



**المحور الخامس: قضايا الجودة في الابتكار والابداع.**  
**Theme V: Quality Issues in Innovation & Creativity.**

**معايير جودة واعتماد برامج التعليم الإلكتروني من منظور بعض هيئات  
الاعتماد الدولية: إجراءات مقترحة للجامعات العربية**

**«ورقة عمل غير محكمتة»**

**د. ياسر فتحي الهنداوي المهدي، ود. محمد محمد غنيم سويلم**

## معايير جودة واعتماد برامج التعليم الإلكتروني من منظور بعض هيئات الاعتماد الدولية:

### إجراءات مقترحة للجامعات العربية

د. ياسر فتحي الهنداوي المهدي<sup>(1)</sup>، د. محمد محمد غنيم سويلم<sup>(2)</sup>

المستخلص: يعد التعليم الإلكتروني من أهم المستجدات التربوية للعملية التعليمية المعاصرة، إذ أصبح سمة أساسية لكثير من المؤسسات التعليمية الحديثة، وعلى الرغم مما تبذله الجامعات العربية من محاولات لاستخدام بعض الوسائل المعينة التي تعتمد الحاسوب، من أجل دعم التعليم الصفي المعتمد حالياً على نظام التعليم التقليدي، غير أن عدم أهلية كثير من أعضاء هيئة التدريس للتعامل مع التقنيات الحديثة يحد من أثر ذلك، مما يستدعي تدريبهم على استخدامها بشكل فعال، وهناك دعوات لتطوير عمليات التعليم والتعلم من خلال تطبيق نظام التعليم الإلكتروني، تتبناها كثير من المنظمات الإقليمية والدولية المتخصصة، وتهدف الورقة الحالية إلى تعرف الأسس النظرية للجودة والاعتماد في مجال التعليم الإلكتروني، ومعايير جودة واعتماد برامج التعليم الإلكتروني، ورصد واقع الجهود العربية في هذا المجال. واستخدمت الورقة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى تقديم بعض المقترحات التي يمكن الاستفادة منها في تحقيق جودة التعليم الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: معايير الجودة، التعليم الإلكتروني، الاعتماد.



(1) أستاذ مشارك الإدارة التربوية بجامعة السلطان قابوس، وجامعة عين شمس.

البريد الإلكتروني: e-mail: y\_fathy1975@yahoo.com

(2) أستاذ مساعد الأصول التربوية بجامعة جازان، وجامعة السويس.

البريد الإلكتروني: e-mail: ghoneim23@gmail.com

أصبح التعليم ميداناً تنافسياً لجميع دول العالم باعتباره سبيل الرقي والتقدم للمجتمعات المختلفة، ومع انتشار العولمة كاتجاه عالمي معاصر وانتقال الطلاب من دولة لأخرى، ومن ثقافة لأخرى ظهرت الحاجة إلى وجود معايير تضمن جودة البرامج التعليمية ومعادلتها بالنظم المعمول بها في هذه الدولة أو تلك، ومن ثم ظهرت هيئات الاعتماد الأكاديمي لتوكيد جودة المؤسسات التعليمية وتحسين أدائها وتعزيز سمعتها الأكاديمية محلياً ودولياً.

ومن ثم غدت جودة التعليم مطلباً عالمياً لا غنى عنه في كل المجتمعات، وتحدياً يستتفر الجهود الجماعية للتربويين على جميع المستويات بدءاً من السياسة والمخططين على المستوى المركزي في الدولة وحتى المعلمين الممارسين للعمل التعليمي في قاعاتهم الدراسية. وقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين جهوداً متواصلة من أجل الارتقاء بمستوى جودة العملية التعليمية في المدارس والجامعات، وامتدت هذه الجهود رأسياً لتشمل جودة تعلم الفرد منذ التحاقه برياض الأطفال وحتى بلوغه نهاية السلم التعليمي وما بعدها، كما امتدت هذه الجهود أفقياً لتشمل جودة جميع عناصر العملية التعليمية بدءاً من المبنى الدراسي، والمناهج الدراسية، والوسائل التعليمية، والمعلم وبرامج إعداده وتدريبه، وإدارة العملية التعليمية وإصلاحها.

ومما لا شك فيه أن التعليم الإلكتروني يعد من أهم المستحدثات التربوية للعملية التعليمية المعاصرة وأنه أصبح سمة أساسية لكثير من المؤسسات التعليمية الحديثة، خاصة بعد شيوع استخدام الانترنت في التدريس والتعليم في الدول المتقدمة وظهور ما يعرف "ببيئات التعلم المبنية على الإنترنت" (Bannan-Ritland, B., et al., 1998). وقد تزايد الاهتمام بهذا النوع من التعليم في السنوات الخمس الأخيرة من القرن الماضي، إذ نظمت الجمعية الأمريكية أول مؤتمر دولي للتعلم الإلكتروني في شهر أغسطس عام 1997م، وأتبع بقمة للمسؤولين عن هذا التعليم؛ وحضر القمة والمؤتمر مدير وجامعات وعمداء أهم مؤسسات التعلم الإلكتروني في أمريكا ودول أخرى متعددة، وكان من أهم توصيات القمة والمؤتمر "أن التعلم الإلكتروني أصبح ضرورة لتحقيق مجتمع المعرفة" (المحيسن، 2002، 3). ولم يكن العالم العربي بمعزل عن التعلم الإلكتروني وعصر المعرفة، ففي التقرير الصادر عن جامعة الدول العربية حول رؤيتها الإقليمية لدفع وتطوير مجتمع المعلومات في المنطقة العربية 2005م إشارة إلى أنه يجب على الدول العربية أن تحدد رؤيتها المستقبلية بخصوص العملية التعليمية، وأن يكون التعليم الإلكتروني أحد عناصر هذه الرؤية بل أحد السياسات التي يمكن الاستفادة منها (الأمانة الفنية لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات، 2005).

ومع ذلك فمن الملاحظ أن نسبة كبيرة من مصممي برامج التعليم الإلكتروني ليس لديهم أسس علمية واضحة أو تخطيط منظم يمكن أن نعتبره بمثابة خارطة دقيقة تصل بالتصميم إلى حد الاستفادة التي وضع من أجلها (خليل، 2008). ومن ثم، تعالت الأصوات بضرورة الاهتمام بجودة التعليم الإلكتروني لتعظيم الاستفادة منه في النهوض بالتعليم.

