الجامعة الجزائرية ومعايير جودة التعليم عن بعد: الأسس والتحديات

The Algerian university and distance education quality standards: foundations and challenges

مصطفى ثابت *

[1] جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، drtabetmostafa@gmail.com

تاريخ الاستقبال: 2021/06/14؛ **تاريخ القبول**: 2021/11/15؛ **تاريخ النشر**: 2021/12/30

ملخص: يعد النظام التعليمي من أبرز المجالات التي تقوم عليها التطورات العلمية والتقنية، لذا فهو بحاجة دائمة للتطوير والتغيير المستمر لمواكبة مطالب الحياة الإنسانية، ويعد التعليم عن بعد من أهم تلك الأنظمة التي فرضتها متغيرات التطور العلمي والتكنولوجي الحديث، هذا الأخير الذي فرضه التنافس العلمي والسباق نحو امتلاك تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووسائلها بين القوى العالمية الكبرى، والذي تحاول هذه الورقة العلمية الوقوف على طبيعته ومتطلباته والصعوبات التي يواجهها في العالم الثالث والعربي وفي الجزائر بشكل خاص، ومن ثمة البحث في سبل النهوض به ورسم الاستراتيجيات اللازمة لتطبيقه، ووضع أسسه ومعايير الجودة فيه كونها تمثل سمة تميزه ولب المنافسة في تطبيقه، وذلك من خلال تشخيص مشكلاتها وتقديم المقترحات لتجاوزها اعتمادا على التجارب العالمية النموذجية أو عن طريق الاستفادة من الخبرات المحلية عاشت الظاهرة في أقطار أجنبية.

الكلمات المفتاح : التعليم عن بعد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، جودة التعليم، معايير الجودة، التعليم الالكتروني.

Abstract: The educational system is one of the most important areas on which scientific and technical developments are based, Subsequently it is in constant need of continuous development and change to keep pace with the demands of life, and distance education is one of the most important of those systems imposed by the variables of modern scientific and technological development, which is imposed by scientific competition and the race to own modern communication technology and its means among the major global powers

That is why this scientific paper will attempt to identify the nature of distance education, its requirements, and the difficulties it faces in the third world, the Arab world, and Algeria in particular, as well as researching ways to advance it and drawing the strategies necessary to implement it, and laying down foundations and quality standards in it, as they represent a feature that distinguishes it and the core of competition in its application.

This can be done by diagnosing their problems and submitting proposals to overcome them based on international model experiences or by making use of local experiences that have lived the phenomenon in foreign countries.

Keywords: Distance education, Modern communication technology, Education quality, Quality standards, E-learning.

* **المؤلف المرسل .**

I- تمهيد:

يعتبر الرأس مال الفكري من الدعائم الأساسية لتطور المجتمعات البشرية وتنميتها المستدامة، ولن تحقق أي أمة ذلك إلا من خلال التعليم وجودة التكوين والتأهيل البشري في شتى المجالات، وكذا عبر التطورات والمنافسة العلمية والتكنولوجية التي تعد ميزت العصر الحديث بامتياز كونها المفتاح الرئيسي لإنتاج المعرفة ووسائلها.

فبفضل تكنولوجيا الإعلام والاتصال وثورة المعلومات استطاع الإنسان الحديث أن يتجاوز الحدود المكانية وحتى الزمنية، حيث أصبح يعيش اللحظة الزمكانية ويتبادل الأخبار والمعلومات عبر شبكات الحواسيب والألواح الكترونية أتاحت له سرعة وسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات ومراكز الأحداث في شتى القطاعات والمجالات.

ويعد المجال التعليمي والأكاديمي من أبرز تلك المجالات التي تعيش ثورات متتالية من التطوير والإنتاج، فبعد ثورة تطبيقات الحاسوب التعليمي وغزوه للمدارس والجامعات أتت ثورة الانترنيت واستخدمت بشكل واسع هي الأخرى منتجة نمط جديد من التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد، هذا الأخير الذي يعد من أهم الأساليب المستحدثة في مجال التعليم والتكوين ويقوم بالأساس على استخدام الحاسوب وشبكاته ووسائطه المتعددة.

فالتعليم عن بعد يعد عملية تعليمية تقوم على استخدام تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة بشتى أنواعها بطرق مبتكرة وفعالة لإيصال المعلومة العلمية للمتعلمين بجهد أقل وسرعة قياسية وبأكثر فعالية، بحيث يمكن إدارة هذه العملية التعليمية وضبطها وقياس وتقييم نجاعتها.

بالتالي فالتعليم عن بعد يسمع بالاستثمار في عامل الجهد والوقت مع إمكانية تحسين مستوى العملية التعليمية وطبعا لا يتحقق كل ذلك إلا من خلال إتباع أساليب خاصة من قبل القائمين عليه بتتبع سير العملية التعليمية وممارساتها ومدى التزامها بعمليات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتنسيق والمتابعة وفق استراتيجيات تهدف لتحسين الأداء والمحافظة على مستوى الجودة المطلوب، لأن نجاح أي نظام تعليمي يعتمد بدرجة أولى على مدى التزامه بمعايير جودة متفق عله علميا وعمليا.

من هذا المنطلق تحاول هذه المداخلة العلمية الإجابة عن تساؤل جوهري مفاده:

- **ما هي أسس ومعايير الجودة في التعليم عن بعد الواجب اعتمادها لبلوغ أهدافه بالجامعات الجزائرية؟**

وللإجابة عن الإشكال المطروح تم الاعتماد على خطة تضم عنصرين رئيسين كما يلي:

II – التعليم عن بعد أسسه ومتطلباته:

يشهد عالم اليوم تحولات متسارعة صنعتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فرضت نفسها على كل مجالات الحياة بما فيها حقل التعليم، والذي نقلته من الجمود إلى المرونة، ومن ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والجودة، ومن ثقافة اجترار المعلومات إلى الإبداع والابتكار، ومن التعليم المعتمد على الأخر إلى التعليم المعتمد على الذات، ومن التعليم المحدود الأمد إلى التعليم مدى الحياة، ومن خلال هذا المبحث ستقف هذه الورقة العلمية على مفهوم التعليم عن بعد بخصائصه وأهدافه، وأبرز تحدياته في العالم العربي بشكل خاص.

1. مدخل مفاهيمي للتعليم عن بعد:

في البداية وجب الإشارة إلى أن هناك العديد من المصطلحات الانجليزية المتعارف عليها التي تستخدم للتعبير عن التعلم عن بعد هي:

- Distance Learning –
- Distance Education –
- Distributed Learning –
- Remote Learning –

وللتعليم عن بعد كغيره من المفاهيم في العلوم الإنسانية والاجتماعية مفاهيم مختلفة باختلاف المدارس والخلفيات التنظيرية لكل باحث ولعل من ابرز مفاهيم التعليم عن بعد ما يلي:

عرفت منظمة اليونسكو التعليم عن بعد أنه عملية نقل المعرفة إلى المتعلم في موقع إقامته أو عمله بدلا من انتقال المتعلم إلى المؤسسة التعليمية و هو مبني على أساس إيصال المعرفة و المهارات و المواد التعليمية إلى المتعلم عبر وسائط و أساليب تقنية مختلفة حيث يكون المتعلم بعيدا أو منفصلا عن المعلم أو القائم على العملية التعليمية و تستخدم التكنولوجيا من اجل ملء الفجوة بين كل من الطرفين بما يحاكي الاتصال الذي يحدث وجها لوجه. (سلهامي، المجلد 17، العدد 03، 2021)

وعرفته الجمعية الأمريكية للتعلم عن بعد بأنه توصيل لمواد التدريس أو التدريب عن طريق وسيط نقل تعليمي الكتروني قد يشمل الأقمار الصناعية، الفيديو، الأشرطة الصوتية، الحاسوب وغيرها من الوسائل. (إبراهيم، 2004، ص160)

عرفت الحكومة الفرنسية أثناء وضعها قانونا لتنظيم عملية التعليم عن بعد في المقاطعات بأنه ذلك النوع من التعليم الذي لا يتطلب حضور المعلم بصفة دائمة في قطاعات الدراسة، وإنما يمكنه التواجد فقط في بعض الأوقات المحددة التي تتطلبها عملية التعليم أو القيام بواجبات مختارة.

