تبني نظم إدارة التعليم (LMS) لضمان الجودة و التميز الأكاديمي في منظومة التعليم العالي العربي

رؤية استطلاعية لجامعة محمد الشريف مساعدية بسوق أهراس (الجزائر)

د.رقايقية فاطمة الزهراء

جامعة محمد الشريف مساعدية بسوق أهراس (الجزائر)

الملخص :

إستراتيجية التميز المعتمدة من طرف المنظمة تتحقق من خلال العمليات الفكرية الذكية من إبداع ، ابتكار ، تجديد، بحث وتطوير لتقديم مخرجات متميزة لا تقبل الاستنساخ أو التقليد من طرف المنافسين وتكمن أهمية اعتماد نظم إدارة التعليم (LMS) كأهم مورد للميزة التنافسية في تحقيق القيمة وخلق الثروة و ضمان جودة الناتج(المخرجات) .

كلمات مفتاحيه : إدارة المعرفة ،الخدمة التعليمية ، منظمات التعليم العالي ،الجودة ،نظم إدارة التعليم (LMS).

The adoption of systems administration education (LMS) to ensure academic quality and specification in the organization of the Arab Higher Education

Preliminary view in Med Cherif Messaadia University Souk-Ahras – Algeria

Summary:

The distinction strategy adopted by the organization is to realized through intelligent and intellectual operations namely, creation, innovation, invention, research and development to give prominent productions which not accepts unlikely to be cloned or forged by competitors, the importance of the adoption of systems of educational administration as the best resources for competitive

distinction in the realization of value and wealth creation and quality assurance of production.

Keywords:
Administration of cognition - the service of education - organizations of higher education - quality - systems of educational administration

Résumé :

La stratégie de distinction adoptée par l'organisation se réalise a travers les opérations intellectuelle intelligente à savoir , la création ,l'innovation , l'invention , la recherche et le développement pour donner des productions éminentes qui n'accepte guère d'être clonées ou contrefaites par les concurrents , l'importance de l'adoption des systèmes de l'administration de l'enseignement comme les meilleures ressources de la distinction concurrentielle dans la réalisation de la valeur et la création de la richesse et dans la garantie de qualité de production .

Mots clés :

Administration de la cognition – le service de l'enseignement – les organisations de l'enseignement supérieur – la qualité - systèmes de l'administration de l'enseignement

مقدمة:

بدأ الله عز وجل بتفصيل العلم وتقديمه قبل القول والعمل ،لقوله تعالى في محكم تنزيله [فاعْلَمْ أنهُ لاَ إلَه إلاَ اللهُ واسْتَغْفَر لذَنْبكَ وللمُؤْمِنينَ والمُؤْمِنَات](محمد: الآية 19) ,كما بين فضل العلم والعلماء في آيات كثيرة فقال سبحانه وتعالى:[يَرْفَعُ اللهُ الذِينَ آمَنُوا مِنْكُم والذِينَ أُوتُوا العِلْمَ درَجاَت] (المجادلة: الآية 11).،ويعد التعليم من أهم قطاعات صناعة الخدمة لاسيما التعليم العالي. وتزداد صعوبة قياس وتحديد جودة الخدمة التعليمية نظرا" لعدم نمطية المعايير المستخدمة ، إضافة إلى تأخر الباحثين في الغالب عن تطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة في منظمات تلك الصناعة .

فالتغيرات التي تحدث في المنظمات كنتيجة للمستجدات البيئية المليئة بالتحديات التنافسية تجعل من الصعوبة عليها اكتساب ميزة تنافسية، ولقد أصبحت إدارة المعرفة باعتبارها مقدرة محورية ونشاط تتفوق به المنظمة قياسًا لمنافسيها مورد التميز .

ومن الجدير بالذكر أن معظم التقارير الحديثة للمنظمات الدولية تركز على المعرفة وتؤكد على أهميتها ، فقد ظهرت دراسة منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية [OECD] (1998) أن معدلات النمو الطويلة المدى لاقتصاديات دول المنطقة تعتمد على المحافظة على الأساس المعرفي وتنميته ، وفي سياق ذلك أكد تقرير التنمية الإنسانية العربية [UNDP] (2002) على أن المعرفة عصب التنمية وسلعة ذات نفع عام على

جميع نواحي الحياة، كما دعا التقرير لسنة 2003 إلى ضرورة بناء مجتمع المعرفة ، ومن جهته فتقرير البنك الدولي (2002)– "بناء مجتمعات المعرفة : تحديات جديدة أمام التعليم العالي –" يؤكد على أن المعرفة أهم عنصر في التنمية الاقتصادية ، كما أن مقدرة المجتمع على إنتاج المعرفة واختيارها ومواءمتها وتحويلها إلى خدمات أو سلع يعد عنصرًا مهما للتنمية الاقتصادية المستديمة .

ولطالما كان موضوع جودة التعليم الذي تقدمه مؤسسات التعليم في العالم العربي محط اهتمام صانعي القرار في مختلف أنحاء العالم العربي .بعدما أصبح من الواضح عجز النظام التعليمي السائد عن تلبية متطلبات التنمية في المنطقة لكي نصبح قادرين على المنافسة على المستوى العالمي.

وجاء تأسيس المنظمة العربية لضمان الجودة(AROQA) كمؤسسة خاصة غير ربحية تقدم خدمات التقييم الخارجي في العالم العربي لتجسد رؤية اتحاد الجامعات العربية ولتكون امتداداً للنهج المتبع في العديد من دول العالم المتقدم .

ويعتبر توظيف تقنية المعلومات والانترنت في التدريب والتعليم من أهم مؤشرات تحول المجتمع إلى مجتمع معلوماتي, لأن ذلك سيسهم في زيادة كفاءة وفعالية نظم التعليم, وفي نشر الوعي المعلوماتي, وبالتالي في بناء الكوادر المعلوماتية التي تنشدها المجتمعات في العصر الحالي.

سنحاول من خلال هذه الإطلالة المقتضبة على واقع التعليم العالي و أن نتعرض لبعض العوائق التي حالت وتحول دون قيام الجامعة بدورها التنويري والإبداعي في المجتمع، كما سنشير إلى بعض الآليات الكفيلة بإعادة إنعاش دور الجامعة وتفعيل وظيفتها و موردها البشري ،وتجديد دمائها في عصر عماده التغيرات العاصفة، عصر لغته الجدية والإبداع والتجديد والتميز ،ولا مكان فيه للإتكالية و الزيف العلمي والتسطيح الفكري.

إشكالية الدراسة:

تأتي إشكالية الدراسة من الشعور بأوجه القصور للبحث العلمي و التعليم العالي العربي وعجزه عن أداء مهامه المناطة ، ويظهر ذلك من خلال وجود العديد من المثبطات التي تعترضه وعلى جميع المستويات ، كما أن الإشكالية تكمن ليس في وجود رأس المال الفكري من عدمه فقط ،بل في مقدرة منظمة التعليم العالي على استخدامه في إمكانية تطبيق إدارة الجودة .

خاصة وأن معظم منظمات التعليم العالي العربية لا تزال تفتقر إلى مفهوم ومعنى واضح لرأس المال الفكري وتشهد ضعفاً في كيفية استخدامه وإداراته كمدخل لضمان إدارة

الجودة على اعتبار أهمية تلك المتغيرات في تحقيق القيمة الحقيقية للجامعة ،ويمكن تحديد أبعاد الدراسة وتحقيق أهدافها من خلال طرح الإشكالية التالية :

إلى أي مدى يمكن تبني نظم إدارة التعليم (LMS) لضمان الجودة و التميز الأكاديمي في منظومة التعليم العالي العربي ؟

و يندرج ضمن ذلك جملة من التساؤلات:

– ما دور التعليم في بناء مجتمع المعرفة ؟

-ما واقع مفهوم إدارة الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي؟و ما هي أهم المعوقات التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في منظومة التعليم العالي؟

-ما المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة العملية التعليمية في ضوء التجارب العالمية؟

– ما مدى نجاح منظمات التعليم العالي العربي في إقامة نظام داخلي للجودة يمكنها من الوفاء بالمتطلبات الأكاديمية كما حددها مركز ضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي؟

للإجابة على تلك التساؤلات وغيرها قدمت الدراسة كمحاولة من خلال منهج وصفي – تحليلي، لوصف الواقع و تحليل مكوناته مشخصاً الأبعاد المختلفة للتوصل إلى جملة من المقترحات و الحلول .

ولقد أنجز العمل بالاعتماد على مجموعة من المصادر باللغة العربية والأجنبية، والاستعانة بالمجالات والدوريات ،وللتأكد من مصداقية المعطيات المتاحة فقد تم مقارنتها في أكثر من مصدر لتفادي ما قد يشوبها من أخطاء (متعمدة أو غير متعمدة)..

