المرافقة الرقمية لخدمات المرفق العام في زمن الجائحة
(التعليم نموذجا)

Digital accompaniment of public utility services in times of a pandemic

محمد بوزيدي شيطر

-جامعة سطيف2-

m.chiter@univ-setif2.dz

تاريخ الارسال: 2021/03/26 تاريخ القبول:2022/01/26تاريخ النشر :مارس2022

الملخص:

إن الوقوف على الحاضر التعليمي وتشكيل معالمه المستقبلية، لبناء وتأسيس مجتمع متطور يواكب تداعيات عصر المعرفة، يفرض على الأنظمة التعليمية -الجامعية بوجه الخصوص- ضمن خدمات مرفق التعليم ،التفكير في آليات التعلم الحديثة من تعليم المعرفة نفسها ووسائل الظفر بها، والتي تعد مركز إشعاع وتوجيه للمجتمع. وتهدف الدراسة إلى إبراز الأثر الايجابي في توظيف التقنيات الحديثة على العملية التعليمية التعلمية فضلا عن وجود شواغل أخرى تطرح باستمرار. كمشكلة الفجوة الرقمية الموجودة أصلا بين الدول بسبب التطور العلمي الغير متكافئ، والذي ضاعف من آثارها تفشي وباء كوفيد-19-المستجد.

الكلمات المفتاحية:

التعليم، التعليم الالكتروني، الخدمات العامة، الأوبئة العالمية، الفجوة الرقمية

Abstract:

Standing on the educational present and shaping its future features, to build and establish a developed society that keeps pace with the repercussions of the knowledge age, forces the educational systems - university in particular - to think about modern learning mechanisms

from teaching knowledge itself and the means to gain it. The study aims to highlight the positive impact of employing modern technologies on the educational-learning process. As a professional life idea and replace it with lifelong learning.
Keywords : Education, E-learning, Public services ,global epidemics, The digital divide.

المؤلف المرسل: محمد بوزيدي شيطر

مقدمة:

تحتل التحديات التي تجابه النظام التعليمي موقعا هاما على سلم الأولويات المطروحة على التربويين المشتغلين بالعلوم التربوية عند دراسة القضايا المتعلقة بمستقبل الأمة ومناقشتها، فالنظام التعليمي منظومة واسعة من العلاقات والإجراءات تتجاوز كونها أبنية ومؤسسات تعليمية ومعلمين وطلبة، حيث إن هذه المنظومة في واقع الأمر تعد ركيزة المجتمع الذي تنتمي إليه المؤسسات التعليمية. لذا عندما تفكر المجتمعات المتقدمة بأمنها مثلا فإنها تنظر إلى التعليم على أنه البداية لحل مشاكلها وتوفر له أسباب الدوام والاستمرارية حتى في خضم الأزمات الخانقة كالأمراض الوبائية والحروب، فتركز على تطويره لتصبح المؤسسات التعليمية وسيلة للتغيير الاجتماعي بمفهومه الشامل، سواء على الصعيد الاقتصادي أو على الصعيد السياسي.

فالمجتمع، الذي لا يسعى إلى مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي سرعان ما يجد نفسه عاجزا عن ولوج المجتمع العالمي الجديد والمساهمة فيه .والدولة التي لا تدرك أن المعرفة هي اليوم العامل الأكثر أهمية للانتقال من التخلف إلى التطور ومن الفقر إلى الغنى ولا تخطط لتستثمر نواتج الانفجار المعرفي والتكيف معه في مواجهة الأزمات الراهنة ستجد نفسها حتما على هامش مسيرة التقدم؟

إن التعليم أولوية عليا لأنه حق أساسي من حقوق الإنسان وهو الأساس الذي تقوم عليه عمليات بناء السلام وتتقدم عجلة التنمية المستدامة، ويوفر هذا القطاع القيادة العالمية والإقليمية في مجالات متعددة، ويعزز نظم التعليم الوطنية

والتصدي للتحديات العالمية المعاصرة.فالتحولات الميدانية دفعت ببعض مؤسسات التعليم إلى الإسراع باعتماد التوجهات العالمية وعصرنة وسائل عملها،للرفع من مستوى ومرودية خدماتها،لكن كانت هذه القرارات في الغالب الأعم تفتقر للأرضية المنهجية والقانونية اللازمة،لأن النهضة الشاملة في جميع المجالات تتطلب أن نستوعب جميعا آليات التغيير والقدرة على إدارة الأزمات وتأمين مقدرات الأمة من المخاطر الطارئة .

لقد سلطت جائحة كورونا الضوء بقوة على الأنظمة التعليمية، وأصبح لزاماً علينا أن نوجد الحلول أمام التحديات التي شكّلت معوّقات أساسية أمام القائمين على العملية التعليمية. كما أظهرت الجائحة تفاوتات في الأنظمة التعليمية في كثير من الدول، ممّا زاد من عامل الضغط النفسيّ على المتعلمين مع ذويهم والمعلمين وأصحاب القرار على حدّ سواء، ولم يعد التعليم متوفّراً للجميع بشكل عادل ومتساوٍ، ناهيكم عن المتعلمين من ذوي الصعوبات التعلّمية كأصحاب الاحتياجات الخاصة، حيث لم تتهيّأ لهم أيّة برامج على الصعيد الرسمي لهذه الدول في متابعة التعليم عن بعد.

وتنطلق إشكالية الدراسة من الوضعية التالية:

إلى أي مدى ساهمت البيئة الرقمية في التخفيف من آثار الجائحة وضمان الحد الأدنى من الخدمات العمومية الضرورية كالتعليم والصحة؟

وتهدف الدراسة إلى إبراز الأثر الايجابي في توظيف التقنيات الحديثة على العملية التعليمية،وإثبات ذلك عن طريق دراسات متخصصة كالتي يقوم بها معهد اليونسكو للإحصاء،بالإضافة إلى دراسات ميدانية أخرى ذات صلة. كما تهدف الدراسة إلى توضيح مدى وجاهة الطرح القائل بأن التعليم الالكتروني بصوره المختلفة قد يشكل بديلا عن التعليم التقليدي.