ويعرف هولمبرغ Holmberg التعليم عن بعد أنه ذلك النوع من التعليم الذي يغطي مختلف صور الدراسة في كافة المستويات التعليمية التي لا تخضع فيها العملية التعليمية لإشراف مستمر من المعلم في قاعات الدراسة المختلفة، ولكنها تخضع لتنظيم مؤسسة تعليمية تحدد مكانة الوسائل التقنية في العملية التعليمية من مادة مطبوعة ووسائل ميكانيكية والكترونية تحقق الاتصال بين المعلم والمتعلم دون التقاء مباشر وجها لوجه. (الحميد، 2017، ص170)

ويعرف مور Moor التعليم عن بعد بأنه طريقة من طرق التدريس يتم فيها فصل سلوكيات التدريس جزئيا عن سلوكيات التعلم، حيث يتم الاتصال بين المعلم والمتعلم عن طريق توفير المواد التعليمية المطبوعة والمسموعة والمرئية والالكترونية، وتوفير المناخ الملائم لحدوث عملية الاتصال حيث تتم بحرية تامة. (عزوز، 2017، ص29)

وعليه فالتعليم عن بعد هو تعليم جماهري يقوم على حق الأفراد في الوصول إلى الفرص التعليمية المتاحة، ولا يقتصر على مستوى أو نوع معين من التعليم، فهو يتناسب وطبيعة حاجات المجتمع وأفراده وطموحاتهم، وتطوير مهنتهم، كما إنه لا يعتمد على المواجهة بن المعلم والمتعلم، بل على نقل المعرفة إلى المتعلم أو الدارس بوسائط تعليمية متعددة مكتوبة ومسموعة ومرئية، تغني عن حضوره داخل الفصل كما في النظم التقليدية. (السنبل، 2002، ص102)

عموما عند تناول تعريف التعلم عن بعد هناك عدة معايير وجب الأخذ بها في كل مرة هي:

- وجود مسافة تفصل بين المعلم والمتعلم (وقد نعني بهذا المسافة بين الفصول الدراسية المختلفة في نفس المدرسة).
- أن يتم التلقين عن طرق تكنولوجيا الكومبيوتر أو الصوت أو الفيديو أو الطباعة.

– يحدث التفاعل والتواصل بأن يتلقى المعلم ملاحظات الطلبة عبر قنوات الاتصال، وقد يتم هذا وقت المحاضرة أو خلال وقت لاحق. (كلاب، 2017، 296)

2. عوامل انتشار التعليم عن بعد:

للتعليم عن بعد ظروف وعوامل دعت لانتشاره وتأكيد أهميته على الساحة التعليمية والتكوينية، وتتلخص العوامل التي فرضت هذا النمط من التعليم في:

– الحاجة للتنويع في أنظمة التعليم وخاصة الجامعي، والتفكير في بدائل للأنظمة التقليدية، والتي فرضتها متغيرات مثل:

* تزايد الطلب على التعليم العالي في وقت الذي تعجز فيه المؤسسات بنظمها الكلاسيكية في تلبية هذا الطلب.

* النمو المضطرد في أعداد الطلاب وصعوبة استيعاب الجميع، وزيادة الطلب الاجتماعي على التعليم، وارتفاع كلفة التعليم. (عبد الحي، 2010، ص92)

* عدم قدرة مؤسسات التعليم العالي على تغطية مساحة الدولة كاملة مما يخلق اختلالات في التعليم وفجوة علمية وتعليمية.

* الارتفاع المستمر في تكاليف التعليم العالي مما يشكل عبء على المؤسسات التعليمية والطلبة على حد سواء.

* القصور الواضح في تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية بين مختلف الطلبة.

– التباين الواسع بين المهن التقليدية التي ألفها المجتمع وتلك التي طرحتها أشكال التقدم التقني مما فرض ضرورة تطوير إمكانات الفرد الشخصية والجماعية.

– إن مختلف مجالات العمل تشهد تحولات وتطورات باستمرار تلزم على العمال اللحاق بها وتطوير قدراتهم كي يتطور أداءهم ولا ينقص على مستويات الأداء المطلوبة، وبالتالي إتباع طرق أخرى ميسورة للتعلم في ظروف تناسب عملهم.

– الاهتمام المستمر بالأنظمة التربوية والتعليمية بالتعلم وليس التعليم، مما افرز مفاهيم جديدة على غرار التعلم المستقل والتعلم الموجه ذاتيا والتعلم من الخبرة والتعلم المفتوح. (الحميد، 2017، ص174)

3. خصائص التعليم عن بعد:

رغم كل التحديات التي يعرفها التعليم عن بعد لكنه في نفس الوقت يقدم فرصا متعددة ويتميز بخصائص تجعله مطلبا يفرض نفسه، ومن تلك الخصائص ما يلي:

– التباعد بين المعلم والمتعلم مقارنة بالتعليم التقليدي (وجها لوجه)، حيث ينتقل الطالب إلى الجامعة أو المعهد ليتلقى تعليمه.

– إمكانية تعدد وسائل الاتصال بين المعلم والمتعلم، وقد وفرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة العديد من الأدوات والتطبيقات التي تستثمر في هذا المجال.

– حرية المؤسسات التعليمية في استحداث برامج وأنشطة تعليمية وحتى مناهج جديدة، وكذا أساليب تقويم خاصة وغيرها من مكونات العملية التعليمية وفق ما يحقق الأهداف المرجوة.

– إشراك الطالب بشكل ايجابي في مختلف مراحل العملية التعليمية، من خلال التفاعل المفتوح والمستمر للجميع. (خطوة، 2009، ص23)

– وجود وسط مفتوح ثنائي الاتجاه بين المعلم أو المؤسسة التعليمية والمتعلم.

– التحرر الكامل من العقبات التي يفرضها التعليم التقليدي، كالانفتاح في القبول ومستوى المناهج كما يتمتع المتعلم باختيار ما يتناسب مع قدراته وإمكاناته. (زيتون، 2001، ص09)

4. فوائد التعليم عن بعد:

أثبتت التجارب والممارسات العملية أن للتعليم عن بعد فوائد عديدة تساعد المؤسسات التعليمية على توظيفه بالشكل المناسب وحسب حاجة كل مؤسسة، هذا إضافة لكونه وسيلة عملية للتعليم في المناطق النائية التي لا تمتلك الأساسيات الرئيسة للتعلم، كما أنه يساعد على استمرار التعلم أوقات الأزمات والحروب، ومن أبرز فوائد التعليم عن بعد نذكر:

– ملاءمة ومرونة جدولة أوقات الدراسة ومكانها.

– إمكانية الوصول إلى عدد كبير من أفراد المجتمعات المتباعدين جغرافيا.

– سرعة ومرونة عمليات تطوير البرامج والحصول الفوري على أحدث التعديلات المدخلة عليها.

– قلة التكاليف المادية المترتبة على الطلبة وتوفير الوقت لعدم التنقل للالتحاق بالجامعة.

– جودة وغنى وتنوع المواد التعليمية والتعليمية بجميع أشكالها.

– تحقيق مبدأ الصبغة العالمية في طرح المواد التعليمية وتوكيد جودتها وصولا إلى المحتوى المفتوح.