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من كونها تعتمد مدخلاً يلزم المنظمات التي تعمل في ظل بيئة تتسم بالتغير المستديم لتحقيق الاستغلال الفعال لمواردها ، مع توفير المناخ الملائم له لتحقيق أداء فاعل ،من خلال تجسيد إدارة الجودة و تظهر أهمية الدراسة فيما يلي :

- إن معرفة مضمون إدارة الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي سيساهم في تحديد مدى تحقيق منظومة التعليم العالي لأهدافها وتحديد جوانب القوة لتعزيزها، وجوانب القصور للعمل على التغلب عليها.
- إمكانية استثمار رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة في منظمات التعليم العالي العربية .

أهدف الدراسة:

تسعى الورقة البحثية إلى ما يلي:

–تحليل مضامين إدارة الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي.

-التعرف على المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة العملية التعليمية في ضوء التجارب العالمية.

–طرح فكرة نظم إدارة التعليم (LMS) كحل أساسي لتطوير المستوى التعليمي في العالم العربي ليواكب التطور التكنولوجي. وزيادة وعي المجتمع بمؤسساته وحكوماته لأهمية هذا التعليم كتحدٍ تكنولوجي .

حدود و مجتمع الدراسة :

حيث اقتصر البحث على البيانات الإحصائية المتوفرة ,دون تحديد فترة زمنية محددة تشمل جميع البحث, وإنما حسب توفر المعلومات المتاحة, وذلك لصعوبة الحصول على معلومات حديثة ومتكاملة حول نشاط البحث العلمي و التعليم العالي في الوطن العربي،أما مجتمع الدراسة فقد تضمن عينة من طلبة "جامعة محمد الشريف مساعدية بسوق أهراس (الجزائر)" في مختلف الأطوار و التخصصات وذلك لأهمية وجهة نظرهم و قدرتهم على التغيير ، و كأحد عملاء المنظومة الجامعية التي تسعى لإرضائهم.

و تأتي الورقة البحثية لتلقي الضوء على العناصر التالية :

❖ ***الإطار النظري :***

أولا– دور التعليم العالي في بناء مجتمع المعرفة.

ثانيا – الجودة والتميز الأكاديمي في منظومة التعليم العالي .

ثالثا – نظم إدارة التعليم (LMS) مدخل التميز الأكاديمي في منظومة التعليم العالي العربي.

❖ ***الجانب الميداني :***

أولا– دراسة استطلاعية في جامعة محمد الشريف مساعدية بسوق أهراس (الجزائر) .

❖ ***الإطار النظري :***

أولا–دور التعليم العالي في بناء مجتمع المعرفة

تمثل المعرفة والمعلومات سلاحا ضد المنافسة، فهي أكثر قوة وقيمة من الموارد الطبيعية

والدليل على ذلك النجاح المحقق من طرف المنظمات التي تمتلك أفضل وأحسن المعلومات مع استخدامها بإتقان وبراعة لإمكانية التميز في السوق بكفاءة .

وفقد ظهرت مصادر جديدة للميزة التنافسية من صنع البشر وتتضمن المقدرة على الاستثمار في عقل الإنسان ،حيث أن أهم عامل من عوامل مدخلات الإنتاج في المصنع البشري يتمثل في المعلومات باعتبارها أهم غذاء لعقل الإنسان .

ويعتبر توظيف تقنية المعلومات والانترنت في التدريب والتعليم من أهم مؤشرات تحول المجتمع إلى مجتمع معلوماتي, لأن ذلك سيسهم في زيادة كفاءة وفعالية نظم التعليم, وفي نشر الوعي المعلوماتي, وبالتالي بناء الكوادر المعلوماتية التي تنشدها المجتمعات في العصر الحالي.

1-فلسفة التعليم :

تضمنت فلسفة التعليم عدة أطروحات تمحورت حول :

- أن العلم هو أداة الإنسان لمعرفة بيئته واستثمار ما أودعه الله فيها من أسرار سنن و قوانين تبرهن على وجوده جل وعلاَ ، و ما أودعه فيها من مكاسب للناس (تقرير التنمية البشرية [HDR]، 1999)
- أن التعليم هو الأداة الفاعلة لإعداد الكوادر البشرية الضرورية لتحقيق التنمية الاجتماعية و الاقتصادية . (الشايجي،1998)
- أن التعليم هو الآلية اللازمة لتحرير إرادة الشعوب وتخليصها من مختلف صور العنف و

التسلط الموروثة عن عهود الاستعمار ، كما أنه السبيل إلى الوعي بالتغيرات التي تحدث على الصعيد العالمي في مختلف المجالات.(الحوات ،2004)

ولقد كانت فلسفة التعليم تستند على أن هدف التعليم هو ***لممارسة المهنة طول العمر*** ، و قد تغيرت تلك الفلسفة نتيجة للثورة المعلوماتية ،حيث أصبحت حاليا ضرورة ***التعليم أثناء العمل*** ، من خلال دورات بين فترة وأخرى ، كما أنه من الضروري أن يكون التعليم هو العمل باستمرار أي ***التعلم مع العمل*** .

2-التعليم و التنمية المستديمة :

في أعقاب الحرب العالمية الثانية وبعد هزيمة فرنسا، شعر الناس بخيبة أمل فادحة، وفي ظل هذا التشاؤم من حرب خاسرة طرح شارل ديجول(Charle de Gaule) سؤالاً ذا مغزى حين سأل عن أوضاع التعليم في فرنسا وعن حالة الجامعات وعن القضاء، فأُخبر أن التعليم والقضاء بخير، فعلَّق قائلاً: "إذن فرنسا بخير"؛ ويُفهم من هذا أن حالة التعليم في دولة ما هي محك نجاح الدولة وتقدمها وصحوتها بعد كبوته.

ولقد أكد تقرير ريو دي جانيرو (1992) على أهمية التعليم في تحقيق التنمية المستديمة على اعتبار أن التنمية المستديمة تعتمد على تنمية الموارد البشرية ، وتعتمد هذا الأخيرة على تعليم و تدريب مجددين ، ويؤكد تقرير (UNDP،2002) على أهمية التعليم الذي يعد العامل الأساسي لنشر المعرفة التي هي لب التنمية ، فالمعرفة سلعة ذات منفعة عامة تدعم مختلف الاقتصاديات و المجتمعات وتنتشر في جميع جوانب النشاط الإنساني ، ويضيف التقرير أن قيمة المعرفة لأغراض التنمية تتوقف على مدى تطبيقها بفاعلية ، وذلك من خلال إيجاد حلقات وصل بين نظم التعليم والتدريب وطلب سوق العمل.

ومن جهته يؤكد اجتماع دكار (2002) وقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة (2003) على دور التعليم في تحقيق التنمية المستديمة من خلال :-

- التوسع في رعاية وتعليم الطفولة المبكرة .
- التأكيد على منح فرصة الحصول على تعليم جيد للجميع .
- التأكيد على أن احتياجات الجميع للتعليم متوفرة.
- تخفيض مستوى الأمية.
- عدم التفرقة بين التلاميذ بسبب الجنس (تقرير الأمم المتحدة [UN]،2003).
- تحسين كل الأمور المتعلقة بنوعية التعليم.

وعلى ضوء ذلك فهناك علاقة وطيدة بين التعليم والتنمية المستديمة ، على اعتبار أن طلاب اليوم سوف يقودون تنمية اقتصاديات الغد ، وبذلك أصبح التعليم المستمر ضرورياً بصورة حاسمة للتنمية الاقتصادية ،إذ يعتمد الاقتصاد التنافسي المعولم والقائم على المعرفة على التطور والتغير نحو الأفضل ،ولذلك لا يتوقف التعليم والتدريب عند درجة أو حد معين.

3-مؤسسة التعليم العالي كمنظمة متعلمة:

ظهر مفهوم المنظمة المتعلمة (Learning Organization) كأداة لتطوير المؤسسات وكمدخل للتغيير (Finchman and Rhodes, 2005). وقد عرفتها مارسك وواتكنز (Marsik and Watkins) بأنها المنظمة التي تتعلم باستمرار لتحويل ذاتها من خلال تمكين العاملين وتشجيع التعاون والعمل بروح الفريق وتشجيع الحوار المفتوح والاعتراف بالتبادلية والاعتمادية والتكامل بين الأفراد والوحدات الإدارية والأكاديمية في المنظمة(في العمري ،2011) ، وعليه فإن خصائص المنظمة المتعلمة تشتمل على ما يلي:

- توفر فرص للتعلم المستمر.
- تحفيز الحوار والاستفسار.
- تشجيع التعاون وتعلم الفريق.
- إيجاد أنظمة تسعى للتعلم والمشاركة فيه.
- تمكين الأفراد ودفعهم نحو رؤية جماعية.
- ربط المنظمة بالبيئة الخارجية.
- وجود قيادة تمثل النمذجة في أدائها وداعمة للمزيد من التعلم.

