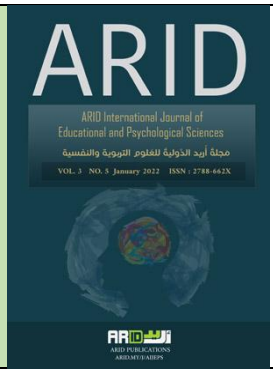
ARID Journals

ARID International Journal of Educational and Psychological Sciences (AIJEPS)

Journal home page: http://arid.my/j/aijeps



مَجلةُ أُريد الدَّوليةُ للعُلومِ التربوية والنفسية

العدد 5 ، المجلد 3 ، كانون الثاني 2022 م

Distance education: the concept....Quality

التعليم عن بعد: المفهوم .... الجودة

رولا حسن أبو سويلم

كلية العلوم التربوية-جامعة الطفيلة التقنية-الاردن

https://doi.org/10.36772/arid.aijeps.2022.358

ARTICLE INFO
Article history:
Received 11/07/2021
Received in revised form 26/08/2021
Accepted 10/10/2021
Available online 15/01/2022
https://doi.org/10.36772/arid.aijeps.2022.358

Abstract

The idea of distance learning is based on delivering the educational material to the learner through various means or methods of technical communication; the learner is separated from the teacher or the person conducting the process. In principle, distance education is based on not requiring the simultaneous presence of the learner with the teacher in the same location.

Hence, the necessity arises for there to be a mediator between them, and this mediation has technical, human and organizational aspects, in addition to the fact that the learner is able to choose the learning time to suit his own circumstances, without being bound by regular and predetermined schedules to meet with the teacher.

This prompted the growing interest in using distance education in schools, universities and at the global level. In order to provide quality programs and courses; the availability of quality in distance education is a very important issue for any academic or study program or course. The success of any educational system depends primarily on adherence to internationally agreed quality standards and systems.

For this importance of e-learning; The current study aimed at defining the concepts of e-learning (distance education) and the quality of education, then clarifying the e-learning departments and its advantages, and the challenges it faces in the Arab countries, and then the importance of quality in education and its requirements, and what are the quality standards in e-learning, and the difficulties of accessing specifications Quality in distance learning in the Arab countries. To achieve the goal of the study, the descriptive analytical method was used by referring to previous studies that dealt with the subject of the study. Based on the study's conclusions, a number of recommendations were presented with the aim of improving the quality of e learning in Arab countries in general.

Keywords: Distance education, the concept, Quality.

الملخص

تقوم فكرة التعلم عن بعد على إيصال المادة التعليمية إلى المتعلم عبر وسائل أو أساليب الاتصالات التقنية المختلفة؛ إذ يكون المتعلم بعيدًا ومنفصلًا عن المعلم أو القائم بالعملية التعليمية. ومن حيث المبدأ يقوم التعليم عن بُعد على عدم اشتراط الوجود المتزامن للمتعلم مع المعلم في الموقع نفسه.

ومن ثم تنشأ الضرورة لأن يكون بينهما وسيط، وللوساطة هذه جوانب تقنية وبشرية وتنظيمية, فضلاً عن أن المتعلم يتمكن من اختيار وقت التعلم بما يناسب ظروفه الخاصة, دون التقيد بجداول منتظمة ومحددة سلفًا للالتقاء بالمعلم.

وهذا ما دفع إلى الاهتمام المتزايد باستخدام التعليم عن بُعد في المدارس والجامعات وعلى المستوى العالمي؛ وذلك من أجل توفير برامج ومقررات تتسم بالنوعية والجودة؛ فتوفر الجودة في التعليم عن بُعد يمثل مسألة غاية في الأهمية بالنسبة لأي برنامج أو مقرر أكاديمي أو دراسي؛ حيث إن نجاح أي نظام تعليمي يعتمد بشكل أساسي على الالتزام بمعايير الجودة والأنظمة المتفق عليها عالميًا.

ولهذه الأهمية للتعليم الإلكتروني؛ فقد هدفت الدراسة الحالية إلى تعريف مفهومي التعليم الإلكتروني (التعليم عن بُعد) وجودة التعليم، ثم توضيح أقسام التعليم الإلكتروني ومزاياه، والتحديات التي تواجهه في الدول العربية، ومن ثم أهمية الجودة في التعليم ومتطلباتها، وما معايير الجودة في التعليم الإلكتروني، وصعوبات الوصول إلى مواصفات الجودة في التعلم عن بُعد في الدول العربية. ولتحقيق هدف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال الرجوع إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة. وبناءً على استنتاجات الدراسة تم تقديم عدد من التوصيات بهدف تحسين مستوى جودة التعليم الإلكتروني في الدول العربية بشكل عام.

الكلمات المفتاحية: التعلم عن بعد، المفهوم ، الجودة

1. الإطار العام للبحث:

1.1 المقدمة:

بفضل ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات استطاع الإنسان أن يلغي المسافات، ويختصر الزمن، ويجعل العالم أشبه بكرة صغيرة؛ حيث أصبح بالإمكان الاتصال إلكترونيًا وتبادل الأخبار والمعلومات عبر شبكة الإنترنت, مما سهّل وسارع في الوصول إلى مراكز العلم والمعرفة, وأثّر على مفهوم وعملية التعليم بشكل كبير، حيث ظهر مفهوم التعليم الإلكتروني (زعبي وبجاق، 2015)(علي، 2019).

ويساعد التعليم من خلال منصات التعلم الإلكترونية في تحقيق تكافؤ الفرص التعليمية بين المتعلمين (Milligan, Littlejohn, & Ukadike, 2014). كما يسهم التعليم الإلكتروني في تطوير فلسفة التعليم التقليدي، والتوجه نحو تكنولوجيا المستقبل، والاعتماد على الجهد الذاتي للفرد، وإكساب المتعلم الكفايات الأساسية للتقنيات التعليمية الحديثة (Moon & Villet, 2017) .

وإذا كان التعليم عن بُعد قد بلغ هذا الحد من الأهمية، فقد أصبح أمرًا ملحًّا على المؤسسات التعليمية من تبنيه لتحقيق أهداف العملية التعليمية، والتي على سلّم أولوياتها جودة العملية التعليمية، والاستمرار في التحسين والتطوير لتلبية احتياجات التعليم المتغيرة في بيئة يسودها الديناميكية والتغير المستمر (Perna et al., 2014).

