أزمة الجودة فى التعليم أون لاين Online

المؤلف

Nancy K. Parker

تعريب

د.أحمد صادق عبد المجيد
أستاذ مشارك بجامعة الملك خالد- كلية التربية بأبها

مقدمـة:

مع كثرة وتعدد المنتجين لبرامج التعليم أون لاين Online ، والتحديات التى يواجهها المسئولون فى الحكومات والمؤسسات التعليمية، وهيئات الاعتماد فيما يختص بهذا النوع من التعليم، فليس مستغرباً أو مفاجئاً على الطلاب، والمؤسسات المختلفة أن يسمعوا عبارة"احذر أيها المشتري !!"فالبيئة الحالية تلزم المنظمات أن تظهر جودة خدماتها بصورة مفهومة وواضحة للجميع خاصة الطلاب، وهيئات التدريس، والمؤسسات الحكومية ذات الصلة.

وفى هذا الجانب توجد محاولات ومساهمات متميزة لتعريف معايير الجودة بالنسبة للتعليم أون لاين؛ وذلك من أجل التخفيف من شك المسئولين الأكاديميين فى مجال التعليم والذين اعتادوا على التعليم والتعلم وجهاً لوجه.ووجود هذا الشك يستلزم تناول التعليم أون لاين بمزيد من المناقشة وتبادل الآراء حول ضمان الجودة فى التعليم العالي بوجه عام وفى التعليم أون لاين بوجه خاص.

ويرى منتجو برامج التعليم عن بعد أن سبب قلة القبول بين زملائهم لبرامج التعليم عن بعد يرجع إلى التحول السريع فى الصيغة والبيئة المعرفية التى خضع لها التعليم العالي فى 15 سنة الماضية.وفى كثير من الحالات يجب الاعتراف والتسليم بأنه لم يتم إدراك قدرة أساليب التعليم الإلكتروني بشكل كامل فى تنفيذ المقررات أون لاين.وأن سبب ذلك قد يرجع نتيجة نسخ وتكرار بيئة الحجرة الدراسية التقليدية، بدلاً من الاهتمام بتفعيل صيغات وأشكال جديدة فى بيئة التعليم أون لاين ذو الطبيعة التفاعلية.

فضلاً عن ذلك فإن، إيجاد مقاييس مقارنة بالنسبة لمقدرة وكفاءة أى أسلوب من أساليب التعليم أون لاين يكون صعباً عندما يكون التركيز على جوانب وأسئلة تتعلق بضمان الجودة يصعب تحقيقها أو الحصول على إجابات لها فى منظومة التعليم العالي.

ومع وجود صراع طويل المدى والمستمر فى القيم بين النماذج التى تقدمها الشركات والخدمات العامة، فإنه يجب الإقرار بـأن هذه التوترات دفعت إلى مناقشة ما هى المعايير المطبقة حالياً (معايير داخلية) قبل الانتقال إلى الجانب الأكثر أهمية وفنية والخاص باستعراض المعايير المقترحة بواسطة لجان هيئة ضمان الجودة المختلفة(معايير خارجية).

وبعد مناقشة أنشطة سياقات ضمان الجودة فى التعليم العالي بوجه عام، ومناقشة البنيات المعرفية الموضحة عبر التعليم أون لاين يجدر بنا فحص معايير الجودة التى تم اقتراحها من أجل التدريس والتعليم أون لاين فى أربع مناطق هى:استراليا، المملكة المتحدة، كندا، الولايات المتحدة.من أجل الحصول على الاعتماد الاكاديمى والذى يكشف عن توترات شديدة فرضها الخضوع المدفوع من الخارج والتحسينات المدفوعة من الداخل.

وعلى الرغم من أن أساليب العمل التنظيمي لهيئة ضمان الجودة تتنوع بشكل كبير فى استراليا، والمملكة المتحدة، وكندا، والولايات المتحدة إلا أنه لا يزال يوجد أساس مشترك كاف لتأسيس بعض الخصائص العامة - وبأسلوب علمي- نحو التعليم والتعلم أون لاين .وعلى المستوى الأساسي توجد خصائص أساسية للتعليم أون لاين تتمثل فى:

1- توفير عبارات واضحة خاصة بالأهداف التعليمية.
2- الالتزام المؤسسي (النظامي) من المعلمين والمتعلمين.
3- المشاركة التعاونية التي تسهم فى تحسين بيئة التعليم والتعلم.

وعلى مستوى أوسع، فإن كل مشروع من المشروعات التى تسعى إلى تأسيس معايير الجودة الخاصة بالتعليم أون لاين يبدو أنه يستهدف ترسيخ مجموعة من القيم التى تقدرها الإدارة المسئولة ، وتستطيع قياسها.كما أنها تدرك أن مصطلحات "الجودة" ،و"التعليم أون لاين" تكون محملة بالكثير من الافتراضات.

وفيما يلي مناقشة لبعض قضايا الجودة فى التعليم أون لاين:

أولاً:القضايا التعريفية (قضايا التعريف):

يتمثل أكبر تحدى بالنسبة لتعريف الجودة فى أى منتج أو أى خدمة فى أن الجودة خبرة نسبية تدرك من خلال مستوى توقع الفرد، ذلك لأن الجودة تكمن بالضرورة فى عين أو نظر مشاهديها من النظرة الأولى، فإن الأنظمة المهتمة بهذا المفهوم يجب أن تأخذ فى



الاعتبار هذا الجانب وتحاول الاهتمام به فى شكل تمرينات وتدريبات على الذاتية.

