



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

**نحو مبادرات ومعايير لقياس وتقوية جودة التعلم الإلكتروني
(جامعة لوند بالسويد أنموذجاً)**

د. رانيا عبد المعز الجمال

نحو مبادرات ومعايير لقياس وتقويم جودة التعلم الإلكتروني (جامعة لوند بالسويد أنموذجاً)

د. رانيا عبد المعز الجمال⁽¹⁾

المستخلص: توضح هذه الورقة أهمية تقويم الجودة في التعلم الإلكتروني كمجال حيوي، فكلمها تطورت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) كلما ازدادت براعة التقنيات المضافة لعمليات التعلم الإلكتروني، وبناء عليه تسلط هذه الورقة الضوء على المبادرات المتبعة من قبل الجامعات المتقدمة للتعرف على أطر مرجعية جديدة ومعايير لقياس وتقويم جودة التعلم الإلكتروني، ومراقبة الجودة ليست فقط في محتوى التعلم، والعمليات، والسياقات القابلة للمقارنة، وإنما أيضاً في التمكن من تحقيق أعلى مستوى جودة للتعليم الإلكتروني، إذ إن اختيار الأسس النظرية لقياس التعلم الإلكتروني تؤثر على نتائج تحقيق وتحديد المعايير، وعلى كيفية تحقيق قياس التعلم الإلكتروني في بيئات التعلم الموسعة التي تمكن الطلاب من الدراسة والعمل والعيش بصورة مستقلة في الزمان والمكان مع المصادر العالمية في بيئات التعلم مدى الحياة. وفي هذا السياق تعرض هذه الورقة المحاور الآتية: أولاً: مشاريع ومؤسسات أوروبية لقياس وتقويم جودة التعلم الإلكتروني، وثانياً: مداخل جديدة لقياس وتقويم جودة التعلم الإلكتروني، وثالثاً: سمات عالمية لضبط جودة محتويات المقررات الرقمية على الانترنت، ورابعاً: تجربة السويد والمشروعات الرائدة لقياس جودة التعلم الإلكتروني بجامعة لوند، وخامساً: خاتمة.



(1) أستاذ مشارك بكلية التربية بجامعة الأميرة نوره حالياً، والأستاذ المساعد بكلية رياض الأطفال بجامعة الفيوم، مصر.

يواجه العالم اليوم مجموعة من التحولات والتحديات السريعة المتلاحقة والتي تتمثل في تحديات التقدم العلمي والتكنولوجي الكبير في شتى مجالات الحياة، والاتجاه نحو العولمة بكل مظاهرها الثقافية والاجتماعية والاقتصادية، بالإضافة إلى ثورة المعلومات والاتصالات، والتي تسببت في تضاعف المعرفة الإنسانية وفي مقدمتها المعرفة العلمية والتكنولوجية في فترات قصيرة جداً، حيث حدثت طفرة هائلة في ميدان تكنولوجيا الأقمار الصناعية، والوسائط المتعددة، وشبكة الانترنت. وأمام هذا التقدم الإلكتروني المذهل كان لزاماً على مؤسسات التعليم بصفة عامة والتعليم الجامعي بصفة خاصة أن يأخذ زمام المبادرة في توجيه برامج ومقرراته عبر شبكة المعلومات "الانترنت"، فالجامعة هي مركز الإشعاع الحضاري والعلمي والتكنولوجي لأي مجتمع يريد الحفاظ على هويته الثقافية وحضارته الإنسانية.

لذا فقد انتشرت جامعات التعليم عن بعد والتعلم المفتوح والتعليم الافتراضي في أغلب الدول من أقصى العالم في أستراليا إلى آسيا وأفريقيا ومن أوروبا إلى الأمريكيتين. كما بدأت العديد من الجامعات تدعم إلزامية التوسع في استخدام تقنيات التعليم لتحسين التعليم وجهاً لوجه، وكذلك تقديم مقررات كاملة على الإنترنت، إضافة إلى أن عدد الطلاب الراغبين في الدراسة بواسطة الإنترنت ينمو بشكل كبير.

وبالنظر لما يحمله التعليم الإلكتروني من مزايا، فقد بادرت العديد من الدول العربية إلى إدخال تجربة هذا النوع من التعليم في جامعاتها، ففي مصر تمت الموافقة على إنشاء الجامعة المصرية للتعليم الإلكتروني على أن تبدأ 2008، إضافة إلى ذلك تم افتتاح شبكة معلومات الجامعات المصرية بعد تطويرها وإدخال أحدث التقنيات التكنولوجية. وفي الأردن تم إطلاق مبادرة التعليم الإلكتروني في العام 2002 كجزء من مشروع تطوير التعليم نحو الاقتصاد المعرفي الذي يهدف إلى توفير التعليم الإلكتروني على مستوى المدارس ومستوى الجامعات وبمسارين متوازيين، وقد حقق الأردن إنجازات مهمة على هذا الصعيد بالتعاون مع عدد من الجهات الحكومية والهيئات الدولية ومنظمات المجتمع المدني، وعلى مستوى الجامعات تم ربط جميع الجامعات الخاصة والعامة بشبكة ألياف ضوئية ووصلها بشبكة التعليم الوطني والتي ساهمت في توفير التعليم عن بعد في بعض الجامعات. وهناك تجارب مهمة للتعليم الإلكتروني في المملكة السعودية، حيث تستخدم أساليب التعلم الإلكتروني في جامعة الملك عبد العزيز منذ فترة طويلة، والذي يهدف إلى إيجاد نواة لحاضنة مركزية للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد لمؤسسات التعليم الجامعي وتوحيد جهود المؤسسات الساعية لتبني تقنيات هذا النوع من التعليم (السيف،

(2009، ص 17).

