

دور التعليم الإلكتروني في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي
The role of e-learning in distinguishing the performance of higher education institutions

نذير بوسهولة¹، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، boussahoua.nadir@univ-medea.dz

مخبر: E.P.C.G

تاريخ قبول المقال: 30/11/2023

تاريخ إرسال المقال: 07/08/2023

الملخص:

أصبح التعليم الإلكتروني ضرورة حتمية لتحقيق التميز في الأداء وجودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكفاءة تضمن الارتقاء بمستوى الجامعة والطالب، والتواصل بين مختلف الجامعات، وتسارع تبادل المعلومات في أقصر وقت ممكن. وهذا أدى إلى ظهور أساليب مرئية تساعد على المزيد من الإدراك والفهم لدى الطالب، وذلك بتوفير الإمكانيات اللازمة من حاسب آلي، شبكات، برامج، وملفات لنقل المعلومات والعمل على التحسين المستمر للخدمات الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: التعليم الإلكتروني، الأداء المتميز، الجودة، مؤسسات التعليم العالي.

Abstract:

E-learning has become an inevitable necessity to achieve excellence in performance and the quality of educational services for higher education institutions, through the efficient use of information and communication technology techniques that guarantee upgrading the level of the university and the student, communication between different universities, and the acceleration of information exchange in the shortest possible time.

This led to the emergence of visual methods that help more awareness and understanding of the student, by providing the necessary capabilities of a computer, networks, programs, and files to transfer information and work on the continuous improvement of electronic services.

Key words: E-learning, outstanding performance, quality, higher education institutions.

المقدمة:

* نذير بوسهولة

أصبح التعليم الإلكتروني حتمية في ظل التطورات التكنولوجية واكتساح تكنولوجيا المعلومات والاتصال عصر المعرفة، وكذا في ظل مواكبة الظروف الاستثنائية التي أحدثتها جائحة كورونا، لتصبح وسيلة حياة للطلاب في مساره الدراسي، ففي مجال التعليم العالي وما يقوم به من دور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع، أصبح تميز الأداء وجودة المؤسسات مرتبط بمدى تطور تقنيات التعليم الإلكتروني للارتقاء بكفاءة التعليم من خلال التطوير والتحسين في البرامج التعليمية.

وهذا ما جعل المؤسسات التعليمية تسعى إلى تبني التعليم الإلكتروني وجعله كأداة فعالة لتمكين الطالب من القدرة على الاتصال بجامعات العالم المرتبطة بالشبكة العالمية والولوج إلى مكتباتها والاتصال بالطلبة من مختلف الجامعات وتبادل المعارف معهم، حيث ساعدت التكنولوجيا الحديثة في التغلب على المسافات الواسعة والمواقع الجغرافية المتباعدة والحدود السياسية.

وعلى أساس ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة في التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة التعليم الإلكتروني في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك للإحاطة بجوانب الموضوع النظرية من حيث الوصول إلى مختلف التعاريف المتعلقة بالتعليم الإلكتروني والأداء المتميز وكذا تحليل فعالية تطبيق نظام التعليم الإلكتروني بمؤسسات التعليم العالي لمواكبة التطورات المعرفية والتكنولوجية وتحقيق الأداء المتميز.

كما تتجسد أهمية الدراسة من خلال الوقوف على تأصيل مفهوم التعليم الإلكتروني والأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي لضمان جودة الخدمة التعليمية، فالتميز في الأداء يعكس تعلق مؤسسات التعليم العالي بأهدافها وقدرتها على الانجاز من خلال تطوير أساليب وتقنيات تقديم الدروس والمحاضرات والأعمال البيداغوجية عن بعد للاستجابة الأفضل للمستفيدين وضمان الجودة الأعلى للتعليم العالي.

وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى مبحثين: الإطار المفاهيمي للتعليم الإلكتروني والأداء المتميز (المبحث الأول)، التعليم الإلكتروني خيار استراتيجي لتحقيق الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي (المبحث الثاني).

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتعليم الإلكتروني والأداء المتميز

التعليم الإلكتروني مفهوم جديد يكمل نظام التعليم التقليدي ويدعمه ولا يحل محله ولا يستبدله بل يتكامل معه ويكمّله، فلم يعد للتعليم مكان يحده ولا زمان من العمر يقف عنده، بل هو عملية مستمرة مدى الحياة، وكلما تقدمت وسائل الاتصال والتقنيات زاد هذا المعنى وضوحاً وزاد هذا المفهوم رسوخاً.

سيتم من خلال هذا المبحث الإلمام بالمفاهيم الخاصة بكل من المتغيرين: التعليم الإلكتروني والأداء المتميز، وتحديد مميزات وأدوات كل متغير على النحو التالي:

المطلب الأول: مفهوم التعليم الإلكتروني

للتعليم الإلكتروني أهمية كبيرة في مجال المعرفة وتطبيقاتها خصوصاً في مؤسسات التعليم العالي، والتي تعتبر أهم دعامة لتطوير أداء وتميز المؤسسة، وتختلف المفاهيم المتعلقة بكل من التعليم الإلكتروني والأداء المتميز حسب اختلاف وجهات النظر.

ويمكن توضيح معنى التعليم الإلكتروني من خلال:

أولاً: تعريف التعليم الإلكتروني

لقد أتاحت الانترنت والتقنيات الحديثة فرصاً للمعرفة وتعلم ما نشاء من العلوم المتعددة بطرق مختلفة فهي تقدم العلم للمتعلم بدلاً من الذهاب الى مكان العلم، فالتعليم الإلكتروني ليس إلا أسلوباً للتعليم باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتصميم وتقديم واختيار وإدارة وتشجيع وزيادة الخدمات التعليمية بدعم عدة نماذج تعليمية وقنوات للتقديم وإيصال وتبادل للمعلومة ولمواضيع البحث بين المعلم والمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة.¹

يعرف التعليم الإلكتروني على أنه: أفضل الطرق لتوظيف المستحدثات التقنية والوسائط المتعددة لرفع جودة التعليم من خلال ما يقدمه عبر برامج التعليم الذاتي القائمة على التفاعل بين الطالب وبين المحتوى الإلكتروني باستخدام المحاكاة الحاسوبية.²

التعليم الإلكتروني هو جزء من التعلم الإلكتروني³، والذي يقدم من خلال جهة تعليمية تكون نشاطاتها وفعاليتها في الغالب مكرسة لهذه العملية.⁴

¹ عبد الله الموسى، وحي المستقبل: مفهوم التعليم الإلكتروني، متاح على الموقع: www.al-jazirh.com.sa اطلع عليه بتاريخ: 2023/07/29 على الساعة: 18:00 .

² حامد عمار، إدخال التعليم الإلكتروني في التعليم الثانوي الصناعي على التحصيل الدراسي وتنمية مهارات التعليم الذاتي لذوي الاحتياجات الخاصة، المؤتمر العلمي العاشر للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم بالاشتراك مع كلية البنات جامعة عين شمس، "تكنولوجيا التعليم الإلكتروني ومتطلبات الجودة الشاملة الكتاب السنوي، المجلد 15، الجزء الأول، القاهرة، 2005، ص 52.

³ يقصد بالتعلم الإلكتروني عملية تحويل التعلم التقليدي (وجهاً لوجه) إلى شكل رقمي للاستخدام عن بعد، وبعبارة أخرى فهو أحد الوسائل التعليمية التي تعتمد على تقنيات الاتصالات الإلكترونية وتقنيات الخدمة الذاتية، لإتاحة المعرفة للذين ينتشرون خارج قاعات الدراسة. للتفاصيل: عبد الستار العلي، عامر إبراهيم قنديلجي، غسان العمري، المدخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2006، ص 312.