تكون الجودة فى التعليم العالي الجودة تركيباً نسبياً حيث توجد وتختلف وجهات النظر الفريدة وتفسيرات المشاركين والمساهمين(الطلاب، والخريجين، وأعضاء هيئة التدريس، والإداريين، والآباء ، ولجان الفحص، وأصحاب الأعمال، والشركات، والتشريعات، والهيئات الحكومية المحلية وجمعيات ، واتحادات الاعتماد والجمهور العام).يلى ذلك إن فعالية ووظيفة أى أنشطة لتحسين الجودة تتمثل فى القدرة على دعم الموافقة على الأهداف العامة المشتركة التى تحاول المؤسسة تحقيقيها، وعلى أى حال فإن دعم أهداف المؤسسة يكون صعباً بدرجة كبيرة عندما يكون مصطلح "الجودة" محملاً بمجموعة سلبيات نتيجة الإدارة الفاشلة التى لا تهتم أو تقتنع كثيراً بهذا الجانب.

وفى كثيراً من المؤسسات يفهم "مصطلح الجودة" على أنه اختزال لـ"مصطلح إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM)" أو أنها ابنة عم "تحسين الجودة المستمر CQI" ، ويعتقد البعض أن هذا الفهم وصل للقمة ثم تراجع فى القرن الماضي، ومازالت صياغة النماذج الحديثة وأمثلة البحث والمتابعة بواسطة المؤسسات الفردية، أو تقدير الأيزو9000 فى التعليم عن بعد توضح أن مصطلح "إدارة الجودة الشاملة TQM "لا يزال عنصراً أساسياً فى مؤسسات التعليم العالي، على الرغم من المشكلات الناتجة عن حقيقة أن لغتها تحتمل أعمالاً تشاركية فى أعمالها.

وتهتم منظمة المعايير الدولية بمبدأ المركزية فى متابعة الجودة والسعي لتحقيقها لتأسيس العمليات التى تزيد من الخدمة إلى أقصى درجة من أجل رضا العملاء، والضغط من أجل تطبيق أساليب الإدارة على التعليم العالي والذى نتج من الثقة فى أنظمة التعليم ما بعد الثانوي ومن نمو أنظمة الرقابة التى تشرف عليها الدولة.

لقد أدت أول مراجعة ل"إدارة الجودة الشاملة" و"تحسين الجودة المستمر" إلى إثارة وتحفيز الحوار عن معانيها الاجتماعية والفنية وأظهرت الفصل بين فلسفة الإدارة وأغراض المؤسسة التى تقترح من أجلها، وهندسة أو إعادة هندسة الأنظمة المصممة لضمان أن عمليات الصناعة سوف تفي بالمواصفات الفنية التى يبدو أنها تتضمن تناسقاً قد لا يكون ممكناً أو حتى مرغوباً فيه خاصة فى البيئة الدينامكية غبر المتجانسة الخاصة بمجال التعليم العالي.

وفى ظل هذا المنظور والذى يتمثل فى رؤية وإرضاء وقناعة العميل، تكون بديل باهت عن الإسهامات فى المعرفة وتكوين المجتمع المحلى وأنشطة القيمة المضافة، وبدأت مساحة الحوار فى مجال الجودة تضيق وتضيق إلى المصطلحات إلى أن وصلت المناقشة إلى مستوى السفسطائية قصيرة، النظر وذلك بالنسبة للكثيرين داخل الجماعات العلمية عالم "المتعلم كمستهلك والمعلومات كسلعة".

وإذا كانت هذه الملاحظات موجودة بشكل صحيح، فإنه من العدل أن نسأل لماذا يشارك الفرد فى مناقشة الجودة بالنسبة إلى أى شكل من إشكال التعليم؟لماذا لا يقف بالضبط على الجوانب المحددة للحجرة الدراسية والمكتبة والمعمل؟وتكمن الإجابة على هذا السؤال فى كيف يمكن أن تكون المعاني المتنازع عليها إشارات لعلاقات القوة والمقاومة؟

وتقليدياً،فإن الجامعات هى التى حققت الجودة فى السلوكيات والمساعي الفكرية عبر احترافية الأكاديميين، ومبادئ الدراسة العملية فى هذه المؤسسات، ومن خلالها تم توصيل تلك المعايير إلى الطبقات والصفوف الاجتماعية والسياسية المختلفة.

ويجب أن نسلم فى البداية بأنه مع التحول إلى التكنولوجيات اللاسلكية، التعليم يبدو أون لاين جيداً كإختزال للأنشطة الممكنة بواسطة الكمبيوتر أو الويب، ومع ذلك يحتوى المصطلح على نوع من الجذب لأنه يحمل معنى وجود روابط بين مجتمع المتعلمين .ولا يزال يدوى مصطلح التعليم أون لاين بالمجتمعات المحدودة والمقيدة ذات الإمكانيات والخبرات الخبرات التحويلية بدلاً من الرؤية النفعية الصارمة أو المشتتة للمعلومات على الشاشات، وهذه السمة تميز بين أنظمة التعليم، والتعلم أون لاين ، والنشر المؤسس على الويب.ويوجد أيضاً تقارب نوعي بين أساليب التعليم عن بعد،وأساليب التعليم ووجهاً لوجه والتي يتم تنفيذها فى الكثير من المساحات الجامعية.

ومع تعدد وكثرة أدوات الويب التى من السهل الوصول إليها، فإن الخطة الدراسية والمنهج الخاص بمقرر ما يمكن توصيله إلى البيئة المنزلية الخاصة بالطلاب، وتوجيههم إلى المجلات الإلكترونية أو مواقع الويب المناسبة ونلقى الواجبات بواسطة البريد الإلكتروني لم تعد الأدوات والأدوار السابقة كافية للحصول على الجودة، ومن ثم وجب الاهتمام بتوفير بيئة تعلم وتدريس أون لاين متميزة عالمياً.



