البحث الثامن :

دور التعليم الإلكتروني فى مواجهة الأزمات التعليمية بجامعة تبوك

إعداد :

د. عبد الله بن عبد العزيز الشريف

أستاذ الإدارة التربوية مساعد الكلية الجامعية بضباء

جامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية

دور التعليم الإلكتروني فى مواجهة الأزمات التعليمية بجامعة تبوك

د. عبد الله بن عبد العزيز الشريف
أستاذ الإدارة التربوية مساعد الكلية الجامعية بضباء
جامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية

• **مستخلص**:
ان الاهتمام بالتعليم الالكتروني يتزايد في الآونة الأخيرة على المستوي العالمي والإقليمي، فالمملكة العربية السعودية قد خطت خطوات كبيرة في هذا المجال وبخاصة على مستوى التعليم الجامعي، فقد شعرت المملكة بحاجة ماسة لتوفير فرص التعليم الجامعي لآلاف من الطلبة، ونظرا لحدوث عدة أزمات واجهت المملكة خلال السنوات الماضية فقد أثر ذلك على سير العملية التعليمية في الجامعات والمدارس ، منها الحرب الدائرة في الحد الجنوبي ، التي أثرت على انتظام العملية التعليمية ، الأمر الذى أدى الى توقف الدراسة اكثر من مرة في جامعات ومدارس المنطقة الجنوبية حرصا على سلامة الطلاب ، مما دفع الباحث الى النظر إلى هذه المشكلة بعين الاعتبار حتى يمكن البحث عن صيغة تمكننا من التغلب على كل تلك المشكلات التي ترتقي لمرتبة الأزمة في جامعة تبوك مع الاستفادة من التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد كصيغة متاحة يمكنها التغلب على تلك الأزمات الطارئة . وهدفت الدراسة إلى معرفة دور التعليم الإلكتروني لمواجهة الأزمات من خلال دراسة واقع التعليم الإلكتروني بجامعة تبوك لمواجهة الأزمات . وذلك للتوصل لمقترحات وتوصيات لتفعيل دور التعليم الإلكتروني لمواجهة الأزمات التعليمية بجامعة تبوك. تستخدم الدراسة المنهج الوصفي للتعرف على دور التعليم الإلكتروني في مواجهة الأزمات التعليمية في جامعة تبوككما اعتمدت الدراسة على مدخل استشراف المستقبل من خلال طرح عدد من التوصيات والمقترحات الإجرائية لتفعيل دور التعليم الالكتروني في مواجهة الأزمات التعليمية بجامعة تبوك أهمها: ربط بوابة التعليم الالكتروني للجامعة مع البريد الالكتروني الرسمي لأعضاء هيئة التدريس والذي يكون بداخل نطاق الجامعة(ut.edu.sa) وذلك لاستقبال الإشعارات المرتبطة بالنشاط داخل صفحة العضو في البوابة. العمل على إعادة تأهيل شبكات الاتصال السلكي واللاسلكي داخل مباني الجامعة الأم والكليات الجامعية بالمحافظات بسرعات اتصال مناسبة تتناسب مع حجم كل منشأة من ناحية عدد الطلاب والكادر التدريسي والإداري بها وتوفير القدر الممكن من الوسائل الإلكترونية داخل المنشأة كمعامل الحاسب الآلي ومعامل اللغة والمكتبة الالكترونية. ربط أجهزة الخدمة الذاتية الموجودة بداخل بعض الكليات مع بوابة التعليم الالكتروني للاستفادة من بعض الخدمات بشكل مباشر. تكليف فريق دعم فني للعمل على مدار الساعة ٧/٢٤ خلال الأمسيات والعطل الرسمية للتأكد من سلاسة العمل والأداء لنظام التعليم الالكتروني واستقبال أي شكاوى متعلقة بالنظام. إنشاء مراكز خاصة بمصادر التعلم داخل مباني الكليات، ممكن أن تكون جزء من مكتبة الكلية توجه وظيفتها الى عملية التعليم الذاتي، تسليم الواجبات المصاحبة للمقررات الدراسية وأيضا تكون مخصصة لإجراء الاختبارات الالكترونية أحد الخدمات الموجودة على نظام التعليم الإلكتروني الخاصة بالجامعة. تفعيل نظام البلاك بورد للفصول الافتراضية والذي يعتبر الخطوة الأولى في عملية التحول الالكتروني للمقررات، كما يمكن استخدام هذا النظام في عقد الدورات التدريبية للأعضاء على مستوى الجامعة.

الكلمات المفتاحية : التعلم الإكتروني – الأزمات التعليمة – جامعة تبوك

The Role of E-learning in Facing Educational Crises Tabuk University

Dr. Abdullah bin Abdul Aziz Al Sharif

Abstract

The interest in e-learning is increasing recently at the global and regional levels. The Kingdom of Saudi Arabia has made great strides in this field, especially at the level of university education. The Kingdom has felt an urgent need to provide university education opportunities for thousands of students,

and due to the occurrence of several crises that the Kingdom has faced over the years. In the past, this affected the educational process in universities and schools, including the ongoing war at the southern border, which affected the regularity of the educational process, which led to the suspension of studies more than once in the universities and schools of the southern region in order to ensure the safety of students, which prompted the researcher to look We take this problem into consideration so that we can search for a formula that enables us to overcome all those problems that rise to the rank of crisis at the University of Tabuk, while making use of e-learning and distance education as an available formula that can overcome these emergency crisesThe study aimed to know the role of e-learning to face crises by studying the reality of e-learning at the University of Tabuk to face crises. In order to reach proposals and recommendations to activate the role of e-learning to face educational crises at the University of Tabuk.The study uses the descriptive approach to identify the role of e-education in facing educational crises at the University of Tabuk. The study also relied on the approach of foreseeing the future by putting forward a number of recommendations and procedural proposals to activate the role of e-learning in facing educational crises at the University of Tabuk, the most important of which are :Linking the university's e-learning portal with the official email for faculty members, which is within the university's domain (ut.edu.sa) in order to receive notifications related to the activity within the member's page in the portal,Work to rehabilitate wired and wireless communication networks inside the buildings of the mother university and university colleges in the governorates with appropriate communication speeds commensurate with the size of each facility in terms of the number of students, teaching and administrative staff in it, and providing the possible amount of electronic means inside the facility such as computer labs, language labs and electronic library.Connecting the self-service machines located inside some colleges with the e-learning portal to benefit from some services directly.Assigning a technical support team to work around the clock 24/7 during evenings and official holidays to ensure the smooth work and performance of the e-learning system and to receive any complaints related to the system.Establishing centers for learning resources inside the college buildings, which could be part of the college library directing its function to the process of self-education, delivering the assignments accompanying the academic courses and also being dedicated to conducting electronic tests, one of the services on the university's e-learning system.Activating the blackboard system for virtual classes, which is the first step in the process of electronic transformation of courses, and this system can also be used to hold training courses for members at the university level..

Keywords : E-learning - Educational Crises-Tabuk University

- **مقدمة** :

إن المعطيات التقنية، والتطورات الكمية والنوعية، التي يشهدها القرن الحادي والعشرون في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، أدت إلى إحداث نقلة نوعية في مجال العملية التعليمية باستثمار التعليم لهذا التقدم بطرق موازية في وسائله حيث ظهرت الإفادة من هذه التقنيات داخل القاعات التدريسية، وتأسيس تعليم متكامل معتمد على هذه التقنية وهو ما يسمى بالتعليم الإلكتروني المعتمد على الوسائط المتعددة، وعبر شبكة الإنترنت كخيار استراتيجي لتطوير التعليم، والنهوض به، وإعادة هندسة مؤسساته، والتخطيط لتغيير منظومته لتتوافق ثورة المعلومات الحديثة (أ) .

فالتعليم الإلكتروني هو نمط التعليم المتوقع في الجامعات؛ نتيجة القناعات المتزايدة في الفوائد التي يحققها لمختلف جوانب العملية التعليمية، حيث يستطيع التعليم الإلكتروني بما يملكه من مرونة أن يُحسن العملية التعليمية، ويحل الكثير من المشكلات التي يعاني منها التعليم التقليدي، ويوفر المحتوى التعليمي للطلاب في أي وقت، وفي أي مكان، عبر شبكة الإنترنت وبأشكال متعددة تتناسب مع اختلاف الظروف والقدرات، ويقلل من تكاليف التعليم، ويمكن من متابعة التعلم بصورة دقيقة، كما يساعد الجامعات على استيعاب الأعداد الكبيرة من المتعلمين، وتقديم التعليم للقاطنين في المناطق البعيدة، مع المحافظة على الجودة التعليمية (ii) لذلك برز اهتمام عالمي وإقليمي ومحلي على التركيز عن أهمية المواصفات القياسية والمعيارية في جودة التعليم الإلكتروني، وذلك لما تملكه المعيارية من أهمية في إنتاج تعليم إلكتروني متميز.

ويعد التعليم الإلكتروني من أهم التطبيقات التكنولوجية في مجال التعليم وطرائقه، بحيث يمكن القول إنه يمثل النموذج الجديد الذي يعمل على تغيير الشكل الكامل للتعليم التقليدي بالمؤسسة التعليمية، ليهتم بالتعليم التعاوني العالمي والتعليم المستمر والتدريب المستمر، وتدريب المحترفين في جميع المجالات التعليمية والعلمية (iii).