⁴ نفس المرجع، نفس الصفحة.

يعرف كذلك التعليم الإلكتروني بأنه شكل من أشكال التعليم عن بعد، يستخدم آليات الاتصال الحديثة كالحاسوب والشبكات والوسائط المتعددة وبوابات الإنترنت من أجل إيصال المعلومات للمتعلمين بأسرع وقت وأقل تكلفة وبصورة تمكن من إدارة العملية التعليمية وضبطها وتقييم أدائه⁵.

يقصد كذلك بالتعليم الإلكتروني: ذلك النمط من التعليم المرن الذي ينطوي على مجموعة واسعة من العمليات التي توظف جميع الوسائط الإلكترونية المتاحة لتقديم محتوى التعلم فهو يتضمن محتوى التعليم القائم على الكمبيوتر، والتعليم القائم على الانترنت⁶.

التعليم الإلكتروني هو طريقة للتعليم باستخدام وسائل وآليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكاته ووسائطه المتعددة من صوت وصورة، وصور ورسومات، وآليات بحث، ومكتبات إلكترونية، وكذلك بوابات الإنترنت سواءً كان عن بعد أو داخل الفصل الدراسي، المهم هو استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة⁷.

يقصد كذلك بالتعليم الإلكتروني تقديم المعلومات عبر الوسائط الإلكترونية متضمناً شبكة الإنترنت Internet والإنترانت Intranet والإكسترانت Extranet والأقمار الصناعية والأقراص الليزرية، وهو يتضمن التعليم المباشر Online Learning والتعليم باستخدام الحاسب الآلي Computer Based Learning. ويُعدّ في هذه الدراسة جزءاً من التعليم عن بعد المعتمد على استخدام التقنية⁸.

يرى البعض بأن التعليم الإلكتروني هو البيئة التعليمية العلمية التي يتم فيها توظيف التقنية بشكل مدمج مع العملية التعليمية وتستخدم فيها الحواسيب والأوعية المعلوماتية الأخرى إلى جانب شبكات الاتصال⁹. ومع تطبيق مفهوم التعليم الإلكتروني ظهر فريقان ما بين مؤيد ومعارض، وكان لكل فريق حجته وأسانيده، وبالرغم من العيوب التي أوردها البعض، إلا أن الشواهد تؤكد نجاحه في ضوء ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالية، والاتجاه المتزايد نحو المجتمع المعلوماتي الرقمي.

⁵ Allan Henderson, (2003), The E-Learning Question and Answer Book : A Survival Guide for Trainers and Business Managers, AMACOM, American Management Association, New York, USA. P 02.

⁶ Basil Blackwell. (ed.), Information literacy in Europe, A first insight into the state of the art of information literacy in Europe, The National Research Council, Roma. 2003. p315.

⁷ Naber, L. & Kohle, M "If e-Learning is the Answer, What was the Problem?", www.Open.csu.edu.au

⁸ جبريل بن حسن العريشي، دور تقنيات المعلومات في تطوير التعليم في مؤسسات التعليم العالي بقطاعه الخاص والعام دراسة تطبيقية

على مدينتي الرياض وجدة، جامعة الملك سعود الرياض، المملكة العربية السعودية، 2007، ص 06. متاح على الموقع:

Jeddah42@yahoo.com تاريخ الإطلاع: 2023/07/30 على الساعة: 19:00.

⁹ ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 346.

كما يمكن القول إن التعليم الإلكتروني مفهوم جديد يكمل نظام التعليم التقليدي ويدعمه ولا يحل محله ولا يستبدله بل يتكامل معه ويكمّله، فلم يعد للتعليم مكان يحده ولا زمان من العمر يقف عنده، بل هو عملية مستمرة مدى الحياة، وكلما تقدمت وسائل الاتصال والتقنيات زاد هذا المعنى وضوحاً وزاد هذا المفهوم رسوخاً. من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن التعليم الإلكتروني هو أسلوب لإيصال المعلومات للمتعلمين بأسرع وقت وأقل تكلفة، وضمان تواصلهم الدائم مع المعلمين من خلال استخدام آليات الاتصال الحديثة كالحاسوب والانترنت والمكتبات الإلكترونية لتحقيق أهداف تعليمية بكفاءة وفعالية.

ثانياً: خصائص التعليم الإلكتروني

يتميز التعليم الإلكتروني بمجموعة من السمات تجعل لهذا النمط التعليم أهمية بالغة لاستخدام التكنولوجيا من خلال¹⁰:

- تطوير المهارات التعليمية لمواكبة المهارات المتصلة باستخدام الحاسوب والتقنيات الحديثة بالقدر الذي يمكنهم من مواصلة تقدمهم الوظيفي في المجال التعليمي.
- استخدام الحاسوب للدراسات الأساسية في مختلف المراحل التعليمية، وهذا ما يؤدي إلى التحليل والتفكير المنطقي وتطوير المعرفة بدلاً من تكبد مشقة الحفظ وهي القيود التي حصرت التعليم بين جدران القاعات الدراسية لفترة طويلة.
- تنوع المناهج التعليمية وتطويرها وظهور التعليم المفتوح.
- المرونة في المكان والزمان حيث يستطيع المتعلم أن يحصل عليه في أي مكان ووقت،
- سرعة تطوير البرامج ومحتوى المناهج عبر الأنترنت.
- سرعة الوصول إلى المعلومات وتنوع أشكالها وتوفر مصادر التعليم والتعلم طوال اليوم وفي كل أيام الأسبوع.
- تعدد مصادر المعرفة نتيجة الاتصال بالمواقع المختلفة عبر شبكة الانترنت للمعلومات.
- يتيح التعليم الإلكتروني سهولة الوصول إلى المعلم في أسرع وقت خارج أوقات العمل الرسمية، من خلال البريد الإلكتروني.
- تقليل نفقات التعليم بشكل كبير من حيث حجم ونوعية الموارد التعليمية.
- حصول المتعلم على نتيجة الاختبارات فوراً بعد انتهائه من تقديمها.

¹⁰ عبد الستار العلي، مرجع سابق، ص 316-317.

- يمكن إجراء عملية تقييم للبرنامج التعليمي من خلال المسح الإلكتروني مباشرة، وبعد مرور فترة 3-4 أسابيع أو أكثر، للحصول على التغذية الراجعة عن نتائج عملية التعليم الإلكتروني في العمل.
 - حصول المتعلم على نتيجة الاختبارات فوراً بعد انتهائه من تقديمها.
- ومما سبق يمكن تلخيص أهم خصائص ومميزات التعليم الإلكتروني في الشكل التالي:
- الشكل 1: مميزات التعليم الإلكتروني**



المصدر: أحمد كريم جاسم، ستار جابر العيساوي، ثورة تقنيات المعلومات عالمياً ودورها في تطوير كفاءة التعليم العالي وخريجها في الوطن العربي "الواقع والطموح"، المكتبة الشاملة، ص 08، على الموقع: <https://ketabonline.com> تاريخ الإطلاع: 2023/07/31، على الساعة: 20:00.

ثالثاً: أدوات التعليم الإلكتروني

تتمثل أدوات ومتطلبات تحقيق التعليم الإلكتروني فيما يلي:

1- شبكات الحاسب الآلي وبرمجياتها:

البرنامج عبارة عن مجموعة منظمة من التعليمات المصاغة منطقياً يزود بها الحاسوب من أجل تمكينه من تنفيذ الأعمال والقيام بالمعالجات المطلوبة، والبرمجيات هي تعليمات منظمة تسهل التعامل مع المكونات الادية عن طريق أوامر إضافة إلى تحديد الكيفية التي تنفذ بها الوظائف الموكلة للحاسوب بمعنى أن أجهزة الحاسوب من دون البرمجيات لا تعني شيئاً وتكون دون فائدة¹¹.

