجهاتنا التربوية والثقافية، بدلاً من الاعتماد على برمجيات جاهزة مستوردة قد لا تلائم حاجتنا وربما يصعب متابعة صيانتها مستقبلاً.
- وفي الوقت نفسه خلق سوق تنافسية يمكن أن تخلق فرصاً تسويقية لمختلف دول العالم الإسلامي اتجاه معظم الدول الآن إلى تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية والذي أخذ تطبيقه يتزايد بشدة خلال الآونة الأخيرة، من شأنه المساهمة في نجاح التعليم الإلكتروني، خاصة وأن تعامل الفرد مع الجهات الحكومية أو تعامل الجهات والمؤسسات الحكومية مع بعضها البعض، في ضوء هذا المفهوم-يتطلب إلماماً ودراية من قبل كل أفراد المجتمع بكيفية التعامل مع الإنترنت، والتي ستقل عبئها كل الخدمات الحكومية الإلكترونية، ومن هنا تتكامل العملية التعليمية مع التوجهات الحكومية في عصر المعلومات.
- الاستعانة بالخبراء من الدول النامية، والتي سبقت الدول العربية في تنفيذ تجربة التعليم الإلكتروني، حيث إن تلك الدول قد واجهت مشكلات وعوائق لا توجد في الدول المنتجة لهذه التكنولوجيات والألات.
- اتخاذ خطوات جادة من قبل الاتحاد العربي للاتصالات، لبناء مواقع عربية، ومحركات بحث عربية، بما يمكن أفراد المجتمع العربي من الاطلاع بحرية وسهولة على كل مجالات المعرفة.
- توسيع نطاق شبكة الانترنت، وتعميمها على جميع المناطق، وخاصة المناطق النائية المحرومة من الخدمات التعليمية والصحية والثقافية.... ، حيث إن تلك المناطق الأكثر حاجة إلى الشبكة التي يمكن أن تعوض من خلال تقنيات التعليم الإلكتروني المتعددة، نقص الإمكانيات والخدمات التي تؤثر على تحصيل العلم والمعرفة.

ومن خلال ما سبق يمكن تحقيق هذه الرؤية المستقبلية يجب العمل على تطوير وتأكيـد الممارسة العملية والعلمية للجودة التعليم العالي في ما يلي:

1- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي (جعفر عبد الله موسى إدريس وآخرون، 2012، ص46)

يتحتم على مؤسسات التعليم العالي أن تغير من هياكلها التنظيمية بشكل فوري حتى تستطيع مواجهة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية المحيطة بها ولم يعد النمط التقليدي في الإدارة يصلح لهذه الجامعات، بل لا بد البحث عن أنماط إدارية جديدة أكثر مرونة وقدرة على الاستيعاب والانتشار والإفادة من التكنولوجيا الحديثة. وعرف العملية التعليمية أو الجودة في التعليم العالي على أنها إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر، فهي مسئولية جميع منظومة الجامعة من كتب ومكتبة وطلاب وأستاذة ومباني ومعامل وحواسب الكترونية ولتحقيق أهداف الجامعة. إن مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لا تختلف كثير عن المبادئ الأساسية للجودة في القطاع الصناعي، فقط التركيز هنا على المصفر البشري أي المدخلات، مخرجات، العملية التعليمية:

أ- المدخلات في العملية التعليمية أو التعليم العالي: تعتبر المدخلات الأساس في تحسين جودة التعليم حيث إن الأساتذة الأكفاء والقاعات الدراسية المتكاملة من حيث تقنيات التعليم والمعامل المجهزة، بالإضافة إلى الطلاب الذين يملكون الدافعية و الرغبة المالية في الدراسة تلعب كل هذه الأمور دورا بارزا في تحقيق الجودة العالية في مؤسسات التعليم العالي، وكثيرا ما يفهم بان الجودة في التعليم العالي تعني جودة المدخلات.

ب- العملية التعليمية: إن تحسين جودة المدخلات تعادل في مضمونها تحسين جودة العملية التعليمية والتي تعتبر صناعة محدودة متمثلة في التعليم والتدريب، واللذان يعتبران من الفعاليات المعقدة طالما أن هذه العمليات غير ملموسة ويصعب قياسه.