وإذا كان الاهتمام بالتعليم الالكتروني يتزايد في الآونة الأخيرة على المستوي العالمي والإقليمي، فإن المملكة العربية السعودية قد خطت خطوات كبيرة في هذا المجال وبخاصة على مستوى التعليم الجامعي، فقد شعرت المملكة بحاجة ماسة لتوفير فرص التعليم الجامعي لآلاف من الطلبة، وضرورة مقابلة هذه الحاجة بأساليب عملية لتلبية الطلب المتزايد على التعليم الجامعي، ولذا أسست وزارة التعليم العالي «المركز الوطني للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد»، بهدف دعم جهود الجامعات السعودية في هذا النوع من التعليم. (iv).

وفى الوقت الحالى قد تزايدت عدد الكوارث التى تهدد المؤسسات التعليمية مما جعلها بيئة محفوفة بالمخاطر مثل الحرائق التي حدثت في بعض المدارس حيث خلفت خسائر مادية وبشرية باهظة ، فالأزمة التعليمية تحدث نتيجة تراكم مجموعة من التأثيرات الخارجية المحيطة بالنظام التعليمي،أوحدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسة للنظام التعليمي ويشكل تهديدا صريحا وواضحا لبقائه.

- **مشكلة الدراسة**:

إن الأزمة لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، كما أنها تعبر عن مواقف وحالة يواجهها متخذ القرار في أحد الكيانات الإدارية من دولة ، مؤسسة ، مشروع ، أسرة تتلاحق فيها الأحداث وتتشابك معها الأسباب بالنتائج، ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها أو على اتجاهاتها المستقبلية، إذ تعتبر الأزمة التي تمثل تحديا وصراعا بين متخذ القرار وبين القوى الصانعة للأزمة مرافقة لقلق أو قوى ضاغطة وتهديد أمن الكيان الإداري (٧).

وتشير الدراسات الأكاديمية وممارسات وخبرات المختصين إلى أن المؤسسات التعليمية تعد ذهن الطالب للتذكر، بدل التنمية المتكاملة لكافة جوانب النمو، وتقدم معارف متفرقة لعلوم ومقررات منفصلة مع إهمال التأسيس المنطقي الإبداعي الذي يمكن الطالب من تكوين معرفة من المعلومات المتفرقة ، كل ذلك يدعو إلى التوجه لوضع سياسات وقيم ومعايير حاكمة (vi) .

وهو ما يظهر الحاجة الملحة إلى محاولة علاج المشكلات التي تواجه بنية التعليم من حيث الأهداف والممارسات والتقويم ، كذلك محاولة تفعيل مكونات النظام التعليمي التي تسهم في تيسير التعليم في حال حدوث أزمات تمنع استمرار العملية التعليمية، مما يستوجب بالضرورة عدم تحقيق التعليم لأهدافه المنشودة وكذلك عدم تحقيق أهداف التنمية للدولة.

ويمثل التعلم الإلكتروني نوعاً من التعلم يجمع بين التعلم النشط وتقنيات التعليم، وبذلك فهو ينمي المهارات العليا، كما أنه يراعي خصائص المتعلمين المختلفة، من سرعة تعلمهم، والمكان والوقت المناسبين لتعلمهم بالإضافة إلى مراعاة تفضيلات المتعلمين سواء متعلمون بصريون ومتعلمون سمعيون وهناك من يتعلم من خلال الحركة. إلا ان التعلم الإلكتروني الناجح يتطلب توفر بعض عوامل البنية الأساسية المساندة ومنها التقنيات وطرق توظيفها (vii).

ونظراً لحدوث عدة أزمات واجهت المملكة خلال السنوات الماضية فقد أثر ذلك على سير العملية التعليمية في الجامعات والمدارس ، منها الحرب الدائرة فى الحد الجنوبى ، التي أثرت على انتظام العملية التعليمية ، الأمر الذى أدى الى توقف الدراسة اكثر من مرة فى جامعات ومدارس المنطقة الجنوبية حرصا على سلامة الطلاب ، مما دفع الباحث الى النظر إلى هذه المشكلة بعين الاعتبار حتى يمكن البحث عن صيغة تمكننا من التغلب على كل تلك المشكلات التي ترتقي لمرتبة الأزمة فى جامعة تبوك مع الاستفادة من التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد كصيغة متاحة يمكنها التغلب على تلك الأزمات الطارئة .

وتتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي :

ما دور التعلم الالكتروني في مواجهة الأزمات التعليمية بجامعة تبوك؟

ويتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية :

- ما الأطر النظرية والفكرية للتعليم الإلكتروني ؟
- ما الأطر النظرية والفكرية لإدارة الأزمات التعليمية ؟
- ما واقع التعلم الالكتروني بجامعة تبوك؟
- ما التوصيات والمقترحات لتفعيل دور التعلم الالكتروني في مواجهة الأزمات التعليمية بجامعة تبوك؟

- **حدود الدراسة** :
  - المكانية: أجريت الدراسة على جامعة تبوك .
  - الزمانية: أجريت الدراسة خلال العام الدراسى ١٤٣٧ -١٤٣٨هـ.

- الموضوعية: تتناول واقع التعلم الإلكتروني بجامعة تبوك نظرياً فى حال حدوث أزمات أو مواجهة أي حدث طارئ يمنع وصول الطلاب للجامعة.

• **أهمية الدراسة** :

تنبع أهمية الدراسة من الدور الذي يلعبه التعليم في التنمية البشرية، فالاهتمام بانتظام العملية التعليمية يؤدي إلى الوصول إلى الأهداف المنشودة منه، وبالتالي التنمية البشرية المنشودة، واقتراح صيغة مثل التعليم الإلكتروني كبديل للتعليم الجامعى التقليدى عند حدوث أزمات تواجه انتظام العملية التعليمية يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة من التعليم.

• **أهداف الدراسة** :

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي :

- معرفة دور التعليم الإلكتروني لمواجهة الأزمات .
- دراسة واقع التعليم الإلكتروني بجامعة تبوك لمواجهة الأزمات .
- التوصل لمقترحات وتوصيات لتفعيل دور التعليم الإلكتروني لمواجهة الأزمات التعليمية بجامعة تبوك .

• **منهج الدراسة** :

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي للتعرف على دور التعليم الإلكتروني في مواجهة الأزمات التعليمية في جامعة تبوك ، كما اعتمدت الدراسة على مدخل استشراف المستقبل من خلال طرح عدد من التوصيات والمقترحات الإجرائية لتفعيل دور التعليم الالكتروني في مواجهة الأزمات التعليمية بجامعة تبوك .

• **مصطلحات الدراسة**:

• **الدور** Role

يعرف الدور بأنه مجموعة من الأفعال التي يتوقعها المجتمع من مؤسساته وأفراده ممن يشغلون أوضاعاً معينة في مواقف تعليمية. (viii)

ويعرف الدور بأنه عبارة عن مجموعة من الأنشطة المرتبطة أو الأوامر السلوكية التي تحقق ما هو متوقع من مواقف معينة مما يتيح إمكانية التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة.(ix)

كما يعرف الدور بأنه جزء من أداء الفرد لعمل معين، كما يعرف على أنه وظيفة للشيء أو الشخص. (x)

• **التعلم الإلكتروني** Electronic learning :

يمثل التعلم الإلكتروني بنية شاملة تقوم بها وتديرها مؤسسات متخصصة، فهو يتجاوز مجرد مختبر حاسوب، أو فيديو كونفرنس في مدرسة أو كلية، ولا هو مجرد دعم لتعليم بالمراسلة أو جزئيات لتعليم عن بعد .. إنه بنية مؤسسية لابد وأن تكون له نظم وأساليب وإدارة وتقويم الملتحقين به في ضوء معايير لجودة كل مكوناته (xi). ويوجد ثلاثة أنواع رئيسية للتعلم الالكتروني يمكن توضيحها فيما يلي(xii):

• **أولاً : التعليم الإلكتروني المتزامن**:(Synchronous E-Learning)

وهو التعلم الذي يحتاج إلى ضرورة وجود المتعلمين والمعلم في نفس الوقت حتى تتوافر عملية التفاعل المباشر بينهم ،كأن يتبادلان الاثنان الحوار من خلال المحادثةChatting أو تلقي الدروس من خلال الفصول الافتراضية.

• **ثانياً : التعليم الإلكتروني الغير متزامن**:(Asynchronous E-Learning)

ويتمثل هذا النوع في عدم ضرورة وجود المعلم و المتعلم في نفس وقت التعلم ، فالمتعلم يستطيع التفاعل مع المحتوى التعليمي ،والتفاعل من خلال البريد الالكتروني كأن يرسل رسالة إلى المعلم يستفسر فيها عن شئ ما ثم يجيب عليه المعلم في وقت لاحق .

• **ثالثاً : التعليم المدمج**:(Blended Learning)

هو التعلم الذي يستخدمٍ فيه وسائل اتصال متصلة معاً لتعلم مادة معينه وقد تتضمن هذه الوسائل مزيجاً من الإلقاء المباشر في قاعة المحاضرات والتواصل عبر الانترنت والتعلم الذاتي.

• **مفهوم الأزمة**:

حدث أو موقف مفاجئ يشكل تهديداً أساسياً للكيان ويتطلب اتخاذ قرار في فترة وجيزة للغاية، أما مفهوم إدارة الأزمات " فهو نظام يستخدم للتعامل مع الأزمات من أجل تجنب وقوعها والتخطيط للحالات التي يصعب تجنبها بهدف التحكم في النتائج والحد من الآثار السلبية (xiii).

أما إدارة الأزمات التعليمية: فهي مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي تبذل لمواجهة أو الحد من الآثار السلبية المترتبة على الأزمة، وهى موقف يمثل اضطرابا لمنظومة صغرى كانت (تعليمية) أو كبرى (مجتمعية) يحول دون تحقيق الأهداف التعليمية والتربوية، مما يتطلب إجراءات فورية للحيلولة دون تفاقمها والعودة للحالة الطبيعية (xiv).

