إطـار مـرجعي
للتعلم الإلكتروني
وضمان جودته في مؤسسات التعليم العالي العربية

اليونسكو، 2020

المحتويات

المقدمة .....

الأهداف ومنهجية العمل .....

أعضاء اللجنة .....

تعريفات .....

محاور الإطار المرجعي .....

أحكام عامة وتوصيات .....

- العمل التشاركي الوطني والإقليمي والدولي
- أحكام عامة
- التوصيات

الملحق والمراجع.....

التجارب العربية

- التجربة الأردنية
- التجربة الامارتية
- التجربة السورية
- التجربة اليمنية
- التجربة التونسية
- التجربة الفلسطينية

التجربة الأوروبية

المقدمــة

اتساقاً مع التطورات الحادثة في منظومات التعليم العالي العالمية، بذلت العديد من الدول العربية خلال الأعوام الماضية جهوداً ملموسه نحو التوسع في التعلم الإلكتروني ووضع التشريعات اللازمة لضمان جودته، وجاء هذا الجهد استمراراً لدعم المجهودات السابقة في ظل الجهود المبذولة للتوجه نحو اعتماد التعلم الإلكتروني والمدمج حيث دفع الانتشار الواسع لفيروس كورونا COVID-19 عبر العديد من دول العالم بالحكومات إلى اتخاذ تدابير غير مسبوقة وذلك لاحتواء هذا الوباء.

هذه التدابير ذات الأولوية التي تفرضها الحالة الصحية لا تترك مجالا كبيراً لخيارات أخرى حيث يجب ان تظل الصحة والحياة الشغل الشاغل للحكومات في هذه المرحة الدقيقة.

أدت هذه الاجراءات الى إغلاق العديد من المؤسسات الحيوية ومن ضمنها مؤسسات التعليم العالي والجامعات على مستوى العالم ومن ضمنها الجامعات في المنطقة العربية، وكذلك إلى فرض قيود واسعة النطاق على سفر وتنقل طلابها وأساتذتها وكذلك على المسؤولين الإداريين.

في ظل هذا الواقع الاستثنائي يتابع المسؤولون عن قطاع التعليم العالي في المنطقة العربية بالاجتهاد على تأمين الطلاب والأساتذة والموظفين مواصلة العملية التعليمية الجامعية والبحثية، عبر تقديم وسائل مختلفة منها التعليم عن بعد أو التعليم الإلكتروني مع الحرص على استمرار التواصل مع شركائها داخل المجتمع.

في هذا الإطار بادر مكتب اليونسكو للتربية في الدول العربية في بيروت بالتواصل مع وزارت التعليم العالي بالمنطقة العربية من أجل تقديم بعض الافكار والاقتراحات المتعلقة بالتعليم العالي في ظروف انتشار هذا الوباء، حول مواضيع آنية تشغل بال الطلاب والأساتذة وموظفي مؤسسات التعليم العالي والجامعات في الدول العربية.

فتم عقد لقاءً إقليمياً بتاريخ 2020/5/21 بحضور رؤساء الجامعات العربية باقتراح من وزارات التعليم العالي بالبلدان الآتية: موريتانيا، تونس، ليبيا، اليمن، الإمارات العربية، العراق، الأردن، فلسطين وسوريا من اجل الوقوف على النجاحات والتحديات التي واجهت مؤسسات التعليم العالي بالمنطقة وتم الإجماع على ضرورة العمل على الإطار التشريعي للتعلم الإلكتروني وبذلك تم ترشيح خبراء من الجامعات العربية، للعمل تحت إشراف المكتب الاقليمي لليونسكو في بيروت، على تطوير وثيقة إقليمية تحدد الإطار المرجعي للتعلم الإلكتروني وضمان جودته بالجامعات العربية .

الأهداف ومنهجية العمل

تهدف هذه الوثيقة أن تكون إطارا مرجعياً لوزارات ومؤسسات التعليم العالي التي تعمل على إدراج التعلم الإلكتروني مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصية كل بلد عربي وتشريعاته، وذلك في أفق العمل على الاعتراف بمخرجات التعلم الإلكتروني الذي لا يعتبر بديلا عن التعليم الحضوري بل مكملًا له مع إمكانية الاستفادة من الحلول التي يقدمها هذا النمط من التعلم في إطار الاستجابة الي التوسع الجامعي على مستوي البنى التحتية وذلك من خلال الطلب المتزايد على الالتحاق بالتعليم العالي بالمجتمعات العربية .

في إطار صياغة هذا الإطار المرجعي ومن خلال العديد من الاجتماعات الافتراضية تم عقد أول اجتماع في 2020/6/18، تم الوقوف على بعض التجارب العربية خصوصًا منها التجربة الأردنية وكذلك تجارب الجامعات الافتراضية بتونس وسوريا.

كذلك تم الاستماع الي تجارب مؤسسات التعليم العالي الاوروبية في لقاء افتراضي خاص في 2020/6/29 ومن خلاله تم استنتاج عدم العمل على تطوير التشريعات المخصصة بالتعليم الإلكتروني بل تفعيل معايير ضمان الجودة بهذا النمط من التعلم في أفق الاعتراف به.

