



# الدليل العملي

## لجودة برامج التعلم عن بعد

صادر عن مجلس ضمان الجودة والاعتماد  
في اتحاد الجامعات العربية

اتحاد الجامعات العربية

إعداد

الأستاذ الدكتور عبدالرحيم الحنيطي  
الأمين العام المساعد ومدير مجلس ضمان الجودة والاعتماد

ومساعدة فريق المساندة الفني

لينا البيطار

باسمة ابوعرابي

نجم العيساوي

2020

# الدليل العملي

## لجودة برامج التعلم عن بعد

صادر عن مجلس ضمان الجودة والاعتماد  
في اتحاد الجامعات العربية

إعداد

الاستاذ الدكتور عبدالرحيم الحنيطي

الأمين العام المساعد ومدير مجلس ضمان الجودة والاعتماد

ومساعدة فريق المساندة الفني

لينا البيطار

باسمة ابو عرابي

نجم العيساوي

## افتتاحية

سعى اتحاد الجامعات العربية في الآونة الأخيرة إلى التركيز على مساعدة الجامعات العربية الأعضاء لمواجهة الظروف الطارئة التي فرضتها جائحة فيروس كورونا على العالم، والتي تسببت أيضاً في تعطيل الدراسة التقليدية للطلبة في الجامعات العربية وغيرها من الجامعات الدولية، مما ألجأ المؤسسات التعليمية العربية والدولية إلى التعلّم عن بُعد استعاضةً عن التعليم التقليدي الذي حالت دونه الأزمة الصحية العالمية.

وفي ظل زيادة التوجه العالمي نحو هذا النمط من التعليم، أصبح من الضروري توفير المتطلبات الخاصة به، سواء من ناحية المنهاج أو آلية إجراء الإمتحانات وضبطها، وتوفير وسائل الإتصال والأجهزة الإلكترونية اللازمة، وغيرها من المتطلبات الأساسية لأعضاء الهيئات التدريسية والطلبة في آنٍ واحد.

ومن هنا قامت الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية ممثله بمجلس ضمان الجودة والاعتماد بإعداد دليلٍ عملي لمعايير التعلّم عن بُعد، يتضمن جميع المعايير اللازمة لضمان سلامة هذا النمط من التعليم. وقد تم الإنتهاء من إعداد هذا الدليل ليكون مرجعاً في مُتناول المؤسسات الأكاديمية والمعنيين بالشأن ذاته، لتتمكن هذه المؤسسات من إجراء التقييم الذاتي بشكلٍ عملي وعلمي مُحدد، بالإضافة إلى تمكينها من استخدام هذا النمط من التعليم بشكلٍ نموذجي وآمن، مع ضمان دوام سلامة وشفافية العملية التعليمية في جامعاتنا العربية.

أ.د. عمرو عزت سلامة

رئيس مجلس إدارة

مجلس ضمان الجودة والاعتماد

الأمين العام لاتحاد الجامعات العربية

## الدليل العملي لجودة برامج التعلم عن بعد

### أهداف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى إلقاء الضوء على معايير الجودة والنوعية المتبعة في اعتماد برامج التعلم عن بعد ذات المستوى المتميز في محاولة لتبني أفضل الممارسات التي تطبق في بعض الدول الرائدة في مجالات التعلم عن بعد وصولاً الى مشروع إطار عربي موحد لمعايير توكيد النوعية والجودة في مؤسسات التعليم العالي العربية التي تطرح برامج التعلم عن بعد، إذ يوفر الدليل الإجراءات العملية الأساسية للتأكد من جودة التعلم عن بعد، كما ويعد دليلاً إرشادياً مختصراً لاستعمال تكنولوجيا التعلم عن بعد خاصة في وقت الأزمات.