وقد تنبعت الدول العربية إلى أهمية الجودة والاعتماد في التعليم، فأنشأت هيئات ومجالس حكومية وأهلية للجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم المختلفة، مثل: الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر، وهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي بالأردن، والهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في السعودية، والهيئة العُمانية للاعتماد الأكاديمي، والمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم.

مشكلة الدراسة:

ورغم ما تبذله الجامعات العربية من محاولات لاستخدام بعض الوسائل المعينة التي تعتمد الحاسوب، من أجل دعم التعليم الصفي المعتمد حالياً في نظام التعليم التقليدي، غير أن عدم أهلية أعضاء هيئة التدريس للتعامل مع التقنيات الحديثة يجد من أثر ذلك كله، مما يستدعي تدريبهم على استخدامها بشكل فعال، وهناك دعوات لتطوير عمليات التعليم والتعلم، تتبناها منظمات متخصصة كالمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، والشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعلم عن بعد، وبرامج تدريبية تبنتها اليونسكو كمشروع ابن سينا للجامعة الافتراضية لتأهيل أعضاء الهيئات التدريسية وتدريبهم على أساليب التعليم الإلكتروني (الفقهاء، وجابر، 2014، 15).

وقد ذهب (الجمني وآخرون، 2014، 46) إلى أنه من النقائص في مجال التعلم الإلكتروني يأتي الاهتمام بالجودة واعتبارها مقوماً أساسياً لنجاح أي تجربة، وأشار الموسوي (2014) في دراسته لتقييم تجارب التعليم الإلكتروني في الوطن العربي إلى ضرورة إيجاد معايير لضبط الجودة في التعليم الإلكتروني، ووضع المواد القانونية والإدارية بما ينعكس إيجابياً على فئات المسؤولين وعلى عمليات صنع القرار، فالحاجة صارت أشد إلى إيجاد تشريعات صادرة عن وزارات التعليم العالي والبحث العلمي العربية لتأصيل أسس اعتماد عامة وخاصة للمؤسسات الأكاديمية الراغبة في تطبيق نظم التعلم الإلكتروني (الموسوي، 2014، 22).

وتأسيساً على ما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما الأسس النظرية للجودة والاعتماد في برامج التعليم الإلكتروني؟
2. ما معايير جودة واعتماد برامج التعليم الإلكتروني من منظور بعض النماذج عالمية؟

3. ما واقع الجهود العربية في جودة واعتماد برامج التعليم الإلكتروني؟

4. ما مقترحات تطوير جودة واعتماد برامج التعليم الإلكتروني في الدول العربية؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تعرف الأسس النظرية للجودة والاعتماد في برامج التعليم الإلكتروني، والكشف عن معايير جودة واعتماد برامج التعليم الإلكتروني من منظور بعض النماذج العالمية، ورصد واقع الجهود العربية في هذا المجال، ومن ثم تقديم بعض المقترحات لتطوير جودة واعتماد برامج التعليم الإلكتروني في الدول العربية.

أولاً: الأسس النظرية للجودة والاعتماد في التعليم الإلكتروني:

لم تعد جودة التعليم من المسائل التي يمكن أن تتساهل فيها أي دولة خاصة بعد أن أصبح التعليم من أوسع مجالات الصراع الدولي، والمدخل الطبيعي لأي تطوير في المجتمع، وأصبح يتعين على كل مجتمع وضع المعايير والأساليب لضمان تحقيق هذه الجودة. ولعل أول ما يتبادر للذهن عند الحديث عن الجودة والاعتماد في إطار التعلم الإلكتروني هو ماهية الجودة، وفي هذا الصدد يمكن أن يعتبر التعلم الإلكتروني ذا جودة إذا كانت النتائج الدراسية المحققة جيدة، هذه النظرة للجودة هي نظرة ذات أساس بيداغوجي، كما يمكن اعتبار التعلم الإلكتروني ذا جودة إذا كانت طريقة تنفيذه ووضعه حيز التنفيذ قائمة على إطار قانوني ومؤسسي متناسك، هذه النظرة للجودة هي ذات بعد تنفيذي، ويمكن أيضاً اعتماد نظرة ذات بعد اقتصادي من خلال ربط الجودة بالعلاقة بين التكلفة المادية للتعلم الإلكتروني بالإفادة المحققة على مستوى التعلم. (الجمني، وآخرون، 2014، 52).

إن نجاح أي نظام تعليمي وتدريب يعتمد بشكل كبير على التزامه بمعايير جودة متفق عليها عالمياً، وفي مجال التعليم الإلكتروني فإن هذا الأمر يأخذ أهمية خاصة لتباعد المتعلم عن المعلم، ولتحقيق الجودة في التعليم الإلكتروني، لابد من تحقيق ثلاثة شروط أساسية، هي (العربي 2007، 93):

1. ضمان النمو الحقيقي في شخصية وسلوك المتعلم.

2. المواءمة مع احتياجات المجتمع في الظروف القائمة.

3. توفر الخصائص العلمية والمهنية للمؤسسة.

ويمكن تعريف الجودة الشاملة في نظام التعليم الإلكتروني بأنها "مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر نظام التعليم الإلكتروني بأبعاده المختلفة: مدخلات، وعمليات، ومخرجات، وتغذية راجعة كنظام يسعى إلى تحقيق الفاعلية والكفاءة مع المتغيرات العالمية" (أبو عظمة والأنصاري، 2009، 12).

### مفهوم معايير جودة واعتماد التعليم الإلكتروني:

أصبح التعليم الإلكتروني في الوقت الحاضر ضرورة ملحة فرضتها ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات، حيث فرضت هذه التقنية نفسها كمؤشر لتقدم المجتمع وتطوره وأحد أسس التنمية الشاملة، وبرز التعليم الإلكتروني المعتمد على الوسائط المتعددة، وعبر شبكة الإنترنت كخيار استراتيجي لتطوير التعليم والنهوض به، وإعادة هندسة مؤسساته والتخطيط لتغيير منظومته لتتوافق مع التطورات العلمية الحديثة، وفي المقابل فإن هذه التقنية المتطورة تحتاج عند تطبيقها في التعليم إلى تنظيم إداري متقن يبنى على أسس علمية، في إطار الإدارة التخطيطية التربوي لضمان تحقيق أهداف التعليم (بوزيد ولعمي، 2013، 132).