عملت اللجنة على مراعاة التعريفات والمفاهيم المطبقة في الدول العربية. حيث احتوى الإطار المرجعي على المحاور الأساسية التالية: الحوكمة والإدارة، البرنامج الأكاديمي، البنية التكنولوجية، التعليم والتعلم والتقييم، خدمات الطلاب، إجراءات ضمان الجودة، وأمن المعلومات والملكية الفكرية والاخلاقيات.

أعضاء اللجنة:

د. اناس بوهلال	اختصاصي التعليم العالي بالمكتب الاقليمي لليونسكو	مشرفاً
د. رنا أحمد ميّا	جامعة تشرين، سوريا	عضوة ومقررة
د. أحمد عثمان	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، فلسطين	عضواً
د. ابراهيم مثقال الجراح	الجامعة الأردنية، الأردن	عضواً
د . علي هادي عطية الهلالي	جامعة بغداد، العراق	عضواً
د. عمار ملوح	مستشار المصالح العمومية، الكاتب العام لجامعة تونس الافتراضية، تونس	عضواً
د. هشام وجيه جمعه	جامعة خليفة للعلوم والتكنولوجيا ،الإمارات العربية المتحدة	عضواً

د. هادي محمد ناصر المنصوري	، جامعة عدن، اليمن	عضواً

تعريفات

المفهوم	التعريف
التعلم الإلكتروني (e-learning)	تقديم برامج تعليمية من خلال توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات بأنواعها في بيئة تعلمية تفاعلية متعددة المصادر في أي مكان و/او زمان، بطريقة متزامنة أو غير متزامنة.
التعليم بالانتظام (الحضوري)	تقديم برامج تعليمية من خلال التفاعل المباشر بين المعلم والمتعلم في نفس المكان والزمان في بيئة التعلم المحددة.
التعلم المدمج	التعليم او التعلم الذي يشترك فيه التعلم الإلكتروني مع التعليم بالانتظام (الحضوري) في إطار واحد.
البرنامج التعليمي	مجموعة من المواد/المساقات/المقررات التي تختم بالحصول على شهادة أو درجة أو مؤهل.
التعلم الإلكتروني المتزامن	التعلم من خلال اللقاءات التعليمية التي تحدث في الوقت نفسه بين المعلم والمتعلم باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، دون حدود للمكان.
التعلم الإلكتروني غير المتزامن	التعلم الذي يحصل في أوقات مختلفة بين المعلم والمتعلم باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، دون حدود المكان او تحديد زمان.
المنصة الإلكترونية	بيئة تعليمية/تعلمية تفاعلية تهتم بتوظيف تقنيات المعلومات والاتصالات مع أنظمة إدارة المحتوى بهدف تواصل أطراف العملية التعليمية، ومشاركة المحتوى وتبادل المعلومات وتطبيق الأنشطة، لتحقيق مخرجات تعلم ذات جودة مقبولة.

محاور الإطار المرجعي

1. الحوكمة والإدارة
2. البرنامج الأكاديمي
3. البنية التكنولوجية
4. التعليم والتعلم والتقييم
5. خدمات الطلاب
6. إجراءات ضمان الجودة
7. أمن المعلومات والملكية الفكرية والاخلاقيات

أولا: الحوكمة والإدارة

يهدف هذا المعيار إلى تحديد الأطر العامة للحوكمة والإدارة فيما يخص التعليم الإلكتروني وذلك من أجل تحقيق أفضل معدلات الأداء الأكاديمي، حيث يوضح المعيار العناصر الأساسية في الهيكل التنظيمي والعلاقات والإجراءات الخاصة بوضع وتنفيذ سياسات التعلم الإلكتروني

من الأهمية بمكان حوكمة التعلم الإلكتروني وإدارته بشكل جيد، من خلال الآتي:

1- **التنظيم المؤسسي للتعلم الإلكتروني:**
- تعتمد المؤسسة في هيكليتها وحدة إدارية "أو أكثر" تتعلق بالتعلم الإلكتروني.
- تتولى الوحدة "الوحدات" أعلاه واجبات الإدارة والإشراف والتطوير، والتعليم المستمر المعلوماتي لذوي العلاقة في العملية التعليمية وفق آليات محددة ومعتمدة لعملها ومسؤولياتها.
- تحدد في هيكلية الوحدة مهام موظفيها وتخصصاتهم والكفايات التقنية والمعرفية لهم.

2- **التنظيم المؤسسي لطلبة التعلم الإلكتروني:** تعتمد المؤسسة التعليمية آليات أو إجراءات أو تعليمات تتضمن:
- قبول الطلبة في برامج المؤسسة التعليمية وحالات إنهاء علاقتهم منها.
- حقوق الطلبة وواجباتهم ووسائل محاسبتهم انضباطيا وأكاديميا.
- آليات واجراءات معتمدة تحدد طريقة حفظ سجلات الطلبة وتوفير وسائل حمايتها وشروط وكيفيات استرجاعها.

3- **التنظيم المؤسسي الإلكتروني للمقررات الدراسية:** تعتمد المؤسسة التعليمية واقسامها العلمية آليات تتضمن:
- تحديد الآليات والإجراءات الخاصة بمعادلة الساعات المعتمدة أو الفصلية التي درسها الطالب في برنامج آخر في إطار المؤسسة عند رغبته الانتقال إلى برنامج آخر في إطار المؤسسة، أو عند الانتقال إليها من مؤسسة أخرى.