وفي الجامعة الإلكترونية، لا بد من توفر جهاز حاسب خاص بكل طالب، يجيد استخدامه، ويكون مسؤولاً عنه، إذ لا يمكن تطبيق التعليم الإلكتروني بدون أجهزة حاسب، ولا يكفي أن يكون للطالب حاسب خاص به، بل يجب أن يخصص مكان لكل طالب مع جهازه، فيما يشبه الخلوة الإلكترونية.

فقدرة الحاسوب على تخزين كمية كبيرة من البيانات وتنظيمها ومعالجتها، بسرعة ودقة، تيسر استرجاعها واستعمالها بفاعلية عالية توفر جهد ووقت المعلم والطالب سواء بسواء. ومن أمثلة ذلك، استعمال الحاسوب في حفظ بيانات التجارب المختبرية وتحليلها وتمثيلها بيانياً، ويتطلب هذا توافر برمجية حاسوب تقوم بذلك، وخصوصاً تمثيل البيانات وعرضها بيانياً¹².

إن توفير مثل هذه البرمجيات ليس أمراً صعباً، إذ يمكن للمعلم كتابة برنامج بإحدى لغات البرمجة يقوم بذلك كما يمكن له أن يحصل على مثل هذه البرمجيات من المقالات المنشورة في المجالات والدوريات العلمية المتخصصة باستخدامات الحاسوب التربوية.

¹¹ كريمة عياد، إمكانية تطوير التعليم الإلكتروني ودوره في تحسين تنافسية قطاع التعليم العالي بالجزائر وتقليص الفجوة الرقمية من وجهة نظر أساتذة جامعة بسكيكة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018-2019، ص 43.

¹² أسامة أحمد الروسان، إدارة المعرفة والتعليم الإلكتروني، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع -إدارة المعرفة في العالم العربي-، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، 2004، ص 21.

ظهرت الشبكات كنتيجة طبيعية لتطور جهاز الحاسوب، وزيادة سرعته وقدراته، مما يعني إمكانية استخدامه من أكر من مستفيد في الوقت نفسه عن وحدات إدخال مستقلة ومختلفة كانيا وزمانيا، وهذا ما يعبر عنه بالاتصال عبر الشبكات أو التشغيل الشبكي، ومن بين أهم أنواع شبكات الاتصال وأكثرها استخداما: شبكة الانترنت، شبكة الانترنت، شبكة الاكسترنات.

وتعتبر شبكة الإنترنت هي أولى الشبكات الثلاث، إذ تربط بين كل المشتركين فيها حول العالم عن طريق الشبكة الهاتفية (وقد تستخدم بعض أجزائها شبكات خاصة)، وتبعثها فيما بعد شبكات الإنترنت التي تربط بين موظفي شركة واحدة وتفصل بينها وبين الإنترنت أجهزة تدعى جدران نارية (Firewalls) تقف حائلا أمام دخول المستخدمين من خارج الشبكة، ما لم يحملوا التصريح الوظيفي للنفوذ إلى شبكة الإنترنت في الشركة، وقد ظهرت شبكات الإكسترنات في الفترة الأخيرة كتطبيق يربط بين شبكات الإنترنت التي تربطها شراكة من نوع ما (تعليم، تجارة، تسويق، ...).

2- البريد الإلكتروني E-Mail

يعتبر إحدى وسائل تبادل الرسائل بين الأفراد، مثل البريد العادي، وأيضا بين المؤسسات التعليمية وغيرها، كما يستخدم كوسيط بين كلا من المعلم والطالب، والمعلمين والطلاب المتخصصين في العالم.

يعد البريد الإلكتروني من الوسائل التقنية الحديثة التي تستهدف تسهيل تبادل المعلومات على الفور، في شكل نصوص Texte أو صوت Voice أو رسومات Graphics، ويتم ذلك باستخدام نظم البريد المعتمدة على الحاسب الآلي في استقبال الرسائل وتخزينها ونقلها من أماكن بعيدة. وقد استخدم البريد الإلكتروني في مؤسسات التعليم بشكل واسع حيث تتيح المؤسسة للمتعلم أكثر من عنوان لها ليستطيع أن يرسلها باستخدام البريد الإلكتروني وترسل له المؤسسة ردودا أيضا.¹³

ويعتبر البريد الإلكتروني وسيلة لـ:

- إرسال الرسائل واستقبالها.
- مناقشة وتبادل الخبرات ومتابعة أخبار المقرر.
- إرسال الملفات والتعليمات للطلاب.
- بيئة مناسبة للتعليم من الأقران والخبراء وتكوين مجموعات اهتمام مع مجموعة الصف.

¹³ جبريل بن حسن العريشي، مرجع سابق، ص 25.

- بيئة مناسبة لممارسة مهارات الكتابة

3-العناصر البشرية

تعد القوى البشرية من أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات باعتبارها المحرك الحقيقي لها والقائمة على التصميم والتنفيذ والتحكم، ويتمثل هذا العنصر في القوى البشرية المتعلمة والمتدربة على استخدام التكنولوجيات الحديثة من أجهزة وبرامج كالمبرمجين ومدراء قواعد البيانات، محلي المعلومات ومصممي المنتجات وصفحات الإنترنت ومهندسي الصيانة والاتصالات، وهم الذين يفكرون ويتخذون القرارات، ويستخدمون عقولهم في تحويل أفكارهم إلى منتجات أو عمليات¹⁴.

إن نجاح تطبيق التعليم الإلكتروني مرهون بتوفير وتسخير جميع الإمكانيات والموارد اللازمة لذلك، من أهمها العنصر البشري الذي يمثل البنية الأساسية للتعليم الإلكتروني، ويشمل: الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، الإداريين وخبراء المعرفة والمختصون والمهنيون ومهندسي أجهزة الحاسوب والشبكات والمديرون والمبرمجون.

المطلب الثاني: مفهوم الأداء المتميز

في ظل التغيرات الحاصلة لم تعد المؤسسات مطالبة بتحقيق الأداء فقط، وإنما التميز فيه كضرورة من أجل البقاء والاستمرار.

أولاً: تعريف الأداء المتميز

يعرف الأداء المتميز بأنه انعكاس لمدى قدرة المؤسسة على القيام بنشاطاتها وتحقيق أهدافها في ظل ظروف بيئة متغيرة.¹⁵

بالنسبة لـ Johns Oakland في كتابه "إدارة التميز الشامل" يعرف الأداء المتميز بأنه القدرة على توقيف وتنسيق عناصر المؤسسة وتشغيلها في تكامل وترابط لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية، والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذي يحقق رغبات ومنافع وتوقعات أصحاب المصلحة المرتبطين¹⁶.

¹⁴ كريمة عياد، مرجع سابق، ص 42.

¹⁵ مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2012، ص 76.

¹⁶ محمد أمين كروش، والطاهر لحرش، دور الابداع التنظيمي في تحقيق أداء متميز للمؤسسة على ضوء النموذج الأوروبي لإدارة التميز، مجلة دفاتر الاقتصاد، المجلد 11، العدد 02، جامعة ألكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، ص 08.

ويعرف الأداء المتميز على أنه: "الريادة والإبداع في تقديم المنتجات والخدمات، وتحقيق نتائج مبهرة ترضي العملاء، والمساهمين، والعاملين، وهو مستوى الأداء الوحيد المقبول في عصر التنافسية والعولمة، عصر الأنترنت، وسيادة تقنيات الإعلام والاتصال، وعصر سيادة العقل البشري"¹⁷.

