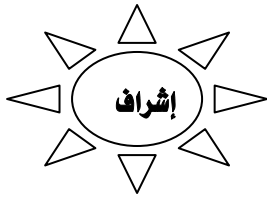


تصور مقترح لمعايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني في مصر في ضوء المعايير العالمية



(حسام السيد أحمد الأطروش)

(معلم خبير رياضيات ومدير مركز التطبيقين القومي ببورسعيد)

(كلية التربية - جامعة بورسعيد)

أ.د/ راشد صبري محمود القصبى

أستاذ أصول التربية - كلية التربية جامعة بورسعيد

ورئيس جامعة بورسعيد السابق

أ.م.د/ فادي السيد العربي طه العباسي

أستاذ التربية المقارنة والإدارة التربوية المساعد

بكلية التربية جامعة بورسعيد

٢٠١٩/١/٧

تاريخ استلام البحث :

٢٠١٩/١/١٦

تاريخ قبول البحث :

المخلص

هدف البحث إلى التعرف على الأسس النظرية والفكرية التي يرتكز عليه التعليم الإلكتروني ورصد الخبرات العالمية في وضع معايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني وبحث واقع التعلم الإلكتروني في مصر، وأهم المعوقات التي تواجه تطبيقه ووضع تصور مقترح لمعايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني في مصر في ضوء المعايير العالمية وآراء الخبراء. وقد أسفرت الدراسة عن الوصول لقائمة لمعايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني في مصر، وذلك في ضوء ما استعرضته الدراسة النظرية من خبرات عالمية وآراء الخبراء في مجال جودة التعلم الإلكتروني.

وقد تكونت القائمة من عدد (١٢٠) معياراً، موزعة على (١١) معياراً رئيسياً، والمعايير الرئيسية موزعة بدورها على محورين كما يلي:

محور القدرة المؤسسية ويتضمن (الرسالة والفاعلية المؤسسية، القيادة والحوكمة والتنظيم الإداري، البنية الأساسية والدعم التكنولوجي، الموقع الإلكتروني، التمويل واقتصادية النظام، المصادقية والأخلاقيات، التقويم الذاتي والتطوير المستمر)، ومحور الفاعلية التعليمية ويتضمن (المقرر الإلكتروني، دعم الموارد البشرية، دعم الدارسين، المكتبة ومصادر التعلم).

وفي ضوء نتائج الدراسة وضع الباحث تصوراً مقترحاً لمعايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني وإجراءات تطبيق ذلك في مصر وكيفية التغلب على العقبات.

الكلمات المفتاحية

تعلم إلكتروني - معايير جودة - مراكز تعلم إلكتروني

ABSTRACT

This research aims to Identify the theoretical and ideological of E-Learning and Monitoring the global experience in developing standards of quality assurance and accreditation for E-learning centers and Search the reality of E-learning in Egypt, and the most important obstacles facing implementation and Presenting a proposal for standards of quality assurance and accreditation for E-learning centers in Egypt in the light of international standards and expert opinions.

The Most Important Results and Recommendation

The study resulted in access to a list of quality standards and Accreditation for E-learning centers in Egypt, in the light of what was reviewed by the theoretical study of global experience and expert opinions in the field of E-learning quality.

The menu consisted of (120) standard, spread over (11) key criterion, the main criteria are distributed on two axes as follows:

Institutional capacity axis includes (mission and institutional effectiveness, leadership and governance and administrative management, infrastructure and technology support, website, finance and economic system, credibility and ethics, self-evaluation and continuous development), and educational efficacy axis includes ((syllabus, human resource support, learners support, library and learning resources).

In the light of the results of the study, the researcher produce a proposal of quality and accreditation standards for E-learning centers and procedures to apply that in Egypt and how to overcome obstacles.

KEYWORDS:

E-learning - Quality Standards - E-learning Centers.

مقدمة

في ظل التغيرات الحديثة التي تطرأ على المنظومات التعليمية وتحولها من ثقافة الإتاحة إلى ثقافة الجودة حتى تستطيع المنافسة في عصر العولمة، فقد اهتمت الدول المختلفة بكيفية استخدام أساليب وأدوات ضمان الجودة في تحسين أداء المؤسسات التعليمية، وإعادة هندسة العمليات وتحديد ووضع بعض المعايير التي تقود العمل في تلك المؤسسات.

وبما أن التعلم الإلكتروني أصبح أحد أنماط التعليم العصرية التي أحدثت طفرة في مفهوم التعليم وأدواته، وباعتبار مراكز التعلم الإلكتروني جزء لا يتجزأ من منظومة التعليم المصرية، تخدم فئات عريضة من المستفيدين، لذا تحاول هذه الدراسة إلقاء الضوء واقع هذه المراكز، ووضع تصور مقترح لتطوير هذه المراكز وتأهيلها للاعتماد ووضع معايير لضمان جودتها في ضوء الخبرات العالمية في هذا المجال.

مشكلة وأسئلة البحث

وتتبلور مشكلة البحث في كيفية الاستفادة من الخبرات العالمية في مجال جودة التعلم الإلكتروني لوضع قائمة معايير جودة واعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني في مصر، وذلك من خلال محاولة البحث الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما الأسس النظرية والفكرية التي يركز عليها التعلم الإلكتروني؟
- 2- ما أهم المعايير العالمية للجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني؟
- 3- ما التصور المقترح لمعايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني في مصر في ضوء ما تم اشتقاقه من المعايير العالمية وما أسفرت عنه آراء الخبراء بما يتفق مع السياق المجتمعي؟

أهداف البحث

- 1- التعرف على الأسس النظرية والفكرية التي يركز عليها التعلم الإلكتروني.
- 2- رصد الخبرات العالمية في وضع معايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني.
- 3- وضع تصور مقترح لمعايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني في مصر في ضوء المعايير العالمية وآراء الخبراء.

منهج البحث

يستخدم الباحث المنهج الوصفي في استقراء طبيعة التعلم الإلكتروني وعرض أسسه النظرية والفكرية، ورصد واقع التعلم الإلكتروني بمصر، ورصد وتحليل الخبرات العالمية وآراء الخبراء في مجال جودة التعلم الإلكتروني للاستفادة من ذلك في وضع تصور لقائمة لمعايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني في مصر تتفق مع السياق المجتمعي.

أدوات البحث:

يقوم الباحث ببناء استبانة تتضمن قائمة لمعايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني في مصر، يتم اشتقاقها من مجموعة من المصادر من المعايير العالمية ومن آراء الخبراء.

خطوات البحث

- الخطوة الأولى: الإطار المنهجي العام للبحث.
- الخطوة الثانية: الإطار النظري الذي يركز عليه التعلم الإلكتروني.
- الخطوة الثالثة: نتائج البحث والتصور المقترح لمعايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني بمصر.

الإطار النظري

تناول الإطار النظري للبحث موضوعين أساسيين، الموضوع الأول يوضح الأسس النظرية والفكرية التي يركز عليها التعلم الإلكتروني وتمثلت فيما يلي:

- ماهية التعلم الإلكتروني.
- فلسفة التعلم الإلكتروني.
- أهداف التعلم الإلكتروني.
- مميزات التعلم الإلكتروني.
- أنماط التعلم الإلكتروني.
- نماذج توظيف التعلم الإلكتروني.
- متطلبات التعلم الإلكتروني.
- أبعاد التعلم الإلكتروني.
- منظومة التعلم الإلكتروني:
- أولاً: نظام إدارة التعلم.
- ثانياً: مصادر وأدوات التعلم الإلكتروني.
- ثالثاً: استراتيجيات التعلم الإلكتروني.
- رابعاً: الطالب.
- خامساً: المعلم.
- سادساً: الفنيون والإداريون.
- معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني.

أما الموضوع الثاني فتناول المعايير العالمية للجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني وواقع التعلم الإلكتروني في مصر من خلال ثلاث محاور هي:

- ١- المحور الأول: فلسفة الجودة والاعتماد في التعلم الإلكتروني.

٢- المحور الثاني: أهم المعايير العالمية للجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني.

٣- المحور الثالث: بعض الجهود المصرية في مجال التعلم الإلكتروني.

الدراسة الميدانية

قام الباحث بإجراء دراسة ميدانية بهدف التعرف على أهم المعايير التي يمكن استخدامها لاعتداف مراكز التعلم الإلكتروني في مصر بعد تحكيمها من مجموعة متنوعة من الخبراء في مجال التربية وتكنولوجيا التعليم ومجال الجودة ومجال التعلم الإلكتروني، وفي ضوء الدراسة الميدانية ونتائجها، يقدم الباحث تصوراً مقترحاً لمعايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني بمصر في ضوء المعايير العالمية وقد تم بناء هذه المعايير بالاعتماد على ركائز الهيئة القومية لضمان جود التعليم والاعتماد بجمهورية مصر العربية كأساس مع الاستفادة بشكل كبير من مجموعة من المرجعيات والخبراء والمنظمات العالمية في مجال جودة التعليم الإلكتروني منها:

١- مصفوفة فريدينبرج (Frydenberg) وركائز مور (Moore) الخمسة بالولايات المتحدة الأمريكية وهي مصفوفة معايير للجودة في التعليم الإلكتروني.