- مقررات الساعات والوحدات الدراسية وتحديثها المستمر بما يتلاءم مع حاجة السوق وخدمة المجتمع.
- مناقشة وإعلان نسب إنجاز المقررات الدراسية.
- توزيع تنفيذ المقررات الدراسية بين التعلم الإلكتروني والتعلم داخل الصفوف الجامعية
- اعتماد آليات واضحة للدروس العملية.

4- **التنظيم المؤسسي الإلكتروني لإدارة عمليات التقييم بما فيها الاختبارات والامتحانات:** تعتمد المؤسسة التعليمية وأقسامها العلمية آليات لإدارة عملية التقييم الإلكترونية تتضمن:
- تنوع أساليب الامتحانات "الاختبارات"، وتعددها.
- السجلات الامتحانية واستيفائها المستلزمات الرسمية.
- المنصات الإلكترونية الامتحانية وتنوعها وتناسبها مع القدرات الإدارية والطلابية المتاحة.
- إعلان النتائج وإتاحة فرص الاعتراض عليها.
- عدد المحاولات الامتحانية وشروط انتقال الطلبة من مرحلة دراسية الى أخرى.
- وسائل التثبت من هويات الطلبة أثناء الامتحانات.
- أساليب المراقبة والإشراف الإلكتروني لسير العملية الامتحانية.

5- **التنظيم المؤسسي الإلكتروني للتقييم والمراجعة:** تعتمد المؤسسة التعليمية آليات شفافة لإعادة التقييم والمراجعة المستمرة بما يضمن متطلبات الجودة وتشمل:
- المنصات الإلكترونية المعتمدة في التعليم والامتحانات.
- تقييم أداء التدريسين والإداريين واعتماد مؤشرات التعلم الإلكتروني ونتائجه في التقييم.
- البنى التحتية الإلكترونية.
- رصانة العلمية الامتحانية وأنظمة الامتحانات.
- مشاركة الطالب في تقييم العملية التعليمية الإلكترونية..
- البرامج والدروات المستخدمة في تطوير المؤسسة وآليات التعليم.

ثانياً: البرنامج الأكاديمي

يهدف هذا المعيار إلى تحديد معايير تأهيل برامج التعلم الإلكتروني أو اعتمادها وضمان جودتها بما يتوافق مع تشريعات السلطات المكلفة بالتأهيل أو معايير هيئات الاعتماد وضمان الجودة وبما يضمن تحقيق القيمة الأكاديمية لهذه البرامج بما يتماثل مع نظيراتها من البرامج الأكاديمية الحضورية والتي تؤدي إلى تخريج طلبة ذوي كفاءة عالية في المجالات المعرفية المختلفة، ومن أهم ما يتضمنه الآتي:

1. أن تكون مؤهلات التعلم الإلكتروني مكافئة لمؤهلات البرامج الحضورية.
2. أتسام البرامج ومكوناتها بالتوافق الواضح ما بين أهداف التعلم من جهة، واستراتيجيات التدريس الإلكتروني ومحتوى المواد العلمية وأنماط ومعايير التقويم، من جهة أخرى.
3. توفير المؤسسة للبرامج التدريبية في البيداغوجيا الرقمية وتصميم المحتوى التدريسي لمدرسي المساقات.
4. تحديد المؤسسة للطلاب المواصفات التكنولوجية والمهارات اللازمة للتعامل مع محتوى المساق قبل تسجيله فيه.
5. إدارة جميع الخدمات المقدمة من داخل دولة المؤسسة المسندة للشهادة الجامعية، وأن تخضع للقوانين الفاعلة بهذا الخصوص. وفي حال وجود برامج تدار من الخارج، أن يتم التأكد من التزامها بالقوانين والمتطلبات المعمول بها في دولة المؤسسة المسندة للشهادة الجامعية.
6. تحديد الطاقة الاستيعابية للبرنامج ورفعها حسب توفر إمكانيات التأطير والتقويم وطبقا للقوانين والتراتيب المعمول بها في المنظومة الجامعية المعنية.
7. اعتماد البرنامج لنمذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية تكفل فيها التنوع والتعايش، وسيادة ثقافة حقوق الإنسان، وفق المعايير الدولية بذات الشأن.
8. تحديد نسبة التعلم الإلكتروني واللقاء المباشر ضمن المقررات أو البرامج المدمجة وفق متطلبات المنهاج والإمكانيات المتوفرة وذلك في بداية كل عام دراسي.