فالضامن للمؤسسة الجامعية لتصبح منظمة متعلمة وبالتالي زيادة المكونات الرئيسة لرأس مالها في سبيل نجاحها وفاعليتها هو في مقدرتها على إدارة المعرفة.

4-التعليم العالي و الاستثمار في رأس المال الفكري :

في دراسة حالة لواحد من التخصصات التي يتناولها رأس المال الفكري وهو التعليم، يعتبر رأس المال الفكري أهم الأصول الإستراتيجية غير المادية واللازمة لتخطيط التعليم العالي،

و كنتيجة للتطورات الكبيرة في مجال الاتصالات والتكنولوجيا أصبح للمعرفة دورا متميزا في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة ليلعب بذلك دورا إستراتيجيا في تعظيم قيمة تلك المنظمة من خلال:

-إمكانية قياس قيمة المنظمة التعليمية وأدائها بصورة دقيقة وكاملة خاصة وأن المعرفة تمثل قسطا كبيرا من قيمة الناتج ومن قيمة المنظمة في مجتمع المعرفة. (Dionne et Benjamin,1999)

- يعتبر من أرقى الموجودات قيمةً وله قوة تأثيرية على القيام بتغييرات وتعديلات للتأقلم مع المتغيرات البيئية .(Bayad ,1998)

-دعم الميزة التنافسية المستديمة للمنظمة التعليمية وتحقيق الكفاءة والفعالية التنظيمية والنجاح لها.

- الإدارة وبحكمة للأصول الفكرية والاستثمار في رأس المال الفكري في عصر المعرفة ثروة للمنظمة، فهو يعتبر موردا أساسياً لتحقيق التميز للمنظمات، من خلال الابتكار و الإبداع لأنه يتسم بالوفرة وعدم قابليته للاستنساخ أو التقليد. (Groupe de Voorburg sur les statistiques des services ,1999)

وتلعب منظمة التعليم العالي دوراً مهما في تثمين وتنمية رأس المال الفكري (الموارد المعرفية) ،من خلال إدارته واستثماره بحكمة لخلق الثروة الحقيقية للمنظمة ،وبالتالي الاستفادة منها في تحسين الأداء التنظيمي والإستراتيجي للمنظمة. (جاد الرب ،2006).

ولأن التعليم في المنظومة الجامعية يشهد تحولاً جذرياً في أساليب التدريس وأنماط التعلم والتعليم ومجالاته، وهذا التطور يمثل استجابة لجملة من التحديات التي تواجهه، فأصبح مطالباً أكثر من أي وقت مضى بالعمل على الاستثمار في قدراته البشرية وما تملكه من ثروات فكرية وخبرات معرفية بأقصى طاقة ممكنة من خلال تطوير مهاراتها لتمتلك القدرات اللازمة للتعامل مع المستجدات.

هذا ما يقودنا لطرح النقاش حول الجودة والتميز الإكاديمي في منظوات التعليم العالي .

ثانيا– الجودة والتميز الأكاديمي في منظومة التعليم العالي .

أصبحت قضية جودة التعليم العالي والبحث العلمي موضع اهتمام كبير على الصعيد الإقليمي والعالمي ،حيث أن الجامعة تمثل مجتمع الريادة في السلوك الإنساني والمعرفة لأنها لا ترتبط فقط بتزويد التعليم والمعارف داخل القاعات الدراسية بل تتعداها إلى النهوض بإعداد الأجيال لتولي قيادة عمليات التغيير والتطوير لتحقيق أهداف التنمية الشاملة،إلا أن هذا يتطلب رسم استراتيجيات وأهداف محددة وواضحة ذات معايير ومقاييس تتوافق مع منظور الجودة ، مع وضع تصور واضح للمجالات والأهداف التي تسعى إدارات الجامعات لتحقيقها .

1–ضمان الجودة في التعليم الجامعي : (Quality Assurance):

نشأ مفهوم ضمان الجودة في التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية في بدايات القرن الماضي آخذاً شكل الاعتماد الأكاديمي. (المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم [AROQA]،2008)

وقد بدأ كنشاط اختياري غير حكومي يهدف إلى الارتقاء بنوعية التعليم في المدارس والكليات والجامعات.

والمتتبع لمسيرة التعليم الجامعي بشتى تخصصاته وفروعه واتجاهاته الحديثة، يلمس التغيير المستمر الذي تشهده جامعات الدول المتقدمة.وهذا بحد ذاته يشكل تحدياً كبيراً لأنظمتنا التعليمية في الوقت الراهن ،لأن التعليم ليس فقط يتم تقديمه لكل المواطنين فحسب،بل التأكيد على التعليم يجب أن يقدم بجودةٍ عالية لصناعة عقل الإنسان الذي يعتبر رأس المال الحقيقي في عصر العولمة والمعلوماتية،وغدت الجامعات تتنافس في تأهيل وبناء الإنسان الذي يستطيع التكيف والمواجهة في عالم المعرفة المتطور والمتسارع بلا حدود.

فهنالك من يعرف الجودة في التعليم بأنها التميز، وهناك من يعرفها بمعنى استمرارية الإتقان في مخرجات التعليم العالي ،وهناك من يراها بأنها قابلية الملائمة بين مخرجات التعليم وسوق العمل، وآخرون يستخدمونها كمؤشر للمقارنة بين قيمة الناتج التعليمي وحجم

الإنفاق على التعليم أو كمؤشر لقياس العائد (المادي وغير المادي) مقابل الاستثمار في التعليم،وهناك من يرى الجودة في التعليم العالي على أنها القابلية على التكيف مع التغيرات الهيكلية في سوق العمل وفي الاقتصاد القومي، فضلاً عن القابلية على مواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية والقابلية لتحقيق التغيير المستمر نحو الأفضل ،كما أنها تعبر عن تلبية توقعات الطلبة (أبو فارة ،2004)، ويعود الفضل في استخدام إدارة الجودة الشاملة في إدارات المصانع وفي التربية إلى مساهمات العديد من العلماء الأمريكيين واليابانيين من أمثال : أدوارد ديمنج" ويليام ادوارد ديمنج(William Edwards Deming)، جوزيف جوران(Joseph Joran)، فيليب كروسبي(Philip Crosby) وايشيروايشي كاوا.... و غيرهم .

إلا أنه يرى العديد من المهتمين بالفكر التربوي أن عالم الإحصاء الأمريكي" ويليام ادوارد ديمنج" كان سباقا إلى تحليل وعرض مقترح برنامج شامل لمفهوم الجودة وإدارتها في الأربعينات من القرن الماضي ،وقد ظلت المبادئ التي اقترحها أساساً يستند إليها العديد من الباحثين في موضوع الجودة وإدارتها،كما أصبحت تلك المبادئ تدرج خلال تصميم أي برنامج مقترح لإدارة الجودة الشاملة من خلال :-

- التركيز على العملاء، من خلال إشباع المتطلبات الأكاديمية والعاطفية لدى الطالب، وذلك بجمع البيانات عن رغباتهم واستخدامها في تعديل وتصميم البرامج والأنشطة المناسبة لتلك الاحتياجات.

-التحسين والتطوير المستمر في الأداء والخدمات، و ذلك برفع مستوى التعليم والعمليات الإدارية، من خلال التقييم الدائم والمتكرر واستخدام التحليل الإحصائي للبيانات وإعادة هندسة البرامج والعمليات الإدارية.

- العمل بروح الفريق، من خلال التعاون بين المديرين وأعضاء هيئة التدريس والطلبة العاملين ،باستخدام عدة عمليات ،كديناميكية الجماعات وبناء الفريق والتغذية المرتدة (Feed Back) وفريق العمل.،و يظهر نموذج ضمان الجودة التعليمية في المخطط أدناه.

المخطط رقم -01- نموذج ضمان الجودة في التعليم العالي

المصدر : من إعداد خلية ضمان الجودة في التعليم بجامعة محمد الشريف مساعدية بسوق أهراس (الجزائر)

فالجودة في التعليم العالي تعنى: التطوير المستمر والأداء الكفء لمؤسسات التعليم العالي، لكسب ثقة المجتمع في خريجيها على أساس آلية تقييم معترف بها عالميا.