– الابتعاد عن التلقين وتطوير مهارات التعلم الذاتي عند الطلبة وتعزيز دور المدرس كموجها ومرشدا.

– حل مناسب لمشكلة التعليم وقت الأزمات والإغلاق القصري للمؤسسات التعليمية.

– حل مشكلة ندرة المدرسين في بعض التخصصات. (الحنيطي، 2020، ص03)

5. متطلبات تطبيق التعليم عن بعد:

إذا ما أردنا للتعليم عن بعد أن يكون فعالا وعمليا ومختلفا عن أساليب التعليم التقليدية ينبغي توفير جملة من المتطلبات أهمها:

– إعادة هندسة العمليات والأنشطة التعليمية والإدارية لكي تستطيع التعامل بكفاءة وفعالية مع نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الاتصال الرقمية بشكل عام.

– إعادة النظر في برامج ومقررات ومناهج واستراتيجيات التعليم، وتحديث برامج التعليم العالي لتشمل إدخال برامج تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة وهندسة البرمجيات وبرامج الشبكات والتجارة الالكترونية والذكاء الصناعي، فالتعليم عن بعد يجد فضاءاته الرحبة في هذه البرامج بالذات.

– إنشاء قواعد بيانات خاصة بالبرامج التعليمية على اختلاف أنواعها، حيث تعرض الشروحات المفهرسة والتوجيه للاستفسار عنها مع الإرشادات والتعليمات التدريجية لأداء مهام معينة بشكل فعال.

– يحتاج التعليم عن بعد وجود دعم على الشبكة وهو عبارة عن نموذج للتعليم، يعمل بوظائف مشابهة لقواعد المعرفة، ويكون على شكل منتديات وغرف حوار ولوحات إعلانية على الشبكة.

– ويحتاج التعليم عن بعد إلى مواقع شبكية مبتكرة ومحتوى شبكي متكامل ومتجدد على الدوام. (عيمر، 2005)

وهناك متطلبات أيضا يجب توافرها للجامعات التي تتبنى التعليم عن بعد في نظامها التكويني هي:

– **متطلبات مالية:** وتشمل متطلبات البنية التحتية من أجهزة وملحقاتها من برامج، ومكان لمركز الحاسب يحتوي على هذه التجهيزات التقنية والدعم الفني (المدربين والمختصين)، ومكتبة رقمية.

– **متطلبات بشرية:** وتشمل التدريب على مهارات تطبيق التعليم عن بعد من خلال هيئة تدريس وفنيين على درجة عالية من القدرة والكفاءة، ومرشدين ومشرفين تعليميين لتوجيه الطلبة والمواد التعليمية. (كلاب، التعليم الالكتروني مستقبل غير التقليدي، 2016، ص70)

6. معوقات التعليم عن بعد:

أ– المعوقات التطبيقية: ويقصد بها تلك الصعوبات التي تحول دون تطبيق التعليم عن بعد، وأهمها:

– **المعوقات المالية:** ويتعلق الأمر بتكلفة تقنيات المعلومات والاتصالات وبالخاصة في العالم الثالث، إضافة إلى المشاكل المرتبطة بتصميم وإنتاج البرامج التعليمية الحاسوبية والفيديوية (صناعة البرمجيات)، بالتالي فعلى الدول المعتمة بهذا النمط من التعليم ان تتجاوز هذه المعضلات المادية.

– **المعوقات البشرية:** والمقصود بها قلة الكفاءات البشرية المؤهلة في مجال تقنيات التعليم عن بعد وطبعا الأمر يخص العالم الثالث والدول النامية، وهذا ما يؤثر سلبا على عمليات تصميم وإنتاج المواد التعليمية للتعليم عن بعد، مما ينجر عنه مشكلة أخرى هي إسناد مهمة تصميم البرامج التعليمية لغير أهل الاختصاص الأمر الذي اغرق السوق التعليمية في دول العالم الثالث ببرامج تعليمية بعيدة عن البديهيات العلمية والتربوية.

– **معوقات المضمون ولغة التخاطب:** فنتيجة نقص الخبرة في الدول النامية والدول العربية بشكل خاص في مجال تطبيق التعليم عن بعد فرض على هذه الدول اللجوء إلى المقررات والمناهج الأجنبية ذات المستوى الراقي، ما أوقعها مرة أخرى في مشكلتين الأولى هي عدم ملاءمة المواد التعليمية لخصوصية المجتمعات العربية ومجتمعات العالم الثالث، والمشكلة الثانية تتمثل في عائق اللغة كون أن معظم البرامج المستوردة مصممة بالانجليزية أو بلغات أخرى يصعب على الطلبة فهمها والتجاوب معها.

– **المعوقات القانونية والسياسية:** وتتمثل في الأساس إلى الحاجة لسن قوانين خاصة بمعادلة الدرجات العلمية للمتعلمين عن بعد، وتحدي حماية حقوق الملكية الفكرية ومحاربة القرصنة العلمية، فكثيرا ما يعاني التعلم عن بعد من الاختراق والهجمات الالكترونية التي لا تزال تنتظر تنسيق دولي وتشريع قوانين تحاربها، إضافة إلى مشكل الرقابة السياسية على المعلومات. (الحميد، 2017، ص193)

ب– معوقات تتعلق بمعايير التعليم عن بعد: وهي تلك المعوقات التي تعترض طريق التعليم عن بعد عند تطبيقه كنظام تعليمي، وأبرزها:

– **تطوير المعايير:** يواجه هذا النمط من التعليم عدة مصاعب قد تطفئ بريقه وتعيق انتشاره بسرعة، ومن أهم هذه العوائق قضية المعايير المعتمدة لوضع وتشغيل برامج فعالة للتعليم عن بعد إضافة إلى انعدام الحوافز لتطوير محتويات تلك البرامج التعليمية.

– **معوق الأنظمة والحوافز:** لأنظمة والحوافز التعويضية من المتطلبات التي تحفز وتشجع الطلاب على التعليم الإلكتروني لا يزال التعليم عن بعد في العالم الثالث خاصة يعاني من عدم وضوح في الأنظمة والطرق والأساليب التي يطبق فيها بشكل فعال.

– **معوق علم المنهج والميثودولوجيا:** غالبا ما تؤخذ القرارات التقنية من قبل المصممين أو الفنيين معتمدين في ذلك على استخداماتهم وتجاربهم الشخصية ودون الأخذ في الاعتبار مصلحة المستخدم، أي تغييب أو إقصاء المتخصصين في ميدان المناهج والتربية في اتخاذ القرارات الخاصة بالتعليم عن بعد رغم قيمتهم في العملية البيداغوجية. (زايد، المجلد 09، العدد 04، 2020)

III– معايير الجودة في التعليم عن بعد:

1. مفهوم الجودة:

عرفت الجودة على أنها استعداد، صلاحية وأهلية المنتج أو الخدمة على تحقيق احتياجات المستعملين. (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail mettre le travail au cœur du changement، 2007)

وتعبر المنظمة العالمية للمعايير ISO عن الجودة على أنها الخصائص الكلية لكيان نشاط أو عملية، منتج منظمة، نظام، فرد أو مزيج منها. (الله، 2016/2017، ص26)

ويعرف المعهد القومي الأمريكي الجودة بأنها مجموعة الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج أو الخدمة التي تؤثر قابليتها على إرضاء الزبون المحددة والواضحة والضمنية. (بواب، المجلد 11، العدد 01، 2019)

في حين قدمت الجمعية الفرنسية للمعيارية AFNOR تعريف للجودة على أنها تلبية رغبات المستعملين وفقا لقدرة المنتج على ذلك. (Peignier, 2004, p73)

2. مفهوم الجودة في التعليم:

والجودة في التعليم هي عبارة عن نظام شامل متكامل يتناول جوانب النظام التعليمي المختلفة من المدخلات والعمليات والمخرجات بقصد تحسين منتجاتها، بالتالي فمفهوم الجودة في التعليم يتعلق بكافة السمات والخواص المرتبطة بالمجال التعليمي، والتي تظهر مدى التفوق والإنجاز للنتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلي خصائص محددة تكون أساسا لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم. (شناف، بلخيري، العدد 24، 2017)

ولهذا فالجودة في التعليم هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع النظام التعليمي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع ومختلف الأطراف ذات العلاقة بالعملية التعليمية. (ريهام، العدد 09، 2012)

أما الجودة الأكاديمية Academic Quality فتعني حسب وكالة الجودة البريطانية QAA مدى نجاح الفرص التعليمية المتاحة أمام الطلاب في مساعدتهم على تحقيق الدرجات العلمية المنشودة، والعمل على ضمان توفر التدريس المناسب والفعال، والمساندة، والتقييم، والفرص التعليمية الملائمة والفعالة. (هالة، العدد 04، 2009)

وبالنظر إلى مفهوم الجودة في التعلم عن بعد يرى العديد من الباحثين أن التعريف الأنسب لها هي: تصميم وتنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة، ومراقبة الجودة على مستوى وظائف مؤسسة التعلم عن بعد ككل، لذا فمفهوم الجودة في التعليم عن بعد بشكل خاص يقع ضمن خمسة محاور هي:

- **الجودة تعني تحقيق الأهداف:** أي أن مؤسسة التعليم العالي ذات الجودة العالية هي التي تضع أهدافا محددها لها وتحققها بشكل جيد.

- **الجودة بالمدخلات والعمليات:** فتحقيق الأهداف يتوقف على العديد من العوامل أهمها جودة المدخلات المادية والبشرية المستخدمة ومجموعة الطرق والعمليات المستخدمة في استثمار هذه المدخلات.

- **الجودة المعيارية:** يكون مصطلح الجودة معيارياً، فيتم تقييم الأداء بأنه ممتاز أو جيد أو سيئ وفق أسس وعلامات معيارية محددة.

- **الجودة في مقابل الكم:** التعليم الجيد هو التوازن بين الكم والنوع.

- **الجودة التكنوقراطية:** تطبيق المنهج العلمي فيما يتعلق بالمعرفة العلمية والتقنية لتمكين النظام التعليمي على تلبية احتياجات المجتمع التكنولوجية والاقتصادية. (الحنيطي، 2020، ص04)

انطلاقا مما سبق يمكن تحديد مفهوم الجودة بأنها صفة ناتجة عن اعتماد جملة من المعايير والخطوات لتحقيق نوعية معينة من المنتجات، أما الجودة في التعليم فهي عبارة عن طريقة أو أسلوب عمل يهدف إلى تحسين وتطوير مختلف عناصر العملية التعليمية من مدخلات، عمليات، ومخرجات، وتغذية قصد تكييفه مع احتياجات الأطراف المعنية بالعملية التعليمية من طلبة، أساتذة ومعلمين، أصحاب العمل والمجتمع، بالاعتماد على معايير وبرامج ومناهج تعليمية محددة.

3. مفهوم معايير الجودة في التعليم:

تشير كلمة المعايير إلى الحد الأدنى من المواصفات المطلوب تحقيقها لتطوير نظام تعليمي ما، ويعتبر هذا الحد الأدنى هو أقل المواصفات الواجب توافرها لدى النظام كي يلحق بالمستوى الأعلى، ولكي يؤدي وظيفته في العملية التعليمية، وتحدد المعايير المخرجات المرغوبة متمثلة فيما ينبغي أن يقوم به النظام التعليمي. (مُحَمَّد، 2011، ص108)

ومعايير الجودة في التعليم تعني تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توافرها في نظام التعليم، والتي تتمثل في جودة الادارة، وسياسة القبول، والبرامج التعليمية وجودة المعلمين، والابنية والتجهيزات المادية، بحيث تؤدي الى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين. (ريهام، العدد 09، 2012)

4. أهمية معايير جودة التعليم عن بعد في الجامعة:

تستمد الجودة أهميتها من تزايد الاهتمام في هذا العصر بنوعية التعليم ومستوى جودة المدخلات والمخرجات التعليمية، ونتيجة تزايد حدة المنافسة بين المؤسسات التعليمية والاكاديمية وكذا المؤسسات الاقتصادية والخدماتية وتبني نظام الجودة وتنمية الموارد البشرية الذي يساعد على تلبية حاجات المجتمع بشكل عام، ويمكن ضبط أهمية معايير جودة التعليم عن بعد في:

- الاهتمام المستمر بجودة الإنتاج والأداء الوظيفي، وتحقيق التنافسية والتميز.
- تشجيع الأفكار الجديدة وفرص الإبداع ومنح حرية التصرف للجميع.
- تساعد المتعلمين على الاختيار الصحيح من بين الأنواع العديدة من فرص التعلم المتاحة لهم.
- تحتاج المؤسسات التعليمية والجامعات إلى معايير تمكنهم من تلبية احتياجات المتعلمين، وتشجعهم على الالتحاق بهذه المؤسسات، وتكون هذه الخدمات فعالة ومؤثرة وذات كفاءة.
- تقلل من حدة الخلافات حول ما يتم تدريسه وما يجب تحقيقه.
- تساهم في فهم التطورات والأحداث المحلية والعالمية ومواكبتها. (الملا، المجلد 39، 2016)

5. أسس ومعايير الجودة في التعليم عن بعد:

استنادا إلى جملة المعايير التي حددتها وكالة ضمان الجودة (Quality Assurance Agency(QAA، وهي وكالة مستقلة تم إنشاؤها عام 1997 تتولى ضمان الجودة بالحكم على مدى جودة تأدية الجامعات والكليات لمسؤولياتها، وعلى فعالية عملها، كما تقوم الوكالة بحماية المصلحة العامة بضمان وجود معايير سليمة للحصول على الشهادات الأكاديمية في التعليم العالي، إضافة إلى تشجيع الجامعات والكليات على مواصلة تحسين سبل إدارتها للجودة في التعليم العالي عن طريق إجراء المراجعات الخارجية بما فيها عمليات التدقيق في الجامعات والكليات، وتحديد معايير أكاديمية واضحة للبنية التحتية الأكاديمية، وإسداء المشورة للحكومة.

كما وتتولى وكالة الجودة البريطانية (QAA) وضع معايير تضمن الجودة في التعليم العالي ومنه التعليم عن بعد ومراقبة استمرار ضمان تطبيق هذه المعايير وتطويرها، وتتلخص هذه المعايير في عدة ضوابط هي:

أ- تصميم منظومة متكاملة للتعليم عن بعد:

- يجب على المؤسسة التي تسعى لتطبيق نظام التعليم عن بعد أن تقوم بتطوير البرامج بما يتناسب مع الأسس المتعارف عليها في التعليم العالي، وفي نفس الوقت الأخذ بعين الاعتبار خصوصية التعليم عن بعد.
- لابد من تصميم برامج التعليم عن بعد بحيث تكون جزءا من إستراتيجية تحقق أهداف المسطرة للمؤسسة.
- على مصممي أنظمة التدريس وبرامج التعليم عن بعد أن يخضعوها لمرحلة التجريب على نطاق محدود قبل الشروع في تطبيقها.
- يجب على المؤسسة التعليمية احترام القوانين والنظم التشريعية للبلد الذي يتبنى التعليم عن بعد.
- لا بد من توفير الميزانية المطلوبة لبرامج التعليم عن بعد ومكوناتها.

