

المملكة العربية السعودية  
الجمعية السعودية للإدارة  
جامعة الملك سعود  
الرياض

# التدريب و التعليم عن بُعد بإستخدام الإدارة الإلكترونية

د/جواهر بنت أحمد قناديلي  
عضو الجمعية السعودية للإدارة ٢٠٢  
جامعة أم القرى بمكة المكرمة  
المشرفة على طالبات الدراسات العليا  
قسم الإدارة التربوية و التخطيط

الملتقى الإداري الثاني  
الإدارة و المتغيرات العالمية الجديدة  
الرياض ١٦-١٧ محرم ١٤٢٥هـ  
الموافق ٧-٨ مارس ٢٠٠٤م

### الملخص

الاسم : د/ جواهر قناديلي العنوان : التدريب و التعليم عن بعد باستخدام الإدارة الإلكترونية .

يتميز هذا العصر بتغيرات سريعة ، تتمثل في سرعة نقل المعلومات عبر وسائل الاتصال المرئية والمسموعة و المقروءة ، فهو عصر الاختراعات و الابتكارات في جميع المجالات و هو عصر الانفجار المعرفي و السكاني و عصر التنافس بين مختلف دول العالم .  
و نتيجة للتغيرات المتسارعة فإن دول العالم الثالث تواجه عدداً من التحديات من أهمها تدريب و تنمية القوى العاملة ، وزيادة الانفتاح الاقتصادي و ما يتبعها من مشكلات و ما تتطلبه من مهارات و خبرات .

و نتيجة لزيادة الطلب الاجتماعي على التعليم العالي ، مما يسبب ضغوطاً على مؤسساته التقليدية ، و لمواكبة التطور التقني ، ظهرت أهمية الاهتمام بالتدريب و التعليم عن بعد باستخدام الإدارة الإلكترونية ، خاصة و أن سكان العالم قد ازداد من ٢,٥ بليون نسمة عام ٢٠٠٠ م .  
و في ظل التحديات المادية و المعنوية و لمواكبة التقدم العلمي و التقني البديل المناسب هو نظام التعليم عن بعد باستخدام الإدارة الإلكترونية عن طريق استخدام الحاسب الآلي و الإنترنت و البريد الإلكتروني و تبادل البيانات و المعلومات إلكترونياً . فالإدارة الإلكترونية و الوسائل الصوتية و هي مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على عمال المعرفة .

و بما أن التدريب يُعد استثماراً لرأس المال البشري لتطوير كفاءة العاملين في مختلف المجالات و في مختلف المراكز الإدارية المنشأة لمقابلة أية تغيرات تقنية أو تنظيمية ، وهو مجموعة من الأفعال التي تسمح بإعادة تأهيل الأفراد ليكونوا في حالة تأهب و استعداد بشكل دائم لأداء وظائفهم الحالية والمستقبلية .

### ومتى يكون التدريب ملائم يجب أن يتصف بالمبادئ التالية :

- ١ . أن يكون للتدريب هدف محدد قابل للتطبيق .
  - ٢ . أن يتصف بالاستمرار و الشمول .
  - ٣ . أن يوجه للعاملين في مختلف المستويات الإدارية .
  - ٤ . أن يكون له صفة التدرج و أن يكون مواكباً للتطورات التقنية الحديثة ، و أن يتناسب مع المستويات الوظيفية للعاملين مع ملاحظة أن عملية التدريب يجب أن تراعى المتدربين و المدربين و المادة العلمية و بيئة التدريب و أساليبه .
- و بما أن للتدريب أهميه لما ينطوي عليه من مواكبه المنشأة لمتطلبات العصر ، كذلك فالتعليم عن بُعد يُعد الحل المناسب لتحديات القرن الحادي و العشرين باستخدام الهاتف و الحاسب الآلي و البريد الإلكتروني .

### خصائص و مميزات التعليم عن بعد :

هذا النمط من التعليم يعتمد على الطريقة النظامية المنهجية في تحديد البرامج الدراسية للطلاب والطالبات ، اعتماداً على احتياجاتهم المهنية و الوظيفية و التعليم الفردي و يعتمد على الحقائق التعليمية كوسائط للتعليم الذاتي .

و يوظف طرق و أساليب و تقنيات التعليم التي تتصف بالمرونة و تستجيب لحاجاتهم و تناسب قدراتهم و الفروق الفردية بينهم و من وسائل التعليم عن بعد المادة المطبوعة ، و الشفائيات و أشرطة الفيديو و الأقمار الصناعية ، و الحقيبة التعليمية و الأقراص المدججة و الإذاعة و الأشرطة السمعية و الحاسب الآلي و الإنترنت و المؤتمرات الشبكية و الهاتف و الشاشة الإلكترونية .

وفي نهاية الورقة تم التعرض لجامعة العرب الإلكترونية ، والتي بدأت من ٢٥/١٠/١٩٩٧م عبر شبكة الإنترنت باللغة العربية و غيرها و بدأ طرح عدد من المواد التعليمية عام ١٩٩٨م بمساعدة الخبرات العلمية و القدرات الخاصة ، والتي تعطي زائرها إمكانية الحصول على عدد من الدورات و يتم التعارف بين المتحقيين عن طريق المحادثة كما يمكنهم استخدام المكتبة العربية و التي يمكن الرجوع إلى أي مرجع أو دراسة كما أنها تقدم دورات للمرأة و الأطفال و لعلوم الحاسب الآلي و رجال الأعمال ، و تهدف إلى تطوير و تقديم برامج التعليم عن بعد للمتدربين و المستخدمين و أن تكون مركز تدريب مفتوح و مستمر للتعليم عن بعد حول العالم لتقديم أفضل الخدمات من حيث المستوى و التطور ، و الوقوف على أحدث التقنيات دون اعتبار للسن أو المهنة أو المهارات الشخصية ، وبدون حواجز ، حيث يمكن للدارس أن يختار أي من البرامج و الدورات الأكاديمية المتنوعة و تقديم الجامعة دورات للحصول على درجات عالية ، و اختتمت الورقة بالحديث عن عدد من السمات الإدارية الإلكترونية و التي منها : عدم وجود وثائق ورقية و أهمية التفاعل الجمعي أو المتوازي ، وإمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً .

بسم الله الرحمن الرحيم

## مقدمة :

يتميز هذا العصر بتغيرات سريعة ، تتمثل في سرعة نقل المعلومات عبر وسائل الاتصال المرئية والمسموعة و المقروءة . فهو عصر الاختراعات و الابتكارات في جميع المجالات و هو عصر الانفجار المعرفي و السكاني ، و عصر التنافس بين مختلف دول العالم المتقدمة علمياً وصناعياً و تقنياً . و نتيجة للتغيرات المتسارعة فان دول العالم الثالث تواجه عدد من التحديات من أهمها تدريب و تنمية القوى العاملة ، و زيادة الانفتاح الاقتصادي و ما يتبعها من مشكلات و ما تتطلبه من مهارات و خبرات و زيادة للطلب الاجتماعي على التعليم العالي ، الأمر الذي يسبب ضغوطاً على مؤسسات التعليم العالي التقليدي ، و لمواكبة التطور التقني ، ينبغي الاهتمام بالتدريب و التعليم عن بُعد باستخدام الإدارة الإلكترونية . خاصة و أن عدد سكان العالم قد ازداد من ٢,٥ بليون نسمة عام ٢٠٠٠ م ، و يتوقع أن يعيش طفل اليوم في عالم يصل تعداداه إلى ١٢ بليون نسمة عندما يصل عمره إلى السبعين ( عبد الجواد ، ١٤٠٣ هـ ، ص ٧٢ ) .

و بما أن الجامعات التقليدية تواجه تحديات مادية و معنوية ، فلا بد لها من تطوير إمكانياتها الاقتصادية و توفير الأعداد المناسبة من أعضاء هيئة التدريس ، و تختلف وسائل الاتصال لمواكبة الزيادة الهائلة في أعداد الطلاب و الطالبات ، و البديل المناسب هو نظام التعليم المفتوح الذي يحتاج إلى استخدام الإدارة الإلكترونية و ذلك باستخدام الحاسب الآلي و الإنترنت و البريد الإلكتروني و تبادل البيانات إلكترونياً ، و القيام بمعرفة المقررات الدراسية و الحصول على طاقة المعلومات المطلوبة و تحسين أداء الجامعة المفتوحة و تطوير خدماتها يتم عن طريق تطوير موقع الجامعة المفتوحة على شبكة الإنترنت بحيث يمكن إرسال و استقبال الوثائق الخاصة بتسجيل الطلاب و الطالبات و اختيار الكليات و الأقسام المراد التسجيل فيها بالإضافة إلى أوامر الشراء للكتب و المقررات الدراسية و الأدوات الخاصة بكل تخصص ، و الاطلاع على برامج التدريب و أساليب و طرق و التدريس المختلفة ، و يتم إيصال الكتب باستخدام شركات توصيل البريد الممتاز ، و أكبر مثال على ذلك شركة أمازون دوت كوم amazon.com حيث تعمل كوسيط بين العميل " الطالب " و ناشري الكتب ، حيث يمكن للطلاب أو الطالبة الاتصال بموقع أمازون دوت كوم و تحديد اسم و نوع الكتب التي يرغب الحصول عليها ، و غالباً ما يكون سعر الشراء اقل من السعر

التقليدي بنسبة ٢٠% إلى ٣٠% و يتم دفع المبالغ المالية باستخدام بطاقات الائتمان و بالتالي يتم إيصال الكتب عبر البريد السريع.

#### • المصطلحات :

##### أ- التدريب:

هو نشاط منظم يهدف إلى تغيير الاتجاهات و أنماط السلوك و تحسين المهارات و الأداء و تحسين القدرة على حل المشكلات و الارتفاع بالمهارات الإدارية و ارتفاع الكفاءة الإنتاجية (الصاب، ١٤٠٣ هـ، ص ١٣).

##### ٢- التعليم عن بُعد :

هو كل نموذج أو شكل أو نظام تعليمي يكون فيه الطلاب بعيدين عن جامعاتهم معظم الفترة التي يدرسون فيها ( حبيب، ١٤١٩ هـ، ص ٢٢).

##### ٣- الإدارة الإلكترونية:

هي إدارة بدون أوراق أو زمان أو متطلبات جامدة ، حيث إنها تعتمد على الأرشيف الإلكتروني ، والبريد الإلكتروني ، و الأدلة و المفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية و هي مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على عمال المعرفة knowledge worker

#### • التدريب:

يُعد استثمار رأس المال البشري لتطوير كفاءة العاملين في مختلف المجالات من السياسات الرئيسة في مجال شؤون الأفراد ، و يأتي قبل و بعد التعيين و يعتبر مكمل لسياسة الاختيار و يدعم الأفراد حديثي التعيين في المؤسسة أو تدريب شاغلي المراكز الجديدة في المنشأة أو لمقابلة أية تغييرات حدثت في طرق العمل ، نتيجة لتطورات تقنية أو تنظيمية و يعرفه حسين بأنه مجموعة الأفعال التي تسمح بإعادة تأهيل الأفراد لأن يكونوا في حالة التأهب والاستعداد بشكل دائم و متقدم لأداء وظائفهم الحالية والمستقبلية في إطار المؤسسة التي يعملون بها ( حسين ، ١٩٩٦ م ، ص ١١).