فالتعليم الإلكتروني ليس تعليمًا يقدم بطريقة عشوائية مع التعليم النظامي في المدارس أو الجامعات، بل هو منظومة مخطط لها ومصممة تصميمًا جيدًا، وليس بتعليم قائم على الاجتهادات الفردية من الأشخاص أو الشركات القائمة على تصميم البرامج والمواقع التعليمية، ولا يمكن أن نعتمد على تعليم مصمم من طرف واحد؛ فنجاح التعليم الإلكتروني يعتمد على مدى التصميم الجيد لعناصره وترابط جوانبه لكي يحقق الغرض منه.

والتعلم الإلكتروني منهجية لا تقتصر على استخدام الإنترنت، بل تتعداه لتشمل كل أشكال الاتصالات والتعلم بالاستعانة بالكمبيوتر. ولضمان كفاءة التعليم الإلكتروني، لابد من توافر وتطبيق معايير ومؤشرات دقيقة لتصميمه وإنتاجه، حيث أكدت الدراسات على أنه إذا لم يصمم التعليم الإلكتروني بطريقة جيدة تراعي معايير ومؤشرات الجودة، لن يقدم الكثير إلى العملية التعليمية، بل على العكس قد يقلل من جودتها (العمري، 2010م، 316).

وتعد مشكلة إيجاد معايير جودة للتعليم الإلكتروني واعتمادها من القضايا الصعبة التي يواجهها التعليم الإلكتروني حاليًا، حيث يحتاج هذا النظام إلى معايير عالمية قوية متفق عليها لقبولها من قبل مؤسسات التعليم، والتأكيد على مدى قدرتها على تلبية احتياجات المجتمع وتمشيها مع التطورات والتغيرات المستقبلية، مع ضرورة الاستمرارية بإخضاع هذا النظام للتقويم المستمر (النجدي، 2012، 14).

فقد أصبحت المعايير هي المدخل العقلاني لتحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية، وأصبح الاعتماد هو الشهادة بأن المؤسسة التعليمية قد حققت معايير الجودة المتفق عليها والمعلنة، ويمكن تعريف المعايير على أنها عملية الموازنة وإضفاء الصفة الرسمية من خلال التوافق على قواعد أو مبادئ توجيهية أو مواصفات قد تشمل المنتجات والخدمات والعمليات، وتصنف المعايير إلى معايير رسمية تم إقرارها من قبل مؤسسات مختصة على غرار

الأيزو ISO، ومعايير شبه رسمية منبثقة غالبًا عن الممارسة ومعتمدة من قبل مجموعة ما من المستعملين (الجمني وآخرون، 2014، 52-53)، وعلى هذا الأساس تشير المعايير إلى مستوى المتطلبات والشروط التي ينبغي أن تفي بها المؤسسة التعليمية لكي تعتمد من قبل هيئات الاعتماد الأكاديمي، أو هيئات توكيد الجودة الخارجية، كما تشير إلى المواصفات اللازمة للمنتج الجيد الذي يمكن قبوله، وضمان حسن مستواه وقدرته على المنافسة.

ويشتمل تقويم نظام التعليم الإلكتروني وفق معايير الجودة على عدد من المبادئ الأساسية، هي (حبر،

:2007)

- التركيز على "المعلم، والمتعلم، والطاقت الإداري والفني.
- التأكيد على المشاركة الفعالة لكافة مكونات النظام.
- التركيز على التجهيزات الأساسية.
- التركيز على القيادة التي توحد الرؤى، والأهداف، والاستراتيجيات داخل منظومة التعليم الإلكتروني.
- اتخاذ القرارات الفعالة على أساس الحقائق.
- التقويم والتحسين المستمر.

وتتباين معايير الاعتماد وضمان الجودة من دولة إلى أخرى، تبعًا للهدف الذي أنشئت من أجله لجان الاعتماد، وتبعًا للظروف الاجتماعية والثقافية، حيث عملت معظم الحكومات على إنشاء وكالات وطنية لضمان جودة مؤسسات التعليم فيها، واعتمدها. ومن هذه الوكالات على سبيل المثال لا الحصر الشبكة الأوروبية لضمان الجودة، والشبكة الدولية لوكالات ضمان جودة التعليم العالي، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، والجمعية الأمريكية للتعليم العالي والاعتماد، ومجلس اعتماد التعليم عن بعد، ومجلس اعتماد التعليم العالي، ومجلس الاعتماد الأوروبي لكليات التعليم العالي، والمجلس الأوروبي للتعليم عن بعد والتعليم المفتوح، وهيئة ضمان الجودة، وغيرها...

ثانيًا: نماذج عالمية لمعايير جودة واعتماد برامج التعليم الإلكتروني:

يتطلب ضمان جودة التعلم الإلكتروني في مجال التعليم العالي في المقام الأول رؤية مؤسسية يصاحبها الالتزام والقيادة، والتخطيط السليم، مع وجوب ضمان توفر ذلك عند الشركاء. ويجب أن تتوافق سياسة التعلم الإلكتروني مع الرؤية الشاملة للمؤسسة والمهام والخدمات التي يقدمونها. كذلك لابد من ضمان أمن الامتحانات عبر عدة تقنيات مثل الكاميرات الشبكية Web Cameras وتحديد الهوية إلكترونياً، وقارئ البصمة لتحديد الهوية

Authentication Biometric، واستخدام البرامج الجديدة لأمن الامتحانات، التي تكشف عمليات انتحال الشخصية Plagiarism، كما يمكن تصميم عملية التقييم الإلكترونية بطريقة تساعد في تقليل عملية الاحتيال عبر تغيير طبيعة وتكرار الواجبات وتقسيم المهام إلى أجزاء؛ ما يتطلب تقديم أكثر من حل (حايك، د.ت، website). وتعددت المؤسسات الدولية المهتمة بضمان جودة برامج التعليم الإلكتروني، فوضعت من أجل ذلك معايير محددة يمكن الاستناد عليها لقياس جودة وفاعلية الخدمة التعليمية المقدمة من خلال التعليم الإلكتروني عن بعد، ومن بين تلك المنظمات رابطة الجامعات الآسيوية المفتوحة Assurance Framework of the Asian Association of Open Universities، والتي وضعت إطاراً عاماً لضمان جودة التعليم الإلكتروني تتضمن ثمان مجالات أساسية لعملية التطوير المهني، تمثلت في (AAOU, 2014):