• **الدراسات السابقة**:

تحاول الدراسة عرض الدراسات ذات العلاقة بالدراسة الحالة بما يفيد في الوصول إلى وضع توصيات ومقترحات لتفعيل دور التعلم الإلكتروني لمواجهة الأزمات التعليمية بجامعة تبوك .

١- دراسة بدر نادر على(٢٠٠٣) بعنوان : نموذج مقترح لإعداد معلم التعلم الإلكتروني في دولة الكويت – في ضوء الجودة الشاملة .(xv)

تناولت وضع نموذج مقترح لإعداد معلم التعلم الإلكتروني في دولة الكويت في ضوء الجودة الشاملة، فقد سعت هذه الدراسة إلى محاولة تقديم تصور تحليلي يستهدف إعادة النظر في طبيعة الأدوار والكفايات والأساليب التدريسية التي يجرى توظيفها في تدريب معلم التعلم الإلكتروني على ضوء الواقع العالمي والعربي، وفي إطار الدعوة لجودة شاملة للنظم التعليمية التربوية، ومن ثم محاولة التصدي لبناء نموذج تصوري للتنمية المهنية التكنولوجية المتعمقة لمعلم التعلم الإلكتروني في الكويت.

٢- دراسة أشرف عبده حسن الألفي (٢٠٠٣) **بعنوان: إدارة أزمات التعليم في مصر – دراسة تحليلية مستقبلية** .(xvi)

تناولت إدارة أزمات التعليم في مصر دراسة تحليلية مستقبلية، حيث قام الباحث بتحليل الأدبيات العربية والأجنبية في هذا المجال وكذلك الوثائق الرسمية وما تتضمنه من قوانين وقرارات ونشرات ، إضافة إلى استبانتين حول أزمات التعليم في مصر وواقع إدارتها، واستطلع الباحث آراء مجموعات من الاختصاصيين الأكاديميين والمدراء التنفيذيين في محافظتي دمياط والدقهلية، كما توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان من أهمها التأكيد على أهمية إعداد المدارس وتزويدها بالتكنولوجيا الحديثة.

٣- دراسة تيسير محمد الخوالدة(٢٠٠٤) **بعنوان: صور التعلم الإلكتروني التي يمارسها المعلمون في المدارس الخاصة في عمان**. (xvii)

تناولت صور التعلم الإلكتروني التي يمارسها المعلمون في المدارس الخاصة في عمان، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المعلمين والمعلمات في المدارس الخاصة في عمان التابعة لوزارة التربية والتعليم في الأردن في السنة ٢٠٠٣ / ٢٠٠٤ وبلغ عددهم ١١٦٠٣ معلما ومعلمة، وقد أجريت الدراسة على عدد ٢٤٠ معلما ومعلمة ، وقد وضعت الدراسة عدة توصيات منها ضرورة توظيف صور التعلم الإلكتروني ذات طابع اجتماعي يحقق اتصال المتعلم بعدد أكبر من الأفراد والبيئات ، توعية المعلمين بفوائد ومحددات كل صورة من صور التعلم الإلكتروني بدل تركز الاستخدام في تخصص معين، إجراء دراسات نوعية للتعرف على الواقع الفعلي لممارسات المعلمين في تطبيق صور التعلم الإلكتروني داخل الغرف الصفية، إجراء المزيد من الدراسات لتقويم استفادة الطلبة من التعلم الإلكتروني الذي تمارسه المدارس الخاصة في كل صورة من صور هذا التعلم.

٤- دراسة Chul-joo & Rowena Santiago (2004)**بعنوان** : **بناء بيئات التعلم الالكترونية فى كوريا** . (xviii)

تناولت بناء بيئات التعلم الإلكتروني في كوريا الجنوبية، فقد أوضحت هذه الدراسة سعي كوريا الجنوبية لامتلاك ميزة تنافسية عالمية من خلال تأسيس بنية تحتية معلوماتية في قطاعات عديدة من المجتمع، وكذلك من خلال دعم بناء بيئات التعلم الإلكتروني، وذلك بهدف تعزيز الإبداع لدى الموارد البشرية القائم على المعرفة. ووضعت كوريا سياسات قوية داعمة للتعلم الإلكتروني مما وضعها في مركز منافس عالميا ، فمنذ عام ٢٠٠٢ أكثر من ١١ مليون أسرة (تمثل ٧٠ ٪ من مجموع الأسر) امتلكت الإنترنت فائق السرعة وفقا لإحصائيات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، ولكي تصبح دولة رائدة على مستوي العالم وضعت هدف هو تأسيس بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات من خلال دمج تكنولوجيا المعلومات في التعليم، وتمثل ذلك في ثلاثة مراحل الأولي تأسيس نظام شامل لدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك يمثل الأساس للمرحلة الثانية وهي توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم الكوري والذي سوف يؤدي للمرحلة الأخيرة وهي التأثير على المواطنين وأماكن العمل والثقافة وتحولها إلى أبرز دول العالم ريادة في مجال انتاج المعرفة.

٥- دراسة يوسف أحمد عيادات(٢٠٠٥) بعنوان : التعلم الإلكتروني : العقبات والتحديات والحلول المقترحة(xix)

تناولت التعلم الإلكتروني من حيث العقبات والتحديات والحلول المقترحة، فقد ناقشت هذه الدراسة التحديات التي تواجه التعلم الإلكتروني والاستراتيجيات العملية التي يمكن تبنيها لخدمة العمل التربوي، ومن ثم تحقيق تعلم نوعي عالي المستوى متسما بالاستمرارية والمهارة. وقد توصلت الدراسة لعدة توصيات منها: تطوير التعلم الإلكتروني لتقليل الفجوة بين الدول العربية والدول المتقدمة، الاهتمام بالبنية التحتية المناسبة بما يخدم بشكل فعال عملية التعلم الإلكتروني، توظيف التعلم الإلكتروني من أجل توفير فرص تعليمية كافية لمواجهة الطلب المتزايد على التعليم بكل مستوياته، ومن أجل تطوير مهارات التفكير الناقد والإبداعي لدى الطلبة، الاستفادة من بيئات التعلم الإلكتروني في مجال زيادة تحصيل الطلبة في كل المقررات الدراسية ولكل المراحل التعليمية، زيادة وعي المعلمين والمتعلمين بأهمية التعلم الإلكتروني وتنمية اتجاهات إيجابية نحوه، وتوفير الدورات التدريبية المتخصصة في مجال استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة لهم، كذلك تطوير بيئات التعلم الإلكتروني بما يخدم الامتحانات على نحو يتم فيه المحافظة على السرية وتوفير درجة عالية من الثقة والمصداقية.

٦- دراسة (Pritchard, Alan) (2007) **بعنوان : التدريس الفعال باستخدام تكنولوجيا الانترنت**(xx).

تناولت التدريس الفعال عن طريق تقنيات الإنترنت، فاتساع شبكة الإنترنت جعلها مصدر فعال في مجالات عديدة ومنها التعليم، وبخاصة التعليم المدرسي، فهناك العديد من المواقع على شبكة الإنترنت توفر ميزات تلبي احتياجات جميع الصفوف الدراسية، والدراسة الحالية تسلط الضوء على كيفية استخدام أفضل للتدريس الفعال في سياق نظريات التعلم، والتأكيد على أن التعلم عملية اجتماعية فتركز على التفاعل وأهميته في التعلم عن طريق شبكة الإنترنت .

٧- دراسة حمدي عز العرب و ياسر سعد محمود (٢٠١١) بعنوان : واقع استخدام تقنيات التعلم الإلكتروني ومستحدثاته في التدريس بمدارس منطقة (القصيم) من وجهة نظر المعلمين واتجاهاتهم نحوها .(xxi)

فقد تناولت واقع استخدام تقنيات التعلم الإلكتروني ومستحدثاته في التدريس بمدارس منطقة (القصيم) من وجهة نظر المعلمين واتجاهاتهم نحوها. وقد اجريت الدراسة الميدانية على عينة من المعلمين والقائمين على تقنيات التعليم في مدارس المنطقة خلال العام ١٤٣١ – ١٤٣٢هـ . وتوصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات: منها إعادة النظر في تحويل البيئة الصفية بمدارس المنطقة من بيئة تقليدية إلى بيئة إلكترونية وذلك بدعمها بوسائط التعلم الإلكتروني الحديثة، وضرورة تدعيم كل مدرسة من مدارس منطقة القصيم بأخصائي مراكز مصادر التعلم، وضرورة تطوير استخدام تقنيات التعلم الإلكتروني في كافة المقررات الدراسية المختلفة، وضرورة رفع مستوى المعلم والسعي إلى رفع قدراته ومهاراته، وتصميم سلسلة من البرامج التدريبية للمعلمين والمعلمات لتوظيف مهارات التعلم الإلكتروني في التدريس.

٨- دراسة عبد المهدي الجراح (٢٠١٣) **بعنوان** : **درجة استخدام معلمي المدارس الأردنية ومعلماتها لمنظومة لتعلم الإلكتروني** (Edu wave) **واتجاهاتهم نحوها ومعوقات استخدامها** (xxii).

