ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الالكتروني.

د.قـــــــــزادري حيـــــــــاة.

أستاذة محاضرة(أ).

جامعة الجزائر 3/ كلية علوم الاعلام والاتصال/ قسم علوم الاتصال.

الإستشهاد المرجعى :

حياة، قزادري (2019). ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الالكتروني. - **مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح**، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية ، مج 7 ، ع 13(ديسمبر 2019)، ص ص 119-148

المستخلص:

إن التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسرعة انتشار الأنترنيت بمختلف تطبيقاتها ساهم بشكل كبير في تضاعف المعرفة الإنسانية خاصة المعرفة العلمية والتكنولوجية وبصفة سريعة. وهو ما سمح بتطوير العملية التربوية وإدخال عدة مفاهيم جديدة عليها، مثل مفهوم التعليم عن بعد والجامعة الافتراضية والتعليم الالكتروني والمدرسة الالكترونية والمكتبة الرقمية وغيرها من المفاهيم والتطورات الحديثة التي أصبحت تشكل معالم البيئة الرقمية الحديثة. وهذا ما دفع إلى الاهتمام المتزايد خلال السنوات الأخيرة باستخدام التعليم الالكتروني في الجامعات وعلى المستوى العالمي، وذلك من أجل توفير برامج ومقررات تتسم بالنوعية والجودة. فتوفير الجودة في التعليم الالكتروني يمثل مسألة غاية في الأهمية بالنسبة لأي برنامج أو مقرر أكاديمي أو دراسي، باعتبار أن الجودة شرط أساسي لنجاح العملية التعليمية، وعليه تصبح الجودة في التعليم مسألة ضرورية للتعليم الالكتروني بصفة خاصة.وعليه فإن نجاح أي نظام تعليمي يعتمد بشكل أساسي على الالتزام بمعايير الجودة المتفق عليها عالميا.

الكلمات المفتاحية: تعليم الكتروني، معايير الجودة، جودة التعليم، تحسين التعليم.

Abstrat:

The tremendous development of ICT and the rapid spread of the Internet in various applications have contributed significantly to the rapid and rapid multiplication of human knowledge, particularly scientific and technological knowledge. This has allowed the development of the educational process and the introduction of several new concepts, such as distance learning, virtual university, e-learning, e-school, digital library and other modern concepts and developments that have become the contours of the modern digital environment. This has prompted the growing interest in the use of e-learning in universities and globally in order to provide quality and quality programmers and courses. The provision of quality in e-learning is a very important issue for any program or academic or academic course, as quality is a prerequisite for the success of the educational process, and therefore quality in education becomes essential for e-learning in particular. Basically to adhere to globally agreed quality standards.

Key words: E-Learning،Quality Standards، Education Quality ،Education improvement

Abstract:

Le développement formidable des TIC et la diffusion rapide d'Internet dans ses diverses applications ont beaucoup contribué à la multiplication des connaissances humaines, et notamment du savoir scientifique et technologique et d'une façon rapide. Ce qui a permis le développement du processus éducatif et l'introduction de plusieurs nouveaux concepts, tels que le concept d'enseignement à distance, université virtuelle, e-learning, école électronique, bibliothèque numérique et autres concepts et développements modernes qui sont devenus les caractéristiques de

l'environnement numérique moderne. Cela a conduit à une attention accrue au cours des dernières années pour l'utilisation du e-learning dans les universités et au niveau mondial. Afin de fournir des programmes et des cours typique et de qualité. Ce qui est très important pour tout programme ou cours académique du e-learning et le succès de tout système éducatif dépend principalement du respect des normes de qualité internationalement reconnues.

مقدمة:

يعد تكوين رأسمال البشري بمثابة الدعامة الأساسية لكل نهضة اقتصادية واجتماعية وتنمية مجتمعية مستدامة، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال جودة التكوين والتأهيل للموارد البشرية لتمكينها من التأقلّم والاندماج في محيط عالمي يمتاز بالمنافسة في جميع المجالات، وكذلك من خلال مواكبة التطورات والتحوّلات التي يشهدها العصر الحالي خاصة مع تنامي اقتصاديات المعرفة وتحديات العولمة.

وبفضل ثورة المعلومات وتكنولوجيات الاتصالات استطاع الإنسان أن يلغي المسافات ويختصر الزمن ويجعل العالم أشبه بشاشة ألكترونية صغيرة. حيث أصبح بإمكانه الاتصال الكترونيا وتبادل الأخبار والمعلومات بين شبكة الحواسيب، وهو ما أتاح له سرعة وسهولة الوصول إلى مراكز العلم والمعرفة والمكتبات والاطلاع على المستجدات، وهو ما أثر على مفهوم وعملية التعليم بشكل كبير. فبعد ثورة ضخمة في تطبيقات الحاسوب التعليمي واستخداماته في مجال التعليم واستخدام الأنترنيت أيضا في التعليم، ظهر مفهوم التعليم الإلكتروني ويعد من أهم الأساليب الحديثة في مجال التربية والتعليم يقوم على استخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسوب آلي وشبكاته ووسائطه

المتعددة من صوت ورسومات وآليات بحث ومكتبات الكترونية وكذا بوابات الأنترنيت سواء كان ذلك في الفصل الدراسي أو عن بعد.

فهي عملية تعتمد على استخدام التقنية بجميع أنواعها بطريقة جيّدة وفعالة لإيصال المعلومة للمتعلمين بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة بحيث نتمكن من إدارة العملية التعليمية وضبطها وقياس وتقييم أداء المتعلمين.