### فوائد التعلم عن بعد

أثبتت التجارب والممارسات العملية أن التعلم عن بعد يوفر تعليماً جيداً في جميع مراحل التعليم المدرسي والجامعي والتعليم المستمر، ويوفر وسيلة عملية للتعليم في المناطق النائية التي لا تمتلك الأساسيات الرئيسية للتعلم داخل الغرف الصفية وقاعات المحاضرات، كما أنه يساعد على استمرار التعلم أوقات الأزمات سواء الناتجة عن الحروب أو تفشي الجائحات والأوبئة كجائحة الكورونا.

وقد واجهت بعض الدول في أزمة جائحة كورونا بعض التحديات في تطبيق التعلم عن بعد مع اختلاف حدتها من دولة لأخرى حسب إمكانياتها التقنية والمعلوماتية مثل ضعف تأهيل المدرسين وضعف المنظومة التعليمية التكنولوجية وخدمات الإنترنت والصيانة اللازمة لها وخاصة استخدام تقنيات الحاسوب الحديثة والتي تعود لمعوقات مادية وبشرية، وبالرغم من تلك التحديات والمعوقات فقد انتشر التعلم عن بعد بأنماطه المختلفة في كثير من الدول وشاع بين أفراد المجتمع على مختلف فئاته وأصبح الناس يقبلون على هذا النوع من التعلم لدوافع عدة أهمها:

- ملاءمة ومرونة جدولة أوقات الدراسة ومكانها.
- إمكانية الوصول إلى عدد كبير من أفراد المجتمعات المتباعدين جغرافياً.
- سرعة ومرونة عمليات تطوير البرامج والحصول الفوري على أحدث التعديلات المدخلة عليها.
- قلة التكاليف المادية المترتبة على الطلبة وتوفير الوقت لعدم التنقل للإلتحاق بالجامعة.
- جودة وغنى وتنوع المواد التعليمية والتعليمية بجميع أشكالها.
- تحقيق مبدأ الصبغة العالمية في طرح المواد التعليمية وتوكيد جودتها وصولاً الى المحتوى المفتوح (OER) Open Learning Resource
- الابتعاد عن التلقين وتطوير مهارات التعلم الذاتي عند الطلبة وتعزيز دورالمدرس كموجهاً ومرشداً.
- حل مناسب لمشكلة التعليم وقت الأزمات والإغلاق القصري للمؤسسات التعليمية.
- حل مشكلة ندرة المدرسين في بعض التخصصات.

## مفهوم الجودة في التعلم عن بعد

يقع مفهوم الجودة في التعليم بشكل عام ضمن ستة محاور رئيسية هي:

1. الجودة تعني تحقيق الأهداف: أي أن مؤسسة التعليم العالي ذات الجودة العالية هي التي تضع أهدافاً محدداً لها وتحققها بشكل جيد.
2. الجودة بالمدخلات والعمليات: فتحقيق الأهداف يتوقف على العديد من العوامل أهمها جودة المدخلات المادية والبشرية المستخدمة ومجموعة الطرق والعمليات المستخدمة في استثمار هذه المدخلات.
3. الجودة المعيارية: يكون مصطلح الجودة معيارياً، فيتم تقييم الأداء بأنه ممتاز أو جيد أو سيئ وفق أسس وعلامات معيارية محددة.
4. الجودة في مقابل الكم: التعليم الجيد هو التوازن بين الكم والنوع.
5. الجودة التكنولوجية: تطبيق المنهج العلمي فيما يتعلق بالمعرفة العلمية والتقنية لتمكين النظام التعليمي على تلبية احتياجات المجتمع التكنولوجية والإقتصادية.

**الجودة الثلاثية النوعية:** وهي تشكيلة مركبة من ثلاث نوعيات فرعية هي:

- جودة التصميم ويتم فيه تحديد المواصفات والخصائص التي يجب أن تراعى في التخطيط والعمل.
- جودة الأداء: وهي القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة.
- جودة المخرج: وهي الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة وبما يتلائم مع احتياجات سوق العمل.