ب- المعايير الأكاديمية ومعايير الجودة في مراحل تصميم البرامج واعتمادها ومراجعتها:

- الحرص على أن تكون المعايير الأكاديمية للدرجات الممنوحة لبرامج التعليم عن بعد مكافئة للدرجات التي تمنحها المؤسسة في النظام التقليدي.
- ضرورة توافق في برامج التعليم عن بعد من خلال استراتيجيات التدريس ومحتوى المادة العلمية ومعايير التقويم.
- التأكد من أن تصميم برامج التعليم عن بعد يمنح الفرص العادلة للطلبة لتحقيق المعايير الأكاديمية.
- يجب إخضاع برامج التعليم عن بعد لعمليات الفحص والمراجعة وإعادة الاعتماد بشكل دوري.

ت- ضبط الجودة والمعايير في إدارة برامج التعليم عن بعد:

- تقوم المؤسسة التعليمية بإدارة برامج التعليم عن بعد بالأسلوب الذي يحقق المعايير الأكاديمية للدرجة العلمية الممنوحة.
- تستخدم عمليات المراقبة والمراجعة والتغذية الراجعة بشكل مستمر لتحسين عملية التعليم والتعلم ونظم التوصيل. (الملا، المجلد 39، 2016)

ث- تطوير ودعم الطلاب:

- تضع المؤسسة التعليمية أهدافا ووسائل لتطوير ودعم التعلم الذاتي وتمكين المتعلمين من التحكم في نموهم التعليمي، أي بالسماح للطلبة بالمشاركة في الأنشطة خلال تعليمهم، وهذه القدرة تتضمن الكفاءة الذاتية، الملكية، التعبير عن الذات، استراتيجيات المعرفة. (ريهام، العدد 09، 2012)

ج- عمليات تواصل الطلاب:

- 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 المتعلم وتسهيل إمكانية الدخول للمكتبات الإلكترونية والكتب العلمية.

ح- تقييم الطلاب:

- يجب أن تكون طرق التقييم مناسبة لنمط الدراسة وظروفها، وعلى المؤسسة أن تضمن إجراء التقييم والتصحيح والإعلان عن النتائج وبشكل موثوق ومنظم وبما يتناسب مع معايير الجودة المتفق عليها، بحيث يكون التقييم الختامي للبرامج يتناسب مع إنجازات الطلاب، كما تعمل المؤسسة على المراجعة المنهجية والدورية لسلامة إجراءات التقييم وممارساته مما يسمح لها بتعديلها متى ما لزم الأمر. (قزادري، المجلد 07، العدد 13، 2019)

كما يكن إضافة معيار تقني تكنولوجي يرتبط بوسائل التعليم عن بعد ويخص طبيعة البرامج ومحتويات المواد التعليمية من نصوص مكتوبة وصور ورسومات وأشرطة الفيديو وكذا الروابط التفاعلية، إضافة إلى أساليب التصفح وتصميم المواقع الالكترونية وواجهاتها والتي تعد من العوامل الهامة ضمن معايير جودة التعليم عن بعد التي تشجع على استخدام الوسائل التكنولوجية والكتب والمكتبات الرقمية والحرص كل الحرص على تبسيط وتسهيل طرق استغلالها وتبادل محتوياتها بين المتعلمين.

6. معوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تواجه إدارة الجودة الشاملة عند تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي عدة عقبات منها:

- تعارض مطالب المستفيدين من طلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة ومجتمع وغيرهم من المستفيدين مما يعيق الوصول إلى اتفاق لرؤية موحدة للاستجابة لرغباتهم.
- ضعف النظام المالي وصعوبة تمويل غير المصادر التقليدية.
- عدم الاقتناع بأهمية الحصول على التغذية الراجعة من الطلبة.
- المركزية في وضع السياسات واتخاذ القرارات. (بواب، المجلد 11، العدد 01، 2019)
- قلة التوافر للكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة.

وتشير بعض التقارير العلمية في ذات السياق أن من معوقات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي أيضا:

- ضعف قابلية الجامعة للتغيير والتطوير المستمرين.
- عدم استجابة هيئات التدريس للعمل الجماعي خوفا من فقدان الخصوصية والتميز في العمل.
- التركيز في الجودة على التحسين المستمر لا على التغيير الجذري الشامل لمكونات قطاع التعليم العالي.
- كون إدارة الجودة الشاملة ارتبطت بقطاع الصناعة بشكل أساسي فقد يصعب تطبيقها في بقية القطاعات على غرار قطاع التعليم لأن لكل قطاع خصوصية تختلف كليا عن بقية القطاعات.

IV– الجامعة الجزائرية وتجارب التعليم عن بعد:

حاولت الجزائر مثلها مثل كل الدول العربية من خلال مبادرات شخصية أو مشتركة للخوض في تجربة التعليم عن بعد بالاستفادة من التجارب العالمية الناجحة من جهة، وتقليص الفجوة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعليم من جهة ثانية، وتجلى كل ذالك في بعض المشاريع والمخططات الإستراتيجية كما يلي:

1. المشروع الوطني للتعليم عن بعد:

قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي برسم الأهداف الإستراتيجية لسنوات 2009/2008/2007 ضمن تقرير الأولويات والتخطيط لسنة 2007، حيث حددت هدفين استراتيجيين فيما يخص تكنولوجيات الإعلام والاتصال وهما:

- ضبط نظام الإعلام المتكامل للقطاع.
- إقامة نظام للتعليم عن بعد كدعامة للتكوين الحضوري حيث يدعمه ويقويه.

وقد تناول هذا التقرير الهدف الثاني المتعلق بإقامة نظام للتعليم عن بعد كدعامة للتكوين الحضوري تبعا لخصوصيات الجزائر الذي يعتبر التعليم عن بعد نموذج يكمل التعليم الحضوري ويقويه، بالتالي ستسمح هذه الخطة لمؤسسات التعليم العالي في الجزائر برفع تحدي مزدوج ممثل في:

- امتصاص التدفقات المتتالية من المتعلمين (الجانب الكمي).
- تحسين نوعية التكوين والاقتراب بسرعة من المعايير الدولية فيما يخص ضمان النوعية.

لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد، والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل:

- **المرحلة الأولى:** وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا والمحاضرات المرئية على الخصوص (المحاضرات المصورة)، قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين، مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين.

- **المرحلة الثانية:** وتقوم بالاعتماد على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة المرتكزة خاصة على الواب (التعلم عبر الخط أو التعلم الالكتروني)، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية.

- **المرحلة الثالثة:** هي مرحلة التكامل، وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد، ويتم نشره عن طريق التعليم عن بعد بواسطة قناة المعرفة التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين: أشخاص يريدون توسيع معارفهم، أشخاص يحتاجون لأمور متخصصة، أشخاص في العقد الثالث من أعمارهم، مرضى متواجدون في المستشفيات، أشخاص في فترة النقاهة وغير ذلك. (بن ضيف الله، بطوش، العدد 16، 2016)

وركز المشروع الوطني للتعليم عن بعد على شبكة منصة للمحاضرات المرئية ونظام التعليم الالكتروني موزعة على غالبية الجامعات ومؤسسات التكوين العالي كما يلي:

أ- شبكة المحاضرات المرئية ونظام التعليم الالكتروني لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

وهو مشروع قام من خلال شبكة محاضرات مرئية تدمج كل المؤسسات الجامعية حيث يمكن لذلك النظام جمع ثمانية عشر محاضرة مرئية في آن واحد، ورغم أن هذه الشبكة تسمح بتسجيل وبث غير مباشر للدروس فإنها استعملت أساسا في شكل متزامن استلزم الحضور المصاحب للأستاذ والطالب.

وقد تم توسيع هذه الشبكة بداية من 2009 نحو المدارس التحضيرية التي تم تزويدها كذلك بمخابر افتراضية وقاعات تدريس متعددة الوسائط موصولة بشبكة خاصة للمحاضرات المرئية.