ثالثا: البنية التكنولوجية

يتطلب التعلم الإلكتروني توفير بنية تعليمية موثوقة، وبنية تحتية تكنولوجية ذات مواصفات مناسبة تحتوي على نظام رقمي بتقنية عالية، وتتوافر فيها مصادر تعلم إلكترونية ليتم تنفيذ هذا النوع من التعلم بجودة عالية، ونذكر بعض النقاط التالية التي يهدف هذا المعيار إلى تحقيقها وتوفيرها من الناحية التقنية والتكنولوجية لنجاح عملية التعلم الإلكتروني وهي:

1. توفير أنظمة تعليمية إلكترونية موثوقة لتحميل المواد التعليمية، وربطها مع المستخدمين ليتم الوصول إلى خدماتها بطريقه سهله وواضحة.
2. توفير منصات للتواصل المتزامن والتفاعلي بين أطراف العملية التعليمية.
3. توفير جهات مختصة بالمؤسسة للدعم الفني والتدريب على هذه الأنظمة والمنصات لجميع مكونات العملية التعليمية.
4. توفير برمجيات وأدوات تكنولوجية لبناء المحتوى الإلكتروني (Design e-Course) وكذلك توفير موارد بشرية للتدريب والدعم الفني.
5. الاحتفاظ بنسخ احتياطية من جميع البيانات المتوفرة على هذه الأنظمة والمنصات وذلك للرجوع لها عند الحاجة، ولمدة كافية لضمان الجودة وضمان عدم استخدام الحق في الإدارة التعليمية.
6. العمل على ربط نظام التعلم الإلكتروني مع الأنظمة الأخرى في المؤسسة كأنظمة التسجيل والأنظمة المالية.

7. توظيف كل جديد أو مستجد من الأجهزة، والحقائب والمواد التعليمية، ونظريات عملها وطرق تصميمها وإنتاجها، لدعم منظومة التعليم، أو أي من مكوناتها، ورفع كفاءة النظم التعليمية وتحقيق معايير الجودة.
8. توفير القاعات والمختبرات المزودة بأحدث تقنيات التعليم الإلكتروني وتزويدها بما يلزم من شبكات الاتصال والمعلومات.

رابعا: التعليم والتعلم والتقييم

يهدف هذا المعيار إلى ضمان جودة تصميم البرامج وتقويم مخرجات التعلم من خلال وضع إطار عام للركائز الاساسية الخاصة بتصميم مكونات برامج ومساقات التعلم الإلكتروني وتقييم مخرجات التعلم والتفاعل بين مختلف أطرافها.

أ. تصميم البرامج والمساقات

يهدف هذا المعيار الفرعي إلى تحديد المؤشرات اللّازمة لبناء محتوى تدريسي يتسم بالجودة العالية ويراعي جميع الجوانب الأكاديمية والتقنية بما يضمن الطرق الفضلى لتحقيق مخرجات التعلم، ومن ذلك ما يأتي:

1. توفير المؤسسة برامج تدريبية لمدرسي المساقات في البيداغوجيا الرقمية وتصميم المحتوى التدريسي وعلميات التقييم.
2. انسجام برامج التعلم الإلكتروني مع رؤية ومهمة المؤسسة.
3. وجود وصف تفصيلي لكل برنامج ويشمل أهداف ومخرجات التعلم للبرنامج والخطة الدراسية للبرنامج ومتطلبات القبول والتخرج
4. وجود وصف تفصيلي لكل مساق ويشمل أهداف ومخرجات التعلم وطرق التقويم والأنشطة والوقت الزمني للمساق واللغة المستخدمة في عملية التعلم وأن تكون جميع هذه المعلومات متوفرة للطالب قبل التسجيل في المساق.
5. كفاية المادة التعليمية والأنشطة وطرق التقويم لتحقيق مخرجات التعلم.
6. أن تكون قواعد الاتصال والمناقشة بين مدرس المساق والطالب واضحة ومعلنة للطالب.
7. توفير وسائل ووسائط تدعم تفاعل الطلبة مع محتوى المساق.
8. تصميم المادة التعليمية بحيث تتبع التقسيم المستقل للمواضيع لتسهيل التعلم الفردي وأن يتم تصميم نموذج موحد لكل جزء من المساق يحتوى على: مخرجات التعلم للمحتوى، ومقدمة للمحتوى، ومقدمة للأنشطة التعليمية، والمحتوى العلمي، والامتحانات القصيرة والمهام، وأمثلة عملية، وحلقات نقاشية، وتقويم زمني يحدد فيها مسبقا مواعيد الامتحانات وتسليم المشاريع وغيرها.
9. أن يعزز تصميم المساق الأنشطة التعليمية التفاعل بين المدرس والطلبة، والتفاعل بين الطلبة والمحتوى، والتفاعل بين الطلبة أنفسهم.

ب. تقييم مخرجات التعلم

يهدف هذا المعيار الفرعي إلى تحديد مؤشرات تقويم مخرجات التعلم بما يضمن التأكد من قياس مستوى الطلبة وأدائهم وإجراء عملية التقويم في بيئة اكاديمية مناسبة تضمن شفافية عملية التقويم، وتحقيق ذلك يتطلب الآتي:

1. العدالة والشفافية. في عملية تقويم الطلبة.
2. ربط عملية التقويم خلال تدريس المساق ونهايته مع مخرجات التعلم للمساق
3. أن تتنوع أدوات التقويم مما يسمح بقياس مدى تحقيق الطلبة لمخرجات التعلم المقصودة.
4. توزيع الدرجات المخصصة لأدوات التقويم بطريقة متوازنة مع مخرجات التعلم المستهدف قياسها.
5. ملاءمة أدوات التقويم مع مخرجات التعلم والمحتوى وآلية التعلم والتكنولوجيا المستخدمة من حيث الأساليب البنائية والنهائية للتقويم.
6. توفير إطار عام ينظم إجراءات تقييم تعلم الطلبة من حيث نوعية الأدوات المستخدمة وإجراءات تطبيقها وإطارها الزمني
7. وجود آلية معتمدة لنشر نتائج الامتحانات وتقويمات الطلبة.
8. توفر ضوابط وآلية معتمدة لفحص تظلمات الطلبة من نتائج الامتحانات والتقويمات المختلفة.
9. وجود آلية معتمدة وأدوات للكشف عن عمليات النسخ والانتحال والاستعانة غير الموثقة من مصادر أخرى .