وبالنظر إلى ناشرى الكتب الدراسية فإنهم يتكيفون ويوفرون سلسلة متزايدة من أنظمة المحتوى التى تنقل إلكترونياً عبر مواقع الويب المصاحبة والموصفة للعميل؛ وذلك لتحل محل مرشدي الطلاب التقليديين، وعندما تتزاوج وتتوافق هذه الموارد مع أنظمة إدارة بيئة التعليم أون لاين فإنها تبدأ فى التشكل، ولكن بالرغم فإن مشاركة الطلاب والمعلمين المدربين لا تزال سطحية.

وتمثل بيئة التعليم أون لاين بيئة جيدة تجمع بين التعاون والاتصال وتنشيط المحتوى مع جماعة المتعلمين وأنشطة ومهام تعلم مستقلة.وبشكل أكثر تحديداً، فإن قدرة الطلاب على المشاركة فى أنشطة التعلم التفاعلية اللامتزامنة تعد العلامة المميزة لهذا النوع من التكنولوجيا.كما أن المرونة الملازمة فى الأنشطة اللامتزامنة تتحدى افتراض أن الاقتداء بالحجرة الدراسية يشكل أفضل ممارسة فى بيئات التدريس والتعلم أون لاين، ومع ذلك، فإن درجة إثراء التكنولوجيا للبيئة المعرفية فى مؤسسات التعليم العالي تبقى محل خلاف.وإذا كان أنصار هذا الاتجاه قد أفرطوا فى ذكر التغيرات التى حدثت نتيجة تطبيق تكنولوجيات التعليم أون لاين القائمة على الويب، فذلك يمثل سؤالاً آخر يستحق المناقشة.

ثانياً: تحول بنية المعرفة ونماذجها:

على الرغم من أنه يوجد الكثير من الأمثلة على تطبيقات تكنولوجيا الكمبيوتر فى الحجرات الدراسية لمدة كبيرة من الزمن قبل عام 1995م، لكن كان لكل من "ميشيل دولينس"،و"دونالد نوريس"أفضل إصدار تلك المتمثلة فى الدعوة إلى الصحوة" بالنسبة للمديرين فى التعليم العالي، وفى تحويل التعليم العالي، حيث أشارا إلى ضرورة تقديم طرق وأساليب للكليات والجامعات لتحقيق التجول والانتقال من العصر الصناعي إلى عصر المعلومات.وعلى الرغم من أنه لم يتم إدراك وتحقيق رؤيتهما بالنسبة للمستقبل على نطاق واسع، لكن من الواضح لنا أن المرئيات التى قدماها حصلت على قبول فى مؤسسات التعليم العالي.

وهذه المرئيات تتضمن تحولاً فى الوصول للمعرفة من خلال تجمعات الموارد التدريسية والتعلم التكاملي الدائم وتغير دور أعضاء هيئة التدريس من موصلين وناقلين للمحتوى إلى مراقبين ومسهلين للتعلم.وأكثر التغييرات اختراقاً ونفاذاً هو التحول من بؤرة التركيز على المعلم إلى التركيز على المتعلم، والتفاصيل الأحدث عن هذا الموضوع وضحت أن قدرات وكفاءات الانترنت قد غيرت الأدوار التقليدية للكلية أو الجامعة إلى أن تكون:



1- مصدراً للبحث والحصول على المعرفة الرائدة المبتكرة.
2- أرشيفاً وبوابة ومدخلاً للمعرفة.
3- موزعا للمعرفة المتقدمة.

وإذا لم يعد إنتاج المعرفة ونشرها وتوزيعها مجال التعليم العالي، فإن أدوار مؤسسات ما بعد التعليم الثانوي بالنسبة للشبكات العالمية تزداد قابليتها وتعرضها للنقد، فالحاجة للاتصال والتواصل بين الأفراد سوف تصبح ضرورية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس على السواء.

ومقاييس الجودة التقليدية المرتبطة بضمان الجودة والاعتماد لا تناسب هذا المناخ الجديد من التعليم والتعلم, مثلاً من بين المقاييس الشائعة وحدة التكلفة، وزمن الجلسة الذى يترجم على بيئة التعليم أون لاين وهذا قد لايناسب ما يدور فى المناهج التعليمية ومع ذلك يعلن جولد Gold وهو مدير التعليم العالي فى الاتحاد الأمريكي للمعلمين أن مقدار الوقت الذى يقضيه الطالب فى الفصل لا يزال مقياساً مهماً للجودة.

وفى بيئة التعليم أون لاين، فإن المقاييس تعتمد على المدخلات مثل:متوسط الطلاب المنضمين، وعدد الطلاب، ومؤهلات المتعلمين، ومؤهلات المعلمين المدربين، وتطوير الأنظمة أو المخرجات مثل:الأعداد التى تكمل المقررات، ومعدل القناعة، والرضي عند كل من الطلاب والخريجين، والدخل الناتج من التعليم، والملكية الفكرية، والشركات التجارية ولكن يوجد نقص فى المقاييس التى تتناول جودة بيئة التعليم أون لاين.

وقد لخص والاس وند Wallace Pond بعضاً من النماذج المعرفية القديمة والجديدة الخاصة بالاعتماد وضمان الجودة، ووفقاً لآراء "لاس وند" يمكن وصف نماذج البنية المعرفية القديمة بما يلى:

1-تركز المؤسسة على المعلم.
2-المؤسسة ذات طابع مركزي وسيادي.
3-سيادة المعلم على عملية التعليم.
4-أسلوب نقل وتوصيل المقرر الدراسي مفرد.