إن الأهداف التقليدية للتعلم عن بعد تشهد تحولاً من إتاحة التعلم الجامعي للمتعلمين الكبار في مناطق نائية إلى أهداف تتعلق بتلبية حاجات سوق العمل وتحسين نوعية التعليم، وإتاحة الفرصة لجميع الراغبين في التعليم الجامعي. أي أنه باختصار، لم تعد مبررات التعليم عن بعد هي ذاتها التي سيطرت في العقود الماضية وإنما أضيفت إليها أهداف جديدة حتمتها جملة من التحديات، ويعد التعلم الشخصي، والمرن والمفتوح من بين القوى الدافعة لها.

ومن هنا جاءت الورقة الحالية للتعرف على المبادرات المتبعة من قبل الجامعات المتقدمة لأطر مرجعية جديدة ومعايير لتقويم جودة التعلم الإلكتروني، ومراقبة الجودة ليس فقط في محتوى التعلم، والعمليات، والسياقات القابلة للمقارنة، وإنما أيضاً في التمكن من تحقيق أعلى مستوى جودة للتعليم الإلكتروني، إذ إن اختيار الأسس النظرية لقياس التعلم الإلكتروني تؤثر على نتائج تحقيق وتحديد المعايير، وعلى كيفية تحقيق قياس التعلم الإلكتروني في بيئات التعلم الموسعة التي تمكن الطلاب من الدراسة والعمل والعيش بصورة مستقلة في الزمان والمكان مع المصادر العالمية في بيئات التعلم مدى الحياة.

أولاً: مشاريع ومؤسّسات أوروبية لقياس وتقويم جودة التعلم الإلكتروني:

تعددت وتنوعت مشاريع أوروبا لقياس وتقويم جودة التعلم الإلكتروني حيث يعد مشروع SEEL أحد المشاريع الهامة الأوروبية المرتبطة بالجودة الذي يسعى لجودة التعلم الإلكتروني، ومشروع "SEEQUE" يعد بيئة مستدامة لتقويم جودة التعلم الإلكتروني" ويجمع بين الشركاء في صناعة التعلم الإلكتروني، ويدعم "مرصد الجودة الأوروبية EQO" استخدام مداخل الجودة، ويبحث مشروع TELCERT في معيارية وقابلية اختبار المنتجات والخدمات، ويمكن شرحها بشيء بسيط من التفصيل على النحو الآتي: (ENQA, 2011, P.53, Ehlers & Pawlowski, 2006, P.42):

• يدعم مشروع SEEL التميز في التعلم الإلكتروني، وهو مشروع ممول من قبل المفوضية الأوروبية لتحديد إطار للجودة لمساعدة المناطق التعليمية لتصبح مناطق تعلم إلكتروني، ومخرجات المشروع عبارة عن (مبادئ توجيهية) لجودة التعلم الإلكتروني، ووثائق، ومراكز تميز ونظم قياس للتعلم الإلكتروني، وجائزة لجودة التعلم الإلكتروني.

• من مخرجات مشروع SEEQUET ما يُدعى "المتدى الأوروبي لجودة التعلم الإلكتروني"، الذي يعد

منصة على شبكة الانترنت، تمكن مختلف الجهات المعنية بجودة التعلم الالكتروني أن تتفاعل، وتتبادل الخبرات، وتعرض مداخلها ومناهجها مباشرة على الانترنت. ويستند إطار محتوى جودة SEEQUET على مصفوفة بها قائمة من معايير الجودة المشتركة لكل تجربة للتعلم الالكتروني، الأمر الذي يمكن أصحاب المصالح من طرح تصوراتهم ورؤاهم إزاء الجودة في ضوء احترام تصورات الآخرين. علاوة على ذلك تم إنتاج 4 أدوات أخرى مثل: حقوق Bill للتعلم الالكتروني، ودليل جودة التعلم الالكتروني، وعمليات التعليم الرسمي وغير الرسمي، وأداة الجودة لمتخذي القرار بالصناعة.