ت- المخرجات: تعود جودة المخرجات التعليم إلى مفاهيم التقليدية المعروفة والشائعة مثل معايير التعليم والمهارات والتطور المعرفي، وتعد مخرجات التعليم من المفاهيم التي يمكن قياسه، والمقصود بالتعليم هنا هو المخرجات والتي تعود إلى العلاقة السببية ما بين الحالة الأولية أي الحالة المعرفية لدى الطالب عند دخوله والحالة النهائية أي عند إكمال الطالب لدراسته بالبرنامج، ويمكن تعريف نوعية خريج العملية التعليمية على أنها قاعدة المعرفة والتي بإمكانه استخدامها في حل المسائل المتعلقة بمشاكل حقل العمل من خلال وظائف العملية الإدارية وهي التخطيط والتنظيم والمتابعة واتخاذ القرار.

2- العناصر المتداخلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي (هالة عبد القادر صبري، 2009، ص154)

- أن العناصر الرئيسة والمتداخلة التي تمثل منظومة التعليم العالي والمسئولة عن تحقيق الجودة فيه وتتمثل في:
- الهيئة الأكاديمية: تتأثر نوعية ومستويات التعليم في الجامعة بنوعية أساتذتها أكثر من تأثرها بأي من العناصر الأخرى التي تحدد مدى الجودة فيها. ويرجع ذلك إلى أن أعضاء الهيئة الأكاديمية هم المسئولون عن وضع المناهج وتحديد محتوى المقررات وتعليمها ونشر القيم والأعراف العلمية لدى الطلاب. وتشمل الهيئة الأكاديمية أعضاء هيئة التدريس ومعاونيه م في الجامعة وما يملكونه من مؤهلات ومواهب (شهادات، وإنجازات، وبحوث، واختراعات، وجوائز) وما يميز الجامعات العريقة في العالم عن الجامعات الجيدة والاعتيادية أو المغمورة هو نوعية هيئتها الأكاديمية وحجم المنح المخصصة للبحوث العلمية التي يحصل عليها أساتذتها من المؤسسات الأكاديمية والمدنية خارج الجامعة.
 - مستويات الطلبة المقبولين في الجامعة: تحدد شروط القبول نوعية الطلبة الذين تحبذهم الجامعة للانتماء إليها. ومع تواجد جامعات عديدة فإن عملية اجتذاب الطلبة ذوي القدرات والتحصيل الجيد يعني نجاحها في تحقيق

مستويات أكاديمية أكثر جودة. فما يمثل المسافة بين نقطتي الدخول والتخرج يرتبط غالباً بكفاءات الطلبة وقدراتهم عند دخول الجامعة.

- البرامج الأكاديمية والمهنية: تكمن الجودة هنا في التنوع في الاختصاصات الرئيسة والفرعية، الشمولية والعمق في البرنامج، حداثة المحتوى، طريقة تنظيم البرامج ومتطلباتها ومقرراتها، والانسجام بين التنوع في البرامج والأهداف مع سياسة وأهداف الجامعة من جهة أخرى.
- الإدارة الجامعية: ويقصد بها عنصر الإنسان والبيئة التنظيمية والنظم والقدرات التي تحكم العمل الإداري في جميع المستويات.
- المباني والمرافق: وتشمل القاعات الدراسية والمختبرات والمكتبات ومرافق الخدمات التي توفرها الجامعة وغيرها.

رابعاً: المفهوم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي

1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة

● مفهوم الجودة

الجودة في اللغة العربية كما أفاد ابن منظور 1994 بأن أصلها جود، وهي من الجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده أي صار جيداً وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل، الجودة من أجاد أي أحسن، ويقال فلان تكلم فأجاد، أي تكلم فأحسن، فلان عمل فأجاد أي عمل فأحسن، وعكسه تكلم فأساء وعمل فأساء. وفي اللاتينية فان مصطلح الجودة QUALITY مشتق من QUALITIES ويعني بها طبيعة الشيء والشخص ودرجة صلاحه، وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوماً، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف الجهة المستفيدة منه سواء أكان الزبون، أم المصمم، أم المجتمع أم المنظمة. أما في اللغة الانجليزية فيكثر التعدد والتداخل لمعاني الجودة، فقد تعني درجة الامتياز، أو تعني سمة متأصلة أو ميزة للشيء. وأورد قاموس ويبستر معني الجودة بأنها صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، كما تعني درجة الامتياز. أما قاموس أكسفورد فتعني الجودة الدرجة العالية من النوعية أو القيمة. (عبد الله حسن مسلم، 2015، ص21)