وبالنظر إلى مفهوم الجودة في التعلم عن بعد يرى العديد من الباحثين أن التعريف الأنسب لها هي: تصميم وتنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة ومراقبة الجودة على مستوى وظائف مؤسسة التعلم عن بعد ككل.

وبنيت العديد من سياسات توكيد الجودة في مؤسسات التعليم العالي التي تطرح برامج التعلم عن بعد على عدة محاور أهمها:

1. تصميم البيئة التعليمية التعليمية للمؤسسة للتأكد من تحقيقها لمعايير الجودة المعتمدة وتشمل هذه مصادر التعلم والخدمات المتوفرة للطالب والكوادر الإدارية والاحتياجات البشرية والتكنولوجية.
2. قياس المخرجات ومقارنتها بمخرجات التعليم التقليدي حيث تقوم مؤسسات التعلم عن بعد بإجراء الدراسات المقارنة لأداء عينات معيارية لطلبة برامج التعلم عن بعد ومقارنتها بعينة مماثلة لطلبة التعليم التقليدي كذلك إجراء امتحانات الكفاءة لعينات مختارة من الطلبة الملتحقين والخريجين.
3. مقارنة نسب نجاح طلبة برامج التعلم عن بعد في الامتحانات المهنية التي تجربها أصحاب المصلحة كالنقابات والاتحادات المهنية وأرباب العمل.

4. التقييم الداخلي (الذاتي) وهو مجموعة الإجراءات والعمليات الداخلية التي تقوم بها مؤسسة التعلم عن بعد لتحقيق الجودة في برامجها وتشمل استطلاعات آراء الطلبة وأرباب العمل وتقييم الخريجين وآليات مراقبة الجودة في الخطط الدراسية من حيث المستوى والطرح والامتحانات وغيرها.
5. التقييم الخارجي يتم إجراؤه من قبل لجنة مهنية متخصصة خارجية تقوم بتفحص مكونات برنامج التعلم عن بعد من جميع جوانبه آخذة بعين الاعتبار عناصر الجودة حيث يعتبر من أهم العمليات التي تضمن الجودة في التعليم عن بعد وقد يكون هذا التقييم طوعياً بناءً على طلب مؤسسة التعلم عن بعد أو إجبارياً تقوم به الحكومات ممثلة بوزارات التعليم العالي أو هيئات الاعتماد الأكاديمي الحكومية المشرفة على مؤسسات التعليم العالي في ذلك البلد.
6. الاعتمادات الأكاديمية والمهنية: ويقصد بها أن تحصل مؤسسة التعلم عن بعد على الاعتمادات اللازمة لبرامجها من المجالس والمنظمات والهيئات المحلية والدولية التي تعنى بوضع معايير ينبغي على مؤسسة التعلم عن بعد أن تحققها من أجل اعتمادها. ويعرّف الاعتماد على أنه مجموعة من الإجراءات التي تقوم بها جهة خارجية لتتأكد من أن مؤسسة التعلم عن بعد تحقق الحد الأدنى من معايير الجودة المتعلقة بالجوانب الأكاديمية والإدارية والخدمات المساندة.
7. إجراءات التحسن المستمر في توكيد الجودة والتي تبين جدية المؤسسة التعليمية في تبني أفضل الممارسات في التعلم عن بعد وأن تشمل أهداف المؤسسة هدفاً واضحاً لضمان عناصر توكيد الجودة الأساسية المتمثلة في تحقيق ما يلي:
- 1) رضى الطلبة وأولياء أمورهم عن برامج التعلم عن بعد وهذا الرضى يتمشى مع تحقيق المعايير المهنية والأكاديمية للبرامج.
  - 2) التحسن المستمر ورفع مستوى الخدمات التعليمية والتعليمية والتكنولوجية ومستوى الخريجين وأدائهم.
  - 3) الكفاءة والكمالية بتزويد الخدمات التعليمية.
  - 4) متابعة مستمرة من الإدارة العليا للمؤسسة التعليمية وإجراءات عملية تضمن تحقيق الأهداف.