و تُعرف العملية التدريبية بأنها التنمية المستمرة و المنظمة لمعارف و مهارات العاملين في المنظمة على اختلاف مستوياتهم الإدارية ، و تحسين سلوكهم و اتجاهاتهم بقصد رفع مستوى الأداء و الكفاءة الإنتاجية بما يعود بالنفع على المنظمة الإدارية بصفتين أساسيتين هما الاستمرار والانتظام ( رفاعي ١٤٠٧ هـ ، ص ١٣).

و حتى يكون التدريب متكاملًا يجب أن يتصف الأفراد بعدد من المبادئ و هي كالتالي :

١. أن يكون للتدريب هدف محدد قابل للتطبيق .
٢. يجب أن يتصف بالاستمرار و الشمول .
٣. أن يوجه للعاملين في مختلف المستويات الإدارية .
٤. أن يكون به صفة التدرج حيث يبدأ من الأسهل فالأصعب .
٥. أن يكون مواكباً للتطورات الحديثة التقنية والإدارية .
٦. أن يتناسب مع المستويات الوظيفية للعاملين (أبو شيخة ،٢٠٠٠ م)و(عساف ، ٢٠٠٠ م).

### أهمية التدريب :

- يُعد التدريب ذا أهمية بالغة للفرد و المنشأة ، لذا تعددت أوجه أهميته و في ذلك يشير (مركز البحوث ١٤٠٤ هـ، ص١٦) إلى أن أهمية التدريب تعود إلى التالي :
١. تزويد الأفراد بالمعرفة عن المبادئ و الأساليب الإدارية لكافة الوظائف في مختلف المنشآت ، وتوضيح دورهم في تحقيق أهداف المنشأة .
  ٢. تدريب الأفراد على مختلف مستوياتهم الوظيفية لزيادة مهاراتهم و تنمية قدراتهم في مجال استخدام الأساليب الفنية الحديثة لإدخال التطوير و التحسين في مهاراتهم بهدف تطوير المنشآت و زيادة كفاءتها.
  ٣. زيادة رغبة المديرين و المشرفين نحو التغيير و تنمية درجة استعدادهم لقيادة التطوير عن اقتناع كامل بأن حركة المجتمع متسارعة و أن تقدم و ارتقاء الوسائل و الأساليب التقنية التي تسود المجتمع وجميع العاملين فيه إنما تقتضي المواظبة في القيم و الأهداف و الأساليب و الوسائل بين الإدارة و المجتمع الذي يحيط بها .
  ٤. زيادة خبرة المديرين و المشرفين و الأفراد و إتاحة الفرصة لهم لرفع مستوياتهم و تأهيلهم لوظائف أكثر مسؤولية لمقابلة الاحتياجات المتزايدة للتنمية .
  ٥. إنجاز وظيفي أفضل كماً و نوعاً ، أي زيادة في الإنتاجية و بالتالي خفض في التكاليف (أبو شيخة ،٢٠٠٠ م ، ص٢٦٤) .
  ٦. تنمية المعرفة و المعلومات لدى القادة و الإداريين.
  ٧. تنمية المهارات و القدرات و تنمية السلوك و الاتجاهات . ( رفاعي ،١٤٠٧ هـ ، ص١٤ ) .

### التخطيط للتدريب :

يتضمن التخطيط للتدريب خطوات أساسية هي :

١. معرفة الاحتياجات و حصرها .
  ٢. سياسة التدريب و خطته .
  ٣. تعميم التدريب و الرقي بالمستوى . ( صبيح ، ١٩٨٩م ، ص ١٣ ) .
- و لكي تسير عملية التخطيط للتدريب سيراً سليماً يتفق مع الأهداف العامة له لابد من توفر عناصر مهمة للمخططين و هي كالتالي :
- ١- توجيهات المؤسسة و هي التي تحدد الإطار العام .
  - ٢- تقارير التقييم عن برامج التدريب السابقة لتحديد مختلف الملاحظات و العمل على تفاديها في الخطة الجديدة .
  - ٣- المعلومات و التي تتضمن :
    - أ - مستويات و تخصصات العاملين المتيسرة لدى كلاً منهم .
    - ب - توصيف الوظائف و إيضاح الخبرات الواجب توافرها في شاغلي كل وظيفة .
    - ج - تقارير عن نواحي القصور في كفايات العاملين و مستويات أدائهم .
    - د - الأماكن المتيسرة للتدريب و استعدادها الإداري .
    - هـ - الأفراد الذين لديهم الصلاحية للعمل كمدرسين وفق البرامج التدريبية .
    - و- الميزانية و الإعتمادات المالية .
  - ٤- التعرف مقدماً على أنواع النشاط المطلوب من المؤسسة .
  - ٥- تقارير المتابعة و التقييم التدريبي و المدرسين و المتدربين لملاحظة تطور التدريب و الارتقاء به و هذه العناصر تساعد على الإلمام باحتياجات التدريب ( صبيح ، ١٩٨٩م ، ص ٢٧ ) .

### عناصر التدريب :

حيث أن التدريب عملية منظمة و جهد مستمر يصمم من قبل المتخصصين الذين يقومون بتحديد الاحتياجات التدريبية للأفراد المستهدفين لتزويدهم بالمعرفة و المهارة و الاتجاه الإيجابي و بناء على ذلك يجب مراعاة خمس عناصر أساسية لعملية التدريب يذكرها القبلان ( ١٩٩١م ) في التالي :

المتدرب ، المدرب ، المادة العلمية ، بيئة التدريب ، أساليب التدريب .