أما اصطلاحاً الجودة هي صفة مميزة للسلعة أو الخدمة من الممكن أن تجعلها أفضل، ولكن في الواقع فان الجودة لا ترتبط بالسلعة أو الخدمة فقط، ولكنها ترتبط أيضاً بالعمليات، الأفراد، وحتى البيئة. (إياد عبد الله شعبان، 2009، ص24).

● مفهوم إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة هي منهج علمي لتطوير أداء المنظمات والعاملين بهدف تقديم سلع أو خدمات تلبى احتياجات وتوقعات ورضاء العملاء، وذلك من خلال الحرص على التحسين المستمر وتدريب العاملين والعمل ألفريقي وإشراك العملاء في جميع مراحل العمل. ويرى روبل ميل أن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن الطريقة التي تعمل على تشجيع العاملين على العمل ضمن فريق واحد مما ينعكس على العملاء أو المستهلكين، ويشير إن إدارة المعارف البريطانية حاولت وضع مفهوم عام لإدارة الجودة الشاملة بأنها الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل احتياجات المستهلك، وكذلك تحقيق أهداف المشروع معا. (عطا الله علي الزبون و خالد بني حمدان ، 2017، ص10-15).

كما عرفها ديان بون وريك بأنها معايير أو هدف أو مجموعة متطلبات، وهي هدف يمكن قياسه لا إحساس مبهم بالصلاحية، وهي جهد من اجل التطوير، وليست درجة معينة محددة للامتياز. (محسن علي عطية، 2017، ص20).

● أهداف إدارة الجودة الشاملة

حدد ريتشارد فرمان أهداف إدارة الجودة الشاملة على أنها: (مدحت محمد أبو النصر، 2008، ص31/30).

- التركيز على احتياجات السوق، والعمل على ترجمة هذه الاحتياجات إلى مواصفة للتصميم قابلة للتنفيذ.
- تحقيق أعلى أداء في كل المجالات.

- وضع إجراءات بسيطة لأداء الجودة.
 - عمل مراجعة مستمرة للعمليات لإزالة الهدر أو الفاقد.
 - ابتكار مقاييس للأداء.
 - ادراك المنافسة وتطوير إستراتيجية المنافسة.
 - وضع أسلوب تطوير مستمر بالنهاية.
- وبصفة عامة فان إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحقيق الجودة في أربعة مكونات رئيسية لأية منظمة، هي كالتالي:
- (مدحت محمد أبو النصر، 2008، ص 31).

- جودة الموارد البشرية (العاملين بالمنظمة)
- جودة التكنولوجيا المستخدمة.
- جودة البيئة الداخلية للمنظمة.
- جودة البيئة الخارجية للمنظمة.

2- تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

الجودة الشاملة في التعليم هي معايير عالمية للقياس والاعتراف والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفا نسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال التي تتعلم الآن. (خالد محمد الزواوي، 2008، ص 34). وتعرف على أنها استثمار حد مهم، لان تحركات الجامعة من اجل تلبية رغبات وحاجات زبائنها من الطلبة والمؤسسات، يجعلها في تغير مستمر تماشيا مع تغيرات أذواق ورغبات الزبائن، وهذا الأمر يساعد على ضمان الخدمة المقدمة من القبل التنظيم ذاته. (عبد الكريم بن عراب، 2003، ص 44-49).

3. أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

- لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي أهمية كبيرة يمكن إيجازها فيما يلي :
- دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفراد والوفاء بتلك الاحتياجات.
 - أداء الأعمال بالشكل الصحيح، وفي اقل جهد واقل تكلفة.
 - تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل الفريق.
 - إشباع حاجات المتعلمين وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية.
 - تحسين سمعة المؤسسة التعليمية في نظر المعلمين والطلبة وأفراد المجتمع المحلي وتنمية وروح التنافس بين المؤسسات التعليمية المختلفة.
 - تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية أو المهارية أو الأخلاقية.
 - بناء الثقة بين العاملين بالمؤسسة التعليمية ككل وتقوية انتمائهم لها.
 - توفير المعلومات ووضوحها لدى جميع العاملين.
 - الإسهام في حل كثير من المشكلات التي تعين العملية التحليلية في المؤسسة.
 - تنمية العديد من المهارات لدى أفراد المؤسسة التعليمية مثل: مهارة حل المشكلة وتفويض الصلاحيات وتفعيل النشاطات وغيرها.
 - تحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لعملية التعلم والتعليم.

