
معايير جودة التعليم الإلكتروني

د.سعاد عمير^(*)

ملخص البحث:

إن جودة التعليم الإلكتروني لا تقتصر على عملية توصيل المعلومات إلكترونيا إلى الطالب فقط، ولكنها تقتضي التفاعل بين عناصر العملية التعليمية في بيئة التعليم الإلكتروني المحترف. ويمكن تعريف الجودة في التعليم الإلكتروني بأنها "عملية الإنتاج المشترك بين بيئة التعليم الإلكتروني والمتعلم والمؤسسة التعليمية بما سيضمن أن المخرجات من العملية التعليمية لا تتأثر بعمليات إنتاج المؤسسة". وبمعنى آخر، فإن جودة التعليم الإلكتروني يقصد بها تخريج طالب قادر على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، وليس اكساب الطالب المعرفة أو المعلومة عن التكنولوجيا فقط بل أيضا طريقة التعامل معها والاستفادة منها والتفاعل مع معطياتها. الكلمات المفتاحية: التعليم الإلكتروني - الجودة - معايير.

Abstract:

The **quality of e-learning** is not limited to the delivery of information electronically to the student only , but they do require **interaction** between the elements of the educational process in the environment of e-learning professional . And we Can defined the quality of e-learning as " the process of co-production between the environment of e-learning and the learner and the educational institution including ensure that the outputs from the educational process is not affected by production processes institution.

Key words: (E-Learning- Quality- Standards).

* - كلية الحقوق والعلوم السياسية- جامعة تبسة-الجزائر.

مقدمة:

لقد أدى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات واستخدام المعلوماتية العالمية إلى هيمنة الإنترنت على كافة مجالات الحياة وفي مقدمتها مجال التعلم فظهر أسلوب التعلم الإلكتروني.

ومع تزايد استخدام الإنترنت في التعليم العالي بات من الضروري إيجاد صيغة أفضل وأسلوب أفعل لهذا الاستخدام، حتى تزيد الإنترنت من جودة العملية التعليمية في ظل المتغيرات العالمية.

لذلك ازداد اهتمام المؤسسات التعليمية وبالتحديد المؤسسات الجامعية بموضوع ضمان جودة التعليم العالي في ظل نظام المعلوماتية من أجل الوصول إلى الوسائل المثلى للارتقاء بالعملية التعليمية من خلال توظيف نمط التعليم الإلكتروني، هذا الأخير مثله مثل أي منهج تعليمي كما له إيجابيات فله بالمقابل سلبيات، من هنا تتجلى اشكالية الدراسة فالتعليم الإلكتروني حتى يكون فاعلا لا بد من انتقاء معايير معينة لضمان جودته ونجاحه خاصة على مستوى التعليم العالي بالنظر إلى خطورة هذه المرحلة التعليمية في تحديد مصير الطالب الدراسي، وبالنظر أيضا إلى أثر هذه العملية التعليمية على عقل الطالب وحالته النفسية، ومدى قدرته على التجاوب معها ومدى ضمان التحصيل والنجاح أو بصورة أخرى إلى أي مدى يمكن أن يساهم التعليم الإلكتروني في ضمان النمو الحقيقي في شخصية وسلوك المعلم والمتعلم وما هي الآليات الكفيلة لضمان فاعلية هذه الطرق التعليمية في بناء جودة التعليم العالي؟

وقصد الاجابة عن الاشكالية السابقة انتهجنا المنهج الوصفي التحليلي وقسمنا دراستنا إلى ثلاثة مباحث :

تناولنا ضمن المبحث الأول مفهوم الجودة في التعليم الإلكتروني، وفي المبحث الثاني تناولنا خصائص التعليم الإلكتروني ومعوقاته، أما المبحث الثالث فقد تناولنا فيه دراسة معايير وضوابط الجودة في التعليم الإلكتروني.