• يعد EQO مرصداً أوروبياً للجودة، على شبكة الانترنت يوفر قاعدة بيانات لاستراتيجيات وخدمات الجودة في مجال التعلم الالكتروني. كما يعتبر TELEERT مشروعاً بحثياً تحت إشراف "الإطار السادس لبرنامج الوحدة الأوروبية"، ويهدف إلى تطوير برمجيات مبتكرة لضمان التوافق في محتوى التعلم الالكتروني والتكنولوجيا. وجدير بالذكر أن "EIFEL2 المعهد الأوروبي للتعليم الالكتروني" يعد واحداً من المنظمات الرائدة في تحسين جودة التعلم الالكتروني، وهو منظمة مستقلة غير هادفة للربح، تتمثل مهمته في دعم المنظمات والأفراد في بناء اقتصاد المعرفة ومجتمعات التعلم عبر ممارسات مبتكرة، وتطوير مهني مستدام، واستخدام تكنولوجيات التعلم. وتستند أنشطة EIFEL2 على مبادئ رئيسية هي: أن التعلم يكون مدى الحياة سواء رسمي أو غير رسمي. علاوة على ذلك يتعلم الأفراد والمجتمعات والمنظمات من خلال التفاعل الوثيق، وأخيراً، أن المعرفة والمعلومات وتكنولوجيا التعليم لديها القدرة على دعم الابتكار وتوحيد جميع أشكال التعلم. ويقدم هذا المعهد خدمات لأعضائه عبر بحوث، ومشاريع، وورش عمل، ومؤتمرات. وقد أعدت EIFEL2 بورتفوليو أوروبي الكتروني، ويقصد به مجموعة من المعلومات الشخصية الرقمية تصف تعلم الشخص، ومهمته، وخبرته، وإنجازاته. وهذا البورتفوليو الالكتروني هو ملكية شخصية لكن يكن تقاسمه مع الآخرين من أجل دعم التنمية المهنية المستدامة (امتحانات كاملة، خطة تعلم، البحث عن وظيفة). وفي عام 2003 أطلقت EIFEL 2 حملة "بورتفوليو الكتروني للجميع" كهدف لعام 2010. وعلاوة على ذلك يعد EIFEL2 أحد الأعضاء الرئيسيين للمؤسسية الأوروبية للجودة EFQUEL في التعليم، والمدارس الأوروبية، وشبكة مينون MENON، وجامعة ديسبرج بألمانيا الالكتروني، وهو عبارة عن شبكة أوروبية بها أكثر من 60 منظمة عضوه، ومن المبادرين للمؤسسية الأوروبية "المعهد الأوروبي للتعليم الالكتروني"، وشبكة مينون MENON، وجامعة ديسبرج ايسن بألمانيا، وجامعة القراءة بالمملكة المتحدة. وتتبلور مهمته المؤسسية في تعزيز جودة التعليم في أوروبا من خلال تدعيم الخدمات، ودعم لجميع أصحاب

المصالح (EifEL, 2013, PP.4-7).

ثانياً: مداخل جديدة لقياس وتقويم جودة التعلم الإلكتروني - نظام (المقارنة المرجعية):

لقد أضحى تطوير الجودة والتقويم جانبين هامين في أنشطة المؤسسات التعليمية اليوم، وأصبحت المقارنة المرجعية تستخدم بتزايد كأداة لضمان الجودة وتعزيزها، ويتجلى هذا من خلال مشروع ESUM والذي يمول من قبل الوحدة الأوروبية لدعم التنمية والتحديث في التعليم العالي، حيث يهدف المشروع إلى لفت الانتباه لأهداف لشبونة، وعمليات بولونيا للتعليم العالي والتعلم مدى الحياة. وقد شاركت جامعة لوند في السويد في مشاريع القياس (المقارنة المرجعية) التي نظمها المركز الأوروبي للإدارة الاستراتيجية للجامعات (ESMU) منذ عام 2000. وقد تم تطوير نظام المقارنة المرجعية في "معهد سياسة التعليم العالي" وفقاً للمعايير التالية (PHIPPS & MERISOTIS, 2013, PP.50-51):

معايير الدعم المؤسسي:

- وضع خطة تكنولوجية موثقة تتضمن التدابير الأمنية الإلكترونية (أي كلمة السر، الحماية، التشفير، أنظمة احتياطية) وتشغيلها لضمان معايير الجودة وسلامة وصحة المعلومات.
- الاعتماد على تكنولوجيا نظام التسليم المأمونة الجانب قدر الإمكان.
- نظام مركزي يوفر الدعم وصيانة البنية التحتية للتعليم من بعد.

معايير تطوير البرنامج الدراسي:

- مبادئ توجيهية تتعلق بحد أدنى من المعايير المستخدمة لآليات تطوير المقرر، وتصميمه، وإخراجه، في حين أن نتائج التعلم تحدد التكنولوجيا التي تستخدم لتوفير محتوى المقرر.
- مراجعة المواد التعليمية بشكل يدعو الطلاب للانخراط بأنفسهم في التحليل والتركيب والتقويم كجزء من مقرهم الدراسي ومتطلبات البرنامج.

معايير التعليم / التعلم:

- تفاعل الطلاب مع أعضاء هيئة التدريس ومع الطلاب الآخرين، وتيسر عبر مجموعة متنوعة من الطرق، مشتملة على البريد الضوئي و/أو البريد الإلكتروني.
- تغذية راجعة لواجبات وتكليفات الطلاب، والأسئلة دائماً بناءة وتقديم في الوقت المناسب.
- تعليم الطلاب بطرق صحيحة للبحث الفعال، مشتملة على تقييم لصحة المصادر.

معايير هيكل المقرر:

- قبل البدء للبرنامج على الانترنت، ينصح الطلاب بتحديد:
- إذا كان لديه حافز ذاتي والتزام للتعليم من بعد.
- إذا كان لديه إمكانية للوصول إلى حد أدنى من التكنولوجيا المطلوبة لتصميم المقرر.
- توفير معلومات للطلاب حول المقررات التكميلية (الأهداف، المفاهيم، الأفكار، ونتائج التعلم،...) وتلخص وتكتب بطريقة واضحة.
- الطلاب لديهم إمكانية للوصول إلى مصادر مكتبية كافية تشتمل على مكتبة الكترونية يمكن الوصول إليها من خلال الشبكة العالمية.