وتكمن أهمية الدراسة كونها جاءت في ظروف صعبة واستثنائية تسببت في غلق المقرات والمراكز الحاضنة للتعليم التقليدي جراء تطبيق تدابير العزل الاجتماعي والحجر الصحي والحدّ من حركة المواصلات العامة داخليا وخارجيا،وهو ما جعل الدول تبحث عن حلول بديلة وسبل مغايرة كفيلة بتحقيق انسيابية الحياة الاجتماعية و التوفيق بين المقتضيات الصحية و الضرورات الحياتية.

و نظرا لطبيعة الدراسة فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يتطرق إلى تحليل المعطيات والنواتج المتحصلة من البيانات والدراسات الإحصائية.كما لا تمنع طبيعة الدراسة من الاستعانة بمناهج بحث أخرى كالمنهج المقارن،وهذا في إطار التكامل المنهجي وبقصد إشباع الموضوع في جوانبه المختلفة.

المبحث الأول : تحدي التكيف مع صدمة الجائحة

تأتِي الأزمات الإقتصادية والصحية مثل الركود المالي أو الأوبئة، بردة فعل تغيّر توجهات الحكومات، والشركات ومسار التاريخ بشكل عام. وبالرغم ممّا تخلفه من خسائر قد تكون بشرية ومادية إلاّ أنها بدون شك ترسم خارطة جديدةٍ لواقع جديد.

وعليه ستزداد قوة التحول إلى التقنيات الرقمية، وذلك بحسب ما ذكره «ستيوارت ماكاي»[1]، حيث يقول: «هذه هي الأزمة الصحية الأكبر من نوعها، والتي – لحسن حظنا – وقعت في ظلّ هذا العصر الرقمي الحقيقي. وخلال مثل هذه الأوقات غير المستقرة، من الضرورة بمكان أن تتكيف المؤسسات سريعا معها، وأن تسعى وراء اقتناص فرص نمو جديدة».

[1]المدير العام لشركة «ريبسيز دبي».

أولا/ آثار الجائحة على قطاع الخدمات المرفقية العامة.

لقد وضع تهديد "فيروس كوفيد 19" العالم تحت وقع حرب عالمية ثالثة من نوع مختلف ، وأصبحت كل التكتلات والتحالفات الدولية ذات الطبيعة العسكرية أو المدنية وبمختلف توجهاتها تحارب عدوا مشتركا ، وشملت أرض المعركة داخل النظم الصحية المتقدمة أو النامية على حد سواء بعد أن تحولت "الأزمة " من فيروس "صيني " إلى وباء عالمي. وشكل هذا الأمر وضعا دوليا تغلُب علية حالة اللايقين حول تلك الجائحة ،والسعي للتخفيف من آثارها ، وأن يدير المجتمع الدولي الأزمة انتظارا للحل الممكن ،وأن ينتقل من التركيز على مرحلة مواجهتها إلى التعايش معها ، وهو ما أطلق علية بـ "المعتاد الجديد The New Normal " Situation،وفرض ذلك تحديات جديدة أمام النظم الصحية الوطنية في ظل الطابع العابر للحدود للعدوى في ظل تصاعد قضية الأمراض المعدية الفيروسية كتهديدٍ للأمن الإنساني[1].

إذن مثّل انتشار فيروس كورونا تحديًا كبيرًا لقطاع الصحة،و دفع أكبر ديمقراطيات العالم من حيث الثقة والاستقرار إلى الفوضى وعدم الاستقرار. حيث إن مستويات الأمن الصحي في دول العالم المختلفة متفاوتة على نحو بعيد. وبسبب سرعة انتشار فيروس كوفيد-19العابرة للحدود، فإن فشل النظام الصحي في دولة ما يهدد الأمن الصحي العالمي وليس فقط تلك الدولة. وفي الوقت نفسه، تأثر

[1] عادل عبد الصادق، الرقمنة والأوبئة التحديات والفرص في ضوء جائحة "كوفيد19"،مقال منشور بتاريخ 11 /01/ 2021،على موقع المركز العربي لأبحاث الفضاء الالكتروني،https://bit.ly/2Ts77H7،تاريخ الاطلاع2021/05/20.

الأمن الاقتصادي للدول والأفراد تأثرًا مباشرًا بسبب توقف عجلة التجارة ما بين الدول[1].

وكمثال عن هذا الكلام، وبسبب حظر التجول الذي فرضته كثير من الحكومات على سكان أغلب المدن في دول العالم المختلفة للحد من انتشار الوباء، أصبح الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في التواصل الاجتماعي بين الأفراد شبه كلي، وأصبح استخدام الفضاء الافتراضي بدلًا من العمل المكتبي الواسطة الرئيسة التي تدار بها العديد من المؤسسات الحيوية، الخاصة والعامة، ومسّ هذا حتى المؤسسات الحساسة مثل الجيش والشرطة والمخابرات ومختلف المؤسسات الأمنية[2].

وقد تسببت جائحة "كوفيد 19" في أزمة إستراتجية دولية فرضت على دول العالم تبني سياسات وتطبيقات جديدة يكون من شأنها إعادة النظر في ركائز النظام الصحي العالمي وما يمكن أن تقدمة الرقمنة من حلول متوقعة في ظل عولمة الأمراض والتهديدات الانسانية المشتركة[3].