تناولت واقع استخدام معلمي المدارس الأردنية ومعلماتها لمنظومة التعلم الإلكتروني (Edu wave) وهو موقع تربوي على الإنترنت، خاص بوزارة التربية والتعليم الأردنية يهدف إلى مساعدة الطلبة والمعلمين والإدارة المدرسية وأولياء الأمور لتطوير وتحسين العملية التعليمية ، والعملية الإدارية من جميع جوانبها، واتجاهاتهم نحوها ومعوقات استخدامها. واشتملت عينة الدراسة على (٥٣٠) معلماً ومعلمة تم اختيارهم عشوائياً من ثلاث مديريات تربية، وتكونت أداة الدراسة من (٨٥) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات (قياس درجة استخدام المنظومة، الاتجاهات نحوها، ومعوقات استخدامها)، وأشارت النتائج إلى محدودية استخدام المنظومة ، وأن غالبية استخدامها اقتصر على ترفيع الطلاب في المدرسة على الرغم من اتجاهاتهم الإيجابية المرتفعة نحوها، كما أشارت النتائج إلى وجود بعض المعوقات في استخدامها مثل بطء الإنترنت وكثرة انقطاعها، وعدم وضوح الهدف من استخدامها. وأوصت الدراسة بتزويد المدارس بسرعات أفضل للإنترنت، وتدريب معلمي المدارس على المنظومة للاستفادة من كافة الخدمات التعليمية التي توفرها.

٩- دراسة رضا عبد البديع السيد (٢٠١٥) **بعنوان** :**الاتجاهات العالمية في تطبيقات التعليم الالكتروني وامكانية الاستفادة منها في مؤسسات التعليم العالي العربية** (xxiii).

هدفت الدراسة إلى التعرف علي أهم الإيجابيات والسلبيات ونواحي القوة والضعف في تطبيقات التعلم الالكتروني في مؤسسات التعليم العالي في ضوء بعض التجارب الدولية، والاستفادة من خبرات بعض الدول المتقدمة في مجال تطبيقات التعليم الالكتروني في مؤسسات التعليم العالي.

واستخدامت المنهج المقارن بمدخله الوصفي التحليلي، حيث تم إجراء الوصف الشامل للاتجاهات العالمية في تطبيقات التعليم الالكتروني، والتعرف علي الحقائق والمعلومات والإحصاءات المتصلة بها، مع إبراز جوانب القوة والضعف في تجارب هذه الدول .وتم تحليل الحقائق والمعلومات والبيانات والإحصاءات المتصلة بموضوع البحث في ضوء القوي والعوامل الثقافية والاجتماعية والاقتصادية.

وتوصلت الدراسة الى توصيات أهمها:

- مواكبة التطور التكنولوجى بتطبيق استخدام عالم الحياة الثانية الافتراضى فى تعليم التصميم الصناعى.
- حث أعضاء هيئة التدريس على استخدام تلك التكنولوجات المستحدثة مع الدارسين بالتخصص العلمى .
- تعميم استخدام عالم الحياة الثانية الافتراضى لجميع التخصصات الفنية والهندسية والتى تعتمد على الابداع .

ومن خلال الدراسات السابقة نستخلص أهمية التعلم الإلكتروني للطلاب، وكذلك ضرورة تدريب المعلمين على أدوارهم الجديدة ، وضرورة تطوير استخدام

تقنيات التعلم الإلكتروني في كافة المقررات الدراسية المختلفة ، الاهتمام بالبنية التحتية المناسبة بما يخدم بشكل فعال عملية التعلم الإلكتروني، توظيف التعلم الإلكتروني من أجل توفير فرص تعليمية كافية لمواجهة الطلب المتزايد على التعليم بكل مستوياته ومن أجل مواجهة الأزمات التعليمية الطارئة بالجامعات السعودية.

وسوف نتناول في الصفحات التالية الإطار النظري للدراسة..

- **أولاً :الاطار النظرى والفكرى للتعلم الالكتروني** :

تزايد الاهتمام بالتعلم الإلكتروني في العقدين السابقين على مستوي العالم وعقدتٍ المؤتمرات الدولية وخرجت بتوصيات أهمها أن التعلم الإلكتروني سيكونٍ ضروريا وشائعا لإكساب المتعلمين المهارات اللازمة للمستقبل ، وسوف يفتح آفاقا لم تكن متاحة من قبل، وأوصت جامعة الدول العربية حول رؤيتها الإقليميةٍ لدفعٍ وتطوير مجتمع المعلومات في المنطقة العربية (٢٠٠٥م) أن هناك تحديا حقيقيا يواجه الدول العربية الآن وهو التطور التكنولوجي الهائل وثورة المعلومات، ولذا يجب عليها أن تحدد رؤيتها المستقبلية بخصوص العملية التعليمية، وأن يكون التعلم الإلكتروني أحد عناصر هذه الرؤية بل أحد السياسات التي يمكن الإفادة منها، وأن عليها اختيار ما يناسبها من وسائل التعلم الإلكتروني المتعددة ، وأن تدرس تجارب الدول النامية الأخرى المشابهة لنفس ظروفها والاستعانة بالخبراء منها، وأن تتعاون مع بعضها لتتبدل بث البرامج، مما يخفض تكلفة استخدام التعلم الإلكتروني (xxiv).

يوفر استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل حجرة الدراسة تعلماً جيداً ، كما يتيح للمعلمين التوجيه الإيجابي للطلبة، وكذلك تحقق تكنولوجيا المعلومات الوصول إلى المجاهر الإلكترونية والمكتبات الجامعية والحكومية والوسائل الحقيقية أو وسائل المحاكاة مما يوفر التكاليف والمرونة أو الأمن كما تعزز التفاعلات الجماعية عن طريق التعلم التعاوني بين الطلبة في مواقع بعيدة ومع الخبراء في أماكن العمل (xxv).

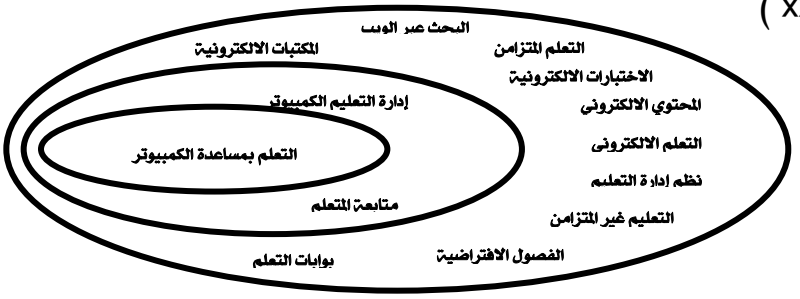
يقدم المعلم في التعلم الإلكتروني المساندة والتواصل مع الطلاب عن طريق تبادل الأفكار والمعلومات بالبريد الإلكتروني وحجرات النقاش ، وظهور التعلم الإلكتروني أحدث تغيرا في طرق التدريس فتحول من التعلم المتمركز حول المعلم إلى التعلم الموجه إلى المتعلم، وإشراك أنشطة حل المشكلات التي تشجع على تنمية المهارات، وتهيئة الفرصة للتوسع في ممارسة الأنشطة لكل من التخطيط وحل المشكلات الجماعية والفردية (xxvi) .

وتحدد مسئوليات معلم التعلم الإلكتروني فى عدة مهام منها تقديم مساعدة علاجية، تفريد عملية التعلم، وتعزيز عملية الاتصال عن بعد عن طريق الرد على استفسارات الطلاب من خلال البريد أو التليفون أو تبادل الرسائل عبر الإنترنت، قراءة وتقويم الواجبات المدرسية، تمكين المتعلمين من عمل مشروع ، فالمشروع يتيح

للمتعلمين فرصة اختيار الموضوع وإيجاد المصادر الملائمة لجمع المعلومات وتحديد اسلوب معالجتها وتقديم النتائج للتقويم، فأصبح المعلم شارحا باستخدام الوسائل التقنية وفيها يشرح المعلم للطالب المحاضرة ثم يكلف الطلبة بعد توضيح أى غموض في المحاضرة بالقيام بالمشاريع المكتبية، وهو المشجع على التفاعل في العملية التعليمية، وكذلك هو المشجع على توليد المعرفة والإبداع (xxvii).

ويبتكر مصممو مقررات التعلم الإلكتروني مقررات دراسية تشمل محاضرات مسجلة وواجبات منزلية واختبارات عبر الإنترنت ، ولابد أن يبحث المصممون عن طرق ابتكارية لدعم التدريس المتسم بالجودة وإيجاد محتوى سليم يصلح لتقديمه عبر الإنترنت ، وكذلك تجنب الاتجاه في تقديم معلومات أكثر من اللازم ، والتحدي الأكثر صعوبة يكمن في ابتكار طرق للتفاعل بين الطلبة والمعلمين هذا التفاعل الذى يمكن أن يؤدى إلى بناء المجتمع والتعاون بين المتعلمين والاتصال المعزز القوى، ويراعى مصممو البرامج عبر الإنترنت النظريات التقليدية للتعلم مثل عناصر نظرية التعلم السلوكية (التعزيز الإيجابي والتكرار) ، ونظرية التعلم المعرفي (تناول المعاني المتعددة) وتقديم معلومات جديدة بطرق دافعة وتحد من كمية المعلومات المقدمة وتربط بين المعلومات الجديدة والمعرفة السابقة) ، ونظرية التعلم الاجتماعي (تشجع التفاعل الاجتماعي) ، وتبنى نظرية مركبة للتعلم يمكن أن يكون لها نتيجة تكافلية تعاونية بالتكامل بين النواحي الأكثر إيجابية وقوة لكل نظرية تعلم فردية لبيئة التعلم عبر الإنترنت (xxviii).