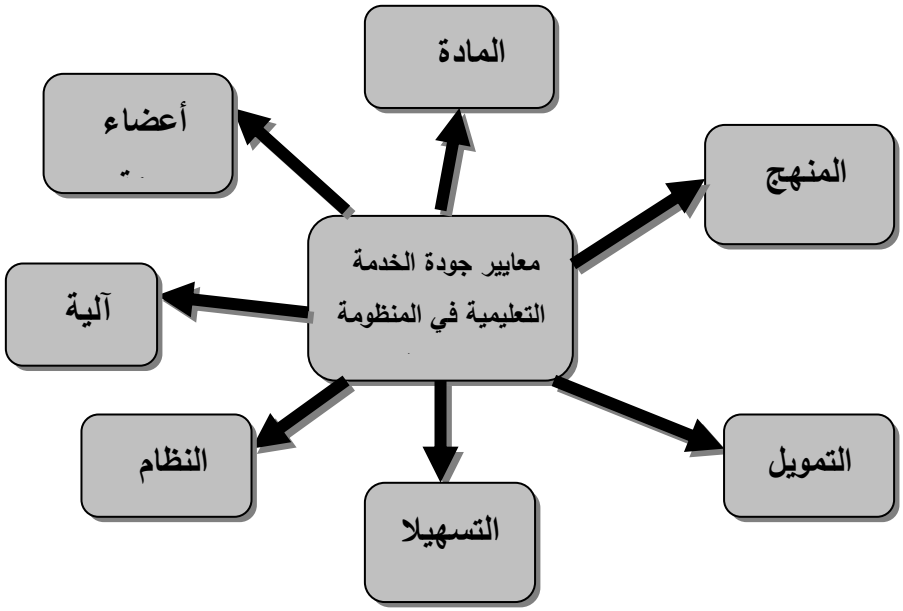
2-معايير جودة الخدمة التعليمية في المنظومة الجامعية :

المتجهات الحديثة في قياس وإدارة الجودة عمومًا والخدمة التعليمية بشكلٍ خاص تعتمد على قياس مخرجات التعليم الجامعي المتمثلة في توافر خصائص معرفية مهارية وسلوكية في الخريجين ، ويمتد قياس جودة الخدمة إلى جودة عناصر تقديم الخدمة التعليمية.

ومن بين أهم معايير جودة الخدمة التعليمية الأكثر قبولاً وتأييدًا لدى الأوساط الجامعية والمؤسسات التعليمية ما يلي:-

المخطط رقم -02-

معايير جودة العملية التعليمية في المنظومة الجامعية



المصدر : من إعداد الباحثة استنادا معلومات من :

- العواودة ،أمل سالم .(2002).خطوات البحث العلمي:دورة تدريب المتطوعين على المسح الميداني. الأردن . الجامعة الأردنية: مكتب خدمة المجتمع .
- زيان ،عمر محمد .(2002). البحث العلمي ، مناهجه وتقنياته . القاهرة .: الهيئة المصرية العامة للكتاب.

– **المنهج العلمي** : تعدّ مناهج الدراسة الجامعية من أهم عناصر العملية التعليمية والتي تخضع دومًا للتقويم من خلال أساليب متنوعة وبالتركيز على جوانب مهمة كالمحتويات العلمية للمقررات الدراسية ومدى تناسبها مع طبيعة الدراسة وأهدافها ومدى مساهمتها في دعم إمكانات الإبداع والابتكار لدى الطلبة ومرونة هذه المناهج في استحداث تخصصات ومقررات جديدة. (العواودة ،2002)

– **المادة العلمي:** و تشمل المطبوعات التي صممت ونظمت على أساس الحصول على معلومات وبيانات محددة بشكلٍ سهل وسريع إضافة إلى الوسائل السمعية ، البصرية والأقراص بمختلف بأشكالها المختلفة (زيان ،2002).و تكمن درجة جودة المرجع العلمي في المستوى العلمي ، والموثوقية ، وشكل وأسلوب إخراج المرجع العلمي ووقت توفره وسعره والاستفادة منه وأصالة المادة العلمية .

–**أعضاء هيئة التدريس** : و هم قوام الجامعة ومركز البحث العلمي ، فهم مصدر الخبرة التي تتوجه بهم الجامعة لخدمة المجتمع .

–**آلية التقييم** : حيث يتضح من خلال مختلف النظم التعليمية أنها تحدد دور الطالب باعتباره مستقبلاً للمعلومات ومختزنًا لها ، حيث تعتمد أساليب التدريس في تلك النظم على آليات التلقين والحفظ ثم اختبار مدى قدرة الطالب على اكتسابه وفهمه للمعلومات التي تلقاها ، إلا أن تلك الآليات التقويمية تغيرت بالاعتماد على أساليب التقويم الموضوعية نتيجة للثورة المعلوماتية واتساع مفهوم المعرفة وإدارتها في الاقتصاديات المتقدمة . (الهيتي ،1999،أ)

– **النظام الإداري** : والذي يهدف إلى تنسيق المجهودات البشرية لتتمكن من تحقيق أهدافها بأقل التكاليف من خلال التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة لأداء منتسبي المنظومة الجامعية. (الهيتي ،1999،ب)

– **التسهيلات والحوافز المتاحة** : على اعتبار أن جودة التسهيلات والتجهيزات المادية ومدى تناسبها مع طبيعة العملية التعليمية أو طبيعة اختصاصات الكلية حسب أقسامها العلمية ومراكزها البحثية تعتبر أساس جودة الخدمة التعليمية.(كتوفر القاعات الدراسية والمخابر والورش و مختلف الأجهزة والمعدات، و المتطلبات العلمية والبحثية وأماكن المطالعة الكتب المتاحة للإعارة.....) .

– **التمويل اللازم:** من خلال توفر الموارد الاقتصادية والنقدية والعينية ووضعها في خدمة المؤسسات التعليمية ،من أجل تسيير شؤونها وتنفيذ مهامها وبرامجها ومن ثمّ تحقيق أهدافها.

إلا أن التعليم الجامعي كغيره من المجالات الأخرى يتأثر بالتكنولوجيا الحديثة ، بل يمكن أن تكون التكنولوجيا بمختلف أشكالها أحد الحلول الفريدة لمعضلات التعليم في المرحلة الجامعية من خلال استخدام تقنيات التعليم كأدوات تكنولوجية معرفية لا يقتصر

دورها على عرض المعلومة، بل يمتد إلى تنمية مهارات عقلية عالية لدى الطالب الجامعي كالتنبؤ والتفسير والتحليل

وبالتالي غدا يعرف ما يسمى "مدرسة بلا أسوار" Wall-less School أو "مدرسة المستقبل"Future School أو المدرسة الذكية Smart School أو التعليم الالكتروني، و الذي بدوره يدعم الجودة والتميز الأكاديمي لمنظومات التعليم العالي.

ثالثا– نظم إدارة التعليم (LMS) مدخل التميز الأكاديمي في منظومة التعليم العالي العربي :

تطور حركية الاقتصاد في نهايات القرن العشرين قاد إلي ظهور مفهوم الاقتصاد المعرفي الذي صاغ أطروحات غير مسبوقة مثل الاقتصاد الرقمي ورأس المال الفكري ،ويمهد لتأسيس المجتمع المعرفي، الذي يتجاوز الحقبة الرقمية التي تعتمد على توظيف التقنيات المتطورة في مجال الكومبيوتر والاتصالات إلى الحقبة المعرفية التي تحتل فيها ثقافة التمايز المعرفي والإبداع و الابتكارية مقاماً رفيعاً ومؤثراً.

وتعد مواكبة التطورات المتلاحقة في تقنيات المعلومات والتعامل معها بكفاءة ومرونة من أهم التحديات التي تواجه الطالب الجامعي، خاصة و أنه لا يجب النظر للمنظومة التعليمية كمصانع بل كمؤسسات أساسها التفاعل والمعرفة .

1–نشأة و تطور نظم إدارة التعليم (LMS) – Learning Management System

تعود نشأة نظم إدارة التعليم (LMS) إلى سنة 1996، منذ أن أطلق الرئيس الأمريكي السابق "بيل كلينتون"(Bill Clinton) مبادرته المعروفة باسم تحديات المعرفة التكنولوجية التي دعا من خلالها إلى ربط كافة المدارس الأمريكية العامة و صفوفها بشبكة الانترنيت بحلول سنة 2000، و من منطلق تلك المبادرة قام اتحاد المدارس الفدرالية العامة سنة 1996 بإدخال مشروع الانترنيت الأكاديمي كمدرسة تقوم بتدريس مقررات عبر الخط في ولاية واشنطن.

(ساحل ،2004،أ)

مع إنشاء جامعة إلكترونية في إنجلترا، لتقديم مقررات عبر الخط في التعليم المستمر و التنمية المهنية، و امتد تطبيق التعليم الإلكتروني ليشمل دول أخرى،.

فنظم إدارة التعليم (LMS) نظاماً تفاعلياً يعتمد على بيئةٍ الكترونية متكاملة، ويستهدف بناء المقررات الدراسية بطريقةٍ يسهل توصيلها، بواسطة الشبكات الإلكترونية، وبالاعتماد على البرامج والتطبيقات، التي توفر بيئةٍ مثالية، فضلاً عن إمكانية الإرشاد والتوجيه وتنظيم الاختبارات وإدارة المصادر والعمليات وتقويمها.