وعلى صعيد الفصول التعليمية أوجدت جائحة كوفيد – 19 أكبر انقطاع في نظم التعليم في التاريخ، وهو ما تضرَّر منه نحو 1,6 مليار من طالبي العلم في أكثر من 190 بلداً وفي جميع القارات. وأثرت عمليات إغلاق المدارس وغيرها من أماكن التعلُّم على 94 في المائة من الطلاب في العالم، وهي نسبة ترتفع لتصل إلى 99 في المائة في البلدان المنخفضة الدخل والبلدان المتوسطة الدخل

---

[1] Coronavirus: First Sailor on Virus-Stricken USS Roosevelt Dies, *BBC News*, 13/4/2020, accessed on 1/7/2020, at: https://bbc.in/2YPj21y

[2] v. https://bit.ly/38ilhhc

[3] عادل عبد الصادق،مرجع سابق، تاريخ الاطلاع2021/05/21.

من الشريحة الدنيا[1]. كما ساهم تفشي الجائحة في تفاقم أزمة الفوارق التعليمية القائمة أصلاً عن طريق الحد من فرص الكثير من الأطفال والشباب والبالغين المنتمين إلى أشد الفئات ضعفا،كأولئك الذين يعيشون في مناطق فقيرة أو معزولة والفتيات واللاجئون والأشخاص ذوو الإعاقة والمشردون قسراً في مواصلة تعلّمهم[2] . وكان من نتائج حالة الإرباك التي سببتها أزمة كوفيد – 19 للحياة اليومية أن ما يصل إلى 40 مليون طفل في جميع أنحاء العالم قد فاتتهم فرص التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة في السنة الحرجة السابقة للتعليم المدرسي. وهكذا فقدوا التواجد في بيئة محفزة وثرية، وفاتتهم فرص للتعلم، والتفاعل الاجتماعي، بل والحصول على القدر الكافي من التغذية في بعض الحالات[3].وعليه فقد زادت جائحة كوفيد –19 من تفاقم أزمة رعاية الطفل العالمية ،وصرحت اليونسيف بأن الأُسر بحاجة إلى دعم حكوماتها وأرباب العمل لمواجهة هذه العاصفة وحماية تعلم أطفالهم ونموهم الطبيعي[4].

لقد تسببت جائحة كوفيد– 19 في أكبر انقطاع للتعليم في التاريخ، حيث كان لها حتى الآن بالفعل تأثير شبه شامل على طالبي العلم والمعلمين حول العالم، من مرحلة ما قبل التعليم الابتدائي إلى المدارس الثانوية، ومؤسسات التعليم والتدريب التقني والمهني، والجامعات، وتعلُم الكبار، ومنشآت تنمية المهارات. وبحلول منتصف نيسان/أبريل 2020 ، كان 94 في المائة من طالبي العلم على مستوى العالم قد تأثروا بالجائحة، وهو ما يمثل1,58 مليون من الأطفال والشباب،

---

[1] الأمم المتحدة،موجز سياساتي :التعليم أثناء جائحة كوفيد 19 - ومابعدها،2020، متوفر عل العنوان https://bit.ly/34txKgZ

[2] المرجع نفسه.

[3] V.le site Unicef , https://bit.ly/3vIGWu1, consulté le 10/05/2021.

[4] *ibid*.

من مرحلة ما قبل التعليم الابتدائي إلى التعليم العالي، في 200 بلد.لا سيما وأنه ليس هناك دلائل على قرب انتهاء أزمة جائحة كوفيد – 19-.وبالرغم من هذا الانقطاع غير المسبوق في التعليم يمكن القول إن بعض التغيرات التي فرضها انتشار فيروس كورونا المستجد، شجّع الاعتماد الكبير والمفاجئ على التكنولوجيا الرقمية في إدارة مؤسسات الدولة الحيوية والأمنية وتبنّي آليات مبتكرة في إدارة الأوضاع .

ثانيا/مشكلة التفاوت الرقمي وأثرها في تعميق وإطالة أمد الأزمة

لقد تحركت الحكومات بسرعة بغية التكيف مع الأزمة الصحية العالمية، واستخدمت الحلول الرقمية عبر الأجهزة المحمولة لتقديم المساعدات النقدية، وساعدت التكنولوجيا المالية على بقاء منشآت الأعمال الصغيرة، ونموها في بعض الحالات، كما أعطت أول عملة رقمية وطنية، في جزر البهاما، لمحة عن مستقبل النقود في العالم. ولكن التكنولوجيا يمكن أيضا أن تكون محفزا لتحقيق نتائج غير متكافئة في التعليم، والفرص، وإمكانية الاستفادة من الرعاية الصحية والخدمات المالية.

فقد تسببت الأتمتة في تدمير فرص العمل، وبعضها بصفة دائمة. فالفجوة العميقة بين القادرين على الربط الرقمي وغير القادرين في مختلف البلدان وداخل البلد الواحد أوبين المناطق الريفية والحضرية،تسببت في تفاقم أشكال عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية[1].

تؤكد معظم الدراسات التي ناقشت التعليم العالي في والوطن العربي وجود فجوة، جزئية أو كلية، بين مخرجات التعليم ومتطلبات الاقتصاديات الوطنية وأسواقها .ولعل هذه الفجوة اتسعت بالتدريج مع الألفية الجديدة، وتسارع الثورة التكنولوجية، وتأثير التغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في كلّ من

[1] صندوق النقد الدولي،مرجع سابق،تاريخ الاطلاع 2021/05/20.

قطاعي التعليم العالي وسوق العمل، ثم في علاقتهما التعاونية والتكاملية، يخشى من تعميق هذه الفجوة في ظل وباء كوفيد-19 المستجد.إذ بعد أن كان كل قطاع يعمل في عزلة واستقلالٍ عن الآخر، اتخذ كل منهما العديد من الإجراءات التصحيحية، والمبادرات التطويرية للعمل، وفقا لإطار موحد هادف إلى تعزيز بناء القدرات الوطنية اللازمة للتنمية بكل مجالاتها.