ويقصد كذلك بالأداء المتميز أعلى مستوى من مستويات الأداء التي يمكن أن ينجزها الأفراد العاملون في المنظمة أو هو قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة بطريقة كفؤة وفعالة¹⁸.

كما يعرف بأنه ليس فقط عدد الوحدات التي ينتجها العامل أو عدد العملاء الذين يقومون بخدمتهم فقط ولكن أيضا الجودة التي يؤدي عمله بها¹⁹.

يعرف كذلك على أنه قدرة الفرد على إنجاز نتائج غير مسبقة يتفوق بها على نفسه وعلى الآخرين، فهو درجة عالية من الجودة، وأنه الأداء الناتج عن قدرة الفرد على أداء مجموعة من المهام الوظيفية في ظل ظروف متغيرة²⁰.

من خلال هذه التعاريف يمكن القول إن الأداء المتميز هو قدرة الأفراد العاملين على الإبداع في أداء مهامهم الوظيفية من خلال استغلال الموارد للوصول إلى جودة الخدمة التي تتلاءم مع التكنولوجيات الحديثة والتطور في الأساليب.

ثانيا: أهداف تبني الأداء المتميز

يمكن إبراز أهداف وفوائد تبني وتطبيق تميز أداء المنظمات فيما يلي²¹:

- تحقيق تنمية مستدامة للمؤسسة.
- إيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء وتحسين الثقة؛

¹⁷ مدحت أبو النصر، مرجع سابق، ص 68.

¹⁸ بن أم السعد نور الإيمان، دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي -دراسة مقارنة بين جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة ملايا ماليزيا، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020/2019، ص47.

¹⁹ نفس المرجع، نفس الصفحة.

²⁰ حمزة كواديك، أهمية تمكين المورد البشري في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الحديثة (عرض تجارب دولية رائدة)، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 10، العدد 02، 2022، ص 29.

²¹ أحمد جميل ومحمد سفير، التميز في الأداء: ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات، جامعة ورقلة، 2011، ص158.

- تحسين المشاركة والمسؤولية وكذا معنويات وإرضاء العاملين؛
- تحسين نوعية المخرجات وتدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات؛
- تعلم اتخاذ القرارات استنادا على الحقائق وترتيب وتحليل المشاكل والسيطرة عليها؛
- الحفاظ على الزبائن وخلف بيئة تدعم وتحافظ على التحسين المستمر؛
- زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتحقيق الأهداف الرئيسية للمنظمة؛
- متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.
- التركيز أكثر على رأس المال البشري واستثماره، وزيادة رضاه وولائه، وخاصة الفئة المتميزة منه ممثلة في المواهب والعقول عالية التميز.

ثالثا: استراتيجيات الأداء المتميز

لقد ظهرت استراتيجيات حديثة تعنى بتطوير الأداء إلى مستويات التميز للمؤسسات، نوجزها فيما يلي:

1- تنمية الموارد البشرية

إن عملية تمكين الموارد البشرية لها أهمية كبيرة تتمثل فيما يلي²²:

- عدم انشغال الإدارة العليا بالأمور اليومية، وتركيزها على القضايا الاستراتيجية طويلة الأمد ؛
- الاستثمار الأمثل لجميع الموارد المتاحة، وبالأخص الموارد البشرية للمحافظة على تطوير المنافسة؛
- الإسراع باتخاذ القرارات الإدارية، وإطلاق القدرات الإبداعية للأفراد؛
- توفير المزيد من الرضا الوظيفي والتحفيز؛
- الحد من تكاليف التشغيل بالتقليل من المستويات الإدارية؛
- إعطاء الأفراد مسؤولية أكبر، وتمكينهم من اكتساب إحساس أكبر في إنجاز أعمالهم؛
- حاجة المؤسسات إلى أن تكون أكثر استجابة للمستجدات.

توجد علاقة وثيقة بين استخدام التقنيات الحديثة في التعليم والإعداد الأكاديمي بالنسبة للأساليب والوسائل المستخدمة في التعليم، فليس من المتوقع أن المدرس الذي يتبع الأساليب التقليدية يكون لديه الرغبة والحماس في التدريب على التقنيات الحديثة وتشجيع الطلاب على استخدامها، كما وتشترك فئات متنوعة وجديدة، من البشر في التعليم الإلكتروني عن بعد، فبدلاً من مجرد "ثنائي" المدرس والطالب يقوم التعليم عن بعد في الحد الأدنى على معلم عن بعد أو معلم في الاستوديو، ومتعلم عن بعد؛ ووسيلة الاتصال المستخدمة في نظام

²² حمزة كواديك، مرجع سابق، ص 27.

التعليم الإلكتروني عن بعد، ويتعين أن تتفاعل الأطراف الثلاثة كفريق كفاء، مع تغير دور المعلم والمتعلم عن المتعارف عليه في التعليم التقليدي، وإلى جانب ذلك توجد فرق تصميم وإنتاج للمادة التعليمية، والفنيون والإداريون في مواقع التعليم الإلكتروني عن بعد وفي الإدارة التعليمية على مستوياتها المختلفة، ومقدمو خدمات الاتصال المختلفة، وغيرهم.²³

2- الجودة الشاملة

إن المقصود بالأداء المتميز ليس فقط عدد الوحدات التي ينتجها العامل أو عدد العملاء الذين يقوم بخدمتهم فقط و لكن أيضا الجودة التي يؤدي عمله، فهناك العديد من العوامل التي يجب أن تجمع حتى يكن وصف الأداء بالتميز ، فالمنظمات ذات الأداء المتميز يدين بوجودها إلى وضوح الأهداف الأساسية المتمثلة في الرؤية و لديها التزام على جميع مستويات القيادة للتطوير و التحسين المستمرين، فالتميز رهينة توافر مهارات و قدرات في مستوى مرتفع في القادة ، لديهم القدرة على الابتكار بالشكل الذي يسمح لهم بتحقيق التفوق و التميز في الأداء.²⁴

فالجودة الشاملة هي أسلوب تطبيق العمليات والنظم التي تؤدي إلى التحسين المستمر ومن ثم التفوق حيث أن نشاط المؤسسة مرتبط بحاجات العملاء، بمعنى آخر هي النظام الناجع والفعال الذي يضم كل عوامل التطوير من اجل التحسين المستمر لجودة المؤسسة بهدف الإشباع التام لرغبات العملاء باستعمال كل الإمكانيات المتاحة.

تعرف الجودة الشاملة في التعليم العالي على أنها: عملية توثيق للبرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم والارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب العقلية والنفسية والجسمية والروحية والاجتماعية.²⁵

وتتلخص مبادئ نظام الجودة في نموذج التميز في الأداء من خلال القيادة والالتزام وتحقيق الرضا الكلي للعملاء والتطوير والتحسين المستمرين والاندماج الكامل في العمل والتدريب والتعليم والحوافز وأشكال التقييم

²³ جبريل بن حسن العريشي، مرجع سابق، ص 16.

²⁴ بومدين يوسف، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، عدد 05، 2007، ص 33.

²⁵ الطائي محمود وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 233.

الفعال للعاملين لما يؤديه من أعمال والإجراءات المتبعة لمنع الأخطاء والتعاون الكلي بين الأطراف المشاركة في التقييم من مواقعها المختلفة لتعزيز الأداء الفعال²⁶.