1. التأكد من أن الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للمؤسسة التعليمية تعزز استخدام التقنيات وتسهل عملية التعلم.
  2. التأكد من تماشي الخطط المحددة مع استراتيجية المؤسسة والخطط التشغيلية لها.
  3. التخطيط لتقنيات التعلم والتعليم يتماشى مع الميزانية.
  4. التأكد من أن سياسات المؤسسة تحدد استخدام التكنولوجيات لدعم التعلم وتضمن تغطية جميع الجوانب والتوافق مع أصحاب المصلحة.
  5. العمل على نشر وتعميم السياسات والتأكد من فهمها وإدراكها من قبل المعلمين والمتعلمين ومتابعة تطبيقها.
  6. امتلاك أليات تقييم مرتبطة بتقنيات تكنولوجية حديثة تضمن تمثيل أصحاب المصلحة الرئيسيين.
  7. امتلاك هياكل إدارية تحدد السلطات والمسؤوليات.
  8. اتخاذ القرارات بشأن اعتماد التكنولوجيا الجديدة ضمن أطر السياسة الحالية.
- وفي الولايات المتحدة الأمريكية، أظهرت دراسة (Frydenberg, 2002) مصفوفة معايير الجودة في التعلم الإلكتروني، وتناولت بالتحليل تسعة مجالات لمعايير جودة التعلم الإلكتروني من منظور المعلمين، والتي تتمثل في:
- 1) الالتزام المؤسسي Institutional Commitment :
- ويشمل الالتزام المؤسسي: الالتزام المالي، والتخطيط المادي، والدعم التقني والسياسات الأخرى، والشكاوى القضائية والقانونية، ولكي يلتزم مركز التعليم الإلكتروني بذلك، فإنه بحاجة إلى إدارة فعالة تخطط



للموارد البشرية، وتواجه المشكلات المعقدة، وتعالج أخطاء الطلاب والمعلمين.

## (2) التكنولوجيا Technology:

البنية التحتية التكنولوجية ضرورية؛ لتوصيل برنامج التعلم الإلكتروني بجودة عالية، حيث تمكن وجود فرص تكنولوجية للتفاعل التزامني بين المعلم والطالب، وتوفر عامل الأمان والمحافظة على البيانات والاتصالات، كذلك توفر إمكانية تطوير عناصر التعلم القابلة للاستخدام، ودمجها بطريقة منظمة، وتخزينها في قاعدة البيانات؛ لاسترجاعها مرة أخرى؛ لخلق خبرات تعلم للمستخدم.

## (3) خدمات الطالب Student Services :

تقدم أقسام خدمات الطالب المساعدات المنتظمة الخاصة بالجانب المالي والنصائح، ويعد هذا الجانب من الجوانب المهمة المميزة لمركز التعليم الإلكتروني.

## (4) تصميم التدريس وتطوير المقرر Instructional Design and Course Development :

يعتمد تصميم التدريس لشبكة الانترنت على نماذج تزامنية منظمة للتحديث، مما يؤكد الحاجة إلى عناصر إدارية ذات مهارات متعددة، لديهم القدرة على الوصول إلى الحل في دقيقة واحدة، والتحكم في التعلم الخطي وغير الخطي؛ مما يساهم في تطوير تطبيقات التعلم الإلكتروني.

## (5) التدريس وخدمات المعلم Services Instruction & Instructor

حدد الاتحاد الأمريكي للمعلمين مبادئ سبعة لجودة التدريس تتمثل في: إعطاء الطلاب معلومات متقدمة عن متطلبات المقرر والتجهيزات والتقنيات، والتدريب الفني والدعم من خلال المقرر، ومتابعة مراقب للمقررات بين الطلاب والمعلمين والطلاب بعضهم البعض، وإتاحة المكتبة الإلكترونية وفرص البحث، والتقييم الدقيق لمعرفة مستوى مهارات الطالب ومعرفته، وإتاحة المشورة الأكاديمية والنصائح، وتشكيل وتثبيت وتقويم المقررات الإلكترونية من قبل المؤسسة، وشمولية المقررات للطلاب القادرين على المشاركة في التعليم الصفي وغيرهم.

## (6) توصيل البرنامج Program Delivery:

لابد من توافق البرنامج مع توقعات المتعلمين؛ بهدف شعورهم بالرضا، ولا بد من حماية حق الخصوصية للطلاب في حجرات الصف على النت، ولا بد من دعم الطلاب بصورة تمكنهم من التعلم الهادف.

## (7) التكاليف Finances :

تتبع إدارة التعلم الإلكتروني المؤسسات التعليمية الحكومية أو الخاصة. ومن المعروف أن توصيل التعليم

عبر الانترنت يتكلف مبالغ كبيرة؛ الأمر الذي يوجب دعم هذه المؤسسات مالياً كي تساعد على التطوير؛ نظراً لارتفاع تكاليف المقررات على الانترنت.

#### 8) متطلبات الانتظام والشرعية Regulatory and Legal Compliance:

التغيرات السريعة في البيئة حول حقوق الملكية الفكرية والنسخ، تعني الموازنة بين الاحتياجات، ووضع برامج إبداعية مقابل الاحتياجات؛ للحماية ضد الأخطاء غير المتعمدة.

#### 9) برامج التقييم Program Evaluation:

وتقوم بالتقييم الشامل لبرنامج التعليم الإلكتروني، وتظهر هذه البرامج اختلافات وجهات النظر حول معايير التقييم الجيد عبر الشبكات.

