

# الفصل الخامس

## معايير الجودة فى نظام التعليم المفتوح

### فى ضوء الاتجاهات العالمية

- مقدمة

١- مفهوم الجودة :

أ- مفهوم الجودة المتصل بالناحية الصناعية والتجارية .

ب- مفهوم الجودة المتصل بالناحية التربوية والتعليمية .

ج- مفهوم الجودة المتصل بالتعليم المفتوح .

٢- أهمية وجود معايير للجودة فى نظام التعليم المفتوح .

٣- أهداف تطبيق الجودة فى نظام التعليم المفتوح .

٤- عرض نماذج لمعايير الجودة فى نظام التعليم المفتوح فى بعض الدول المتقدمة فى مجال التعليم المفتوح .

أ- المملكة المتحدة (إنجلترا) .

ب- الولايات المتحدة الأمريكية .

ج- جنوب أفريقيا .

د- كندا .

هـ- ألمانيا .

٥- تعقيب على هذه النماذج .

٦- إعداد قائمة مقترحة لمعايير جودة التعليم المفتوح - برنامج كلية التجارة -  
بجامعة القاهرة - وفقا للاتجاهات العالمية والاحتياجات المحلية .

## الفصل الخامس

### معايير الجودة في نظام التعليم المفتوح في ضوء الاتجاهات العالمية

مقدمة :

بالرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع الجودة إلا أن الملاحظ أن هناك اختلافات في تحديد مفهوم الجودة وفقاً لاختلاف وجهات النظر في هذا الموضوع وسوف يتم عرض مفهوم الجودة المرتبط بالمجال الصناعي والتجاري ثم المجال التربوي التعليمي ثم مجال التعليم المفتوح .

#### ١- مفهوم الجودة :

ظهر مفهوم الجودة في بداية الأمر مرتبطاً بالمؤسسات الصناعية والإدارية، وما يؤكد ذلك التفوق الياباني الاقتصادي على الولايات المتحدة الأمريكية الذي يرجع إلى اتباع اليابان لأسلوب الجودة في الصناعة<sup>(١)</sup>.

وسوف يتم عرض لمفهوم الجودة من خلال ارتباطه بالناحية الصناعية والتجارية ثم ارتباطه بالناحية التعليمية التربوية .

#### أ- مفهوم الجودة المتصل بالناحية الصناعية والتجارية<sup>(٢)</sup>:

يمكن النظر إلى الجودة هنا على أنها قيمة الأشياء. وتوضح الجودة الفرق بين الشيء الممتاز والشيء الرديء وتحسين الجودة هي الوظيفة الهامة التي تواجه أي مؤسسة من

- 
- (1) Morishima Michio: Why Has Japan Succeeded? Cambridge, University Press, 1996, p 167.  
(2) Russell Paulicek, The Open Source/ Test Center: In The Name of Quality – The Best Work, Including Software Comes from People Willing to Sign their Names to Their Work This Story Was Printed From Find Articles. Com, Located at (<http://www.findarticles.com>.)

وكذلك ورد في :

- أ- على السلمي ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، ١٩٩٥ ، ص ص ٩١ - ٩٢ .
- ب- عادل الشبراوي : الدليل العلمي لبعثة إدارة الجودة الشاملة وأيزو ٩٠٠٠ ، المقارنة المرجعية ، القاهرة ، الشركة العربية للإعلام العلمي وشعاع ، ١٩٩٥ ، ص ص ١٠١ : ١٠٢ .
- ج- عصام الدين نوفل : ضبط الجودة الكلية وتطبيقها في مجال التربية ، مجلة التربية ، الكويت ، تصدر عن مركز البحوث التربوية والمناهج بوزارة التربية - العدد الثلاثون ، السنة التاسعة ، يونيو ١٩٩٩ ، ص ص ١٨ : ٢٩ .
- د- محمد عبد الله البكر : أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية ، المجلة التربوية ، الكويت ، مجلس النشر العلمي ، العدد الستون ، المجلد الخامس عشر ، صيف ٢٠٠١ ، ص ص ٩٠ - ٩٥ .

خلال توافر مواصفات دولية تعرف بالايزو ٩٠٠٠ وفى البداية بدأ تطبيق مواصفات الايزو فى بريطانيا خلال الخمسينيات والستينيات من القرن العشرين وارتبط باستخدام مواصفات الايزو للجودة بالجانب العسكرى من خلال التأكيد على جودة الاسلحة والمعدات بواسطة الشركات المنتجة ، ونتيجة للفوائد التى حققتها مواصفات الدفاع اشتدت الحاجة إلى نظام مماثل للجودة يمكن استخدامه فى مختلف الصناعات ، وبالتالي تم إصدار المواصفات البريطانية فى عام ١٩٧٩ وارتبط بالجانب الصناعى منذ ذلك التاريخ ، وتلبية للمطلب العالمى ثم فى عام ١٩٨٧ صدر مواصفات دولية لمنظم الجودة وهى مطابقة للمواصفات البريطانية أطلق عليها ايزو ٩٠٠٠ (ISO 9000) وهى اختصار لـ International Standardization Organization ، ويقصد بها المنظمة الدولية للمواصفات القياسية، وهى منظمة أنشئت فى بون بسويسرا وتهدف لرفع المستويات القياسية ، ووضع معايير ، وأسس ، واختبارات ، وشهادات مناسبة من أجل تشجيع الخدمات على المستوى العالمى ، وتضم هذه المنظمة ممثلة من أكثر من ٩٠ دولة .

وتتكون المواصفات القياسية الدولية ايزو ٩٠٠٠ (ISO 9000) من خمس مواصفات خاصة بإدارة تأكيد الجودة تسمى سلسلة المعايير الخمسة للجودة ويمكن وصفها باختصار كما يلى :

(١) الايزو ٩٠٠٠ وهى تهتم بإدارة الجودة ومعايير ضمان الجودة ، وإرشادات للاختبار والاستخدام ، وهى عبارة عن توجيهات وإرشادات لاختبار معايير الايزو ، وهى تصنف معايير الجودة الاساسية ، وتعرف المصطلحات الاساسية وتقدم توصيات لاستخدام كل معيار من معايير الايزو (٩٠٠١ ، ٩٠٠٢ ، ٩٠٠٣).

(٢) الايزو ٩٠٠١ تتضمن ما يجب أن يكون عليه نظام الجودة والانتاج ، والتركيب ، وتقديم الخدمات . وهى أكثر المعايير شمولاً وتحتوى على ٢٠ عنصراً تغطى احتياجات نظام جودة فعال منذ تسليم التعاقد وخلال عمليات ومراحل التصميم والتطوير وحتى المرحلة النهائية لتقييم الخدمات اللازمة بعد التسليم - خدمة ما بعد البيع .

(٣) الأيزو ٩٠٠٢ تتناول نظام الجودة في المؤسسات الانتاجية أو الخدمية التي تقتصر عملها على الانتاج والتركيب دون التصميم أو خدمة ما بعد البيع ، وتقييم ١٨ عنصراً من عناصر الجودة الـ ٢٠ في الأيزو ٩٠٠١ ، وتهتم بالمحافظة على نظم الجودة القائمة بدلاً من تطوير نظم جودة لمنتجات جديدة .

(٤) الأيزو ٩٠٠٣ وهي تقتصر عملها على فحص واختبار منتجات جاهزة وردت إليهم من مصانع تطبق نظام الجودة وهي أقل هذه السلسلة شمولاً وتغطي ١٢ عنصراً فقط من الـ ٢٠ عنصراً في الأيزو ٩٠٠١ ، وهي لا تعتبر نظاماً للرقابة على الجودة بل تتضمن فقط المتطلبات لعملية اكتشاف المشاكل والرقابة عليها والتي يتم فحصها في المراحل النهائية للفحص .

(٥) الأيزو ٩٠٠٤ وهي تحدد عناصر ومكونات نظام الجودة وتختلف عن المواصفات السابقة في أنها تتضمن صيغة التزام كل من المورد أو المؤسسة تجاه العمل أو المستهلك ، وهذه المواصفة إرشادية فقط ويتم استخدامها في تطوير نظم جودة وتحديد مدة وإمكانية تطبيق كل عنصر من عناصر الجودة فهي تفحص كل عنصر بالتفصيل وتعتبر هامة ومفيدة لأغراض المراجعة الداخلية.

وتوجد أسباب متعددة ودوافع لإصدار مواصفات قياسية دولية لنظم الجودة من هذه الأسباب (١):

- المنافسة الشديدة في الأسواق العالمية .
- الاهتمام العالمي الكبير بالجودة والكفاءة في المنتج لإرضاء العميل أو المستهلك.
- سهولة تبنى وتطبيق مواصفات الأيزو وشيوعها على المستوى العالمي .
- انعكاسات تطبيق الأيزو على فعالية الأداء والإنتاجية.

(١) انظر المصدرين الآتيين :

أ- محمود عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، إبريل ٢٠٠٠، ص ٣٠٦-٣١١.

ب- عادل الشبراوى : مرجع سابق ، ص ص ١٠٢ : ١٠٣.

## ب- مفهوم الجودة المتصل بالناحية التربوية والتعليمية :

تزايد الاهتمام عالمياً منذ عقد الثمانينيات لجودة التربية ، ويزداد هذا الاهتمام يوماً بعد يوم نظراً للشكوى العالمية من انخفاض مستويات الكفاءة في التعليم . وتشير إحدى الدراسات إلى أن الدول المتقدمة أكثر شكوى من الدول النامية ، وانخفاض مستويات الجودة تتضمن في انخفاض المنتج التعليمي وانخفاض الاتصال الجيد بين المؤسسات التعليمية وبين المجتمع (١) .