لقد دفعت الجائحة العالم نحو كساد عالمي هو الأعمق في الذاكرة الحية، وستكون له آثار دائمة على الاقتصادات والماليات العامة. ويتعين على السلطات الوطنية والمجتمع الدولي حماية مصادر التمويل المختلفة من خلال السبل التالية: تعزيز تعبئة الإيرادات المحلية، والحفاظ على حصة الإنفاق على التعليم والصحة كأولوية قصوى، ومعالجة أوجه عدم الكفاءة في الإنفاق على التعليم والصحة، وتعزيز التنسيق الدولي للتصدي لأزمة الديون، وحماية المساعدة الإنمائية الرسمية الموجهة لقطاعي التعليم والصحة[1].

وثمة خوف من أن تمتد الخسائر في التعليم إلى ما يتجاوز هذا الجيل وتمحو عقودا من التقدم في مجالات ليس أقلها دعم فرص الفتيات والشابات في الالتحاق بالتعليم والبقاء فيه. وقد يتسرب من التعليم نحو 23,8 مليون طفل وشاب آخرين)من مرحلة ما قبل التعليم الابتدائي إلى التعليم العالي) أو قد لا يتمكنون من الالتحاق بالمدارس في الأعوام المقبلة بسبب التأثير الاقتصادي للجائحة وحده[2].

لذلك نجد العديد من الدولة المتطورة فتحت باب الانفاق على مصراعيه ليشمل المشاريع الرقمية باستخدام وتعميم الوسائل البديلة وتعزيز البنى الرقمية

[1] الأمم المتحدة،موجز سياساتي :التعليم أثناء جائحة كوفيد 19 - ومابعدها،مرجع سابق،ص4.
[2] المرجع نفسه.

تحسبا لاستمرار أمد الأزمة. فقد أكدت المستشارة الألمانية "أنغيلا ميركل" سعي حكومتها إلى الاستفادة من أزمة كورونا لمنح التعليم الرقمي في ألمانيا دفعة قوية. وخصصت ألمانيا 11 مليار يورو من مساعدات كورونا الأوروبية لتطوير الرقمنة[1].

وقالت المستشارة: "لقد وُلد كل هذا من أزمة هذه الجائحة، ولكن يمكننا أيضاً رؤيتها كرياح داعمة نريد استخدامها لمنح التعليم الرقمي في ألمانيا دفعة قوية". وذكرت ميركل أن الحياة اليومية تغيرت بشكل كبير في ظل الجائحة، وهذا ينطبق على الجميع، مشيرة إلى قيود الاختلاط الاجتماعي والمخاوف بشأن الصحة والحرية المقيدة والتخلي عن السفر، وقالت: "يوماً ما ستصبح كل هذه الأمور خلفنا، أنا مقتنعة بذلك. لكن سيبقى شيء واحد مؤكداً: أصبحت حياتنا رقمية أكثر"[2].

إنه مع إدماج الحلول الرقمية في التعليم ،كان من المتوقع أن تقود تكنولوجيا المعلومات إلى تعلّم أكثرفاعلية وإنتاجية[3] .غير أن الدراسات الأخيرة حول أثر تكنولوجيا المعلومات على مخرجات التعليم لم تعط نتائج متطابقة بسبب التباين الحاصل بين جماعة وأخرى من حيث فرص الافادة من مشاريع العصرنة الرقمية. أمّا التحليلات الشمولية فتميل إلى إعطاء صورة أكثر تفاؤلاً[4].

المبحث الثاني: محاولة خلق بيئة رقمية وتعميمها لتجاوز الأزمة

---

[1] موقع DWعربية ،مقال منشور بتاريخ 2021/02/20،متاح على الموقع https://bit.ly/3wBegTq، تاريخ الزيارة 2021/05/17.

[2] المرجع نفسه.

[3] منصور فرج، الفجوة الرقمية في المجتمع العربي وأثرها على اللغة العربية. مجمع اللغة العربية بدمشق/المؤتمر السنوي الخامس، اللغة العربية في عصر المعلوماتية . (20-22 نوفمبر, 2006).

[4] معهد اليونسكو للإحصاء، دليل لقياس تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في التعليم،2009، ص15.

إن استجابة المؤسسات التعليمية لحاجات الاقتصاد الوطنية بمستوياتها كافةً ليست قضية استجابة كمية للعرض والطلب المستقبليين من المخرجات التعليمية، أو كمّ الأيدي العاملة بحسب النوع والتخصص، وإنما هي استجابة كيفية ونوعية للتعليم في تشكيل الحاضر، وصناعة المستقبل، وضمان مواكبة التقدم العلمي والتقني، علاوة على الاستجابة والتكيف المرن لتغير منهجية الشراكة وطبيعتها، والعلاقة بين التعليم وسوق العمل والاقتصاد.

وقد تحتاج تلك الاستجابة إلى إستراتيجية واضحة فيصوغ أهدافها ومبادراتها، قد تقع، في جزء منها، في إطارا لدراسات الاستشرافية، والتي تتطلب الإعداد والتخطيط المبكريين، والتنفيذ عبر أجيال وعقود.

لذلك تولي الأمم المتحدة من حولنا أهميّة كبيرة لـ" صناعة التعليم" بمختلف مستوياته، ودوره في التنمية عمومًا، ومواجهة متطلبات سوق العمل والاقتصاد خصوصًا.

أولا / سعي الحكومات من أجل التكيف، والتعافي من الجائحة

إن هذه الأزمة الطارئة سوف تتلاشى مع انحسار خطر الوباء على الصحة العامة. وفي المقابل، من المرجح أن يترك الوباء آثارا دائمة في مفاهيم الأمن الانساني وأولوياته على المستوى الوطني والإقليمي والدولي وفي أولوياته الأمن الصحي[1].

لقد كشف وباء فيروس كورونا العديد من الثغرات في أنظمة الأمن والبنى التحتية الحيوية في العديد من دول العالم، وفي الوقت نفسه، سلّط الضوء على

[1] مهند سلوم، لأمن الوطني في زمن جائحة فيروس كورونا، مقال منشور على موقع المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، بتاريخ 2020/06/13 على الموقع https://bit.ly/3p4LqZm، تاريخ الزيارة 2021/05/15.