## المكونات الأساسية لجودة التعلم عن بعد:

1. تصميم المادة العلمية وتطويرها: هناك مجموعة من المؤشرات النوعية للجودة المعتمدة في تصميم وتطوير المواد الدراسية لبرامج التعلم عن بعد.

\*ملاحظة: التقدير = ضعيف 1-4، متوسط 5-6، جيد 7-8، ممتاز 9-10

### جدول المؤشرات النوعية للجودة المعتمدة في تصميم وتطوير المواد الدراسية لبرامج التعلم عن بعد

الرقم	المؤشر	التقدير (10 - 1)	ملاحظات
1	وضوح الأهداف التعليمية ومحتوى المادة الدراسية وحداثتها ومواكبتها للتطورات العلمية الحديثة		
2	مخرجات تعلم واضحة على مستوى البرنامج وكذلك على مستوى كل وحدة دراسية وربط مخرجات الوحدات الدراسية بمخرجات البرنامج ككل وبصورة واضحة ومنسقة		
3	وسائل ووسائط التعلم والتعليم المستخدمة في تدريس المادة الدراسية عن بعد		
4	مقدار ونسبة التفاعل والحوار في المادة الدراسية		
5	قابلية المراجعة والتطوير والتحديث لمحتويات المادة الدراسية مع توثيق ذلك في ملف لكل مادة دراسية		
6	قابلية الوصول إلى محتوى مفتوح للمادة الدراسية مبني على المخرجات		
7	هل تتم المراجعة الدورية للبرنامج؟		
8	وضوح آليات التقييم والامتحانات وربطها مع مخرجات التعلم المطلوبة وجود آليات فاعلة لمراقبة الامتحانات وتطبيق آليات النزاهة ومنع الغش		

2. توفير البنية التكنولوجية المناسبة لتقديم البرامج والاعتماد على أنظمة واستراتيجيات تعليمية حديثة ومرموقة ومستخدمه على نطاق عالمي من أجل تحقيق الأهداف

### جدول مؤشرات البنية التكنولوجية المناسبة لتقديم البرامج والاعتماد

الرقم	المؤشر	التقدير (10 - 1)	ملاحظات
1	توفير مركز خاص لتكنولوجيا المعلومات ومعالجة البيانات الخاصة بالتعلم عن بعد		
2	فعالية وكفاءة البنية التكنولوجية اللازمة لنظام التعلم عن بعد بما في ذلك توفر التقنيات والأجهزة الحديثة المناسبة والمطلوبة في عمليات التعليم والتعلم عن بعد بما في ذلك أنظمة المحاكاة ووسائل الاتصالات الحديثة التي تسمح بالحوار المباشر وغير المباشر بين الطلبة والأساتذة وسهولة اتصال الطلبة بمصادر التعلم		
3	توفر الصيانة والدعم الفني اللازم للبنية التكنولوجية وتحديثها دورياً متضمنة صيانة نظام إدارة التعلم		
4	توفر المواد التعليمية للطلبة في الأوقات الملائمة لوسائل التعلم المستخدمة ولطبيعة المادة التعليمية المقررة		
5	تتوفر في المواد التعليمية الإرشادات الكافية التي تمكن الطالب من الإستخدام الأمثل لها بكفاءة ونوعية عالية		
6	يضمن نظام التعلم عن بعد الحماية الفائقة لخصوصية المستخدم من خلال أفضل المعايير التكنولوجية		
7	وجود سياسات وطرق محددة وواضحة مع بيان المسؤوليات لضمان جودة طرق طرح المواد الدراسية وإدارة جيدة وفاعلة لوسائل الاتصالات المستعملة في طرح المواد الدراسية وسهولة استعمالها من قبل الطلبة والمدرسين		