فالتعليم الإلكتروني يسمح باختصار الوقت والجهد والتكلفة، بالإضافة إلى إمكانية الحاسوب في تحسين المستوى العام للتحصيل الدراسي لدى المتعلمين ومساعدة المعلّم والمتعلّم في القيام بعملية تعليمية ناجحة. ولا يتحقق ذلك إلا من خلال ما يتبّعه المسؤولون حول سير العملية التعليمية من أساليب إدارية لتسيير المؤسسة التعليمية وأنشطة وممارسات في إطار عمليات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتنسيق والمتابعة وفقا لنظم تقود إلى تحسين الأداء والمحافظة على مستوى الجودة المطلوب. وعليه فإن نجاح أي نظام تعليمي يعتمد بشكل كبير وأساسي على التزامه بمعايير جودة متفق عليها عالميا.

وهذا ما نهدف إلى توضيحه في هذه الورقة البحثية من خلال الإجابة على التساؤل المحوري التالي:

ما هي ضوابط ومعايير الجودة التي يجب اعتمادها في التعليم الالكتروني؟

ولا يتسنى ذلك إلا من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما المقصود بالتعليم الإلكتروني؟ وما هي أشكاله وأهميته وأهدافه وسماته؟

2- ما المقصود بالجودة في التعليم الالكتروني؟ وما أهميتها؟

3- ما هي معايير وضوابط الجودة بالنسبة للتعليم الالكتروني؟

4- ما هي صعوبات الوصول إلى مواصفات الجودة في التعليم الالكتروني في الدول العربية؟ وما هي المقترحات لتطويرمواصفات الجودة في التعليم الإلكتروني؟

وللإجابة عل هذه التساؤلات وجب التطرّق إلى النقاط التالية:

1- تعريف التعليم الإلكتروني وأشكاله.

2- أهمية التعليم الإلكتروني.

3- أهداف التعليم الإلكتروني.

4- سمات وخصائص التعليم الإلكتروني.

5- مفهوم الجودة في التعليم الإلكتروني وأهميتها.

6- تعريف معايير الجودة بالنسبة للتعليم الإلكتروني وأهميتها.

7- ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الإلكتروني.

8- صعوبات الوصول إلى مواصفات الجودة في التعليم الإلكتروني.

9- مقترحات لتطوير الجودة في التعليم الإلكتروني في الدول العربية.

1-تعريف التعليم الإلكتروني:

لقد وردت العديد من التعاريف في التعليم الالكتروني وتنوعت سوف نورد منها ما يلي:

عرفه عبد الله الموسى بأنه:" طريقة للتعليم باستخدام أليات الاتصال الحديثة من حاسوب وشبكات ووسائطهالمتعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات الكترونية،وكذلك بوابات الأنترنيت سواء كان عن بعد أو في الفصل الدراسي. المهم المقصود هو استخدام التقنيةبجميع أنواعها في ايصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقا جهد وأكبر فائدة."(الموسى،2001).

ويعرفه عبد الرحمان المديرس بأنه:" تعليم يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل الوصول إلى مصادر التعلّم والخدمات، وإحداث التعاون والتبادل بين المتعلّم والمعلّم، أو بين المتعلّمين بعضهم البعض، ويسهم في تحسين نوعية التعليم.(المديرس،2004،ص:4).

فالتعليم الالكتروني عبارة عن تقديم المادة المتَعلَّمَة عبر جميع الوسائل الالكترونية المعينة في عملية التعليم والتعلّم سواء كان ذلك عبر الشبكة الالكترونية، أم وسيلة الكترونية كالحاسب الآلي وشبكاته، أم الهاتف النقال أو المحمول وغيرها.(عبد اللطيف،2011).

ويعرفه حسن زيتون:" بأنه تقديم محتوى تعليمي إلكتروني عبر الوسائط المعتمدة على الكمبيوتر وشبكاته إلى المتعلّم بشكل يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا

المحتوى ومع المتعلّم ومع أقرانه سواء كان ذلك بصورة متزامنة أو غير متزامنة، وكذا إمكانية إتمام هذا التعلّم في الوقت والمكان وبالسرعة التي تناسب ظروفه وقدراته، فضلا عن إمكانية إدارة هذا التعلّم أيضا من خلال تلك الوسائط"(زيتون، 2005، ص:9).

وعليه يمكننا تعريف التعليم الإلكتروني بأنه ذلك التعليم الذي يُقَدَّم عن طريق آليات الاتصال الحديثة من كمبيوتر وشبكات ووسائط متعددة بجميع أنواعها لتوصيل المعلومة للمتعلّم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة. بمعنى استخدام تطبيقات الحاسوب والشبكة الإلكترونية في عملية التعليم والتعلّم بشكل متزامن أو غير متزامن لتقديم المحتوى الإلكتروني (محاضرات، دروس، نقاشات، تمارينات، اختبارات) لتدعيم عمليات التعلّم وتيسير حدوثها في أي وقت ومكان.

ويقصد بأدوات التعليم الإلكتروني المتزامن تلك الأدوات التي تسمح للمستخدم بالاتصال المباشر بالمستخدمين الآخرين على الشبكة،(منصور، 2003) وفيه يقوم جميع الطلبة المشتركين في نظام التعليم الإلكتروني بالدخول إلى النظام في الوقت نفسه حيث يقومون بالمناقشة والتفاعل والتعلّم معًا.

وبأدوات التعليم الإلكتروني غير المتزامن تلك الأدوات التي تسمح للمستخدم بالتواصل مع المستخدمين الآخرين بشكل غير مباشر،(الموسى، 2002) وهو لا يحتاج إلى وجود الطلبة في الوقت نفسه أو المكان نفسه حيث يدخل الطلبة إلى نظام التعليم الإلكتروني في أي وقت، كل حسب حاجته والوقت المناسب له أو من خلال بعض

تقنيات التعليم الإلكتروني كالبريد الإلكتروني والمنتديات وغيرها من الأدوات غير المتزامنة.