ب- نظام التعليم الالكتروني:

ركز هذا النظام على قاعدة أو أرضية أو منصة للتعليم عن بعد في صيغة (زبون/موزع) سمح بالإعداد والوصول إلى الموارد العلمية عبر الخط في شكل غير متزامن، بالإضافة إلى إمكانية وصول المتعلم في أي وقت وأي مكان بوجود أو عدم وجود مرافق، حيث سمحت هذه القاعدة للأساتذة باستعمال مختلف الطرق عبر الخط من دروس، تمارين، دروس تطبيقية، نشاطات وغيرها، كما منحت للمتعلم واسطة بيداغوجية ثرية متنوعة ودائمة مع إمكانية التبادل والتعاون بين الأساتذة المرافقين والمتعلمين أو بين المتعلمين فقط.

ولبلوغ تلك الأهداف سطر برنامج عمل منذ 2006 يحدد مسؤوليات الأطراف المعنية والمتمثلة في اللجنة الوطنية للتعليم الافتراضي، اللجان الجهوية للتقييم، مديرية التكوين العالي للتدرج، مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، مزودي التجهيزات وغيرهم.

ت- الشبكة الجزائرية للبحث ARN:

تم إنشاء هذه الشبكة من طرف مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني Cerist سنة 2001 من أجل تشكيل بنية تحتية تكنولوجية في خدمة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي منها ربط جميع الجامعات الجزائرية، وتزويدها بحاسبات موزعة لتشكيل مكتبة افتراضية تسهل عملية تبادل المعلومات، وتسخيرها في عملية تقديم الدروس عن بعد، وقد عرفت هذه الشبكة التي تدعم التعليم عن بعد تطورا متذبذبا ومشتتا في تلبية الحاجيات المستعجلة، وخاصة ما تعلق بمجال الاتصال بالانترنيت ما أثر سلبا على نظام الإعلام المدمج التابع للقطاع بمفهومه الواسع، والذي يتضمن نظام التعليم عن بعد ومجمل تطبيقات التسيير)خاصة تسيير التدريس والمسارات البيداغوجية إن صح القول، تسيير الخدمات الجامعية، تسيير التراث، نظام اتخاذ القرار والإحصائيات وغير ذلك. (بن ضيف الله، بطوش، العدد 16، 2016)

2. برنامج التعاون السويسري في مجال التعليم عن بعد COSELEARN:

يعد هذا المشروع الذي انطلق سنة 2003 برنامجا للتعاون بين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والوكالة السويسرية للتنمية والتعاون Qualilearning موجهة لخدمة عشر دول افريقية منها الجزائر بهدف تعزيز التعليم الالكتروني والتعاون العلمي، ويتمحور هذا البرنامج حول التكوين في مبادئ التعليم عن بعد، وقد انتهت المرحلة الأولى منه في سنة 2007 ومكنت من تكوين أربعة وثلاثون خبيرا، تم توظيفهم كأساتذة أو مهندسين في عدة مؤسسات جامعية جزائرية.

أما المرحلة الثانية من برنامج التعليم عن بعد Coselearn التي بدأت سنة 2009، وتضمنت تكوين اختصاصيين في التعليم الالكتروني فقد كانت تهدف عموما إلى:

- إنشاء، تقوية وتطوير الفرق الدائمة للدعم البيداغوجي والتقني.

- المساهمة في رفع التحدي المتمثل في زيادة في كثافة الأعداد الطلابية، لاسيما من خلال توفير بيئة تكنولوجية للعمل التي تجمع الجامعات الشريكة، وتمنح لآلاف الطلبة فرصة الحصول مجانا على عدة خدمات منها العنوان الالكتروني، الأجندة المشتركة، تخزين الوثائق وغيرها.

وبالنسبة للمرحلة الثالثة من البرنامج فقد انطلقت سنة 2010 وهدفت إلى تحقيق ما يلي:

- تكوين خاص في مجال التعليم الالكتروني موجه لموظفي خلايا التعليم عن بعد التي وضعت في هذا الإطار والذين يفتقرون إلى كفاءات في هذا المجال.

- إعطاء هذه الخلايا قدرات في التكفل بالتعليم الالكتروني خاصة ما تعلق بإدارة قواعد البيانات والمساهمة في إنتاج المحتوى وإدارة الدروس على الخط.

3. مشروع الانترنيت لتطوير التعليم عن بعد بالجزائر IDE@:

هو مشروع مشترك أوروبي جزائري مقترح وممول من طرف برنامج الاتحاد الأوروبي TEMUS لثلاث سنوات 2008/2005، ويهدف هذا المشروع بالأساس إلى تدعيم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من أجل التحديث والتطوير، وكذا تقديم

واقتراح تعليم مهني يستجيب للمتطلبات الاقتصادية والصناعية مع العلم أن المشروع مستنسخ من التكوين الأوروبي الماستر المهني بإشراف جامعة باستور بستراسبورغ وجامعة مونس هينو ببلجيكا.

أما المنصة المقترحة للتعليم عن بعد فهي منصة التعليم التعاوني ACOLAD التي تعتمد على تكوين جماعة بشكل تعاوني لإيجاد حلول للمشكلات المطروحة، لهذا فالمشروع يسعى عموما الى تزويد أساتذة التعليم العالي بالقدرة على ادماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مهامهم البيداغوجية، وتأهيلهم لتصميم وإدارة المشاريع التعليمية عن بعد في إطار إصلاحات نظام LMD. (غراف، المجلد 19، العدد 02، 2011)

4. النظام الوطني للتوثيق على الخط SNDL:

تم إطلاق هذا المشروع سنة 2011 من طرف مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني Cerist وتحت وصاية المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من أجل إعطاء فرصة الولوج إلى رصيد معرفي الكتروني في شتى التخصصات على المستوى الوطني والعالمي.

فالبوابة مخصصة للطلبة والباحثين والأساتذة وتهدف إلى وضع قاعدة علمية رقمية وطنية وأجنبية، وتعتبر أيضا أداة لترقية التعليم العالي والبحث العلمي، إذ توفر خدمات للباحثين خدمة الاطلاع السريع والمباشر على آخر المستجدات العلمية، كما تسمح بالولوج لأكثر من 60 ألف مجلة علمية وطنية وعالمية مع إمكانية تحميلها بلا حدود، وتتيح في ذات الوقت تصفح جميع قواعد البيانات عن بعد والمنجزة من طرف Cerist. (بن ضيف الله، بطوش، العدد 16، 2016)

5. الأوضاع الراهنة للتعليم عن بعد بالجامعات الجزائرية في ظل جائحة كورونا:

لقد فرضت جائحة كورونا تدابير وقائية خاصة أقرتها الوزارات والهيئات المعنية والمتمثلة أساسا في الحجر المنزلي، والذي اجبر الجميع بما فيهم فئة الطلبة والأساتذة من المكوث في البيت واستكمال برامجهم الدراسية والعلمية، لهذا فقد اتخذت وزارة التعليم العالي إجراءات عملية تماشيا مع تلك الظروف من خلال الاعتماد على منصات الكترونية استحدثتها مؤخرا أبرزها منصة مودل Moodle التي اعتبرتها فضاء رقميا موحدا لكل الجامعات، وقد استخدمت هذه المنصة بغرض وتحميل الدروس والمحاضرات والأعمال البيداغوجية المسندة للطلبة مع ضمان تواصلا مستمرا بين الطلبة والأسرة الجامعة من أساتذة وهيئات إدارية، وقد لاقت هذه المنصة تجاوبا وقبولا من قبل معظم الجامعات الجزائرية واعتمدت في كل التخصصات العلمية، وموازات مع منصة مودل فقد تستخدمت بعض الجامعات منصات أخرى على غرار بروغرس Progress ودعامات الكترونية من قنوات يوتوب خاصة بالجامعات والشبكات الاجتماعية المتنوعة، كما توظف البريد الالكتروني أيضا لزيادة التفاعل داخل الأسرة الجامعية إضافة إلى السماح باستعمال مختلف تقنيات التحاضر عن بعد في تلقين الدروس والأعمال التطبيقية، وإنشاء المكتبات الالكترونية على مواقع الجامعات للوضع مختلف الكتب والمجلات والأطروحات الجامعية وإمكانية تحميلها.