ولقد أدرك العالم عامة، والمؤسسات التعليمية خاصة، أهمية الدور الفاعل للتعليم عن بُعد في ظل جائحة كورونا الحالية (COVID-19)، والتي فرضت على الدول التعليم عن بُعد بعدما أصبح التعليم الوجاهي محفوفًا بالمخاطر من خلال سهولة انتشار العدوى (الأسود، 2021؛ الجمعي، 2021). وهذا ما جعل المؤسسات التعليمية تضع اعتبارًا خاصًا للتعليم عن بُعد, وتزيد من مستوى قدراتها وبنيتها التحتية التي تمكنها من ممارسة هذا النوع من التعليم المتقدّم؛ للحفاظ والاستمرار في جودة العملية التعليمية. (Wasela ; Abdulqadir,2021).

وإذا قام المسؤولون عن هذه العملية بإدارة ناجحة, فحتمًا سوف يتم تحسين المستوى العام للتحصيل الدراسي لدى المتعلمين، وهذه العملية بحاجة إلى تخطيط وتنظيم وتنفيذ وتنسيق ومتابعة وفقًا لنظم تؤدي إلى تحسين الأداء والمحافظة على مستوى الجودة المطلوبة. وعليه، فإن نجاح أي نظام تعليمي يعتمد بشكل كبير وأساسي على التزامه بمعايير جودة متفق عليها عالميًا. ومن هنا فقد جاء اهتمام الباحثة بهده الدراسة؛ لتسليط الضوء على أهمية التعليم عن بُعد، وتعرف التحديات التي تواجهه، وكيفية التغلب عليها، مع الأخذ في الاعتبار الدول العربية في تطبيق هذا النوع من التعليم التقني.

2.1 مشكلة البحث:

في ظل تزايد أهمية التعليم عن بُعد لدوره الفاعل في حل العديد من المشكلات التعليمية وتطوير العملية التربوية, أصبحت المؤسسات التعليمية في طاقمها الإداري والتعليمي بأمس الحاجة إلى إعداد نفسها بصورةٍ تؤهلها للقيام بالتعليم الإلكتروني. وفي هذا السياق يشير كيال

(Kjell, 2016) إلى أن المؤسسات التعليمية بصورتها التقليدية باتت عاجزة في العصر الحاضر عن إدارة الكم الهائل من البيانات؛ نتيجةً لتزايد حجم المعرفة وسرعة انتشارها.

ويؤكد الفقيه (Al-Faqih, 2017) أن التطور السريع في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أفرز العديد من التحديات التي فرضت على المؤسسات التعليمية ممارسة التعليم عن بُعد للمحافظة على جودة التعليم لديها، وشحذ إحساس الطلبة بالمسؤولية، وتنمية روح الابتكار لديهم، وتمكينهم من حل المشكلات، وهذا يتطلب بذل جهود كبيرة لتدريب وتأهيل المعلمين على أنشطة جديدة تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي والتعليم عن بُعد. كما أن الأزمات التي يمر بها العالم في الوقت الحاضر، خاصةً مع سرعة وسهولة التواصل بين المجتمعات، مثل أزمة كورونا الصحية حاليًا جعلت من التعليم عن بُعد للمستويات التعليمية كافة أمرًا ملحًا لجميع الدول ولجميع المؤسسات التعليمية (آدم وآخرون، 2021).

ورُغم ما بذلته المؤسسات التعليمية في الدول العربية من جهود لممارسة التعليم عن بُعد لطلبة المدارس والجامعات, إلا أن هنالك بعض التحديات التي واجهت تلك المؤسسات في تطبيقها لهذا النوع من التعليم، مثل الحاجة إلى مهارات ممارسة التعليم عن بُعد من قبل العديد من المعلمين، والحاجة إلى التفاعل الصفي بين الطلبة والمعلم، وتدني مستوى القيادة الإلكترونية التي أصبحت معلمًا من معالم العصر الحديث، وغيرها، مما نجم عن ذلك التدني في مستوى جودة التعليم عن بُعد مقارنةً بالتعليم الوجاهي (العظامات، 2021).

وبالتالي, فإن مشكلة البحث تكمن في تعرف أهمية التعليم عن بُعد، والمعايير اللازمة لتحقيق جودة التعليم عن بُعد، وما الصعوبات التي تواجه تطبيق تلك المعايير في الدول العربية.

3.1 أسئلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

ما أهمية معايير الجودة في التعليم عن بُعد؟

ومنه تتفرع الأسئلة التالية:

1. ما المقصود بالتعليم عن بُعد، وما أهميته ومتطلباته وسماته؟
2. ما المقصود بالجودة في التعليم عن بُعد؟ وما أهميتها؟
3. ما معايير الجودة بالنسبة للتعليم عن بُعد؟
4. ما صعوبات الوصول إلى مواصفات الجودة في التعليم عن بُعد في الدول العربية؟
5. ما المقترحات لرفع مستوى جودة التعليم عن بُعد في الدول العربية؟

4.1 أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تعرف مفهومي التعليم عن بُعد وجودة التعليم.
2. تعرف أهمية التعليم عن بُعد وجودة التعليم.
3. تعرف معايير الجودة بالنسبة للتعليم عن بُعد.
4. الكشف عن صعوبات الوصول إلى مواصفات الجودة في التعليم عن بُعد في الدول العربية.
5. تقديم مجموعة من التوصيات المقترحات لرفع مستوى جودة التعليم عن بُعد في الدول العربية.

5.1 أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في جانبين أساسيين، وهما الجانب النظري والجانب العملي.

- **من الناحية النظرية،** فإن الدراسة الحالية توضح للقاريء التعريف بمفهومي التعليم عن بُعد وجودة التعليم، وتقدم إطارًا نظريًا معتمدًا على ما أفاضت به الدراسات السابقة, من أجل تعريف القاريء بأهمية التعليم عن بُعد ومميزاته وخصائص الجودة, وأهم الصعوبات التي تواجه الدول العربية في تحقيق الجودة العالمية للتعليم عن بُعد.
- **أما من الناحية العملية،** فإن الدراسة الحالية تقدم مجموعة من المقترحات يستطيع من خلالها أصحاب القرار في العملية التربوية من اتخاذ الإجراءات اللازمة لرفع مستوى جودة التعليم عن بُعد في المؤسسات التعليمية في الدول العربية.

6.1 مصطلحات البحث:

1 - **التعليم عن بُعد:** وهو ممارسة العملية التعليمية بكل أنشطتها إلكترونيًا من خلال استخدام تطبيقات إلكترونية محددة وتوافر موارد محددة؛ بشرية، مالية، تقنية، مادية.

2 - **الجودة في التعليم عن بُعد:** تطبيق معايير جودة التعليم العالمية في التعليم عن بعد بما يضمن تحقيق الأهداف المنشودة من العملية التعليمية.