### أساليب التدريب أثناء الخدمة :

تؤكد صلاح على أهمية تحديد الأهداف التدريبية للدورة أي تحديد النتائج التي ستحققها الأنشطة و الأساليب و الوسائل التي تساعد في تحقيق تلك الأهداف و الوصول إليها ، وبدون ذلك لا يمكن

تحديد الأعمال التي سيقوم بها المدربون و يتعدى التخطيط للنتائج كما يتعدى القياس أي أن تحديد الهدف سلوكياً يساعد على اختيار الأنشطة ويساعد في التقييم لمعرفة ما إذا كان الهدف قد تحقق (صلاح ، ١٣٩٦هـ ، ص ص٢٦-٣١ )

و تحدد صلاح أساليب التدريب المناسبة تبعاً للهدف المراد تحقيقه في الجدول التالي :

الأهداف	الأنشطة و الأساليب
لتحقيق الأهداف في مجال المعرفة:	المحاضرة- المناقشة - القراءة- الندوة .
لتحقيق الأهداف في مجال الفهم:	المناقشة - المشاهدات التطبيقية - الرحلات - الاختبارات - تمثيل الأدوار - حل المشكلات - المشاغل العملية .
لتحقيق الأهداف في مجال المهارات:	التدريب الموجه ( التدريب العملي ) - تمثيل الأدوار .
لتحقيق الأهداف في مجال الاتجاهات و القيم:	المناقشة - المشاغل العملية - الأدوار - التدريب الموجه .

(صلاح ، ١٣٩٦هـ، ص٣٨).

#### التدريب على رأس العمل و يتضمن الأساليب التالية :

التدوير الوظيفي و التوسيع الوظيفي والتدريب الوظيفي المبرمج .

#### التدريب خارج العمل و يتضمن الأساليب التالية :

المحاضرة - الندوات - حلقات العمل - الوسائل السمعية و البصرية - المحاكاة - التنمية الذاتية - دراسة الحالات .

أما دة فيفرق بين أساليب التدريب تبعاً لعدد المتدربين سواء كان فردياً أو جماعياً وهي كالتالي:-

#### أ - أساليب التدريب الفردي وتشمل:

الدراسة بالمراسلة - التدريب أثناء الخدمة - تدريب العمال في ورش خاصة - التلمذة المهنية - المحاكاة - نظام الورديات " الشفقات " بين الموظفين في مختلف الدوائر و الأقسام .

#### ب - أساليب التدريب الجماعي و تشمل:

- المحاضرات - النقاش في شكل ندوات أو مؤتمرات أو لقاءات أو حلقات أو مجموعات نقاش صغيرة -  
تمثيل الأدوار - الحالات الإدارية - التمارين - مشروعات عملية - البريد الوارد - المباريات الإدارية -  
التدريب على الحساسية ( درة ، ١٩٨٢م).

### • تدريب القادة :

إن الهدف من تدريب المديرين هو رفع الكفاءة الإدارية لديهم كما ذكر السلمي . إلى أن الكفاءة الإدارية ليست موهبة ، ولكنها قدرة يستطيع الشخص تنميتها ، وهنا خمس خصائص يجب أن يتصف بها المدير الكفاء وهي :

- ١- القدرة على تنظيم وقته و الاستفادة منه إلى أقصى حد .
- ٢- التركيز على النتائج و الأهداف المحققة و ليس على تفاصيل العمل و إجراءاته.
- ٣- الاستفادة من الموارد المتاحة إلى أقصى حد و تنمية مواطن القوة في تلك الموارد .
- ٤- القدرة على تحديد أولويات العمل و التركيز على الأعمال التي تسهم في تحقيق الأهداف بفعالية و كفاءة .
- ٥- القدرة على اتخاذ القرارات السليمة و الناجحة ( السلمي ، ١٩٧٠م، ص ٣٤٥).

### • التعليم عن بعد :

بدأ التعليم عن بُعد أواخر القرن التاسع عشر عن طريق التعليم بالمراسلة الذي ينقل المواد المطبوعة إلى المتعلمين ثم تطور هذا النوع من التعليم في الستينات من القرن العشرين إلى استخدام الوسائط المتعددة ، ويجرى التوسع في التفاعل المتعدد بين المتعلم و مركز التعليم باستخدام الهاتف و الحاسب و البريد الإلكتروني ، وهكذا نجد إن التعليم عن بُعد أو بالمراسلة أو المفتوح .  
يمثل التعليم بالمراسلة معتمداً على المواد المطبوعة ثم التعليم بوسائط متعددة منها المواد المطبوعة و الإذاعة و التلفزيون ثم التعليم بالتفاعل المتعدد الأبعاد ، باستخدام وسائل تقنية متعددة للتفاعل بين المتعلم و البرنامج ، و يمكن أن يشمل التعليم عن بُعد جميع الأنماط الدراسية التي تحتاج إلى معلم و حجرة دراسية معينة (القالا ، ١٩٨٩م، ص ٨٦).

### أهداف التعليم الجامعي المفتوح أو عن بُعد :

- ١- تحقيق تكافؤ الفرص التعليمية و المساواة بين المواطنين دون تمييز فيما بينهما لأسباب تتعلق بمكانتهم الاجتماعية أو الاقتصادية .
- ٢- ازدياد فرص التعليم الجامعي للمزيد من الراغبين في التعليم العالي و الاستجابة للطلب الاجتماعي المتزايد على هذا النوع من التعليم .
- ٣- إتاحة الفرصة لمن فاتهم الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي لأسباب تتعلق بظروفهم الشخصية أو العائلية أو الاقتصادية أو الاجتماعية أو الوظيفية أو المكانية أو الزمانية .