وفي كندا، قدمت دراسة (Barker, 2002) دليلاً للمعايير الكندية للتعليم الإلكتروني، حيث اشتملت المعايير الكندية على ثلاثة مجالات رئيسية، تضم إحدى وعشرين بُعداً أساسياً، ويشتمل بعضها على أبعاد فرعية، يمكن تلخيصها على النحو الآتي:

المجال الأول: مدخلات الجودة لمنتجات وخدمات التعلم الإلكتروني:

وتشتمل على ثلاثة عشر بُعداً هي:

- 1) البعد الأول: نتائج التعلم مقصودة وواضحة وواقعية.
- 2) البعد الثاني: محتوى المناهج الدراسية فتكون موثوقة المصدر ومتوازنة وتناسب مع نتائج التعلم.
- 3) البعد الثالث: مواد التدريس والتعلم معدة من قبل خبراء ومتاحة ومنظمة وخالية من الثقافات العرقية وخالية من الأخطاء، وتناسب احتياجات المتعلم.
- 4) البعد الرابع: معلومات عن المنتج أو الخدمة المقدمة للطلاب تكون كتابية واضحة دقيقة وشاملة ومتاحة.
- 5) البعد الخامس: تعلم التكنولوجيات ملائماً للمحتوى، والمهارات، ونتائج التعلم، وخصائص المتعلم.
- 6) البعد السادس: تصميم المواد التعليمية وتقديم تقنية سهلة الملاحظة، والتحديث، وتستخدم الوسائط المتعددة بصورة تكاملية، تحتوي على وصلات ذات صلة تخضع لحقوق الملكية الفكرية، وتمتاز بالموثوقية.
- 7) البعد السابع: الموظفون المناسبون للتعلم الإلكتروني، ويشمل: الأساتذة والمعلمين والمدرسين، الذين لا بد من حصولهم على مؤهلات تخصصية والخبرة في مجال التدريس والخبرة ذات الصلة بالتعليم عبر الانترنت.

8) البعد الثامن: مصادر التعلم بالإضافة لمواد التدريس وتكون: متنوعة، يسهل الوصول إليها، تحوي إذن لحقوق الملكية الفكرية، وذات صلة بالموضوع.

9) البعد التاسع: حزمة التعلم الكاملة وتشمل: وصف المقرر، وأهداف التعلم، وتقييم الانجازات والاحتياجات، ومعلومات عن المدرب، ومذكرات ومحاضرات إضافية، وأنشطة ومهام المقرر، والاختبارات والأسئلة.

10) البعد العاشر: حزمة شاملة للمقرر تمتاز بجاذبية في المظهر، وسهولة الاستعمال، والقابلية للتعديل.

11) البعد الحادي عشر: الدليل على نجاح البرنامج من خلال استعراض وتقييم أهداف ومحتوى المقرر، والمواد التعليمية، والتصميم، والتعليقات والمدربين، وتعلم الطالب وتحصيله، والسياسات والممارسات الإدارية، والإجراءات التنفيذية، وإرضاء العميل، ودعم خدمات المتعلم.

12) البعد الثاني عشر: خطط البرنامج والميزانية وتشمل: سياسات مكتوبة عن جميع جوانب المقرر والبرنامج، وميزانية كافية لتحقيق أهداف البرنامج، والتشريعات التمكينية، ونظم أمن وسلامة المعلومات المشتركة في أنشطة التعلم، ووضع خطة لتطوير الموظفين والفنيين.

13) البعد الثالث عشر: إعلان وصحة وتوظيف المعلومات ويشمل: المتطلبات السابقة للدخول ومتطلبات الدخول، ونظرة عامة على المنهج، وتقديم خدمة مميزة، ومستوى اعتماد المقرر، ومدة المقرر ومتطلباته، وتقييم التعلم ومعايره، ورسوم التسجيل وكيفيته وكل ما يتعلق بذلك.

المجال الثاني: عمليات الجودة والممارسات في خدمات ومنتجات التعلم الإلكتروني:  
وتشمل خمسة أبعاد هي:

1) البعد الأول: إدارة الطلاب، من حيث خطوات التسجيل، والبرامج الخدمية التي تتفق مع رغباتهم، وتقديم مشورات فردية، وتقييم محتوى التعلم، وتوثيق إنجاز الطلاب، والمعاملة السرية للسجلات مع تسهيل وصول الطالب لسجلاته، والمساعدة التكنولوجية من خلال بيان الغرض من التكنولوجيا، والمعارف المطلوبة للتفاعل معها.

2) البعد الثاني: توصيل وإدارة التعلم، من حيث: طرق التعلم الفعال؛ والتحكم بالوقت، والخطط التدريسية وإجراء الاتصال المتزامن وغير المتزامن عن بعد مع تقديم التغذية الراجعة، والمواعيد والجداول تكون متاحة ومرنة وملائمة للمتعلم، وتقييم التعلم.

(3) البعد الثالث: تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات والاتصالات؛ لتدعيم المتعلمين وبناء المعرفة، وخلق فرص للعمل، وتحسين قدرات الطلاب لحل المشكلات.

(4) البعد الرابع: تسهيلات وسائل الاتصال المتنوعة بين الطالب والمؤسسة والمعلم والطالب والطلاب بعضهم البعض.

(5) البعد الخامس: ملفات الإنجاز متعددة الأغراض، التي تتيح تقييم المتعلم في جميع المراحل، وتوفر مخزناً طويل الأجل يمتاز بالأمان والخصوصية وسهولة الوصول والدعم المستمر.

المجال الثالث: مخرجات الجودة من خدمات ومنتجات التعلم الإلكتروني:  
وتشمل ثلاثة أبعاد أساسية وهي:

(1) البعد الأول: المهارات المعرفية التي يكتسبها الطالب، والتي تحسّن مهاراته ومعارفه، وتعدّه أكاديمياً للمواطنة والعمل.

(2) البعد الثاني: إكساب المتعلم مهارات التعلم الضرورية المطلوبة، والتي تعمل على نجاح البرنامج.

(3) البعد الثالث: اعتماد البرنامج لدى المؤسسات التربوية، بحيث تكون خبرات المتعلم كافية لترشيحه للوظائف المميزة بين المقاطعات والولايات المختلفة.

وفي هونج كونج، قدمت دراسة (Yeung, 2001) مقترحاً لضمان جودة التعليم العالي المفتوح في ضوء استطلاع لعينة من أعضاء هيئات التدريس من جميع مؤسسات التعليم العالي المفتوح في هونج كونج، بيّن أنه من الضروري اعتماد أربعة وعشرين دليلاً إرشادياً، تم إعدادها من قبل معهد سياسات التعليم العالي The Institute for Higher Education Policy؛ لضمان نوعية التعليم الإلكتروني، وتم تصنيف الدليل إلى سبعة عناصر رئيسة هي:

(1) الدعم والالتزام المؤسسي **Commitment Support** :

ويشمل: النشاطات التي تقدمها المؤسسة، وتساعد في ضمان النوعية، والحفاظ على تطوير النوعية.