3 - **معايير جودة أنظمة التعليم عن بُعد:** مجموعة من معايير الجودة العالمية التي تستطيع من خلالها المؤسسة التعليمية تحقيق مستوى الجودة المطلوب في العملية التعليمية.

7.1 منهجية البحث:

استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت الباحثة على الأدب النظري المستمد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة. ومن خلال تلك الدراسات تم تحليل وعرض مفهومي التعليم عن بُعد والجودة في التعلم عن بُعد, والمعايير التي تم اعتمادها في جودة هذا النوع من التعليم.

2. الإطار النظري:

تضمن الإطار النظري مراجعة للأدب التربوي والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقد تم تقسيمه إلى محورين: التعليم عن بُعد, وجودة التعليم.

1.2 التعليم عن بُعد (التعليم الإلكتروني)

1.1.2 مفهوم التعليم عن بُعد:

وردت العديد من التعريفات في التعليم عن بُعد أو التعليم الإلكتروني، ومنها:

التعليم الإلكتروني هو "طريقة للتعليم باستخدام وسائل الاتصال الحديثة؛ من حاسوب وشبكات ووسائط متعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات إلكترونية, من خلال استخدام الإنترنت سواءً كان عن بُعد أو في الفصل الدراسي" (الموسى ، 2001).

كما تم تعريفه بأنه "تقديم المادة العلمية عبر جميع الوسائل الإلكترونية المعينة في عملية التعليم والتعلم, سواء كان ذلك عبر الشبكة الإلكترونية أو وسيلة إلكترونية, كالحاسب الآلي, أو الهاتف النقال, أو المحمول وغيرها" (عبد اللطيف، 2011).

وعرّف حياة (2019) التعليم عن بُعد بأنه "إحدى طرق التعلم العصرية, يعتمد في الأساس على إلقاء المعلم المحاضرات إلكترونيًا من الفصل الافتراضي، ويقوم الطالب باستقبال هذه الدروس من البيت أو من أي مكان، ويتيح الفصل الافتراضي في هذه الحالة المشاركة والتفاعل بين الطلبة والمعلم أو بين الطلبة أنفسهم, بما يثري الجانب المعرفي لجميع الطلبة".

ووفق العظامات (2021)، فإن التعليم عن بُعد هو "عملية يتم فيها الفصل بين المعلم والمتعلم والكتاب في بيئة التعليم، ونقل البيئة للتعليم من مدرسة أو جامعة أو غيره إلى بيئة متعددة ومنفصلة جغرافيًا، وهو ظاهرة حديثة للتعليم تطورت مع التطور التكنولوجي المتسارع في العالم، وهدفه إعطاء فرصة التعليم لطلاب لا يستطيعون التعلم في الظروف التقليدية والحضور المستمر لتلقي الدروس".

ومما سبق من تعريفات, يمكن تعريف التعليم عن بُعد – من وجهة نظر الباحثة- بأنه العملية التي يتم فيها استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة وشبكة الإنترنت في تسيير العملية التعليمية في المؤسسات التعليمية.

2.1.2 أقسام التعليم عن بُعد:

ينقسم التعليم عن بُعد إلى قسمين رئيسين، وهما: (حياة، 2021)،(علي، 2019)

- **النقل المتزامن (Synchronous Delivery):** حيث يكون الاتصال بين المعلم والطالب في الوقت الحقيقي، أي بصورة مباشرة (Real Time). ويعتبر هذا النوع من التعليم عن بعد ذا فعالية عالية من حيث منح الطالب فرصة التفاعل مع المعلم وإثارة النقاش وطرح الأسئلة وتنمية مهارات التواصل التعليمية.
- **النقل غير المتزامن (Asynchronous Delivery):** حيث يكون بين المعلم والطالب في الوقت غير الحقيقي أو بالصورة غير المباشرة. وفي هذا النوع من التعليم يقوم المعلم بتوصيل المعلومات المطلوبة للطالب من خلال وسيلة محددة، مثل: فيديو تعليمي، أو تسجيل صوتي، أو كتابيًا ثم توصيلها للطالب من خلال وسيلة محددة، مثل الإيميل، أو وسائل التواصل الاجتماعي، أو موقع إلكتروني محدد. وميزة هذا النوع من التعليم عن بُعد أن الطالب قد لا تُتاح له فهم المعلومة في الوقت نفسه, فيسهل عليه تلقيها وفهمها لاحقًا دون التأثير على الوقت المحدد للدرس، كما يتيح للطالب المتغيب متابعة الدرس لاحقًا أيضًا إذا لم يسعفه الوقت الآني لتلقي الدرس من المعلم.

وترى الباحثة أن كلا النوعين (النقل المتزامن وغير المتزامن) إيجابيان ومجديان لتعظيم الفائدة للطالب وللمعلم أيضًا، وبالتالي لا بد من الأخذ بكلا الجانبين لتفعيل دور التعليم عن بُعد.

3.1.2 مزايا التعليم عن بُعد:

يتصف التعليم عن بُعد بعدد من المزايا، والتي تجعل من الصعب الاستغناء عنه في الوقت الحاضر، ومن أبرز تلك المزايا ما يلي (Kjell, 2016;)(Milligan et al., 2014):

1. سهولة توصيل المعلومات (المرئية والمسموعة) في الوقت الحقيقي عن بُعد.
2. تنظيم تدفق المعلومات بما يسهل فهمها من قبل المتعلم.
3. تفعيل التعلّم التشاركي والتفاعلي بين الطلاب والمعلم أو بين الطلاب أنفسهم عن بُعد.
4. نقل وتخزين كم هائل من المعلومات بسرعة عالية مختزلاً الجهد البشري والوقت اللازم لإتمام هذه العملية.
5. إتاحة فرصة التعلّم من أي مكان وزمان، متجاوزًا بذلك الحدود المكانية والزمانية أمام المتعلمين.
6. زيادة المعرفة لدى المتعلم من خلال التحسينات المتطورة على النصوص والصور والجداول والرسوم البيانية، بشكل يعتبر أكثر جاذبية وفائدة للمتعلم.