<u>وعلى العكس مقاييس النماذج الحديثة يمكن أن نشاهدها على أنها:</u>

1-تركز على المتعلم.
2-محلية وقومية وعالمية.
3-مفتوحة وتعاونية ومرنة.
4-التوزيع والنقل الموزع.

يعد الوصول الجيد عبر أنظمة التعليم المؤسس على الويب يعد من أولويات مؤسسات التعليم العالي فى

العصر الحالي نظراً للتغيرات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة.وإذا كان الوصول الواسع يوصف على أنه ميزة للتنمية الاقتصادية أو إصلاح التفاوت الاجتماعي فإن ذلك يعد من السمات الأساسية التى يأخذها فى الاعتبار النماذج الجديدة للتعليم أون لاين.

والجانب الاقتصادي القوى يمكن أن يجعل التعليم متوفراً بشكل كبير، وفى هذا الجانب يمكن للشركات التجارية أن تدخل سوق التعليم المعتمد على الكمبيوتر من خلال التعاقد من أفضل الأساتذة الجامعيين لتوفير المقررات المبنية على الفيديو، وقد يؤدى هذا النمط إلى وجود طالب مستمع سلبي،كما أن مؤيدي مثل هذه النماذج فقدوا مغزى وأهمية التكنولوجيا التفاعلية والمتمثلة فى التعليم أون لاين.

ويوجد نوع من الجدل والنقاش انبثق من حقيقة أن جملة ما ينقل فى بيئة أون لاين يتكون من وحدات متباينة وموجهة إلى مهارات أو كفايات (جدارات) وظيفية معينة.لكن من العدل أن تكون أهداف التعليم العالي أوسع وأعرض من أهداف وأغراض تدريب الشركات التجارية المنتجة فى معظم الأحيان للتعليم أون لاين.

ولقد قدم بعض النقاد أمثال "ديفيد نوبل"آراء عجيبة عن غزو التكنولوجيا للحجرات الدراسية، فلقد وصف الجانب المظلم فى الويب بأنه "ميل واتجاه الشركات التجارية للتغلغل داخل مؤسسات التعليم العالي،كما أنه استغلال للعمالة المعرفية والاهتمام بالجانب الربحي على حساب جودة المنتج، ومن ثم فهو يرى أن الاندفاع نحو التعليم أون لاين هدفه الأساسي خدمة الشركات التجارية ، ومن ثم يرى أن دخول هذه الشركات فى قطاع التعليم بعد الثانوي يعد خطراً كبيراً.

والروية البديلة للنماذج فى العصر الرقمي تتضمن تعليماً يمكن الأفراد من التعليم عن بعد من أجل التنمية الشخصية والتعليمية والاقتصادية لأفراد المجتمع.وهذا يتطلب إعادة فهم وتصور بواسطة المتخصصين الأكاديميين (المجمع العلمي) وعدم ترك المصطلحات التى يتم من خلالها تقييم التعليم أون لاين لساحة السوق أو البيروقراطيات المخلدة ذاتياً لدى بعض الأفراد.

ثالثاً:المعايير من أربع دول:

1- استراليا:

إن صياغة وتشكيل أنظمة ضمان الجودة للتعليم أون لاين على المستوى القومي، والإقليمي، كانت مدفوعة فى السنوات الأخيرة نتيجة التطورات الدولية، والوصول العالمي للإنترنت، كما أن طرق وأساليب تنظيم الأنشطة



العابرة للمؤسسات القومية قد سمح للعاملين والأفراد الخادعين بأن يظهروا فى المؤسسات المختلفة.

وتوجد استجابة لدعم التعليم الاستهلاكي بواسطة بعض المواقع مثل www.About.com/education وببساطة أنه لا يبدو أخلاقياً أن نترك الطلاب يتحملون كل المخاطر بالنسبة لمنتجات التعليم أون لاين.ولقد تضمنت الاستجابات البديلة محاولة لتنمية وتطوير أنظمة ضمان الجودة والاعتماد، ولقد تنوعت الاستجابات والاهتمامات المحلية والقومية لضمان الجودة، فأصبحت 394 إجراءات محاسبية ومراجعة للجودة تشرف عليها الدولة، كذلك توجد إجراءات وفروق أخري تعكس الشكوك المرتبطة بالتعليم عن بعد بصفة عامة.

وتمتلك استراليا أداة ووسيلة قومية فى شكل "بنية المؤهلات" من أجل حماية جودة البرامج التدريبية والتعليمية الخاصة بها.وحتى أن استخدام مصطلح "الجامعة"قاصر على التشريع الحكومي للدولة فقط أو تشريع وقانون المقاطعة، وعلى الجامعات أن تشارك بصورة مستمرة فى عمليات التخطيط والتقييم الذاتي التي تمثل مصدر قوة وتمكن هذه الجامعات من أن تضمن عائدات الجودة من جانب طلابها والمجتمع المحلى الأوسع.وقد تم تقديم إطار عمل لسياسة الحكومة الاسترالية كأداة للتسويق من خلال امتلاك هيئات مركزية منفصلة على درجة عالية من الوضوح تكون مسئولة عن ضمان الجودة فى المؤسسات التعليمية.