وتواجه النظم التعليمية منذ نهاية التسعينيات من القرن العشرين - وحتى الآن - تحدياً كبيراً يتمثل في تحسين جودة التعليم الذي تقدمه المؤسسات التعليمية ولذا فإن التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والمطلب الاجتماعي القوي من أجل مدى واسع للتعليم ، والحاجة إلى الاستخدام الأفضل للمصادر ، والضغط من أجل التنمية ، كل هذه الأمور شجعت الحكومات على أن تستجيب لهذا المطلب (٢) . وأصبح تحسين جودة التعليم هدفاً أساسياً لأجل تحسين السياسات التعليمية الحالية . كما أكدت الكثير من المؤتمرات الدولية ذلك لأن التحدي الكبير للنظم التعليمية في الوقت الراهن ليس فقط تعليم لكل مواطن بل التأكيد على أن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية (٣) .

وبالنسبة لمحاولات تعريف الجودة في التربية يمكن تصنيفها إلى عدة محاور متداخلة ومتراصة تتمثل في :

(١) ربط تعريفات الجودة بالأهداف مثل : الدراسات التي أكدت على أن الجودة تتمثل في تحقيق هدف أساسي وهو تحقيق متطلبات العملاء بصورة مناسبة (٤) .

(١) محمود عباس عابدين : مرجع سابق، ص ٢٠٣-٢٠٧ .

(٢) المصدر السابق ، ص ٣٠٧-٣٠٨ .

(٣) الجاندور نيانا فرير : الملف المفتوح . تقييم التعليم ، وجهة نظر في نهاية التسعينيات " مسقبلات " ، المجلد الثامن والعشرين ، القاهرة ، مركز مطبوعات اليونسكو ، ١٩٩٨ ، ص ٢٥ .

(4) Giertz Birgitta: The Quality Concept in Higher Education, Sinergie Rapporti di Ricerca n. 9/2000. ([www.blweb.it/esoe/tqmhe2/23.pdf](http://www.blweb.it/esoe/tqmhe2/23.pdf)).

و كذلك ورد في :

A- Kathleem Corak, Organizing for Quality in Planning for Higher Education, U.S.A Vol. 21, No. 4, 1993, p. 90.

ب - مراد صالح مراد زيدان : مرجع سابق، ص ٤٢٤

(٢) ربط الجودة بالمدخلات والعمليات، مثل تعريف محمد عبد الغنى هلال<sup>(١)</sup> فى أهمية إدخال بُعد المدخلات وطرق استخدامها واستثمارها ، وبعد العمليات فى تحقيق مستوى مناسب مطلوب.

(٣) الجودة كمصطلح معيارى فقد عرفتها إحدى الدراسات<sup>(٢)</sup> إلى أنها تتضمن الإشارة إلى الجيد والممتاز فى مقابل السيئ مما يستلزم وجود معايير للحكم فى ضوئها.

(٤) الجودة فى مقابل الكم وقد عرفتها إحدى الدراسات<sup>(٣)</sup> على أنها الكيفية أو الكفاءة فى مقابل الكم والعدد.

مما سبق يتضح أن مفهوم الجودة فى بداية ظهوره ارتبط بالقطاع الصناعى والتجارى ومن ثم ظهرت مواصفات قياسية دولية تعرف بالأيزو ٩٠٠٠ وتكونت المواصفات القياسية الدولية من خمس مواصفات خاصة بإدارة تأكيد الجودة وهى (الأيزو ٩٠٠٠، والأيزو ٩٠٠٢، والأيزو ٩٠٠٣، والأيزو ٩٠٠٤) وتهتم هذه المواصفات القياسية الدولية بإدارة الجودة ومعايير ضمان الجودة ومن الأسباب التى ساعدت على ارتباط مفهوم الجودة بالقطاع الصناعى والتجارى المنافسة الشديدة فى الأسواق العالمية ومحاولة تحقيق الجودة والكفاءة فى المنتج لإرضاء المستهلك. أما بالنسبة لارتباط مفهوم الجودة بالناحية التربوية والتعليمية فقد تزايد الاهتمام بجودة التربية بعد ما زادت الشكوى العالمية من انخفاض مستوى الكفاءة فى التعليم. ومع نهاية القرن العشرين وحتى اليوم فإن النظم التعليمية تواجه تحدياً علمياً وتكنولوجياً، كما تواجه تحدياً اجتماعياً واقتصادياً أيضاً من أجل مدى واسع للتعلم من خلال تطبيق مفهوم التعليم مدى الحياة، لذلك فإن جودة التعليم تُعد هدفاً ومطلباً أساسياً للمؤسسات التعليمية حيث أكدت المؤتمرات الدولية على أهمية تحقيق جودة العملية التعليمية.

(١) محمد عبد الغنى حسن هلال : مهارات إدارة الجودة الشاملة فى التدريس ، تطبيقات أيزو ٩٠٠٠ فى التعليم والتدريب، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية، ١٩٩٦، ص ١٣.

(٢) انظر .

- Edward Sallis, Total Quality Management in Education, Koganpage Limited, London 1993 .p 21.

(٣) مها عبد الباقي جويلي: دراسات تربوية فى القرن الحادى والعشرين، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠٠١، ص ٥٦.

## ج- مفهوم الجودة في نظام التعليم المفتوح:

عرفت الجودة في التعليم المفتوح بتعريفات متعددة منها:

1. الجودة هي توافر خصائص ومعايير للخدمات بناءً على جهود منظمة (١).
  2. الجودة هي تحقيق الكفاءة والكمال من خلال إعداد معايير محددة لجوانب مختلفة لإشباع الدارسين وتحقيق الفاعلية للبرنامج التعليمي (٢).
  3. الجودة هي مقابلة متطلبات الدارسين بصورة كافية على المدى البعيد (٣).
- ويتضح من خلال هذه التعريفات أنها تركز على وجود معايير محددة للجودة تعتمد على مقابلة احتياجات الدارسين.

## ٢- أهمية وجود معايير للجودة في نظام التعليم المفتوح (٤):

يرجع الاهتمام بالجودة وبتحديد معايير خاصة بنظام التعليم المفتوح إلى عدة عوامل منها:

- الاهتمام بالعودة للاستثمار الحكومي في التعليم المفتوح شأنها شأن غيرها من مجالات الإنفاق الأخرى .
- التأكيد على أن نظام التعليم المفتوح في الفترات السابقة لم يحقق أهدافه في مواجهة احتياجات المجتمعات المختلفة وسوق العمل باعتبار هذا النوع من التعليم استثمار للطاقات الأساسية .

- 
- (1) Schuz Novak K. Dian: Buliding Quality Into Distance Education: Establishing Standards, For The Pan - Commonwealth Forum on Open Learning 29 July to 2 August 2002, p. 3 (sstep@sdpn.org.mw) .
  - (2) Peter S. Cookson, Director, Institute For Research In Distance and Open Learning: Access and Equity in Distance Education, Research and Development and Quality Concerns Keynote Address Annual Conference of The Asian Association Of Open Universities, Athabasca University Canada's University, 22 - 26 February, 2002, p. 2.
  - (3) Developed by The Leonardo - Project: Open Learning Solutions For Mismatching Qualifications: Standards and Settings, Quality Assurance, 2002, p. 65 .
  - (4) Dianek. Schulz Novak, Building Quality into Distance Education: Establishing Standards for The Pan-Commonwealth Forum on Open Learning 29 July to 2 August 2002 Durban, South Africa. Pp.5-8, (sstep@sdpn.org.mw).

وكذلك ورد في :

- A- Global Distance Education NET Governance and Structure: Quality Management, The Quest for Quality East and West, 1991, pp.13-18  
(<http://www.worldbank.org/disted/Management/governance/9-03.html>)
- B- Helmut Schweiger: Minnesota Higher Education Services Office, Quality Distance Education and Open Education May 1996, pp.26-39.

ج- عادل الشيراوي، مرجع سابق، ص ١٠٢-١٠٣.

- التأكيد على أن تكلفة التعليم لا بد أن تخضع لموازنة بين ما يدفعه الدارسون وبين تقديم الخدمات إليهم.
- تحديد معايير للجودة لنظم التعليم المفتوح تساعد على تقديم بناء متفق عليه حول عمليات التقويم والتطوير والتحسين .
- بذل مزيد من الجهد فى الأداء للعاملين عن طريق تحديد ما هو متوقع منهم .
- من كل ذلك نتضمن أهمية وجود معايير للجودة فى نظام التعليم المفتوح لتقويم النظام فى ضوءها تمهيدا لتطوير هذا النظام فى ضوء التقويم .
- ٣- أهداف تطبيق الجودة فى نظام التعليم المفتوح (١):
- لتطبيق الجودة فى نظم التعليم المفتوح أهدافا متعددة تتمثل فى :
- الدعم والتطوير المستمر للمؤسسات التربوية والتعليمية .
- رفع مستوى وفاعلية الأداء .
- تحقيق مستوى عال من الجودة فى مخرجات العملية التعليمية بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل .
- تحقيق مستوى عال من الرضا لدى المستفيدين من العملية التعليمية .
- مواكبة التغيرات الدولية من حيث متطلبات الجودة فى العملية التعليمية وملاءمتها للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية فى الوقت الراهن .
- خفض تكلفة العملية التعليمية من خلال التوظيف الأمثل للاستفادة من الطاقات والموارد البشرية والمادية المتاحة .
- دعم وتعزيز مفهوم فريق العمل (العمل الجماعى) خاصة بين العاملين فى المجالين الإدارى والتعليمى .
- دعم وتعزيز الروح المعنوية والدافعية والالتزام الوظيفى عند العاملين .

مما سبق يتضح انتشار التعليم المفتوح المتسم بالجودة في أنحاء العالم كنمط من أنماط التعليم عن بعد، رأت فيه الدول المتقدمة والمنظمات الدولية أسلوباً عصرياً للتعليم يحل كثيراً من المشكلات التي نجمت عن تزايد الإقبال على التعليم العالى، ويساهم التعليم المفتوح فى تحقيق ديمقراطية التعليم باعتباره حقاً من حقوق الإنسان، متجاوزاً حدود التعليم التقليدى المحدد بإمكانات الزمان والمكان، ومستفيداً من التقدم العلمى والتكنولوجى فى وسائل التعليم ونقل المعلومات. والتعليم المفتوح المتسم بالجودة يجعل المادة العلمية فى متناول الدارس حيثما كان ومتى شاء من خلال وسائل الاتصال الحديثة دون حاجة إلى التجمع فى مكان واحد مستخدماً بذلك أسلوب التعلم الذاتى كنمط من أنماط التعليم، كما أنه من خلال التعليم المستمر يمكن للدارسين العاملين من مواكبة التقدم الحديث فى مجالاتهم دون انقطاع عن العمل، وهو ما يؤدى إلى تنمية المجتمع، ورفع كفاءة العاملين، وتنقيف المواطنين، بتكلفة تقل عن التعليم التقليدى.