4.1.2 التحديات التي تواجه التعليم عن بعد في الدول العربية:

هنالك عدد من التحديات التي تواجه نجاح التعليم عن بُعد بشكل مرضٍ في كثير من الدول العربية يمكن تلخيصها في الآتي (العظامات، 2021):

- التخوف النفسي: وخاصةً عند الطلبة، وكيفية الانتقال إلى التعلّم الافتراضي، ومدى مقدرته على التفاعل مع البيئة الصفية.
- التخوف التقني: إن امتلاك التكنولوجيا والأجهزة الرقمية يجب أن يصاحبه الرغبة في استخدامها وتعظيم الفائدة منها. فكثير من الأحيان ما يتخوف الفرد أو المؤسسة من التغيير, واستخدام الأجهزة والتطبيقات المتطورة، ولكن مع زيادة الوعي يستطيع التغلب على هذه المشكلة، ويتطلع إلى تقنيات أحدث.
- التخوف الأكاديمي: شكلت فترة التعليم عن بُعد في العديد من الدول العربية, وخاصةً في الأيام الأولى تحديًا حقيقًا حول العمل الأكاديمي والإداري. ومع التدريب والتعلّم أثّمر هذا التخوف بشكل إيجابي، حيث تم استكمال الفصل الدراسي على أتم وجه، وأداء العملية الامتحانية بالصيغة التقليدية نفسها دون اللجوء إلى تعديل صيغة الامتحانات أو استبدالها بأي نشاط صفي آخر.

2.2 الجودة في التعليم الإلكتروني:

1.2.2 مفهوم الجودة في التعليم عن بُعد:

الجودة في اللغة العربية من جاد، جود، جودة، وجودة صار جيدًا, وأجاد أتى بالجيد (إبراهيم، 1982، ص639).

أما مصطلح الجودة فقد ظهر في البداية مرتبطًا بالمؤسسات الصناعية والتجارية، حيث لم يكن هناك اتفاق حول التعريف، فالجودة تعني أشياء مختلفة باختلاف تقدير الأشخاص واختلاف اهتماماتهم وأهدافهم.

ويعرَف المعهد الأمريكي للمعايير الجودة بأنها "مجموعة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرًا على الوفاء باحتياجات محددة" (حياة، 2019).

وقد اكتفى بعض الباحثين التربويين بتقويم وصف للجودة على أنها قدرة النظام في تحقيق الأهداف المرجوة من قبل المؤسسة التعليمة التي تتبناها بشكل جيد, بالإضافة إلى قدرة تلبية النظام لحاجيات المجتمع التكنولوجية والاقتصادية (الحنيطي، 2004).

كما عرّفها جودة (2008) على أنها "مدى المطابقة مع المتطلبات، فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات السجل كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة".

وتشير الجودة في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات بهدف التحسين المستمر في المنتج التعليمي.

فقد عرّف بلمانع (2019) الجودة في التعليم بأنها "قدرة النظام التعليمي الذي تتبناه المؤسسة التعليمية على تحقيق الأهداف المرجوة منه، علمًا بأن الأهداف المرجوة ترتبط بالعديد من المدخلات: المادية، والبشرية، والطرق التي تُستثمر في هذه المُدخلات".

وعرّفها الحارثي (2014) بأنها "نظام متكامل يتناول جوانب النظام التعليمي كافة, من مدخلات ومخرجات وعمليات؛ بهدف تحسين منتجاتها".

ومما ورد من تعريفات، فإن الباحثة تعرّف الجودة في التعليم عن بُعد بأنها قدرة نظام التعليم عن بُعد على تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية للمؤسسة، والتي على سلّم أولوياتها رفع مستوى الكفاءات التعلمية للطالب؛ مثل كفاءة الاستيعاب، والتفاعل الصفي، والقدرة على التواصل مع الطلاب والمعلم، وتنمية القدرة على الإبداع والتفكير الناقد وحل المشكلات، وغيرها.

وتعد الجودة من أهم متطلبات التعليم بشكل عام والتعليم عن بُعد بشكل خاص، خاصةً وقد تزايدت أهمية التعليم الإلكتروني، وتزايدت نتيجة لذلك أهمية وجود معايير الجودة من أجل الحصول على مخرجات تعليمية قادرة على المنافسة في مختلف ميادين العمل (العظامات، 2021).

2.2.2 معايير الجودة في التعليم عن بُعد:

أولاً: مفهوم المعايير في الجودة

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

ويعرّف النجدي (2017) المعايير في نظام التعليم عن بُعد بأنها "مجموعة الإجراءات والأسس التي يقوم عليها نظام التعليم الإلكتروني، وهي تهدف إلى ضمان أن الناتج النهائي من العملية التعليمية يفي أو يتجاوز متطلبات التقنية المطلوبة".

كما تعرّف حياة (2021) معايير جودة التعليم الإلكتروني بأنها "إجراءات نموذجية للأداء، ومقاييس للتقويم وإرشادات محركة للتطوير والتحسين، فضلاً عن أنها أداة تساعد في اتخاذ القرارات".

ومما سبق من تعريفات لمعايير الجودة في التعليم عن بُعد, فإن الباحثة تعرفها بأنها مجموعة من البنود المحددة من قبل المؤسسة التعليمية، ويقوم على تنفيذها أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية والفنية؛ من أجل تحقيق الحصول على ناتج تعليمي يحقق مستوى الأهداف التعليمية المنشودة.

ثانيًا: أهمية الجودة في التعليم ومتطلباتها

أ) أهمية الجودة:

تشير الجودة في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، كما تشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي، وفي العمليات والأنشطة التي تحقق من خلالها تلك المواصفات (فوزي والعزام، 2017).

إن الجودة في التعليم تدل على قدرة المؤسسة التربوية على تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة, تستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات ورغبات الطلبة وأولياء الأمور والمعلمين والمجتمع بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، ويتم ذلك من خلال معايير موضوعة سلفًا لتقييم المخرجات والتحقق من تميزها (الحارثي، 2014)،(حياة، 2021).

وترجع أهمية تطبيق نظام الجودة في التعليم إلى كونها أصبحت ظاهرة عالمية وسمة من سمات العصر الحديث، كما أن مفهوم الجودة يتصف بالشمولية في المجالات كافة، وعند تطبيقه في المجال التعليمي فإنه يمتد ليشمل مكوناته كافة من مدخلات وعمليات ومخرجات، كما أن الجودة مرتبطة بزيادة الإنتاج وتحسين نوعيته، مما يجعلها تسهم بفاعلية في زيادة حجم المنتج التعليمي وتحسينه كمًا وكيفًا (العتيبي ، 2019).

لذلك؛ فإن إدخال نظام الجودة في التعليم عن بُعد أصبح ضرورة ملحة لأسباب عدة منها (حياة، 2021؛)(حسن واخرون، 2014):

1 - إقبال معظم المجتمعات على التوسع في التعليم مع التضحية بالجودة في التعليم, مما أسهم في ضعف المخرجات.