٢- دليل المعايير الكندية للتعلم الإلكتروني.

٣- الدليل الإرشادي المعتمد من قبل معهد سياسات التعليم العالي بهونج كونج لضمان نوعية التعليم الإلكتروني.

٤- معايير اللجنة الصينية لمعايير تكنولوجيا التعليم الإلكتروني.

٥- محاور إهليس (Ehlers) لجودة التعليم الإلكتروني من منظور المتعلمين بألمانيا.

٦- الإطار العام لضمان جودة التعليم الإلكتروني لرابطة الجامعات الآسيوية.

٧- وثيقة معايير التعليم الإلكتروني للترخيص والاعتماد الصادرة عن لجنة الاعتماد الأكاديمي التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الإماراتية.

٨- وثيقة معايير ومواصفات الجودة الفنية ومؤشرات الأداء لبرامج التعليم العالي عن بعد بالمملكة العربية السعودية.

٩- دليل تقويم اعتماد برامج التعليم المفتوح والتعليم عن بعد الصادر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بجمهورية مصر العربية.

١٠- الدليل المرجعي لمعايير الاعتماد والجودة في مؤسسات التعليم المفتوح والتعلم عن بعد في الجامعات العربية.

وفيما يلي يستعرض الباحث نتائج الدراسة لتحكيم قائمة المعايير المقترحة.

خلاصة نتائج الدراسة الميدانية:

وضع الباحث في ضوء المرجعيات السابقة قائمة معايير للجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني في مصر، وتكونت القائمة من محورين:

- أولاً: محور القدرة المؤسسية لمركز التعلم الإلكتروني.

وتضمن هذا المحور ستة معايير رئيسية:

- ١- الرسالة والفاعلية المؤسسية: ويتضمن (١٦) معيار فرعي.
 - ٢- القيادة والحوكمة والتنظيم الإداري: ويتضمن (١٦) معيار فرعي.
 - ٣- البنية الأساسية والدعم التكنولوجي: ويتضمن (١٤) معيار فرعي.
 - ٤- الموقع الإلكتروني: ويتضمن (١٤) معيار فرعي.
 - ٥- التمويل واقتصادية النظام: ويتضمن (١٤) معيار فرعي.
 - ٦- المصداقية والأخلاقيات: ويتضمن (١٠) معيار فرعي.
- بإجمالي (٨٤) معيار فرعي.

- ثانياً: محور الفاعلية التعليمية لمركز التعلم الإلكتروني.

وتضمن هذا المحور خمسة معايير رئيسية:

- ١- المقرر الإلكتروني: ويتضمن (٢١) معيار فرعي.
 - ٢- دعم الموارد البشرية: ويتضمن (١١) معيار فرعي.
 - ٣- دعم الدارسين: ويتضمن (١٩) معيار فرعي.
 - ٤- المكتبة ومصادر التعلم: ويتضمن (٩) معيار فرعي.
 - ٥- التقويم الذاتي والتطوير المستمر: ويتضمن (٨) معيار فرعي.
- بإجمالي (٦٨) معيار فرعي.

وبذلك يكون عدد المعايير الفرعية التي تكونت منها القائمة (١٥٢) معياراً فرعياً، وفي مرحلة التحكيم الأولى تم إجراء بعض التعديلات في ضوء آراء السادة المحكمين والأساتذة المشرفين، ومن أهم هذه التعديلات: نقل المعيار الرئيسي (التقويم الذاتي والتطوير المستمر) من محور الفاعلية التعليمية لمحور القدرة المؤسسية بسبب عدم الانتماء للمحور، وحذف بعض المعايير الفرعية للزيادة أو التكرار، وإضافة بعض المعايير الفرعية، وتعديل بعض المعايير الفرعية، ونقل بعض المعايير الفرعية من معيار رئيسي ما لمعيار رئيسي آخر، فأصبح عدد المعايير الفرعية التي تكونت منها القائمة (١٤٦) معياراً فرعياً، وفي مرحلة التحكيم النهائي تم إجراء بعض التعديلات في ضوء آراء الخبراء في مجالات التربية وتكنولوجيا التعليم، ومجال الجودة في التعليم، ومجال التعلم الإلكتروني، وقد أسفرت النتائج عن مجموعة من التعديلات على قائمة المعايير من أهمها: حذف بعض المعايير الفرعية للزيادة أو التكرار أو لعدم المناسبة، وتعديل بعض المعايير الفرعية، وتعديل في ترتيب بعض المعايير الفرعية، فأصبح تكوين القائمة كما يلي:

- أولاً: محور القدرة المؤسسية لمركز التعلم الإلكتروني.

وتضمن هذا المحور سبعة معايير رئيسية:

- ١- الرسالة والفاعلية المؤسسية: ويتضمن (١١) معيار فرعي.
 - ٢- القيادة والحوكمة والتنظيم الإداري: ويتضمن (١٠) معيار فرعي.
 - ٣- البنية الأساسية والدعم التكنولوجي: ويتضمن (١٦) معيار فرعي.
 - ٤- الموقع الإلكتروني: ويتضمن (١٢) معيار فرعي.
 - ٥- التمويل واقتصادية النظام: ويتضمن (٩) معيار فرعي.
 - ٦- المصداقية والأخلاقيات: ويتضمن (٨) معيار فرعي.
 - ٧- التقييم الذاتي والتطوير المستمر: ويتضمن (٩) معيار فرعي.
- بإجمالي (٧٥) معيار فرعي، وتم حذف (١٨) معياراً فرعياً، وتعديل (٣٥) معياراً أخرى.

- ثانياً: محور الفاعلية التعليمية لمركز التعلم الإلكتروني.

وتضمن هذا المحور أربعة معايير رئيسية:

- ١- المقرر الإلكتروني: ويتضمن (١٦) معيار فرعي.
 - ٢- دعم الموارد البشرية: ويتضمن (٩) معيار فرعي.
 - ٣- دعم الدارسين: ويتضمن (١٣) معيار فرعي.
 - ٤- المكتبة ومصادر التعلم: ويتضمن (٧) معيار فرعي.
- بإجمالي (٤٥) معيار فرعي، و حذف (٨) معايير فرعية، وتعديل (١٧) معياراً. وبذلك يكون عدد المعايير الفرعية التي تكونت منها القائمة النهائية (١٢٠) معياراً فرعياً، حيث تم حذف (٢٦) معياراً فرعياً، وإجراء التعديلات على (٥٢) معياراً أخرى.

وفي ضوء تلك النتائج قام الباحث ببناء تصوراً مقترحاً لمعايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني بمصر كما يلي:

التصور المقترح

أولاً: المنطلقات الفكرية وركائز التصور المقترح

(١) مبررات التصور المقترح

تتمثل مبررات التصور في الحاجة الضرورية لوجود معايير جودة واعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني في مصر وصولاً لاعتماد هذه المراكز لضمان جودة خدماتها التعليمية، ويقف وراء تطبيق هذا التصور عدد من المبررات تتمثل في:

- ما أسفرت عنه الدراسة الاستطلاعية من عدم اعتماد مراكز التعلم الإلكتروني التابعة لمراكز التطور التكنولوجي بجمهورية مصر العربية.

- ما أسفرت عنه الدراسة الاستطلاعية التي أجريت على مراكز التطور التكنولوجي من عدم وجود معايير لاعتماد مراكز التعلم الإلكتروني في مصر.

- زيادة الطلب المجتمعي على التعليم الإلكتروني بمستويات التعليم المختلفة النظامية منها والغير نظامية مما أدى إلى زيادة عدد مراكز التعلم الإلكتروني وزيادة حجم الخدمات التي تقدمها تلك المراكز والحاجة لجودة تلك الخدمات.

- الانفجار السكاني وما أسفرت عنه من زيادة في أعداد الدارسين بكافة المؤسسات التعليمية، وما لازمه من انفجار معرفي أوجب ضرورة استيعاب الزيادة المتلاحقة في المعارف المختلفة رأسياً وأفقياً وهو ما قد يساعد في تحقيق مراكز التعلم الإلكتروني مما يوجب الاهتمام بجودة مخرجاتها.

- توفير معايير جودة لمراكز التعلم الإلكتروني يمكن أن تستفيد منها تلك المراكز في تحسين خدماتها ويمكن اعتبارها أساساً مرجعياً لهيئة ضمان الجودة والاعتماد عند إصدار معايير الجودة والاعتماد للتعليم الإلكتروني.

(٢) أهداف التصور المقترح

يهدف التصور المقترح إلى توفير معايير علمية موضوعية لتقييم جودة وكفاءة مراكز التعلم الإلكتروني بمصر ووضع آليات لتطبيق هذه المعايير.