معايير دعم الطالب:

- الطلاب يتلقون معلومات عن البرامج، مشتملة على متطلبات القبول، والرسوم الدراسية، ورسوم الكتب والتقنية، وخدمات دعم الطالب.
- الطلاب يوفر لهم التدريب العملي ومعلومات عن قواعد البيانات الالكترونية، والاستعارة بين المكتبات، والمحفوظات الحكومية، وخدمات اختيارية، وغيرها من المصادر.
- طول ومدة الدورة/ البرنامج للطلاب ومدى إمكانية الوصول إلى المساعدة التقنية بما في ذلك تعليمات مفصلة بشأن وسائل الإعلام الالكترونية المستخدمة، وجلسات الممارسة قبل بداية المقرر، وسهولة الوصول إلى الدعم الفني للموظفين.
- أسئلة موجهة إلى موظفي خدمة الطالب يجب عنها بسرعة وبدقة/ مع نظام مهيكّل لمعالجة وتلقى شكاوى الطلاب.

معايير دعم الكلية:

- مساعدة تقنية لتطوير المقرر متاحة لأعضاء هيئة التدريس، الذين تم تشجيعهم على استخدامها.
- معاونة أعضاء هيئة التدريس في الانتقال من التدريس بفصل دراسي إلى التعليم على الانترنت، على أن يتم تقييمه أثناء هذه العملية.
- تدريب أعضاء هيئة التدريس وتقديم المساعدة لهم من خلال المتابعة والتوجيه المستمر خلال تطور المقرر على الانترنت.

• توفير مصادر حكومية لأعضاء هيئة التدريس للتعامل مع القضايا الناشئة.

معايير التقويم والتقييم:

• فعالية البرنامج التعليمي، وعملية التعليم/ التعلم يتم تقييمها عبر عملية تقويم تستخدم آليات عديدة، وتطبق معايير محددة.

• بيانات التسجيل ومعدلات الالتحاق، والتكاليف، والاستخدام الناجح/ المبكر للتكنولوجيا يستخدم لتقويم فعالية البرنامج.

• مخرجات التعلم المستهدفة تم مراجعتها بانتظام لضمان وضوحها ومدى ملاءمتها.

ثالثاً: سمات عالمية لضبط جودة محتويات المقررات الرقمية على الانترنت

تأكيداً لوجهات النظر الدولية والمناقشات حول التعلم الإلكتروني، وانطلاقاً مما أشارت إليه أدبيات واتجاهات البحوث التربوية التي تركز على المتعلم، والمستمدة من المبادئ النفسية في الإدراك، والدوافع، والعوامل الاجتماعية، والفروق الفردية صممت المبادئ التوجيهية لتزود المعلمين بأساس مبدئي لإنشاء بيئات التعلم عبر الإنترنت، والاستفادة من المميزات التفاعلية التكنولوجية على الانترنت، وثمة اتفاق الآن واعتراف بسمات عالمية للجودة في التعلم عبر الإنترنت وهي كالتالي (WRIGHT, Clayton, 2008, P.34):

- إشراك الطلاب في تعلم فعال تجريبي.
- بناء واستدامة الدافع من خلال توفير تغذية راجعة فورية ومنتظمة.
- جعل التوقعات واضحة وتربية متعلمين ذاتيين.
- توفير التفاعل مع الآخرين والذي يسمح بالتفاوض وبناء المعرفة.
- تقديم أنشطة تسمح بممارسة مهارات جديدة وتشجع نقل معارف جديدة.
- إتاحة الوقت والمكان للتفكير في التعلم.
- تحقيق التوازن بين مهام التعلم الفردية والجماعية بحيث يتم دمج العناصر الشخصية والاجتماعية بشكل جيد.

• عمليات تقييم موازية مع نتائج التعلم.

• تقديم دعم مهيكّل يسهل الوصول إليه لتعلم الطلاب.

• التأكد من توفير تفاعل بين المعلم والطالب والتفاعل بين الطالب والطالب.

وفي حين أن هذه هي المبادئ الراسخة لعلم أصول التدريس الفعال، فإن التحدي الحقيقي الذي يقابل المعلمين هو خلق بيئات تعلم دينامية وهادفة، توظف خصائص فريدة للتعلم الإلكتروني، عن طريق تسخير إمكاناته التفاعلية، وبينما الحصول على التعليم عبر الإنترنت ينمو ويتسع، فالقيمة المضافة وعمليات ضمان الجودة يجب أن يخطط لها بوعي تام.

رابعاً: تجربة السويد والمشروعات الرائدة لقياس جودة التعلم الإلكتروني بجامعة لوند Lund

ينظر للسويد كدولة ذات تقنية عالية مع تميز ملموس في التجهيزات الالكترونية، ويشهد لها كدولة ذات سرعة عالية في تبني التكنولوجيا الجديدة، وريادتها على مستوى العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التعليمية.