2- أهمية التعليم الإلكتروني:

يعتبر التعليم الإلكتروني من المستحدثات التكنولوجية التي أثبتت أهميتها وفعاليتها في إكساب الطلاب مختلف المعارف والمهارات والاتجاهات العلمية، وقد حاولنا تجميع هذه الأهمية في النقاط التالية:(الموسى، 2002).

1- زيادة إمكانية الاتصال بين الطلبة فيما بينهم، وبينهم وبين الجامعة وذلك من خلال سهولة الاتصال ما بين هذه الأطراف في عدة اتجاهات مثل: البريد الالكتروني وغرف الحوار والدردشة ومجالس النقاش.

2- المساهمة في تبادل وجهات النظر بين مختلف الطلبة، فالمنتديات الفورية كمجالس النقاش وغرف الدردشة والحوار تتيح الفرص لتبادل وجهات النظر في مختلف المواضيع المطروحة بين الطلبة وهو ما يساعد فيتكوين المعارف والآراء القوية والسديدة لدى الطلبة.

3- الإحساس بالمساواة بين مختلف المستخدمين مما يتيح للطلبة فرصةالادلاء بالرأي دون حرج أو انزعاج أو خجل أو غيرها من الأسباب.

4- سهولة التواصل مع الأستاذ والوصول إليه في أسرع وقت وحتى خارج أوقات العمل الرسمية حيث بإمكان المتعلّم أن يرسل استشاراته للأستاذ في أي وقت وفي أي مكان عبر البريد الالكتروني.

5- يخلّص الطالب من الحضور الفعلي لتميّزه بالمرونة والإتاحة مما يساعد الطالب على التعلّم دون التقيّد بالوقت والمكان.

6- يسهل ويعدد طرق تقييم الطلبة بالإضافة إلى التكرار الذي يساهم في تسهيل وترسيخ الفهم بالنسبة للعملية التعلّمية.

7- بالإضافة إلى أنه يعمل على توفير سمة التفاعلية في العملية التعلّمية، فالقدرة على التفاعل تتجاوز عملية نقل المحتوى ذي الاتجاه الواحد إلى التواصل بين الأطراف المعنية بالعملية التعلّمية. حيث يسمح بالتفاعل بين المتعلمون وبينهم وبين المحتوى والمصادر والموارد التعليمية الالكترونية ومع المعلّمين.

8- يساعد أيضا التعليم الالكتروني على بناء المقررات الدراسية في ضوء معايير علمية محددة، كما أنه يهتّم بالتعلّم التعاوني والتشاركي بالإضافة إلى اهتمامه بالتعلّم الفردي، وهذا ما يخلق أنماط جديدة من التعليم تشجع الطلاب على الإقبال على العملية التعليمية.

وعليه فإن أهم ما يميز التعليم الالكتروني هي المرونة التي يوفّرها لعناصر متعددة في العملية التعليمية كالمرونة في الوقت والمرونة في المحتوى والمرونة المتعلقة بشروط الالتحاق، والمرونة المتعلقة بالمنهج بالتسليم وتوفير الإمدادات.

3- أهداف التعليم الإلكتروني:

إن لاستخدام المؤسسات للتعليم الالكتروني مبتغى وأهداف واضحة، وإلا لما كلّفت نفسها عناء ذلك، وهذا من منطلق الفوائد الكثيرة التي يوفرّها هذا التعليم، وفيما يلي تجميع لأهم أهداف التعليم الإلكتروني كما يلي:(الأحمدي،2015،ص:4).

1- الارتقاء بمستويات التعليم، والتعلّم والإبداع.

2- تخفيض تكلفة التعليم.

3- خلق بيئة تعليمية تفاعلية من خلال تقنيات إلكترونية جديدة والتنوّع في مصادر المعلومات والخبرة.

4- تعزيز العلاقة بين أولياء الأمور والمدرسة، وبين المدرسة والبيئة الخارجية.

5- دعم عملية التفاعل بين الطلاب والمعلمين والمساعدين من خلال تبادل الخبرات التربوية والآراء والمناقشات والحوارات الهادفة لتبادل الآراء ةالاستعانة بقنوات الاتصال المختلفة كالبريد الإلكتروني والمحادثة والفصول الافتراضية.

6- إكساب المعلمين المهارات التقنية لاستخدام التقنيات التعليمية الحديثة.

7- إكساب الطلاب المهارات والكفاءات اللازمة لاستخدام تقنيات الاتصال والمعلومات.

8- نمذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية.

9- تطوير دور المعلّم في العملية التعليمية حتى يتواكب مع التطورات العلمية والتكنولوجية المستمرة والمتلاحقة.

10- توسيع دائرة اتصالات الطالب من خلال شبكات الاتصالات العالمية والمحلية وعدم الاقتصار على المعلّم كمصدر للمعرفة مع ربط الموقع التعليمي بمواقع تعليمية أخرى كي يستزيد الطالب.

11- خلق شبكات تعليمية لتنظيم وإدارة عمل المؤسسات التعليمية.

12- تقديم التعليم الذي يناسب فئات عمرية مختلفة مع مراعاة الفروق الفردية بينهم.

4- سمات وخصائص التعليم الإلكتروني:

يتسّم التعليم الإلكتروني بعدة سمات مختلفة وفقا لما توفره كل وسيلة من الوسائل التكنولوجية المستخدمة ويمكن توضيح أهم سمات التعليم الإلكتروني فيما يلي: (العيدي وبوفاتح، 2018، ص:672).

1- تعليم عدد كبير من الطلاب دون قيود الزمان والمكان.

2- تعليم أعداد كبيرة في وقت قصير.

3- التقييم الفوري والسريع والتعرّف على النتائج وتصحيح الأخطاء.

4- تشجيع التعلّم الذاتي.

5- تعدد مصادر المعرفة، والتعامل مع آلاف المواقع.