(٣) أهمية التصور المقترح

- توافي العديد من السلبيات في البرامج والخدمات التي تقدمها مراكز التعلم الإلكتروني بمصر.
- تبصير مراكز التعلم الإلكتروني بمصر بأهمية وضروة تطبيق ومراعاة معايير وعناصر ومؤشرات الجودة مع ضرورة الحصول على الاعتماد الأكاديمي لتلك المراكز.
- تبصير مراكز التعلم الإلكتروني بمصر بأهمية العمل وفق معايير علمية منظمة تحدد العمل الإداري والفني المستند على تلبية احتياجات الإبداع لتحقيق الميزة التنافسية وتحقيق الجودة لخدماتهم.

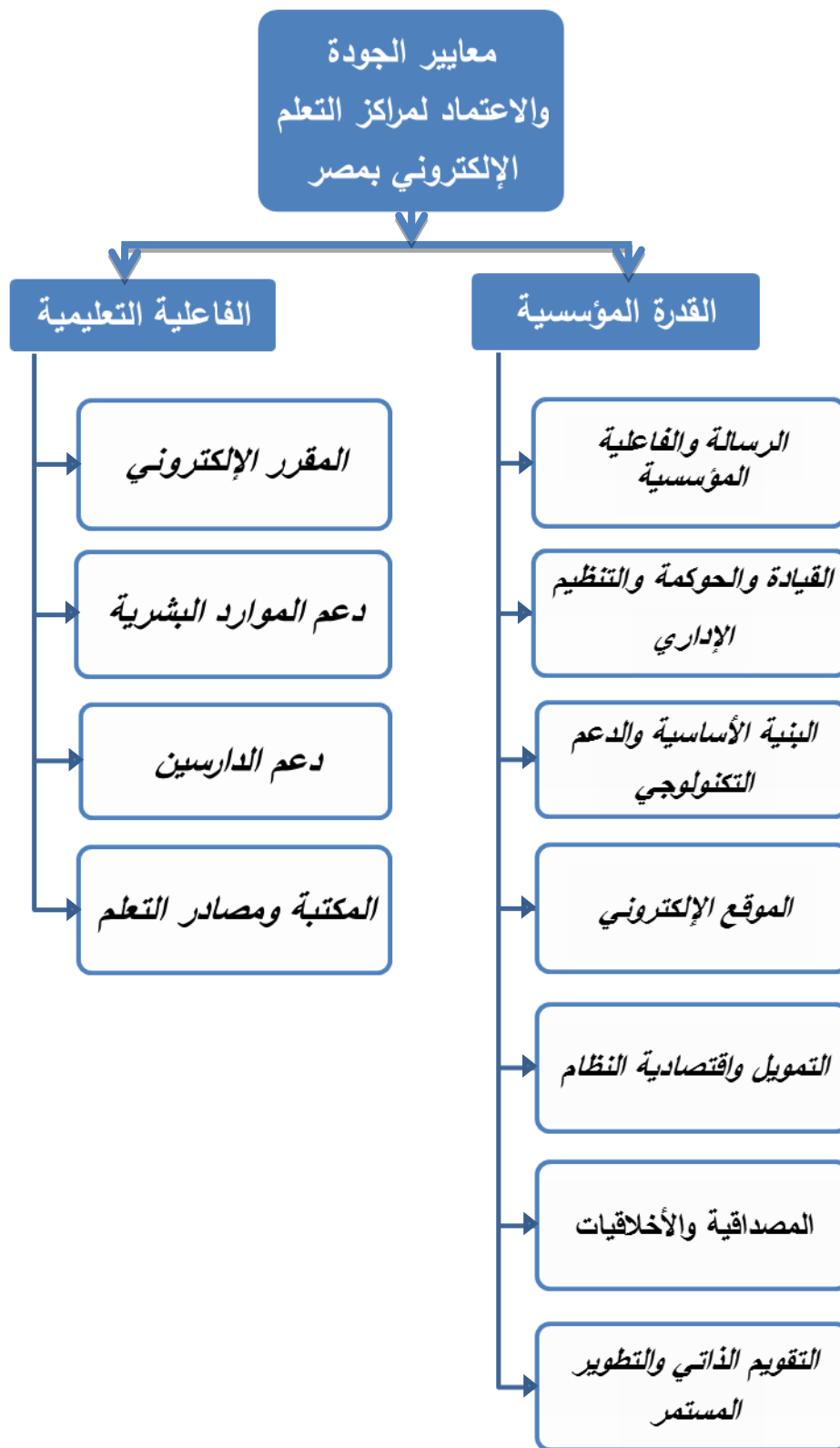
- نشر وترسيخ ثقافة الجودة بالتعليم الإلكتروني بالمجتمع المصري والتي يستطيع من خلالها الدارسين المفاضلة بين المراكز المختلفة وفقاً لاعتمادها وتصنيفها.

- وضع مراكز التعلم الإلكتروني بمصر على طريق المنافسة العالمية بجودة مخرجاتها باعتبار أن التعليم الإلكتروني لا يرتبط بحدود الزمان والمكان.

- تبصير القائمين على جودة التعليم بمصر بضرورة إخضاع مراكز التعلم الإلكتروني لمعايير الجودة والاعتماد.

ثانياً: مكونات التصور المقترح

تم بناء التصور المقترح لمعايير الجودة والاعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني في مصر على محوريين أساسيين هما القدرة المؤسسية للمركز والفاعلية التعليمية له وكل محور يتكون من مجموعة من المعايير الرئيسية والشكل التالي يوضح الهيكل البنائي للتصور المقترح:



شكل (١)

الهيكل البنائي للتصور المقترح

المحور الأول: القدرة المؤسسية لمركز التعلم الإلكتروني:

القدرة المؤسسية تعني امتلاك المركز لمقومات بشرية ومادية ومالية تسمح له القيام بوظائفه الحالية والمستقبلية بكفاءة وعالية وذلك يتطلب تخطيطاً استراتيجياً جيداً، وهيكلاً تنظيمياً محدد الأدوار وقيادة واعية لمتطلبات التطوير، وجهازاً إدارياً منظماً، وموارد مالية ومادية ومناخاً يشجع العاملين على الالتزام بالقيم والأخلاقيات العامة، والخاصة بكل مهنية وموضوعية وبذلك تعتبر القدرة المؤسسية مطلباً رئيسياً لتحقيق الجودة الشاملة للمركز وتمكينه من أداء رسالته، وتحقيق رؤيته، ويتضمن هذا المحور سبعة معايير رئيسية هي:

١- الرسالة والفاعلية المؤسسية.

٢- القيادة والحوكمة والتنظيم الإداري.

٣- البنية الأساسية والدعم التكنولوجي.

٤- الموقع الإلكتروني.

٥- التمويل واقتصادية النظام.

٦- المصداقية والأخلاقيات.

٧- التقويم الذاتي والتطوير المستمر.

أولاً: الرسالة والفاعلية المؤسسية لمركز التعلم الإلكتروني:

يتعين على المركز أن يكون له رؤية ورسالة خاصة به تحدد بوضوح الأهداف والقيم وتحدد الأغراض التعليمية الرئيسية له، وتحدد نوعية المستهدفين والالتزام المركز باتخاذ الطلاب لمخرجات التعلم المحددة، وينبغي أن تتماشى نصوص الرسالة مع توجهات المؤسسة بتقديم برامج تعلم إلكتروني ذات جودة عالية، كما ينبغي أن يعمل المركز على زيادة فعالية عملياته بالتخطيط الجيد والقياس المستمر والمنظم لأدائه وبرامجه التعليمية بهدف تطويرها، والعمل على قياس مدى التقدم على طريق تحقيق الأهداف بشكل كمي ونوعي، وفيما يلي المعايير الفرعية لهذا المعيار:

١- تتوافر بالمركز رؤية واضحة ورسالة متسقة معها.

٢- توضح رسالة المركز الأدعاءات التي يمكن من خلالها تحقيق الرؤية.

٣- تتسم أهداف المركز بالواقعية وتصف النتائج المتوقعة من الدارسين.

٤- تكون رؤية ورسالة وأهداف المركز معلنة ويعيها كافة المعنيين .

٥- توجد خطة استراتيجية للمركز معتمدة من إدارته تحقق أهدافه وتلبي احتياجات العاملين والمستفيدين .

٦- توجد خطط تنفيذية للخطة الاستراتيجية للمركز .

- ٧- تتضمن الخطط جداول زمنية وتحديد دقيق لمسئوليات تنفيذ المهام والأنشطة ومؤشرات النجاح ومسئولية المتابعة والتقييم.
- ٨- يترجم المركز الخطط التنفيذية لموازنة مالية تقديرية بعد اعتمادها من مجلس الإدارة.
- ٩- تسهم الخطة الاستراتيجية والخطط التنفيذية في تحسين الوضع التنافسي للمركز.
- ١٠- يتوافر بالمركز خطط محددة للتعامل مع الكوارث والأزمات.
- ١١- يراجع المركز رسالته وأهدافه خطته بصورة منتظمة من أجل تحسين النتائج المتوقعة.