الأهمية المتزايدة للفضاء الافتراضي وأمنه السيبراني، إضافة إلى أهمية توظيف الذكاء الاصطناعي في قطاعات الأمن المختلفة والبنى التحتية الحيوية. وفي المقابل، وضع وباء فيروس كورونا أنظمة الحكم المختلفة، الديمقراطية والشمولية على حد سواء، أمام تحدي المحافظة على أمن الدولة والصحة العامة والاقتصاد مقابل حماية الحريات، خصوصًا في الأنظمة الليبرالية الديمقراطية[1].

إن التحدي الرئيسي الذي وجد في زمن الجائحة هو ضرورة الحفاظ على الحد الأدنى من الخدمات العمومية بسبب الاغلاق الكلي أو الجزئي لمختلف المرافق العامة بغية محاصرة الوباء والحد من انتشاره،وأثناء فترة انحسار انتشار الفيروس التاجي ،وإعادة عجلة الحياة الطبيعية في المؤسسات والادارات العامة ينبغي الأخذ في الاعتبار كيفية التعاطي مع الاختلالات في سير المؤسسات العمومية وإعادة النظر في طريقة توفير الخدمات بالمسارات المطلوبة ،كما يجب تبني أساليب أكثر مرونة لتحقيق التوازن بين تقديم الخدمات بالطرق التقليدية وعبر المنصات الالكترونية، فكانت جائحة الفروس التاجي فرصة سانحة للحكومات وأصحاب القراربتطوير جهاز الادارة ومختلف الخدمات عبر المنصات الرقمية،وتبعا لذلك برزت الحاجة إلى مطورين للبرمجيات لتصميم خدمات وتطبيقات جديدة لاحتواء انعكاسات الجارئحة على الأوضاع الطبيعية،ولا يتوقف الأمر على مطوري البرمجيات فقط ،بل يتوجب على مصدري القوانين والتنظيمات وواضعي السياسات الأخذ في الحسبان عند وضع الاجراءات واللوائح أن تتطابق

[1] مهند سلوم،لأمن الوطني في زمن جائحة فيروس كورونا ،مرجع سابق،تاريخ الزيارة 2021/05/15.

مع استراتيجية التحول الرقمي المتبناة ،مع إمكانية توفيرها عبر هذه المنصات الرقمية بسهولة وسلاسة[1].

وكمثال عن قطاع التعليم، وعلى إثر إغلاق المدارس والجامعات بسبب كورونا، تحاول دول عربية نشر التعليم عن بعد، لكن العملية لا تنتابها العراقيل وحسب، بل عرّت أيضا عيوب أنظمة تعليمية لم تنجح أصلاً في النموذج التقليدي القائم على الدراسة داخل الفصول[2].

لقد أسهمت الأزمة في تكوين فهم أعمق للفجوة الرقمية وما يتصل بها من ثغرات على صعيد الإنصاف، وهي حالة تتطلب اهتماما عاجلا .ويتعين على الحكومات والشركاء في التنمية العمل معاً على إزالة الحواجز التكنولوجية عن طريق الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وخفض تكاليف الموصولية .وسيتطلب سد الفجوة الرقمية أيضا زيادة الاستثمار في إكساب الفئات المهمشة مهارات التعامل مع التكنولوجيا الرقمية[3].وفي السياق ذاته كتب "دارون أسيموغلو"، الأستاذ بمعهد ماساتشوستس للتكنولوجيا، في مقاله بعنوان "إعادة بناء عالم ما بعد كوفيد" يقول إن "إحكام السيطرة على الأتمتة ضروري لتخفيض عدم المساواة المتزايد"[4].

---

[1] علي سعدي عبد الزهرة جبير، التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا،المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية،مجلد 5،عدد1،2021.ص ص385-386.

[2] موقع DWعربية ،مقال منشور بتاريخ 2020/04/07،متاح على الموقع https://bit.ly/3wBegTq، تاريخ الزيارة 2021/05/07 .

[3] موقع البنك الدولي ، جائحة كورونا: صدمات التعليم والاستجابة على صعيد السياسات،مقال متوفر على موفر على موقع البنك https://bit.ly/3bYt5I3 ،بتاريخ 2020/05/70، تاريخ اللاطلاع 2021/05/12.

[4] صندوق النقد الدولي،المستقبل الرقمي،مقال منشور في مجلة التمويل والتنمية الالكترونية ،مارس 2021، https://bit.ly/3fVbSjR ، تاريخ الاطلاع 2021/05/10.

لقد أعاقت جائحة كورونا التقدم المحرز في مجال التعليم في جميع أنحاء العالم من خلال صدمتين رئيسيتين:

1. الإغلاق شبه العالمي للمدارس على مستوى جميع المراحل.
2. الركود الاقتصادي الناجم عن تدابير مكافحة الجائحة.

ما لم تُبذل جهود كبيرة لمواجهة هذه الآثار، فسوف تتسبب صدمة إغلاق المدارس في خسائر في التعلّم، وزيادة معدلات التسرب، وازدياد عدم المساواة، وستؤدي الصدمة الاقتصادية إلى تفاقم الأضرار، من خلال خفض جانبي العرض والطلب في مجال التعليم، نظراً للضرر الذي يلحقه ذلك بالأسر المعيشية. وسيلحق الأمران كليهما الضرر برأس المال البشري والرفاهة على الأمد الطويل.