فى حين أن التعلم الإلكتروني إستراتيجية لتقديم المحتوي التعليمي، بما يتضمنه من شرح وتمارين، وتفاعل ومتابعة بصورة جزئية أو شاملة، في الفصل أو من بعد، بواسطة برامج حاسوبية أو عبر شبكة الانترنت. كما فى شكل (١) : (xxix)



شكل رقم (١) بيئات التعلم الالكتروني

ومما سبق يتتضح أن التعلم الإلكتروني نظام تعليمي يستخدم تكنولوجيا المعلومات وشبكات الكمبيوتر، في تدعيم وتوسيع نطاق العملية التعليمية، من

خلال مجموعة من الوسائط منها أجهزة الكمبيوتر، الانترنت، البرامج الإلكترونية التعليمية.

فنجد أن التعلم الإلكتروني يمثل أحد أجيال التعلم عن بعد فهو يعبر عن نموذج جديد للتعلم نشأ من التوسع المتزايد للتكنولوجيا المعلوماتية الجديدة، حيث استفاد من خصائص الإنترنت في تقديم صورة مغايرة للنمط التقليدي للتعلم القائم على كون المعلم هو الموجه والعارف والشارح والمتحكم في العملية التعليمية بأكملها، لينقله إلى نمط مغاير يصبح فيه المتعلم هو المسيطر وما المعلم إلا موجه أو مصمم للخبرات أو مقوم أو مرشد، بل من المتوقع في المستقبل القريب أن تولد أشكال أكثر ديناميكية من التعلم عن بعد تتفق مع كل شخص على حده ، وتقوم على أساس تقييم الكفاءة الفردية، وتتواءم مع أنماط التعلم المفضلة لتقدم كل ما يحتاجه المتعلم في الزمان والمكان المناسبين (xxx).

ونتيجة للتغير السريع في المعرفة تعرضت مؤسسات التعليم الجامعي لمتطلبات جديدة من حيث الكم والكيف، لذا يجب استخدام المستجدات التكنولوجية لتحل تدريجيًا محل الأشكال التقليدية في التعليم. حيث تتطلب الأزمات التعليمية المتمثلة في زيادة الطلب على التعليم، وتغير حاجات المتعلمين ومطالبهم التعليمية، ضرورة البحث عن صيغ وأساليب تكنولوجية حديثة تساهم في تجاوز الأزمات ، وتلبي الاحتياجات التربوية، وتستفيد من المستحدثات التكنولوجية في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات، ومن هذه الأساليب التعلم الالكتروني الذي يوفر المزايا التفاعلية التي تفتقر إليها الفصول التقليدية في التعليم.

ويمكن لأي جامعة تبني أي من أنواع التعلم الالكتروني الآتية:

- التعلم الالكتروني المساند: الذي يُستخدم لمساندة ودعم التعليم التقليدي (وجه لوجه) باستخدام تقنيات وأدوات الويب لتوفير بعض المحتويات، وإمكانيات الاتصال، وهذا النوع قد لا يؤثر على سير عمل المحاضرات التقليدية، ولكنه قد يُخَفض عددها بما لا يزيد عن ٢٤٪ (xxxi) .
- التعلم الالكتروني المدمج: يدمج ما بين التعلم الالكتروني المباشر والتعليم التقليدي، بحيث يمكن الوصول لجزء أساسي من المحتويات عبر الويب. وهذا النوع يمكن أن يُخَفض عدد المحاضرات التقليدية ما بين ٢٥٪ إلى٧٥٪ (xxxii) .
- التعلم الالكتروني المباشر: يعرف بالتعلم الافتراضي، والذي يمكن أن يتم دون أي اتصال فيزيائي بين الطالب والمحاضر، ويتلقى الطالب تعليمه بالكامل عبر الشبكة وهو ما تهدف إليه الدراسة لمواجهة الأزمات التعليمية الطارئة .

- **طرق توظيف التعليم الإلكتروني في التدريس**: (rrr)
- **النموذج المساعد أو المكمل** (Adjunct):

عبارة عن تعليم الالكتروني مكمل للتعليم التقليدي المؤسس على الفصل حيث تخدم الشبكة هذا التعليم بما يحتاج إليه من برامج وعروض مساعدة، وفيه توظف بعض أدوات التعليم الالكتروني جزئيا في دعم التعليم الصفي التقليدي وتسهيله ورفع كفاءته. ومن أمثلة تطبيقات النموذج المساعد ما يلي:

- قيام المعلم بتوجيه الطلبة للاطلاع على درس معين على شبكة الانترنت أو على قرص مدمج .
- قيام المعلم بتكليف الطلبة بالبحث عن معلومات معينة في شبكة الانترنت.
- توجيه الطلبة للدخول على موقع على الانترنت وحل الأسئلة المطروحة على هذا الموقع ذات الصلة بالدرس.

• **النموذج المخلوط (الممزوج)** (Blended):

وفيه يطبق التعليم الالكتروني مدمجاً مع التعليم الصفي (التقليدي) في عمليتي التعليم والتعلم ، بحيث يتم استخدام بعض أدوات التعليم الالكتروني لجزء من التعليم داخل قاعات الدرس الحقيقية ، ويتحمس كثير من المتخصصين لهذا النموذج ويرونه مناسبته عند تطبيق التعليم الالكتروني ،باعتبار أنه يجمع ما بين مزايا التعليم الالكتروني ومزايا التعليم الصفي. ومن أمثلة تطبيقات النموذج الممزوج ما يلي:

- يتم تعليم درس معين أو أكثر من دروس المقرر داخل الصف الدراسي دون استخدام أدوات التعليم الالكتروني، وتعليم درس آخر أو بعض دروس المقرر باستخدام أدوات التعليم الالكتروني، ويتم التقويم باستخدام أساليب التقويم التقليدي و الالكتروني تبادلياً.
- يتم تعليم درس معين تبادلياً بين التعليم الصفي والتعليم الالكتروني ، كأن تبدأ بتعليم الدرس داخل الصف ، ثم تستخدم التعليم الالكتروني ، ومثال ذلك بأن تشرح درس معين مثل درس في الدول المثلثية، ثم تنتقل إلى احد المواقع لترى بعض الأمثلة على الدول المثلثية ثم تعود إلى الكتاب وتكمل الدرس وهكذا .

• **النموذج المنفرد**(Totally online):

يوظف التعليم الالكتروني وحده في انجاز عملية التعليم والتعلم ، حيث تعمل الشبكة كوسيط أساسي لتقديم كامل عملية التعليم .

ومن أمثلة تطبيقات النموذج الخالص ما يلي :

- أن يدرس الطالب المقرر الالكتروني انفراديا عن طريق الدراسة الذاتية المستقلة، ويتم هذا التعليم عن طريق الشبكة العالمية للمعلومات(الانترنت) أو الشبكة المحلية.
- أن يتعلم الطالب تشاركياً من خلال مشاركته لمجموعة معينة في تعلم درس أو انجاز مشروع بالاستعانة بأدوات التعليم الالكتروني التشاركية مثل (غرف المحادثة - مؤتمرات الفيديو).

نستخلص مما سبق أن التعلم الإلكتروني يمثل صيغة جديدة للتعلم وخروج عن النمط التقليدي للتعلم المدرسي الذي لا يواكب العصر ولا يمكننا من مواجهة التحديات المختلفة التي قد تعترض سير العملية التعليمية، فظهر التعلم الإلكتروني الذي مكن المتعلم من اختيار الزمان والمكان المناسبين للتعلم في حال حدوث ما يمنع من الذهاب للجامعة ، كل ذلك يجعل من التعلم الإلكتروني مخرجاً في حال حدوث أزمة، وفي حال الحرص على تجويد التعليم .

• **ثانياً : الاطار النظرى والفكرى لإدارة الأزمات التعليمية :**

تواجه المؤسسات المختلفة تغييرات بيئية سريعة ومفاجئة، لأسباب مختلفة مما قد يسبب حدوث أنواع متعددة من الكوارث والأزمات لهذه المؤسسات، التي قد تختلف في أسباب ومستويات حدوثها، وشدة تأثيرها، ودرجة تكرارها، وتؤثر هذه الأزمات على استمرارية تلك المؤسسات، وتهدد بقاءها وقدراتها على المنافسة، وتضع سمعة وبقاء المؤسسة في بوتقة الاختبار، والمؤسسات التي لا تستطيع التعامل مع الأزمات من خلال الإدارة الفعالة لمراحلها المختلفة يكون مصيرها دائما التخلف والإنهيار.

وتتسم الأزمات عادة بعنصر الفجائية الضخمة، إذ يمكن أن تحدث عقب إنذار أو بدونه، وفى أي زمان ومكان، وإذا ما هاجمت الفرد أو المجتمع فإنها تصيبه بالارتباك الشديد، وتجعله مشلول التفكير، عاجزا عن التصرف، وتؤدى عادة إلى الشعور بالتخبط، وعدم تحديد الاتجاه، كما أنها تقطع الإيقاع الطبيعي للحياة الإنسانية، وتكسر الافتراضات الأساسية التي يعتنقها الأفراد، كما تترك من الآثار على الفرد والمجتمع ما يدفع في مقابلها ضريبة سيكولوجية باهظة الثمن، وفى الغالب فإن الأزمة تشير إلى الآلام المتراكمة من خلال الماضي القريب أو البعيد (xxxiv).

وإدارة الأزمات تمثل إطار عمل، يفيد في فحص وفهم المواقف المفاجئة وغير المتوقعة والتي تحمل بين طياتها الضغوط الشديدة والرفض والهدم للنظام القائم، فهي منهج إداري موقفي للتعامل مع ظروف الأزمات وفى ظلها أو الاستعداد لها والتخطيط لمواجهتها، وتبنى بالدرجة الأولى على التنبؤية لتوقع الأزمات بأشكالها وأحجامها، وأوقات حدوثها، ومجالات وقوعها، ووضع خطط كاملة للأزمات المتوقعة، وتعتبر إدارة الأزمات المدرسية أسلوب عمل يبنى على التنبؤ الجيد وتحديد الأدوار والمهام والتحرك السريع الذى يصاحب مراحل حدوث الأزمة (xxxv).