ثانياً: القيادة والحوكمة والتنظيم الإداري لمركز التعلم الإلكتروني:

تعد القيادة هي القدرة على تحفيز العاملين لمواجهة الصعاب وحل المشكلات من أجل تحقيق أهداف المركز والوصول للرؤية المشتركة، ونجاح القيادة والإدارة يتطلب التوجيه الأمثل لكافة الموارد المتاحة بالمركز من أجل تحقيق رسالة المركز وخدمة أهدافه والقيادة الفعالة تعتمد على إشراك جميع العاملين بالمركز في فرق ولجان عمل تتيح الفرصة لإطلاق الطاقات الإبداعية للأفراد وتحفيزهم على الابتكار من خلال العمل الجامعي ، وتوفر لهم ظروفاً ملائمة للعمل وتعمل على تحقيق الرضا الوظيفي، ويجب أن تتبنى القيادة فكر التطوير والسعي للتميز وأن تكون قادرة على وضع السياسات اللازمة لذلك واتخاذ القرارات في إطار زمني ملائم يضمن كفاءة وفعالية أداء المركز، وفيما يلي المعايير الفرعية لهذا المعيار:

- ١- يوجد بالمركز هيكلًا تنظيمياً معتمداً من إدارته يلبي حاجات البرامج المقدمة متماشياً مع رسالته وأهدافه.
- ٢- يوجد بالمركز بطاقات وصف وظيفي لجميع العاملين يحدد الواجبات والمسئوليات والأدوار بوضوح.
- ٣- تضع قيادة المركز لائحة داخلية تنظم العمل وتوضح قواعد المحاسبية وتراجع دورياً لتحقيق جودة الأداء بالمركز.
- ٤- توجد قنوات اتصال واضحة وفعالة بين قيادات المركز وجميع العاملين به.
- ٥- تعظم قيادة المركز الاستفادة من الموارد البشرية والمادية والتقنية وتعمل على توفير الاحتياجات الجديدة منها.
- ٦- توفر قيادة المركز فرص العمل الجماعي والفردية في أجواء ملائمة تدعم العلاقات الإنسانية والمشاركة في اتخاذ القرار.
- ٧- توظف قيادة المركز آراء ومقترحات متلقي الخدمة في تطوير وتحسين أداء المركز.
- ٨- تعزز قيادة المركز التفاعل والتعاون مع مؤسسات المجتمع المحلي والإقليمي والدولي بإبرام اتفاقات وشراكات فعالة.

- ٩- توفر قيادة المركز البيئة الملائمة للتمكين والإبداع والتميز وتشجيع كافة العاملين بالمركز ليسهموا بمبادرات لتحسين الممارسات والبرامج والخدمات المقدمة.
- ١٠- توفر قيادة المركز آلية واضحة لتوجيه ومتابعة جميع الأقسام والالتزام بتنفيذ سياسات وإجراءات نظم الجودة.

ثالثاً: البنية الأساسية والدعم التكنولوجي لمركز التعلم الإلكتروني:

تعد البنية التحتية للمركز والدعم التكنولوجي به أحد أهم العناصر التي تساعد مراكز التعلم الإلكتروني على القيام بدورها بشكل فعال حيث تتضمن البنية الأساسية مبنى المركز بكافة مشتملاته من قاعات تعليمية ومعامل اختبارات واستوديوهات ومكتبة ومركز لمصادر التعلم ومكاتب الإدارة والدعم الفني وحجرات أعضاء هيئة التدريس ودورات المياه وأماكن الانتظار والاستراحة مع التأكيد على توفير بيئة ملائمة وصحية وآمنة وباعتبار أن النشاط الرئيسي للمركز يعتمد على التكنولوجيا تأتي أهمية الدعم التكنولوجي من تجهيزات ومعدات وشبكات محلية وإنترنت وشبكات للمراقبة وأجهزة حاسبات وبرمجيات لخدمة المركز ولتحقيق أهدافه، وفيما يلي المعايير الفرعية لهذا المعيار:

- ١- يتوافر بالمركز خطة شاملة بالبنية الأساسية والموارد التكنولوجية ملائمة لرؤية ورسالة وأهداف المركز وداعمة لمتطلبات التعلم الإلكتروني.
- ٢- يراعى مبنى المركز الموقع الجيد من حيث سهولة الوصول وانتظار السيارات مع وجود لافتة تعريف واضحة.
- ٣- يراعى مبنى المركز وتجهيزاته متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ٤- يتوافر بالمبنى عدد كافٍ ومناسب من حيث المساحة والتجهيزات من القاعات والمكاتب والمرافق وفقاً لطبيعة الخدمات المقدمة.
- ٥- يستوفي المبنى البيئة الصحية من حيث (التهوية والإضاءة والبعد عن الملوثات)، ومواصفات الأمن والسلامة.
- ٦- يغطي المبنى بنظام مراقبة لضمان سلامة رواده ولضمان جودة التدريب والاختبارات مع وجود لافتات إعلامية بذلك.
- ٧- تفصل دورات المياه بالمركز بين الجنسين وبها عدد من الوحدات تتناسب مع عدد رواد المركز.
- ٨- يغطي المركز بشبكة محلية تمكن كافة رواد المركز من الوصول لمصادر تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد ومؤمن ضد الاختراق وفي حدود الاختصاص.
- ٩- يزود المركز بخدمة الإنترنت بشكل يتناسب مع رسالته وأهدافه وحجم ونوع العمل.

- ١٠- تزود معامل التدريب والاختبارات بالتجهيزات المناسبة التي تخدم برامج التعلم الإلكتروني بمواصفات فنية تلائم طبيعة البرامج التي يقدمها المركز.
- ١١- تزود معامل التدريب والاختبارات بعدد كافٍ ومؤمن من فتحات الكهرباء والشبكة حسب طبيعة كل معمل ووفق المعايير المعتمدة للمعامل.
- ١٢- تزود معامل الاختبارات بخزانة لحفظ متعلقات الدارسين.
- ١٣- توجد بمعامل الاختبارات فواصل بين الأجهزة لحجب الرؤية عن باقي الأجهزة.
- ١٤- تزود استديوهات التسجيل والبث والمكتبة ومركز مصادر التعلم بكافة الوسائل السمعية والبصرية والتقنية التي تخدم برامج التعلم الإلكتروني.
- ١٥- تحمل كافة أجهزة المركز ببرمجيات أصلية ومحدثة طبقاً لطبيعة الخدمة التي تقدمها.
- ١٦- يوفر المركز خدمة الدعم الفني والتكنولوجي لكافة الدارسين وأعضاء هيئة التدريس والإدارين فيما يخص تكنولوجيا المعلومات.

رابعاً: الموقع الإلكتروني لمركز التعلم الإلكتروني:

الموقع الإلكتروني للمركز هو الواجهة التعليمية له ويعد بمثابة حلقة الوصل الرئيسية بين المركز ودارسيه ويجب أن يتضمن الموقع كافة المعلومات الرئيسية عن المركز ويعرض رسالته وأهدافه والمناهج والمقررات الدراسية ومعلومات عنها وعن القائمين بالتدريس، كما يجب أن يتضمن نظاماً للتسجيل الإلكتروني ومركزاً للتحميل ونظام لإدارة التعلم وآليات لدعم الدارسين فنياً، ويتعين على المركز توفير درجة ملائمة من الأمان والحماية للموقع ومحتوياته، وفيما يلي المعايير الفرعية لهذا المعيار:

- ١- يعرض موقع المركز تعريفاً واضحاً للمركز متضمناً اسمه وشعاره وتاريخ إنشائه ورؤيته ورسالته وأهدافه والفئات المستهدفة والمستفيدة من الموقع والقائمين على إدارته وأعداد الزائرين.
- ٢- يوفر الموقع خطة كاملة لكل برنامج دراسي تشمل اسمه وأهدافه واللغات المقدم بها البرنامج وخطة الزمنية.
- ٣- يعرض الموقع تعليمات واضحة للتعامل داخل الموقع كالتسجيل وسداد الرسوم وكيفية الاستفادة من عناصر البرنامج وقواعد التواصل.
- ٤- يتضمن الموقع صفحات للتعرف على خصائص الموقع والمصطلحات الضرورية والإجابة عن الأسئلة المتكررة FAQ وبيانات الاتصال بالمركز وآليات الاعتراض والشكاوي.