لذلك كان لابد من وضع مجموعة من المعايير لجودة التعليم المفتوح بحيث تشمل مجالات متعددة من النظام الإدارى، ونظام القبول، والأهداف، والمحتوى، والطرق والأساليب التكنولوجية، وعضو هيئة التدريس، ونظم التقويم والامتحانات، وصولاً للدعاية والإعلان لهذا النوع من التعليم.

وتقوم الباحثة بعرض نماذج لمعايير الجودة فى نظام التعليم المفتوح فى بعض الدول المتقدمة فى هذا المجال.

٤ - عرض نماذج لمعايير الجودة فى نظام التعليم المفتوح فى بعض الدول المتقدمة فى مجال التعليم المفتوح :

ستقوم الباحثة بعرض عدد من نماذج لمعايير الجودة فى بعض الدول المتقدمة للاستفادة منها فى وضع معيار لجودة التعليم المفتوح فى مراكز التعليم المفتوح فى جمهورية مصر العربية وفقاً للاتجاهات العالمية لهذه الدول مع مراعاة الاحتياجات المحلية للمجتمع المصرى وهذه الدول هى :

— المملكة المتحدة ب- الولايات المتحدة الأمريكية.

ج- جنوب أفريقيا د- كندا. هـ - ألمانيا.

## أ - نموذج معايير جودة التعليم المفتوح بالمملكة المتحدة (إنجلترا):<sup>(١)</sup>

تعتمد معايير الجودة في التعليم المفتوح بإنجلترا " المملكة المتحدة " على مجموعة من المحاور وكل محور يحتوى على مجموعة من المعايير وهذه المحاور تدور حول :

Open Education Centers	(١) مراكز التعليم المفتوح
Course Objectives & Outcomes	(٢) أهداف ومخرجات المقرر
Course Contents	(٣) محتويات المقرر
Publicity & Recruitment	(٤) الإعلان والدعاية
Admission Procedures	(٥) إجراءات القبول
Learner Support and Learner Welfare	(٦) الدعم التعليمي ورعاية الدارسين
The Provider	(٧) المقدم (أعضاء هيئة التدريس)

### (١) معايير الجودة الخاصة بمركز التعليم المفتوح :

- مراكز التعليم المفتوح هي مؤسسات تعليمية تقدم للمستفيدين من هذا النظام وهم الدارسون الذين يختلفون في خصائصهم وظروفهم عن الدارسين في مؤسسات التعليم النظامي.
- يتم مراقبة مراكز التعليم المفتوح باستمرار لمتابعة الأهداف المخطط لها ، ومتابعة الدارسين واحتياجاتهم عبر التغيرات في المجتمع .
- يجب أن تكون المصادر المقدمة كافية لمواجهة الاحتياجات الأساسية للدارسين وتتضمن (كتالوجات توضح الخدمات المقدمة - وما يقدمه المقرر من كتب

(1) Open and Distance Learning Quality Council: ODL QC Standards, 16 October 2002 (<http://www.odiqc.org.uk/odi9c/standard.htm>).

وكذلك ورد في :

A- Sheao, Tim and Downes Anne: Op. Cit. pp 57 : 66 .

B- The Quality Assurance Agency for Higher Education: Quality Audit Report, University of The West of England, Bristol, May 2000 (<http://www.qaa.ac.uk/revreps/instrev/uwebristol.htm>).

C- Global Distance Education Net Governance and Structure. Op. Cit. pp.13-18.

د - حنان فؤاد محمد بحر ، مرجع سابق ، ص ص ٩٨ : ١٠٥ .

ومطبوعات - والوسائط التعليمية مثل شرائط كاسيت ، فيديو ، سى دى أقراص مدمجة - ودعم للدارسين .

- يجب أن يتم تقويم ومتابعة المصادر السابقة للتأكد من أنها تشبع احتياجات الدارسين خاصة المستجدين منهم .

- يجب على المركز - كلما أمكن ذلك - أن يقدم تسهيلات مناسبة للدارسين ، وأن تتاح اللقاءات بالدارسين فى أماكن سهل الوصول إليها وتناسب أماكن إقامة الدارسين .

- يجب أن يساعد المركز الدارسين على التحصيل وإنهاء المقرر بنجاح من خلال حل مشاكلهم المختلفة .

- أن يدار المركز من خلال مدير مركز التعليم المفتوح الذى يكون مسئولاً مسئولية تامة على إدارة المركز .

- يجب أن يتم دعم الدارسين من خلال أشخاص ذوى تأهيل مناسب وذلك فى كل الأوقات المفتوح فيها المركز .

#### (٢) معايير الجودة الخاصة بالأهداف ومخرجات المقرر :

- يجب أن يكون للبرنامج أهداف عامة وأهداف خاصة واضحة ويفهمها الدارسون وأعضاء هيئة التدريس .

- يجب أن ترتبط الأهداف العامة فى الخطة الدراسية للبرنامج مع أهداف المجتمع وفلسفته .

- يجب أن تتبع أهداف البرنامج من الاحتياجات التربوية والتعليمية للدارسين وخصائصهم .

- يجب أن تتسم الأهداف الخاصة الإجرائية للبرنامج بأنها تحدد نشاطاً يجب أن يحققه الدارسون - وتمثل نجاحاً تعليمياً قابلاً للملاحظة - وتمثل نجاحاً تعليمياً قابلاً للقياس - وتحدد الأداء المطلوب بدقة ووضوح - وتحدد مقياس النجاح تحقيق الهدف حينما يكون ذلك ممكناً - وتشكل تطوراً منطقياً للمعارف والمعلومات السابقة للدارسين - وترتبط ارتباطاً مباشراً بمحتوى الوحدة

وأجزائها - وتسهل على مُعد المحتوى تحديد عناصر الوحدة - وتشتمل على مستويات إدراكية معرفية متنوعة - وتغطي المجالات التعليمية المختلفة سواء المعرفية والسلوكية والمهارية - وتتوجه إلى الدارس في صياغتها وتخطبه فيما تهدف إلى تحقيقه.

- يجب أن تتضمن الأهداف قائمة واضحة بما يأمل الدارس في تحقيقه عند إكمال المقرر بنجاح .
- يجب أن تعتبر الأهداف والمخرجات قابلة التحقق من خلال برامج التعليم المفتوح.
- يجب أن تتوافق أهداف تدريس المقررات المختلفة بحيث تتسم معاً بالتكامل والشمول .
- يجب أن يتعرف الدارسون على الأهداف التي يجب أن تتحقق عند إنجازه للمقرر أو البرنامج منذ أن يتقدم للالتحاق والتسجيل بالبرنامج .

### (٣) معايير الجودة الخاصة بمحتويات المقرر :

- يجب أن تؤدي محتويات المقرر لتحقيق الأهداف المحددة للبرنامج .
- يجب أن يتناسب المحتوى مع مستوى الدارسين بحيث لا يكون بعيداً عن إدراكهم وفهمهم . كما يجب أن يستفيدوا علمياً من المحتوى الذي يدرسون .
- يجب أن يتسم المحتوى بالتخطيط الجيد والوضوح والأصالة وارتباطه بحاجات واهتمامات الدارسين ووضوح اللغة وسهولة قراءتها وأن تتكامل المادة العلمية في المحتوى مع التقنيات .
- يجب أن تتسم محتويات المقرر بمهارات تيسر على الدارسين استيعابهم لها ومما ييسر ذلك أنها تسعى إلى تحديد طريقة عرض جيدة ومناسبة وعدم احتوائها على أخطاء وتقسيم المقرر إلى وحدات مناسبة وتقويم الوحدات لنماذج أو دروس وتحديد وقت الانتهاء من الوحدات بما يتناسب مع حجم الوحدة وقدرة الدارسين على استيعابها.

- الاستخدام المتنوع للأساليب المختلفة لتوصيل المحتوى للدارسين بسهولة ويسر مثل (العرض المنظم - والأمثلة التوضيحية المناسبة - والمواد المرئية مثل الوسائط التعليمية المختلفة).
- لابد من تقويم محتوى المقررات قبل أن يتم تقديمها للدارسين خاصة بالنسبة للمقررات الجديدة .
- إذا كان المحتوى يشتمل على تدريب عملي أو يدوي لابد أن يتعرف الدارسون على هذه الجوانب قبل التسجيل ويوضح للدارسين أى أعباء مالية أو أى إقامة سيتحملها .
- يجب تزويد الوحدات الدراسية المختلفة بقوائم مصنفة (حسب عناوين الموضوعات) للمراجع التى لها علاقة مباشرة بالمحتوى العلمى لهذه الوحدات الدراسية .
- تحديث الوحدات الدراسية وإعادة كتابتها من قبل مختصين أكفاء فى الموضوعات الدراسية ذات العلاقة وذلك للمحافظة على جودة المقررات الدراسية وصدقها مع تغيرات العصر، على أن يتم ذلك مرة كل خمس سنوات على الأكثر .
- تزويد برامج التعليم المفتوح بخدمات المكتبات المرجعية وبمصادر حديثة للمعلومات ، والمقالات ، وحقائب دراسية ، ووسائط تعليمية مرئية ومسموعة ، ومقروءة ذات علاقة بالموضوعات المتضمنة للمحتوى التعليمى بحيث تراعى احتياجات الدارسين وتساعد على تحقيق الأهداف المخطط لها .