ولقد أظهرت دراسة هورمونج أن نظام الجودة الشاملة يساعد في تحقيق ما يلي: تحسين الهيكل التنظيمي للمنظمة وزيادة الوعي بأهمية الجودة مع زيادة التوجه نحو خدمة العملاء لتشجيع جذب المزيد منهم بالإضافة إلى الاهتمام الكامل من الإدارة العليا بتحسين الصورة العامة للمنظمة والاهتمام بالتدريب وتعلم العاملين مع التأكيد على التزام كل الأعضاء في المشاركة الفعالة في تحقيق الريادة في التكلفة والجودة وإرضاء العملاء واستخدام مخزونهم الطاقوي بالكامل لتوفير مقومات البقاء والاستمرار.

وتتمثل أهم الضوابط التي تحدد المعايير الخاصة بجودة التعليم الإلكتروني في: جودة المنظومة المتكاملة للتعليم الإلكتروني، درجة الاعتماد في تبني المعايير الأكاديمية لمعايير الجودة وخاصة في مرحلة التصميم، درجة جودة المدرسين والطلاب للمادة العلمية، وقد جمعها الكندي في أربعة ضوابط رئيسية:²⁷

- تصميم المنظومة المتكاملة للتعليم الإلكتروني.

- تبني المعايير الأكاديمية ومعايير الجودة في مراحل تصميم البرامج واعتمادها ومراجعتها.
- تطوير ودعم الطلاب لدعم التعلم الذاتي وتمكين المتعلمين من التحكم في نموهم التعليمي.
- تقييم الطلاب ومراجعة إجراءات التقييم وتعديلها كلما اقتضى الأمر ذلك بناء على التغذية الراجعة.

المبحث الثاني: التعليم الإلكتروني خيار استراتيجي لتمييز الأداء لمؤسسات التعليم العالي

يعتمد عصر المعرفة على التعليم الإلكتروني كأساس لمواكبة التطورات التكنولوجية واستخدام التقنيات الحديثة في المؤسسات التعليمية الإلكترونية كالحواسيب والأجهزة المرتبطة بها والشبكات الدولية وخاصة الانترنت، وهذا ما يسهل عملية التعليم والتعلم ويؤدي إلى تميز أداء مؤسسات التعليم العالي.

ويعتبر التعليم الإلكتروني أهم ضمانة لتحقيق تميز وجودة مؤسسات التعليم العالي، ويستوجب ذلك توفر مقومات وآليات لتفعيل هذا التعليم ووصول إلى جودة شاملة، من خلال:

²⁶ علي عبد الله، الأداء المتميز، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 08-09 مارس 2005، ص 233.

²⁷ الكندي موسى، ضوابط ومعايير الجودة للتعليم عن بعد، تاريخ الإطلاع: 2023/07/31 على الساعة: 21:00. على الموقع:

<http://www.tk9tk.com/vb/showthread.php?t=446>

المطلب الأول: التعليم الإلكتروني ضرورة لضمان الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي

تهدف مؤسسات التعليم العالي سواء تلك التي تنتمي إلى جهات حكومية أو غير حكومية إلى تقديم برامج تعليمية وتدريبية (فوق المستوى الثانوي) وتسهم في تحقيق الأهداف العامة للمرحلة الجامعية ورفع مستوى التعليم والبحث العلمي وتوفير التخصصات العلمية المناسبة، ولا تتحقق هذه الأهداف إلا بوجود مقومات وضمانات لتحقيق الأداء المتميز وتقديم أفضل الخدمات بجودة عالية.

أولاً: مقومات التعليم الإلكتروني ضمان الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي

يمكننا إبراز أهم قومات ضمان الجودة وتميز الأداء في مؤسسات التعليم العالي من خلال²⁸:

- نشر الوعي في المجتمع بقيمة الجودة، وضرورة السعي نحو تحقيقها في حياة الأفراد والمجتمع بصفة عامة، وكذا تعزيز ثقافة الجودة والاعتماد بين مختلف العاملين في مؤسسات التعليم العالي.
- نشر ثقافة اتقان العمل، والصدق مع الذات، والثواب والعقاب في المجتمع، التي أوصى بها ديننا الحنيف، فمثل هذه القناعات تساهم كثيراً في ضمان الجودة والتميز، فإذا أدرك كل فرد أنه سيجازي إذا قام بعمل جيد، أو إذا أتى بقيمة مضافة لمؤسسته، فإنه سوف يسعى نحو ذلك، ونفس الشيء إذا ما عرف أنه سيعاقب إذا قام بخطأ ما، فغنه سوف يسعى نحو الابتعاد عنه.
- العمل بنظام الحوافز والمكافآت حسب الجدارة والأهلية، وليس حسب الأقدمية.
- توظيف العاملين اعتماداً على معايير الكفاءة والخبرة فقط، ونفس الشيء بالنسبة لابتكار الرؤساء والمسؤولين وقيادات العمل، لضمان تحقيق الجودة في الأداء.
- المشاركة في اتخاذ القرارات وفي دراسة واختيار السياسات والعمليات المراد تحسينها، وذلك من خلال إشراك عمداء الكليات ورؤساء المراكز والأقسام، وكذا إشراك الأساتذة والطلبة والعاملين في المؤسسة، ووصولاً إلى أبسط عامل في السلم التنظيمي.
- تدريب ورسكلة الأساتذة والعاملين بصفة دورية ومنتظمة، وكذا توعيتهم على الجدية في العمل، والتقويم والمراجعة الذاتية.
- استطلاع آراء الأساتذة والطلبة والعاملين، بخصوص إمكانية تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة، من خلال التعرف على اتجاهاتهم نحو ذلك، ومدى كفاية الإمكانيات المادية والبشرية، وموائمة القواعد واللوائح المنظمة لأعمال الجامعة.

²⁸ معدن نصيرة، دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في ضمان جودة التعليم العالي بالجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2022، ص 52.

وهذا ما يعطي لتقنيات المعلومات أهمية خاصة دخول ثورة المعلومات والتكنولوجيا في جميع نواحي الحياة، حيث أحدثت تغييراً جذرياً في المجتمع، خصوصاً في مجال المنظمات عامة ومؤسسات التعليم العالي بصفة خاصة، وأدت إلى تسهيلات من حيث الاتصال ونقل المعلومات وهذا ما أدى إلى تميز أداء مؤسسات التعليم العالي.

لم تعد التقنيات مجرد وسائل مساعدة يستخدمها عدد قليل من المختصين والعلماء كما كان في السابق، وإنما أصبحت واسعة الانتشار وظاهرة من مظاهر الحياة اليومية التي يستخدمها الإنسان في مجال عمله، وأداة للاطلاع على ما يقوم به الآخرون من أعمال ومنجزات، فخلال السنوات القليلة الماضية هناك نمو في عدد الطلاب غير المتفرغين الذين يلتحقون بالبرامج الأكاديمية في الجامعات، وهناك عدد من العوامل أدت إلى نمو عدد هؤلاء الطلاب منها²⁹:

- محدودية المقاعد الدراسية في الجامعات.
- ارتباط الطلاب بالعمل أو الوظيفة.
- بعد مواقع الجامعات عن مكان إقامة الطالب.

ثانياً: ميزات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي لضمان الأداء المتميز

يساهم التعليم الإلكتروني في تعلم المؤسسات التعليمية من بعضها، وهذا التعلم البيئي أصبح له مناخ تنظيمي مهماً من خلال الترتيبات التعاونية، التي ساهمت بها حركة انتشار خدمات تكنولوجيا المعلومات، وانعكس ذلك على اتساع قدرة الشركاء التعلم، وزيادة مقدرة المشاركة بين المؤسسات التعليمية، إذ تمت العديد من التحالفات والتعاونيات التي زادت من المعرفة لكلا الطرفين وعززت من تحسين علاقات الزبائن، وبناء على ذلك، فإن التعليم الإلكتروني سيزيد من فاعلية مؤسسات التعليم العالي من خلال تعزيز المشاركات في المؤتمرات والندوات والبرمجيات وجلسات النقاش والحوار المرئي (الفيديو)، وتبني منهج التغيير الشامل الذي يؤكد على مشاركة المعلوماتية والمعرفة، ويحفز على التعاون أكثر من المنافسة، وعلى الثقافة المتكيفة بدلاً من الصلابة وعلى أدوار التمكين بدلاً من المهام الروتينية³⁰.