- ٥- يوفر الموقع نظاماً لتسجيل الدارسين يمنح كل دارس سجلاً إلكترونياً خاصاً يتضمن معلوماته الأساسية والشخصية والدراسية.
- ٦- يتضمن الموقع مركز تحميل للمراجع والفيديوهات والعروض التوضيحية وبرامج التشغيل المساعدة للموقع ومصادر التعلم والمكتبة الإلكترونية.
- ٧- يوفر المركز بنية أساسية وخادم مستضيف للموقع يتناسب مع حجم المقررات والمواد المحملة وعدد الدارسين والزوار.
- ٨- تكون صفحة الموقع مقسمة لإطارات لتسهيل عملية التصفح مع تخصيص جزء ثابت لأغراض الارتباطات والتشعبات واستخدام الجداول لترتيب النصوص وتنسيقها.
- ٩- يستخدم الموقع خطوط سهلة القراءة ومريحة للعين ونصوص خالية من الأخطاء اللغوية وواضحة المعاني مع استخدام الصور والرسوم بشكل وظيفي حسب الحاجة.
- ١٠- يوفر الموقع للمعلم والدارسين قائمة بريدية للتواصل ومنتدى للمناقشة والحوار وقاعة محاضرات إلكترونية ولوحة إعلانات إلكترونية وتقويم دراسي واختبارات إلكترونية وسجل درجات.
- ١١- يوفر المركز درجة أمان كافية بالموقع للحفاظ على المعلومات الشخصية للدارسين والمعلمين وحماية الملفات من الفيروسات وكذلك توفير نسخ احتياطية للموقع بكافة محتوياته.
- ١٢- يوفر الموقع الدعم الفني للدارسين على مدار الساعة لمساعدتهم في حل كافة الصعوبات التي تواجههم أثناء الدراسة والتصفح.

خامساً: التمويل واقتصادية النظام لمركز التعلم الإلكتروني:

يعد التمويل هو الداعم الرئيسي للمركز في تحقيق أنشطته ودعم جهودها لتحقيق أهدافه، ويقصد بالتمويل الميزانية السنوية للمركز إلى جانب ما يستطيع المركز الحصول عليه من موارد أخرى ذاتية ومجتمعية والتي يتم الانفاق منها لمساندة برامج التعلم والخدمات المصاحبة لها وهو ما يلزم المركز بوضع سياسات مالية تدعم وتضمن سلامة وجودة برامجه وخدماته وتعمل على تحسين الأداء المؤسسي بشكل فعال ودعم النمو المستقبلي، والموارد المالية تحتاج إلى تدفق مستمر ومتابعة دائمة حتى يضمن المركز تحقيق رسالته وغاياته وأهدافه الاستراتيجية، وفيما يلي المعايير الفرعية:

- ١- يضع المركز سياسات وإجراءات مالية تضمن توفير الإعتمادات المالية لكافة الخدمات بالشكل الذي يتماشى مع رؤية المركز ورسالته.

- ٢- يلتزم المركز بسياسات تحصيل واسترداد الرسوم الدراسية المتعارف عليها في مجتمع الأعمال وتكون معلنة ومنشورة للدارسين.
- ٣- يستخدم المركز نظام لإدارة المخازن للتحكم في المشتريات والعهد والمخزون.
- ٤- يعد المركز ميزانية سنوية تتضمن كافة الإيرادات والمصروفات والأنشطة التعليمية التي يقدمها وتعتمد من إدارة المركز ومن الجهة الإدارية.
- ٥- يتم إدراج الأنشطة المساعدة مثل بيع الكتب والاسطوانات والإقامة والخدمات الغذائية وخلافه بالميزانية للاستفادة من عائداتها في تحسين الخدمات.
- ٦- يعد المدير المالي تقرير دوري ربع سنوي لضمان أن المؤسسة تسير وفق الميزانية المعتمدة للاستفادة منه في تقويم الأداء المالي.
- ٧- يوفر المركز فريق كفاء لعمليات المحاسبة والمراجعة المالية الداخلية والتي تتكامل مع نظام المحاسبة والمراجعة المالية الخارجية السنوية التي يقوم بها محاسب قانوني معتمد ومستقل.
- ٨- يتوافر بالمركز إطار واضح المعالم لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر المالية والعمل على تقليلها.
- ٩- يبرم المركز عقود تأمينية مع شركات متخصصة لتأمين جمهوره ضد المخاطر المختلفة وكذلك تأمين المرافق المتنوعة والأجهزة والمعدات.

سادساً: المصادقية والأخلاقيات لمركز التعلم الإلكتروني:

تعد المصادقية والأخلاقيات مطلباً رئيسياً يجب توافره في جميع عناصر وإجراءات العمل داخل المركز، وهي جزء لا يتجزأ من النظام المؤسسي يظهر في القرارات الإدارية، وفي العلاقات بين الإدارة وكافة العاملين بالمركز، والعاملين وبعضهم البعض، وينعكس جلياً على التعامل مع الطلاب، ومع الطلاب وبعضهم البعض وذلك بما يحقق رسالة المركز وأهدافه ويحافظ على المجتمع المحيط، وذلك بأن يحرص المركز على الدقة والشفافية في تقديم برامجه والإعلان عنها، وأن يحرص على ضمان العدالة بين جميع العاملين، وتحقيق تكافؤ الفرص بين الدارسين، ويلتزم بحقوق التأليف والنشر والملكية الفكرية، وفيما يلي المعايير الفرعية لهذا المعيار:

- ١- يعكس اسم المركز دوره وطبيعة نشاطه وتوجهاته وفقاً لرؤية المركز ورسالته.
- ٢- يتحرى المركز الدقة في الإعلان والترويج عن برامجه من حيث العبء الدراسي والقائمين على التدريس والقدرة المؤسسية وفرص العمل المتاحة.
- ٣- ينشر المركز معلومات صحيحة وموثقة بشأن أهدافه ورسالته وبرامجه ومقرراته ومتطلبات القبول.

- ٤- يضمن المركز العدالة بين جميع العاملين وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- ٥- يحقق المركز مبدأ تكافؤ الفرص بين كافة الدارسين من القبول بالبرامج وفرص التعليم والتقويم.
- ٦- يوفر المركز ميثاقاً أخلاقياً عاماً ومواثيق أخلاقية مهنية للعاملين وأعضاء هيئة التدريس.
- ٧- يؤكد المركز من خلال نظام الإدارة والاستخدامات التكنولوجية والمقررات ونظم التقويم على القيم الأخلاقية.
- ٨- يلتزم المركز بحقوق الملكية الفكرية وحقوق التأليف والنشر ويتبع إجراءات صارمة للحفاظ عليها.

سابعاً: التقويم الذاتي والتطوير المستمر لمركز التعلم الإلكتروني:

التقويم هو عملية تشخيصية وعلاجية في آن واحد حيث يتضمن تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف لكل نشاط من أنشطة المركز كما يتضمن تحديد الإجراءات المطلوبة لتدعيم نقاط القوة وتقليل جوانب الضعف وتهدف هذه الإجراءات إلى تحسين وتطوير أداء المركز بصفة عامة، والتقويم المستمر يعد مطلباً رئيسياً من متطلبات الجودة الشاملة لأي مؤسسة تعليمية، ويجب أن تكون هناك وحدة لضمان الجودة تتولى المهمة، وتجريها وفقاً لمجموعة من المعايير الواضحة والمعلنة، وتصدر تقريراً دورياً معلناً عن نتائج التقويم بحيث تتم مناقشته من كافة الأطراف المعنية لاتخاذ الإجراءات العلاجية والتصحيحية في ضوء تلك النتائج، وفيما يلي المعايير الفرعية لهذا المعيار:

- ١- يوجد بالمركز وحدة ضمان تعمل على تحقيق جودة الأداء بهيكل معتمد ولائحة معتمدة تساعدها على تحقيق أهدافها.
- ٢- يوفر المركز لوحدة الجودة التجهيزات الكافية والكوادر البشرية المؤهلة والمخصصات المالية الكافية لممارسة أنشطتها.
- ٣- تجرى وحدة الجودة تقويماً دورياً شاملاً للأداء والبرامج باستخدام أساليب فعالة ووفقاً لمعايير ومؤشرات محددة.
- ٤- يوفر المركز معايير موضوعية واضحة ومعلنة لتقويم العملية التعليمية ويسمح لكافة الأطراف المعنية المختلفة بالمشاركة في عملية التقويم.
- ٥- يوفر المركز معايير موضوعية واضحة ومتنوعة ومعلنة لتقويم أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم مع إعلان نتائج التقويم.

- ٦- يناقش المركز نتائج التقويم ومؤشراتها وخاصة جوانب الضعف في الأداء الكلي مع جميع الأطراف المعنية.
- ٧- يصدر المركز تقريراً دورياً عن التقويم الذاتي لأدائه ويقدم نسخة من هذا التقرير لكافة الجهات المعنية.
- ٨- يقارن المركز مستويات جودة أدائه مع مستويات الجودة التي تحققها المراكز المنافسة في ضوء متطلبات المواصفات العالمية.
- ٩- يتخذ المركز الإجراءات التصحيحية اللازمة في ضوء نتائج التقويم الذاتي واستطلاع آراء الطلاب ونتائج تقويم مخرجات التعلم.