(2) تطوير المقرر الدراسي **Course Development** :

ويشمل النشاطات المبذولة من أجل تطوير المقرر التعليمي المنتج من: أعضاء التدريس، أو الخبراء، أو الشركات التجارية.

(3) عمليات التعليم والتعلم **Teaching/Learning Process** :

وتشمل النشاطات المتعلقة بالمنهاج، أو أساليب التدريس.

(4) مكونات المقرر الدراسي **Course Structure** :

وتشمل السياسات، والإجراءات المتخذة بالدعم، والمرتبطة بعمليات التعليم والتعلم.

(5) الدعم الطلابي **Student Support** :

ويشمل كل الخدمات التي عادة ما توجد بالمؤسسة، كالقبول، والدعم المالي.

(6) دعم أعضاء هيئة التدريس **Faculty Support** :

وتشمل جميع النشاطات التي تساعد عضو هيئة التدريس في التدريس بالاتصال غير المباشر.

(7) التقييم والتقييم **Evaluation and Assessment** :

وتشمل السياسات، والإجراءات، التي ترشد المؤسسة على إجراءات تقييم التعليم الإلكتروني.

وفي ألمانيا، استعرضت دراسة (Ehlers, 2004) مجالات الجودة في التعليم الإلكتروني من منظور المتعلمين،

حيث تمحورت في سبعة مجالات رئيسية، وثلاثين بُعداً فرعياً، تتمثل فيما يلي:

(1) دعم المعلم أو المرشد **Tutor Support** :

ويشمل على ثمانية أبعاد هي: التفاعل بين المعلم والمتعلم، والاعتدال في عمليات التعلم، والتوافق بين

المعلم والمحتوى، والدعم الفردي للمتعلم، والتوافق؛ لتحقيق هدف التنمية، ووسائل الاتصال التقليدية،

ووسائل الاتصال التزامنية، ووسائل الاتصال اللاتزامنية.

(2) التعاون والاتصال بالمقرر **Cooperation and Communication in the Course** :

ويشمل بعدين التعاون الاجتماعي، والتعاون الخلاق المستمر.

(3) التكنولوجيا **Technology** :

ويشتمل على ثلاثة أبعاد هي: التكيف والشخصية، وإمكانية الاتصال المتزامن، وتوفر المحتوى التقني.

(4) التكاليف والتوقعات والقيمة **Costs- Expectations- Value** :

وتشتمل على خمسة أبعاد هي: التوقع المتميز وضرورة الحاجة للتعلم عبر الانترنت، والفردية دون التكاليف

الاقتصادية، والتكاليف الاقتصادية، والفوائد العملية، وطبيعة البرنامج واستخدام الوسائل.

(5) المعلومات والشفافية **Information and Transparency** :

وتشمل ثلاثة أبعاد هي: تقديم المشورة والنصح، والمعلومات التنظيمية، ومعلومات عن الأهداف

والمحتويات.

6) هيكل المقرر Course Structure:

ويشمل على ثلاثة أبعاد هي: الدعم الشخصي في عمليات التعلم، ومقدمة في الجوانب التقنية والمضمون، والمهيات والاختبارات.

7) فن التعليم Didactics:

ويشمل على ستة أبعاد هي: معلومات أساسية، وعرض مواد الوسائط المتعددة الإثرائية، والتنظيم لتحقيق الأهداف، ودعم التعلم، والتغذية الراجعة لتقدم المتعلم، مهام فردية.

وفي الصين، قامت اللجنة الصينية لمعايير تكنولوجيا التعليم الإلكتروني The Chinese E-Learning Technology Standardization Committee التي تم تشكيلها من قبل وزارة التعليم الصينية لصياغة معايير تكنولوجيا التعليم الإلكتروني، بتحديد أربعة اتجاهات لاشتقاق معايير جودة المقررات الإلكترونية، هي (Teng & Others, 2004):

1) تصميم المحتوى Content Design

2) تصميم التعليم Instructional Design

3) تصميم واجهة التفاعل Interface Design

4) التصميم التكنولوجي أو الفني Technology Design

وفي ذات السياق أعدت الرابطة الأوروبية لجامعات التعليم عن بعد European Association of Distance Teaching Universities معايير لجودة نظام التعليم الإلكتروني، وصنفتها في شكل محكات يسهل تتبعها، وقامت الرابطة بتقديم دليل لتقويم التعليم الإلكتروني يحوي مجموعة من المعايير والمؤشرات التي يمكن من خلالها تقويم جودة التعليم الإلكتروني بشكل عام، وصمم هذا الدليل ليستخدم من قبل المراجعين الداخليين لنظم الجودة في التعليم العالي، وشمل الدليل ستة معايير رئيسية (Williams, K. et al., 2012):

1) الإدارة الاستراتيجية Strategic management

2) تصميم المناهج Curriculum design

3) تصميم المقرر Course design

4) توصيل المقرر Course delivery

5) دعم أعضاء هيئة التدريس Staff support

## ثالثاً: تقييم الجهود العربية في جودة واعتماد برامج التعليم الإلكتروني:

يتوزع الناس في الوطن العربي بين مؤيد ومعارض لنظام التعليم عن بعد، فالمؤيدون يتناولون الموضوع من منظور أنه السبيل الأمثل لنشر ديمقراطية التعليم، وتجاوز حدود الظروف الزمانية والمكانية والاقتصادية والاجتماعية عن طريق تيسير فرص الحصول على التعليم من كافة شرائح المجتمع، حيثما كانوا، ووقتها أرادوا، ومهما كانت ظروفهم المعيشية، وأما المعارضون، فيستندون إلى أنه يشكل نوعاً من الدراسة بالانتساب، مما يحرم الدارس فرصة التفاعل الثقافي مع مدرسيه ومع المجتمعات التعليمية التي يوفرها نظام التعليم التقليدي (الفقهاء وجابر، 2014، 14).