2 - زيادة التسابق الاقتصادي والمنافسة بين الدول عالميًا، مما جعلها تتطلع إلى النظام التعليمي باعتباره الوسيلة والسلاح في مواجهة التنافس الاقتصادي والعولمة.

3 - إن الثورة التكنولوجية الشاملة أو التي تقوم على تدفق علمي ومعرفي لم يسبق له مثيل، مع استرجاع المعلومات واستخدامها في الوقت المناسب بسرعة متناهية، يمثل تحديًا قويًا للإنسان مما جعل المجتمعات تتنافس في تجويد نظمها التعليمة.

4 - احتياجات الطلبة والتكلفة الاقتصادية وترتيب الأولويات التربوية، ويتطلب ذلك أن تخضع المدارس وإدراتها إلى التقويم المستمر.

5 - البحث عن بدائل ومصادر تمويل جديدة للتعليم بات مطلبًا ضروريًا.

6 - الجودة تنمي الإبداع، ويتطلب الإبداع توفير بيئة مدرسية مناسبة وتطوير الإعداد الأكاديمي للمعلم.

ب) متطلبات تطبيق الجودة في العملية التعليمية:

هناك مجموعة من المتطلبات التي تشكل عوامل أساسية لتبنى فلسفة الجودة وتطبيقها بشكل عملي في العملية التعليمة، وتشمل هذه المتطلبات النقاط التالية: (الجمعي، 2021)،(علي، 2018)

- ضرورة التزام وإيمان القيادات العليا في المؤسسات التعليمة بأهمية نظام إدارة الجودة الشاملة.
- وجود أهداف محددة تسعى المؤسسة إلى تحقيقها باعتبار أن تحديد الأهداف هو المدخل الأول في إدارة الجودة الشاملة.
- تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمؤسسة التعليمية.
- ضرورة التوحيد والتنسيق والتعاون بين الأقسام والإدارات المختلفة داخل الهيكل التنظيمي في تطبيق مدخل الجودة الشاملة.
- العمل على الإداة الفاعلة للموارد البشرية بالمؤسسة التعليمية.
- التعليم والتدريب المستمر للأفراد العاملين في المؤسسة التعليمية كافة.
- تبني الأنماط القيادية المناسبة لمدخل إدارة الجودة الشاملة.
- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.
- تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة.
- إيجاد فرق عمل لتصميم وتطوير وتحسين جودة الخدمات.

3.2.2 أهمية معايير جودة التعليم الإلكتروني:

تظهر أهمية التعليم الإلكتروني في أوجهٍ عدة، من أبرزها ما يلي (حياة، 2019 ، ص138):

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

2 - تحتاج المؤسسات التعليمية والجامعات إلى معايير تمكنهم من تلبية احتياجات المتعلمين, وتشجعهم على الالتحاق بهذه المؤسسات, وتكون هذه الخدمات فعاله ومؤثرة وذات كفاءة.

3 - تمثل المعايير أساسًا للمصلحة التربوية, من حيث تحديد مواصفات الجودة لكل من الطلاب والمؤسسة التعليمية.

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

5 - تساعد في الحكم على جودة التعلم من أجل تحسين المخرجات التعليمة.

4.2.2 ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الإلكتروني:

أشارت العديد من الدراسات (حياة، 2021)،(حسن وآخرون، 2014)،(الزكري، 2019) إلى مجموعة من المعايير والضوابط لجودة التعليم الإلكتروني:

أولاً: معايير تربوية

- تصميم منظومة متكاملة للتعليم الإلكتروني؛ فعلى المؤسسة أن تصمم وتجرب أنظمة التدريس التي تنوي اعتمادها في برامج التعلّم الإلكتروني، وتوفير متطلباته كافة، والحفاظ على المستوى المطلوب من الجودة والالتزام بالمعايير، كما يجب توفير الميزانية المطلوبة لبرامج التعليم الإلكتروني.
- مراعاة معايير الجودة في مختلف تصميم البرامج والمقرر الإلكتروني: يجب أن تحرص مؤسسات التعليم الإلكتروني على أن تكون البرامج والمقررات مكافئة للدرجات الممنوحة وملتزمة بالضوابط والمعايير المعتمدة. كما يجب أن تحرص على أن تكون هناك قابلية للمراجعة والتطوير والتحديث لمحتويات المادة بشكل دوري، وأن يتم تحسين المادة التعليمية وإستراتيجيات التدريس والتقييم بناءً على التغذية الراجعة.
- إدارة برامج التعليم الإلكتروني وفقًا لمعايير الجودة وبما يحقق الدرجة الممنوحة: يجب أن تحرص المؤسسة على تقديم برامج التعليم الإلكتروني بطريقة توفر للطلاب فرصًا عادلة للوصول إلى المستويات المطلوبة؛ وذلك من خلال تطوير البنية التحتية وتحسين الخدمات بشكل مستمر.
- دعم التعلّم الذاتي وتمكين المتعلمين من التحكم في نمو مستواهم التعليمي: يجب على المؤسسة التعليمية أن توفر لطلابها المعلومات الكاملة والواضحة بخصوص طبيعة برنامج التعلم ومتطلباته.
- مراجعة سلامة إجراءات التقييم المستخدمة في برامج التعليم الإلكتروني: يجب أن تكون طرق التقييم مناسبة لنمط الدراسة وظروفها، وعلى المؤسسة أن تضمن إجراء التقييم والتصحيح والإعلان عن النتائج بشكل منظم ويتناسب مع معايير الجودة المتفق عليها.

ثانياً: معايير تكنولوجية (تقنية)

وتتضمن معايير النصوص والصور والرسومات والفيديو والرسوم المتحركة ... إلخ، وأساليب التصفح والتي تعد من العوامل المهمة التي يجب توافرها في معايير الجودة في التعليم الإلكتروني؛ وذلك من خلال الدعم التقني والتدريب على استخدام الأدوات التكنولوجية، وكذلك توفر المكتبات الإلكترونية والكتب العلمية, وينبغي ملاءمة النظام لأغراض المتعلمين ومراعاة سهولة استخدامه.

5.2.2 صعوبات الوصول إلى مواصفات الجودة في التعلم عن بُعد في الدول العربية:

هنالك العديد من الصعوبات التي تحول دون تحقيق معايير الجودة في التعليم عن بُعد بشكل كافي في الدول العربية عامة، وهذه الصعوبات يمكن حصرها في الآتي (دغيم، 2021)،(حياة، 2019؛ العظامات، 2021)،(فوزي والعزام، 2017):

- **عدم توافق عناصر نظام التعليم عن بُعد مع متطلبات التقويم وفق معايير الجودة**:

ويظهر ذلك من خلال غياب الثقة في مجال التعليم الإلكتروني، عدم توافر الموارد المناسبة لعملية التعليم والتعلّم، عدم تكييف التعليم عن بُعد مع البيئات الثقافية، عدم إشراك الطلاب في الأنشطة لتمكين قدراتهم الذهنية، عدم توافر إجراءات وسياسات رسمية لمراجعة جودة نظام التعليم الإلكتروني وتطويره وفي حال وجودها تكون غير محدثة، وضعف تغطية الإنترنت في بعض مناطق الدول العربية.