- تحقيق مكاسب مادية وخبرات نوعية للعاملين في المؤسسة التعليمية وأفراد المجتمع المحلي والاستفادة من هذه المكاسب والخبرات وتوظيفها في الطريق الصحيح لتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة. (يوسف حليم الطائي وآخرون، 2009، ص 185).

4. خصائص إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (خالد احمد الصرايرة وليلي العساف، 2008، ص 16).

- ضبط نظام الإدارة وتطويره في مؤسسات التعليم العالي وتحديد المسؤوليات بدقة.
- الارتقاء بمستوى الطلبة.
- زيادة كفايات أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية ورفع مستوى أدائهم.
- توفير مناخ مناسب تسوده ثقافة تنظيمية قائمة على التفاهم والعلاقات الإنسانية.
- العمل بروح الفريق الأمر الذي يزيد من الترابط والتكامل بين جميع العاملين.
- زيادة مستوى الوعي والولاء نحو الجامعة من قبل الجمهور المستفيد منها.
- إضفاء المزيد من التقدير والاحترام للمؤسسة التي تأخذ بنظام الجودة محليا إقليميا وعالميا.
- تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بشكل مستمر.
- خلق بيئة تدعم التطوير المستمر وتحافظ عليه.
- انجاز الأعمال من المرة الأولى ودون أخطاء.
- تنمية مهارات أعضاء الهيئتين الأكاديمية والإدارية ومعارفهم.
- تحقيق رضا المستفيدين – طلبة، أولياء أمور، العاملين، المجتمع-.
- تقديم أفضل الخدمات التعليمية والبحثية والاستشارية.

الخاتمة

يمكن القول من مما سبق من جوانب معرفية ودراسات سابقة انه التعليم الإلكتروني زاد من فاعلية التعليم العالي وتطويره واحداث الجودة الشاملة وإنتاج موارد بشرية ضخمة و متمكنة في احداث التطور والتقدم، وان مهارات التواصل الحديثة بين الأستاذ الجامعي والطالب التي تساعد على النهوض بالقطاع التعليمي من خلال جودة التعليم من خلال الاعتماد على التعليم الإلكتروني الذي يزيد من تطوير التعليم التقليدي حتى يتسنى لمخرجات الجامعة من خدمة المجتمع، وتحقيق الجودة الشاملة في تكوين الموارد البشرية وتنميتها وتحقيق تعليم متميز.

توصيات ومقترحات

- التنسيق بين القيادة التعليمية العليا سواء كانت في وزارة التعليم العالي أو الجامعات بقضية التحسين والتطوير المستمر لعملية التعليم بطريقة تواكب التغيرات والتطورات الحديثة.
- زيادة تمويل المؤسسات التعليمية وبرامجها التعليمية التي تعتمد على الجودة الشاملة وعلى التعليم الإلكتروني كآلية لتحقيق مجتمع المعرفة والتي تقدم خدمات ملموسة للمجتمع.
- التركيز على تحسين أداء المشرفين الأكاديميين بصورة مستمرة على كيفية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة بالجامعة ومتابعة أدائهم باستمرار.
- تهيئة الجو العام في مؤسسات التعليم العالي وخارجها على تقبل وانتشار ثقافة الجودة الشاملة.
- أن تتصف مؤسساتنا التعليمية المختلفة بالمرونة وقابلية التجديد في برامجها وأهدافها وبنيتها التنظيمية وعملياتها الإدارية، لاستيعاب أي متغير جديد يؤثر في عملية التعليم المبتكر وللتطور المجتمعي.