6- سهولة وسرعة تحديث المحتوى المعلوماتي الإلكتروني.

7- توفير النفقات المالية.

5- مفهوم الجودة في التعليم الإلكتروني وأهميتها:

الجودة في اللغة العربية من جاد، يجود، جُودة، وجَودة صار جيّدا وأجاد أتى بالجيّد.(آبادي، ص321) وعليه وبناء على هذا التعريف فالجودة تتحقق إذا قُدم الشيء أو الخدمة على مستوى جيّد واستجاد المستفدون الشيء أو الخدمة بمعنى وجدوه جيّدا وحاز على رضاهم، وهذا ما يقارب المعنى الإصطلاحي لها خاصة بخصوص تحقيق رضا العاملين. وقدأصبح مصطلح الجودة في التعليم الالكتروني كثير التداول في أدبيات التعليم والتعلّم رغم صعوبة تحديد تعريف دقيق له.

وقد اكتفى بعض الباحثين التربويين بتقديم وصف للجودة على أنها قدرة النظام في تحقيق الأهداف المرجوة من قبل المؤسسة التعليمية التي تتبناها بشكل جيد، مع العلم أن تحقيق الأهداف متوقف ومرتبط بالعديد من العوامل أهمها جودة المدخلات المادية وحتى البشرية وكذلك مجموعة الطرق المعتمدة في استثمار هذه المدخلات. هذا

بالإضافة إلى ضرورة تلبية النظام لحاجيات المجتمع التكنولوجية والاقتصادية، فجودة النظام تعني قدرته على تحقيق وضمان التوازن بين الكم والكيف.(الحنيطي، 2004).

والجودة في التعليم عبارة عن نظام شامل متكامل يتناول جوانب النظام التعليمي المختلفة من المدخلات والعمليات والمخرجات بقصد تحسين منتجاتها.(الحارثي، 2014، ص:30).

وتعبر المنظمة العالمية للمعايير ISO عن الجودةعلى أنها:" الخصائص الكلية لكيان نشاط أو عملية، منتج منظمة، نظام، فرد أو مزيج منها"(أنظر موقع ISO).

كما عرفها محفوظ أحمد جودة على أنها:"مدى المطابقة مع المتطلبات، فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذو نوعية جيّدة"(جودة، 2008، ص:19).

وفي أبسط تعريف يعرفها فيليب ديتري Philip Détrie على أنها:"التطابق مع المواصفات"(Détrie,2001, p20).

كما قدمت الجمعية الفرنسية للمعيارية AFNOR (Agence Française de Normalisation) على أنها:"تلبية رغبات المستعملين وفقا لقدرة المنتج على ذلك"(Peignier, 2004,p73).

وتعرف الجودة أيضا بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة. بينما يعّرفها المعهد الأمريكي للمعايير American National Standards Institute بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرًا على الوفاء باحتياجات معينة.(طعيمة،2006، ص:21).

وعليه فإن الجودة ترتكز على أربعة ثوابت تتمثل فيما يلي:

1- الجودة هي التطابق مع احتياجات المستفدين.

2- الجودة هي المنع والوقاية وليس مجرد اكتشاف الأخطاء.

3- معيار الجودة هو اللاخطأ أو الخلّة من العيوب.

4- إن مقياس الجودة هو التكلفة، وفي هذا المجال فقد تفسر تكلفة الجودة بأنها التكلفة الناشئة عن الأخطاء ثم التكلفة المترتبة على إعادة إصلاحها ومنع حدوث الخطأ مرة أخرى بهدف التوافق مع متطلبات المستفدين.

وتمثل الجودة أحد أهم المتطلبات بالنسبة للتعليم بشكل عام والتعليم الإلكتروني بشكل خاص حيث تزايد الاهتمام بجودةالتعليم الإلكتروني في الآونة الأخيرة وتزايدت معه جهود إيجاد معايير لهذه الجودة نظرا لأهمية ذلك في تحسين مخرجات العملية التعليمية، وتأهيل خريجيها للمنافسة في مختلف ميادين العمل ووفق معايير دولية.

فالجودة في التعليم الإلكتروني إذن هي تركيبة متكونة من جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرجات، بمعنى أن يكون التصميم محدد المواصفات التي يجب مراعاتها في التخطيط والعمل وأن يكون الآداء وفق المعايير المعلنة والمحددة وأن يكون المنتج التعليمي والخدمات محققة للمعايير والمواصفات المتوقعة. وعليه يمكن القول أن نجاح نظام التعليم الالكتروني مرتبط بملاءمة الخرجات للأهداف المحددة وفي ضوء تحقيقه لمعايير الجودة المعتمدة.

وتقاس الجودة بمؤشرات وهي تتمثل في بيانات يمكن قياسها ويُعتمد عليها كمقياس للجودة أو الإنجاز مثلا نسبة عدد أعضاء التدريس في جامعة من الجامعات الذين يحملون شهادة الدكتوراه، ويمكن الاستناد إليها كمؤشر لجودة هيئة التدريس. وكذلك نسبة الخرّجين الذين يعملون في مجال تخصّصهم يمكن الاستناد إليها كمؤشر لعلاقة البرامج بالعمل التخصّصي...لذلك يتطلب الأمر وضع العديد من المؤشرات لتقييم الإنجاز .(طعيمة، 2006،ص:20)

وعليه تتطلب الجودة في التعليم الإلكتروني توافر مجموعة خصائص ومواصفات أهمها:

1- استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وكل أنواع المعارف بطريقة فعالة، أي بالطريقة التي تساعد المتعلّم من الحصول على المعارف والمهارات والتقنيات التي تمكّنه من الإنتاج والإبداع.

2- توفير المواد والوسائل التعليمية والمعلمين وكافة البرمجيات المعتمدة في عملية التعليم والتعلّم.