خامسا: خدمات الطلاب

الطلاب محور العملية التعليمية، ويهدف هذا المعيار إلى ضمان توفير الخدمات الأساسية لهم - أكاديمية وإدارية - وتشمل بنية تعليمية موثوقة، تحتوي على نظام رقمي بتقنية عالية، وتتوافر فيها مصادر تعلم إلكترونية حديثة، ووسائط تعليمية جيدة ومتنوعة، يُكفل من خلالها وصول المعلومات بطريقة سلسة وبوقت قصير، وبطريقة تسمح بتسهيل عملية التواصل مع الطلاب، وتقديم الخدمات التعليمية لهم بكفاءة وجودة في مكان وجودهم، وتتحقق فيها رسالة البرنامج وأهدافه الأكاديمية المتمثلة بإعداد الطلاب، وتطويرهم وتنمية قدراتهم ومعارفهم وصولاً إلى الإنتاج والإبداع والتطوير المعرفي والتربوي لهم، ومن أهم الخدمات المقدمة التي يوفرها النظام وفقًا لمعايير ضمان الجودة ما يأتي:

1. توفير دليل إرشادي تقني يوضح كيفية استخدام النظام، ويسهم في حل إشكاليات التقنية.
2. توفير البوابة الإلكترونية التي تعد وجهة التعامل مع الطلاب، وتزويدها بخادم إلكتروني ذو كفاءة وجودة عالية، وربط شبكي فعال.
3. توفير متطلبات التعليم الملائمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.
4. توفير المواد العلمية إلكترونياً، في صورة رقمية بحيث يمكن الوصول إليها في كل وقت وفي أي مكان، وكذا تصميم محتواها التفاعلي بشكل عالي الجودة والدقة،
5. توفير مكتبة إلكترونية.

6. توفير خدمة الإرشاد الأكاديمي والمهني.
7. تدريب الطلاب وإكسابهم المهارات اللازمة لاستخدام وسائط الاتصال الحديثة.
8. ربط الموقع التعليمي بمواقع تعليمية أخرى لتوسيع دائرة اتصال الطلاب وضمان تفاعلهم.
9. توفير الروابط التي يصل من خلالها الطلاب إلى المواقع العلمية والمكتبات والمجلات الإلكترونية.
10. ربط جميع المواقع الإلكترونية أو المدونات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس بموقع المؤسسة حتى يسهل تواصل الطلاب مع الأساتذة سواء في جانب المقررات أو الاسترشاد الأكاديمي.
11. توفير منتديات حوارية لتواصل الطلاب ببعضهم وتبادل الأفكار والحوارات النقدية.
12. توفير رابط يضع عليه الطلاب أفكارهم وابتكاراتهم وأعمالهم التطويرية وآرائهم حول النظام ومقترحات تطويره.

سادسا: إجراءات ضمان الجودة

يهدف هذا المعيار إلى ضمان تحقيق أهداف ومخرجات التعلم المرجوة من البرنامج الأكاديمي من خلال نماذج وآليات معتمدة وإجراءات رقابية على مخرجات التعلم ومدى تحققها خلال العملية التعلمية وقياس أداء الطلبة ومدى رضا جميع الأطراف عن العملية التعلمية والأخذ بآرائهم لتطويرها.

➢ أولا: على صعيد المؤسسة

1. يجب أن يكون لدى المؤسسات إجراءات محددة وفق نمادح معتمدة لضمان الجودة يتم نشرها وتشكل جزأً من إدارتها الإستراتيجية، قد تتضمن السياسات المؤسسية للتعلم الإلكتروني أيضًا عناصر مكونات الجودة، والتي تشمل الدعم المؤسسي؛ تطوير المقرر؛ التعليم والتعلم؛ هيكل المقرر؛ دعم الطلاب، دعم أعضاء هيئة التدريس من خلال التدريب الإلزامي على التعلم الإلكتروني لأعضاء هيئة التدريس الجدد، البنى التحتية التكنولوجية، تقييم الطلاب (مصادقة المتعلم، تأليف العمل والامتحان، الأمان) والشهادة؛ وتدابير الأمن الإلكترونية.
2. على المؤسسات تحديد سياسة مدونة بممارسات تدابير الأمان الإلكترونية لاستخدام بيانات الطلاب (الخصوصية والأمان والموافقة وما إلى ذلك)، والتي تتعامل أيضًا مع الاحتيال والعواقب على الطلاب والموظفين الذين يتم اكتشافهم وهم يشاركون في سلوك احتيالي.
3. يتضمن تطوير وتنفيذ التقييم الإلكتروني تدابير وقائية تضمن مصادقة المتعلم وتأليف العمل.
4. يتم إنشاء المبادئ التوجيهية، وكذلك مدونات السلوك، لتشجيع السلوك المناسب عبر الإنترنت للطلاب وأن يتم دعمهم أيضًا في فهم قضايا الانتحال ويتم تدريب الطلاب على كيفية إعادة الصياغة والاستشهاد والمرجعية بشكل ملائم فيما يتعلق بكل من المصادر عبر الإنترنت .