- ٤- الاستجابة لمتطلبات خطط التنمية الوطنية من الكوادر البشرية المؤهلة و المدربة .
- ٥- توفير فرص التعليم والتدريب و النمو المهني المستمر للموظفين و العمال و هم على رأس العمل لمساعدتهم على أداء و اجباتهم ومسؤولياتهم و أدوارهم الوظيفية.
- ٦- إتاحة الفرصة للشباب و للكبار من الجنسين و ربوات البيوت لاستثمار أوقات فراغهم في تثقيف أنفسهم و اكتساب العادات و المهارات ( الخطيب ، ١٩٩٩م، ص٤٢).

### خصائص ومميزات التعليم الجامعي المفتوح :

- ١- القدرة على تلبية الاحتياجات الاجتماعية و الوظيفية و المهنية للملتحقين به لما يتمتع به من مرونة و حداثة و توفر البدائل من جهة و ارتباطه بحاجات و سوق العمل للعمالة المؤهلة و المدربة من جهة أخرى
- ٢- انتفاع هذا النمط من التعليم بالثورة التقنية الحديثة ووسائل الاتصالات المعاصرة .
- ٣- استجابة هذا النمط من التعليم إلي عدد من مبادئ التعلّم الإنساني الحديثة مثل توفر الواقعية للتعليم و المرونة في بيئة التعلم و مراعاة أساليب التعلم عند الأفراد و ارتباط التعلم بحاجات الأفراد الوظيفية و المهنية و الشخصية و الاجتماعية .
- هذا النمط من التعليم يعتمد الطريقة النظامية المنهجية في تحديد البرامج الدراسية للطلاب و الطالبات اعتماداً على احتياجاتهم المهنية و الوظيفية و اعتماده على التعليم الفردي و الدراسة الذاتية و اعتماده على الحقائق التعليمية و الرزم التعليمية كوسائل للتعلّم الذاتي و يوظف طرقاً و أساليب و تقنيات التعليم تتصف بالمرونة و تستجيب لحاجات الطلاب و الطالبات و قدراتهم و الفروق لفردية فيما بينهم. ( الخطيب ، ١٩٩٩م، ص ص ٤٣-٤٤).

هذا النمط من التعليم الآلي قليل الكلفة حيث تقدر كلفته بثلاث كلفة التعليم الجامعي التقليدي (الخطيب ، ١٤٢١هـ، ص١٩) وله جاذبية للاقتصاديين ذلك انه نظام يستخدم أساليب الإنتاج الاجتماعي ، و يوفر على الدولة و المجتمع مبالغ ضخمة كما يوفره من فرص تعليمية لمختلف فئات المجتمع (عثمان ، ١٩٨٧م، ص٢٩).

• وسائل التعليم في الجامعة المفتوحة و التعليم عن بُعد :

١- المادة المطبوعة :

تتكون المادة من الرسوم و البيانات واللوحات الموضحة بالصور والرسومات وحقائب المعلومات والكتيبات و الصحف و المقتطفات من الكتب والدوريات (جامعة القدس، ١٩٨٦م، ص ٩٠).

وهي تتميز بشمولها لأنماط مختلفة من المواد العلمية ، وفيها مجال واسع لتطبيقات متنوعة ، وبقائها في يد الدارس في أي وقت و أي مكان يشاء ، وتتخللها التدريبات التي تساعد على عرض المادة و تطوير التفاعل و النقاش ( جامعة القدس ، ١٩٨٦ م، ص٩١).

### ٢-الشفافيات :

تتميز بتقديم المعلومات بشكل نظامي و تسلسل تطوري ، ويمكن تحضيرها بطرق متنوعة وبسيطة.

### ٣-أشرطة الفيديو :

تتميز بسهولة التعامل معها و هي رخيصة الثمن ويمكن استخدامها اكثر من مرة و تفيد الدراسة الفردية و للمجموعات ، ويمكن إسنادها بتسجيلات ( الكيلاني ، ١٩٩٩م، ص٥).

### ٤-الأقمار الصناعية :

تستخدم هذه البرامج من اجل خفض نفقات التعليم و تسهيل وصول المادة العلمية للطلاب والطالبات مع المحافظة على الجودة و النوعية ، ويتم إيصال المادة العلمية إلى جميع المراكز بعد تزويدها بأجهزة استقبال و بث خاصة ، و تعزيز عملية التعليم و جعلها تفاعلية حيث يتحاور الطلاب مع الأساتذة ، ويتم توزيع المعلومات الأكاديمية على جميع المراكز بما فيها التعيينات و الامتحانات ، و تساعد الأقمار الصناعية على تبادل الندوات و الأفلام و المحاضرات و المناقشات و التعليم الجماعي و الفردي بواسطة الاتصال التبادلي المرئي و المسموع ( الكيلاني ، ١٩٩٩م، ص ص ١٧-١٨)

### ٥- الأقراص المدمجة :

وتتميز بقدرتها على تخزين كميات واسعة من النصوص و المعلومات و سهولة الاستعمال و احتوائها على الصوت و الحركة ، و تظل صالحة للاستعمال لفترة طويلة غير إن إعدادها يستغرق وقتاً و جهداً و مالا (الكيلاني ، ١٩٩٩م، ص ص ٢٢-٢٣).

### ٦-الحقيبة التعليمية :

وهي مؤسسة تعليمية مصغرة تصاحب المتعلم أو المتدرب أينما ذهب ، و تتميز باشتراك أكبر عدد من الحواس و المثيرات و مراعاتها للفروق الفردية بين المتعلمين ، و تقدم فيها المادة العلمية على شكل مستويات متعددة و متدرجة ضمن فعاليات مختلفة كالقراءة و المشاهدة و الاستماع و التجارب ، و تُقدم أساليب متنوعة تتيح التفاعل بين المدرس و الطالب و المتدرب و المدرس و بين الطلبة أنفسهم ( احمد ، ١٩٩٩م، ص ص ١-٢).