وفى ظل النظام الحكومي فإن أنظمة ضمان الجودة فى استراليا تتميز بالسمعة الحسنة، حيث وفرت دليلاً على جودة الخدمة ومهارات الخريجين وكان المقصود منها بصورة صريحة أن تجعل الجامعات مناطق جذب للمستثمرين، وهذه الأنظمة تتضمن خطط التأهيل القومي التى تهتم بالمعايير المتوقعة لكل من التحصيل والانجاز فى التعليم العالي.

وبالنسبة لضمان جودة المقررات المعروضة عبر التعليم أون لاين بواسطة الجامعات الاسترالية فإنها تقوم على نماذج الاعتماد الذاتي التى تتضمن عمليات تقييم الأقران، وقد تأثرت منظمات التدريب المسجلة بمراجعة محاسبات الجودة، وتمت صياغة أسس وإرشادات من أجل مراجعة التعليم أون لاين.

وتتضمن المعايير عبارات الالتزام التنظيمي، وأنظمة دعم المتعلمين، وتصميمات التعليم ، وتقييمات التعلم، وخطط التكنولوجيا، وتوجد سمات وملامح أخري تتناول إدارة المخاطر بواسطة التنظيم من أجل استقرار مواقع الويب والتنظيمات والقوانين العابرة للدول.ويوجد مبدأ

أساسي فى بنية إطار العمل هذا وهو أن معايير التعليم أون لاين تتضمن المعايير الشاملة ولا تعمل كخطط ونماذج معرفية تعمل بمفردها.

ويمكن أن يشمل المعيار المؤسساتي العام التعليم أون لاين بسهولة على سبيل المثال:بعد كتابة السياسات والإجراءات لضمان أن العروض التعليمية وعمليات التقييم تتطابق مع مجال المؤسسة، فإن النتائج الكاملة بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي سوف تعتمد على كيفية تنفيذ أسس وإرشادات المراجعة والمحاسبة فى استراليا فى السنوات الثلاث القادمة.

2- المملكة المتحدة:

يتمركز إطار عمل ضمان الجودة فى المملكة المتحدة كله حول التعليم المفتوح والتعليم عن بعد، مع التسليم بقضايا التعليم الإلكتروني كمتغيرات داخل سلسلة من آليات التعليم أون لاين، وتوجد ثلاث طرق خارجية تتناول تقييم العروض المقدمة من خلال المؤسسات الفردية وتتضمن:

1- إجراءات الترخيص تحت رعاية حكومية.
2- اتحاد للاعتماد الأكاديمي.
3- الحصول على شهادة للجودة(توجد درجات للجودة).

إن إثراء خطط ضمان الجودة تم تقديمه فى سياق التنافس الإقليمي والعالمي، وهذا يظهر بوضوح التوترات المستمرة بين الطرق والأساليب التنظيمية الخارجية والطموحات الخارجية من أجل التحسين.

ولقد تم توضيح أن"بنية عمل ضمان الجودة"فى المملكة المتحدة ليست شاملة فهى أكثر تعقيداً من أى مكان فى العالم.ولقد تم ضمن "وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي"فى عام 1997م بهدف التقليل من أعباء الإعلان والتقارير المنبثقة من الوكالات وإجراء عمليات ضمان الجودة المدفوعة بواسطة المراجعين Peer Review .ومهمتها تتمثل فى دعم الثقة العامة فى أي جودة وخاصة فى التعليم العالي.

ويتمثل القوة الدافعة لإرشادات وتوجيهات وكالة ضمان جودة التعليم العالي بالنسبة للتعليم عن بعد فى التكامل بين التعليم عن بعد ومعايير الجودة العامة بالنسبة لأنشطة التدريس والتعلم المعبر عنها فى قواعد وقوانين الممارسات الأخرى، والتى تشتمل على الإرشادات والتوجيهات التالية:

1- تصميم النظام.
2- تصميم البرنامج.
3- توصيل البرنامج ونقله.



4- دعم الطالب وتطويره.
5- الاتصال بالطالب.
6- التمثيل الطلابي.

تتناول الإرشادات والتوجيهات تتناول قواعد وقوانين الممارسة بالنسبة للتعليم العالي وهى تنطبق بشكل متساو على التعليم عن بعد، لكن الإرشادات والتوجيهات مقصود منها تناول نواحي وجوانب ضمان الجودة التى من المحتمل أن تتطلب الاهتمام بها عند القيام بدراسة عن التعليم عن بعد.

وفى ضوء ذلك تجد أن المعايير الحكومية قد عممت وبشكل كبير، تلك المعايير التى تم تطويرها من خلال آراء المراجعين المتعلقة بالاعتماد.وتشير وكالة ضمان الجودة فى التعليم العالي والخاصة بالتعليم عن بعد إلى عمل الاتحاد التطوعي فى التعليم عن بعد فى المملكة المتحدة مع ذكر معايير مجلس جودة التعليم عن بعد، والتعليم المفتوح وإن معايير الاعتماد هذه يتم تنظيمها فى الجوانب والموضوعات المتباينة التالية:

1-محتوى المقرر(توفير محتوى كافي لتمكين المتعلمين المستهدفين من الوفاء بأهداف المقرر وتحقيقها).
2-إجراءات القبول(توصيل شروط المقرر، بما فى ذلك مجال تزويد المتقدمين بمعلومات كافية من أجل تقييم احتياجاتهم ومستوى إعدادهم).
3- مراكز التعلم المفتوح(تحديد المستخدمين، وضمان توفير الموارد الكافية التي تفيدهم وتخدمهم).
4- رفاهية وراحة المتعلم(الحفاظ على السجلات الدقيقة، توفير التوجيه المناسب، الاهتمام برضي المتعلمين فى أثناء دراسة المقرر).
5- الموفرون(يمتلكون خطط وموارد مناسبة لتحقيق وإنجاز مهمتهم، يلتزمون بالنواحي القانونية، ويضمنون لهيئة الأفراد مؤهلات مناسبة ومراقبة وتوجيه الأداء).