1- ضمان جودة التعليم العالي السويدي:

في السويد، تقدم البرامج الأكاديمية من قبل 61 جامعة، وكليات جامعية، ومقدمي برنامج مستقل. والمهام الرئيسية للجامعات والكليات الجامعية هي تقديم برامج البكالوريوس والدراسات العليا والتفاعل مع المجتمع المحيط، وهناك نسبة كبيرة من البحوث التي تمولها الدولة تجرى في الجامعات والكليات الجامعية. وتعد الوكالة الوطنية السويدية للتعليم العالي السلطة المركزية التي تتعامل مع القضايا المتعلقة بالجامعات السويدية والكليات الجامعية. وتتضمن مهام الوكالة إجراء مراجعات جودة، وإشراف ومتابعة وتطوير للتعليم العالي، وإنتاج تقارير وتحليلات، وتقييم المؤهلات الأجنبية، وتوفير معلومات للطلاب. وتعتبر مؤسسات التعليم العالي هي المسئولة عن تطوير نوعية برامجها، وضمان الجودة بها، وقد تم تطوير نظام وطني لضمان الجودة عام 2001، عندما تم تكليف الوكالة الوطنية من قبل الحكومة السويدية بتقويم كل المواد الدراسية، وبرامج التدريب المهني في جميع مؤسسات التعليم العالي على مدى 6 سنوات. وبدأ نظام جديد لضمان الجودة عام 2007 يتكون من 5 عناصر هي

(Swedish National Agency for Higher Education, 2011, P.30):

- مراجعة ميكانزمات ضمان الجودة للمؤسسات التعليمية العالي.
- تقييمات المواد الدراسية والبرامج.
- تقييمات حق الحصول على درجات.
- تقييمات موضوعية ودراسات موضوعية.
- تحديد مراكز للتميز التعليمي.

2- التعليم من بعد / التعلم الإلكتروني في السويد:

في السويد نفس الجامعات والكليات التي تنظم وتقدم التعليم الجامعي وهي ذاتها التي تقدم دورات برامج التعلم الإلكتروني، ويسمى عادة هذا النظام "نمط مزدوج Dual System" ونفس متطلبات الجودة الأساسية يجب أن تنطبق على التعلم الإلكتروني. وقد بدأت الوكالة السويدية الوطنية للتعليم العالي تقيماً من بعد لبرامج تدريب المعلمين عام 2006، وثمة خمسة جوانب للجودة ذات أهمية خاصة في التعليم من بعد / المرن / الإلكتروني حددت على النحو التالي (Swedish National Agency for Higher Education, 2011.P.32):

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- التخطيط والهيكل.
- مهارات المعلم.
- التكيف مع حاجات الطالب.
- البنية التحتية والتنظيم.

3- نماذج ومشروعات قياس جودة التعلم الإلكتروني:

لقد بين تقرير NAHE أن سياق نظام ضمان الجودة في التعلم الإلكتروني يؤكد على زيادة المعرفة فيما يتعلق بالطرق التي يجب أن تقوم بها الجودة. لذا فالتعلم الإلكتروني يجب أن يكفل كجزء طبيعي في أي تقويم. وهذا يشتمل على 10 جوانب للجودة (والتي تشتمل على عدد من المؤشرات) وهي: خامات / محتوى، هيكل / افتراضي، اتصال / تعاون وتفاعل، تقييم الطالب، مرونة وتكيف، دعم (الطالب وطاقم العمل)، مؤهلات الطاقم، رؤية وقيادة مؤسسية، مصادر معاونة، وجانب شمولي للعملية كلها. وقد أقر هذا التقرير بأنه يجب أن يتم تقييم التعلم الإلكتروني من منظور شمولي تكاملي يسمح بوصول متكافئ للجميع، وتحتاج سلطات التقويم إلى تبنى طرق عمل خاصة للتأكد من الكفاءات. لذا أقر التقرير بأن الطرق الكائنة لتقييم الجودة تحتاج إلى أن يتم دمجها في نظم ضمان الجودة القائمة. وفيما يلي شرح لثلاثة مشروعات اشتركت فيهم حديثاً جامعة لوند Lund بالسويد.

• مشروع "E-xcellence+" (Ubachs , 2008, P.15, EADTU, E-xcellence+, 2014, P.38)

في بداية عام 2000 نسقت "الرابطة الأوروبية للتدريس الجامعي من بعد EADTU" مشروع E-xcellence كجزء من برنامج التعلم الإلكتروني +2004 E-Learning ونفذ المشروع بالتعاون مع الرابطة الأوروبية للأمام المتحدة لضمان الجودة في التعليم العالي والمنظمات التعليمية، والعلمية، والثقافية، مقدمين معاً خبرات للتعلم مدى

الحياة بالتعلم المرن من 13 دولة أوروبية، وكذلك إعداد خبراء في ضمان الجودة. وقد تم تطوير معايير القياس فيما يتعلق بالإدارة، والإنتاج، والخدمات، بالتركيز على 3 مجالات رئيسية للتطوير هي: الإتاحة، المرونة، التفاعلية. ويعد مشروع + E-xcellence المرحلة التنفيذية لنموذج جودة التعلم الإلكتروني، ويوفر تغذية راجعة على المستويات المحلية والقومية والأوروبية. ويشتمل نموذج قياس + E-xcellence على أداتين: مسح سريع وتقييم كامل، والمسح السريع يعد أداة تقويم ذاتي يتم إكمالها على الانترنت، وهى تقدم تغذية راجعة مباشرة. ويقصد بالتقييم الكامل أن الدليل القائم على التقييم الذاتي يعد "مراجعاً قريباً"، وغالباً يشتمل على زيارة للموقع، وإذا حصلت المعايير على مستوى الامتياز، تحصل على تسمية E-xcellence التميز.

ويضم معيار القياس ثلاثة جوانب هي: الإدارة، والمنتجات، والخدمات تغطي جوانب مؤسسية، وتربوية، وتقنية، وخلقية، وإدارية للتعليم الإلكتروني، وتشتمل هذه الجوانب الثلاثة على ستة مجالات.