²⁹ جبريل بن حسن العريشي، مرجع سابق، ص 14-15.

³⁰ عبد الستار العلي، مرجع سابق، ص 319.

فهناك ظواهر حولت التكنولوجيا إلى قوة تقود تغييرا عميقا في ميدان التعليم، منها ما يلي³¹:

- الوسائط المتعددة: وهي التي حطمت الحواجز بين وسائط المعلومات والاتصال والإعلام المختلفة.
- الإنترنت: وهي التي غيرت شروط التبادل بين الأفراد، وسهلت النفاذ إلى المعلومات، والاطلاع على المعرفة.
- التكنولوجيا النقلة: وهي التي حررت الأفراد من قيود التواجد في مكان معين للاتصال والنفاذ إلى المعلومات العلمية وحيازتها، وجعلت بإمكان الأفراد في المناطق النائية المنعزلة أن ينفذوا إلى أرقى المؤسسات التعليمية.
- ثورة الاتصالات: وهي التي تسمح بمرور كميات أكبر فأكبر من المعلومات كل يوم عبر شبكة معقدة من التتابع الصناعية، والكابلات الضوئية الأرضية والبحرية، مما وفر الإمكانية الواقعية لنقل كمية هائلة من المعلومات، بما في ذلك تسهيل نقل المحاضرات من أماكن إلقائها إلى مناطق نائية من الأرض.

وثمة ملاحظة مهمة مفادها أن نجاح تطبيق التقنيات الحديثة له علاقة مباشرة بقبول وتبنى المستخدمين لهذه التقنيات، فالجامعات التقليدية تواجه تحديات مختلفة لتشجيع أعضاء هيئة التدريس لتبنى طرق التدريس المعتمدة على التقنيات الحديثة في تدريسهم للمواد الدراسية حتى تتمكن من البقاء في المنافسة مع الجامعات الافتراضية المعتمدة على التقنيات، ومعنى ذلك أن الجامعات التي لا تعطي أهمية أو حماسا لاستخدام تقنيات التعليم لا تحقق من أهدافها التربوية إلا اليسير بالرغم من الجهود المبذولة في تحقيق هذه الأهداف³².

ويمكن توضيح ميزات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي لضمان الأداء المتميز بفعالية من خلال الشكل التالي:

³¹ ربحي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص 343، 344.

³² علي الراشد، الجامعة والتدريس الجامعي، دار الشروق، جدة، السعودية، 2002، ص165.

الشكل 2: ميزات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي

المصدر: أحمد كريم جاسم، ستار جابر العيسوي، مرجع سابق، ص 07.

لقد تعددت الوسائل التعليمية التي وفرتها التكنولوجيا الآن مثل الاتصال التفاعلي والفصول التخليقية وشبكات الانترنت والمدارس الذكية. أن استخدام الوسائل التعليمية التكنولوجية من حاسب ومعدات مساعدة تساعدهم في العملية التعليمية وتختصر الكثير من الوقت والجهد. وتكمن قوة الإنترنت في قدرتها على الربط بين الأشخاص عبر مسافات هائلة وبين مصادر معلوماتية متباينة، فاستخدام هذه التكنولوجيات يزيد من فرص التعليم وتمتد بها إلى مدى أبعد من نطاق الجامعة، وهذا هو التعليم الإلكتروني الذي يعد من أهم ميزات وأبرز معالم مؤسسات التعليم في المستقبل، والتعليم الإلكتروني هو نوع من أنواع التعليم عن بعد³³.

ومن المؤكد أن التعلم الإلكتروني يتلاءم وينسجم بشكل أكبر مع الظروف والحالات التي تتطلب الفهم والاستيعاب وليس الحفظ على ظهر قلب، وفي الظروف التي تستدعي البحث وإيجاد أسئلة مستقبلية بدلاً من

ميزات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التعليم العالي

لضمان الأداء المتميز

- إتاحة الفرصة للمعلمين - تعزيز الاستخدام الرشيد للتكنولوجيا في غرفة الصف والمؤسسة التعليمية - تعميق العمليات الإدراكية وإدماج المتعلمين في أوضاع تعليمية تتسم بالتحدي والتميز	- إتاحة الفرص للمؤسسات التعليمية لإعادة التفكير في: أهدافها - فلسفتها التربوية - مناهجها (محتوى التعلم والتعليم) - وسائلها التعليمية - أساليب التقويم التربوي - أساليب التخطيط والتطوير	- بناء بيئات جديدة حافزة للتعلم - تطوير نماذج جديدة للتعلم - تعلم إلكتروني/مبهرج - تعلم عن بعد - تعلم ذاتي مستمر	- تحديث الأنظمة التربوية - إعداد الطلبة لدخول سوق العمل مسلحين بالمهارات الإنتاجية والكفاءات التكنولوجية
--	--	--	---

تعلم اجوبة آنية، وهكذا فإن التعلم الحقيقي يستغرق وقتاً ويتطلب جهداً وممارسة. فالطالب لا يمكن أن يتعلم مبادئ الاقتصاد الجزئي في ثمان ساعات في أي وضع تعليمي، فهو بحاجة الى أن ينخرط عبر فترة زمنية

³³ محسن خضير، "مجتمع المعرفة العربي: عوائقه وآماله"، كلية التربية-عين شمس-مصر، 2003.

طويلة في بيئة مشوقة ومحفزة وفعالة، وينبغي أن تتوفر للطالب فرص كثيرة للممارسة وفرص متنوعة لتطبيق ما تعلمه في كل مرحلة من مراحل التعلم.

المطلب الثاني: آليات تفعيل التعليم الإلكتروني لتحقيق جودة وتميز أداء مؤسسات التعليم العالي

في مجال التعليم فقد عرف برنامج بالدرج للتميز التعليمي الأداء التعليمي المتميز على أنه مدخل متكامل لإدارة الأداء النظمي لضمان تسليم قيمة محسنة باستمرار للطلبة وأصحاب المصلحة الآخرين فيما يتعلق بجودة العملية التعليمية وعملية التعلم، تحسين الفاعلية التنظيمية للمؤسسة التعليمية وقابليتها، فضلا عن ضمان التعليم التنظيمي والشخصي³⁴.

سعى الباحثون على إبراز أهم الاستراتيجيات والآليات المحددة لتفعيل التعليم الإلكتروني، وكانت أهم هذه الآليات ما يلي:

أولاً: اعتماد المناهج التعليمية على الحاسوب

يقصد بها تحويل المقررات التعليمية من دروس ومحاضرات ورسائل جامعية الى ملفات الكترونية تعتمد على الحاسب من خلال المكتبات الإلكترونية ومختلف المواقع والمنصات وذلك لتسهيل عملية الاستفادة منها، حيث يصعب في بعض الأحيان الحصول على النسخ الورقية، ومن أمثلتها ملفات الكترونية بصيغة Word , Publisher , PDF , Power Point وغيرها من الصيغ الإلكترونية، عن طريق الحوسبة السحابية (Cloud Computing) وهي إمكانية مشاركة وتخزين البيانات والبرامج والوصول إليها عبر الانترنت من أي مكان، وفي أي وقت وبجسم تخزين وسرعة وصول غير محددين، وتمثل بديلاً حديثاً للطرق التقليدية المحدودة في الحجم والسرعة والوصول، كما يمكن حفظ المعلومات وتخزينها في ملفات للاستعمال لاحقاً.