فالازمة خطر يُحدث خللا جوهرياً في نظام بأكمله، مما يتطلب معه القيام بمجهود كبير للتعرف على متغيراته، وتفسير ظواهره، ومحاولة السيطرة على أحداثه وتجنب مخاطره، وكذلك ضرورة توفر الرؤية المتعمقة للأحداث للتعرف على الأسباب الحقيقية التي أدت إلى حدوثها، والظروف التي ساعدت على وجودها، وإدراك جميع الأبعاد المحيطة بها، والرؤية المستقبلية لتوقع ما قد سيطرأ عليها من أحداث(xxxvi) كما انها موقف أو وضع يمثل اضطرابا للمنظومة، صغرى كانت (تعليمية) أو كبرى (مجتمعية)، ويحول دون تحقيق الأهداف التعليمية والتربوية الموضوعية، ويتطلب إجراءات فورية للحيلوله دون تفاقمها، والعودة بالأمور إلى حالتها الطبيعية(xxxvii) .

وإدارة الازمة عملية متكاملة ومستمرة تتطلب من القائمين على إدارتها القدرة على التنبؤ بالأزمات المحتملة، ورصد كافة المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة لها، وتعبئة كافة الموارد والإمكانات المادية والبشرية للإعداد الجيد للتعامل

معها بأكبر قدر من الكفاءة والفعالية، وبما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار التي أحدثتها تلك الأزمة، واتخاذ الإجراءات السريعة لعودة الأوضاع الطبيعية كما كانت وتحسين طرق التعامل معها إذا ما تكرر حدوثها مرة أخرى في المستقبل (xxxviii) .

تأتى الأزمات في أشكال عديدة وبغض النظر عن المجال، فالأزمات دائماً تشترك في عدة خصائص وهى (xxxix) :

- عدم التأكد : ينتج عدم التأكد من البداية السريعة للازمة، والتعقيد الدائم وعدم القدرة على التنبؤ بالأحداث التي تشكلها، وهناك العديد من المصادر التي تؤدى إلى عدم التأكد فالمشكلة ومداها ومدتها ربما تكون مجهولة، ولا يمكن معرفتها في وقت الحدث.
- البداية السريعة: تستغرق الأزمة وقتا طويلاً في التكوين، إلا أن المرحلة التي يكون عندها إجماع على وجود أزمة هي مرحلة تتميز بالنمو السريع للأحداث.
- خسائر حادة مدركة: من الواضح أن هناك شيئا ما سوف يتم فقده نتيجة الأزمة، والاستجابة هي منع أو خفض الآثار السلبية، والأحداث المفاجئة من الصعب التأثير عليها.
- نقص القدرة على السيطرة: من الصعب السيطرة على أحداث الأزمة بشكل كامل إلا أنه يمكن التأثير عليها بشكل جزئى، ومن خلال مجموعة من الأعمال التي تتخذ لبذل السيطرة على أحداث الأزمة من أجل تقليل الخسائر.

٤- **أسباب الأزمات** : (xl)

هناك العديد من الأسباب التي تؤدى إلى حدوث الأزمة منها ما يرجع إلى البيئة الخارجية ومنها ما يرجع إلى المنظمة نفسها وفيما يلي عرض لأهم هذه الأسباب (٣٤).

- أسباب خارجية عن إدارة المنظمة: مثل التقلبات الجوية الحادة، والأعاصير، والزلازل والبراكين، وغيرها من الكوارث الطبيعية التي يصعب التكهن بها والتحكم في أبعادها.
- ضعف الإمكانات المادية والبشرية للتعامل مع الأزمات ، مما يؤدى إلى تفاقم الأزمات ، ومضاعفة الخسائر الناجمة عنها، وتحويلها إلى كوارث.
- تجاهل إشارات الإنذار المبكر، التي تشير إلى إمكانية حدوث أزمة، كالشكاوى المتكررة من وضع معين، أو نحوه، والتي يمكن أن تكون مؤشرا لوجود فشل أو جوانب قصور.
- وجود عيوب في نظم الرقابة والاتصالات والمعلومات والحوافز.
- عدم وضوح أهداف المنظمة، وما يترتب على ذلك من : قصور في وضع خطط لمواجهة تحديات المستقبل، والتباطؤ في التعامل مع الأزمات بمجرد ظهورها، وغيبة معرفة العاملين بالأدوار المطلوبة، ووضوح الأولويات المطلوب تحقيقها، والبعد عن موضوعية تقييم الأداء، والمفهوم الاستاتيكى وليس الديناميكى للموقف، والممارسات المختلفة، وسلبية الاستعداد، وعدم المواجهة.

- تعارض ملاءمة التخطيط والتدريب والتنمية مع الأزمات .
- القيادة الإدارية غير الملائمة، وما يترتب على ذلك من عدم قدرة المديرين على تحمل المسئولية، والثقة في مرؤوسيهم، وعلى التنبؤ بالأحداث المستقبلية، ووضع الأحداث السابقة في بؤرة اهتمامهم، وسوء استخدامهم للقوى العاملة، وقبول القرارات غير المناسبة لسير العمل، وعدم اهتمامهم بدافعية العاملين.
- ضعف العلاقات بين العاملين بالمنظمة، مما يؤدى إلى سوء فهم وجهات نظر الآخرين بشأن حل الأزمات – وأيضا – التخطيط المشترك من أجل المستقبل، وعدم التركيز على النتائج، ووجود قدر ضئيل من الولاء للمؤسسة، والثقة والمساندة.
- محدودية الاهتمام بالتنمية الفردية وآثارها التي تتمثل في انتقال الخبرات المؤهلة إلى العمل لدى المؤسسات المنافسة، وعدم تشجيع الأفراد على الانتماء للمؤسسة.
- قصور في إجراء مراجعة دورية للمواقف المختلفة، وما يترتب على ذلك من عدم التعلم من الأخطاء، والترحيب بالآراء الجديدة والحلول المبتكرة، وإدراك أهمية عقد الاجتماعات لتطوير سير العمل.
- صراع المصالح بين العاملين وما يترتب على ذلك من انهيار نظم الاتصال داخل المنظمة، والتزام العاملين بتعليمات الإدارة العليا، والنزاع الهدام أي التنافس السلبى الذى يؤدى بدوره إلى مجموعة من الأزمات .
- الخوف الوظيفي وما ينتج عنه من عدم تشجيع العاملين على إبداء آرائهم ومقترحاتهم وغياب التغذية المرتدة، وعدم مشاركة العاملين في صنع القرارات،ووجود حالة من اليأس لدى العاملين، وانعدام الثقة بين الزملاء العاملين، والاعتراف بأخطائهم، وتغليب النزعة الفردية والمصلحة المشتركة على مصلحة الجماعة.
- لا يجدى نظام المعلومات وما ينتج عنه من قصور في وجود المعلومات السليمة التي تساعد على اختيار القرار المناسب، ودراسة الحلول البديلة للأزمة، ومشاركة أفراد غير مؤهلين في صنع القرار.

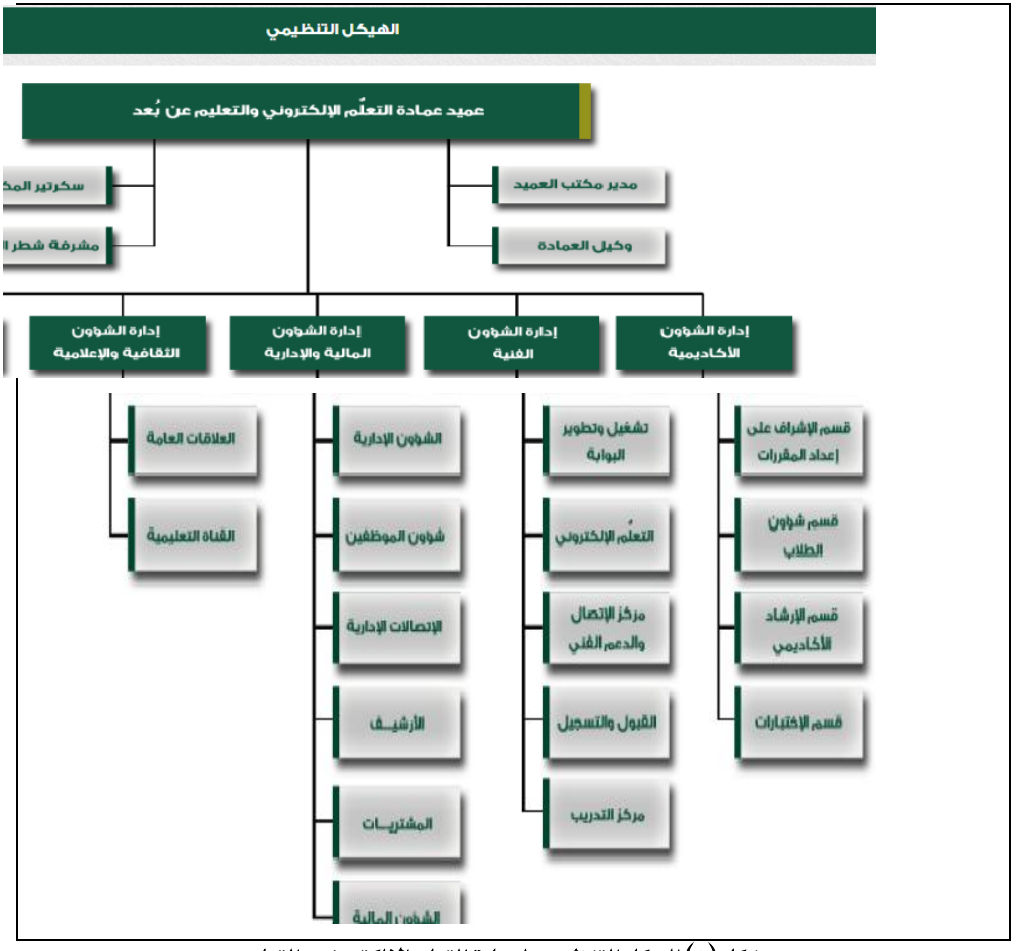
بالإضافة إلى ما سبق، يوجد مجموعة أخرى من الأسباب تؤدى إلى حدوث الأزمات منها: سوء الفهم والتقدير والتقييم والإدراك والرغبة في الابتزاز، والإشاعات والإدارة العشوائية، واليأس، والأخطاء البشرية، وتعارض الأهداف، واستعراض القوة، والأزمات المخططة، وتعارض المصالح (xli).