يتضمن الجانب الإداري تخطيطاً استراتيجياً، وتطويراً على المستوى المؤسسي والبرامجي. وجانب المنتجات يشتمل على تقييم المنهج / والفصول، وتصميم مقرر، وإخراج مقرر. وأخيراً جانب الخدمات يشتمل على دعم للمعلمين وطاقم العمل، وكذلك دعم الطالب. ويضم إجمالي المعايير 33 معياراً بمؤشراتهم.

وقد وظفت هذه المعايير في برنامجي الماجستير المختارين بجامعة لوند وهما: برنامج ماجستير جامعة لوند في نظم المعلومات الجغرافية، وبرنامج ماجستير السياسة وإدارة البيئة. بالإضافة إلى ذلك تمت عمليات القياس أيضاً على المستوى الإداري أي داخل وحدات البنية التعليمية، والتي تعد مسئولة عن آليات متعددة ومصادر مشتركة للتعليم الإلكتروني على مستوى الجامعة مثل (مركز التطوير التعليمي، ومكتب المكتبة المركزية، وقسم الطالب، وحدة الطالب).

وقد تم الحصول على نتيجة ملموسة وإيجابية للغاية من مشروع ممارسة القياس + E-xcellence في جامعة لوند، وقد وجد أن برنامجي الماجستير بها من البرامج الأوروبية الأولى الرائدة للتعليم العالي تم منحها تسمية التميز Excellence، وهذه التسمية تركز على التطوير والابتكار في المجالات الثلاثة السابق ذكرها (الإتاحة، المرونة، التفاعلية)، بالإضافة إلى ذلك أكدت على مجال ظهر مؤخراً في هذا السياق وهو خصوصية التعليم Personalization. وتجدر الإشارة إلى أن الحصول على + E-xcellence يشير إلى أن الجودة التي تضبط وتراقب التعلم الإلكتروني يتم تقديمها بصورة جيدة وافية، وهو ما يعد في طليعة التطوير والابتكار.

• مشروع "ممارسة المقارنة المرجعية للتعليم الإلكتروني": (Schreurs, 2009, P. 57):

يهدف مشروع ESMU ممارسة المقارنة المرجعية للتعليم الإلكتروني إلى تحديد أفضل الممارسات في التعلم الإلكتروني من خلال التعلم التعاوني في إطار الشراكة وصياغة خطط عمل للتحسين والتطوير، والمشروع المصاحب للـ ESMU هو إطار مفاهيمي بمدخل أكثر فردية. وقد تشاركت جامعة لوند مع ثنائي جامعات أوروبية مثل (ارھوس، كوبنهاجن، اوديس، كويو، بولونيا، برونو، أولو، لاتفيا).

وفي جامعة لوند أجريت ESMU ممارسة المقارنة المعيارية للتعليم الإلكتروني فقط على المستوى الإداري وليست على مستوى البرنامج، واستخدمت المواد التي تم جمعها، وتم تكيفها، ومراجعتها وفقاً لاتجاه المشروع. وينطوي المشروع على تنظيم ورشّتي عمل، يحضرهما خبراء التعلم الإلكتروني.

واستند المشروع على التقييم الذاتي باستخدام أدوات "الرابطه الأوروبية للتدريس الجامعي من بعد EADTU" على شبكة الانترنت. وخلال ورشة العمل الأولى تم فحص التقييم الذاتي، الذي أدى إلى استعراض بعض المقاييس، وتنقيح بعض المؤشرات، وساهم في التركيز القوي على التعليم المختلط (المزيج)، ومداخل التعليم والتعلم، وفردية مصادر التعلم، ومصادر المكتبة. بعد ذلك تم إجراء التقييم الكامل من قبل جميع المشاركين، للوثائق، والوصلات، وغيرها. والتي استخدمت لتأكيد الاستجابات فيما يتعلق بالمعايير والمؤشرات وتم نشرها في مشروع قاعدة البيانات.

وشكلت محتويات التقييم الكامل الأساس لورشة العمل الثانية، لهذا أعدت جميع المؤسسات خطط عمل مبنية على استراتيجيات وسياسات خاصة بها، فضلاً عن تلقي تغذية راجعة، وأمثلة على الممارسات الجيدة من المؤسسات الأخرى المشاركة. وشملت ورشة العمل مناقشات عن عوامل النجاح الرئيسية والمحتملة فيما يتعلق بمختلف خطط العمل.

• مشروع "أول نموذج مزدوج لنادي قياس التعليم من بعد" (Ossianniilsson & Creelman , 2012, P.40):

هو نادٍ للقياس الدولي لاستخدام مدخل التعليم المختلط (المزيج) تم افتتاحه عام 2009، وبدأ عمله الفعلي في 2010. وقد شاركت جامعة لوند - نظراً لكفاءتها واختصاصها، والاعتراف بأن لديها خبرة سابقة في المقارنة المرجعية بالتعلم الإلكتروني في التعليم العالي - جنباً إلى جنب مع 6 جامعات أخرى: جامعة لستر (منسق)، وجامعة ليفربول من المملكة المتحدة، وجامعة جنوب ولاية كوبر لاندا (أستراليا)، وجامعة ماسي (نيوزلندا)، وجامعة تويسون ريفرز (كندا)، والمعهد الملكي للتكنولوجيا (السويد).