- **عدم توافق جودة العملية التعليمية المقدمة للمتعلم مع مستوى جودة الخدمة المطلوبة أو المتوقعة:**

ويظهر ذلك من خلال عدم تصميم الموقع الإلكتروني بشكل جيد، وفي حال وجودها تفتقد للمراجعة الدورية، غياب دور المعلم والمتعلم في عملية التحسين والتطوير وعدم التشجيع على تنمية مهاراتهم، وعدم رصد إنجازات المتعلمين بالشكل المطلوب.

- **عدم توافق الأوضاع القائمة في نظام التعليم الإلكتروني مع معايير الجودة**:

ويظهر ذلك من خلال عدم توافر الموارد المادية، مثل مرافق الحوسبة والمكتبات، غياب التدابير الإلكترونية اللازمة من تشفير وكلمة السر ونظم الحماية والصيانة اللازمة، وعدم توفير المؤسسة التعليمية للبرامج التعليمية والمؤهلات العلمية التي تمنحها والعديد من المبادىء التوجيهية.

- **تبني أساليب تقويم لا تتوافق مع نظام التعليم الإلكتروني وفق معايير الجودة**:

ويظهر ذلك من خلال عدم تفعيل آليات الوصول لردود الفعل (التغذي الراجعة) حول الأداء التعليمي، عدم تقييم الطلاب من أجل تحسين أدائهم التعليمي، وهو من أهم مرتكزات التعليم الإلكتروني.

3. الدراسات السابقة:

هنالك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع التعليم عن بعد، وأهميته، والآثار المترتبة على جودته، ومن هذه الدراسات ما يلي:

الدراسة الأولى:

دراسة جيا فريد نبيرج (Jia, 2002) بعنوان: "معايير الجودة في التعلم الإلكتروني (التعلم عن بُعد)"، حيث أشارت إلى عدة مجالات لمعايير جودة التعلم الإلكتروني من منظور المعلمين تتمثل في:

1 - الالتزام المؤسسي: الالتزام المالي، والتخطيط المالي، والدعم التقني.

2 - التكنولوجيا: فالبنية التحتية التكنولوجية ضرورية لتوصيل برنامج التعلم الإلكتروني بجودة عالية, حيث تمكّن من وجود فرص للتفاعل بين المعلم والطالب.

3 - خدمات الطالب: تقوم أقسام خدمة الطالب على المساعدات التنظيمية الخاصة بالجانب المالي والنصائح.

4 - تصميم التدريس وتطوير المقرر: يعتمد تصميم التدريس على نماذج, مما يجعل الحاجة إلى عناصر إدارة ذات مهارات متعددة لديهم القدرة للوصول للحل في أسرع وقت.

5 - التدريس وخدمات المعلم: مثل متابعة مقررات بين الطلاب والمعلمين، والطلاب مع بعضهم بعضًا، وإتاحة المكتبة الإلكترونية للطلاب.

6 - برنامج التقويم: وهي التقويم الشامل لبرنامج التعلم الإلكتروني.

الدراسة الثانية:

دراسة باركر (Barker, 2004) بعنوان: "إرشادات التعليم الإلكتروني الكندية الموصى بها "حيث قدمت دليلاً للمعايير الكندية للتعلم الإلكتروني, اشتمل على المعايير الكندية لجودة التعلم الإلكتروني, من خلال ثلاثة مجالات رئيسة، تضم أبعادًا فرعية, هي:

1. **مدخلات الجودة لمنتجات وخدمات التعلم الإلكتروني:**

وتشتمل على عدة أبعاد وهي:

- نتائج التعلم مقصودة وواضحة وواقعية.
- محتوى المناهج الدراسية يكون موثوق المصدر ومتوازن.
- مواد التدريس والتعلم معدة من قبل خبراء، ومتاحة، ومنظمة، وخالية من الثقافات العرفية، وخالية من الأخطاء، وملائمة لاحتياجات المتعلم.
- تعلّم التكنولوجيا ملائم للمحتوى والمهارات ونتائج التعلم وخصائص المتعلم.
- تصميم المواد التعليمية بشكل جيد، وتقديم تقنية سهلة التحديث وتستخدم الوسائط المتعددة بصورة تكاملية وتحتوي على حقوق الملكية الفكرية.
- الموظفون المناسبون للتعلم الإلكتروني، وتشمل: الأساتذة، والمعلمين، والمدربين الذين لا بد من حصولهم على مؤهلات تخصصية والخبرة في مجال التدريس والتعليم عبر الإنترنت.
- خدمة التعلم الكاملة وتشمل: وصف المقرر أهداف التعلم، وتقييم الإنجازات والاحتياجات ومعلومات عن المدرب.

2. **عمليات الجودة والممارسات في خدمات ومنتجات التعلم الإلكتروني (التعلم عن بعد) وتشمل الأبعاد التالية:**

- إدارة الطلاب من حيث خطوات التسجيل؛ فتكون التوقعات واضحة، والبرامج الخدمية الجيدة التي تتفق مع رغبات الطلاب، وتقديم مشورات فردية، وتقييم وإدراك محتوى التعلم، وتوثيق إنجاز الطلاب في كل مقرر، والمعاملة السرية للسجلات مع تسهيل وصول الطالب لسجلاته.
- توصيل وإدارة التعلم من حيث طرق التعلم الفعال لبناء مهارات التفاعل، والتقييم والتحكم بالوقت والخطط التدريسية، وإجراء الاتصال المتزامن وغير المتزامن عن بعد مع تقديم التغذية الراجعة.

- تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات والاتصالات: لتدعيم المتعلمين، وبناء المعرفة، وخلق فرص للعمل، وتحسين قدرات الطلاب لحل مشاكل التعلم عن بعد.