وقد أظهرت نتائج دراسة (الجرف، 2008م) أن 85٪ من الجامعات العربية لا تستخدم التعليم الإلكتروني. ويمكن أن تعزى قلة استخدام الجامعات العربية نظم إدارة التعليم الإلكتروني إلى غياب الرؤية المستقبلية وضعف البنية التحتية والميزانية اللازمة والدعم الإداري ونقص التدريب (Al-Jarf, 2007) ويتفق ذلك مع نتائج بعض الدراسات الأجنبية التي أظهرت عدداً من العوامل مثل عدم تعويض الأساتذة مادياً عن قيامهم بتطوير محتوى المقررات الإلكترونية، والنظرة السلبية نحو استخدام المقررات الإلكترونية (Bathe, 2001). وتبين نتائج دراسة أخرى أن الأساتذة لم يكونوا متأكدين من فعالية التعليم عن بعد، وغير مقتنعين باستخدامهم له، ويعانون من ضيق الوقت، ولا يتقاضون مقابلاً مادياً كافياً للأنشطة المتعلقة بالتعليم الإلكتروني، إضافة إلى عدم مكافأتهم على استخدامهم لتكنولوجيا التعليم، وضعف بنية تحتية تدعمهم بصورة كافية (Wilson, 2000).

وفي معرض تقييمه للتجارب العربية في التعليم الإلكتروني خلص الموسوي (2014، 22 - 23) إلى أن هناك توجهات حديثة في المجتمعات العربية ومؤسسات التعليم العالي نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة في التعليم، كما أن خدمات التعليم الإلكتروني يجري تقديمها فعلاً ولكن على نطاقات ضيقة ودون قرار إداري حاسم، وانطلاقاً من أن الدول العربية في حاجة لتمكين أفراد مجتمعاتها من الوصول إلى التعليم العالي وهي في حاجة بذلك لرفع نسب قبول خريجي الثانوية في مؤسسات التعليم العالي، علاوة على أن الاستمرار في الاعتماد على أعداد متزايدة من المحاضرين في الجامعات العربية يعتبر مكلفاً ولا يرفع الجدوى الاقتصادية للتعليم الجامعي خاصة مع الاختزال الحادث في الموارد المالية من حين لآخر، ومن ثم فإن أحد طرق معالجة تناقص الموارد المالية يمكن أن يأتي من خلال توفير دخل إضافي باستخدام التكنولوجيا في التدريس والبحث والتطوير.

وقد توصل الجمني (2014) إلى إيجابيات وسلبيات التجارب العربية في التعلم الإلكتروني فمن أبرز الإيجابيات وجود وعي راهن بأهمية التعليم الإلكتروني، وأن التجربة العربية تميزت بمحاولة توفير المتطلبات المادية اللازمة لتفعيل التعلم الإلكتروني، ولعل الجانب المشترك بين مختلف التجارب العربية في مجال التعلم الإلكتروني هو أنها اندرجت في إطار استراتيجيات قُطرية، ومن الناحية التنظيمية اختلفت المقاربات المتبعة في إطار التجارب العربية في التعلم الإلكتروني لكنها تبلورت في اتجاهين اثنين، الأول وضع التعلم الإلكتروني تحت رعاية وتصرف وإشراف الهيئات التعليمية العامة التي تشرف على التعليم التقليدي، والثاني يتمثل في استحداث هيئات متخصصة كالجامعة الافتراضية في تونس تعنى فقط بالتعلم الإلكتروني

أما سلبيات التجارب العربية فتشمل مسألة متابعة تنفيذ استراتيجيات التعلم الإلكتروني وتوثيقها، حيث أنه من الصعوبة بمكان العثور على معطيات ومعلومات ومؤشرات محدثة لواقع التجارب العربية في هذا المجال. ولعل الكثير من المؤشرات الحيويّة لفهم واقع التعلم الإلكتروني ليست متوفرة، ومن النقاط السلبية البارزة للعيان أيضًا هي الانطوائية المميزة للتجارب العربية في التعلم الإلكتروني، انطوائية تتجاوز في بعض الأحيان البعد الإقليمي لتتعلق بالبعد المحلي، إذ إنه قد نجد تجربتين في نفس البلد واحدة تخص المستوى الأساسي مثلاً أو الثانوي والأخرى تخص المستوى الجامعي دون أن يكون بينها تفاعل وتعاون وتبادل للتجارب والخبرات. في المقابل تعتبر كل هذه الجهود ضرورية ومثمرة. كما أنه من الأخطاء الشائعة في الكثير من المؤسسات الخاصة والحكومية والجهات التعليمية في الدول العربية هو إغفال عامل التدريب والتكوين، فكم من جهة تستثمر في إنشاء نظامًا متكاملًا للتعليم الإلكتروني عن طريق الانترنت باقتنائها واعتنائها بكل الجوانب البرمجية، وتغفل جانب التدريب، مما يؤدي إلى الفشل أو عدم الاستفادة من هذا النظام بالشكل المطلوب (الجمني، 2014، 42 - 45).

رابعًا: مقترحات لتطوير جودة واعتماد برامج التعليم الإلكتروني في الدول العربية:

تأسيسا على مراجعة الأسس النظرية للجودة والاعتماد في التعليم الإلكتروني وبالاستفادة مما ورد من النماذج العالمية لمعايير جودة واعتماد برامج التعليم الإلكتروني يمكن تقديم بعض المقترحات التي يمكن أن تسهم في تطوير جودة واعتماد برامج التعليم الإلكتروني في الدول العربية وذلك كما يأتي:

- تشجيع القيادات الجامعية للجهود المتميزة في التعليم الإلكتروني وتقديم الدعم المناسب لنجاح برامج التعليم الإلكتروني مع تبني رؤية مؤسسية يصاحبها الالتزام والتخطيط السليم.

- يجب على القادة والمديرين أن يكونوا قادرين على تفسير أسباب اختيار التعلم الإلكتروني عبر الإنترنت



باعتبارها استراتيجية تعليمية مناسبة للطلاب الذين يخدمونهم.

- تأسيس نظام واضح لتقييم كفاءة الأداء التعليمي في برامج التعليم الإلكتروني بصورة مستمرة، بما يضمن أمن الامتحانات عبر عدة تقنيات مثل الكاميرات الشبكية وتحديد الهوية إلكترونياً، وقارئ البصمة لتحديد الهوية، واستخدام البرامج الجديدة لأمن الامتحانات، التي تكشف عمليات انتحال الشخصية.
- تطوير المناهج الجامعية الإلكترونية بالتنسيق بين برامج الجامعات العربية.
- توفير الدعم المالي الكافي لتأسيس نظم جودة التعليم الإلكتروني المتكاملة.
- سن التشريعات العربية الموحدة التي تنظم عمل برامج التعليم الإلكتروني في الجامعات العربية بما يضمن الاعتراف بها واعتمادها.
- الاهتمام بالتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس بما يضمن كفاءتهم في تنفيذ برامج التعليم الإلكتروني.
- تصميم برامج إعداد مدرّس التعليم الإلكتروني بما يتناسب ومعايير الجودة المحلية والعالمية في ضوء الاتجاهات التربوية والتكنولوجية الحديثة.
- اعتماد معايير الجودة الشاملة في بيئات التعليم الإلكتروني.