3- تتطلب البرامج التعليمية المعتمدة في نظام التعليم الإلكتروني تقييما باستمرار في ضوء مختلف المستجدات الثقافية والاجتماعية لاستخلاص التغذية الرجعية للقيام بإدخال الإصلاحات والتطوير.

4- التطوير في أداء أعضاء هيئة التدريس وفي شروط القبول بالنسبة للطلاب ما يساهم في التأثير على نوعية المخرجات.

5- الاهتمام بالنظام الإداري والفني بشكل مستمر والعمل على تلخيصه من كل المعيقات.

6- تعريف معايير الجودة بالنسبة للتعليم الإلكتروني وأهميتها:

يعرف المعيار لغويّا بأنه ما يُقدر به غيره، ويعني أنموذجا متصورا لما يجب أن يكون عليه الشيء.(أنيس،1982،ص:639).

المعايير كلمة تشير إلى الحد الأدنى من المواصفات المطلوب تحقيقها لتطوير نظام إلكتروني تعليمي، ويعتبر هذا الحد الأدنى هوأقل المواصفات الواجب توافرها لدى النظام الإلكتروني كي يلحق بالمستوى الأعلى، ولكي يؤدي وظيفته في العملية التعليمية وتحدد المعايير المخرجات المرغوبة متمثلة فيما ينبغي أن يقوم به النظام الإلكتروني.(الحلفاوي،2011،ص:108).

وهي محكات للحكم على الجودة، وهي ليست مرحلة منتهية، حيث أنها ترتبط بالإبتكارات والإبداعات النابعة من الأفراد أو المجموعات، ومعيار الجودة مواصفات تعليمية تم تأسيسها بواسطة هيئة معينة مثل ISO بحيث يصبح المعيار نموذجا يحقق الجودة والكفاية والمشاركة أو هو اتفاق على كيفية عمل شيء ما، أو كيفية تنفيذ عمل ما، ومن ثم الحصول على نفس النتيجة المتوقعة من تنفيذه. (الحلفاوي، 2011،ص:94).

فالمعايير هي بنود أو عبارات تصف أو تحكم عملية تصميم مقررات التعلّم الإلكتروني وإنتاجها بما يضمن جودتها.

وتعرّف المعايير على أنها مجموعة الإجراءات والأسس المعلنة التي يقوم عليها نظام التعلّم الإلكتروني، وهي تهدف إلى ضمان أن الناتج التعليمي النهائي يفي أو يتجاوز متطلبات التقنية المطلوبة.(النجدي،2017).

ويعرّفها عبد الرحمان المديرس على أنها بنود وعبارات تصف خصائص التعلّم الإلكتروني كي يتوافق وتوقعات المتعلّمين، وأطراف معنيين أخرين.(النجدي،2017).

كما تعرّف معايير جودة النظم التعليمية الإلكترونية على أنها إجراءات نموذجية للأداء ومقاييس للتقويم وإرشادات باعثة ومحركة للتطوير والتحسين فضلا عن كونها أداة مساعدة على اتخاذ القرار... وتتبع أهمية معايير الجودة للأنظمة الإلكترونية من قدرتها على إشراكنا عمليّا في المعلومات وبشكل كفء بدون خوف من فقد البيانات أو سوء الفهم.(الحلفاوي،2011،ص:95).

فالمعايير في التعليم الإلكتروني هي عبارات تصف كيف يجب أن تكون عليه عملية التعليم الإلكتروني.

وتعد المعايير بمثابة عقد اجتماعي بين المعلمين والسلطات التربوية، وأيضا بين الآباء والطلاب من جهة وبين السلطات التربوية والطلاب من جهة ثانية، موضوعه متطلبات التعليم والتوقعات المتفق عليها اجتماعيا. وقد أصبح تحقيق جودة التعليم محل اهتمام المسؤولين على جميع المستويات قصد الوصول إلى المستوى العالمي المطلوب، **وترجع أهمية معايير جودة التعليم إلى النقاط التالية:(عطوة،2009،ص:7-9).**

1- تمثل أساسا لإصلاح التعليم، حيث تحدد مواصفات الجودة والامتياز لكل من المؤسسات التعليمية والأفراد.

2- تحدد البرامج التعليمية التي تستحق الاعتماد التربوي وتضمن استمرار جودتها وجودة مخرجاتها.

3- تعمل كمصدر مرجعي لأعضاء هيئة التدريس والقيادات التعليمية وصانعي وواضعي السياسات التعليمية ومنفّذيها من أجل استخدامها في الارتقاء ببرامج التعليم وتقييمها وتحديد مقدار ما ينجز من تقدّم واتجاهه على جميع المستويات.

4- توجّه الجهود المبذولة في تطوير المناهج، والممارسات التدريبية ونظم التقييم لعقود قادمة تساعد في الحكم على جودة التعليم وتصف ما يجب أن يكون عليه

التعليم والتعلّم من أجل تحسين مخرجات التعليم وتزيد من قدرات المتعلّمين وفرص نجاحهم.

أما بخصوص أهمية معايير جودة التعليم الإلكتروني فيمكن حصرها في النقاط التالية:(العنزي وخلف الله،2016: ص13).

1- المتعلمون بحاجة إلى عدد من المعايير التي تساعدهم على الاختيار الصحيح من بين الأنواع العديدة من فرص التعلّم المتاحة لهم، والتي تختلف من حيث النفقات والجودة ومدى الإتاحة.

2- تحتاج المؤسسات التعليمية والجامعات إلى معايير تمكّنهم من تلبية احتياجات المتعلمين، وتشجعهم على الالتحاق بهذه المؤسسات، وتكون هذه الخدمات فعالة ومؤثرة وذات كفاءة.

3- تمثل المعايير أساسا للمصلحة التربوية من حيث تحديد مواصفات الجودة لكل من الطلاب و المؤسسة التعليمية.