الدراسة الثالثة:

دراسة إركليس ولوانيس (Iraklis And Loannis, 2006) "بعنوان حاضر ومستقبل تكنولوجيا التعلم الإلكتروني" حيث قدمت ستة معايير للتعلم الإلكتروني تتمثل في:

- المعيار البيني: والذي يمكّن مقدمي الخدمات المتعددة للمحتوى الإلكتروني من نشره بسهولة للمستخدم في كثير من النظم, وتفادي مشاكل الترجمة والاتصال وتبادل المعلومات وتقديم حلول بوضوح وتفاعلية.
- معيار إعادة الاستخدام: حيث يمكن تجميع وتفكيك المحتوى، وإعادة استخدامه بسرعة وسهولة، بالإضافة إلى التمكين من تكييف المحتوى.
- المعيار الإداري: تستطيع النظم إعطاء معلومات متتابعة حول التعلم والمحتوى وتقديم معلومات عن المتعلمين والمستوى التعليمي.
- معيار إمكانية الوصول: حيث يستطيع المتعلم الوصول إلى المحتوى المناسب في الوقت المناسب.
- معيار قوة التحمل: يتم إنتاج المحتوى مرة واحدة ونقله مرات عديدة في نظم مختلفة بجهد قليل.
- معيار التطوير: حيث يمكن التوسع في التعليم التكنولوجي لخدمة أهداف التعلم.

4. خاتمة البحث:

يسهم التعلم عن بُعد في تنمية التفكير وإثراء عملية التعلم، كما أن له دورًا كبيرًا في إتاحة الفرصة للطلبة, وتمكنيهم من الاستمرارية في الوصول إلى المناهج والمواد التعليمية في الوقت الذي يناسبهم، حيث يدعم التعليم الإلكتروني مبدأ التعلم الذاتي والتعلم المستمر مدى الحياة. وقد جاءت هذه الدراسة لتوضيح أهمية جودة التعليم الإلكتروني بهدف إنجاح تجربة التعليم عن بُعد في الدول العربية، خاصةً وأنها حديثة التجربة في هذا النوع من التعليم، وانطلاقًا من هذا الهدف تناولت الدراسة التعريف بالمفاهيم الأساسية للتعليم الإلكتروني والجودة في التعليم وبيان أهمية كل منهما، وكذلك الكشف عن أهم المعايير التي يتم من خلالها اعتماد جودة نظام التعليم الإلكتروني.

5. الاستنتاجات:

من خلال ما تضمنه الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة التي تناولت التعليم الإلكتروني وجودة التعليم، نستطيع التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

- التعليم عن بُعد مفهوم جديد وبالغ الأهمية في عصرنا الحالي الذي يتصف بالبيئة الديناميكية والتنافسية الشديدة، خاصةً عند ظهور الأزمات (الصحية، الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية)، كالوضع الراهن المتمثل في تفشي جائحة كورونا.

- كما تُعد إدارة الجودة أيضًا مفهومًا حديثًا, فقد بدأ بالاتساع والانتشار حديثًا.

- ترتكز جودة التعلم على مبادئ مهمة وركائز عدة.

- ترتبط المعايير بالجودة ارتباطًا وثيقًا, وقد سعت العديد من المؤسسات العالمية في بناء هذه المعايير, حيث لا يمكن اعتماد أي نظام تعليم إلكتروني دونها.

- إن جودة برامج التعليم الإلكتروني تزيد كلما خضعت لمعايير المنظمات العالمية.

- لقد اتسع نطاق تبني التعليم الإلكتروني في المؤسسات التعليمية، فلم يعد مقتصرًا على المراحل المتقدمة من التعليم في الجامعات، بل أصبح ضروريًا للمدارس والمؤسسات التعليمية كافة.

- يحتاج التعليم عن بُعد إلى قدرات معرفية ومهارات في استخدام تطبيقات التعلّم الإلكتروني، مما يحتم ضرورة تنمية هذه المهارات للطالب والمعلم. وهذا يؤكد المسؤولية الكبيرة التي تقع على المؤسسات التعليمية في تنمية هذه المهارات, من خلال تقديم برامج تدريبية متخصصة في استخدام تطبيقات التعليم الإلكتروني.

- رغُم الجهود التي تبذلها الدول العربية ووصول البعض منها إلى مراحل متقدمة في مجال التعليم عن بُعد, إلا أن العديد منها ما زال بحاجةٍ ماسة إلى تطوير مؤسساتها التعليمية لتبني التعليم عن بُعد من أجل تحسين العملية التربوية.

- يحتاج التعليم الإلكتروني امتلاك ثلاثة موارد أساسية لا بد من توافرها على المستوى المؤسسي، وهي: الموارد البشرية من خلال المعارف والمهارات اللازمة لتفعيل واستخدام التعليم عن بُعد، والموارد المادية المتمثلة في الأجهزة والمعدات اللازمة كافة، والموارد التقنية من توافر خدمة الإنترنت وتطبيقات التعليم عن بُعد، إضافةً إلى الدعم المادي والإداري من قبل الجهات الرسمية والمؤسسية.

- إن التعليم عن بُعد في الدول العربية يتطلب توفير خدمة الإنترنت بصورة شمولية؛ بحيث يتم توفيرها لجميع المناطق الجغرافية، مما يسهل متابعة التعليم الإلكتروني من قبل الطالب والمعلم وأولياء الأمور.

- يتطلب التوسع في استخدام التعليم الإلكتروني زيادة الوعي الثقافي لدى أفراد المجتمع، بحيث يزيد الثقة لدى المستخدم ويكون لديه الرغبة في تحسين مهاراته وقدراته في استخدام التعليم الإلكتروني.

6. التوصيات:

بناءً على ما تقدم من تحديات وصعوبات في التعليم الإلكتروني في الدول العربية، فإنه يمكن تقديم المقترحات التالية:

- تكثيف الجهود من أجل ترسيخ ثقافة الجودة في التعليم عن بُعد من خلال الندوات والمحاضرات وورشات العمل.
- زيادة الاهتمام بمعايير الجودة في التعليم الإلكتروني، خاصةً مع تنامي المنافسة في هذا النوع من التعليم عربيًا ودوليًا.
- ضرورة استيفاء واجهة نظام التعليم الإلكتروني معايير الوصول لمختلف المستخدمين.
- يجب أن تتبع المؤسسات التي تتبنى التعليم عن بُعد طرق متعددة ومتاحة للجميع تحقق من خلالها رضا المتعلمين حول مستوى الأداء الأكاديمي.
- ضرورة متابعة وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي مؤسسات التعليم عن بُعد, ومدى التزامها بمعايير الجودة.
- يجب أن يكون لدى مؤسسات التعليم عن بُعد إجراءات ومباديء واضحة من أجل التأكد من تحقيق معايير الجودة.
- يحب أن تتبع مؤسسات التعليم عن بُعد برنامجًا محددًا في عملية التقييم, وأن يشمل كل من المتعلّمين وبيئة التعلّم.
- يجب أن تمتلك المؤسسة التعليمية نظام حماية يضمن لبرامج التعلم عن بُعد مستوى عالٍ من المعلومات الأمنية.