والمقارنة المرجعية في هذا المشروع نقطة انطلاقها نموذج "Pick & Mix" طريقة القياس بشكل جيد"، الذائع الصيت في كل من المملكة المتحدة والمستخدم أيضاً في أستراليا ونيوزلندا. وقد تم مؤخراً اعتماد هذه الطريقة لتناسب التطورات الحالية في مجال التعلم الإلكتروني، وتم فحصها من قبل خبراء دوليين عبر مشروع Revica ذات المستوى العال من الجودة.

ويشتمل نموذج Pick & Mix على 100 معيار، وهو ما يوفر مرونة كبيرة حتى تستطيع الجامعات أن تختار لذاتها المعايير التي سوف تتبناها، ويمثل حوالي 18 معياراً منهم عوامل نجاح هامة في التعلم الإلكتروني. وتصنف كل من هذه المعايير وفقاً لستة مستويات، ويتم إعداد مصفوفة ملونة، من خلالها تبدو حالة المؤسسة / القسم واضحة للفحص.

وهدف المشروع هو نشر وتنفيذ نموذج Pick & Mix، وقد أجرت الجامعات المشاركة في عمليات القياس (المقارنة المرجعية) داخل هذه العملية، وتم اكتشاف عوامل نجاح عامة وحاسمة.

واستناداً إلى تراكم الخبرات لدى جامعة لوند في مجال القياس، كانت مشاركتها أوسع نطاقاً فيما يتعلق بنموذج جودة التعلم الإلكتروني NAHE، واختلفت إلى حد ما عن غيرها من الجامعات المشاركة في المشروع. وبصرف النظر عن تعقد عملية القياس، حددت جامعة لوند عوامل النجاح الرئيسية، واقترحت أخرى مستندة على خبراتها ونتائج EADTU في مشروع التميز E-xcelence، ومشروع ممارسة المقارنة المرجعية ESMU، وربطها بنموذج Pick & Mix مع برامج أخرى.

وقد تم إضافة عناصر جديدة لعوامل النجاح الحاسمة وهي: المحاذاة، والتفاعلية، والمشاركة، والإنتاجية، وخدمات للطلاب وطاقم العمل، والشفافية.

خامساً: خاتمة:

إن التعلم الإلكتروني هو جزء لا يتجزأ من العملية التعليمية وإن دمج مع الوسائل التقليدية في التعليم يشكل حاجة ماسة لتطوير التعليم العالي ومؤسسات التعليم العالي مدعومة بقوة إلى تبني سياسة دمج وتفعيل التعليم الإلكتروني في برامجها وذلك للاستفادة من مزاياه في إثراء التعليم العالي وتطويره وتنمية طرق التعلم الجديدة لدى الدارسين وكذلك للاستفادة من التطور التكنولوجي الضخم والمتزايد في دعم العملية التعليمية وفي تطوير مهارات الدارسين بما يتناسب مع هذا التطور.

إلا أن ثمة بعض التحديات التي تواجه تنفيذ التعليم الإلكتروني من أهمها ما يأتي:

- بناء القدرات: يشكل هذا العامل العائق الرئيس أمام العديد من المؤسسات التي تسعى إلى دمج التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي لديها حيث إن الأمر يتطلب إعداد وتقييم مقررات الكترونية فعالة وهذا يحتاج إلى مهارات إضافية متطورة ووقتٍ وجهدٍ مكثفين من المعلمين، ومن المخاطر أيضاً في هذا المجال أن الدارسين قد يفتقرون التواصل الإنساني بين المعلم والدارس حيث يتم التواصل عبر الطريقة الإلكترونية فقط.
- إن هذا التعلم لا يتم إلا بالاتصال عبر الانترنت وبالتالي فإن الدارسين الذين يفتقرون إلى وسيلة الاتصال الإلكتروني لن يكون بإمكانهم الاشتراك في التعلم.
- وجود العديد من الواجبات المحلولة يغري الطلاب بالاستفادة منها وهذا يبرز سؤالاً أخلاقياً ويشكك في مصداقية التقييم بهذه الطريقة.
- كثرة المواد التعليمية المتوفرة إلكترونياً تشكل أحياناً عقبة أمام الدارس في اختيار المواد العلمية التي يمكن الوثوق بها واعتمادها.
- عدم ملاءمة هذا النمط من التعلم للموضوعات الدراسية التي تحتاج إلى الكثير من التدريب العملي. ومن أهم الآليات المقترحة في هذا الصدد ما يأتي:
- جعل جودة التعلم الإلكتروني جزءاً لا يتجزأ من المراجعات والمعايير الوطنية للجودة، ودمجها في الأساس العام للتقييم، وهو ما يتطلب الذكاء والكفاءة داخل المنظمة.
- الاستفادة من المشروعات الدولية للتعليم الإلكتروني المعنية بقضية الجودة مثل: E-xcellence، UNIQUE بتقديم إطار لجودة التعلم الإلكتروني، والتركيز على جودة عمليات التعليم والتعلم. بالإضافة إلى بعض الشروط المؤسسية اللازمة للحصول على جودة التعليم ومنها: دعم الإدارة الاستراتيجية، واستراتيجيات التعامل مع حقوق الملكية الفكرية، وسهولة وصول الطالب إلى المكتبة، وتوفير التوجيه والمشورة.
- الاسترشاد بالخبرات الأجنبية بتشجيع التدويل لتعزيز عالمية المنافسة بين الجامعات لزيادة جاذبيتها في السوق، وبالتالي تحسين أداء الجامعة ليصبح أكثر أهمية من أي وقت مضى.
- تكوين الكوادر الإدارية الجامعية القادرة على التعامل مع الإدارة الإلكترونية التي تتطلب نظاماً متكاملًا عبر الانترنت وهذا يتطلب استقلال المدارس عن وزارة التعليم، وإدارة ذاتية، وكيفية تحديد وتحقيق المعايير وهو ما يرتبط بالابتكار والتجديد وتحقيق التميز.