\*\*\*

## قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

- أبو عظمة، نجيب والأنصاري، رفيدة (2009). مدخل لتقويم التعليم الإلكتروني وفق معايير الجودة الشاملة، مجلة دراسات تربوية وإجتماعية، مج (15)، ع (4)، مصر.
- الأمانة الفنية لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات (2005) نحو تفعيل خطة عمل جنيف: تقرير حول "رؤية إقليمية لدفع وتطوير مجتمع المعلومات في المنطقة العربية"، إدارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، جامعة الدول العربية.
- بوزيد، سايب ولعمي، أحمد (2013). التعليم الإلكتروني كخيار إستراتيجي لتحقيق كفاءة المورد البشري في ظل اقتصاد المعرفة في الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، ع (4).
- الجرف، ريبا (2008). التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في الجامعات العربية، المؤتمر الخامس لآفاق البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في العالم العربي (التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في الجامعات العربية)، 25-30 أكتوبر 2008م، المغرب.
- الجمني، محمد وليلى الجمني بن عياد ورمزي فرحات (2014). واقع التعليم الإلكتروني في الوطن العربي وتطويره، المؤتمر الرابع عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي: تطوير التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في الجامعات العربية.
- حايك، هيام (د.ت). معايير جودة التعليم الإلكتروني عبر الإنترنت - الجزء الثاني، متاح على الإنترنت على الرابط التالي:  
<http://blog.naseej.com/2014/01/09/e-learning-quality-assurance-standards-part-2>
- حبر، أحلام (2007). أسس ومتطلبات الجودة الشاملة في التعليم. ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، (الجودة في التعليم العام). القصيم في 15-16 مايو 2007م.
- خليل، حنان حسن (2008). قائمة معايير جودة التعليم الإلكتروني لتصميم المقررات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنصورة.
- العربي، أحمد عبادة (2007). التعليم الإلكتروني: مفهومه وأنظمتة والحاجة إلى معايير لضبط الجودة لمخرجاته، مجلة المكتبات الآن، س(4)، مصر، ص 76-101.
- العمرى، عبد الله (2010). معايير ومؤشرات جودة التعلم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي، مجلة كلية التربية بالإسكندرية، مصر، مج 20، ع 2، ص ص 313 - 379.
- الفقهاء، عصام وجابر، عبدالمطلب (2014). معايير الاعتماد والجودة في مؤسسات التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في الجامعات العربية (دليل مرجعي). المؤتمر الرابع عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي: تطوير التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في الجامعات العربية.
- المحيسن، إبراهيم عبد الله (2002). التعليم الإلكتروني: ترف أم ضرورة؟!، ندوة مدرسة المستقبل، في الفترة من 23 - 24 أكتوبر، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.

الموسوي، علي (2014). التجارب العربية في التعميم المفتوح والتعميم عن بعد، دراسة نظرية تحليلية. المؤتمر الرابع عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي: تطوير التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في الجامعات العربية. النجدي، سمير (2012). تقويم جودة التعلم الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المعايير العالمية للجودة، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، مج(3)، ع(6)، فلسطين، ص 11 - 48.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- AAOU - Asian Association of Open Universities (2014). Quality Assurance Framework. Retrieved 12 May 2014 from <http://aaou.uohk.edu.hk/images/files/AAOU%20Quality%20Assurance%20Framework.pdf>
- Al-Jarf, R. (2007). Integration challenges for rectors & deans in higher education institutions in Saudi Arabia, CATE Conference Proceedings 2007, Acta Press, Canada.
- Bannan-Ritland, B., et al. (1998). A General Framework for the Development of Web-Based Instruction, Educational Media International, Vol.35, No.2, p.77-81.
- Barker, K. (2002). Canadian Recommended E-learning Guidelines (CanREGs), FuturEd and CACE (Canadian Association for Community Education), Retrieved August 15, 2014 from: <http://www.futured.com/pdf/CanREGs%20Eng.pdf>
- Bathe, J. (2001). Love It, Hate It, or Don't Care: Views on Online Learning. ERIC Document No. ED463805.
- Ehlers, U. (2004) Quality in e-learning from a learner's perspective, European Journal of Open and Distance Learning. Retrieved May 14, 2014, from [http://www.eurodl.org/materials/contrib/2004/Online\\_Master\\_COPs.html](http://www.eurodl.org/materials/contrib/2004/Online_Master_COPs.html)
- Frydenberg, J. (2002). Quality Standards in e-Learning: A matrix of analysis, International Review of Research in Open and Distance Learning, Vol. 3, No. 2. p.2-15.
- Teng, X., & Others (2004). Implementation of quality evaluation for web-based courses and digital learning resources, Proceedings of the 3<sup>rd</sup> International Conference on Web-based Learning (Aug. 8-11, 2004, Tsinghua University, Beijing, China). Retrieved Oct. 15, 2014 from [http://best.berkeley.edu/pubs/04\\_0401\\_P.pdf](http://best.berkeley.edu/pubs/04_0401_P.pdf)
- Williams, K. et al. (2012). Quality Assessment for E-learning: a Benchmarking Approach (2nd ed.). Heerlen, the Netherlands: European Association of Distance Teaching Universities (EADTU).
- Wilson, C. (2000). Faculty issues and attitudes about distance learning: A case study of the Kentucky Virtual University, (Ed. D.) Thesis, University of Louisville, DAI-A 62/01.
- Yeung, D. (2001, December 20). Toward an effective quality assurance model of web-based learning: The perspective of academic staff. Online Journal of Distance Learning Administration, 4(4). Retrieved May 2, 2014, from <http://www.westga.edu/~distance/ojdla/summer52/yeung52.htm>

\*\*\*