### ٧-الإذاعة و الأشرطة السمعية :

يمكن استخدام الإذاعة ، حيث يمكن إرسال التسجيلات الإذاعية إلى الطالب مما يجعله يستغني عن البث الإذاعي المباشر ، وتميز هذه الوسيلة بأن الطالب لا يشعر بالعزلة بينة و بين المعلم كون الاتصال أكثر مباشرة ( جامعة القدس ، ١٩٨٦م ، ص ٩٢ ) و الأشرطة السمعية تتميز بسهولة الإعداد و التشغيل و قلة الكلفة و تقديم التطبيقات في معظم الموضوعات .

#### ٨- الحاسب الآلي :

قامت جامعة الملك عبد العزيز بخطة رائدة من خلال استخدامها الحاسب في التدريس حيث يتم إنتاج أول مادة تعليمية في الجامعة تدرس من خلال الحاسب الآلي تحت مسمى : المساعد اللغوي "نظام تدريس اللغة العربية بواسطة الحاسب الآلي " ويساعد هذا البرنامج الطالب على فهم وإدراك قواعد اللغة العربية الموثقة في منهج اللغة العربية ١٠١ باستخدام الوسائط التعليمية حيث انه يتيح للطالب الحصول على المعلومة بطريقة سهلة و جذابة (سمير و آخرون ، ١٤٢١هـ ، ص ٦).

#### ٩- الإنترنت :

هي شبكة الشبكات "الشبكة العنكبوتية" و مصدر كثير من المعلومات و حفظ حقوق النشر والتأليف ، ويمكن استخدام تقنية المعلومات لاستخدامها على مستوى الجامعات و القضاء على مشكلة الكتاب الجامعي ( المهدي ، ١٤٢١هـ ، ص ٨). ويستطيع أي شخص أن يلتحق بإحدى الجامعات أو الدورات التدريبية أو تعلم بعض اللغات عن طريق الإنترنت و يمنح شهادات معترف بها و درجات علمية ، حيث إن بعض الجامعات لها موقع في الإنترنت .

#### ١٠- المؤتمرات الشبكية :

هي اتصال بالصوت والصورة المتحركة أو الثابتة و البيانات بين مواقع عديدة على شبكات مختلفة عن طريق -الفيديو كونفرس- وهو التقاء أو اجتماع بين شخصين في مواقع مختلفة عن بُعد أو نظام -الادوبو كونفرس- وهو اتصال صوتي حي بين عدة أشخاص عن بُعد باستخدام جهاز هاتف بسيط أو جهاز اوديو كونفرس معقد ، أو نظام الداتا كونفرس-الذي يعطي بعداً ثالثاً للمؤتمرات الإلكترونية وفيه يتم تبادل الملفات و التطبيقات سواء تم ذلك وحدها أو بالإضافة إلى الاتصال الصوتي أو بالصورة المتحركة أو الثابتة . وتساعد شبكات مؤتمرات الفيديو على تكثيف العمل الجماعي بين مختلف الأفراد في جميع أنحاء العالم في أوقات قياسية بغض النظر عن المسافة بينهم ، كما إنها تخفف من عملية الأنفاق في استضافة الوفود و الانتقالات و التدريب ، ويمكن استخدامها للتعليم عن بُعد و التدريس ، حيث تعتبر طرق فعّالة للتدريب الجيد المحدد التكاليف دون الحاجة للسفر لمواقع التدريب المركزية ، و حالياً هناك ما يربو على - مليون- موقع على الإنترنت لفيديو كونفرس في شتى أرجاء العالم ( يوسف و آخرون ، ١٤٢١هـ).

#### ١١- الهاتف و الشاشة الإلكترونية :

بدا تطبيق أسلوب الهاتف و الشاشة الإلكترونية عام ١٩٨١م و أجريت المرحلة الأولى من التقويم على ٢٥٠ طالب و طالبة كانوا مسجلين في ٢٣ مقرراً دراسياً وقد سعى هذا الأسلوب إلي حل المشكلات التالية :

- أ- بعد الطلاب عن الجامعة و صعوبة وصولهم إليها .
- ب- الوقت المستهلك و الحالي .
- ج- قلة أعداد الطلاب في بعض المقررات .
- د- قلة الأساتذة في بعض التخصصات .
- هـ صعوبة نقل الطلاب المعوقين جسدياً و الذين يقيمون في منازلهم أو في مؤسسات خاصة (عيسى، ١٩٨٧م، ص ٥٥).

#### • جامعة العرب الإلكترونية :

بدا موقع جامعة العرب الإلكترونية في ٢٥/١٠/١٩٩٧م . ويعتبر الموقع الرائد في العالم العربي المستخدم للغة العربية عبر شبكة الإنترنت بالإضافة إلى لغات أخرى ، و الموقع أنشئ ليخدم ناطقي اللغة العربية ، و بدأ يطرح المواد التعليمية عام ١٩٩٨م . بمساعدة أصحاب الخبرات العلمية و القدرات الخاصة ، وهي تعطي زائرها عبر العالم ، إمكانية الحصول على عدد من الدورات حيث يتم التعارف على جميع الملتحقين بالدورة مع المحادثة بين جميع الملتحقين ، بالإضافة إلي استخدام المكتبة العربية و التي تمكن من الرجوع إلى أي مرجع أو دراسة و تقدم دورات للمرأة و دورات للأطفال و لعلوم الحاسب و رجال الأعمال ، و تهدف إلى تطوير و تقديم برامج للتعليم عن بُعد للمتدربين و المستخدمين و أن تكون مركز تدريب مفتوح و مستمر للتعليم عن بُعد حول العالم لتقديم أفضل الخدمات من حيث المستوى و التطور ، و الوقوف على أحدث التقنيات بغض النظر عن السن و المهنة و المهارات الشخصية ، وبدون حواجز ، حيث يمكن للدارس أن يختار أي من البرامج و الدورات الأكاديمية المتنوعة ، و تقدم الجامعة دورات للحصول على درجات علمية و أخرى لا يحصل الدارس من خلالها على درجة علمية ، مستخدمة وسائط متعددة مثل :