4- تقلل من حدة الخلافات حول ما يتم تدريسه وما يجب تحقيقه.

5- تساعد في الحكم على جودة التعلّم، من أجل تحسين المخرجات التعليمية.

7- ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الإلكتروني:

تعتمد إدارة مؤسسات التعليم الإلكتروني على معايير الجودة للتعليم بصفة عامة وللتعليم الإلكتروني بصفة خاصة، وتعمل على اعتماد معايير تمكنّها من مراعاة جودة التعليم الإلكتروني في المؤسسة وقد عمدنا إلى تصنيف هذه المعايير كما يلي:

1-معايير تربوية:

وهي مرتبطة بالأهداف التعليمية والمحتوى التعليمي،والمتعلمين والأنشطة واستراتيجية بيئة التعلّم وتقويمه والتغذي الراجعة وتتمثل في النقاط التالية:

أ-تصميم منظومة متكاملة للتعليم الإلكتروني:

فعلى المؤسسة التعليمية أن تصمم وتجرب أنظمة التدريس والإدارة للبرامج التي تنوي تفعيلها قبل الشروع في تقديم برامج التعليم الإلكتروني بغرض توفير كافة متطلباته والحفاظ على المستوى المطلوب من الجودة والالتزام بالمعايير. كما يجب توفير الميزانية المطلوبة لبرامج التعليم الإلكتروني المزمع تقديمها ولطيلة المدة التي سيقضيها الطلاب في التعلّم وبما يحافظ على معايير الجودة المعمول بها.

ب- مراعاة معايير الجودة في مختلف مراحل تصميم البرامج والمقرر الإلكتروني:

يجب أن تحرص مؤسسات التعليم الإلكتروني على أن تكون البرامج والمقررات مكافئة للدرجات الممنوحة وملتزمة بالضوابط والمعايير المعتمدة. كما يجب أن تحرص على أن تكون هناك قابلية للمراجعة والتطوير والتحديث لمحتويات المادة بشكل دوري

وأن يتم تحسين المادة التعليمية واستراتيجيات التدريس والتقييم بناء على التغذية الراجعة. كما يجب أن تحرص على التكيّف لتلبية احتياجات المؤسسات والمتعلّمين مع مراعاة الفروقات بين المتعلّمين وأنماط تعلّمهم عند تصميم المحتوى، بالإضافة إلى مراعاة وضوح الأهداف التعليمية وآليات القياس والتقييم.

ج- إدارة برامج التعليم الإلكتروني وفقا لمعايير الجودة وبما يحقق الدرجة الممنوحة:

يجب أن تحرص المؤسسة على أن يتم تقديم برامج التعليم الإلكتروني بطريقة توفّر للطلاب فرصا عادلة للوصول إلى المستويات المطلوبة لإنجاز متطلبات التخرّج. وذلك من خلال تطوير البنية التحتية وتحسين الخدمات بشكل مستمر ، بالإضافة إلى إشراف فعال ومتابعة دورية ومستمرة وتقويم دائم للنظام التعليمي ومخرجاته.

د – دعم التعلّم الذاتي وتمكين المتعلمين من التحكّم في نمومستواهم التعليمي:

يجب على المؤسسة التعليمية أن توفر لطلابها المعلومات الكاملة والواضحة بخصوص طبيعة برنامج التعليم ومتطلباته، وكذا العلاقة بين التحصيل والإنجاز والتقييم والساعات المعتمدة وعن كيفية التفاعل مع البرنامج، وذلك من خلال تقديم إرشادات عامة حول ما يحتاجه المتعلّم وتسهيل إمكانية الدخول للمكتبات الإلكترونية والكتب العلمية، وهذا لإعانة الطلاب على اتخاذ القرارات السوّية حول دراستهم وتقييم مسارهم الدراسي وفقا لمعايير واضحة الأداء.

هـ – مراجعة سلامة إجراءات التقييم المستخدمة في برامج التعليم الإلكتروني:

يجب أن تكون طرق التقييم مناسبة لنمط الدراسة وظروفها، وعلى المؤسسة أن تضمن إجراء التقييم والتصحيح والإعلان عن النتائج وبشكل موثوق ومنظّم وبما يتناسب مع معايير الجودة المتفق عليها، بحيث يكون التقييم الختامي للبرامج ومكوناتها يتناسب مع إنجازات الطلاب، كما تعمل المؤسسة على المراجعة المنهجية والدورية لسلامة إجراءات التقييم وممارساته مما يسمح لها بتعديلها متى ما لزم الأمر وبالاعتماد على التغذية الراجعة.

2– معايير تكنولوجية تقنية:

وتتضمن معايير النصوص، والصور والرسومات الثابتة والفيديو والرسوم المتحركة...إلخ والروابط التفاعلية، وأساليب التصفح، وتصميم واجهات الموقع، والمساعدة والتوجيه والبحث. وتعد من العوامل الهامة التي يجب توافرها في معايير الجودة في التعليم الإلكتروني، وذلك من خلال الدعم التقني والتدريب على استخدام الأدوات التكنولوجية وكذا توفير المكتبات الإلكترونية والكتب العلمية، والمعبّرة عن المعلومات الموثوق بها، وخدمات استشارية إدارية لمعالجة مختلف الصعوبات التي يمكن أن تنشأ خلال عملية التعلّم وإيجاد الحلول لها ، وينبغي ملاءمة النظام لأغراض المتعلّمين، ومراعاة سهولة استخدام النظام. كأن يتم عرض اسم النظام بوضوح على الصفحة الرئيسية وأن يدل اسمه على الهدف منه. بالإضافة إلى العوامل التي تساعد على سهولة الاستخدام كواجهة التفاعل التي ينبغي أن تتسم بالبساطة وأن تكون

عناصرها واضحة ومفهومة للمتعلّمين حتى يسهل عليهم التفاعل، مع ضرورة توافر مشرف دائم يتابع معه الطلاب والمتعلّمون خطة دراستهم، كما يعمل على تقديم النصح لهم والمشورة بشأن اختيارهم للمقررات.