6. معوقات التعليم عن بعد ورهانات جودته بالجامعات الجزائرية:

الجامعات الجزائرية وعلى غرار معظم جامعات العالم الثالث تواجه جملة من الصعوبات والتحديات التي تحول دون الاستفادة من توظيف التعليم عن بعد ومعايير جودته بشكل عام، ومن أبرز تلك الصعوبات ما يرتبط بعنصر التقانة أو العامل البشري ومخططاته مثل:

أ- المعوقات التقنية:

- هشاشة البنية التحتية للمؤسسات الجامعية وضعف إمكاناتها المادية المدعمة لنظام التعليم عن بعد.

- محدودية قدرة المؤسسات الجامعية على إنشاء شبكات واسعة وتوفير المعدات، وعدم مواكبة التطورات المتسارعة للتكنولوجيات المستخدمة في التعليم عن بعد.

- ضعف تدفق الانترنيت والعجز في إنشاء شبكة متينة تربط كل ربوع الوطن، وبالتالي استحالة تطبيق التعليم عن بعد على نطاق واسع، وعدم استفادة كل الأساتذة أو الطلبة من خدمات الانترنيت مما يخلق فجوة وعدم تكافؤ الفرص في التعليم عن بعد.

- التبعية المستمرة في استخدام البرمجيات الأجنبية سواء المتعلقة بالمناهج أو تطبيق أسس ومعايير جودة التعليم عن بعد.

- التكاليف المادية المرتفعة للتعليم عن بعد حيث تتضمن تكلفة الأجهزة والبرمجيات، والخبراء وتدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام وسائل وأساليب هذا النمط التعليمي.

- انعدام المرونة في استبدال الوسائل والأجهزة (ترحيل التكنولوجيا العتيقة)، فقد تدفع المؤسسات مبالغ معتبرة في اقتناء المعدات وإعداد البرمجيات التعليمية ثم تفاجئ بتغيير أو تعديل أو حذف بعض أجزاء المقررات فيصعب إجراء ذلك دون هدر مالي مكلف.

- قلة الاعتمادات المالية التي تخصصها الدولة لهذا القطاع خاصة إذا علمنا أن تعميم التعليم عن بعد عبر كافة مؤسسات التعليم العالي يتطلب بنية تحتية صلبة من أجهزة ومختبرات وخطوط اتصال سريعة وهذا يتطلب تخصيص ميزانيات معتبرة.

ب- المعوقات البشرية:

*** بالنسبة للطلبة (المتعلمين):**

- صعوبة توفير وامتلاك الطلبة للوسائل والأجهزة الالكترونية من حواسيب ولواحقه الضرورية للتعليم عن بعد.

- صعوبة تطبيق التعليم عن بعد ومعايير جودته في بعض التخصصات التقنية والتطبيقية التي تستوجب الاحتكاك المباشر بين الأساتذة والطلبة والحضور الجسدي بمخابر التجارب العلمية.

- صعوبة توفير بيئة أو أماكن مخصصة لمتابعة الدروس بالمنزل العائلي الذي يعج بالأنشطة الأسرية.

- معانات بعض الطلبة وضعفهم في التعامل مع تكنولوجيا التعليم عن بعد ووسائلها التقنية.

- نتيجة تطبيق البرامج الأجنبية في التعليم عن بعد فهناك من الطلبة من يواجه عائق اللغة في استفادة من هذا النمط التعليمي.

- بغياب التواجد الحضوري مع هيئة التدريس قد يشعر الطالب بالعزلة لعدم وجود تفاعل اجتماعي مباشر مع الأصدقاء والأساتذة، وقد ينجر عن ذلك فدان عنصر التشويق والإثارة والتفاعل التي تقوم عليها العملية التعليمية في التعليم الحضوري، وذلك من خلال طرح الأسئلة والنقاش بالمشاركة الفردية والجماعية، فالأساليب الشرح الالكترونية لا تغني عن أساليب التعليم الحضوري.

*** بالنسبة للأساتذة:**

- صعوبة التعامل مع طلبة لا يجيدون استخدام وسائل التعليم عن بعد ما يهدر الكثير من الوقت والجهد.

- صعوبة توصيل المعلومة للطلبة وتلقينها عن بعد نتيجة تعقدها وضرورة تقديمها حضوريا ووجها لوجه.
- عدم اقتناع بعض الأساتذة بنمط التعليم عن بعد بصفته مكملا أو داعما للتعليم الحضوري.
- ضعف قدرات الأساتذة والخبرات العلمية في مجال التعليم عن بعد وعدم تحكمهم بوسائله ومعايير تطبيقها.
- قلة وانعدام الدورات التكوينية والتدريبية لتنمية مهارات توظيفه من قبل الأساتذة.

ت- المعوقات التشريعية:

إن نظام التعليم عن بعد ومعايير جودته يتطلب تطويع القوانين والتعليمات بشكل يضمن حركية النظام التعليمي لمواكبة التطورات المختلفة خاصة ما تعلق منها بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، مع ضرورة العمل على حماية حرية الإنتاج الفكري وملكية براءات الاختراع مما يستوجب تعديل بعض القوانين التي تقف عقبة في طريق تطبيق التعاملات الالكترونية، وفي هذا الشأن عادة ما يتأخر المشرع الجزائري في سن القوانين المنظمة للنشاط الالكتروني ومعالجة مشكلاته المختلفة كما الحال في مجال التعليم عن بعد.

وعموما ترى بعض الدراسات على أنه ورغم تجربة وعراقة بعض الجامعات الجزائرية والتي تجاوز أكثر من قرن من إنشائها، ورغم الجهود المبذولة وإمكانيات المسخرة لها فإن جودة تعليمها وتجربتها في مجال التعليم عن بعد لا زالت تعاني من اختلال جمة أثرت على مساراته المختلفة، ويعود الأمر أن هذه التجربة عرفت الكثير من التناقضات الداخلية والخارجية ترتبط في المقام الأول بالمخاض السياسي الذي عرفة النظام السياسي الجزائري منذ الاستقلال وما ميزه من تقلبات وصراعات متجددة، وفي المقام الثاني افتقار الإدارة الجامعية إلى هيئة مستقلة تضع خطط بعيدة المدى من حيث الأهداف والغايات الواجب تحقيقها وانعدام الإرادة لتطوير مناهج التعليم ومخرجاته، أما العامل الثالث لعدم تحقيق متطلبات الجودة في التعليم العالي بالجزائر فيعود في جزء منه إلى ديمقراطية التعليم ومجانيته التي أفضت إلى طغيان الكم على النوع، هذا بالإضافة إلى ضعف هياكل الاستقبال إذ أن إشكالية العجز مازالت تطرح بحدة في جانب الهياكل والمؤطرين ونوعيتهم، وزيادة حدة الاضطرابات الجامعية الداخلية الناجمة عن الصراعات التنظيمية وتداخل أطراف التسيير.

IV- الخلاصة:

إن عصرنا اليوم هو عصر المنافسة والتطوير، وعصر الجودة التي فرضت على جميع الهيئات والمؤسسات ترقية مستوى خدماتها مخرجاتها، ولعل مؤسسات التعليم أكثر تلك المؤسسات عناية باعتماد معايير للجودة، وابتداع آليات تجويد أنشطتها ومخرجاتها، لأن الجودة في التعليم وخاصة التعليم عن بعد على المستوى العالي لم تصبح مطلبا إنما حتمية صنعها عصر العولمة والتكنولوجيا الذي تعد الجودة ميزته الأساسية وصفته البارزة.