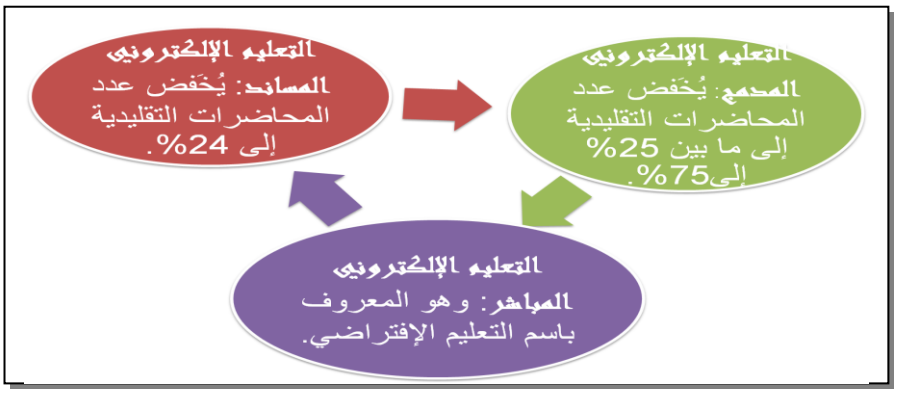
فهو يجعل المجتمع مجتمعاً استفسارياً، من خلال زيادة التفاعل بين الطالب والمدرس وبذلك يزيد من أهمية الطالب في العملية التعليمية و من كمية وطريقة المعرفة التي يتلقاها الطالب، مما يضع مهمة إدارة عملية إيصال المعرفة إلى الطالب على عاتق المدرس.

2- أنواع نظم إدارة التعليم (LMS):

بناءً على مضمون التعلم الإلكتروني فهو يتم في ثلاث بيئات مختلفة وهي المقررات الإلكترونية المباشرة ، المقررات الإلكترونية المتمازجة(المدمجة) و المقررات الإلكترونية المساندة.

المخطط رقم -03

أنواع التعليم الإلكتروني



المصدر : من إعداد الباحثة استنادا إلى معلومات من :

الهادي ،محمد محمد . (2005). التعليم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت . القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

- **التعلم الشبكي المباشر**: حيث تلغي هذه البيئة مفهوم المنظمة التعليمية كاملاً وتقدم المادة التعليمية بشكل مباشر بواسطة الشبكة، بحيث أن الطالب يعتمد بشكل كلي على الإنترنت والوسائل التكنولوجية للوصول للمعلومة و تلغي العلاقة المباشرة بين الأستاذ و الطالب.

- **التعلم الشبكي المتمازج(المدمج) :** والذي يعتبر أكثر البيئات التعليمية الإلكترونية كفاءةً إذ يمتزج فيه التعلم الإلكتروني مع التعليم التقليدي بشكل متكامل ويطوره ، من خلال تفاعل الأستاذ والطالب بطريقةٍ ممتعةٍ، لكون الطالب ليس مستمعاً فحسب بل هو جزء رئيسي في المحاضرة وتطبيقاً على ذلك لنأخذ مثلاً قراءة الطالب للدرس قبل الحضور إلى المحاضرة على أقراص قام الأستاذ بتحضيرها تحتوي على المادة بأشكالٍ متنوعة كاستخدام الصوت لبعض منها والصور لبعضها الآخر، وبهذا يكون الطالب قد أخذ تصوراً عن الدرس و عند قيام المعلم بالشرح يناقش الطالب بما لديه من أفكار،كون المادة لا تطرح للمرة الأولى على ذهن الطالب فقد أخذ مرحلة أولية في التصور والتفكير وأصبح قادراً على تطوير تفكيره والتعمق أكثر بالدرس.

- **التعلم الشبكي المساند:** وفيه يتم استخدام الشبكة من قبل الطلبة للحصول على مصادر المعلومات المختلفة . (الهادي ،2005،أ).

3-أهمية نظم إدارة التعليم (LMS):-

هناك أربع دعائم تمثل أسس التربية الحديثة كما أوردها جاكويس ديلور(Jacques Lucien Jean Delors) في تقريره عن التعلم الذي أصدرته منظمة اليونسكو عام 1996 وهي:

- أن يتعلم الفرد كيف يعرف، أي التعلم للمعرفة.
- أن يتعلم الفرد كيف يعمل، أي التعلم للعمل.
- أن يتعلم الفرد للعيش مع الآخرين، عن طريق فهم الآخرين و إدراك التفاعل معهم.
- أن يتعلم الفرد ليكون من حيث تتفتح شخصيته على نحو أفضل وتوسيع قدراته وملكاته. (الهادي ،2005، ب).

في إطار التعليم التقليدي نرى أن هذه الأسس الأربعة لا يمكن تحقيقها لكون الطالب يتعلم سطحياً فهو يتذكر المعلومات و يختزنها فقط من أجل الاختبارات ولا يستطيع تمييز المبادئ من البراهين ،كما أنه يعامل الواجبات المدرسية كتعليمات مفروضة عليه و ليست تمرينات عليه القيام بها لتعزيز الفهم ،هذا يعود لكون هذا النمط من التعليم ساكناً غير تفاعلياً.

ويرى العديد من الباحثين بأهمية بناء بيئات تعلم الكترونية تحوى الكثير من فرص التعلم التي تقدمها للمتعلمين. وينطلق هؤلاء من خلفية نظريات التعلم التي تؤكد على الحاجة والقيمة المتضمنة في بيئات التعلم التي تقدم نشاطات مشركة للطالب ، الذي يجب

أن يحظى بالفرصة الكافية لبناء المعرفة وليس مجرد التعرض لعملية انتقال المعرفة . (الصعيدي ،2005).

وتتميز تكنولوجيا الإنترنت عن غيرها بقدرتها على تحسين الأشكال التقليدية للتعليم عن بعد, من خلال زيادة التواصل. فهى تكنولوجيا تمكن من تيسير وتفريد Individualization وتعاونية Co-operation التعلم. ويشير "جونارديا وماك إيساك" Gunawardena & McIssac في هذا الصدد إلى أن "استخدام تكنولوجيا المعلومات Information Technologies يساعد على جمع المتعلمين معاً, وذلك من خلال إزالة حدود الزمان والمكان للمتعلمين ذاتياً والمتعلمين عن بعد".

فنقل عملية التعليم من مجرد التلقين من قبل المعلم وعملية التخزين من قبل الطالب إلى العملية الحوارية التفاعلية بين الطرفين هي الهدف الذي نطمح الوصول إليه لتحسين مستوى التعليم. فالتعلم الإلكتروني يمكن الطالب من تحمل مسؤولية أكبر في العملية التعليمية عن طريق الاستكشاف والتعبير والتجربة فتتغير الأدوار ،حيث يصبح الطالب متعلماً بدلاً من متلقٍ والمعلم موجهاً بدلاً من خبير. (قنديل ،2009)..

وفى ظل هذا الطرح, يلقى "كيتى كامبل" (Katy Campbell) الضوء على ثلاثة مبادئ بنائية لتصميم المقرر الإلكتروني:

- أن يهتم التعليم بالخبرات والقناعات والبنى المعرفية التي يحظى بها المتعلم بالفعل.
- يجب أن يتم بناء التعليم بحيث يكون من السهل فهمه وتعديله من قبل المتعلم.
- يجب تصميم التعليم لتيسير الاستكشاف والإطلاع والتوسع . (قطيط ،2005).

ويزداد عدد المدارس والمعاهد والمعلمين الذين يستخدمون المقررات الالكترونية بشكل غير مسبوق. فعلى سبيل المثال: يحتوى موقع www.elearners.com نحو 193 كلية وجامعة الكترونية، وأكثر من 6345 مقررا الكترونيا، ويمنح 515 درجة علمية(الدبلوم والبكالوريوس والماجستير والدكتوراه) ويستخدم أكثر من 3300 كلية وجامعة وأكثر من 35.000أستاذ و 250.000 طالب وشركة ومنظمة في مختلف أنحاء العالم مقررات الكترونية على نظام Blackboard لإدارة التعليم الإلكتروني.

ومنذ كانون الأول / يناير لسنة 1998 ، استخدم نحو 1,741,190 طالب ومعلم نظام ICA لإدارة المقررات الالكترونية ويبلغ عدد المستخدمين في الشهر حوالي 86,186 وعدد المقررات التي يستخدمونها حوالي 11.808.

حيث يتيح المقرر الإلكتروني المعتمد على الإنترنت الفرصة للطلاب الوصول إلى كم هائل من المعلومات. كما تتميز برامج التعليم الإلكتروني التي تحل محل المقرر التقليدي بالمرونة وتقديم فرص للإثراء والمراجعة. ويستطيع المعلم استخدام طرق تدريس متعددة مثل

المحاكاة والتعلم بالاستكشاف والتعلم القائم على الخبرة. وعند استخدام تدريبات واختبارات ذات تصميم جيد، يتمكن من تشخيص الصعوبات التي تحول دون إتقان الطلاب لعنصر معين, ويسهل ويقدم لهم شروحات وتدريبات إضافية أو بديلة إلى أن يتقنوا ذلك العنصر.