5. يتوفر لدى المؤسسة سياسة وإجراءات معمول بها للاعتراف بالتعلم ويُنصح بالمؤسسات التي تقدم دورات دراسية دوليًا أن تكون على دراية بالسياسات والتشريعات الوطنية المتعلقة بالاعتراف بالمؤهلات التي اكتسبها الطلاب المقيمين في الخارج.

➢ ثانيا: على صعيد المحتوى والتعليم والتعلم والتقييم

1. توفر آلية ونماذج محددة ومعتمدة تحتوي على إجراءات التقويم للمقررات والبرامج ومجالات التقويم الدوري وزمنه (فصلي، سنوي) متضمنة المحتوى وأساليب التدريس والخدمات وملائمة التكنولوجيا وأساليب التقويم من خلال مؤشرات الأداء وذلك لمراقبة البرامج وتطويرها.
2. تحليل أداء الطلبة في الامتحانات والأنشطة وتحديد مدى تحقق مخرجات التعلم المستهدفة وأهداف البرنامج.
3. توفر معلومات وبيانات حول رضا الطلبة عن طريقة تنفيذ البرنامج والعملية التدريسية والمحتوى وأداء المدرسين.
4. توفر تقارير التقويم والمراجعة التغذية الراجعة من كافة أطراف العملية التعليمية وتحدد الملاحظات والتعديلات المطلوبة وتبين التطويرات المنفذة على البرامج وفق نتائج التقويم السابق.
5. يجب أن تخضع المؤسسات لضمان الجودة الخارجية بما يتماشى مع المعايير العالمية المعتمدة على أساس دوري ويجب أن يتناول ضمان الجودة الخارجي فعالية عمليات ضمان الجودة الداخلية المنفذة.
6. يجب أن يكون لدى المؤسسات استراتيجية وعمليات محددة لتصميم برامجها والموافقة عليها، يجب تحديد المؤهلات الناتجة عن البرنامج مع الإشارة إلى تحقيق معايير الإطار للمؤهلات الوطنية للتعليم العالي.
7. يتم اختيار منهجيات التدريس وأنشطة التعلم بهدف تحقيق مخرجات التعلم وأن تكون طرق التقييم الإلكتروني مناسبة للغرض، مما يسمح للطلاب بإثبات مدى تحقيق نتائج التعلم المستهدفة.

➢ ثالثا: على صعيد الطلبة ومخرجات التعليم

إجراءات ضمان الجودة (الطلبة ومخرجات التعليم):

- يتم مراعاة احتياجات الطلاب عند تطوير نموذج التعلم وتصميم المناهج.
- يتم إبلاغ الطلاب المحتملين بالمتطلبات المتعلقة بالمعدات والتعلم الإلكتروني والمهارات الرقمية والمعرفة المسبقة والمواضيع الأساسية والحضور.
- يتم إطلاع الطلاب على عبء العمل والنموذج التربوي لبرنامج التعلم الإلكتروني.
- يتم إبلاغ الطلاب بوضوح عن آلية التقييم الإلكتروني.
- التأكد أن الطلاب على دراية بقواعد الانتحال.
- يتم تدريب الطلاب على كيفية إعادة الصياغة والاستشهاد بشكل ملائم فيما يتعلق بالمصادر من الإنترنت او المصادر المطبوعة.

- يتلقى الطلاب إرشادات/تدريباً على استخدام مصادر التعلم الإلكتروني (VLE، المكتبة الإلكترونية، وما إلى ذلك).
- ساعات الدعم شفافة وتناسب احتياجات الطلاب؛ على سبيل المثال، تعتبر فترات ذروة الطلب (الأمسيات وعطلات نهاية الأسبوع والعطلات وما إلى ذلك).
- تنشر المؤسسة معلومات عن معدلات الإنجاز ومعدلات النجاح ومعدلات التسرب.

➢ رابعا: على صعيد هيئات التدريس

يهدف هذا المعيار إلى ضمان تمتع أعضاء هيئة التدريس في برامج التعليم الإلكتروني بالخبرات و**الجدارات الأكاديمية والتقنيات المطلوبة لضمان جودة التعليم، وكذلك ضمان قيام المؤسسة في الاستمرار بتدريبهم وتطويرهم وتوفر الدعم التقني لأعضاء هيئة التدريس اللازم لضمان جودة التعليم وتحقيق هذا المعيار يتطلب الآتي:**