المحور الثاني: الفاعلية التعليمية لمركز التعلم الإلكتروني:

إن التعليم هو الوظيفة الرئيسية لأي مؤسسة تعليمية، وهو الهدف الأساسي من إنشائها، والمؤسسة التعليمية الفاعلة لابد أن تتأكد من سلامة مدخلاتها، وكفاءة عملياتها، وجودة مخرجاتها، وبناءً على ذلك يجب على مركز التعلم الإلكتروني أن يتبنى السياسات وينفذ الإجراءات التي تضمن جودة وفعالية العملية التعليمية بمختلف عناصرها التي تشمل دعم ورعاية الطلاب، وتبنى معايير أكاديمية للبرامج والمقررات، ووضع استراتيجيات لدعم الموارد البشرية التي تيسر العملية التعليمية، ويتضمن هذا المحور أربعة معايير رئيسية هي:

- ١- المقرر الإلكتروني.
- ٢- دعم الموارد البشرية.
- ٣- دعم الدارسين.
- ٤- المكتبة ومصادر التعلم.

أولاً: المقرر الإلكتروني:

البرامج التعليمية بالمركز وما تحتويه من مقررات إلكترونية تعد المحور الرئيسي لأي مؤسسة تعليمية، والحرص على تطوير والارتقاء بالمقرر الإلكتروني يعد هدفاً أساسياً لمراكز التعلم الإلكتروني التي تسعى لتوفير مقومات الجودة الشاملة لأدوارها، ويتضمن ذلك خطة المقرر وأهدافه ومحتواه التعليمي (بما يشمل من نصوص وصور ورسوم ولقطات فيديو... إلخ)، واستراتيجيات التعليم وأساليب واستراتيجيات التقويم والتغذية الراجعة، وفيما يلي المعايير الفرعية لهذا المعيار:

- ١- يحدد في واجهة المقرر كافة المعلومات بشأنه مثل اسمه وتاريخ نشره والمراجع وجهات الاعتماد وخلافه.
- ٢- يتضمن المقرر دليل إجرائي لاستخدام المقرر ودراسته يوفر إرشادات وتوجيهات للدارسين للتعامل مع كافة عناصر المقرر.

- ٣- يوجد مخطط تدريس للمقرر في بدايته تتضمن المتطلبات والأهداف التعليمية والوحدات التعليمية وأهدافها والخطة الزمنية.
 - ٤- تكون الأهداف مرتبطة بكل موضوع من موضوعات المقرر متكاملة ومحددة لنواتج التعلم وقابلة للملاحظة والقياس.
 - ٥- يرتبط المحتوى بالأهداف التعليمية ويعمل على تحقيقها ويغطيها بشكل متوازن مراعيًا الحداثة والسلامة العلمية واللغوية.
 - ٦- ينظم المحتوى بشكل خطي متتابع مراعيًا التسلسل المنطقي والخبرات السابقة للمتعلمين والفروق الفردية بينهم.
 - ٧- يصاغ المحتوى بلغة واضحة ومفهومة للمتعلمين ويكون مدعوماً بالوسائط المتعددة والروابط والمصادر الخارجية.
 - ٨- تكون النصوص واضحة على الشاشة وسهلة القراءة ومريحة للعين مع اتباع نظام واحد في كتابة العناوين الرئيسية والفرعية.
 - ٩- يتم تناول محتوى المقرر بحيادية والبعد عن النزعات العرقية والسياسة والميل والهوى والبعد عن استخدام الصور والرموز والشعارات التي تظهر الانتماءات.
 - ١٠- يستخدم المقرر استراتيجيات تعليم وتعلم مناسبة وحديثة تشجع المتعلمين على التواصل الفعال وتراعي الفروق الفردية.
 - ١١- تنظم صفحات المقرر بطريقة سهلة وبسيطة ومتوازنة بين الكلمات والصور وثابتة في خيارات الواجهة وخصائصها ومتشابهة في تنسيقاتها.
 - ١٢- يتضمن المقرر استخدام أساليب مختلفة ومناسبة من التقويم القبلي والتقويم التكويني والتقويم النهائي.
 - ١٣- تكون أساليب التقويم واضحة ومحددة ومفهومة من قبل المتعلمين مع إرشادات عن كيفية إنجاز الأنشطة والواجبات.
 - ١٤- يكون التقويم مستمراً لأداء المتعلم لضمان استعداده للانتقال للوحدات الأخرى.
 - ١٥- يتضمن المقرر سجلاً لدرجات التقويم في المجالات المختلفة للمقرر كالاختبارات والواجبات والأنشطة الأخرى مع توفير تقارير عن الدرجات.
 - ١٦- تتوفر أساليب مختلفة ومتنوعة لتقديم التغذية الراجعة لاستجابات المتعلمين تعزز وتنمي الدافعية لديهم.
- ثانياً: دعم الموارد البشرية لمركز التعلم الإلكتروني:

تتكون الموارد البشرية لمركز التعلم الإلكتروني من أعضاء هيئة التدريس والمعاونين ومطوري النظم ومصممي البرامج التعليمية وإخصائي الدعم الفني

والإداريين وغيرها، ونظراً لأهمية كل عنصر من عناصر الموارد البشرية بالنسبة لمركز التعلم الإلكتروني يتعين على المركز أن يتأكد من إجراءات اختيار هذه العناصر بالشكل الذي يضمن توافر الكفاءات المطلوبة وأن يعامل المركز جميع العاملين به بالتساوي، ويقيم أدائهم بشكل دوري ومنظم، ويوفر لهم فرص التنمية المهنية، ويوفر لهم لائحة عادلة للمكافآت والحوافز والترقي لتحقيق الرضا الوظيفي لديهم، وفيما يلي المعايير الفرعية لهذا المعيار:

- ١- يتوافر بالمركز خطة واضحة لاحتياجاته من الموارد البشرية (هيئة تدريس - معاونين - مطوري نظم - مصممي برامج تعليمية - أخصائي دعم فني - إداريين .. وغيرها).
- ٢- يعتمد المركز معايير واضحة وشفافة لاختيار عناصر الموارد البشرية.
- ٣- يوفر المركز عدد كاف من أعضاء هيئة التدريس وعناصر الموارد البشرية الأخرى لتقديم وإدارة برامجه.
- ٤- تتناسب مؤهلات وتخصصات وخبرات عناصر الموارد البشرية بالمركز مع تطبيق الأعمال الموكلة إليهم.
- ٥- يطبق المركز سياسات التأكد من كفاية عناصر الموارد البشرية ومواصفاتهم ومهاراتهم اللازمة من أجل تحقيق رؤية المركز ورسالته وأهدافه.
- ٦- يوجد بالمركز قاعدة بيانات تضم بيانات وعناصر الموارد البشرية ومؤهلاتهم الدراسية وسيرتهم الذاتية.
- ٧- يوفر المركز برامج التطوير المهني والتعليم المستمر لتغطية الاحتياجات التدريبية لعناصر الموارد البشرية.
- ٨- يسجل المركز نوعية وعدد الدورات التدريبية التي نفذها لتطوير عناصر الموارد البشرية خلال السنوات الثلاث الأخيرة.
- ٩- يجرى المركز تقييم دوري منتظم ومعلن لأداء عناصر الموارد البشرية لاستخدام النتائج في عمليات تحسين وتطوير الأداء.

ثالثاً: دعم الدارسين بمركز التعلم الإلكتروني:

يعد الدارس هو محور العملية التعليمية وهو الاهتمام الأول لأي مؤسسة تعليمية لذا يتعين على مركز التعلم الإلكتروني أن يولي الدارسين رعاية خاصة حتى يتمكن من تحقيق رسالته وأهدافه بأن يراعى توفير إمكانية وصول الدارسين لكافة المعلومات والخدمات المتعلقة ببرامج التعلم وإمكانية التسجيل الإلكتروني بتلك البرامج مع توفير دليل لكل برنامج كما يوفر برامج تدريبية للدارسين على استخدام التعلم الإلكتروني وأدواته ويراعي ضمان العدالة وعدم التمييز كما يراعى الفروق الفردية بين

الدارسين والاستجابة السريعة لاستفسارات الدارسين ويتعامل مع مقترحاتهم بشكل جدي ويعمل على تحفيز الدارسين وتشجيعهم على التفوق مع ضرورة مراعاة احتياجات الدارسين ذوي الاحتياجات الخاصة وأخيراً على المركز أن يصدر كتيباً سنوياً لتعريف سوق العمل بنوعية وكفاءة دارسيه، وفيما يلي المعايير الفرعية لهذا المعيار:

- ١- يتوافر بالمركز أنظمة وسياسات قبول للدارسين واضحة ومعلنة تتوافق مع رؤيته ورسالته وأهدافه ومتطلبات كل برنامج.
- ٢- يتوافر بالمركز نماذج للقبول والالتحاق (ورقية/إلكترونية) من خلال نظام إلكتروني لقبول الدارسين.
- ٣- يجري المركز تقييماً ذاتياً لمهارات وقدرات المتقدمين للتأكد من ملائمة قدراتهم للبرنامج ويزودهم بنتائج هذا التقييم.
- ٤- يقدم المركز لكل دارس دليلاً (ورقياً/إلكترونياً) شاملاً مكوناته الأكاديمية والإدارية ومعلومات عن البرنامج وجدول الدراسة والرسوم ومصادر التعلم وخدمات الدارس.
- ٥- يوفر المركز آلية لحفظ وحماية ملفات ووثائق الدارسين (ورقي/إلكتروني) وفق سياسيات حماية أمن وخصوصية البيانات.
- ٦- يوفر المركز تدريباً منتظماً للدارسين علي استخدام الوسائل التعليمية ومصادر التعلم والموقع الإلكتروني.
- ٧- يوفر المركز وسائل اتصال سهلة ومناسبة للإجابة على استفسارات وتساؤلات الدارسين وتقديم المشورة لهم.
- ٨- يحرص المركز على ضمان العدالة بين الدارسين في كافة الممارسات.
- ٩- يوفر المركز خدمات وبرامج وأساليب لدعم الدارسين ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ١٠- يقدم المركز حوافز ومكافآت خاصة للدارسين المتميزين.
- ١١- يقدم المركز البيئة الملائمة لمساعدة الدارسين على التفاعل الاجتماعي والتواصل عبر موقعه الإلكتروني.
- ١٢- يستطلع المركز آراء الدارسين وقياس رضاهم في جودة الخدمات المقدمة مع إعلان النتائج وخطة التحسين.
- ١٣- يصدر المركز كتيباً سنوياً عن الخريجين لتعريف أسواق العمل بنوعية وكفاءة الخريجين.