- استخدام الصورة و الحركة و باستخدام الفيديو، و البرامج ، و الكتب ، و دليل للتعليم و مناهج

للدراة و هناك خدمات متاحة داخل كل دورة منها .

- طباعة النقاط الأساسية للدورة .
- وسائط متعددة لشرح الموضوع .
- استخدام البريد الإلكتروني .
- برامج النقاش بين المتدربين و تسجيل المحاضرات بالصوت و الصورة .

[Http://ARAB.com.net/can/wwd1/introduction/html](http://ARAB.com.net/can/wwd1/introduction/html).

### • سمات الإدارة الإلكترونية :

- ١- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعادلة .
- ٢- عدم وجود وثائق و رقمية ، بل وجود وثائق إلكترونية .
- ٣- التفاعل الجمعي أو المتوازي.
- ٤- إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً.
- ٥- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تحويلها لتكون الوسط الأساسي للعمل .

### • الأنظمة الإلكترونية المناسبة للعالم العربي :

- ١- نظم غير تقليدية بمعنى إن نظم التعامل مع البيانات كبيرة الحجم ، بمعنى استخدام النظم الخبيرة و الذكية .
  - ٢- التخطيط لإدارة الموارد مع كفاءة المناسبة.
  - ٣- نظم تطوير العملية الإنتاجية "نظم التصميم و الإنتاج -نظم الجودة الشاملة - نظم تتبع العملية الإنتاجية - تطويع المنتجات - كفاءة شبكة الموردين "
  - ٤- نظم تطوير عمليات التسويق و التوزيع " نقاط البيع الإلكتروني - التجارة الإلكترونية - إدارة علاقة العملاء - نظم تطوير العلاقة مع مؤسسات التحويل مثل البنوك الإلكترونية البورصات العالمية - بورصات السلع ( رضوان ، ٢٠٠٠م، ص ص ١٧-١٨ )
- ونتيجة لتحول القطاعات التجارية إلى الوسائل الإلكترونية لإنجاز معاملاتها التي كانت تتم بالوسائل التقليدية ، حيث قد يصل حجم التجارة الإلكترونية في العالم إلى نحو (٧،٢) تريليون دولار عام ٢٠٠٤م ( العلمي ، ٢٠٠٣م، ص ٨٧ ) .

### الخلاصة

نتيجة لتعاظم الدور الذي تلعبه شبكة الإنترنت في تيسير المعاملات ، وحيث إن صور التقنية الحديثة لها تأثير في عمليات الإنتاج ، ونتيجة لعمليات التطوير و التجديد التقني المتسارعة بفضل الاستثمارات المتزايدة في عمليات البحوث و التطوير ، ينبغي اختيار التقنية المناسبة من بين الآف البدائل المتاحة ، و التوقف عند أسلوب الاقتناء المرغوب ، ومدى الاستثمار المناسب ومصدر

التمويل ، والمفاضلة بين الانفراد باقتناء التقنية أم مشاركة الآخرين وتوزيع الأعباء المالية بينهم ... و أهمية استيعاب التقنية المناسبة وإدخالها في نسيج التنظيم الإنتاجي و الإداري و تفعيل تطبيقها وتقييم الأداء التقني و تقويم العوائد الإنتاجية و التسويقية و الاقتصادية .

ويتم ذلك بمراعاة الأبعاد الرئيسة التالية :

- ١- الزمن و توقيت الاختيار و الاقتناء و التطوير و الاستبدال .
- ٢- التناسب مع طبيعة العمليات الإنتاجية في نظام الإنتاج.
- ٣- التناسب مع حالة السوق و المراكز التنافسي لشركة و توقعات العملاء و مستوياتهم التقنية.
- ٤- التطور المستمر و الديناميكية .
- ٥- الآليات المادية و المعلوماتية و البشرية اللازمة لا استخدام التقنية و تشغيلها .
- ٦- العوائد الاقتصادية و الإنتاجية و التسويقية ( الجمال ، السلمي ، سليمان ، ٢٠٠٠م ، ص ص ٣١-٣٢).

## المراجع

- ١- أبو شيخة، نادر أحمد (٢٠٠٠م). إدارة الموارد البشرية . دار الصفا للنشر و التوزيع:عمان.
- ٢- أحمد، مروة .(١٩٩٩م). الحقائب التعليمية و أهميتها في التعليم عن بُعد. الدورة التدريبية للتعليم المفتوح و التعليم عن بُعد للقيادات العربية العاملة في مجال التعليم عن بُعد. المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم بالتعاون مع الشبكة لعربية للتعليم المفتوح و التعليم عن بُعد.
- ٣- جامعة القدس المفتوحة .(١٩٨٦م). مدخل إلى نظم التعليم المفتوح في التعليم العالي. ط١
- ٤- الجمال، حسين و السلمي ، على و سليمان ،حنفي .(٢٠٠٠م). ندوة تنمية التكنولوجيا للمشروعات الصغيرة و المتوسطة . مجلة الاداري . السنة السابعة : العدد(٣١).
- ٥- حبيب ، فائقة سعيد .(١٤١٩هـ). نظام إداري مقترح لتعليم جامعي عن بُعد في المملكة العربية السعودية في ضوء بعض الخبرات المعاصرة. رسالة دكتوراه ، جامعة عين شمس .
- ٦- حسين ، عبد الفتاح دياب .(١٩٩٦م). دور التدريب في تطوير العمل الإداري . سلسلة مطبوعات المجموعة الاستشارية العربية . مطبعة النيل : الجيزة .