المبحث الأول: مفهوم الجودة في التعليم الالكتروني

تعتبر جودة التعليم من الأمور الحديثة التي أثارت اهتمام الباحثين وفي هذا المجال ازداد اهتمام المؤسسات التعليمية وفي مقدمتها المؤسسة الجامعية بموضوع ضمان الجودة في العملية التعليمية عموماً والتعليم الالكتروني خصوصاً ونتناول ضمن هذا الاطار دراسة مفهوم الجودة ومفهوم التعليم الالكتروني ومضمون العلاقة القائمة بينهما في العملية التعليمية.

المطلب الاول: مفهوم الجودة

الفرع الأول: تعريف الجودة لغة

أصل كلمة جودة هو جود وجيد والجيد هو نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده أي صار جيداً، ويعني كون الشيء جيداً المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة¹.

كما يعرف قاموس أكسفورد الجودة بأنها درجة التميز و الأفضلية. وترى المنظمة الدولية للمعايير الجودة في المواصفة الدولية بأنها الخصائص الكلية لكيان معين (نشاط، عملية، سلعة، منظمة، نظام، فرد أو مزيج لها).

الفرع الثاني: تعريف الجودة في التعليم الالكتروني

الجودة في التعليم الالكتروني هي عملية الانتاج المشترك بين بيئة التعلم الالكتروني والمتعلم والمؤسسة التعليمية بما يضمن أن المخرج من العملية التعليمية لا يتأثر بعمليات انتاج المؤسسة². ويرى دونالد كرامب أن الجودة ليست كلاماً يقال، ولكن ما تفعله، وأن العنصر الرئيسي في تعريفها يكمن في خدمة العملاء (الطلبة بالنسبة للجامعة)³.

1- ابن منظور معجم لسان العرب ، دار صادر للنشر ، بيروت ، لبنان 1997 ، ص72.
2 - هالة ابراهيم حسن أحمد، الجودة في التعلم الالكتروني عند تصميم المقررات الكترونية، المؤتمر العربي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزيتونة الأردنية ، الأردن، 2-4 أفريل 2013 ، ص 381 .
3 - د/مصطفى عبد العظيم الطبيب، ضمان جودة البحث العلمي في الوطن العربي (دراسة تحليلية ميدانية)المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ، العدد 13 ، 2013 ، ص 102 .

ويرى الحنيطي أن هناك صعوبة في تعريف مصطلح الجودة بطريقة مباشرة على الرغم من كثرة تداوله في أدبيات التعلم والتعليم، وقد وصف بعضهم مصطلح الجودة على أنه مصطلح غير واضح وأن مفهوم الجودة يقع ضمن جملة من المحاور هي¹:

- الجودة تعني تحقيق الأهداف، أي أن مؤسسة التعليم العالي ذات الجودة العالية هي تلك التي تحسن وضع الأهداف كما تحسن تحقيقها.
- الجودة التكنوقراطية: أي قدرة النظام التعليمي على تحقيق متطلبات المجتمع التكنولوجية والاقتصادية.
- جودة التصميم (مخططات العمل) والأداء والنتائج (نتيجة تعليمية ذات جودة عالية).

وعموما تعرف الجودة بأنها أسلوب تطوير شامل ومستمر الأداء تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم والارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب العقلية والجسمية والروحية والاجتماعية².

المطلب الثاني: مفهوم التعليم الالكتروني

الفرع الأول : تعريف التعليم

التعلم هو العلم الذي يبحث في اكتشاف القوانين التي تحكم ظاهرة تغيير في سلوك الأفراد، والتعلم عملية مقصودة تتميز من القوانين التي يكشف عنها التعليم فالتعلم (learning) علم والتعليم (instruction) تكنولوجيا من حيث أن التعليم تطبيق لما كشف عنه العلم.