1. أن تكون هناك سياسات وضوابط معتمدة تنظم أساليب عمل أعضاء هيئة التدريس والأنشطة المطلوبة منهم من أنشطة خلال فترة تدريس المادة التعليمية.
2. وجود سياسات تضمن توفير الدعم الفني والتقني لأعضاء هيئة التدريس.
3. وجود متطلبات واضحة لخبرات أعضاء هيئة التدريس التي تتماشى مع أطر التعلم الإلكتروني ووضع لائحة تحدد المهارات والخبرات والشروط الواجب توافرها في أعضاء هيئة التدريس في برامج التعليم الإلكتروني بشكل واضح ودقيق.
4. أن يتم وضع آلية واضحة وعادلة لاختيار أعضاء هيئة التدريس من اصحاب المهارات والخبرات اللازمة بأساليب التعلم والتقويم الإلكتروني.
5. وجود برامج تدريبية خاصة لأعضاء هيئة التدريس الجدد.
6. وضع خطط واستراتيجيات لتطوير وتأهيل أعضاء الهيئة التدريسية للاستفادة من مختلف البرامج والتقنيات والنظم الحديثة وتوظيفها بما يخدم العملية التعليمية.
7. يجب أن تضمن المؤسسات كفاءة المدرسين ويجب أن تطبق عمليات عادلة وشفافة لتوظيف وتطوير مهارات العاملين والمدرسين.

سابعاً: أمن المعلومات وسريتها والملكية الفكرية والاخلاقيات

تعد خصوصية وسرية المعلومات والبيانات من القضايا المهمة التي تحكم العمل في البيئة الإليكترونية، وهناك مستجدات تكنولوجية توجب تبني مواثيق للأخلاقيات، لضمان حقوق الافراد والمؤسسات، في مجالات عدة لا سيما في مجال التعليم الإلكتروني، الذي يجب أن يضمن الآتي:

1. توفير بيئة آمنة على المنصات المختلفة لحفظ حقوق المستخدمين ومراعاة خصوصية البيانات والمعلومات.
2. حفظ حق الفرد في الحفاظ على سرية وأمن معلوماته.
3. توفير نوعية المعلومات ودقتها: يتطلب استخدام التعليم الإلكتروني توفير معلومات ذات نوعية ودقة عالية، للوصول الى مخرجات تعليمة ذات جودة.

4. حماية حقوق الملكية الفكرية من خلال تشريعات لحماية حقوق منتجي البرمجيات والمواد التعليمية وغيرها لأحداث التوازن بين مصلحة مصممي الخدمة ومقدميها ومتلقيها.
5. الحفاظ على حقوق المبدعين والمؤلفين والمنتجين لهذه لمختلف الوسائط والوسائل.
6. مراعاة الأبعاد المهنية والأخلاقية وحقوق الإبداع الفكري.
7. ضمان تدابير الأمن الإلكترونية (حماية كلمة المرور، والتشفير، وأنظمة النسخ الاحتياطي، وما إلى ذلك) من معايير الجودة لضمان سلامة المعلومات وصلاحيتها.
8. الالتزام بأخلاقيات استخدام الانترنت.
9. تجنب الغش الأكاديمي أو الاحتيال.
10. تجنب الإضرار بسمعة وببيانات الآخرين

العمل التشاركي الوطني والإقليمي والدولي

- بناءً على التوصيات والمخرجات لفريق الخبراء في التعلم الالكتروني على العمل التشاركي العربي، حيث أن هناك امكانية لتطوير برامج تعليمية مشتركة تحتوي مساقات ومقررات الكترونية معتمدة، يستطيع من خلالها الباحثين والطلبة الاستفادة منها.
- نشجع أيضا على الاستفادة من الجهات ذات الخبرات السابقة من المؤسسات التعليمية الرائدة اقليميا ودوليا بالتعليم الإلكتروني سوا في تنظيم دورات تدريبية فنية وتدريسية وإدارية للتخطيط والتنفيذ لبرامج التعليم الإلكتروني.
- نوصي بتطوير اتفاقيات التعاون والشراكة وطنيا وإقليميا ودوليا في مجالات التعلم الالكتروني وعلى مختلف الأصعدة البيداغوجية والتكنولوجية وعلى مستوى الموارد الرقمية والتشجيع على تبادل الخبرات.
- ضرورة تعزيز اتفاقيات الاعتماد أو التأهيل المشترك واتفاقيات الإشهاد المزدوج co–diplomation بين الجامعات إقليميا ودوليا لتأمين التكوين وإسناد شهادات جامعية في تخصصات واعدة وذات تشغيلية عالية وتحترم المعايير الدولية.
- واخيرا يؤكد المكتب على ان العمل التشاركي على المستوى العربي يمكن ان يؤسس لمرحلة جديدة للتعاون في مجال تطوير التعليم وتوظيف التكنولوجيا والاساليب الحديثة التي تزيد من جودة التعليم في الوطن العربي.

أحكام عامة

1. يتم الترخيص واعتماد البرامج التعليمية بنظام التعلم الإلكتروني وفق التعليمات والإجراءات والمتطلبات التي تصدر عن الجهة المختصة في دولة المؤسسة.
2. يجوز لمؤسسات التعليم العالي التي تعمل بنظام التعليم بالانتظام، طرح برامج تعليمية بنظام التعلم الإلكتروني، أو التعلم المدمج، وفق معايير الجودة الواردة في هذه الوثيقة، والشروط والإجراءات التي تصدر عن الجهة المختصة في دولة المؤسسة.
3. يتم تطوير التعلم الإلكتروني بإدماج تطبيقات الواقع الافتراضي (Virtual Reality) والمبنية على التفاعل لتساعد في بناء المساقات العملية التي تعتمد على التطبيق كالمساقات الطبية والهندسية والتي تجد صعوبة في تدريسها بأسلوب التعلم الإلكتروني.