- **ثالثاً : واقع التعلم الالكتروني فى مواجهة الأزمات التعليمية بجامعة تبوك :**

قد اهتمت جامعة تبوك بهذا النمط من أساليب التعليم، وتجلى هذا الاهتمام في إيمان عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بأهمية التدريب كركيزة أساسية لتنفيذ إستراتيجية التعلم الإلكتروني بجامعة تبوك، فاسست عمادة التعلم الالكتروني والتعليم عن بعد بالجامعة عام ١٤٣٤ . وتستهدف عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد طالب التعليم عن بعد (الانتساب) وطالب التعلم

الإلكتروني (الانتظام) حيث توفر العمادة بيئة تعليمية اكترونية متكاملة يستطيع عضو هيئة التدريس والطالب او الطالبة تنويع مصادر المعرفة والحصول على معلومات اكثر عن المادة الدراسية

وتنقسم عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد كما هو موضح فى الشكل (٢) الذى يبين الهيكل التنظيمى للعمادة الى : (xlii)



شكل (٢) الهيكل التنظيمى لعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
المصدر : موقع عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد جامعة تبوك

- عميد عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
- وكيل العمادة .
- إدارة الشئون الاكاديمية ويتبعها :
  - ✓ قسم الاشراف على إعداد المقررات
  - ✓ قسم شئون الطلاب

- ✓ قسم الارشاد الاكاديمى
- ✓ قسم الاختبارات .

◄◄ إدارة الشئون الفنية ويتبعها :

- ✓ تشغيل وتطوير البوابة .
- ✓ التعلم الإلكتروني .
- ✓ مركز الاتصال والدعم الفنى .
- ✓ القبول والتسجيل .
- ✓ مركز التدريب .

◄◄ إدارة الشئون المالية والإدارية ويتبعها :

- ✓ الشئون الادارية .
- ✓ شؤون الموظفين .
- ✓ الاتصالات الإدارية .
- ✓ الأرشيف.
- ✓ المشتريات .
- ✓ الشؤون المالية .

◄◄ إدارة الشؤون الثقافية والإعلامية ويتبعها :

- ✓ العلاقات العامة .
- ✓ القناة التعليمية .

◄◄ إدارة الجودة .

ويظهر من الهيكل التنظيمى أن التعلم الإلكتروني كقسم يتبع الإدارة الفنية وهو ما سوف يتناوله البحث بالتفصيل كنظام للتعلم الإلكتروني فى الجزء التالى .

- **نظام التعلم الإلكتروني بجامعة تبوك** :(rrrz)

تهدف عمادة التعلم الإلكتروني الى اشراك جميع اعضاء هيئة التدريس في بيئة التعلم الإلكتروني وإتاحة الفرصة امام الطلاب والطالبات للاستفادة من انظمة التعلم الإلكتروني الموجودة في الجامعة والانتقال من المحاضرات التقليدية الى محاضرات تعتمد على التعلم الإلكتروني بشكل كبير وكذلك الانتقال من الاختبارات الورقية الى الاختبارات الإلكترونية .

وتبذل العمادة جهود فى فى مجال التدريب على نظام التعلم الإلكتروني ، حيث قطعت شوطا كبيرا في تدريب اعضاء هيئة التدريس على نظام التعلم الالكتروني حيث تم الإنتهاء من التدريب على المستوى الأول لجميع الكليات في المركز الرئيسي والفروع حيث تم تدريب اكثر من ٧٠٠ عضو هيئة التدريس وبدأت العمادة في تدريب اعضاء هيئة التدريس على المستوى الثاني وقد شمل التدريب عدد من الكليات ومازال العمل جاري لإستكمال بقية الكليات.

• **خطة العمادة لتفعيل التعليم الإلكتروني.**

التعليم الالكتروني مفعل في بعض الكليات بشكل جيد وهناك كليات واعضاء هيئة تدريس بدأوا يستفيدوا ممايقدمه التعلم الالكتروني من خدمات وعلى رأس هذه الخدمات خدمة الاختبارات الالكترونية وللأسف ليس هناك مايجبر عضو هيئة التدريس على تطبيق التعلم الالكتروني لكن تعمل عمادة التعلم الالكتروني بالتعاون مع عمادة شؤون اعضاء هيئة التدريس على تخصيص جزء من درجة تقييم عضو هيئة التدريس في تقييم الأداء الوظيفي على نشاطه في التعلم الالكتروني وبذلك سيصبح التعلم الالكتروني الزامي.

بالنسبة لنسب المشاركة فهناك كليات واقسام وصلت الى فوق ٦٠ ٪ في تطبيق التعلم الالكتروني.

• **الصعوبات التى تواجه تطبيق التعليم الإلكتروني بالجامعة.**

- التعليم الالكتروني يركز على علوم الآداب بأنواعها والعلوم النظرية فقط تاركا التخصصات العملية والفنية التي تعتبر صعبة التطبيق في هذا النوع من التعليم، فبالتالي هو لا يعكس حاجة المجتمع لتنوع التخصصات المطلوبة في سوق العمل.
- التخوف من الهجمات التي قد تتعرض لها المواقع الرئيسية على شبكة الإنترنت، وضعت في أذهان أعضاء هيئة التدريس العديد من الأسئلة حول تأثير ذلك على المحتوى الإلكتروني، ولذا فإن اختراق هذا المحتوى والاختبارات الالكترونية من أهم الصعوبات التي تواجه عملية التطبيق.
- ان عضو هيئة التدريس ينظر للتعلم الالكتروني على انه عبء اضافي عليه ولايستفيد ماديا من اضافة هذا العبئ ايضا بعض الأعضاء يحارب كل ماهو جديد بسبب كبر السن وعدم قدرته على مجاراة زملائة الأصغر منه سنا.

• **التوصيات والمقترحات** :

- ربط بوابة التعليم الالكتروني للجامعة مع البريد الالكتروني الرسمي لأعضاء هيئة التدريس والذي يكون بداخل نطاق الجامعة(*ut.edu.sa*) وذلك لاستقبال الإشعارات المرتبطة بالنشاط داخل صفحة العضو في البوابة.
- العمل على إعادة تأهيل شبكات الاتصال السلكي واللاسلكي داخل مباني الجامعة الأم والكليات الجامعية بالمحافظات بسرعات اتصال مناسبة تتناسب مع حجم كل منشأة من ناحية عدد الطلاب والكادر التدريسي والإداري بها وتوفير القدر الممكن من الوسائل الإلكترونية داخل المنشأة كمعامل الحاسب الآلي ومعامل اللغة والمكتبة الالكترونية.
- ربط أجهزة الخدمة الذاتية الموجودة بداخل بعض الكليات مع بوابة التعليم الالكتروني للاستفادة من بعض الخدمات بشكل مباشر.
- تكليف فريق دعم فني للعمل على مدار الساعة ٧/٢٤ خلال الأمسيات والعطل الرسمية للتأكد من سلاسة العمل والأداء لنظام التعليم الالكتروني واستقبال أي شكاوى متعلقة بالنظام.

- إنشاء مراكز خاصة بمصادر التعلم داخل مباني الكليات، ممكن أن تكون جزء من مكتبة الكلية توجه وظيفتها الى عملية التعليم الذاتي، تسليم الواجبات المصاحبة للمقررات الدراسية وأيضا تكون مخصصة لإجراء الاختبارات الالكترونية أحد الخدمات الموجودة على نظام التعليم الإلكتروني الخاصة بالجامعة.
- تفعيل نظام البلاك بورد للفصول الافتراضية والذي يعتبر الخطوة الأولى في عملية التحول الالكتروني للمقررات، كما يمكن استخدام هذا النظام في عقد الدورات التدريبية للأعضاء على مستوى الجامعة.