وإذا كان نظام التعليم عن بعد يتطلب تضافر مقومات مختلفة لتحقيق الأهداف المعرفية كونه عملية معقدة ومتداخلة، وليس مجرد عملية نقل المحتوى من الوسط التعليمي التقليدي إلى الوسط الالكتروني، ويتطلب أيضا الحصول على الدعم اللازم لتحقيق متطلباته والمتمثل في البنية التحتية والدعم الفني المتخصص، فإن تحقيق معايير الجودة في التعليم عن بعد يتطلب إجراءات وإستراتيجيات أكثر دقة ترتبط بالبرامج والمناهج التعليمية، والتي لا تزال تمثل تحديا يقف أمام تجارب التعليم عن بعد في العالم العربي والعالم الثالث، والجزائر ممثلة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تعيش هذه التجربة وتحاول جاهدة تجاوز عقباتها ولعل ابرز ما يجب أن تأخذ به لتحقيق معايير الجودة في التعليم عن بعد تتمثل في المقترحات التالية:

- بناء و تأسيس بيئة تعليمية تقنية وقانونية تستجيب لمتطلبات التعليم عن بعد.

– التشجيع والدعم المستمر للمعلمين والمتعلمين على استخدام التعليم عن بعد ووسائله التقنية مع فتح مجال حرية الإبداع والابتكار في مجال تصميم المناهج والبرامج التعليمية وكذا توظيف تكنولوجيات الاتصال الحديثة.

– وضع معايير وخطط لتحيين وتحديث البرامج والمناهج وتقييم أدائها ومخرجاته.

– تشجيع التعاون بين الهيئات المعنية بالتعليم عن بعد سواء على المستوى الوطني أو الدولي.

– نشر ثقافة نظام الجودة والاعتماد وتحسين جودة التعليم باستمرار في المؤسسات التعليمية الجزائرية.

– ضرورة الاستفادة من التجارب الرائدة في مجال التعليم عن بعد وتكييفها بما يحقق الأهداف المحلية.

– بناء أنظمة حماية أمنية الكترونية محلية تحافظ على منظومة التعليم عن بعد وخصوصية الجامعة الجزائرية.

– الإحالات والمراجع:

الكتب العربية:

– إبراهيم، إبراهيم محمد (2004). التنعليم المفتوح وتعليم الكبار: رؤى وتوجهات. القاهرة: دار الفكر العربي. ص160.

– الحميد، خديجة (2017)، **التعليم عن بعد**. مخبر الممارسات اللغوية في الجزائر. الملتقى الدولي حول التعليم عن بعد بين النظرية والتطبيق التجربة الجزائرية أنموذجا. كلية الآداب واللغات. جامعة مولود معمري تيزي وزو. الجزائر: منشورات مخبر الممارسات اللغوية في الجزائر. ص170.

– عزوز، أحمد (2017). التعليم عن بعد بين النشأة والتطوير–مقاربة في خلفيته التاريخية وأبعاده التنموية–. الملتقى الدولي حول التعليم عن بعد بين النظرية والتطبيق التجربة الجزائرية أنموذجا. كلية الآداب واللغات. جامعة مولود معمري تيزي وزو. الجزائر: منشورات مخبر الممارسات اللغوية في الجزائر. ص29.

– السنبل، عبد العزيز بن عبد الله (2002). **التربية في الوطن العربي على مشارف القرن الحادي والعشرين**. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث. ص102.

– كلاب، سهيل كامل عبد الفتاح (2017). **التعليم عن بعد في الجامعات العربية بين صعوبة الاعتراف وواقع التطبيق**. الملتقى الدولي حول التعليم عن بعد بين النظرية والتطبيق التجربة الجزائرية أنموذجا. كلية الآداب واللغات. جامعة مولود معمري تيزي وزو. الجزائر: منشورات مخبر الممارسات اللغوية في الجزائر. ص296.

– عبد الحي، رمزي أحمد (2010). **التعليم عن بعد في الوطن العربي وتحديات القرن الحادي والعشرين**. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية. ص92.

– عبد العاطي، حسن. أبو خطوة، السيد (2009). **التعلم الالكتروني الرقمي النظرية، التصميم، الإنتاج**. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر. ص23.

– زيتون، كمال عبد الحميد (2001). **تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات**. عمان: العربية للنشر والتوزيع. ص09.

– كلاب، سهيل كامل عبد الفتاح (2016). **التعليم الالكتروني مستقبل غير التقليدي**. ط1. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع. ص70.

– الخلفاوي، وليد سالم محمد (211). **التعليم الإلكتروني تطبيقات مستحدثة**. الطبعة الأولى. القاهرة: دار الفكر العربي. ص108.

– الحنيطي، عبد الرحيم (2020). **الدليل العلمي لجودة برامج التعلم عن بعد. مجلس ضمان الجودة والاعتماد في اتحاد الجامعات العربية**: اتحاد الجامعات العربية. ص03.

الكتب الأجنبية:

- Peignier, Pierre (2004). **marketing et stratégie des services**. Paris: Economica. p73.

المجلات العلمية:

– سلهامي، سامية (2021). تجربة التعليم عن بعد في ظل انتشار فيروس كورونا من وجهة نظر الطلبة، دفاتر MECAS، المجلد 17، العدد 03، جوان 2021، ص ص389-401.

– زايد، محمد (2020). **أهمية التعليم عن بعد في ظل تفشي فيروس كورونا**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 09، العدد 04، ص ص488-511.

– بواب، رضوان (2019). **الجودة في التعليم الجامعي وآليات ضمانها داخل مؤسسات التعليم العالي**، El-Khaldounia Journal of Human and Social Sciences، المجلد 11، العدد 01، ص ص48-58.

– شناف، خديجة، بلخيري، مراد (2017): **معايير ضمان جودة التعليم العالي، عرض لبعض النماذج العالمية**، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، العدد 24، ديسمبر، ص ص240-255.

– ريهام، مصطفى محمد أحمد (2012). **توظيف التعلم الالكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 09، ص ص01-20.

– هالة، عبد القادر صبري (2009). **جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 04، ص ص148-176.

– الملا، أحلام عبد اللطيف أحمد (2016). **تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي بريطانيا**، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد 39، ص ص123-168.

- قزادري، حياة (2019). **ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الالكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح**، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية، المجلد 07، العدد 13، ديسمبر، ص ص119-148.

- بن ضيف الله، نعيمة، بطوش، كمال (2016). ملامح التعليم الالكتروني بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية مشروع البرنامج الوطني للتعليم عن بعد، حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 16، جوان، ص ص425-452.

- غراف، نصر الدين (2011). التعليم الالكتروني ومستقبل الإصلاحات بالجامعة الجزائرية، Revue de l'Information Scientifique et Technique، المجلد، 19، العدد 02، ص ص59-81.

الرسائل الجامعية:

- ضيف الله، نسيمة (2017/2016). **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية دراسة عينة من الجامعات الجزائرية**. أطروحة دكتوراه في علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة الحاج لخضر باتنة 01. ص26.

الملتقيات العلمية:

- عيمر، سعيد (2005). **التكوين الالكتروني وإسهاماته في تنمية الكفاءات داخل الاقتصاديات المبنية على الدراسات**. الملتقى الدولي الثالث حول اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية. جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر. ص ص16-17.

المواقع الالكترونية:

- Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail mettre le travail au cœur du changement. **les démarches qualité**, **organisation et technologie** (2007). Réseau Anact. P04. www.anact.fr/portal/pls/portal/docs/1/370337.PDF, تاريخ الزيارة: 2021/05/12.