تعرض النماذج التى تضعها الجامعة المفتوحة للتعليم أون لاين فهماً متكاملاً لممارسة التعليم أون لاين على عكس النموذج الخاص بتطبيق درجات الجودة والذى يعتمد على تحليلات عملية أكثر شمولية.

3- بريطانيا:

يعد الاتحاد البريطاني للتعليم المفتوح BAOL وكالة تسويق خارجية تطبق التقييم الذاتي وعمليات المراجعة الخارجية، وهى أكثر ارتباطاً وصرامة بتعليمات ووصايا TQM.وفى أثناء دراستهم للتعليم بلا حدود، اعترفت وكالات التعليم العالي فى المملكة المتحدة بأن تنظيمات وعناصر المحاسبة الخاصة بشهادات الاعتماد أو خطط



التأهيل تم تحديدها بواسطة المهتمين بجوانب التطوير، كذلك الشركات النفعية فى سوق التعليم العالي الدولي والوطني تؤكد على عدة جوانب يتضمن :قبول وأمن المؤهلات ، ومراجعة النظام من أجل الموافقة على المناهج، ونظام الشهادات المعترف به دولياً، وأمن التقييم، أنظمة التوجيه، وشكاوى المتعلمين، وعمليات إدارة الجودة الشفافة ،والوصول إلى موارد التعلم المضمونة بواسطة الموفر،طبع ونشر التوجيه المناسب لأساليب التمويل المختلفة.

ولقد اتضح أن التفكير فى ضمان الجودة سوف يضطر إلى التحول والتغير بشكل كبير فى الأساليب والاتجاهات، وتكون موجهة نحو الاهتمام بالإشارات المرجعية benchmarking المقارنة وتنظيمات التقدير المتبادل لمعايير الجودة الدولية، ولقد تم القيام بمحاولات ضم منظومة من المعايير الدولية فى الدوائر الأخرى.

4- كندا:

فى كندا تكن المسئولية عن التعليم على مستوى المقاطعات الإقليمية؛ وليس على المستوى القومي، وكل مقاطعة لها أسلوب لضمان الجودة الخاص بها لتحديد ما إذا كانت برامج التعليم العالي صالحة للطلاب أم لا، ودرجة تنظيم المقاطعة أو توفيرها لإعلانات وتنوع منح للمؤسسات التعليمية الربحية أو الخاصة بشكل كبير.

تحدد إرشادات التعليم الكندي بأنها ترتبط بالمستهلك وشاملة ومستقبلية ومتكيفة ومرنة ومؤسسة على الإجماع، والسمة الأخيرة أنها تعترف بأنه ليس كل الإرشادات والتوجيهات سوف تنطبق على كل الظروف.وقد تم تنظيم 138 بنداً إلى 3 أقسام متباينة هى :

1- عوائد الجودة من منتجات وخدمات التعليم الإلكتروني، وتتضمن 15 بنداً مرتبطة بكيفية اكتساب الطلاب لمهارات المحتوى، والمعرفة، ومهارات التعلم.
2- عمليات وممارسة الجودة، وهى تتضمن 20 بنداً عن إدارة الطلاب، ونقل، وإدارة التعلم باستخدام التكنولوجيات المناسبة والملائمة.
3- مدخلات وموارد الجودة، وهى تتضمن 130 بنداً الباقية تلك التي تتراوح بين عوائد التعليم ، المقصودة ومحتوى المنهج، ومواد التدريس والتعلم، ومعلومات عن المنتج والخدمة، وتكنولوجيا التعلم، والتصميم الفنى، والتقويم، وميزانيات البرامج، والإعلانات، وحشد الطلاب، ومعلومات عن القبول.



ويوجد موجز تم إصداره يعد دليلاً للمستهلك إلى التعليم الإلكتروني والذي طور 34 سؤالاً ونظمها فى مستويات تفصيلية أساسية ومتميزة مع دليل للطالب يتضمن بنوداً متميزة من أبرزها:

قبل أن توقع على مقرر أو برنامج للتعليم الإلكتروني اسأل نفسك:

1- ما هو غرضي من أخذ هذا المقرر؟هل أنا أعرف ما أريد أو أحتاج أن أتعلمه؟
2- هل أحتاج إلى شهادة أو اعتماد عندما انتهي ؟أو هل أريد المزيد من المعرفة فقط؟
3- ما المبلغ الذى أستطيع أن أنفقه؟ ما هو كم الوقت الذى يمكن أن أستثمره؟
3- ما هى برامج وأدوات الكمبيوتر الموجودة لدى؟ وهل هى كافية؟
4- كيف سأصل إلى الإنترنت وماذا يكلف ذلك؟
5- هل مهارتي فى الكمبيوتر والإنترنت جيدة بشكل كاف للمقرر الذى سوف أدرسه؟هل سوف أحتاج إلى مساعدة؟

وتعمل المؤسسات التى تهتم ببيئة التدريس أون لاين دائماً على تنقيح وصياغة مجموعة من الأسئلة بصورة جديدة تتمثل فى التالي:

1- ما هو هدفنا من تقديم هذا المقرر؟
2- هل نحن نعرف ما نتوقع أن يتعلمه الطالب؟
3- هل لدينا البنية التحتية التكنولوجية لدعم طلابنا؟ هل هى مطورة؟
4- ما مدى جودة ومهارة مصممي مقررات التعليم أون لاين؟
5- ما هى المساعدة الفنية المتوفرة لدينا؟

مثل هذه الأسئلة وغيرها تمثل لب نموذجين تم اقتراحهما فى الولايات المتحدة واستخدما فى كندا.