بيد أن البلدان إذا ما بادرت بالتحرك استجابة لدعوات الخبراء والفنيين، فمن الممكن الحد من الضرر، بل سيكون بإمكانها خلق فرصة جديدة من رحم مرحلة التعافي.ويمكن إيجاز هذه الاستجابات على صعيد السياسات الرسمية في ثلاث مراحل توصف من أهل الاختصاص بالمراحل المتداخلة[1]:

1. التكيف
2. إدارة الاستمرارية (كالتعليم المستمر)
3. التحسين والتسريع

وفي سياق البحث عن حلول ، حفّزت الأزمة الابتكار داخل قطاع التعليم. ووجدت خلالها مناهج مبتكرة دعماً لاستمرارية التعليم والتدريب: من الإذاعة والتلفزيون إلى الحزم التعليمية المنزلية. وجرى تطوير الحلول القائمة على التعلُّم عن بعد بفضل الاستجابات السريعة من قِبَل الحكومات والشركاء في جميع أنحاء العالم دعماً لاستمرارية التعليم، بما في ذلك التحالف العالمي للتعليم الذي دعت إليه اليونسكو.

[1] موقع البنك الدولي،مرجع سابق،تاريخ الاطلاع 2021/05/15.

فقد أشارت اليونسكو إلى أهمية ودور التعليم الافتراضي قبل حلول أزمة الوباء العالمية، وكانت تحضر لمرحلة ما، قد يصعب معها مجابهة المشاكل التي تعترض طريق العملية التعليمية بأدوات ووسائل تقليدية

ثانيا / مساهمة التعليم الالكتروني في تحسين جودة التعليم

لاشكّ أن التعليم عن بعد ضمن مقاربة إدماج تكنولوجيا التعليم في السياسات التعليمية ،و فرض نفسه كحالة طارئة في العالم العربي

نتيجة الظرف القسري المترتب عن جائحة كورونا، لكن لا يختلف اثنان أنّ التخطيط للتعليم عن بعد وتجويده من الجوانب كافّة يجعله أكثر توافقا مع حاجات المتعلّمين، ويرفع من نواتج التعلّم .

تلعب الجودة أهمية استيراتيجية سواء على مستوى المنظمات أيّا كان نشاطها أو على مستوى المجتمع.وقد برزت هذه الأهمية منذ منتصف القرن لماضي، فإمكانية الإفادة من إدارة الجودة[1] ليس بالأمر السهل . خاصة أن خطط التعليم وفي

---

[1] يرى البعض أن جودة التعليمQualité de l’enseignements ليس سوى مصطلح تروج له العديد من الأنظمة التربوية منذ مشارف الألفية الثالثة، فبعد تواري شعارات مثل" تكافؤ فرص التعليم"و ديمقراطية التعليم " و"التعليم للجميع "أصبح شعار الجودة في التربية بمثابة الموضة الجديدة التي تشغل الساحة التربوية والتعليمية في الآونة الأخيرة، غير أن تحديد مفهوم النوعية أو الجودة في التربية والتعليم تعترضه صعوبات كثيرة، ذلك أن وزارات التربية والتعليم في الدول التي رفعت الشعار لم تستطع بعد أن تبلور آليات تحقيق الجودة بشكل عملي، كما لم تستطع أن تحدد بشكل دقيق وموضوعي المقصود بالجودة .فكل وزارة في هذا البلد أو ذاك تروج لمفهوم معين عن الجودة. فمثلا بعض الوزارات تعتبر أنها باشرت عمليات تحسين النوعية بمجرد تنظيم دورات تدريبية للمديرين والمعلمين، والبعض الآخر يعتقد أنه دخل مرحلة تحسين النوعية عندما قلّل من نسبة الطلبة إلى المعلم، وطرف آخر يظن أن النوعية مثلت مطية مطواعات بين يديه بعد أن اشترط حيازة الشهادة الجامعية لدخول سلك التعليم، والبعض الآخر أيضا يؤكد بلا حرج أنه قطع شوطا على طريق تحسين النوعية طالما

مختلف الأنماط تضمنت الاهتمام بالجودة والنوعية كما تتأثر إنتاجية الفرد ووفرة اليد العاملة الماهرة بمقدار ونوعية التعليم الذي حصل عليه، حتى يصبح لدى الفرد قدرة متميزة، وإنتاجية مرتفعة تحدد موقع الدولة على خريطة التنمية العالمية.

وقد ورد في المادة الحادية عشرة من إعلان مؤتمر التعليم العالي الصادر عن الأمم المتحدة المنعقد في 9أكتوبر1998 بفرنسا، تعريف للجودة في التعليم،حيث ورد أن للمصطلح مفهوم متعدد الأبعاد يشمل وظائف وأنشطة التعليم العالي :التدريس، البرامج الأكاديمية، البحث العلمي،العاملين بالمؤسسة، الطلبة، الخدمات المصاحبة للعملية التعليمية[1].

فالجودة تتضمن معاني عديدة لعلّ أبرزها :تحقيق النتائج المستهدفة من الأداء، وانخفاض نسبة الأخطاء في الأداء، وتخفيض تكاليف الأداء، وتسريع أداء الخدمات للمستفيدين، والتحسين المستمر في الأداء، وتقديم الخدمات في الوقت المناسب والمكان المناسب للمستفيدين.

ويشكّل المحتوى الرقميّ الجيّد للتعليم عن بعد تحديا لكثير من المعلّمين يظهر في صور مختلفة كالوقت، الجهد، الإلمام الكافي بالتقنيات المطلوبة لصناعة المحتوى. لذا يتجه بعض المعلّمين نحو المواد العلميّة القائمة على الويب كاليوتيوب والمكتبات الرقمية والدروس المتوافرة عبر المنصّات .ولكن، في غالب الأحيان، لا

أنه نجح في خفض عدد الطلبة في الفصل. وهكذا لم يقتصر مفهوم الجودة أو النوعية على الأنظمة التربوية وإنما نجده كثيرا ما يستخدم لتنميق وتلميع الخطاب التربوي الأكاديمي من أجل إكسابه جاذبية حداثية و وراهنية .أحمد أوزي، المعجم الموسوعي لعلوم التربية،مطبعة النجاح الجديدة، ط1 ، الدار البيضاء، 2006 ، ص 123.

[1] البيلاوي، حسن حسين.الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد:الأسس والتطبيقات، دار المسيرة،عمان، 2006،ص36.