#### (٤) معايير الجودة الخاصة بالإعلان والدعاية :

- يجب ألا يعتمد الإعلان على مادة تحفيزية تعطى أكاذيب أو خداع ، أو انطباع مبالغ فيه عن أعضاء هيئة التدريس ، أو المواد ، أو الأهداف ومخرجات المقرر .
- يجب أن تتسم مواد الإعلان بالوضوح وتحديد التعليم والتدريب المعلن عنه وتتجنب أى انطباع يعطى عرضاً بالتوظيف أو يضمن ذلك.
- يلتزم كل من يعمل فى برنامج التعليم المفتوح بالقوانين الخاصة بالدارسين.

- يتم الإفصاح عن طاقم الموظفين أو الوكلاء المرتبطين بالدعاية والإعلان ولا بد أن يتسم المسؤولون عن الإعلان والدعاية بالكفاءة والتأهيل فى حملاتهم الدعائية.
- على كل قائمة مصاريف أن توضح (الخدمات التى ستقدم للدارسين والمدفوعات الإضافية إذا كانت ضرورية لإنجاز وتحقيق أهداف المقرر).
- أن تتسم الاتصالات المباشرة مع الدارسين إلى إعطاء الدارسين أفضل الأسس التى تجعلهم يشبعوا احتياجاتهم ورغباتهم وأمالهم من خلال المقرر والارتفاع بمؤهلاتهم .

#### (٥) معايير الجودة الخاصة بإجراءات القبول :

- إخطار الدارسين بالأهداف العامة والخاصة للبرنامج .
- إخطار الدارسين قبل التسجيل والالتحاق بأحد المقررات بكل الشروط المتعلقة بهذا المقرر .
- أن يتعرف الدارس على عدد الساعات المعتمدة لإكمال المقرر .
- أن يتعرف الدارس على إجمالى المصروفات الواجب سدادها متضمنة التكلفة الإجمالية التقريبية (المصروفات - وتكاليف مواد الدعم الضرورية ومصاريف السفر والإقامة - وأى مصاريف امتحانات تدفع للبرنامج ، وجدول دفع المصروفات سواء دفعة واحدة أو على أقساط) .
- الإعلان عن سياسة البرنامج فى إرجاع المصروفات التى دفعها دارس عندما يتم فصل الدارس وعدم إتمام دراسته للمقرر .
- تحديد وسائل تسليم المواد والدعم للدارسين من (تليفزيون ، بريد ، فاكس ، بريد إلكترونى ، مقابلات).
- تحديد الوسائط التعليمية المستخدمة بالفعل من أجهزة سمعية ، مرئية ، مطبوعة. التى يحتاجها الدارس لدراسة المقرر فى محل إقامته .
- تحديد المؤهلات المطلوبة من الدارسين للالتحاق بالمقرر .
- توضيح الشهادات والدبلومات التى يمنحها برنامج التعليم المفتوح .

- أن يكون الدارس على علم بمسئوليّاته للوصول وإشباع احتياجاته قبل اختياره للمقرر ، ويجب أن يناقش ذلك مع عضو هيئة التدريس .
- تحديد خصائص الدارس قبل التحاقه بالمقرر وهذه الخصائص تتضمن (مناسبة المقرر للمستوى التحصيلي للدارس - إلمامه بالكمبيوتر وإحدى اللغات - احتياجات الدارسين وأهدافهم ) .

#### (٦) معايير الجودة الخاصة بالدعم التعليمي ورعاية الدارسين :

- يعتبر الدعم التعليمي المقدم للدارسين من خلال الرعاية المقدمة لهم جزءاً متكاملأ مع كل الجهود المبذولة من جانب برامج التعليم المفتوح ، وأى دعم يعتبر جيداً إذا أشبع الاحتياجات الأساسية للدارسين.
- يجب أن تقدم للدارسين برامج تعليمية تتوافر فيها (فهم ومعرفة حديثة لمادته - تعرف الدارسين وتساعدهم على تعلمهم كيف يتعلموا - تهتم بالفروق الفردية بين الدارسين في القدرات والإمكانات وأساليب التعلم - تهتم بالمتطلبات الخاصة بالتعليم المفتوح الخاصة بالتعامل مع الدارسين وخصائصهم - تتصل بالوضوح ، والسرعة ، والشمول ، والاستمرارية مع الدارسين والبرنامج - تقدم تغذية راجعة عن التقدم الكلي بالنسبة للأهداف المنفق عليها في المقرر - تقدم استخداماً فعالاً للتغذية الراجعة من الدارسين لتحسين أدائهم كمتدربين) .
- يجب أن يكون الاتصال بين البرنامج والدارسين بانتظام وبشكل دورى مستمر - كلما أمكن - فردياً وجماعياً .
- تشجيع الدارسين على إكمال المقرر وإزالة العقبات المختلفة التي تعوق ذلك .
- متابعة ومراقبة تقدم الدارس بانتظام وباستمرار ويتم موافاة الدارسين بنصائح مشجعة ومحفزة على تقدمهم بالنسبة لتوقعات الدارسين وأهدافهم .
- يجب الاهتمام بدعم وتشجيع الدارسين الذين يدرسون مقررات للارتقاء بمستوى عملهم الوظيفي وتقديم المساعدات لهم للتغلب على ما يواجههم من مشكلات أكاديمية .

- يجب أن يضمن المركز السرية الكاملة لسجلات الدارسين التى توضح كافة المعلومات الشخصية ، المالية ، والتعليمية ، والمشكلات التى يعانى منها الدارس .
- يمكن لعضو هيئة التدريس أن يستعين من وقت لآخر باستبيانات أو وسائل أخرى توضح مدى استفادة الدارسين من الخدمات التعليمية المقدمة ، ومدى الإنجازات التى حققها الدارسون واهتمامهم بالمقررات .
- يجب تشجيع الدارسين على تحمل المسؤولية حول تعلمهم ، وعلى التعلم الذاتى .
- يجب أن تقدم الإرشادات والتوجيهات للاستفادة من مهارات وقدرات الدارس .
- يجب مساعدة الدارسين على كيفية استخدام الحقيبة التعليمية التى تقدمها برامج التعليم المفتوح لمساعدته على الإنجاز .
- يجب مساعدة الدارسين فى الوصول إلى المكتبات ، والمختبرات ، وشبكات الاتصالات ، واستخدامها ، وإن تكون مصادر الإعداد بالمواد متاحة للدراسة بقدر الإمكان .
- يجب الاهتمام بتصحيح إجابات الدارسين من خلال التقنيات المكلفة بها ويجب على عضو هيئة التدريس أن يكتب تعليقاته ويصحح الأخطاء ويناقشها مع الدارسين، ويجب أن يتم كل ذلك فى وقت مناسب قبل الاختبارات النهائية للفصل دراسى .
- يجب أن تسهم برامج التعليم المفتوح فى الحد من عزلة الدارسين عند استخدامهم للوسائط التعليمية التكنولوجية ، حيث تشجع اللقاءات الأسبوعية المستمرة بين الدارسين وأعضاء هيئة التدريس .
- يجب أن توفر برامج التعليم المفتوح أماكن ترويحية فى المراكز الدراسية مثل كافيتريا أو قاعات لاهتماماتهم ، أو عيادة طبية.
- يجب إنشاء صندوق مالى لمساعدة الدارسين المحتاجين كى يتمكنوا من إكمال دراستهم أو برامجهم الدراسية بنجاح .
- يجب تشجيع العلاقات الاجتماعية ، والعمل الجماعى ، وروح الفريق بين الدارسين والتفاعل مع المجموعة.

## (٧) معايير الجودة الخاصة بالمقدم فى التعليم المفتوح:

(يشير مصطلح المقدم إلى اللجنة الإدارية والعاملين وأعضاء هيئة التدريس فى مراكز التعليم المفتوح ممن يقومون بتقديم الخدمات للدارسين) ومعايير الجودة الخاصة بالمقدم هى :

- يجب أن يتسم بقيادة متميزة من حيث المقدرة والكفاءة .
- ضرورة وجود الهيكلية الإدارية التى يجب أن تلبى الاحتياجات الحالية والمستقبلية .
- يجب أن يشترك فى التنمية المهنية المستمرة (مؤتمرات ، لجان) لرفع كفاءتهم ومهارتهم فى مختلف البرامج للمركز .
- يجب أن يلتزم بمسئوليته والتزامه تجاه تقديم الدعم والمساعدة للدارسين، يجب أن يتسم بسمات أخلاقية تجاه مهنته فعلى سبيل المثال لديه إجراء واضح وعادل وفعال وسريع للتعامل مع الشكاوى - ولديه خطة للموازنة بين ما يدفعه الدارس وما يقدم له من خدمات - ويقوم بمراجعة نسخ المواد المكتوبة - المسموعة - المرئية للدارسين من وقت لآخر - ولا يتورط فى جرائم تمس أخلاقه فهو فوق مستوى الشبهات - ولديه الإمكانيات المختلفة لإدارة عمله.
- يجب تحديد المهام الوظيفية والصلاحيات لكل موقع إدارى تجنباً للتدخلات فى الصلاحيات.
- يجب أن يكون جميع العاملين مناسبين لوظائفهم ولديهم المؤهلات والخبرات المناسبة.
- يجب أن يكون لدى جميع العاملين والإداريين خبرات سابقة فى المجال الإدارى بصفة عامة.
- يجب أن يقدم الدعم التدريسى لهم بشكل مستمر خلال الخدمة ويتم تحديد الأكفاء بناءً على مجموعة من المقاييس منها مدى تطوير أساليبه وتقييمها ذاتياً - والملاحظات الإرشادية التى يقدمها للدارسين - والمقابلات المنتظمة للدارسين - والمشاركة التدريسية وحل مشاكل الدارسين - والمراقبة المستمرة ومراجعة عمل المدرسين من

خلال تقييم أدائهم - وتقديم إرشاد للمتدربين أو العاملين الجدد - وجود عدد كاف من الإداريين .