5- الولايات المتحدة الأمريكية:

فى تحليل لتأثير التعليم عن بعد، والذى ينفذ إلكترونياً، والمنفذ من أجل المجلس الأمريكي للتعليم قد أشارت "جوديث إيتون" إلى ظهور البرامج والدرجات والمقررات والخدمات المنقولة إلكترونياً يساعد ويعمل على إفساد وتخريب التوازن الدقيق بين الاعتماد لضمان الجودة فى التعليم والتنظيم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي وتوفير النقود الفيدرالية للكليات والجامعات.

وعلى الرغم من أن مؤسسات التعليم العالي خاضعة للتمويل وهيئات التنظيم الحكومية، وعلى الرغم من أن أنظمة المحاسبة تتنوع من ولاية إلى أخري، فإن الحكومة الفيدرالية تعتمد على مكانتها المعتمدة للإشارة إلى أن



مؤسسات التعليم العالي والبرامج تتميز بالجودة الكافية التى تسمح لها بإطلاق وتحرير الأموال الفيدرالية فى صورة منح وقروض طلابية ومنح بحوث وتمويلات للبرامج الفيدرالية الأخرى.

وفى ظل الاتجاهات والمداخل التقليدية نحو الاعتماد، كان التركيز على الموارد المؤسسة على المواقع التى تسهم فى بيئة التعليم على سبيل المثال عدد المجلدات فى المكتبة.ولتناول بعض من الموضوعات والأمور المثارة بواسطة التعليم الإلكتروني طورت لجان الاعتماد الإقليمية الثماني فى الولايات المتحدة بيان الالتزام بالنسبة لتقويم برامج الشهادات والدرجة المقدمة بصورة إلكترونية ، والذى يعلن عن قرار اللجان لدعم القيم التالية:

1- إن التعليم يتحقق، ويتم تنفيذه على نحو أفضل داخل مجتمع من المتعلمين، حيث يشارك المتخصصون بنشاط وتعاون فى خلق وابتكار وتوفير وتحسين البرنامج التدريسي.
2- إن التعلم يكون ديناميكياً وتفاعلياً بغض النظر عن المحيط الذى يحدث فيه.
3- إن المؤسسات تقبل الالتزام بتناول الحاجات الطلابية المرتبطة بنجاحهم الدراسي، وكذلك توفير الموارد الضرورية لنجاحهم الدراسي.
4- إن المؤسسات تكون مسئولة عن توفير التعليم المرتبط باسمها.
5- إن المؤسسات تقوم بمهمة تقييم وتحسين جودتها، مع إعطاء تركيز خاص على التعليم الطلابي.
6- إن المؤسسات تخضع نفسها، وبشكل تطوعي للمراجعين.

وقد التزمت اللجان الإقليمية ببيان مشترك عنوانه"أفضل الممارسات لبرامج الشهادات والدرجة المقدمة إلكترونياً، والمطور بواسطة التعاونية الغربية للاتصالات السلكية التعليمية ولقد تم إصدار هذا البيان وتنظيمه فى خمسة أقسام مختلفة هي:

1- الالتزام المؤسساتي.
2- المنهج والتدريس.
3- دعم هيئة التدريس.
4- دعم الطلاب.
5- التقييم والتقويم.

وبالنسبة لجودة التعليم أون لاين، قام كل من "فيبس، وميريسويتس بمسح الدراسات فى المجال لتأليف قائمة من 45 علامة مرجعيةBenchmarks ، وبعد ذلك حددا ما إذا كانت تلك العلامات قد تم إدراجها وتحقيقها



فى المؤسسات التى تنقل المقررات أون لاين أم لا؟،وقد كانت النتيجة عبارة عن قائمة تضمن 24 علامة مرجعية تعد ضرورية لضمان الجودة فى التعليم عن بعد المؤسس على الإنترنت، وتتضمن البنود الدعم المؤسساتي، وتنمية وتطوير المقرر والتعلم، والتدريس، وبنية المقرر ودعم الطلاب، وهيئات التدريس، وطرق التقييم والتقويم.

إن نقاط التشابه بين هذه الإشارات المرجعية، والاقتراحات الصادرة من وكالات الاعتماد تظهر بوضوح التصور المشترك للتعليم عن بعد فى الولايات المتحدة، وهى تتباعد فى درجة وصف عناصر المقرر الفعلية، وفى الأهمية والتقديرات النسبية المعطاة للبنية المؤسسية.وواضح أيضاً أن مجموعتي المعايير يتم تصميمها أكثر من مؤسسات التعليم وجه لوجه التقليدية والتى تقدم برامج التعليم عن بعد، وذلك أكثر من موفري التعليم عن بعد الذين يطورون أسلوب نقلهم للمقررات الدراسية.وفى الولايات المتحدة لا تتحدث أى خطة أو أى معايير للاعتماد عن تشجيع المتعلمين على تحمل مسئولية تعلمهم.