كما أنه يسهل على المعلم عملية تصحيح الإختبارات والواجبات، ويقدم له إحصاءات عن مدى تحصيل الطلاب وتقدمهم.

4-نظم إدارة التعليم (LMS) أحد تحديات منظومة التعليم العالي العربي :

حيث تعتبر مسايرة المستجدات المتلاحقة في تقنيات المعلومات والتعامل معها بفاعلية ومرونة أحد أهم التحديات الراهنة التي تواجه الطالب الجامعي وتصطدم بها منظومة التعليم العالي العربي ، وذلك رغم وجود بعض المبادرات والتي تبقى محتشمة في مضمونها و تشمل :

☒ **تجربة المملكة العربية السعودية:**

وتظهر مبادرات التعليم الإلكتروني في المملكة ، من خلال توقيع وزارة التعليم العالي في أواخر سنة 2006 مع شركة "ميتيور الماليزية" عقد تنفيذ المرحلة التأسيسية الأولى للمركز الوطني للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد (ساحل ،2004، ب). ،الذي يهدف إلى إيجاد نواة لحضانة مركزية للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد لمؤسسات التعليم الجامعي ، وينفذ العقد على ثلاث مراحل رئيسية ، من خلال تصميم نظام إدارة التعليم الإلكتروني و تدريب أكاديميين على نظام إدارة التعليم ومهارات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، مع بناء المنهج الإلكتروني.

☒ **التجربة مصرية:**

وقد كانت هناك العديد من المبادرات ،من خلال توقيع بروتوكول مع وزارة التربية بغرض محو أمية استخدام الحاسوب والإنترنت لخريجي الإعدادية ،عن طريق إضافة مواقع تعليمية متميزة على شبكة الانترنت من مواد تعليمية منهجية وتقويمية وتدريبية مختلفة ويتعامل معها الطلاب من خلال التعلم الذاتي ، كما تم إنشاء نموذج جديد للتعليم الإلكتروني ومن جهته قدم صندوق تطوير التعليم موافقته على إنشاء عدد من المدارس التكنولوجية، مع افتتاح شبكة معلومات الجامعات المصرية بعد تطويرها و إدخال أحدث التقنيات التكنولوجية بعد إنشاء الجامعة المصرية للتعلم الإلكتروني ودورها في تقديم خدماتها العلمية والتعليمية للجامعات والمدارس .

☒ **التجربة الأردنية:**

وقد انطلقت مبادرة التعليم الشبكي سنة 2002 كجزء من مشروع تطوير التعليم نحو الاقتصاد المعرفي، التي تهدف إلى توفير التعليم الإلكتروني على مستوى المدارس و مستوى الجامعات ، وقد حققت الأردن إنجازات مهمة على هذا الصعيد بالتعاون مع عدد من الجهات الحكومية والهيئات الدولية ومنظمات المجتمع المدني،

☒ **تجربة الإمارات العربية المتحدة:**

التعليم الإلكتروني معتمد في الإمارات العربية المتحدة من جهات حكومية ،وكذلك على مستوى القطاع الخاص، وهو موجه للقطاع التعليمي الأكاديمي وكذلك لقطاع الشركات و سوق العمل وفي سياق ذلك نشير إلى مبادرة التعليم الإلكتروني التي أطلقتها أكاديمية "إتصالات" وتوفر مجموعة من التخصصات المتعلقة بالعلوم الإدارية والإشرافية والبرمجيات وتكنولوجيا المعلومات، مع إتاحة البرامج التعليمية عبر الانترنيت، حيث يمكن للدارسين الوصول إلى تلك البرامج وإجراء التدريبات من دون الحاجة للحضور .

☒ **التجربة الفلسطينية:**

أعلنت وزارة التربية والتعليم العالي في تاريخ 25 فبراير سنة 2009 عن إطلاق مشروع حاسوب محمول لكل طالب،بهدف تعزيز استخدام التكنولوجيا في العملية التربوية وإحداث النوعية في العملية التعليمية باستخدام وسائل التكنولوجيا والتقنيات التربوية الحديثة وتمكين الطلبة من الدخول إلى عالم التكنولوجيا في سن مبكرة.

غير أن تجسيد نظم إدارة التعليم (LMS) في الدول العربية يصطدم على أرض الواقع بالعديد من المثبطات، كما أن تجارب بعض الدول العربية في هذا المجال لا تزال حديثة العهد و محتشمة.

ومن جهة أخرى فبالإضافة إلى تبني مدخل الحتمية التكنولوجية وليس الخيار التكنولوجي في محاولة إحداث التغيير الاجتماعي، فالمجتمعات العربية أغلبها يلهث وراء كل جديد دون التعرف على التكنولوجيا الكامنة خلفه، بينما تعجز النظم التعليمية عن التطور والملاحقة.

❖ ***الجانب الميداني:***

أولا– دراسة استطلاعية في جامعة محمد الشريف مساعديه بسوق أهراس (الجزائر):

لكون الدراسة تسعى إلى معرفة مدى تأثير تبني نظم إدارة التعليم (LMS) في تحقيق الجودة و التميز في العملية التعليمية في جامعة محمد الشريف مساعديه بسوق أهراس (الجزائر) لما سيضفيه من رفع المستوى التعليمي والثقافي .

لذلك قامت الباحثة بإعداد استمارة استبان حول نظم إدارة التعليم (LMS)،وزعت على أفراد مجتمع الدراسة وهم عينة من طلبة جامعة سوق أهراس (الجزائر) في مختلف الأطوار(السنة الثانية و الثالثة و ماستر) و التخصصات (مالية و تقنيات المحاسبة ، إلكترو–تقني بفروعه تحكم كهربائي و شبكات كهربائية ، هندسة مدنية ، رياضيات و إعلام ألي) و البالغ عددهم(120) طالب موزعين على (06) أقسام و معهدين، و قد تم استرجاع (105) استمارة منها ، و كانت نسبة الاستجابة (88%) ، و قد تم استبعاد (07) استمارات لعدم صلاحيتها ، و بذلك يصبح العدد المستلم (98) استمارة ، و بهذا بلغت نسبة استجابة المبحوثين (82%) .

و قد تضمنت استمارة الإستبان فئتين من التساؤلات ، فالأولى حول مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال والثانية حول وجهة النظر لمدى أهمية نظم إدارة التعليم (LMS)***(كما هو موضح في الملحق)*** وإمكانية تبنيها في جامعة سوق أهراس (الجزائر)، خاصة مع إنشاء النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني (SNDL) في شهر نوفمبر من سنة 2011 ،والذي يسمح لجميع الأعضاء بالبحث، بعد إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور وذلك في مختلف التخصصات العلمية والأدبية وتدعمها الخلية المستحدثة لضمان جودة التعليم في الجامعة.

و قد تم تحليل قائمة الإستبان باستخدام الاختبارات الإحصائية والمتمثلة في النسب المئوية و التكرارات .

وعلى ضوء ذلك كانت نتائج الدراسة الاستطلاعية استنادا لقائمة الاستبيان كما يلي :

- ***ما يتعلق بالتساؤلات العامة حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال:***

–من أصل(98) طالب ، فقد بلغ عدد الأفراد (الطلبة) الذين يتعاملون بجهاز الحاسوب حوالي (66%) ، وحوالي (54%) منهم يمتلكون اتصال دائم مع الشبكة العنكبوتية .

– ما يعادل (48%) من الطلبة مستوى استخدامهم جيد من خلال استفادتهم من الدورات التدريبية، لقاء (38%) منهم متوسط و (10%) ضعيف .

– ما يمثل (72%) من الطلبة يستخدمون الشبكة العنكبوتية يوميا بمتوسط (04) ساعات ، (13%) منهم يستخدمونها أحيانًا و (15%) يستخدمونها نادراً فقط عند الضرورة عند القيام بالبحوث العلمية .

– قام الطلبة بترتيب المواقع التي يزورونها حسب درجة الأهمية عندهم ، وكانت مواقع الشبكات الاجتماعية (مثلFacebook,Yahoo, Messenger, Twitter) في المرتبة الأولى للتواصل مع مختلف الأصدقاء ، مواقع النشرات و الأخبار المركز الثاني لأهميتها

عندهم في سرعة حصولهم على المعلومات قبل وسائل الإعلام المكتوبة ، المواقع التثقيفية و النوادي التعليمية في المركز الثالث ، و احتلت مواقع التسلية و الترفيه المرتبة الأخيرة .