حيث تعتبر خدمات نقل الملفات وتوصيلها بين الحاسبات الإلكترونية المختلفة عن طريق ما يعرف بـ (File Transfer Protocol)، من الخدمات الأساسية والضرورية في التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، فتحويل الملفات لتصبح إلكترونية أساس لوصولها إلى المستفيد من أي مكان في العالم وفي أي وقت، قد تشمل هذه الملفات التي يمكن نقلها، على نصوص أو صور أو فيديو أو برامج، يمكن تنفيذها على الكمبيوتر، التي يوزع معظمها على الشبكة³⁵.

³⁴ بن أم السعد نور الإيمان، مرجع سابق، ص 48.

³⁵ معدن نصيرة، مرجع سابق، ص 79.

ولوصول المستخدم إلى الملفات الإلكترونية أو إلى بياناته الخاصة التي يستعملها في عملية البحث لا بد من التخزين السحابي (Cloud Storage) وهو عملية تخزين بيانات المستخدمين على سحابة عامة عن طريق حساب خاص لكل مستخدم وهو نوعان مجاني "بحجم محدود وغير مجاني يستطيع المستخدم ان يصل لبياناته عن طريق أي جهاز الكتروني في أي وقت"³⁶.

ثانيا: تحديد منصة التعليم الإلكتروني المناسبة

هناك العديد من المنصات التعليمية الإلكترونية وأدوات التعليم الإلكتروني المجاني وغير مجاني والتي تعتمد على عن الإنترنت، فيمكن للمعلم أو المدرب استخدامها لتسهيل عملية التعليم التي يقوم بها في الصف شكل أقل وذلك باستخدام تقنيات التعليم المتوفرة في المنصة، ويتم اختيار المنصات المناسبة للوصول إلى المعارف عن طريق نظم إدارة التعلم، نظم إدارة المحتوى ومؤتمرات الفيديو، منها منصة مودل.

تستعمل منصة مودل في أكثر من 150 دولة أجنبية وعربية منها الجزائر، التت تقوم باستعمالها في قاعدة التعليم الإلكتروني الخاصة بأغلب جامعاتها ومدارسها العليا ومراكزها، يمكن استخدام منصة مودل بشكل شخصي، أو على نطاق الجامعة وهي متوفرة بأكثر من 145 لغة منها العربية.

يتضمن نظام مودل ثلاثة مستويات من الاستخدام والتواصل في التعليم العالي، تتمثل في المسؤول أو الوصي أو مدير المنصة، المعلم الذي يمكن اعتباره كمدرب وميسر ومروج للعملية التعليمية، والطالب بصفته متعلم ومشارك في العملية التعليمية، أما بالنسبة للغة المستعملة فقد تم تعريب هذا النظام بالكامل³⁷.

لكن المستوى الضعيف لتدفق الانترنت يعتبر أكبر عائق أمام ممارسة الطلبة للتعليم الإلكتروني عبر منصة مودل وخاصة بالنسبة للطلبة الذين يقطنون بالمناطق النائية حيث تقتصر هذه المناطق إلى وجود خدمة أنترنت ذات جودة عالية، حيث يضطر أغلب الطلبة إلى الالتحاق بأسرهم عند نهاية الأسبوع أو في بعض الأحيان بشكل يومي حيث يعيشون بمناطق وقرى نائية تحول دون توفر خدمات الإنترنت.

يعتبر كذلك عدم امتلاك بعض الطلبة للأدوات التكنولوجية مثل الحواسيب والهواتف الذكية عائق أمام ممارسة الطلبة للتعليم الإلكتروني عبر منصة مودل وخاصة بعد تفشي فيروس كورونا، كذلك خصوصية بعض المقاييس

³⁶ سعد مأمون وشاهيناز عبد الرحمان، استراتيجيات لتفعيل التعليم الإلكتروني في السودان أثناء الجوائح العالمية جائحة كورونا نموذجا، كيو سانس دار حمد بن خليفة للنشر، 2022، ص 8-14.

³⁷ معدن نصيرة، مرجع سابق، ص 86.

العلمية والتقنية والتي تتطلب التواجد الحضوري للطلبة من أجل زيادة الفهم والاستيعاب إلى جانب بعض التخصصات العلمية التي تتطلب القيام بالتجارب المخبرية³⁸.

ثالثاً: التطوير والتحسين المستمر للأنشطة الإلكترونية

يتم تطوير العمل في مجال التعليم الإلكتروني وتوظيف التقنيات الحديثة للوصول إلى أكبر جودة وتميز في الأداء وكذلك الاعتماد على عمليات التحول الرقمي، مما يفرض على المؤسسات أن تسعى إلى إجراء أعمال تحسين مستمر في كل الأنشطة الإلكترونية بصفة دورية والتي يتم تنفيذها في فترة التحول وبمشاركة جميع أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين في كل الأقسام والمستفيدين، فقد تكون العمليات والأنشطة مقبولة، خاصة أن وظيفة التقارير الدورية الأساسية تبين مواقع الخلل والسلبيات ليتم معالجتها، والايجابيات ليتم تقويتها وتعزيزها وتعميمها كتجارب رائدة وهذا يوضح أهمية مراجعة العمل بين الحين والآخر لتطوير، كما يتم التعامل مع مختلف المنظمات المتخصصة الداعمة للتعليم التقني الحديث كشبكة مدربي قوقل ومايكروسوفت المحترفين بالعالم العربي - شركة مايكروسوفت للتعليم - شركة قوقل للتعليم - سيسكو - اتحاد الجامعات الأفريقية، إضافة إلى شركات تقنية المعلومات والاتصالات المحلية والعالمية.

الخاتمة:

يعتبر التعليم الإلكتروني نظام تعليمي فعال في تحقيق تميز وجودة أداء مؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال تقديم المادة العلمية بطريقة حديثة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوجود بيئة رقمية من خلال المنصات التعليمية الإلكترونية بغرض عرض وتحميل مختلف الأعمال البيداغوجية.

النتائج:

- من متطلبات التعليم الإلكتروني الإلمام بالحاسب الآلي وشبكة الإنترنت، مما يساعد الطالب على زيادة مهاراته وخبرته في هذا الميدان.
- الانفتاح على التجارب العالمية في مجال الجودة في مؤسسات التعليم العالي خصوصاً في المجالات العلمية والتقنية للاستفادة من تطبيقاتها ومن أبرزها جوائز الجودة العالمية.
- تقدم الجامعة الرقمية نموذجاً لإدارة فعالة للمعرفة وفق مكونات بيئتها التنظيمية وخصائصها وأدوارها.

³⁸ لحسن عطا الله، تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة مودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني في الجزائر، دراسة حالة جامعة سعيدة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 28، 2022، ص 612.

- إن الاستعانة بالخبرات العالمية في مجال تقنية المعلومات يعد أمراً مهماً لتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التعليم العالي من خلال توفير الحاسب الآلي وبناء شبكة داخلية تغطي جميع أقسام وكليات الجامعة.
- إن إدخال تقنية المعلومات في مجال التعليم العالي ليست عملية سهلة فهي باهظة التكاليف من حيث توفير الأجهزة والشبكات، كما أنها ليست مجرد تشغيل الأجهزة أو التدريب على بعض البرامج المتوفرة في السوق،
- إن البنية التحتية لأنظمة الاتصالات متدنية في الكثير من البلدان العربية وتكلفة استخدام الانترنت عالية وأسعار الحاسبات عالية مقارنة بدخل الفرد.
- رغم أن الكثير من الدراسات خلصت إلى منافع التعليم الإلكتروني، إلا أنها لم تغفل عدد من العيوب والتي لم تقلل من أهمية تطبيقه.
- إن من أهم مقومات تحقيق التميز في الأداء هو الاستثمار في الموارد البشرية، من خلال دعم وتطوير المتعلمين ليكونوا قادرين على استخدام لتقنية المعلومات والاتصالات في التعليم والتعلم، وذلك بتمكينهم وتوفير التدريب وفرص التعلم المستمر لهم حتى ترفع من أداء مواردها البشرية وبالتالي تحقيقها للأداء المتميز.