رابعاً: المكتبة ومصادر التعلم الأخرى لمركز التعلم الإلكتروني:

يتعين على المركز أن يوفر المكتبة الإلكترونية والورقية ومركز مصادر المعلومات والتعلم بشكل كافٍ لمساندة برامج التعليم وأنشطة الدارسين وهيئة التدريس وذلك في أي صيغة كانت وفي أي مكان قُدمت، ويوفر المركز التدريب المناسب لمسئولي المكتبة وكافة روادها على استخدام المكتبة ومصادر التعلم وقواعد البيانات الخاصة بها حتى يتم استخدام هذه المصادر بشكل فعال، وحتى يتمكن المركز من تحسين فعالية هذه الخدمات يجب أن يعمل على تقييمها بشكل منتظم ودوري باستخدام آراء الدارسين في هذه الخدمات، وفيما يلي المعايير الفرعية لهذا المعيار:

- ١- يوفر المركز المكتبة الورقية والإلكترونية متضمنة مركز مصادر المعلومات ومصادر التعلم لتلبية احتياجات الدارسين.
- ٢- يوفر المركز مساحة ملائمة للمكتبة ومصادر التعلم مدعومة بأجهزة الكمبيوتر والإنترنت في جو مناسب للتعلم والبحث.
- ٣- تظل المكتبة ومركز مصادر المعلومات والتعلم مفتوحة لفترة كافية على مدار أيام العمل وتتاح المكتبة الإلكترونية في أي وقت على مدار الساعة.
- ٤- يوفر المركز الدعم الكافي والتدريب اللازم لمسئولي المكتبة وأعضاء هيئة التدريس والدارسين لتحقيق أكبر استفادة من المكتبة ومصادر التعلم الإلكترونية.
- ٥- تتنوع محتويات المكتبة الورقية والإلكترونية بحيث تكون كافية كماً ونوعاً وحديثة ومعقدة ومتنوعة.
- ٦- تحتوي مكتبة المركز على دليل المكتبة والنشرات التعريفية التي تصدرها المكتبة حول مقتنياتها والخدمات التي تقدمها للدارسين.
- ٧- يوفر المركز قاعدة بيانات إلكترونية لمحتويات المكتبة ونظام الاستفادة بحيث يصل الدارس إلى ما يريد في أقل وقت.

ثالثاً: سبل تنفيذ التصور المقترح

- ١) متطلبات تطبيق التصور المقترح
 - حرص الإدارة العليا على تطبيق نظم الجودة والاعتماد بمراكز التعلم الإلكتروني.
 - إصدار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وثيقة معايير في مجال التعلم الإلكتروني.
 - نشر ثقافة الجودة والاعتماد وزيادة الوعي المجتمعي بأهمية ذلك في التعليم بصفة عامة وفي التعلم الإلكتروني بصفة خاصة.

- تأهيل وتدريب كوادر من قبل هيئة ضمان جودة التعليم والاعتماد لمراجعة واعتماد مراكز التعلم الإلكتروني بمصر.

- إدراك القيادات التعليمية لمراكز التعلم الإلكتروني لأهمية التغيير والحصول على الاعتماد.
- زيادة الانفاق على مراكز التعليم الإلكتروني لتوفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق الجودة والحصول على الاعتماد.

- إجراء دراسات للتعرف على المشكلات التي تواجه مراكز التعلم الإلكتروني بمصر وسبل التغلب عليها.

- تفعيل المشاركة المجتمعية ومشاركة الدارسين للمساهمة في تأهيل المراكز للحصول على الاعتماد.

- تشجيع الإدارات للعاملين بالمراكز على الابتكار والإبداع وتقديم كل ما يساعد على تحسين وتطوير العملية التعليمية ومخرجاتها.

- البعد عن المركزية بمنح إدارات المراكز الصلاحيات الكافية التي تمكنها من تطبيق معايير الاعتماد.

(٢) آليات وإجراءات تنفيذ التصور

- تعمل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر بإصدار دليل تقويم واعتماد برامج التعلم الإلكتروني.

- تقوم الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر بعقد برامج تدريبية لتأهيل واعتماد عدد من المراجعين الخارجيين في مجال التعليم الإلكتروني.

- وضع مخطط زمني من خلال الإدارة العليا للتعليم بالتعاون مع الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لحصر مراكز التعلم الإلكتروني وتأهيلهم للحصول على الاعتماد.

- وضع اشتراطات للحصول على تراخيص لمراكز جديدة للحصول على الاعتماد في فترة زمنية معينة والإيعاز لترخيص لها لاغياً.

- إنشاء وحدة للجودة بكل مركز من مراكز التعلم الإلكتروني تعمل على تطوير المركز وتأهيله لتحقيق معايير الاعتماد.

- تقوم وحدة الجودة بكل مركز عقد دورات تدريبية لتوعية العاملين بالمركز بأهمية وكيفية تطبيق معايير الجودة والحصول على الاعتماد.

- يقوم المراجعون الخارجيون التابعون لهيئة ضمان الجودة في مجال التعلم الإلكتروني بتنفيذ زيارات لتأهيل المراكز للحصول على الاعتماد وبحث المشكلات التي تواجه المراكز والعمل مع الهيئة ومع الإدارة العليا على تذليل كافة العقبات التي تواجههم.

- عمل زيارات المراجعة وفق المخطط الزمني لمنح الاعتماد للمراكز التي قامت بتطبيق معايير الجودة الاعتماد.

- توفير الدعم المادي اللازم لوحدة الجودة من قبل إدارات المراكز للقيام بمهامها المنوطة بها.
- إصدار نشرة دورية معلنة بالمراكز التي تم اعتمادها وتوعية المجتمع بها لزيادة الإقبال على هذه المراكز ورفع درجة الدافعية لباقي المراكز للحصول على الاعتماد.

رابعاً: المعوقات المتوقعة لتطبيق التصور المقترح وسبل التغلب عليها

(١) معوقات متوقعة لتطبيق التصور المقترح

- قصور الفكر الصحيح للجودة وقلة الوعي بثقافة الجودة لدى أفراد المجتمع المصري بصفة عامة والعاملين بالحقل التعليمي بصفة خاصة.

- وجود مقاومة للتغيير من قبل الإدارات التعليمية والقائمين عليها للاستفادة من الوضع الحالي.
- ضعف كفايات المديرين العلمية في مجال الجودة مما يؤثر على أداء منفذي برامج الجودة بصفة عامة.

- المركزية في اتخاذ القرارات مما يعيق تفعيل دور القيادة في تطبيق معايير الجودة.
- قلة توفير الدعم المالي اللازم لإدارات الجودة لتحقيق متطلبات الجودة وعدم تحفيز العاملين بها مما يحجب الكثيرين عن العمل بالجودة.

- قصور الفكر الصحيح للجودة لدى القائمين على تطبيقها بالمراكز لضعف التدريب عليها أو الاهتمام بها وضعف الكوادر البشرية لتنفيذ الجودة ونشر ثقافتها بالمراكز.

- ضعف المشاركة المجتمعية في المساهمة لتحقيق الجودة نتيجة قصور الوعي بثقافة الوعي بثقافة الجودة أو ضعف العمل التطوعي والاجتماعي بصفة عامة بالمجتمع المصري.

- ضعف تجهيزات المراكز سواء من معامل أو مكتبة وأجهزة فضلاً عن المواصفات الهندسية للمبنى والتي لا تسمح بتطوير إمكاناتها وتحقيق الجودة.

- عدم وجود خطط للصيانة الدورية للمركز وتجهيزاته.
- عدم وجود لوائح معلنة للمحاسبة على المستوى الفردي داخل المركز حيث تتسم الجودة بدايةً بالشفافية.