- ***ما يتعلق بالتساؤلات التي تدور حول تصورهم لنظم إدارة التعليم (LMS) وإمكانية تجسيده فقد كانت على النحو التالي :***

-ما يمثل (53%) من الطلبة عرفوا *نظم إدارة التعليم (LMS)* على أنه استخدام الشبكة العنكبوتية للحصول على المعلومة ، (38%) منهم يعتبره التعليم دون مدرس ، (42%) منهم التعلم عن بعد ، (33%) منهم يعتبرونه قراءة الدروس والمعلومات على مواقع إلكترونية

وإرسالها على البريد الإلكتروني، وما يقارب (25%) يعتقدون أنه الاستماع إلى الدروس صوتيا ومشاهدتها مرئيًا .

-ما يعادل (38%) من مجتمع الدراسة قد سجلوا في برامج تعليم إلكتروني وقد أشاروا إلى استفادتهم القيمة منها ، لقاء (62%) منهم لم يسجلوا خلال مسارهم الدراسي و الجامعي .

-ما يمثل (70%°) منهم يعتقدون أن *نظم إدارة التعليم (LMS)* أكثر متعة وفاعلية من التعليم التقليدي لأهميتها في ربح الوقت وفي عملية انتقال المعرفة والتواصل بالحوار التفاعلي بين مختلف الأطراف، مقابل (30%) منهم يعتقدون العكس وإمكانية تأثير ذلك على تراجع مستوى الكتابة اليدوية .

-ما يقارب (62%) من عينة الدراسة يعتقدون أن الطلاب لديهم استعداد كافي للانتقال من التعليم التقليدي إلى نظم *إدارة التعليم (LMS)* والتوثيق الإلكتروني لإرادتهم القوية رغم قلة الإمكانيات اللازمة لذلك ، لكن البقية تعتقد العكس تمامًا .

-ما يمثل (07%) من الطلبة يتعقد أن الجامعات ومراكز البحوث بوضعها الحالي قادرةً على الانتقال إلى *نظم إدارة التعليم (LMS)*، لقاء(93%) يرون أنها غير قادرة على الانتقال لقلة الوعي و التحسيس بأهميتها والإمكانيات الضرورية.

-ما يعادل (87%) من مجتمع الدراسة يرى أن *نظم إدارة التعليم (LMS)* في الجامعات و مراكز البحوث يمكنها الإسهام في جودة الخدمة التعليمية ليكون لذلك تأثيرات إيجابية على المخرجات و منه في سوق العمل ،لقاء (13%) يعتقدون العكس تمامًا

-ما يمثل (78%) منهم يعتقد أن تبني *نظم إدارة التعليم (LMS*) في الجامعات يمكنه توجيه الطلاب نحو استخدام علمي للكمبيوتر والتقليل من استخدام المواقع الترفيهية ومواقع الشبكات الاجتماعية المسرفة للوقت ، لقاء (22%) منهم يرون العكس .

-ما يقارب (64%) من العينة يرى أن هناك صعوبات في تبني *نظم إدارة التعليم (LMS)* ،لقلة الإمكانيات و مختلف المتطلبات ، مع قلة الوعي بأهمية تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم ، لقاء (36%) منهم يعتقدون العكس لوجود إرادة تمكنهم من تجسيد الأهداف المرجوة .

خاتمة :-

أولا- الاستنتاجات :

ويمكن أن نحصر أبرز الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي :

-البحث العلمي في الوطن العربي يصطدم بكافة أنواع العوائق العلمية والمالية والإدارية والسياسية والاجتماعية ،كما إن محاولة تحليل واقعه الراهن و مخرجاته تصطدم بغياب الإحصائيات والأرقام بشكلها الدقيق وبمرجعيتها المعول عليها مما يجعل استخدامها وتأويلها صعب جداً.

-غياب الروابط الوثيقة بين مؤسسات التعليم العالي ، بالإضافة إلى الضعف في توجيه الطلبة نحو فروع التعليم العالي المتنوعة بناء على قدراتهم واهتماماتهم ، تساهم جميعها في تضخم أعداد الطلبة في بعض الاختصاصات وتقلصها بشكل واضح في الاختصاصات التطبيقية والتقنية، وفي تدني الفعالية الداخلية ومستوى الخريجين، وتؤدي إلى ضغوطات على المؤسسات لتوفير برامج علاجية بغية تحسين مستوى الطلبة الملتحقين.

-التشابه والنمطية في النظم وهيكل البرامج والمناهج الدراسية بين الكليات المتشابهة، مما قد يؤدي مستقبلاً إلى تكرار الأخطاء السابقة وتضخم أعداد الخريجين في تخصصات غير مطلوبة أو عدم استيعاب السوق لها.

-مؤسسات التعليم العالي العربي قد ركزت على تزايد أعداد الطلاب خلال السنوات الماضية أي أنها ركزت على الكم وعلى الإتاحة في التعليم العالي الذي جاء على حساب الجودة والنوعية.

-تمتلك جامعة محمد الشريف مساعدية بسوق أهرس (الجزائر) نظم معلومات ، مع استخدامه إداريًا لتقانة معلومات .

- تسعى جامعة سوق أهراس (الجزائر) إلى كسب رضا سوق العمل ،من خلال تقديم قدرات علمية ومهنية كفؤة .

– الجامعة تسعى لاعتماد الجودة في التعليم ،لوجود خلية مستحدثة تهتم بضمان الجودة في التعليم وتوفير الآليات الكفيلة لضمان التميز الأكاديمي .

– عموماً معظم طلبة عينة الدراسة يستخدمون الكمبيوتر يومياً ، إلا أنه ضمن توجهات ليست علمية أو تعليمية ضمن مقاييسهم و مقرراته الدراسية ، كما أن لديهم نظرة متفائلة نحو ضرورة تبني *نظم إدارة التعليم (LMS*) في الجامعات ،لكن ليس في الوقت الراهن لاصطدامها ببعض المثبطات .

ثانيا– التوصيات:–

وقد توصل البحث الحالي إلى عدة توصيات يمكن أن تقوم بها الجامعة والأستاذ الجامعي والدول العربية ومؤسسات المجتمع على مستوى الدولة أو الدول العربية وتتمحور حول :–

– العمل على إدارة رأس المال الفكري بمنهج جديد يشتمل على إظهار دوره المتميز في الألفية الثالثة ، على اعتبار أن تسهيل اندماج أي بلد عربي في اقتصاد المعرفة يتطلب إعادة الاعتبار لمفهوم التنمية البشرية ، كما أن الاستثمار في الثروة المعرفية يحتاج إلى التركيز على التعليم بمختلف مستوياته،مع بناء وحسن استثمار تلك الثروة المعرفية.

– تطوير المناهج الجامعية بما يتناسب مع متطلبات سوق الشغل ،من خلال التركيز على المضامين التعليمية والمقاصد التربوية والتنشئة السليمة المتكاملة الأبعاد ، في سبيل تحقيق نهضة تعليمية شاملة، و أهداف تنموية مشتركة .

– إصلاح جذري لمنظومات التعليم العالي وتوفير الظروف الاجتماعية والفكرية والنفسية التي تتيح المجال للإبداع والعطاء الفكري، والمنافسة بين الباحثين من أجل تقديم أفضل الأفكار واستخدامها في معالجة المشاكل التي تعيق تقدم المجتمع وتعطل نهضته،هذا مع تقديم الدعم المؤسسي والمادي وبلورة مشروع مستقبلي ضرورة ملحة لإقامة مجتمع المعرفة في الوطن العربي لان الجامعات لا تقاس بالكم إنما تقاس بالنوعية والمخرجات التي ترفد وطننا العربي بها.

– ضمان الانتقال المنهجي من الحفظ والتلقين إلى الحوار والتفكير، والجامعة في عصر النشر الإلكتروني تتحمل مسؤولية تنمية الوعي الناقد والخيال المبدع ، والقدرة على الفرز والتمحيص المعلوماتي، حتى يكون الطالب محصناً ضد محاولات التوهين الفكري، والإبهار بهذا الزخم المتلاطم من المعارف دون التأكد من مدى صدقها.

– تربية الأجيال على المرونة الذهنية،والانفتاح على آراء الآخرين،والقدرة على النظر لأي ظاهرة مدروسة من زوايا متعددة وجوانب مختلفة ،فالمرونة الفكرية تجعل الباحث المبدع

يتعامل مع المعطيات والأفكار بروح غير متصلبة،ويتراجع عن الأفكار القديمة أو حتى الجديدة إذا أوصله البحث إلى ضعف حجيتها، فالباحث المتجدد دائما هو الذي يعرض أفكاره ومعلوماته كما يعرض معلومات غيره إلى النقد والمحاكمة الفكرية ووضعها في دائرة الضوء ،

– محاولة تبني نظم *إدارة التعليم (LMS)* بالتوازي مع التعليم التقليدي ، للعلاقة التكاملية بينهما مع توفير الوسائل الإلكترونية والكتب بنسخها الإلكترونية لتسهيل القيام بالعملية التعليمية ، مع إلزامية قيام المركز الجامعي باستثمار موارده البشرية بالشكل الذي يسهم في تحقيق أهدافه

– وجوب اعتماد الجامعة عينة الدراسة في عملية التوظيف المنتسبين من ذوي الخبرة، مع تدعيمهم بدورات تدريبية لزيادة مقدرتهم في مجال اعتماد إدارة الجودة .