- يجب تشجيع التغذية الراجعة المقدمة من المدرسين وأعضاء هيئة التدريس للدارسين ، وعمليات التقييم والامتحانات ، وتطوير المواد التعليمية ، والخدمات المقدمة .
- يجب إقامة الندوات والمحاضرات، واستخدام النشرات ، والوسائط التعليمية المختلفة لتطوير الكادر الإداري .
- يجب تنظيم لقاءات دورية بين العاملين في المجال الإداري كل فصل دراسي لطرح مشكلاتهم ومقترحاتهم والإجابة على تساؤلاتهم .
- يجب أن يتسم الإداريون ، وأعضاء هيئة التدريس ، والعاملون في مراكز التعليم المفتوح بمستوى عالي من الكفاءة العلمية ، والعلاقات الإنسانية ، والمقدرة التواصلية.
- يجب أن يقوم أعضاء هيئة التدريس بواجباتهم نحو الدارسين من خلال تقديم التوجيه، والإرشادات ، والمشورة ، وحل مشكلاتهم الشخصية ، والأكاديمية العلمية .
- يجب أن يقوم أعضاء هيئة التدريس بواجباتهم ومهامهم تجاه الدارسين مثل متابعة وتصحيح تعيينات الدارسين وإعادتها إليهم بعد تصحيحها - وإعطاء التغذية الراجعة للدارسين في حينه - ومساعدة الدارسين على التعلم الذاتي أو تعليمية كيف يتعلم .

ب - نموذج جودة التعليم المفتوح بالولايات المتحدة الأمريكية: (1)

فمعايير الجودة للتعليم المفتوح بالولايات المتحدة الأمريكية تحتوي على مصفوفة تضم ١٦ محوراً، ويتم تقسيم أنشطة التعليم المفتوح إلى أربعة أقسام:

- |                             |                      |
|-----------------------------|----------------------|
| Information and Counselling | - المعلومات والإرشاد |
| Course Development          | - تطوير المقرر       |
| Education                   | - التربية            |

(f) The (Norwegian Association for Distance Education: Quality Standards, June 1993, pp 1-15 =<http://www.nettskolen.com/pub/attikkelxsqi?artid>)122.

وكذلك ورد في :

A\*Helmut - .Schweiger: Op Cit. pp1-39.

ب - حنان فؤاد محمد بحر ، مرجع سابق ، ص ص ١٠٦ : ١١٥ .

Organization

- التنظيم

وكل قسم من هذه الأقسام الرئيسية يتم تقسيمه إلى أربعة مراحل :

Conditions and Constraints

- الظروف والمحددات

Implementation

- التطبيق

Results

- النتائج

Follow up

- المتابعة

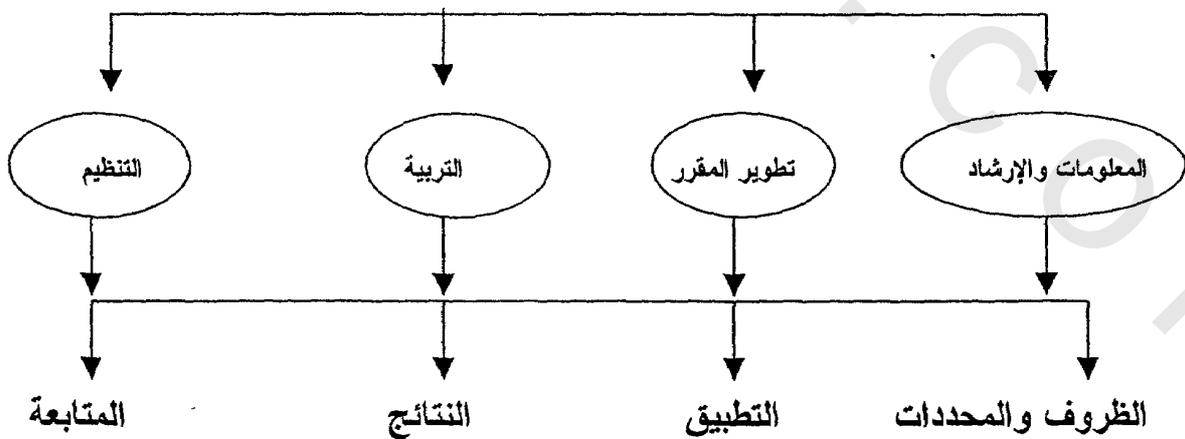
حيث يضم هذا النموذج أربعة أقسام هي (المعلومات والإرشاد وتطوير المقرر والتربية والتنظيم)، وكل قسم من الأقسام السابقة يتم تناوله من أربعة عناصر هي (الظروف والمحددات والتطبيق والنتائج والمتابعة) وبذلك يتم تناول الأقسام الأربعة كل قسم من خلال العناصر الأربعة.

وبذلك تتكون مصفوفة من ١٦ محوراً يطلق عليها مجالات الجودة ولكل من مجالات الجودة تم تحديد مجموعة من المعايير للحكم على جودة المؤسسة التعليمية .

وتتضح تلك المصفوفة من خلال الشكل رقم (٢) الذي يوضح المصفوفة الخاصة بمعايير الجودة في برامج التعليم المفتوح مكونة من ١٦ محوراً:

شكل (٢)

معايير جودة التعليم المفتوح في الولايات المتحدة الأمريكية<sup>(١)</sup>



(١) نقس المصادر السابقة.

## فيما يتعلق بالعلوم والإرشادات :

### (١) معايير الجودة الخاصة بـ (الظروف والمحددات) .

- يجب على برامج التعليم المفتوح أن تتبع القواعد الأخلاقية المتضمنة في التشريع الذي ينظم التجارة والتسويق ، وبالمثل يتم التطبيق على قانون التعليم المفتوح وخدماته وكفاءته .
- ينبغي أن تكون برامج التعليم المفتوح قادرة على إعطاء معلومات كافية وذات هدف ، وينبغي إرشاد الدارسين بمعلومات عن المقررات وبرامج الدراسة المقدمة .
- ينبغي على برامج التعليم المفتوح إعداد مادة تعليمية مكتوبة عن كل البرامج المقدمة ، وأن تراعى في هذه المادة : (معرفة المبادئ التي يجب أن تصمم عليها المادة التعليمية وتدريب فريق العمل على كيفية إعداد المواد العلمية وإرسال المادة العلمية للتحكيم قبل تداولها بين الدارسين ، تنظيم توصيل المادة العلمية للدارسين).
- ينبغي تقديم معلومات خاصة ببرامج التعليم المفتوح خاصة بالأسعار وشروط الدفع والحق في إعادة مواد المقرر والشروط الخاصة بأى انقطاع قد يحدث من الدارس لاستكمال المقرر.

### (٢) معايير الجودة الخاصة بـ (التطبيق) :

- ينبغي أن يتسلم الدارس قبل التسجيل دليلاً مكتوباً يحدد المواد الدراسية والخدمات التي تقدم للدارسين .
- ينبغي على الإداريين والعاملين ببرامج التعليم المفتوح تقديم معلومات صحيحة كافية عن كل من المحتوى ، والأهداف ، والمواصفات ، وأساليب التطبيق .
- ينبغي على إعلانات برامج التعليم المفتوح أن تكون صادقة ، وهادفة ويجب الابتعاد عن الوعود الزائفة ، وتشويه وانتقاد المنافسين .
- ينبغي أن تهدف جميع اللقاءات مع الدارسين إلى تقديم أفضل ما يمكن لتحديد ما إذا كانت المقررات المقدمة بواسطة برامج التعليم المفتوح متفقة مع احتياجات ومؤهلات الدارسين .

### (٣) معايير الجودة الخاصة بـ (النتائج) :

- ينبغي أن تقدم المعلومات الخاصة ببرامج التعليم المفتوح لمعظم الدارسين من خلال القنوات المتاحة للمعلومات .
- ينبغي إجراء تغذية راجعة للدارسين وتحليلها من أجل تحسين البرامج التعليمية المقدمة.

### (٤) معايير الجودة الخاصة بـ (المتابعة) :

- ينبغي على برامج التعليم المفتوح أن تقوم محتوى ونتائج كل الأنشطة المعلوماتية بناءً على دراسات وإحصائيات وبحوث دقيقة .
- ينبغي أن تتضمن طرق التقويم ردود فعل الدارسين وأفكارهم عن تطوير الأنشطة وتنمية البرامج الدراسية الجديدة .

### فيما يتعلق بتطوير المقرر:

### (٥) معايير الجودة الخاصة بـ (الظروف والمحددات) :

- ينبغي أن يكون تطوير البرامج والمقررات من خلال خبراء ومتخصصين ، وأن ترتبط هذه التطورات بالبيئة الخارجية .
- ينبغي عند تطوير المقررات أن يراعى خصائص المدارس وكذلك الأهداف والمحتوى .
- ينبغي أن يعتمد تطوير المقررات على احتياجات الدارسين وأهداف البرامج .
- ينبغي تعيين مُعيدين للبرامج مبدعين وذوى خبرة عالية.

### (٦) معايير الجودة الخاصة بـ (التطبيق) :

- ينبغي على مدير البرنامج أن يتبع خطة محددة ودقيقة وواضحة فى ضوء الوقت الموارد المختلفة والشروط الأخرى لتطبيق خطة تطوير المقرر .
- ينبغي التوازن بين اختيار الوسائط التعليمية واستخدام المادة الدراسية الموجودة على أساس أهداف المقرر واحتياجات الدارسين .

- ينبغي تقويم مادة المقرر قبل التطوير وأثناء عملية التطوير .
- ينبغي تقويم عملية تطوير المقرر من أكثر من شخص مؤهل مهنياً .

#### (٧) معايير الجودة الخاصة بـ (النتائج) :

- ينبغي على برامج التعليم المفتوح أن تكون قادرة على توثيق ما تم إنجازه للاهتمام بالعوامل التالية ( محتوى ومستوى المادة الدراسية والدارسين والوسائط التعليمية والاستخدام اللغوي) .

#### (٨) معايير الجودة الخاصة بـ (المتابعة) :

- ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار سلبيات البرنامج التي يكتشفها الدارسون ، وأعضاء هيئة التدريس ، والتوصيات المقدمة منهما عند مراجعة البرنامج أو المواد الدراسية والمقررات .
- لا ينبغي تقديم مقرر في البرنامج لمدة أطول من ٥ سنوات بدون تقويمه تمهيدا للتطوير .