تلبّي أهداف المقرّرات، وقد لا تتلاءم تمامًا معها أحيانًا .لذلك كان لا بدّ من إنتاج المحتوى الخاص[1].

وهناك جملة من الفوائد التي يمكن أن تتحقق في حالة تطبيق الجودة الشاملة في المنظمات التعليمية منها.[2]

- دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفراده والوفاء بتلك الاحتياجات·
- أداء الأعمال بشكل صحيح، وفي أقل وقت وبأقل جهد وأقل تكلفة.
- تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل الفريق·
- إشباع حاجات المتعلمين وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمنظمة التعليمية.
- تحسين سمعة وصورة المؤسسة التعليمية في نظر الطلبة والمعلمين وأفراد المجتمع المحلي، وتنمية روح التنافس وبين المؤسسات التعليمية المختلفة.
- تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية أو المهارية أو الأخلاقية· .
- بناء الثقة بين العاملين بالمؤسسة التعليمية وتقوية انتمائهم لها.
- تحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأقسام والإدارات والوحدات المختلفة في المنظمات التعليمية.
- المساهمة في حل العديد من المشكلات التي تعيق السير الجيد للعملية التعليمية·

---

[1] مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية، التعليم عن بعد،مفهومه ،أدواته واستراتيجياته، دليل لصانعي السياسات في التعليم الأكاديمي والمهني والتقني،ص30.

[2] العبادي، هاشم فوزي دباس .إدارة التعليم الجامعي:مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، مؤسسة الوراق،عمان،2007،.ص.445.

- تحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لعملية التعلم والتعليم،بتحقيق مكاسب مادية وخبرات نوعية للعاملين في المؤسسة التعليمية ولأفراد المجتمع والاستفادة منها في حل المشاكل والأزمات.

ولمّا كان قطاع التربية - وما زال - يشكّل حجر الأساس لتقدّم المجتمعات، تطلّب ذلك الاستثمار في المعرفة والبحث العلمي، خاصّة مع ظهور العولمة ونموّ صناعات جديدة، ومن ثم فإن الاستثمار في عملية التعليم (بشقّيه الأكاديميّ والمهنيّ) هو استثمار بشريّ، أي " صناعة متعلّم " بمواصفات العصر التي تقتضي البعد عن الجمود القائم والتلقين، والانتقال إلى حيويّة التعلّم القائم على الاكتشاف والتقصّي والتحليل والاستنتاج، وصولًا للتعامل مع المشكلات وحلّها .يحتّم هذا الأمر تنويع الروابط الرقمية المرتبطة بالمعرفة وأشكالها، وتوظيف أحدث ما وصلت إليه التكنولوجيا في هذا المجال[1].

من خلال ما سبق ذكره،ينبغي استصواب تلك القرارات الرامية إلى عصرنة أساليب التعليم والتعلم وربطها بسوق الشغل ضمن آجال ومؤشرات مدروسة وقابلة للتقييم وفي إطار إستراتيجي مبني على التعاون أو التكامل الاقتصادي، ومصاحب لتطوير التعليم الرقمي، وتشريعات سوق العمل، واستثمار لعوائد الثروات وعلى رأسها النفط، في رأس المال البشري المصاحب لتنويع الاقتصاد الوطني من أجل التمكن من بناء قدرات محلية وطنية في إطار جودة التعليم والارتقاء به، بما يحقق الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة، على غرار ما حصل مع عديد من الدول كسنغافورة وماليزيا وعدد من الدول الآسيوية الأخرى[2] .

خاتمة

---

[1] مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية،مرجع سابق،ص11.

[2] المفتاح عبد الرحمن هند. التعليم العالي وسوق العمل في قطر: الواقع والآفاق. المركز العربيّ للأبحاث ودراسة السياسات. (2017).

لقد أصبح التعليم العالي في حاجة أكثر من ذي قبل إلى قفزة نوعية في مجال المدارس الالكترونية، وتعميم انتشار التعليم المفتوح وإنشاء جامعات افتراضية تعتمد على التعليم عن بعد إلكترونيا. لكن،وبالرغم من قصور أسلوب التعليم التقليدي في العديد من الجوانب،لا سيما تلك التي وجدت في قلب الأزمة الوبائية،إلاّ أن التجربة تؤكد أن لا غنى عن هذا الأسلوب التعليمي،حيث يتلقى المتعلّم أولى لبنات التكيّف الاجتماعي، وأولى خطوات الإنسان في رحاب التعلّم المؤسّسي، كما لا غنى عن تعليم يمزج بين مختلف الأشكال المباشرة والالكترونيّة، ويضمن وصول المعرفة للجميع، من كل الأجناس، من كل الأطياف، في كل وقت، وفي كل مكان.

إن إدماج التقنيات الحديثة في العملية التعليمية التعلمية سيخلق التواصل المعرفي السليم ضمن قنوات جديدة مستمرة و فعّالة،حيث تتواصل عملية التعليم والتعلم من جهة، و من جهة ثانية تكون أكثر وضوحا من خلال تنوع طرائق العرض و الإفهام،وكذا سهولة توفير المعلومات.

إن من الجوانب العديدة التي أبرزتها الأزمة هو ضرورة دعم وتحفيزالعمال الأساسيين الذين يسهرون على استمرارية أداء النظام، ويوفرون أهم الاحتياجات والخدمات الاجتماعية الأساسية في مجال الرعاية الصحية، ومقدمو الرعاية، والعاملون في صناعات الأغدية الزراعية وصناعة الخدمات، والمدرسون .وحصول هؤلاء على ما يحتاجونه من دعم يستلزم إعطاء الأولوية للتعليم والتدريب وتسريع إحداث التغيير داخل مجالي التعليم والتعلم.

التوصيات

– ينبغي على الحكومات والشركاء في التنمية العمل معاً على إزالة الحواجز التكنولوجية عن طريق الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وخفض تكاليف

الموصولية .وسيتطلب سد الفجوة الرقمية أيضا زيادة الاستثمار في إكساب الفئات المهمشة مهارات التعامل مع التكنولوجيا الرقمية.