8- صعوبات الوصول إلى مواصفات الجودة في التعليم الإلكتروني في الدول العربية:

هناك العديد من الصعوبات التي تحول دون تحقيق معايير الجودة بالنسبة للتعليم الإلكتروني في البلدان العربية منها ما هو مادي ومنها ما هو تقني ومنها ما هو بشري، وقد قمنا بتجميعها في النقاط التالية:

1- عدم وجود توافق واتساق بين احتياجات المستخدمين والموّردين بمعنى عدم توافق عناصر نظام التعليم الإلكتروني مع متطلبات التقويم وفق معايير الجودة، ويظهر ذلك في:

- عدم الثقة في مجال التعليم الإلكتروني.
- عدم توافر الموارد المناسبة لعملية التعليم والتعلّم.
- عدم تكييف التعليم الإلكتروني مع مختلف الثقافات والبيئات.
- عدم إشراك الطلاب في الأنشطة لضمان الجودة وعدم تحديد الممارسات الجيّدة في مجال التعلّم الإلكتروني.

- عدم تحديد أساليب واضحة لقياس الكفاءة ومختلف القيّم التربوية لمناهج التعليم الإلكتروني.
- عدم امتلاك سياسات وإجراءات رسمية لمراجعة جودة نظام التعليم الإلكتروني وتطويره ورصد فعاليته، وإن وُجدت فإنها غير محدثة.
- عدم توفّر هذا النوع من التعليم في بعض جامعات الدول العربية وإن وجد فإنه يفتقد لمعايير الجودة العالمية.
- ضعف تغطية الأنترنيت في بعض الدول العربية.

2- عدم ملاءمة جودة العملية التعليمية المقدمة للمتعلم عن طريق التعليم الإلكتروني مع مستوى جودة الخدمة التي يرغب فيها والتي تتلاءم مع تطلعاته وتوقعاته ويتبيّن ذلك من خلال ما يلي:

- عدم توافر برامج مصممّة جيّدا وإن وجدت فهي تفتقد للمراجعة الدورية مما يجعلها بعيدة عن ضمان الجودة.
- عدم استقلالية كل من المعلّم والمتعلّم، وعدم إتاحة الفرصة لكل منهما لتطوير العملية التعليمية وعدم تشجيعهم على تنمية مهاراتهم.
- عدم رصد إنجازات الطلاب بالقدر المطلوب.

3- عدم ملاءمة الأوضاع القائمة في نظام التعليم الإلكتروني مع معايير الجودة، ويتمثل ذلك في النقاط التالية:

- عدم توافر أو نقص الموارد المادية مثل المكتبات أو مرافق الحوسبة المحتواة على مجموعة متنوعة من الأدوات التقنية المستخدمة في التعليم الإلكتروني.
- عدم اهتمام المؤسسة التعليمية بالتدابير الأمنية الإلكترونية المناسبة من كلمة السر والتشفير ونظم الحماية الأخرى وكذا الصيانة الصحيحة.
- عدم توفير المؤسسة التعليمية للمعلومات حول البرامج التي تؤديها والمؤهلات التي تمنحها وفرص التعلّم المتاحة للطلاب ومختلف السياسات والمبادئ التوجيهية.

4- تبني واعتماد طرق وأساليب تقويم لا تتوافق مع نظام التعليم الإلكتروني وفق معايير الجودة، ويظهر ذلك فيما يلي:

- انعدام التغذية الراجعة أو عدم الاهتمام بها وعدم تفعيل آليات الوصول لردود الفعل حول الآداء وفعالية التدريس.
- عدم تقييم الطلاب رغم أنه من أهم العناصر في عملية التعليم الإلكتروني لتأثيره العميق على الطلاب من ناحية دراستهم وأدائهم الوظيفي لاحقا.

5- الرغبة والتطلّع لنتائج فورية وليست على المدى البعيد.

8-مقترحات لتطوير الجودة في التعليم الإلكتروني في الدول العربية:

ولتطوير جودة التعليم الإلكتروني ارتأينا تقديم المقترحات التالية:

- تكثيف الجهود توجيهها لنشر ثقافة الجودة في التعليم الإلكتروني وذلك من خلال عقد مؤتمرات وندوات علمية ذات صلة بالموضوع.
- ضرورة زيادة الاهتمام بتطوير معايير الجودة في التعليم الإلكتروني خاصة مع رواج وتنامي المنافسة في تطبيق مثل هذا النوع من التعليم عربيا ودوليا.
- يجب أن تستوفي واجهة نظام التعليم الإلكتروني معايير الوصول لمختلف مجموعات المستخدمين.
- ضرورة القيام بدراسات حول المتعلّمين في إطار التعليم الإلكتروني ومتابعتهم خلال حيلتهم المهنية ومسيرتهم الحياتية.
- يجب أن يكون لمؤسسات التعليم الإلكتروني طرق متنوعة تحقق بها رضا المتعلّمين عن مستوى أداء الأكاديميين والمدرّسين بحيث تكون هذه الطرق متاحة للجميع.
- ضرورة متابعة الهيئات الرسمية في وزارات التربية والتعليم العالي لمؤسسات التعليم الإلكتروني ومدى تطبيقها لمعايير الجودة.