#### فيما يتعلق بالتربية :

#### (٩) معايير الجودة الخاصة بـ (الظروف والمحددات) :

- ينبغي أن تكون المصروفات المقررة معقولة بالنسبة للخدمات التي سيحصل عليها الدارسون.
- ينبغي على برامج التعليم المفتوح أن تحدد المتطلبات الكافية لأعضاء هيئة التدريس في كل المقررات أو الدراسات التي تؤدي إلى اختبارات أو امتحانات.
- ينبغي أن يدرك الدارسون أن أعضاء هيئة التدريس هم صفوة ممتازة من المدربين مهنياً على الإرشاد وأهداف التعليم المفتوح .
- ينبغي أن يكون نظام الدراسة متمشياً مع ظروف الدارسين المختلفة .

#### (١٠) معايير الجودة الخاصة بـ (التطبيق) :

- يجب أن تتضمن برامج التعليم المفتوح الاهتمام بالاحتياجات الفردية للدارسين .

- يجب أن تقدم برامج التعليم المفتوح تقويماً مناسباً وتغذية راجعة للدارسين ، وذلك بالنظر إلى أدائهم أثناء المقرر وبعد الانتهاء من المقرر .
- يجب أن تكون برامج التعليم المفتوح قادرة على توثيق القواعد الخاصة بالتقويم والاختبارات والامتحانات والتعامل مع الشكاوى .
- يجب أن تتلاءم الاختبارات والامتحانات مع مستوى التعليم والمحتوى وأن تقيس مدى تحقيق للأهداف .
- يجب أن تتسم التدريبات بالتنوع والشمول .

#### (١١) معايير الجودة الخاصة بـ (النتائج) :

- ينبغي على برامج التعليم المفتوح إعطاء الدارسين شهادات ووثائق دال على النتائج الدراسية المحققة عند اكتمال المقرر .
- ينبغي أن تتضمن كل شهادة من شهادات المقرر والدبلومات توثيقاً صحيحاً ودقيقاً للمقرر والدراسة ومحتواها ومستواها .

#### (١٢) معايير الجودة الخاصة بـ (المتابعة) :

- ينبغي أن تعتمد البيانات التي توضح تقدم الدارسين علمياً ومدى تحقيق برامج التعليم المفتوح للأهداف العامة ، والأهداف الخاصة ، وأهداف الدارسين، على مقاييس علمية دقيقة .
- ينبغي الاهتمام بشكاوى الدارسين ، وفي حالة تكرار الشكاوى ينبغي تقويم البرنامج وعلاج الوضع القائم .

#### فيما يتعلق بالتنظيم :

#### (١٣) معايير الجودة الخاصة بـ (الظروف والمحددات) :

- ينبغي على برامج التعليم المفتوح أن تكون قادرة على تحديد الواقع الذي يوضح أن للتعليم المفتوح أهداف تتماشى مع قانون المجتمع لتعليم الكبار .
- ينبغي أن تكون لبرامج التعليم المفتوح تنظيم إداري ، ومعدات فنية تؤكد على أن التدريس يمكن تقويمه بكفاءة عالية .

- ينبغي أن يكون لبرامج التعليم المفتوح نظام لتأكيد الجودة يكون مسئولاً عن متابعة ومراقبة جودة الأنظمة .

(١٤) معايير الجودة الخاصة بـ (التطبيق) :

- ينبغي على برامج التعليم المفتوح أن تتأكد من أن عملها وأنشطتها تتبع معايير الجودة المحددة سابقاً .

- ينبغي أن تقوم برامج التعليم المفتوح بتنظيم برامج تدريبية ضرورية للعاملين طبقاً لتخصصاتهم ، والتأكد من تطوير كفاءتهم ومهارتهم .

(١٥) معايير الجودة الخاصة بـ (النتائج) :

- ينبغي أن تسهم برامج التعليم المفتوح في تطوير شخصية الدارس اجتماعياً ، وثقافياً، وتقديم مهارات للاشتراك في الأنشطة المختلفة .

(١٦) معايير الجودة الخاصة بـ (المتابعة) :

- يجب تقويم أى مقاييس قد تكون ضرورية بهدف التطوير .
- يجب أن تقدم برامج التعليم المفتوح تقريراً سنوياً ، وحسابات سنوية متطابقة مع القوانين ، والقواعد المحددة لتأكيد جودة الخدمة والمنتج .
- يجب على برامج التعليم المفتوح أن تسعى إلى توفير الإشراف الخارجى كالوزارة للوصول إلى أى معلومات تساعد على التقويم وتحقق الجودة العالية .

ج- نموذج معايير جودة التعليم المفتوح فى جنوب أفريقيا (١)

تعتبر جنوب أفريقيا من الدول الرائدة فى مجال التعليم المفتوح بشهادة اليونسكو ، كما أن برامج التعليم المفتوح فى هذه المنطقة تتسم بالجودة، وقد حددت جنوب أفريقيا عدداً من المعايير التى يجب أن تتوافر فى التعليم المفتوح ذى الجودة، وهذه المعايير تدور حول محاور أساسية هى :

Policy and planning

(١) السياسة والتخطيط

(١) انظر المصدرين التاليين :

A - Global Distance Education NET South African. Op. cit. pp.1-5.

B - Dianek. Schulz Novak, Op. Cit. pp . 1 – 22 .

Learners	(٢) الدارسون
Programme Development	(٣) تطوير البرنامج
Course Design	(٤) تصميم المقرر
Course Materials	(٥) مواد المقرر
Evaluation	(٦) التقويم
Learner support	(٧) دعم الدارس
Human Resource Strategy	(٨) استراتيجية الموارد البشرية
Management and Administration	(٩) الإدارة والتنظيم
Information and Marketing	(١٠) المعلومات والتسويق
	(١) السياسة والتخطيط :

إن الساسة ومقدمى التعليم المفتوح والمخططين لديهم وعى بالأهداف والتوجهات العالمية والمحلية ، وقد تحددت تلك الأهداف من خلال الأولويات القومية من جانب ، ومتطلبات الجودة للخدمات التعليمية الفعالة . وتتمثل معايير الجودة فى هذا المحور فى :

- قائمة المهام (المسئوليات) لمخططي ومقدمى التعليم المفتوح التى يتم فيها التعلم .
- تعتمد الخطط والسياسة العامة للتعليم المفتوح والاستراتيجيات من خلال ملائمة ذلك للاتجاهات العالمية والاحتياجات القومية والمحلية .
- من أهم المهام الأساسية لمخططي برامج التعليم المفتوح والساسة : (تطوير البرامج - وتصميم المقررات - وتطوير المواد المستخدمة فى المقررات - والخدمات والمسئوليات نحو الدارسين والدعم للدارسين ، وأعضاء هيئة التدريس، والمرشدين الأكاديميين - والتقويم والامتحانات - ولغة التدريس - والوسائط التعليمية المستخدمة لتوصيل المعلومة للدارسين - وتشكيل النظام الإدارى وتحديد مسئولياته والتمويل وتحديد الميزانية - والاهتمامات باحتياجات سوق العمل ووضعها فى الاعتبار - والتصورات والتوقعات لاحتياجات المجتمع والدارسين - وتأكيد ومراجعة الجودة التعليمية فى كل ما سبق)

- إعداد دليل للدارسين يوضح الخدمات التعليمية المقدمة إليهم من قبل المؤسسة التعليمية.
- واقعية الخطط المقدمة بحيث تتوافر فيها القدرة على تحديد الأهداف التى يجب أن تكون : محددة بشكل واضح - ومرتبطة باحتياجات الدارسين من جانب والمجتمع من جانب آخر.
- المراقبة والمتابعة المستمرة للتأكد من أن كافة السياسات والخطط قد تم تقييمها ، وتعد عليها عند الضرورة . مع مراعاة فرص متكافئة ومتاحة لكافة الدارسين ، وفريق العمل ، والعملاء

## (٢) الدارسون :

- هناك نظام خاص بتحديث وتطوير إمكانات وقدرات الدارسين وتقديم مقررات ومواد تعليمية ودعم للدارسين لخدمة النظام التعليمى وتمثل معايير الجودة فى هذا المحور فى :
- يراعى برامج التعليم المقدمة المعلومات المختلفة الخاصة بالدارسين والتى يمكن تصنيفها إلى: العوامل الديموجرافية مثل (العمر والجنس ومحل الإقامة والمهنة).
- مستوى اللغة بمعنى القدرة اللغوية فى اللغة المستخدمة للتدريس فى المقررات المختلفة ، والخلفية اللغوية ، وإتقان الدارس لأكثر من لغة، الدافع للتعلم والهدف من هذا التعلم مثل : (تدريب مهنى ، ترقى وظيفى ، أهداف شخصية).
- الاهتمام بأهداف وآمال الدارسين ، وتقديم الخبرات التى يحتاجونها.
- الخلفيات التعليمية أى الخبرات الدراسية والمؤهلات التى حصل عليها الدارس سواء فى التعليم التقليدى أو برامج التعليم المفتوح.
- تقديم الخدمات لذوى الاحتياجات الخاصة مثل صعوبات التعلم والإعاقة الجسدية وتحديد الوسائط التعليمية المناسبة لكافة أنواع الدارسين.
- تحديد السياسة التعليمية والبرامج المصممة والمكونات ، من خلال احتياجات الدارسين باعتبارها مطلب هام ، واشترك الدارسين فى تصميم هذه البرامج عن طريق اقتراحات الدارسين .

- تقديم الدعم للدارسين ، والخدمات الاستشارية المرنة كمحور رئيسى للدارس وتقديم المساعدات من خلال أعضاء هيئة التدريس .
- عند التخطيط لابد من الاهتمام بالبيئة المحلية التى يعيش فيها الدارسون والتي ترتبط بمجالهم العلمى .