أما كلمة إلكترونيك (electronic) فقد عرفها مجمع اللغة العربية بأنها صفة كل يمت إلى الأجهزة الالكترونية والأنظمة التي يستخدمها ، كما يعرف بأنه العلم الذي توفره أو تقوم بتحسينه التكنولوجيا أو الوسائل

¹ - المرجع السابق، ص 102.

² - د/ أنعام قاسم الصريفي ، أحمد عبد الله نعمة ، استخدام التعلم الالكتروني لتحقيق الجودة في طرائق التدريس في مؤسسات التعليم العالي المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ، العدد 12 ، 2013 ، ص 102.

الالكترونية كالتعلم بواسطة الانترنت أو الحاسوب أو المؤثرات الصوتية أو المرئية أو التعلم عن بعد¹.

الفرع الثاني: تعريف التعليم الالكتروني

يعرف التعليم الالكتروني بأنه نظام يهدف إلى إيجاد بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنيات الحاسب الآلي والشبكة العالمية للمعلومات، وتمكن الطالب من الوصول إلى مصادر التعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة وبصورة تمكن من إدارة العملية التعليمية وضبطها وقياس و تقييم أداء المعلمين².

كما يمكن أن يعرف بأنه: طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب ومكتبات الكترونية وبوابات الانترنت سواء عن بعد أو في الفصل الدراسي، وذلك بهدف إيصال المعلومة للمتعلم في أقصر وقت وبأقل جهد و أكبر فائدة³.

المبحث الثاني: مزايا و معوقات التعليم الالكتروني

يتميز التعليم الالكتروني كغيره من الطرق التعليمية بالعديد من الخصائص والمميزات، كما يواجه تطبيق وتفعيل هذه العملية التعليمية العديد من الصعوبات والمعوقات ونتناول فيما يلي دراسة خصائص ومعوقات التعليم الالكتروني.

المطلب الأول: مزايا التعليم الالكتروني

يتميز التعليم الالكتروني بالعديد من المزايا والايجابيات يمكن إجمالها في النقاط التالية:

- تسهيل عملية الاتصال بين الطلبة من خلال توسيع مجالات النقاش عبر البريد الالكتروني وغرف الحوار وهو الأمر الذي يزيد من تفاعل الطلبة.

¹ - هالة ابراهيم حسن أحمد ، المرجع السابق ،ص382.

² - د/ أنعام قاسم الصريفي ، المرجع السابق ،ص41.

³ - عز الدين ابراهيم محمد ابراهيم، التعلم الالكتروني مفهومه،فوائده و معوقاته ، مقال الكتروني منشور على الموقع eupc.mans.edu.eg تاريخ الاطلاع على الموقع، 2013/06/13 .

- تحقيق المساواة بين الطلبة من خلال إتاحة الفرصة لكل منهم للإدلاء برأيه خاصة بالنسبة للطلبة الذين يحسون بالنقص والخوف والخجل، فالتعليم الإلكتروني يتيح فرصة أكبر للطلبة للتعبير عن آرائهم¹.
- سهولة الاتصال بالأستاذ في أقصر الأوقات وحتى خارج أوقات التدريس من خلال قدرة الطالب على التحاور مع أستاذه عن طريق البريد الإلكتروني وغرف الحوار، وهو الأمر الذي يسهل على الطالب الحصول على المعلومة في أي وقت.
- تنوع طرق التدريس فمنها المسموعة ومنها المرئية ومنها المكتوبة الأمر الذي يتيح الفرصة أمام الطالب لاستخدام الطريقة التي تحقق له التحصيل الأفضل.
- حصول الطالب على المعلومة التي يريدتها في أي وقت ومن أي مكان دون أن يكون مرتبطاً بالقيود الزمنية التي تفرضها ساعات الدراسة وساعات عمل المكتبة مما يقلل من حدة الضغط النفسي على الطالب.
- الاقتصاد في الوقت، فلا يكون الطالب ملزماً بالتنقل لمكان الدراسة (كالجامعة والمدرسة) وما يترتب عن ذلك من مشقة التنقل وضرورة النهوض باكراً، فضلاً عن الوقت المستهلك ضمن المحاضرة والوقت الضائع بين كل حصة وأخرى.
- يتيح التعليم الإلكتروني فرصة التعلم لجميع فئات المجتمع على اختلاف أنواعهم وظروفهم، نساء، رجال، موظفين وعمال، المنقطعين عن التعلم لأسباب أو ظروف معينة.
- يقوي التعليم الإلكتروني لدى الطالب ملكة الاعتماد على النفس في التحصيل والبحث على المعلومة وهذا من شأنه أن يخفف العبء على الأستاذ الذي يقتصر دوره على الإرشاد والتوجيه.
- يتميز التعليم الإلكتروني عن التعليم العادي بسرعة تجديد وتعديل المعلومة نظراً لسهولة تحديث المواقع و البرامج التعليمية².