(٢) سبل التغلب على المعوقات المتوقعة لتطبيق التصور المقترح

- نشر الوعي بثقافة الجودة وأهميتها وعوائدها المباشرة وغير المباشرة على أفراد المجتمع.
- وضع خطط للحوافز المادية والمعنوية للمديرين والعاملين بمجال الجودة لتشجيعهم على التغيير والتطوير والوصول إلى اعتماد مؤسساتهم.
- توفير اعتمادات مالية كافية للمراكز ومخصصة لتحقيق متطلبات الجودة.

- وضع خطط تدريبية للعاملين بمجال الجودة ولجميع العاملين بالمراكز بهدف نشر ثقافة الجودة ورفع مستوى الكوادر البشرية للتمكن من تحقيق متطلبات الجودة.
- نشر برامج توعية لتحفيز أفراد ومؤسسات المجتمع لتحقيق وتشجيع العمل التطوعي للمساهمة في تحقيق الجودة بالمراكز.
- الاستناد إلى معايير الجودة الموضوعية قبل إنشاء أي مراكز أو تجهيزه ووضع خطط ثابتة للصيانة الدورية.
- وضع لوائح معلنة للمحاسبية داخل المراكز تتسم بدرجة عالية من الشفافية والوضوح والتنفيذ الفعلي.

خامساً: التوصيات العامة والمقترحات

- في ضوء نتائج البحث الحالي تم التوصل لبعض التوصيات التالية:
- أهمية أن تضع الدولة المصرية خطة قومية لتنمية ورفع كفاءة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ورفع سرعات الإنترنت وزيادة مساحة التغطية بحيث تلبي احتياجات الدارسين في مجال التعلم الإلكتروني، وتساعد على انتشار هذا القطاع وتطوره.
 - ضرورة أن تحرص الإدارة العليا للتعليم في مصر متمثلة في الوزارات والمجالس والهيئات المختلفة على الاهتمام بتطبيق نظم الجودة في التعليم بمختلف مراحله، وعلى اختلاف أنواعه، ونخص من ذلك التعلم الإلكتروني، كما يجب أن تحرص على دمج التعلم الإلكتروني في مختلف مراحل التعليم.
 - ضرورة الاهتمام بمراكز التعلم الإلكتروني وتقديم الدعم الرسمي وغير الرسمي لها، باعتبار أنها تقدم خدمات قد تؤدي بشكل كبير لعلاج جوانب الخلل في التعليم التقليدي.
 - ضرورة أن تصدر الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر قائمة معايير اعتماد لمراكز التعلم الإلكتروني، ويمكن الاستفادة من قائمة المعايير التي أسفرت عنها الدراسة الحالية.
 - وضع اشتراطات لإنشاء وترخيص مراكز التعلم الإلكتروني الجديدة، وتجديد الترخيص للمراكز الحالية للحصول على الاعتماد كشرط لمزاولة نشاطها والاستمرار فيه.
 - وضع تشريعات قانونية وآليات تنفيذية لدعم حقوق الملكية الفكرية.
 - تبني الدولة لمشروع قومي لجامعة افتراضية مصرية، ومدرسة افتراضية مصرية، وأكاديمية افتراضية مصرية للتعليم المفتوح، لعلاج جوانب الضعف والقصور الذي يواجهه التعليم التقليدي.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ١- الغريب زاهر اسماعيل، التعليم الإلكتروني من التطبيق إلى الاحتراف والجودة، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٩م.
- ٢- اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد، دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي، مشروع ضمان الجودة والاعتماد، ٢٠٠٥م.
- ٣- إيمان مصطفى محمد- حنان مصطفى كفاقي، اعتماد وضمان جودة التعليم الإلكتروني في ضوء الخبرات العالمية، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الثالث للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، الرياض، ٢٠١٣م.
- ٤- أسامة علي، التخطيط الاستراتيجي وجودة التعليم واعتماده، دار العلم والإيمان، ٢٠٠٩م.
- ٥- حسن حسين البيلاوي، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد: الأسس والتطبيقات، دار المسيرة، عمان، ٢٠٠٦م.
- ٦- زينب توفيق السيد عليوة، الآثار الاقتصادية لتفعيل التعليم الإلكتروني في مصر في ظل العولمة، من بحوث المؤتمر العلمي السنوي الأول لكلية التربية النوعية بالمنصورة ١٢:١٣ أبريل ٢٠٠٦م.
- ٧- سلامة عبد العظيم حسين- أشواق عبد الجليل علي، الجودة في التعليم الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ٢٠٠٨م.
- ٨- عزة السيد العباسي، دراسة مقارنة للتعليم الإلكتروني في كل من الصين وانجلترا وإمكانية الاستفادة منها في تطوير التعليم الجامعي بمصر، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية، جامعة بورسعيد، ٢٠١١م.
- ٩- محمد عوض محمد، المعايير القياسية وضوابط الجودة لإنتاج برمجيات التعليم الإلكتروني للمساهمة في بناء مجتمع المعرفة، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الثالث للتعليم الإلكتروني الممارسة والأداء المنشود، ٧-٤ فبراير ٢٠١٣م.
- ١٠- مصطفى عبد السميع محمد، التعليم الإلكتروني كمدخل لتطوير التعليم: تجارب عربية وعالمية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، ٢٠٠٩م.
- ١١- منال بنت سليمان السيف، مدى توافر كفايات التعليم الإلكتروني ومعوقاتها وأساليب تنميتها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة الملك سعود، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير، ٢٠٠٩م.
- ١٢- منى عبد المنعم فرهود، تطوير بنية المواقع التعليمية على شبكة الإنترنت في ضوء نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة حلوان، القاهرة، ٢٠٠٦م.
- ١٣- نبيل السيد محمد حسن، أثر استخدام التعلم التشاركي القائم على تطبيقات جوجل التربوية في تنمية مهارات تصميم المقررات الإلكترونية والاتجاه نحوه لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، كلية التربية، جامعة بنها.
- ١٤- نبيل جاد عزمي، تكنولوجيا التعليم الإلكتروني، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٨م.
- ١٥- نبيل سعد خليل، إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، دار الفجر للنشر والتوزيع، ٢٠٠١م.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 16- A C S B international, accreditation, <http://www.aacsb.edu>.
- 17- Al-Mulla, F, Modle Of The Proposed Standards To Ensure The Quality Of Academic Programs In E-Learning, Zain E-Learning Centre, Bahrain, 2008.
- 18- Babiker abdel bagi, Accreditation And Evaluation To Assure Quality Education The 3th International Convention On Education & Training, conference on quality management and accreditation of higher education in the Arab world 24-26 November 2004.
- 19- Barker, K, E-learning Quality Standards for Consumer Protection and Consumer Confidence: A Canadian Case Study in E-learning Quality Assurance. Educational Technology & Society, 2007. Available at: http://www.ifets.info/journals/10_2/10.pdf
- 20- Davey Yeung, Toward An Effective Quality Assurance Model Of Web-Based Learning, The Perspective Of Academic Staff, 2005.
- 21- Ehlers, U, Quality In E-Learning From A Learner's Perspective, European Journal of Open and Distance Learning, 2004. http://www.eurodl.org/materials/contrib/2004/Online_Master_COPs.pdf accessed on: 26-9-2016.
- 22- Frydenberg, J, Quality Standards in e-Learning: A matrix of analysis, International Review of Research in Open and Distance Learning, Vol. 3, No. 2, 2002.
- 23- K. Barker, Canadian Recommended E-Learning Guidelines, FutuED Inc., Canada, 2002. Available at : <http://www.futured.com/pdf/CanREGs%20Eng.pdf> , accessed on: 21-8-2016.
- 24- Khan Badrul, E-learning Quick Checklist, Information Science Publishing, 2005.
- 25- Massy, j, Quality and E-Learning in Europe Summary Report, Bizmedia, 2002.
- 26- Ministry of Communications and Information Technology, Building Digital Bridges "Egypt's Vision of the Information society. Available at: http://www.mcit.gov.eg/ICT_Strategy.aspx, accessed on: 28/5/2010, 1:33 am.
- 27- Moore, J.C, Elements of Quality: The Sloan-C Framework Sloan Center for Online Education, Needham, 2002.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

- ٢٨- أسماء محمود الشحات، معايير التعليم الإلكتروني، مقال إلكتروني بمنشورات التعليم الإلكتروني، ١٠ نوفمبر ٢٠١٠م. <http://elearning.akbarmontada.com/t217-topic>
- ٢٩- أكرم فتحي مصطفى، استراتيجيات التعلم الإلكتروني المتكاملة، مقال إلكتروني، مجلة التعليم الإلكتروني، ٢٠١٦/٤/١. <http://emag.mans.edu.eg/index.php?page=news&task=show&id=421>
- ٣٠- الموقع الرسمي للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. <http://www.naqaae.eg/sub/resala.html>, accessed on: 31/5/2010, 7:30 pm
- ٣١- الموقع الرسمي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المصرية، المركز التنافسي للتعلم الإلكتروني يفوز بجائزة سيسكو العالمية لعام ٢٠١٠م، مقال منشور، تاريخ النشر ٣ مايو ٢٠١٠م. <http://www.mcit.gov.eg/ar/NewsDetails.aspx>