### (٣) تطوير البرامج :

- يتم تصميم البرامج وفق الاحتياجات القومية ، واحتياجات المتوقعة الدراسية والعاملين فى المجال . وتمثل معايير الجودة فى هذا المحور فى :
- لكل برنامج توقعات يمكن الوصول إليها فى وصف أهداف (مخرجات) تعليمية . والأهداف يتحدد فى ضوءها نمط التدريس ، والموارد التعليمية ، والوسائط التكنولوجية المستخدمة ، وبطاقات المقاييس والاختبارات الملائمة ، والاعتمادات المنظمة والمتوافقة مع البرامج الأخرى والمقدمة من خلال مقدمى النظام لأعضاء هيئة التدريس والإداريين، وغيرهم .
- يتم تطوير البرامج وفق متطلبات سوق العمل ، ووفق احتياجات الدارسين ، ووفق الاتجاهات العالمية عن طريق الأبحاث التى توضح الحاجة للتطوير والملائمة للتوازن بين الأولويات القومية المحلية واحتياجات الدارسين .
- يتم التطوير من خلال مقدمى التعليم المفتوح المنافسين على الجودة ويتم التطوير وفق الإعداد والبرامج المتنوعة التى تشمل المخرجات ، والمحتوى ، وطرق التقويم فى البرنامج ، والملائمة لكافة الاحتياجات الخاصة بالدارسين.
- أن تشمل البرامج على مقررات متنوعة تكون متكاملة فيما بينها .
- عند تصميم البرنامج يجب أن يتسم هذا التصميم بالمرونة وأن يشترك الدارسون فى تقديم مقترحات عند تطوير المقررات وأن يسمح البرنامج بالتعديل أن احتاج الأمر .
- أن يسمح للدارسين بالمنافسة ، والتشاور حول الوقت المناسب لإكمال البرنامج .
- لابد من اعتبار الموارد البشرية المخططة جزء متكامل مع تطوير البرنامج .

#### (٤) تصميم المقرر :

يجب أن يتم تصميم المقرر وفقاً لملاءمته لمستوى الدارسين ، والمحتوى ، وأساليب التدريس ، طرق التقييم والاختبارات . والتي تيسر جميعها عملية إنجاز وتحقيق الأهداف والمخرجات التعليمية .

وتتمثل عناصر الصورة لهذا المحور فى :

- عند تصميم المقرر لابد أن يراعى الأهداف التعليمية ، ومعدل الساعات المحددة له - ونمط التدريس المستخدم - والبيئة المحلية التى يعيش فيها الدارسين كمجال عملى وتطبيقى للمقرر ، واحتياجات الدارسين ، والاحتياجات المحلية والقومية .
- يجب أن يقدم المقرر من خلال مقدمين (أعضاء هيئة تدريس) يتسم أدائهم بالجودة ولذلك لابد من الاهتمام بمستوى الخبرات العلمية وقدرتهم على التدريس لهذا النوع من التعليم الذى يعتمد على المناقشات والتوجيه والإرشاد أكثر من اهتمامها بالتعليم والحفظ .
- يجب تحديد الاستراتيجيات للمحتوى وطرق التقييم عند تصميم المقرر لتيسير التحصيل وبلوغ الأهداف المحددة .
- يجب تحديد اللغة التى تقدم بها المادة التعليمية والتى تعتمد غالباً على اللغة القومية ، وإحدى اللغات الأخرى التى يجب تحديد خلفية الدارسين منها .
- يجب أن تتكامل الوسائط التكنولوجية المستخدمة فى المقرر مع المنهج الدراسى لبلوغ الأهداف المرصية .
- يجب مساعدة الدارسين وتشجيعهم فى الأنشطة الخاصة بالتدريس والتعلم الذاتى وتشجيع التفكير المستقل وتقديم الدعم المناسب للدارسين لبلوغ الأهداف .
- يجب أن يمنح مقدمى التعليم مقدمى المقرر من المؤلف والمستشارين ، والآخرين من المتضمنين فى تصميم المقرر إجراءات التطوير الضرورية.
- يجب الاهتمام بالمستويات المهارية المتباينة للدارسين ، والخبرات المتنوعة عند تصميم المقرر والأخذ فى الاعتبار الفروق الفردية .

- يجب الأخذ في الاعتبار عند تصميم المقرر البنية التحتية المناسبة (المباني ،  
التجهيزات ، المعامل والورش) والموجودة في نظام التعليم لتقديم المقرر المتسم  
بالجودة .

- يجب الاهتمام بالتقويم المستمر والمتابعة عند تصميم المقرر وضمان كفاءته ، ويجب  
تقويمية أثناء الفصل دراسي مع عدد من الدارسين حتى يضمن جودته .

#### ٥- مواد المقرر :

يتضمن المواد المقدمة للمقرر والمحتوى والمنهج المستخدم والاختبارات لتحقيق  
الأهداف التعليمية :

وتتمثل معايير الجودة في هذا المحور في :

- يجب أن يتسم المحتوى لمواد المقرر بالدقة والحداثة والمعاصرة ومناسبتها ثقافياً وأن  
يعرض بشكل مناسب وعدم وجود أخطاء مؤكدة في المحتوى وتوازن المواد النظرية  
الأكاديمية والعلمية (التطبيقية) في الاهتمام والساعات المخصصة لها .

- يجب أن يتم تحديد مواد المقرر بما يتناسب مع وقت الدارس وبما يتناسب مع  
الساعات الدراسية لكل قسم من المواد والتي تساعد الدارسين على الالتزام بها .

- يجب الاهتمام بالأنشطة الدراسية لدعم المواد الدراسية والاهتمام بمراعاة احتياجات  
الدارسين - وتنمية تحمله للمسئولية والتعلم الذاتي .

- يجب أن تتسم مواد المقرر عند تصميمها واختيارها بالجودة وأن يتم توفير الوسائط  
التكنولوجية التي تسهل استخدام الدارسين لها حتى تتحقق الجودة الكلية .

#### (٦) التقويم :

إن التقويم عملية أساسية وهامة في مؤسسات التعليم المفتوح وهي عملية مستمرة  
ومتكاملة في النظام ككل .

وتتمثل معايير الجودة في هذا المحور في :

- يجب أن يتم تقويم مواد المقرر في ضوء مدى تحقيقها للأهداف التعليمية ، ومدى  
مناسبتها لاحتياجات الدارسين .

- يجب أن يتكامل التقويم مع / وفى كل استراتيجيات تعليمية متبناة. ويكون التقويم بنائياً تراكمياً وختامياً ونهائياً .
- يجب أن يهدف التقويم لقياس الأهداف والمخرجات الدراسية .
- يجب أن تتطابق استراتيجيات التقويم فى مقرر ما مع الأهداف والنتائج الدراسية للدارس فى المقرر .
- يجب أن يشترك فى عملية التقويم كل من أعضاء هيئة التدريس ، حتى الدارسين أنفسهم من خلال التقويم الذاتى للاختبارات المتضمنة فى المقرر الدراسى .
- يجب أن يزود الدارسون بنماذج وأمثلة للتقويم ( نماذج يتم إتاحتها للدارسين لتقويم أنفسهم ) .
- يجب أن توجد جهة تستقبل شكاوى الدارسين من نتائج التقويم والتحقيق فى هذه الشكاوى بموضوعية وسرية .
- يجب أن تحقق عمليات ونتائج التقويم متطلبات كل من الإداريين ، وأعضاء هيئة التدريس ، والدارسين وكل العاملين فى هذا النظام .
- يجب أن ترتبط عمليات ونتائج التقويم باحتياجات رجال الأعمال والصناعة فى المجتمع وكذلك مقدمى التعليم والحكومات .

#### (٧) دعم الدارس :

- ودعم الدارس يقوم على أساس الأخذ فى الاعتبار مساعدته على الاستقلال والتعلم الذاتى ، استخدام نظم الاتصالات المتنوعة والوسائط التكنولوجية المتاحة داخل المؤسسة التعليمية والاشتراك فى صنع القرار داخل المؤسسة التعليمية .
- وتتمثل معايير الجودة فى هذا المحور فى :
- يجب دعم الدارسين ليصبحوا دارسين مستقلين من خلال استخدام أشكال التكنولوجيا المختلفة للتدريب على التعلم من بعد والاتصال التدريسى والتوجيه والإرشاد من خلال مقابلة أسبوعية بأعضاء هيئة التدريس .
- يجب أن يكون الدعم الأكاديمى متضمناً عند تصميم مواد المقرر وليس عشوائياً.

- يجب اختبار أعضاء هيئة التدريس وتدريبهم على دورهم لتيسير الدراسة ويجب أن يدرّبوا على الصعوبات الدراسية التي قد تقابل الدارسين وسبل حلها .
- يجب أن يتم الإعداد لترتيب لقاءات بين الدارسين وأعضاء هيئة التدريس يمكن الدارسين من استخدام مواد المقرر بفعالية .
- يجب أن يصل الدارس إلى عضو هيئة التدريس بسهولة ويسر عند التدريس أو التدريب الفردي .
- يجب إعطاء الدارسين تغذية راجعة بناءة ليطمئئنون الاستفادة منها في دراستهم وفي مراجعة المقررات والبرامج للتصميم والتطوير.
- يجب مراقبة أداء المدرّبين وتقويم أدائهم بانتظام لتحسين وتطوير الأداء وتقديم الدعم المهني لهم من أجل صالح العملية التعليمية والدارسين .
- يجب تدريب الطاقم الإداري ليكون موجهًا ومرشدًا للدارسين .
- يجب أن تتاح للدارسين طرق الاستشارة قبل وأثناء المقرر أو البرنامج .
- يجب تحديد مسؤوليات الدارسين وواجباتهم بوضوح عند التسجيل .
- يجب تحديد الخدمات التعليمية للدارسين من أجهزة ومعدات ومكتبات .. وغيرها.
- يجب عمل ترتيبات لمقابلة احتياجات الدارسين للتيسيرات الخاصة بأماكن التدريب ، واللقاءات ، الجوانب المادية.
- يجب إنشاء مجالس تمثل الدارسين ورابطات الكلية يتم إنشاؤها، وتنظيمها وتقويمها لتمثيل الدارسين في الهياكل الحاكمة للمؤسسة التعليمية .