- زيادة نطاق المشاركة في المؤسسات التعليمية ومع المجتمع في تحديد نوعية التعليم المطلوب، وبأسلوب يسهم بصورة مباشرة في تحسين نوعية التعليم.
- الاعتماد على كوادير قيادية فاعلة في العمل الإداري مستخدمة أساليب حديثة في الاتصال والتواصل وإقامة علاقات إنسانية تشجع على العمل مع تزايد دافعية جميع الأفراد نحو التطوير المجتمعي.
- الاستفادة من الخبرات العالمية السابقة في كافة الدول التي تبنت إدارة الجودة الشاملة والتي ثبت نجاحها بشكل كبير على النمو الاقتصادي والتعليمي والاجتماعي.

قائمة المراجع

1. محسن علي عطية (2008)، الاستراتيجيات الحديثة في التدريس الفعال، ط1، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
2. سهيلة القتلاوي ومحسن كاظم (2001)، كفايات التدريس، ط1، الإسكندرية: دار الشروق، مصر.
3. محمود احمد السيد (1989)، تعليم اللغة العربية بين الواقع والمأمول، ط1، دمشق: دار طاليس للدراسات والنشر والترجمة، سوريا.
4. عمر عبد الرحيم نصر الله (2001)، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، ط1، الأردن: دار وائل للنشر.
5. فضيل دليو (2003)، اتصال المؤسسة (اشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة)، ط1، القاهرة: دار للنشر والتوزيع، مصر.
6. شعبان فوج (2008)، الاتصالات الإدارية، ط1، عمان: دار أسامة، الأردن.
7. محمد بن عبد العزيز العقيل (2009)، حقيبة مهارات الاتصال، ط1، مركز التنمية الاسرية بالأحساء.
8. إيمان موسى الموصيني ، موسى توفيق الأخرس (2011) مهارات استخدام الانترنت في البحث العلمي، ط1، عمان: دار زمزم للنشر، الأردن.
9. محمد صاحب سلطان (2007)، العلاقات العامة ووسائل الاتصال، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر، الأردن.
10. عبد الله الفرأ (1999)، تكنولوجيا التعليم والاتصال، ط4، عمان: دار الثقافة للنشر، الأردن.
11. نوال بوتة (2010/2011)، اتجاهات الأساتذة والطلبة نحو استخدام الانترنت كمصدر للمعلومة التعليمية البحثية. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، غير منشورة، تخصص تكنولوجيا التربية التعليم، جامعة الجزائر.
12. عبد الله حسن مسلم (2015)، إدارة الجودة الشاملة معايير الايزو، ط1، عمان: دار معتز للنشر والتوزيع، الأردن.
13. إياد عبد الله شعبان (2009)، إدارة الجودة الشاملة، ط1، عمان: درا زهران للنشر والتوزيع، الاردن.
14. عطا الله علي الزبون وخالد بني حمدان (2017) إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار اليازوري.
15. محسن علي عطية (2017) الجودة الشاملة والمنهج، عمان: دار المناهج، عمان، الاردن.
16. مدحت محمد أبو النصر (2008) إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات – الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية-، مصر: مجموعة النيل العربية.
17. خالد محمد الزواوي (2008) الجودة الشاملة في التعليم وأسواق العمل في الوطن العربي، ط2، مصر: مجموعة النيل العربية.
18. عبد الكريم بن عراب (2003)، التعليم العالي في الجزائر فعاليات اليوم الأول لمخبر الاقتصاد وإدارة الأعمال، الجزائر: دار بهاء للنشر والتوزيع.

19. يوسف حليم الطائي وآخرون (2009)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوارق للنشر و التوزيع، الأردن.
20. خالد احمد الصرايرة وليلي العساف (2008)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الأول، العدد الأول.
21. جعفر عبد الله موسى إدريس وآخرون (2012)، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من اجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول عل الاعتمادية: دراسة حالة فرع جامعة الطائف الخزمية، مجلة أمارا باك، المجلد الثالث: العدد السابع.
22. هالة عبد القادر صبري (2009)، جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي-تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن، المجلة العربية لضمان التعليم الجامعي، المجلد الثاني، العدد 04.
23. Masood Omar nasro:(2010) communication . First edition .dare safe .publishing distributing .amman .
24. الموقع الإلكتروني: <http://fose.cu.edu.eg/Downloads/LearningStratigy.pd>.