### 3. الخدمات والمساندة الطلابية

#### جدول مؤشرات الخدمات والمساندة الطلابية

ملاحظات	التقدير (10 -1)	المؤشر	الرقم
		الخدمات التي تقدم إلى الطلبة قبل الإلتحاق بالبرنامج وتشمل المتطلبات الدراسية، والتجهيزات والتقنيات المطلوبة للنجاح في المادة الدراسية مع إمكانية تدريب الطالب على التقنيات المستخدمة في التعليم	1
		الخدمات التي تقدم للطلاب خلال دراسته للمادة الدراسية مثل خدمات الاستفسار والحوار والكتب الإلكترونية والمقررات الدراسية وطرق التقويم والامتحانات وكل ما يلزم الطالب من مساعدة لإنهاء المادة الدراسية بنجاح	2
		الخدمات المقدمة للطلاب بعد الإنتهاء من دراسة المادة المقررة وتشمل معلومات عن النتائج وعن المساعدات المالية وسياسات الانقطاع عن الدراسة وغيرها	3
		توفير تدريب للمتعلمين على التقنيات المستخدمة في التعليم وتوفير فرص التعلم لدى الطلبة بما يتلائم مع احتياجاتهم وظروفهم	4
		تقييم مستمر للخدمات المقدمة للطلبة عن طريق استبيانات رضى الطلبة والأخذ بأراء الطلبة في تطوير الخدمات التقنية المقدمة لهم لتسيير عمليات التعلم والتعليم عن بعد	5

#### 4. جودة اعضاء هيئة التدريس

##### جدول مؤشرات جودة اعضاء هيئة التدريس

الرقم	المؤشر	التقدير (10-1)	ملاحظات
1	التمكن من توظيف استراتيجيات التعليم عن بعد والإحاطة بالوسائل التعليمية المتعددة، والبرامج الرقمية وطرق توصيل المادة الدراسية والتفاعل مع الطلبة		
2	التدريب الكافي والمستمر في مجال استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل المختلفة وزيادة فعاليته للمساعدة على تطوير واكتساب أفضل الممارسات التعليمية		
3	متوسط نتائج استبانات تقويم الأداء لأعضاء الهيئة التدريسية التي تجريها الكليات ومراكز ضمان الجودة		
4	نسبة حملة الدكتوراة من أعضاء الهيئة التدريسية		
5	نسبة غير المتفرغين من أعضاء الهيئة التدريسية		
6	متوسط العبء التدريسي لعضو هيئة التدريس		
7	توفير المساعدة اللازمة والمعلومات الخاصة بتدريس المادة ومجالات التطوير والتعديلات ونتائج تقييم المادة الدراسية وآراء الطلبة		

#### 5. تقييم فاعلية العملية التعليمية

##### جدول مؤشرات تقييم فاعلية العملية التعليمية

الرقم	المؤشر	التقدير (10 - 1)	ملاحظات
1	متوسط رضی الطلبة عن البرنامج كما تقيسه الاستبانات المسحية		
2	متوسط رضی المدرسين كما تقيسه الإستبانات المسحية		
3	متوسط عدد ونسبة الطلبة الناجحين		
4	متوسط استعمال المكتبة ومصادر التعلم		
5	متوسط علامات الطلبة في امتحانات القدرات والكفاءة		
6	مدى تحقيق مخرجات البرنامج لأهدافه		
7	وجود طرق محددة وواضحة مع بيان المسؤوليات لضمان جودة طرق طرح المواد الدراسية وإدارة جيدة وفاعلة لوسائل الاتصالات المستعملة وسهولة استعمالها من قبل الطلبة والمدرسين		
8	متوسط نتائج المراجعة التقييمية الدورية لمخرجات البرنامج		
9	تقييم البرامج التي تطرحها الجامعة من خلال تحليل البيانات المتراكمة وتحديد نقاط القوة وإدامتها ومعالجة نقاط الضعف وتجنبها		