• تطوير الدور التقليدي لعضو هيئة التدريس وتوفير برامج مستمرة لتدريبهم على استخدام التكنولوجيا يشكّلان قلب عملية دمج التكنولوجيا في العملية التعليمية وجودة التعلم الإلكتروني، حيث إنه لا بد من تغيير الطريقة التي يتعلم بها الطلاب وطرق توصيل المعلومات إليهم، وتغيير محتوى وشكل المنهج بصورة منتظمة تتلاءم مع توقعات الطلاب، كما يعني حاجة أعضاء هيئة التدريس المتزايدة إلى التعلم والتدريب.

وفي ضوء الاسترشاد بخبرة السويد والخبرات المعاصرة في هذا المجال يمكن طرح إطار لنجاح التعلم الإلكتروني في التعليم العالي يتبلور في ثلاثة معايير للامتياز والجودة تم الإشارة إليها في مشروع "E-xcelence" وهي: الإتاحة، والمرونة، والتفاعلية. هذا علاوة على الخصوصية التي أصبحت ذات أهمية خاصة بالنسبة لجودة التعلم الإلكتروني جنباً إلى جنب مع المشاركة والإنتاجية، لتضاف كمكون ثالث في المجتمع الشبكي، Productivity, Participation, Personalization، مع التأكيد على الشفافية كعامل أساس للنجاح في التعلم الإلكتروني.

ومن ثم يمكن استخدام هذا النموذج كأساس لمستقبل التعلم الإلكتروني ومصدر لتطوير وتنفيذ وتقييم واستيعاب التعلم الإلكتروني في مجال التعليم، وهو يؤكد على أن جوانب مثل: الإتاحة، والمرونة، والتفاعلية، والخصوصية، والإنتاجية ينبغي أن تشكل جزءاً لا يتجزأ من جميع مستويات الإدارة والخدمات داخل مجال التعلم الإلكتروني بالتعليم العالي، ومن أجل تلبية توقعات الطلاب ومطالبهم وحقوقهم يجب أن تؤخذ هذه القضايا الحرجة في الاعتبار من منظور شامل مع الشفافية والابتكار.

ولعل المتأمل لصورة التعليم اليوم يجد أنها قد تغيرت عن عالم الأمس القريب تغيراً جذرياً، وستتغير على الدوام، ذلك لأن نظام التعليم المستقبلي لم يعد ينظر إليه على اعتبار الطالب مستودعاً للمعلومات كما كان في الماضي القريب " الأسلوب البنكي في التعليم "، وإنما أضحت التعليم أداة من أدوات الحركة والتغير، وإكساب المهارات والاتجاهات المختلفة التي تمكن الأفراد من النمو الحقيقي.

لذلك فإن نجاح التعليم الإلكتروني يتطلب تغييراً في المنظور التنظيمي وكذلك التربوي، وإعادة توجيه التعليم في ضوء نماذج التعاون والتواصل الشبكي، وستكون العولمة، والاستدامة، والتعلم مدى الحياة بعض المفاهيم الرائدة في هذه العملية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

منال سليمان السيف (2009). مدى توافر كفايات التعليم الإلكتروني ومعوقات وأساليب تنميتها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة الملك سعود، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك سعود.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- EADTU (2014). E-xcellence+, <http://www.eadtu.nl/e-xcellenceplus/> Retrived 10 May 2014.
- Ehlers U.-D. & Pawlowski J. (2006), Quality in European e-learning: an introduction, In Handbook on Quality and Standardisation in E-Learning (eds U.-D. Ehlers & J.Pawlowski), Springer, Berlin, Germany.
- EIfEL(2013). <http://www.eife-l.org/>
- ENQA (2011). E-learning quality Aspects and criteria for evaluation of e- learning, ENQA.
- Ossiannilsson E & Creelman A (2012). From proprietary to personalized higher education – how OER takes universities outside the comfort zone. e-Learning and Knowledge Society 8(1).
- PHIPPS, Ronald & MERISOTIS, Jamie (2013). Quality on the Line: Benchmarks for Success in Internet-Based Distance Education, Institute for Higher Education Policy, Washington, DC, <http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED444407>.
- Schreurs B (2009). Critical success factors. In Reviewing the Virtual Campus Phenomenon. The Rise of Large-Scale E-Learning Initiatives Worldwide, EuroPACE ivzw, Leuven, Belgium.
- Swedish National Agency for Higher Education (2011). E-learning quality- Aspects and criteria for the evaluation of e-learning in higher education, Report 2011:11 R. Stockholm.
- Ubachs G., (2008). Quality Assessment for E-Learning – A Benchmarking Approach, EADTU, Heerlen, The Netherlands.
- WRIGHT, Clayton R. (2008). Criteria for Evaluating the Quality of Online Courses, Instructional Media and Design, Grant MacEwan College, Edmonton, Alberta, Canada, <http://elearning.typepad.com/thelearnedman/ID/evaluatingcourses.pdf,2008,P.45>.