قائمة المراجع والمصادر:

إبراهيم، أنيس (1982). **المعجم الوسيط.** الطبعة الثانية، الجزء الثاني، بيروت: دار إحياء التراث العربي.

الأسود, الزهرة (2021). معوّقات التعليم عن بعد وسبل مواجهتها, **المجلة العربية للتربية النوعية، 17**(5)، 271-284.

آدم, الحاج علي وجابر، سليمان حماد ومصطفى، نصر الفاضل (2021). واقع وتحديات التعليم عن بعد بالجامعات السودانية في ظل جائحة كورونا. **علوم الاتصال،** 2(7)، 89-132.

بلمانع، آمال (2019)**. تأثير تكنولوجيا التعليم عن بعد على جودة التعليم العالي: دراسة ميدانية على أساتذة جامعة التكوين المتواصل بالمسيلة**. رسالة دكتوراة، جامعة محمد بوضياف كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر.

الجمعى, فايز (2021). تكاملية نظم وبرمجيات المكتبات الأكاديمية ونظم إدارة التعليم الإلكتروني ومنصات التعليم عن بعد: دراسة استكشافية. **المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، 2(2)، 43-70.**

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

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

حسن, صلاح عبدالله ومحمد, زيان وعبدالرازق، محمد (2014). دراسة تقويميه لبرنامج التعليم الإلكتروني كصيغة للتعليم عن بعد في جامعه الإمام محمد بن مسعود الإسلامية في ضوء معايير الجودة الشاملة. **دراسات تربوية ونفسية. مجلة كلية التربية بالزقازيق،** 29(82)، 257-311.

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

الحنيطي، عبد الرحيم (2004) ، **معايير الجودة والنوعية في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد**. سلسلة إصدارات الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد، الأردن.

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

دغيم, جيهان أحمد (2021). دور البنية التحتية التكنولوجية كمتغير وسيط في العلاقة بين إستخدام جلسات العصف الذهني الإلكتروني لأعضاء هيئة التدريس وتحسين جودة التعليم عن بعد في ظل جائحه كورونا. **مجلة البحوث المالية والتجارية،** 22(2)، 84-129.

زعبي، عمار وبجاق، محمد (2015)**. الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الإداري على مستوى الجماعات المحلية**. مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثالث حول الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة والمنتظرة، قسم الحقوق وّالعلوم السياسية، جامعة الوادي، المنعقد يومي 1 و2 ديسمبر 2015.

الزكري، محمد إبراهيم (2019). دور التعليم عن بعد في توسيع فرص دخول الطلبة الصم للتعليم العالي: البرامج المتاحة وجودة الخدمات المقدمة– تجربة الجامعة العربية المفتوحة. **مجلة العلوم التربوية، 4(17).**

زيتون، حسن (2005). **رؤية جديدة في التعلم – التعلم الإلكتروني– المفهوم، القضايا، التطبيق، التقويم**. الرياض: دار النشر الصولتية للتربية.

عبداللطيف، أحمد محمود (2011). التعليم الإلكتروني وسيلة فاعلة لتجديد التعليم العالي. **مجلة التعليم الإلكتروني،** 2(3).

العتيبي، عبدالمجيد (2019). معايير الجودة في أنظمة التعليم الإلكتروني. **المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية،** كلية التربية – جامعة شقراء – السعودية، 7(3).

العظامات، فالح موسى (2021). درجة ممارسة مديري مدارس البادية الشمالية الشرقية في الأردن للإدارة الإلكترونية في التعليم عن بعد أثناء جائحة كورونا من وجهة نظرهم. **مجلة جامعة تشرين،** 43(1)، 509-529.

علي، سنوسي (2019). **عصرنة مرفق التعليم الجزائري بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق-التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد نموذجًا**. ورقة مقدمة للملتقى الدولي: النظام القانوني للمرفق العام 26-28 نوفمبر/2018، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر.

فوزى، مطير والعزام، ميسم (2017). ضمان الجودة النوعية في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد. **المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج،** 7(47)، 645-667.

الموسى، عبدالله (2001). **المنهج الأنترنتي نموذج مقترح لوضع مناهج التعليم في المملكة العربية السعودية عبر الإنترنت**. ندوة مناهج التعليم العام في المملكة العربية السعودية، وقفة تقويمية مستقبلية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، كلية التربية، جامعة الملك سعود.

النجدي، سمير (2017). تقويم جودة التعليم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية للجودة. **المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني**. https://journals.qou.edu/index.php/jropenres/article/view/319/307

Al-Faqih, A. (2017.) *Using internet writing labs to develop academic writing skills and address learning problems for undergraduate students*. ELearning Technology and Technologies Conference Sharjah - United Arab Emirates April 1-3, pp. 11-26.

Barker, K. (2004). Canadian recommended e-learning guidelines. http://www.futured.com/pdf/CanREGs%20Eng.pdf.

Iraklis, V. & Ioannis, A. (2006). The present and future of standards for e - learning technologies. *Interdisciplinary Journal of Knowledge and Learning Objects*, *2*, 59-76.

Jia, F. (2002). Quality standards in e learning : A matrix of analysis. *International Review of Research in Oper and Distance Learning , 3*(2). http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/vie<.wArticle/109

Kjell, Z. (2016). *A proposal for activating electronic management in secondary schools in Gaza governorates.* An unpublished master's thesis, Islamic University, Gaza8.

Milligan, C., Littlejohn, A., & Ukadike, O. (2014). *Professional learning in massive open online courses*. Proceedings of the 9th International Conference on Networked Learning. Presented at the International Conference on Networked learning. http://www.networkedlearningconference.org.uk/past/nlc2014/info/confpapers.htm

Moon, B., & Villet, C. (2017). Can new modes of digital learning help resolve the teacher crisis in sub-Saharan Africa?. *Journal of Learning for Development*, *4*(1), 23–35.

Perna, L., Ruby, A., Boruch, R. F., Wang, N., Ahmad, S., & Evans, C. (2014). Moving through MOOCs: Understanding the progression of Users in Massive Open Online Courses. *Educational Researcher, 43*(9), 421– 432.

Wasela ,Herkas; Abdulqadir ,Buhtan (2021). The university professor's evaluation of the distance education system in light of the Corona pandemic, **Arid International Journal of Educational and Psychological Sciences**,VOL.2 NO.3, January(pp.98-118).