• **المراجع** :

- (i) Ellis, R. and, Goodyear, P. (2009). Students' Experiences of e-learning in Higher Education: The ecology of sustainable innovation (The Open and Flexible Learning Series p12. New York: Routledge..
- (ii) Mason, R. (2008). E-Learning and Social Networking Handbook: Resources for Higher Education, p 23, New York: Routledge.
- Horton, M. (2006). E-Learning by Design, ٣١ ح New York: Pfeiffer.
- (iii) إسماعيل، الغريب زاهر (٢٠٠٩): التعليم الإلكتروني من التطبيق إلى الاحتراف والجودة. القاهرة: عالم الكتب.
- (iv)الصالح، بدر عبد الله (٢٠٠٩): التعلم الإلكتروني عن بعد في الجامعات السعودية تجويد التعليم أم تعليم الجماهير؟. مجلة المعرفة . العدد١٥٣
- (v) عالية عبد الحميد عارف : إدارة الأزمة – المفهوم والاستراتيجيات مع تقييم للإدارة المصرية لأزمة إنفلونزا الطيور ، مجلة النهضة ، مصر، المجلد التاسع، العدد الثالث ، يوليو ٢٠٠٨ ، ص ١١٠.
- (vi) طلعت عبد الحميد فايق : الثورة وهندرة منظومة التعليم (قبل الجامعي) ، مؤتمر ثورة ٢٥ يناير ومستقبل التعليم في مصر ، ١٣ – ١٤ يوليو ٢٠١١، معهد الدراسات التربوية – جامعة القاهرة، ص ٣٩٧ .
- (vii) داود بن سالم الحمداني : التعلم الإلكتروني فوائده ومتطلباته ، مجلة رسالة التربية ، سلطنة عمان ، عدد ١٣ ، ديسمبر ٢٠٠٦ ، ص ٥٢.
- (viii) - Katz, D., Kahn, L.V., The Social Psychology of Organization, New York, Jdhn wiley Sons, 1996.p 37.
- (ix) محمد منير مرسي ، الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها ، ط٢، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٨٩م ص ٨١.
- (x)يحيى درويش : قاموس الخدمة الاجتماعية ، الهيئة العامة للنشر والتوزيع ، القاهرة، ١٩٩٨م ص ١٤٣.
- (xi) وليم تاوضروس عبيد : تربويات التعلم الإلكتروني ، مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس ، مصر ، عدد ١٣٢ ، ابريل ٢٠٠٨ ، ص ١٦.
- (xii) السعيد السعيد بدير سليمان : التعلم الإلكتروني كأحد صيغ التعليم من بعد ، الندوة العلمية الأولى لقسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية، كلية التربية – جامعة كفر الشيخ ، ٢٠٠٩، ص ٢٦١ .
- (xiii) ليلى محمد حسني أبو العلا : واقع إدارة الأزمات في المدارس الحكومية للبنات في الطائف من وجهة نظر المشرفات ، مجلة كلية التربية – جامعة أسيوط ، مصر ، المجلد ٢٨ العدد ٣ ، يوليو ٢٠١٢، ص ٢٤٤.

- ([xiv]) أحمد أحمد إبراهيم : إدارة الأزمة التعلمية – منظور عالمي، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ٢٠٠١، ص ١٥٢.
- ([xv]) بدر نادر على : نموذج مقترح لإعداد معلم التعلم الإلكتروني في دولة الكويت في ضوء الجودة الشاملة ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر لكلية التربية جامعة حلوان، والمنعقد في ١٢ – ١٣ مارس ٢٠٠٣.
- ([xvi]) أشرف عبده حسن الألفي : إدارة أزمات التعليم في مصر – دراسة تحليلية مستقبلية : رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية بدمياط – جامعة المنصورة ، ٢٠٠٣ .
- ([xvii]) تيسير محمد الخوالدة : صور التعلم الإلكتروني التي يمارسها المعلمون في المدارس الخاصة في عمان ، مجلة القراءة والمعرفة ، مصر ، ٢٠٠٤.
- (xviii) Chul-joo & Rowena Santiago :Construction of E-learning Environments in Korea, International Review, ETR &D ,Vol. 53,No. 4. 2004.
- ([xix]) يوسف أحمد عيادات : التعلم الإلكتروني : العقبات والتحديات والحلول المقترحة ، مجلة دراسات تربوية واجتماعية ، المجلد ١١ ، العدد ٣ ، كلية التربية جامعة حلوان ، يوليو ٢٠٠٥.
- (xx) Pritchard, Alan : Effective teaching with internet technologies Paul Chapman , (London, & Sage, Thousand Oaks CA) ISBN 978-1-4129-3095-6 132 pp . www.paulchapmanpublishing.co.uk.
- ([xxi]) حمدي عز العرب إبراهيم ، ياسر سعد محمود أحمد : واقع استخدام تقنيات التعلم الإلكتروني ومستحدثاته في التدريس بمدارس منطقة القصيم من وجهة نظر المعلمين واتجاهاتهم نحوها ، مجلة كلية التربية جامعة طنطا ، ٢٠١١.
- ([xxii]) عبد المهدي علي الجراح : درجة استخدام معلمي المدارس الأردنية ومعلماتها لمنظومة لتعلم الإلكتروني (Eduwave) واتجاهاتهم نحوها ومعوقات استخدامها، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد ١٤ ، العدد ١ ، مارس ٢٠١٣ .
- ([xxiii]) رضا عبد البديع السيد (٢٠١٥) : الاتجاهات العالمية في تطبيقات التعليم الالكتروني وامكانية الاستفادة منها في مؤسسات التعليم العالي العربية ، المؤتمر الدولي الاول (التربية . آفاق مستقبلية) خلال الفترة من2 /6 / 1436 – 23 ، كلية التربية جامعة الباحة، المملكة العربية السعودية.
- ([xxiv]) صلاح الدين توفيق ، هاني محمد يونس موسى : دور التعلم الإلكتروني في بناء مجتمع المعرفة العربي – دراسة استشرافية ، مجلة البحوث النفسية والتربوية ، كلية التربية بشبين الكوم – جامعة المنوفية ، العدد الثالث ، ٢٠٠٧ ، ص ٦.
- (xxv) President ,s Information Technology Advisory Committee , Using Information Technology to Transform The Way We Learn , Washington , U.S.A , 2001 , P 62 .
- (xxvi) ARIS Information Sheet :Online Learning ,Adult Education Resource and information Service , Australia ,2001,P 3 – 4.
- (xxvii) بدر نادر على : نموذج مقترح لإعداد معلم التعلم الإلكتروني في دولة الكويت – في ضوء الجودة الشاملة، مجلة مستقبل التربية ، عدد ٤٦ ، ٢٠٠٧ ، ص ص ٥٧ – ٥٩ .
- (xxviii) Scott D. Johnson , Steren R. Aragon : An Instructional Strategy Framework For Online Learning Environments , Online Learning Symposium , in Academy Of Human Resource Development (AHRD) Conference Proceedings (Honolulu , Hawaii) , 2002 , P. 4.

- xxix – خالد بن فهد الحذيفي (٢٠٠٧): أثر استخدام التعليم الإلكتروني على مستوى التحصيل الدراسي والقدرات العقلية والاتجاه نحو مادة العلوم لدى تلاميذ المرحلة المتوسطة. مجلة العلوم التربوية والدراسات الإسلامية. جامعة الملك سعود.م٢.ع٣
- (xxx) بدر نادر على : مرجع سابق ، ص ٤١ – ٤٢.
- (xxxi)Kaplún, G. (2006). Learning and teaching in the internet age. Distance learning and new technologies for vocational training". Trazos de la Formación p 18, ISBN: 9290882166, from: www.ilo.org/public/english/region/.../index.htm, (22/10/2016).
- (xxxii) Watson, W. R., Watson, S. L. (2007). An Argument for Clarity: What Are Learning Management Systems, What Are They Not, and What Should They Become?. TechTrends: Linking Research and Practice to Improve Learning, 51(2) p28-34.
- (xxxiii)http://www.econf.uob.edu.bh/regApp/participants/papers/HigherEducation.doc تاريخ الدخول ٢٠-٣-٢٠١٧
- (xxxiv) عبد الوهاب كامل: مبادئ علم النفس بين النظرية والتطبيق، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ١٩٩٩م، ص١٨٤.
- (xxxv) موسى الحويطى: دور الثقافة التنظيمية في إدارة الأزمات – سيناريو الموقف الإداري، المؤتمر الثالث لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة عين شمس، كلية التجارة، وحدة بحوث الأزمات، ٣-٤ أكتوبر ١٩٩٨، ص ص٤٩٦-٤٩٧.
- (xxxvi) حسين رمزي كاظم: الإدارة في المجتمع المصري، القاهرة، مطابع الهيئة العامة للكتاب، الأعمال الخاصة، مكتبة الأسرة، ٢٠٠٢، ص٤٨.
- (xxxvii)أحمد إبراهيم أحمد: إدارة الأزمة التعليمية: منظور عالمي، ط١، الإسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ٢٠٠٢، ص٦٣.
- (xxxviii) حسين رمزي كاظم: الإدارة في المجتمع المصري مرجع سابق، ص٤٧.
- (xxxix) Eby, Linda & wallender, Janis: School Staff and Crisis: Car for the caregiver, the Human Side of School Crisis, American School Counselor Association, U.S.A, 2002, P.18.
- (xl) أمين هويدى: فن إدارة الأزمة العربية في ظل النظام العالمي الحالي، المستقبل العربي، ع (١٧٢)، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، ١٩٩٣، ص١٥.
- منى صلاح الدين شريف: "التنبؤ بالمخاطر والأزمات المحتملة – دراسة تطبيقية في الصناعة المصرية، المؤتمر السنوي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، وحدة بحوث العمليات، كلية التجارة، عين شمس ١٢-١٣ أكتوبر، القاهرة، ١٩٩٦، ص ص٤٠٧-٤١١.
- (xli) سامح عبد المطلب عامر: دور الإدارة المدرسية في تنمية الوعي لدى طلاب التعليم الأساسي (الحلقة الثانية) في مواجهة الكوارث والأزمات، دراسة ميدانية على محافظة المنوفية، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية، جامعة بنها، ١٩٩٧م ص ص ٣٠-٣٧.
- (xlii) https://www.ut.edu.sa/ar/web/distance-education-unit
- عمادة التعلم الالكترونى والتعليم عن بعد تاريخ الدخول ٢٠-٣-٢٠١٧
- (xliii) المرجع السابق.

****