الاقتراحات:

- ضرورة وجود المناخ التعليمي المفتوح في المؤسسة التعليمية من خلال إنشاء المعاهد التدريبية العالمية التي أفردت برامج متنوعة لإدارة هذا النشاط، وكذا إعداد خطة تدريبية لتخريج كوادر علمية متخصصة بمختلف مجالات التعليم الإلكتروني عن بعد وهي متعددة، ومنها على سبيل المثال مدير المشروع، مدير الشبكة، مصمم برامج، مخطط فني، مبرمج وخبير وسائط متعددة... إلخ؛
- ضرورة السعي من أجل تقليل تكلفة استخدام الانترنت وأسعار الحاسبات وزيادة دخل الفرد.
- توفير المناخ المناسب للعمل بالتقنية المتطورة لمزاولة التعليم الإلكتروني عبر استراتيجية شاملة من خلال برامج ومناهج وندوات ومؤتمرات متخصصة لإحداث نقلة نوعية في ممارسة تقنيات المعلومات والاتصالات بشتى أنواعها.
- التنسيق بين الجامعات وإيجاد الآلية المناسبة لتفعيل عمليات التعليم الإلكتروني والدعوة الى اجتماعات دورية يتم من خلالها مناقشة واقع التعليم الإلكتروني وآفاقه المستقبلية.
- توفير الحماية والأمن المعلوماتي للشبكات الإلكترونية الخاصة بالتعليم الإلكتروني داخل الجامعة.

- إزالة كل المعوقات التي تواجه الأساتذة حول استخدام المنصات المتعلقة بالتعليم الإلكتروني.
قائمة المصادر والمراجع:
- المراجع باللغة العربية:
أولاً: الكتب

- 1- الطائي محمود وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 2- مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012.
- 3- محسن خضير، "مجتمع المعرفة العربي: عوائقه وآماله"، كلية التربية-عين شمس-مصر، 2003.
- 4- سعد مأمون وشاهيناز عبد الرحمان، استراتيجيات لتفعيل التعليم الإلكتروني في السودان أثناء الجوائح العالمية جائحة كورونا نموذجاً، كيوسانس دار حمد بن خليفة للنشر، 2022.
- 5- عبد الستار العلي، عامر إبراهيم قنديلجي، غسان العمري، المدخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2006.
- 6- عبد الرزاق الفاضل، التعليم الإلكتروني وآفاق تطوره في العالم العربي (الجامعة الافتراضية السورية)، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.
- 7- علي الراشد، الجامعة والتدريس الجامعي، دار الشروق، جدة، السعودية، 2002.
- 8- ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

ثانياً: الرسائل والمذكرات

- 1- بن أم السعد نور الإيمان، دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي -دراسة مقارنة بين جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة ملايا ماليزيا، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020/2019.
- 2- كريمة عياد، إمكانية تطوير التعليم الإلكتروني ودوره في تحسين تنافسية قطاع التعليم العالي بالجزائر وتقليص الفجوة الرقمية من وجهة نظر أساتذة جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2018-2019.
- 3- محمد أمين كروش، والطاهر لحرش، دور الابداع التنظيمي في تحقيق أداء متميز للمؤسسة على ضوء النموذج الأوروبي لإدارة التميز، مجلة دفاتر الاقتصاد، المجلد 11، العدد 02، جامعة ألكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر.

4- معدن نصيرة، دور تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في ضمان جودة التعليم العالي بالجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2022.

ثالثا: المقالات

- 1- بومدين يوسف، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، عدد 05، 2007.
- 2- حمزة كواديك، أهمية تمكين المورد البشري في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الحديثة (عرض تجارب دولية رائدة)، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 10، العدد 02، 2022.
- 3- لحسن عطا الله، تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة مودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني في الجزائر، دراسة حالة جامعة سعيدة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 28، 2022.
- 4- محمد أمين كروش، والطاهر لحرش، دور الابداع التنظيمي في تحقيق أداء متميز للمؤسسة على ضوء النموذج الأوروبي لإدارة التميز، مجلة دفاتر الاقتصاد، المجلد 11، العدد 02، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر.

رابعا: الملتقيات

- 1- أحمد جميل ومحمد سفير، التميز في الأداء: ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات، جامعة ورقلة، 2011.
- 2- أسامة أحمد الروسان، إدارة المعرفة والتعليم الإلكتروني، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع -إدارة المعرفة في العالم العربي-، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، 2004.
- 3- بشير عباس محمود العلاق، استثمار أساليب وتقنيات المعلومات والاتصالات في بيئة التعليم الإلكترونية (تجربة التعلم الإلكتروني) "دراسة أولية وصفية"، دراسة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع لجامعة الزيتونة الأردنية كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان/ الأردن 26-28 نيسان (أبريل) 2004.
- 4- حامد عمار، إدخال التعليم الإلكتروني في التعليم الثانوي الصناعي على التحصيل الدراسي وتنمية مهارات التعليم الذاتي لذوي الاحتياجات الخاصة، المؤتمر العلمي العاشر للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم بالاشتراك مع كلية البنات جامعة عين شمس، "تكنولوجيا التعليم الإلكتروني ومتطلبات الجودة الشاملة الكتاب السنوي، المجلد 15، الجزء الأول، القاهرة، 2005.

خامسا: المواقع الإلكترونية

1- أحمد كريم جاسم، ستار جابر العيساوي، ثورة تقنيات المعلومات عالميا ودورها في تطوير كفاءة التعليم العالي وخرجها في الوطن العربي "الواقع والطموح"، المكتبة الشاملة، على الموقع: <https://ketabonline.com> تاريخ الإطلاع: 2023/07/31، على الساعة: 20:00.

2- جبريل بن حسن العريشي، دور تقنيات المعلومات في تطوير التعليم في مؤسسات التعليم العالي بقطاعيه الخاص والعام دراسة تطبيقية على مدينتي الرياض وجدة، جامعة الملك سعود الرياض، المملكة العربية السعودية، 2007، على الموقع: Jeddah42@yahoo.com تاريخ الإطلاع: 2023/07/30 على الساعة: 19:00.

3- الكندي موسى، ضوابط ومعايير الجودة للتعليم عن بعد، تاريخ الإطلاع: 2023/07/31 على الساعة: 21:00. على الموقع: <http://www.tk9tk.com/vb/showthread.php?t-446>

4- عبد الله الموسى، وحي المستقبل: مفهوم التعليم الإلكتروني، على الموقع: www.al-jazirh.com.sa اطلع عليه بتاريخ: 2023/07/29 على الساعة: 18:00

- المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Allan Henderson, (2003), the E-Learning Question and Answer Book: A Survival Guide for Trainers and Business Managers, AMACOM, American Management Association, New York, USA.
- 2- Basil Blackwell. (ed.), Information literacy in Europe, A first insight into the state of the art of information literacy in Europe, The National Research Council, Roma. 2003.
- 3- Naber, L. & Kohle, M "If e-Learning is the Answer, What was the Problem?", www.Open.cs