[رابعاً: العملية مقابل العائد:](#)

إن أول المبادئ فى كل خطط ضمان الجودة هو ضمان المطابقة فى نتائج المنتج، وحسب رؤية مدعمي TQM فإن كثيراً من مبادرات إدارة الجودة تموت، بسبب الفشل فى قياس العوائد.ودائماً تكون مخاطر تقديم وعرض عوائد التعليم العالي كجدارات نفعية صارمة سمات مألوفة فى الحوار عن أنشطة ضمان الجودة، ومع ذلك وعلى الرغم من أن العوائد يمكن صياغتها بمصطلحات أوسع، لكن يوجد خطر الانزلاق إلى ما وصف كتباين فى"مغالطة التسمية؛ لأن افتراض أن الوضوح والصراحة عن المعايير يوفر نوعاً من ضمان أن المعايير تم تحقيقها أو يمكن تحقيقها.

ولقد تم توجيه الجهود الرئيسة إلى تحديد الجودة فى التعليم الجامعي لكن طبقاً لرأي "ارنست باكاريلا" إن بعضاً من هذه الجهود كانت مؤسسة على فهم ساذج لمدى صعوبة إنجاز ذلك بأسلوب جيد.

وبشكل واضح نجد أن السمة والموارد المؤسساتية وعوائد الخريجين تكون مضللة وخادعة تماماً، وأن النتائج المؤسسة على أى مدخل من هذه المداخل والاتجاهات العامة المشتركة يزداد احتمال أن تكون مدفوعة بواسطة المدخلات وليست الممارسات التعليمية الفعالة وحل هذه المشكلة يمكن فى المقاييس الدقيقة التى تتناول صحة وتمام عمليات التدريس والتعليم داخل المؤسسات،

وبغض النظر عن صدق المقاييس ولكنها تعد بعداً من أبعاد العمليات الإجرائية لمعظم مؤسسات التعليم العالي.

خامساً: إعادة صياغة وتشكيل الحوار:

ولتحديد ما إذا كانت مطالب المساهمين أو حدة المنافسة بين الموفرين المحليين أو الدوليين وراء الواقع الحالي لتفضيل وإتقان ضمان الجودة أم لا؟فإن الموفرين يواجهون تحدى التدريس والتعلم أون لاين وهذا تحدى مزدوج.

والخيط المشترك عبر خطط ضمان الجودة فى هذه الدوائر الأربع يكمن فى الحاجة الضرورية لتناول لمشكلات والموضوعات الداخلية والخارجية، وعلى الرغم من أن المؤسسات المسئولة عن نقل المقررات إلكترونياً وعن بعد جعلت كبش فداء لسلسلة واسعة من التغييرات تمثل أقلها فى تأكل قوة مؤسسات التعليم العالي فى تنظيم نفسها، ومن ثم يجب على المهتمين بضمان الجودة فى بيئات التدريس والتعلم أون لاين يجب أن يدرك تكاملية التعليم العالي وعدم التركيز بالدرجة الأولى على عمليات النقل والتوصيل الإلكتروني.

والجانب الأخر هو الحاجة إلى بيئة مؤسساتية مدعمة؛ وذلك من أجل دعم المتعلمين عن بعد، وسوف يتم تحديد الطبيعة الدقيقة لهذا الدعم بواسطة البرامج وبواسطة ما يحتاج إليه الطلاب حتى يكون لديهم طرق جيدة للوصول إلى طموحاتهم وتحقيقها.

وفى الغالب النقل والتوصيل أون لاين للمقررات والبرامج بأسلوب تجريبي بدون الاهتمام بتطوير البنية التحتية والتخطيط طويل المدى، وعملية تطوير بيئات التدريس والتعليم أون لاين يجب عدم النظر إليها على أنها عملية مستمرة تتم لمرة واحدة فقط.

ويوضح بعض الملاحظين إلى أن التكنولوجيا الرقمية يمكن أن تعوق بدلاً من دعم العملية التعليمية والتغيرات التى تطرأ عليها، لأن تركيز بؤرة الاستثمار فى مجال التكنولوجيا على أنها ذات دورة حياتيه قصيرة المدى بدلاً من الرؤية طويلة المدي من أجل دعن المنظمات والمؤسسات التعليمية.

ويمكن لتكنولوجيا التعليم أن تدعم الصلات القوية بالمحتوى والسياق والمجتمع المحلي، ولسوء الحظ يمكن أن تقدم وصولاً سريعاً للمقررات الكمبيوترية المصممة والمنفذة بشكل ضعيف.وتوجد اختيارات متعمدة فى كيفية تكيف جيل من الطلاب أن يتواصلوا مع الأقران فى بيئة التعليم أون لاين بصورة مستقلة أو بصورة تعاونية.



والتهديدات التى يمكن أن يتعرض لها التعليم التقليدي فى ظل وجود وتدفق التعليم أون لاين تتمثل وتتعلق بتجمع وتفكك المهام المرتبطة بالتدريس فى التعليم العالي، كذلك قلة توفير فرص جديدة للاستكشاف بفى بيئات مجتمع المعرفة.وبيئة التعليم أون لاين تعمل على توفير دليل وثائقي للتفاعلات مع المحتوى ومع الآخرين، فهذه البيئة تعمل على خلق أنواع جيدة من الاستكشاف.

وفى النهاية هدف مثل هذه الاستقصاءات والبحوث يجب أن يكون الإشارة إلى طرق تحسين بيئة التعليم والتعلم، ويجب على برامج التعليم أون لاين أن تكون قادرة على حشد وتعبئة النظرية والبحث الحديث المرتبط بكيفية تعلم الطلاب وإثراء عملية التعليم والتعلم بواسطة تمكين الخصائص المحددة لبيئات التعليم الفعال وضمان أنها موجودة ويمكن الوصول إليها، وحسب هذا المنظور فإن السعي إلى بيئات التعليم والتعلم ذات الجودة العالمية المتميزة سوف يخضع للدراسة العلمية بصورة مستمرة.