- ٧- الخطيب ، أحمد (١٤٢١هـ). التعليم الجامعي في الوطن العربي : التحديات و البدائل المستقبلية . مجلة اتحاد الجامعات العربية . العدد (٢٧). جمادى الآخر.
- ٨- \_\_\_\_\_، أحمد محمود. (١٩٩٩م). الجامعات المفتوحة - التعليم عن بُعد . ط١. دار الكندي للنشر و التوزيع . أريد: الأردن .
- ٩- ذرة، عبد الباري . (١٩٨٢م). أساليب مناقشة الحالات الإدارية في التعليم الجامعي و الإداري و التدريب الإداري . دار الفرقان للنشر و التوزيع : عمان.
- ١٠- رضوان، رأفت . (٢٠٠٠م). ندوة الإدارة الإلكترونية و التخطيط لإنشاء نظام للتسويق الإلكتروني . مجلة الإدارة ، الجمعية العربية للإدارة . السنة السابعة . العدد (٣١) .
- ١١- رفاعي ، على محمد . (١٤٠٧هـ). الأساليب الحديثة للتدريب الإداري . المجلة العربية للتدريب . المجلد ١. العدد (١).
- ١٢- السلمي ، على (١٩٧٠م). إدارة الأفراد لرفع الكفاءة الإنتاجية . دار المعارف : مصر.
- ١٣- سمير ، يحي المعبر و آخرون . (١٤٢١هـ). نظام تدريس مقرر اللغة العربية بواسطة الحاسب الآلي . برنامج جلسات و مستخلصات البحوث اللقاء السنوي الأول للبحث العلمي
- ١٤- الصباب، احمد عبدالله. (١٤٠٣هـ). أصول الإدارة الحديثة . دار البلاد للطباعة و النشر : جدة.
- ١٥- صبيح، نبيل احمد عامر . (١٩٨٩م). صناعة التنمية الادارية في القرن الحادي و العشرين . سلسلة الرضا للتنمية الإدارية . دار الرضا للنشر : سوريا .
- ١٦- صلاح ، لبيبة. (١٣٩٦هـ). التخطيط للدورات التدريبية : الأساليب الحديثة في التدريس و التدريب . مجلة رسالة المعلم . العدد (٣).
- ١٧- عبد الجواد ، نور الدين محمد . (١٤٠٣هـ). الجامعة و التعليم المستمر دراسة لإدارة و تنظيم برامج التعليم المستمر في مصر و بعض البلاد الأجنبية . دار العلوم للطباعة و النشر . ط١ .
- ١٨- عثمان ، على عيسى . (١٩٨٧م). نظام التعليم المفتوح و الوطن العربي . التعليم عن بُعد . أعمال الندوة التي تنظمها الفكر العربي بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة . ط١: عمان.
- ١٩- عساف ، عبد المعطي محمد . (٢٠٠٠م). التدريب و تنمية الموارد البشرية ، الأسس و العمليات . دار زهران للنشر و التوزيع : عمان .
- ٢٠- العلمي ، فواز ستار . (٢٠٠٣م) . التجارة الإلكترونية . تجارة الرياض . العدد (٤٨٥). السنة الثالثة و الأربعون . ذو الحجة ١٤٢٣هـ
- ٢١- عيسى ، مصباح . (١٩٨٧م). مستخدم الهاتف و الشاشة الإلكترونية في التعليم عن بُعد بدول الخليج العربي . المجلة العربية لبحوث التعليم العالي . العدد (٦)، ذو القعدة ١٤٠٧هـ : دمشق.

- ٢٢- القبلان، يوسف محمد.(١٩٩١م). أسس التدريب الإداري، مع تطبيقات المملكة العربية السعودية .
- ٢٣- القلا، فخر الدين .(١٩٨٩م). الوسائط الحديثة في تعليم الكبار . علم تعليم الكبار . المنظمة العربية للتربية و الثقافة والعلوم . الجهاز العربي لحو الأمية و تعليم الكبار الجزء الثالث .
- ٢٤- الكيلاني، تيسير .(١٩٩٩م). الوسائط التعليمية و أهميتها في التعليم عن بُعد. الدورة التدريبية للتعليم المفتوح و التعليم عن بعد للقيادات العربية العاملة في مجال التعليم عن بُعد
- ٢٥- مركز البحوث .(١٤٠٤هـ). التدريب و أهمية للعاملين بمنشآت الأعمال السعودية . الغرفة التجارية الصناعية : جدة .
- ٢٦- المهدي ، هشام نبيه .(١٤٢١هـ). تطوير أساليب التدريس باستخدام شبكة الإنترنت . ٢٣/٩/١٤٢١هـ. [Http://www.cairo.eun.eg/arabic/e56html](http://www.cairo.eun.eg/arabic/e56html) .
- ٢٧- يوسف ، شاهيناز مصطفى على و آخرون .(١٤٢١هـ). حول إمكانية إدخال نظام مؤتمرات الفيديو في جامعة المستقبل ٢٠/٩/١٤٢١هـ . [www.cairo.eun.eg/arabic/e580html](http://www.cairo.eun.eg/arabic/e580html) .