– وضع خطة علمية مدروسة لإدارة ومواجهة الأزمات العالمية ، كأزمة الوباء العالمي المستجد" كوفيد 19 "،كالتفكير في فتح أقسام تكنولوجيا التعليم و ضمان مصادر التمويل وأدوات التصميم للعمليات التعليمية .

– إمكانية الجمع بين العمل والدراسة في نظام التعليم بالجامعة المفتوحة،رغبة في إضافة أثر إيجابي في سوق العمل ،وتشجيع أسلوب التعليم الذاتي في فهم المقررات الدراسية،والاعتماد على العديد من الوسائط التعليمية ،الحاسب ،الإذاعة ،التعليم الشبكي.

–لا يعدّ الاعتماد الشديد على التكنولوجيا وحدها السبيلَ لكفالة التعلم الفعال لجميع الأطفال، ولا سيما أشدهم تهميشا .فبالتزامن مع تحسين إمكانات اتصال الأطفال بالإنترنت وإدماجهم في البيئة الرقمية ، من الضروري وجود مرافقة أبوية لهم و نشر ثقافة الحق في التعلم وزيادة توافر المواد التعليمية من أجل تحقيق أقصى استفادة من الحلول الرقمية.

– تكريس مبدأ ديمقراطية التعليم، لكن هذا لا يعكسه الزيادة عدد المقبولين في التعليم الجامعي وإنما يتحقق كما يرى البعض بإتاحة فرص التعليم لأكبر عدد ممكن من المواطنين،وإتاحة أفضل فرص النجاح للجميع. فقد يكون في المجتمع فئات محرومة من التعليم الجامعي لأسباب اقتصادية أو اجتماعية أو صحية،أو محرومة نتيجة العزلة الاختيارية أو الإجبارية أو نتيجة للهجرة بسبب عامل الحراك الاجتماعي أو بسبب الحروب أو القمع السياسي،حيث تحاول الجامعات أن تقدم لهم تعليما عاليا لإشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية،وتأهيلهم من أجل ولوج عالم الشغل والتكيف مع تقلباته.بالإضافة إلى تحقيق الوحدة والتجانس الثقافي في المجتمع الواحد.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا/المصادر:

أوزي أحمد. المعجم الموسوعي لعلوم التربية. الدار البيضاء: مطبعة النجاح الجديدة، ط 1. (2006).

ثانيا/المراجع:

الكتب:

1- البيلاوي حسن حسين. الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد:الأسس والتطبيقات. عمان: دار المسيرة. 2006.

2- لعبادي هاشم فوزي دباس . إدارة التعليم الجامعي:مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر. عمان: مؤسسة الوراق. 2007.

الملتقيات والأيام الدراسية

1- المفتاح عبد الرحمن هند. التعليم العالي وسوق العمل في قطر: الواقع والآفاق. المركز العربيّ للأبحاث ودراسة السياسات. 2017.

2- منصور فرج. الفجوة الرقمية في المجتمع العربي وأثرها على اللغة العربية. مجمع اللغة العربية بدمشق/المؤتمر السنوي الخامس، اللغة العربية في عصر المعلوماتية . (20-22 نوفمبر, 2006).

3- مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية. التعليم عن بعد،مفهومه ،أدواته واستراتيجياته، دليل لصانعي السياسات في التعليم الأكاديمي والمهني والتقني.اليونسكو. 2020.

المقالات والدراسات العلمية

1- علي سعدي عبد الزهرة جبير، التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا،المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية،مجلد 5،عدد1 ،2021 .

2- معهد اليونسكو للإحصاء. دليل لقياس تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في التعليم. 2009.

3- مهند سلوم،الأمن الوطني في زمن جائحة فيروس كورونا ،مقال منشور على موقع المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، متوفر بتاريخ 2020/06/13 على الموقع https://bit.ly/3p4LqZm،تاريخ الاطلاع 2021/05/15.

4- عادل عبد الصادق، الرقمنة والأوبئة التحديات والفرص في ضوء جائحة "كوفيد19"،مقال منشور بتاريخ 11 /01/ 2021،على موقع المركز العربي لأبحاث الفضاء الالكتروني . https://bit.ly/2Ts77H7

5- Alexx (F.) ,jonna (M.) et autres ,How do you spy when the word is shut down,article publié sur le site : https://bit.ly/38ilhhc, le20/03/2020.consulté le 25/05/2021 .

المواقع الالكترونية

1- الأمم المتحدة،موجز سياساتي :التعليم أثناء جائحة كوفيد 19 - ومابعدها،2020، مقال متوفر عل العنوان https://bit.ly/34txKgZ

2- مدونة عبدالعزيز القرعاوي: التعلم الالكتروني والتعليم عن بعد والفرق بينهما http://bit.ly/3s8RYqU تاريخ التصفح 2020/12/20

3- موقع DWعربية ،https://bit.ly/3wBegTq متوفر بتاريخ 2021/02/20،تاريخ الاطلاع 2021/05/07.

4- موقع صندوق النقد الدولي،المستقبل الرقمي،مقال منشور في مجلة التمويل والتنمية الالكترونية ،مارس 2021، https://bit.ly/3fVbSjR ، تاريخ الاطلاع 2021/05/10.

5- موقع البنك الدولي ، جائحة كورونا: صدمات التعليم والاستجابة على صعيد السياسات،مقال منشور على موقع البنك https://bit.ly/3bYt5I3 ،بتاريخ 2020/05/70، تاريخ الإطلاع 2021/05/12.

6- Unicef .le site : https://bit.ly/3vIGWu1, consulté le 10/05/2021.

7-Coronavirus: First Sailor on Virus-Stricken USS Roosevelt Dies, *BBC News*, 13/4/2020, accessed on 1/7/2020, at: https://bbc.in/2YPj21y