¹ - المرجع السابق، ص 5.

2 - هالة إبراهيم حسن أحمد ، المرجع السابق، ص 384 .

- يساهم التعليم الالكتروني في محو الأمية المعلوماتية لأكبر قدر من شرائح المجتمع¹.

المطلب الثاني: معوقات التعليم الالكتروني

يواجه التعليم الالكتروني كبقية الطرق التعليمية الأخرى العديد من المعوقات والصعوبات لعل أهمها:

- صعوبة تعديل البرامج التعليمية خاصة إذا كانت في شكل كتب أو أقراص مضغوطة (CD) غير قابلة للتعديل، وكما هو معلوم فإن البرامج التعليمية في الجامعات تحتاج لتعديل مستمر تبعا لتغير المعطيات التعليمية والمستجدات العلمية .

- عدم وضوح الأنظمة والطرق التي يتم بها التعليم².

- صعوبة وضع مخطط وبرنامج معياري يتم الاعتماد عليه في عملية التعليم الالكتروني، ورغم وجود برامج معينة غير أنها تقتصر لرأي المتخصصين في مجال التربية والتعليم لاقتصار مضمون هذا البرنامج على آراء وقرارات المتخصصين في المجال التقني³.

- إمكانية اختراق مواقع التعليم والامتحانات.

- مدى تفاعل الطلبة مع هذه الطريقة التعليمية.

- مدى قدرة المتعلم على استخدام الحاسب الآلي والانترنت.

- مدى قدرة المؤسسة التعليمية على تحقيق معايير الجودة خاصة أمام المنافسة العالمية.

- مدى القدرة على توفير الأجهزة الكافية على مستوى الهيئة التعليمية.

- كثيرا ما يواجه الطالب بمشكل صعوبة الدخول إلى الموقع.

- مدى تفاعل الأستاذ مع هذا النمط التعليمي⁴.

1 - المرجع السابق، ص 384 .

2- عز الدين ابراهيم محمد ابراهيم، المرجع السابق، 8.

3- نفسه.

4 - د/ أحمد بن أحمد باصقر، التعليم الالكتروني و أثره على أعضاء هيئة التدريس ، مجلة دراسات المعلومات ، العدد الرابع، جاتفي 2009، جامعة أم القرى ص 9 .

المبحث الثالث: معايير و ضوابط الجودة في التعليم الالكتروني

المطلب الأول :الضوابط الخاصة بآليات التعلم

حتى تحقق المؤسسة الجامعية معايير الجودة في العملية التعليمية بصفة عامة والتعليم الالكتروني بصفة خاصة لا بد من اعتماد جملة من المعايير أهمها:

- ضرورة إعداد وتصميم متكامل لمنظومة التعليم الالكتروني وتكييف هذا البرنامج بما يتلاءم مع مقومات التعليم الجامعي، حيث أنه وقبل تقديم أي برنامج للتعليم أن تتم بداية تجربة أنظمة التدريس التي تتوي المؤسسة التعليمية تفعيلها، وتوفير كافة المستلزمات من أجل الحفاظ على المستوى المطلوب من الجودة، فضلا عن ضرورة توفير الميزانية التي يقتضيها برنامج التعليم الالكتروني خلال المدة التي ستنفذ فيها الادارة هذا البرنامج¹.