التوصيات

توصي اللجنة بما يلي:

1. تحديث وتطويع التشريعات والقوانين الوطنية المتعلقة بالتعليم العالي لمواكبة التعاملات الإلكترونية التي تفرضها البيئة الرقمية والاعتراف الوطني والإقليمي

المتبادل بالشهادات والدرجات العلمية لبرامج التعلم الإلكتروني التي تتوافق مع ما تضمنه الإطار المرجعي.

2. توجيه الجهود للتوعية بمفهوم التعلم الإلكتروني، وأهميته، ومزاياه، ونشر ثقافة الجودة والثقافة المعلوماتية والإلكترونية، على مستوى مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي.
3. اتخاذ الإجراءات التي من شأنها الإسراع في تبني برامج التعلم الإلكتروني على مستوى مؤسسات التعليم العالي، لما لها من فوائد علمية واقتصادية.
4. تطبيق معايير ضمان وضبط الجودة في التعليم الجامعي الإلكتروني، وتشكيل فرق عمل على مستوى الكليات في الجامعات العربية، لدراستها وبيان شروط تطبيقها، والاهتمام بتطويرها في ضوء تنامي المنافسة في تطبيقات هذا النوع من التعلم إقليمياً ودولياً.
5. تبادل الخبرات فيما يتعلق بتجارب الدول العربية في التعلم الإلكتروني والوقوف على التحديات والسلبيات ووضع الخطط والمعالجات اللازمة لتجاوزها، وكذا تبادل الخبرات الأكاديمية للوقوف على أحدث النظم العالمية وترجمتها على أرض الواقع.
6. تبني وزارات التعليم العالي في الوطن العربي مشروع تدريبي لأعضاء هيئة التدريس ومساعديهم والمكلفين بوضع وتطوير المناهج التعليمية، وكذا الإداريين والفنيين في الجامعات التي تقدم برامج بنظام التعلم الإلكتروني من أجل التعامل مع وسائط التعلم الإلكتروني ومواكبة أحدث النظم التكنولوجية التي تحقق التفاعل بين الطالب والمعلم.
7. وضع الأسس والتعليمات التنفيذية لكل ما يتعلق بتنظيم وإدارة عملية التعلم الإلكتروني في المقررات والبرامج المدمجة.
8. تكليف مراكز ضمان الجودة بالمساعدة في التخطيط والمراجعة والتقييم لنتائج التعلم والتحسين المستمر للأداء.
9. الاستفادة من الجهات ذات الخبرات السابقة من المؤسسات التعليمية الرائدة بالتعلم الإلكتروني في تنظيم دورات تدريبية فنية وتدريسية وإدارية للتخطيط والتنفيذ لبرامج التعلم الإلكتروني في المؤسسة.
10. مراعاة الظروف الموجودة في بعض الجامعات العربية مثل الأعداد الكبيرة للطلاب وضعف تطبيق معايير جودة التعليم وحل الإشكاليات المتعلقة بذلك.

الملحق

التجارب العربية والأوروبية

التجربة الأردنية:

- تعليمات و معايير اعتماد وجودة برامج (online learning)
يرجى التواصل مع وزارة التعليم العالي الأردنية

-أسس التعلم المدمج في الجامعة الأردنية
http://units.ju.edu.jo/ar/LegalAffairs/Lists/Regulations/DispForm.aspx?ID=276&ContentTypeId=0x0100C7850F392E786A439F935E088708707E

التجربة الإماراتية

E–learning standards for licensure and accreditation, Commission for Academic Accreditation (CAA), UAE,
https://www.caa.ae/caa/images/elearningStandards.pdf

التجربة السورية

- اللائحة الداخلية للجامعة الافتراضية السورية
https://svuonline.org/ar/content/
- إجرائية ضمان الجودة في الجامعة الافتراضية
https://svuonline.org/ar/quality/faq
- دراسات عن التعليم الافتراضي
https://pedia.svuonline.org/course/view.php?id=6

التجربة اليمنية:

- التعلم عن بعد ،كلية العلوم الاجتماعية والتطبيقية
- كلية العلوم الاجتماعية والتطبيقية: https://fsas-adenuniv.net/

التجربة التونسية :

موقع جامعة تونس الافتراضية
https://www.uvt.rnu.tn/
الأمر الحكومي عدد 430 لسنة 2019 مؤرخ في 6 ماي 2019 المتعلق بضبط مهام جامعة تونس الافتراضية وتنظيمها الإداري والمالي وقواعد سيرها
https://www.uvt.rnu.tn/documents/doc-ar/2019-430.pdf

التجربة الفلسطينية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، فلسطين http://www.mohe.pna.ps/

التجربة الأوروبية

Considerations for quality assurance of e-learning provision, European Association for Quality Assurance in Higher Education AISBL 2018, Brussels. ENQA AISBL.
http://www.enqa.eu/index.php/publications/papers-reports/occasional-papers