- يجب أن يكون لمؤسسات التعليم الإلكتروني إجراءات واضحة وصريحة مرتبطة بها من أجل التأكد من التوّصل لمعايير الجودة.
- يجب أن تكون هناك استمرارية في عملية التقييم وأن يشمل كل من المتعلّمين وبيئة التعلّم.
- يجب إتاحة مصادر كافية ومناسبة لكل برنامج للتعلّم ودعم الطلاب.
- يجب أن تعتمد المؤسسة أنظمة الكترونية وتجهيزات تكنولوجية تضم تدابير أمنية الكترونية مناسبة وقابلة للتعديل وسهلة الاستخدام.

خلاصة:

جاءت هذه الدراسة لتوضيح أهمية تجويد التعليم الإلكتروني وذلك بمطابقته للمعايير العالمية للجودة، لإنجاح تجربة التعليم الإلكتروني في الدول العربية باعتبارها تجربة حديثة في العديد من هذه الدول. ومن أجل المحافظة على التميّز تمت صياغة مجموعة معايير قابلة للتنفيذ والمتابعة من أجل تطوير الجودة في التعليم الإلكتروني بعدما تم التطرّق إلى صعوبات الوصول إلى مواصفات الجودة في التعليم الإلكتروني في الدول العربية. وذلك من خلال تحديد الإجراءات اللازمة للوصول إلى معايير الجودة العالمية، والتأكيد على التقويم المستمر والدائم لهذه المعايير وذلك بالاعتماد على التغذية الراجعة من المعلّمين والمتعلّمين والمشرفين والعاملين، بالإضافة إلى جودة كل من المدخلات والعمليات التعليمية والمخرجات، مع تسخير الامكانيات المادية والبشرية

والإدارية اللازمة لتحقيق معايير الجودة، مع العمل على نشر ثقافة الجودة لدى جميع العاملين في هذا المجال من خلال إقامة مؤتمرات ودورات علمية وتدريبية لرفع مستوى الأداء والتقليل من الأخطاء.

قائمة المراجع:

1- أنيس ابراهيم،(1982)، المعجم الوسيط، الطبعة الثانية، الجزء الثاني، بيروت: دار إحياء التراث العربي.

2- آبادي الفيروز، قاموس المحيط.

3- الأحمدي سعدية،(2015)، التعليم الإلكتروني، ماجستير تقنيات تعليم، متوفر على الموقع www.kutub.pdf book.com تاريخ الولوج 8 فيفري 2019 على الساعة21.00.

4- الحارثي ابراهيم بن أحمد مسلم،(2014)، تجويد التعليم باستخدام المعايير وإدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

5- الحلفاوي وليد سالم محمد،(2011)، التعليم الإلكتروني، تطبيقات مستحدثة، الطبعة الأولى، القاهرة: دار الفكر العربي.

6- الحنيطي عبد الرحمان،(2004)، معايير الجودة والنوعية في التعلّم المفتوح والتعلّم عن بعد، سلسلةإصدارات الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد، الأردن.

7- العنزي سالم بن مبارك وخلف الله محمود عبد الحافظ،(2016)، "تطوير التعلّم الإلكتروني في جامعة الجوف في ضوء المعايير العالمية للجودة"، مجلة العلوم التربوية، العدد الثالث، الجزء الأول، على الموقع search.shamaa.org/pdf/articles تاريخ الولوج 11 فيفري 2019 على الساعة18.00.

8- العيدي عاشة وبوفاتح محمد،(2018)، " خلفيات التعليم الإلكتروني في التعليم العالي جامعة الأغواط أنموذجا"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد33.

9- المديرس عبد الرحمان بن ابراهيم،(2004)، إدارة الجودة في التعليم، الرياض: المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، مكتب التربية لدول الخليج.

10- الموسى عبد الله،(2001)، "المنهج الأنترنتي نموذج مقترح لوضع مناهج التعليم في المملكة العربية السعودية عبر الأنترنت"، ندوة مناهج التعليم العام في المملكة العربية السعودية، وقفة تقويمية مستقبلية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، كلية التربية، جامعة الملك سعود.

11- الموسى عبد الله بن عبد العزيز،(2002)، التعليم الإلكتروني، مفهومه،خصائصه، فوائده، عوائقه، ورقة عمل مقدمة لندوة مدرسة المستقبل خلال الفترة ما بين22-23 يوليو2002، الرياض: كلية التربية، جامعة الملك سعود.

12- النجدي سمير،(2017)،" تقويم جودة التعلّم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية للجودة"، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلّم الإلكتروني، على الموقع journals.qou.edu تاريخ الولوج 24 جانفي 2019 على الساعة 20.00.

13- جودة محفوظ أحمد،(2008)، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الثالثة، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

14- زيتون حسن حسين،(2005)، رؤية جديدة في التعلّم- التعلّم الإلكتروني- المفهوم، القضايا، التطبيق، التقويم، الرياض: الصولتية للتربية.

15-طعيمة رشدي أحمد،(2006)، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميّز ومعايير الاعتماد- الأسس والتطبيقات، الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

16- عبد اللطيف أحمد محمود،(2011)، التعليم الإلكتروني وسيلة فاعلة لتجويد التعليم العالي، متوفر على الموقعwww.uobabylon.edu.iq/uobColeges/fileshare/articles تاريخ الولوج 2 فيفري 2019 على الساعة20.00.

17- عطوة مجاهد محمد،(2009)، ثقافة المعايير والجودة في التعليم، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

18- موقع ISO : www.iso.org/iso/homeتاريخ الولوج 9 فيفري 2019 على الساعة17.00.

19- منصور غلوم،(2003)، التعليم الإلكتروني في مدارس وزارة التربية والتعليم بدولة الكويت، ورقة مقدمة لندوة التعليم الإلكتروني خلال الفترة 21-23 أفريل 2003، الرياض: مدارس الفيصل.

20- Détrie philipe ,(2001),Conduire une démarche qualité,4ème édition, Parie : éditions d'organisation.

21- Peignier pierre,(2004),Marketing et stratégie des services, Parie : économica.