- ضرورة مراعاة معايير الجودة عند تصميم البرامج الالكترونية ومراجعة هذه البرامج بشكل دوري ومستمر، حتى تظل المواد التعليمية مواكبة للمتغيرات العلمية.

- ضرورة وضع أهداف جدية وواقعية وإيجاد طرق تعليمية لتحقيق هذه الأهداف، فمثلا على المؤسسة التعليمية أن توفق بين طبيعة البرنامج ووسائل الدراسة وطريقة التصميم، فضلا عن اختيار الوسائل الملائمة لضمان تواصل الطلاب مع هذه العملية التعليمية.

- يجب أن تكون طرق التقييم متناسبة مع ظروف الدراسة، وأن يتم هذا التقييم تحت الاشراف المباشر للمؤسسة التعليمية لضمان الالتزام بالمعايير الأكاديمية للتقييم².

المطلب الثاني:الضوابط الخاصة بأعضاء هيئة التدريس

يعتبر الأستاذ الجامعي الركيزة الأساسية التي تقوم عليها الجامعة سواء من ناحية البحث العلمي أو التأطير أو التدريس، ومن هذا المنطلق

1- د/خالد حسن الحامدي ، ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الالكتروني ،مجلة التعليم الإلكتروني
مجلة الكترونية ربع سنوية تصدر عن وحدة التعليم الإلكتروني بجامعة المنصورة ، العدد الخامس ،
مارس 2010 ، ص 22.

2- نفسه.

كان لزاما أن يحظى بجملة من الامتيازات لضمان أداءه المتواصل ومن ثمة ضمان تحقيق جودة التعليم العالي في ظل العولمة، ولتجسيد هذه الجودة وجب توافر جملة من المعايير لعل أهمها:

- ضرورة مشاركة الأساتذة في قرارات التطوير.
- وضع أنظمة لضمان حقوق الأستاذ الجامعي وحمايته من التعسفات السياسية و رجال الادارة¹.
- تكييف الأنظمة الادارية مع التطورات المعاصرة للإدارة الجامعية في العالم².

- انشاء مراكز للتطوير الفني والمهني لأعضاء هيئة التدريس³.
- تنظيم دورات تدريبية في مجال طرق التعليم الالكتروني.
- انشاء وزارة التعليم العالي مشاريع الكترونية لتبادل الخبرات في هذا المجال بين الجامعات الوطنية والدولية مما يسهل تواصل أعضاء هيئة التدريس على مستوى الجامعات داخليا وخارجيا.
- إلزام هيئة التدريس بأوقات معينة لتلقي دورات تدريبية.
- تبني نظام الحوافز والعلاوات لدفع أعضاء هيئة التدريس على التفاعل مع نظام التعليم الالكتروني خاصة في المراحل الأولى لتطبيق هذا النمط التعليمي⁴.

التعليم الالكتروني لا يعني الاستغناء عن الأستاذ كما يظن البعض، بل يحتاج إلى الأستاذ الملم باستراتيجيات التعليم الالكتروني لذا لا بد من إعداد الأستاذ بشكل جيد وتدريبه على استخدام الآليات الحديثة في التدريس، فيصبح هو القائد والموجه للعملية التعليمية والطلاب هم الباحثون عن المعلومة⁵.

1 - بوحنية قوي و آخرون، قياس جودة إدارة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ، العدد 12 ، 2013 ص 5.

2- المرجع نفسه ، ص 5.

3- نفسه.

4- د/ أحمد بن أحمد باقصر، نفس المرجع ، ص 13.