– ضرورة اهتمام جامعة عينة الدراسة بتوفير المتطلبات الضرورية ، مع توسيع نطاق اتصاله بمختلف العملاء ،من خلال تكثيف فتح مواقع الاتصال على الشبكة العنكبوتية و استخدام نظم معلوماتية إدارية مستحدثة لضمان الجودة .

– بناء نظم رقمية متخصصة في نظم *إدارة التعليم (LMS)* ، من خلال وجود نظام دراسي إلكتروني يساير محتوى المقرر والمقياس المقدم في الجامعة كمرجع دائم يمكن الإطلاع عليه في أي وقت .

الملحـق

استبيان حول نظم إدارة التعليم (LMS):

موجهة لطلبة* جامعة محمد الشريف مساعديه بسوق أهراس (الجزائر) *في مختلف الأطوار و التخصصات العلمية و الأدبية .

الصنف الأول : تساؤلات عامة :

☒ هل تتعامل بجهاز إعلام ألي ؟

– نعم ☐ – لا ☐

☒ ما هو مستواك في استخدامه ؟

– جيد ☐ – متوسط ☐ – ضعيف ☐

– لا أعرف ☐

☒ هل تستخدم الشبكة العنكبوتية ؟

– نعم ☐ – لا ☐

☒ إذا كانت إجابتك نعم فما معدل استخدامك لها؟

– كل يوم : بمتوسط _____ من الساعات. – كل أسبوع بمتوسط _____ من الأيام. – أحيانا ☐

– نادرا فقط للضرورة. ☐

☒ تستخدم الشبكة العنكبوتية لزيارة مختلف المواقع ، رتبها حسب درجة الأهمية بالنسبة لك :

–مواقع تثقيفية و نوادي تعليمية ☐

–مواقع الشبكات الاجتماعية (مثل Facebook,Yahoo, Messenger, Twitter) ☐

–مواقع نشرات و أخبار

–مواقع تسلية و ترفيه ☐

الصنف الثاني :تساؤلات *حول نظم إدارة التعليم (LMS)*

نظم إدارة التعليم (LMS) تتضمن بمفهومها الواسع استخدام جهاز الكومبيوتر في التعلم والتعليم،و في سياق ذلك اجب على ما يلي :

☒ ماذا يعني لك مصطلح نظم إدارة التعليم (LMS)؟ (تستطيع الاختيار لأكثر من إجابة)

–التعليم باستخدام الشبكة العنكبوتية ☐

– التعلم دون مدرس. ☐

– التعلم عن بعد. ☐

– قراءة الدروس و المعلومات على مواقع إلكترونية ، و إرسالها على البريد الإلكتروني. ☐

–الاستماع إلى الدروس صوتياً و مشاهدتها مرئيًا . ☐

–غير ذلك: ☐

☒ هل سبق وأن قمت بالتسجيل في نوادي و مواقع للتعليم الإلكتروني ؟

نعم – ☐ لا – ☐

☒ هل تعتقد أن *نظم إدارة التعليم (LMS)* أكثر متعة و فاعلية من التعليم التقليدي ؟

نعم – ☐ لا – ☐

☒ هل تعتقد أن الطلاب لديهم استعداد كافي للانتقال من التعليم التقليدي إلى *نظم إدارة التعليم (LMS)*؟

نعم – ☐ لا – ☐

☒ هل بإمكان معظم الجامعات و مراكز البحوث الانتقال إلى *اعتماد نظم إدارة التعليم (LMS)*في وضعها الحالي ؟

نعم – ☐ لا – ☐

☒ هل تعتقد أن اعتماد *نظم إدارة التعليم (LMS)* في الجامعات ومراكز البحوث يمكن أن يساهم في جودة العملية التعليمية؟

نعم – ☐ لا – ☐

☒ هل ترى أن اعتماد نظم إدارة التعليم (LMS) في الجامعات يمكنه توجيه الطلاب نحول استخدام علمي للكومبيوتر والشبكة العنكبوتية ، والتقليل من استخدام المواقع الترفيهية ومواقع الشبكات الاجتماعية (مثلFacebook,Yahoo, Messenger, Twitter) ؟

نعم – ☐ لا – ☐

☒ هل تعتقد أن هناك صعوبات في الانتقال إلى تبني نظم إدارة التعليم (LMS) في الجامعات و مراكز البحوث ؟

نعم – ☐ لا – ☐

مصادر الدراسة:

[01]– أبو فارة ، يوسف . (2004). جودة التعليم العالي .[النسخة الإلكترونية]، من الموقع الشبكي : http://www.arabicstat.com/board/showthread.php

[02]–برنامج الأمم المتحدة الإنمائي [UNDP], تقرير التنمية الإنسانية العربية .(2002). [النسخة الإلكترونية]، من الموقع الشبكي : http://www.UNDP.org

[03]– تقرير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية [OECD].(1998).[النسخة الإلكترونية]، من الموقع الشبكي : http://www.oecd.org

[04]– تقرير التنمية البشرية.(1999). طرابلس (ليبيا) :منشورات الهيئة الوطنية للمعلومات و التوثيق .

[05]– تقرير البنك الدولي .(2002) .[النسخة الإلكترونية]، من الموقع الشبكي : http://www.worldbank.org

[06]– تقرير الأمم المتحدة .(2003) .[النسخة الإلكترونية]، من الموقع الشبكي : http://www.un.org

[07]– جاد الرب ، سيد محمد . (2006). إدارة الموارد الفكرية و المعرفية في منظمات الأعمال العصرية. مصر :مطبعة العشري

[08]– الحوات ،محمد علي . (2004).التربية العربية رؤية لمجتمع القرن الحادي و العشرين .ليبيا :منشورات اللجنة الوطنية الليبية للتربية والثقافة والعلوم ،

[09]– زيان ،عمر محمد . (2002). البحث العلمي ، مناهجه وتقنياته . القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب .

[10]– ساحل ،محمد .(2004).[النسخة الإلكترونية] .مجلة العلم و الإيمان (العدد 32)، من الموقع الشبكي : http://www.kiu.com.sa/forum/showthread.php?t/1531

[11]– الشايجي ،حميد بن خليل إبراهيم . (1998). واقع التعليم العالي ومستقبله .[النسخة الإلكترونية] ،من الموقع الشبكي :

http://www.asbar.com/ar/Contents.aspx?AID=387

[12]– الصعيدي ،سلمى .(2005). المدرسة الذكية مدرسة القرن الحادي والعشرين .القاهرة: دار فرحة للنشر والتوزيع .

[13]–العمري،خالد ،(4 – 7 نيسان2011)، إدارة الجودة الشاملة ودلالاتها في التعليم الجامعي بشكل عام وفي أنظمة القبول والتسجيل بشكل خاص،ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الحادي والثلاثين للمنظمة العربية للمسؤولين عن القبول والتسجيل حول القبول والتسجيل في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي ،جامعة الحصن – أبو ظبي – دولة الإمارات العربية المتحدة 0

[14]– العواودة ،سالم أمل. (2002).خطوات البحث العلمي :دورة تدريب المتطوعين على المسح الميداني . الأردن : الجامعة الأردنية، مكتب خدمة المجتمع،

[15]– قطيط ،غسان يوسف .(2009). الحاسوب وطرق التدريس والتقويم . عمان: دار الثقافة.

[16]– قنديل، أحمد . (2009).التدريس بالتكنولوجيا الحديثة.القاهرة:عالم الكتب.

[17]– المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم [AROQA]. (2008).حو التميز الأكاديمي وجودة التعليم في العالم العربي. من الموقع الشبكي : www.aroqa.org

[18]- الهادي محمد محمد . (2005).التعليم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت . القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

[19]- الهيتي نوزاد عبد الرحمان . (سبتمبر 1999، جمادى الأولى 1420 هـ).
دور مركز البحوث في التنمية في الوطن العربي. مجلّة شؤون عربيّة، العدد "99" .

2- المصادر الأجنبية :

[20]- Bayad ,M. .(1998).Gestion des connaissances et capital social .sur site Internet ;
http**://** www.tudor.lu/.../6_M_Bayad_M_Bénédic_P_Valoggia.pdf -

[21] - Dionne ;D et Benjamin ;P.N. (1999). capital intellectuel ; un défies pour les entreprises .sur site Internet : http://www.robic.ca/publications/Pdf/330F-JAL.pdf

[22] - Finchman, R and Rhodes, P. (2005). Principles of Organizational Behavior. UK .Oxford University Press,

[23] - Groupe de Voorburg sur les statistiques des services . **(**1999). La connaissance statistique de l'immatériel. sur site Internet :http:// www.jnai.org/press/Slide_DFCG_Observatoire.pdf