5- د/ زكرياء بن يحي لال ، ثقافة التعليم الالكتروني ، مقال الكتروني منشور على الموقع : تاريخ الاطلاع على الموقع، 2013 /06/13 www.ao-academy.org

الخاتمة:

إن الجامعة هي المؤسسة التعليمية القائمة بإنتاج الموارد البشرية المؤهلة والمختلفة لهذا تبقى الاشكالات والانتقادات قائمة حول واقع الجامعات الجزائرية ومستقبلها في ظل نظام التعليم الالكتروني، خاصة وأن العديد من أعضاء هيئة التدريس لا يزالون يمارسون مهمة التدريس وفقا للطرق والمناهج التقليدية، الأمر الذي لا يرقى بالجامعة الجزائرية إلى مصف الجامعات المصنفة على أنها الأفضل عالميا.

لذلك كان لزاما تفعيل آليات التعليم الالكتروني في برنامج الجامعات من أجل مواكبة نظام الجودة، فالتعليم العالي في هذا الوقت بالذات لا بد أن يعتمد على التقنيات الحديثة للتكنولوجيا كأهم محرك لبناء جودة التعليم العالي سواء بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس، لأنه من شأنه يساعد الأستاذ على الحصول على منتجات تعليمية جديدة، كما يساعده على تحسين أدائه وضمان تفاعل الطلبة معه من خلال أدوات الحوار الالكتروني كالبريد الالكتروني وغرف الحوار.

أو بالنسبة للطلبة لأنه يساهم في تنمية اتجاهاتهم نحو التعلم ويزيد من تفاعلهم مع العملية التعليمية وكذا ضمان التواصل المستمر مع الأستاذ وبالتالي تحقيق مردود أكثر.

وبناءً على ذلك لا بد أن تحرص المؤسسات التعليمية على تصميم منظومة متكاملة للعملية التعليمية عبر مختلف مراحلها بدءا من مرحلة تصميم البرامج وصولا إلى مرحلة تقييم الطلاب تتميز بالبساطة والمرونة اخضاع هذه المنظومة إلى التقييم المستمر حتى يسهل تعديلها كلما اقتضت الضرورة ذلك.

قائمة المراجع

- 1- ابن منظور معجم لسان العرب، دار صادر للنشر، بيروت، لبنان 1997.
- 2- هالة ابراهيم حسن أحمد، الجودة في التعلم الإلكتروني عند تصميم المقررات الكترونيا، المؤتمر العربي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 2-4 أفريل 2013 .
- 3- د/مصطفى عبد العظيم الطبيب، ضمان جودة البحث العلمي في الوطن العربي (دراسة تحليلية ميدانية)المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ، العدد 13، 2013.
- 5- د/ أنعام قاسم الصريفي ، أحمد عبد الله نعمة ،استخدام التعلم الإلكتروني لتحقيق الجودة في طرائق التدريس في مؤسسات التعليم العالي المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ، العدد 12، 2013 .
- 6- عز الدين ابراهيم محمد ابراهيم، التعلم الإلكتروني مفهومه، فوائده و معوقاته، مقال الكتروني . eupc.mans.edu.eg منشور على الموقع.
- 7 - د/ أحمد بن أحمد باصقر، التعليم الإلكتروني و أثره على أعضاء هيئة التدريس ، مجلة دراسات المعلومات ، العدد الرابع،جانفي 2009،جامعة أم القرى.
- 8- د/خالد حسن الحامدي ، ضوابط و معايير الجودة في التعليم الإلكتروني ،مجلة التعليم الإلكتروني مجلة الكترونية ربع سنوية تصدر عن وحدة التعليم الإلكتروني بجامعة المنصورة ، العدد الخامس ، مارس 2010.
- 9 - بوحنية قوي و آخرون،قياس جودة إدارة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ، العدد 12 ، 2013.
- 10 - د/ زكرياء بن يحيى لال ، ثقافة التعليم الإلكتروني ، مقال الكتروني منشور على الموقع www.ao-academy.org.