#### (٨) استراتيجية الموارد البشرية :

- ويقصد بها فريق العمل المكون من الإداريين - وأعضاء هيئة التدريس - والعاملين في مجال التعليم المفتوح ممن يقوموا بتقديم الدعم والخدمات المختلفة للدارسين في هذا المجال .

وتتمثل معايير الجودة في هذا المحور في :

- يجب أن تحدد مسؤوليات العمل في التعليم المفتوح بوضوح ودقة وتنقسم المسؤوليات إلى تصميم المقرر وتصميم الوسائط الإلكترونية المستخدمة وتأييد ودعم الدارسين وإرشادات المعلمين للدارسين والنظام الإداري والتقييم والامتحانات.
- يجب أن يعمل فريق العمل الأكاديمي . وأعضاء هيئة التدريس والإداريين معا لإدارة نظام تعليمي يتسم بالجودة .
- يجب أن يمنح معيار الترقية لجودة الأداء في تطوير المقرر التعليمي ، أو التدريس ، أو النظام الإداري .
- يجب تحديد وقياس مسؤوليات وعبء القائمين بالعمل الأكاديمي حيث يتم تحديد المسؤوليات في الفصل الدراسي الواحد على النحو التالي: تصميم المقرر وإعداد المواد التعليمية وعضو هيئة التدريس والخدمات والمساعدات داخل استراتيجيات التقييم والمشرفين على أعضاء هيئة التدريس والقائمين بالإعلام والتسويق للمؤسسة التعليمية والتقييم المستمر ومراقبة عملية النجاح والتقدم في المقرر والأبحاث والتقييم وساعات العمل مع الدارسين .

#### (٩) الإدارة والتنظيم :

هناك تأثير للإدارة الديمقراطية مثلها مثل الموارد البشرية ، والنظم الإدارية الفعالة حيث تتيح قدرا من الدعم للأنشطة بالنسبة لمقدمي التعليم ، والذين لديهم القدرة على تقديم خدمات تعليمية واقعية.

وتتمثل معايير الجودة في هذا المحور في :

- يجب أن يكون هناك خطوط واضحة وقوانين بالنسبة لمحاسبة مقدمي التعليم بينهم وبين الهياكل الحكومية من ناحية ، ومن الهياكل الحكومية والمجتمع من ناحية أخرى.
- يجب أن توجد هياكل محاسبية مناسبة حول المسؤوليات الرسمية الموجودة في المؤسسة التعليمية .
- يجب أن توجد نظم ذات فعالية في مجال الاتصالات مع الدارسين ، ومع الهياكل الحكومية ، ومع جميع أعضاء فريق العمل والمعلمين داخل المقرر .

- يجب أن يقدم فريق العمل آليات من أجل منح طاقة وخدمات إضافية للشخص الذى يقوم بالتمويل أو يدفع الضعف مقابل نفس العمل .
- يجب التعامل مع الشكاوى المقدمة بسرعة ووضوح عن طريق النظام الإدارى.
- يجب أن تكون عملية إنتاج وتوصيل المواد التعليمية للمقرر ملائمة ، وواقعية ، وسريعة بحيث تثبت النظم فعاليتها .
- يجب أن يتوافر فى الوسائط التعليمية المقدمة سلامة اللغة ووضوحها وملاءمتها للمحتوى والهدف وتناسب الفروق الفردية وتناسب ذوى الاحتياجات الخاصة وتتكامل فيما بينها بشكل فعال وتعمل على إثارة اهتمام الدارسين .

#### (١٠) المعلومات التسويق :

- يتم التسويق لمؤسسات التعليم المفتوح من خلال المعلومات المقدمة عن احتياجات الدارسين ، وسوق العمل داخل المجتمع وتتمثل معايير الجودة فى هذا المحور فى :
- يجب أن توجد نظم محددة وتقنيات فى المؤسسة من أجل تحديد احتياجات سوق العمل.
- يجب أن تتسم سياسة التقديم للبرامج بالدقة والوضوح فى التفاصيل حتى تمكن الدارس من تحديد اختباره الدراسية ، وميوله .
- يجب أن يقدم دليل للدارسين عند التسجيل يوضح النظام الإدارى والأهداف والمخرجات التعليمية ، ومحتوى المواد التعليمية والأنشطة التعليمية والخطة الدراسية وعدد ساعات الدراسة ومصاريف الدراسة وشروط الدفع والوقت المتاح للشكاوى ... الخ .
- يتم اختيار مقدمى التعليم ممن يتوافر فيهم الخبرة العلمية ، والدقة ، والموضوعية ، ويستطيع أن يشبع احتياجات الدارسين المختلفة .
- يتم تقديم المعلومات للدارسين من خلال اللقاءات الأسبوعية بالدارسين ، أو عبر الهاتف ، أو من خلال الوسائط التكنولوجية المختلفة .

## د - نموذج معايير جودة التعليم المفتوح فى كندا (١)

يتم تقويم الجودة فى التعليم المفتوح بكندا وفق خمسة محاور وكل محور يحتوى على عدد من المعايير .

وهذه المحاور هى :

Effort	(١) الجهد
Performance	(٢) الأداء
Adequacy	(٣) الكفاية
Efficiency	(٤) الفاعلية
Process	(٥) المعالجة

ويتم تناول معايير الجودة للتعليم المفتوح خلال طرح مجموعة من الأسئلة تتناول المحاور السابقة وسوف يتم عرض المحاور الخمسة وما يحتويه كل محور من أسئلة تمثل معايير جودة التعليم المفتوح .

### (١) الجهد :

ويقصد به الأنشطة التى تقوم بها مؤسسات التعليم المفتوح مثل تصميم المقررات، والدرجات والشهادات والدبلومات التى تمنحها المؤسسة، والامتحانات والاختبارات، والجوائز التى تمنحها المؤسسة للفائزين والأسئلة التى تحدد معايير الجودة الخاصة بهذا المحور :

- ما مقدار الجهد المبذول ، وكيف انعكس هذا الجهد على عدد الدارسين الذين تقدموا للالتحاق والتسجيل للمقرر وحصلوا على درجاتهم العلمية وشهادتهم ؟
- هل كان الجهد المبذول فعالاً ؟ وهل هذا الجهد يحقق النتائج المخطط لها ؟
- كيف تتم مقارنة جهود مؤسسة التعليم المفتوح بغيرها من المؤسسات الجامعية التقليدية ؟

(1) International Review of Research in Open and Distance Learning: op. cit, pp 1 – 17.

- هل مؤسسة التعليم المفتوح تستثمر الموارد المختلفة والوقت بشكل فعال ؟ وهل يتم تقويم ذلك لزيادة الجهد ؟

### (٢) الأداء :

ويقصد به الأنشطة التي يقوم بأدائها الدارسون مثل أداء الجانب العلمي ، والتدريبات، والمشروعات ، وبحوث ، وامتحانات، والأسئلة التي تحدد معايير الجودة الخاصة بهذا المحور :

- بالنسبة لهيكل الإدارة الأكاديمي، ما الأولوية التي يتم تحديدها للتأكيد من أن ممثلي الصناعات الاقتصادية الإنتاجية لها دور ؟

- بالنسبة لتصميم المقررات، هل المرحلة الأكاديمية النظرية والمرحلة العلمية التطبيقية متكاملة ؟

- ما الأهمية بالنسبة لسوق العمل " المجتمع المحلي " الذي يعيش فيه الدارسون وسوف يعملون فيه ؟

- هل تقدم المؤسسة التعليمية فرصاً للدارسين ليمزجوا بين الدراسة العملية والدراسة الأكاديمية ؟

- هل تراعى المناهج متطلبات سوق العمل التي سيعمل فيها الدارسون بعد التخرج؟

- إلى أى مدى يتمكن الدارسون من محتوى المقررات التي يدرسونها ؟ (حيث يلاحظ أن التمكن من المحتوى غالباً ما يكون المؤشر الوحيد للأداء ) ؟

- ما العوامل الخاصة بمؤسسة التعليم المفتوح والتي تساعد على إنجاز العمل من أداء الامتحانات ، أو تصميم المقررات ، وإكمال البرامج في مختلف المقررات؟

- هل نماذج الأداء الخاصة بمؤسسة التعليم المفتوح تسمح بتدخلات خارجية (من رجال الأعمال والصناعة والمجتمع المحلي ..) للتأثير بغرض تحسين الأداء ؟

### (٣) الكفاية :

ويقصد به قدرة مؤسسات التعليم المفتوح على إشباع الحاجات الاجتماعية ، والتعليمية والنفسية لدارسيها والأسئلة التي تحدد معايير الجودة بهذا المحور :

- ما الدعم المتوافر للهيئة الأكاديمية (أعضاء هيئة التدريس) للتفاعل مع الدارسين وباقي العاملين فى المؤسسة التعليمية ؟
- ما مدى اهتمام مؤسسة التعليم المفتوح باحتياجات الدارسين الاجتماعية ، والتربوية ، والاقتصادية ؟ وذلك بالإشارة إلى حقول ممارستهم وتخصصاتهم ؟
- ما الدعم الذى تقدمه كل من الحكومة ، أو المعاهد التربوية النظامية من أجل تأكيد الجودة فى مؤسسات التعليم المفتوح ؟
- فيما يختص بالدارسين توجد مجموعة من التساؤلات منها : (ما حقيقة ما يتعلمه الدارسون ؟ وما الذى يستوعبونه بعمق ؟، وما المستوى الذى وصل إليه الدارسون بعد الانتهاء من تدريس المقررات علميا وخلقيا ؟، وما الدعم الموجود الذى يمكن الدارسين وأعضاء هيئة التدريس والإداريين من تقويم أعمال المقررات وبرامج الدراسات التدريبية ؟، وما مدى إمكانات المؤسسة من مراجعة وتعديل المقررات استجابة لنتائج التغذية الراجعة للدارسين ؟

#### (٤) الفاعلية :

- أو الكفاءة ويقصد بها تكلفة التعليم المفتوح ويمكن التفرقة بين تكلفة دارس ، وتكلفة دارس ناجح " أى لا يتسرب ويواصل دراسته حتى حصوله على برنامجه الدراسى. والأسئلة التى تحدد معايير الجودة الخاصة بهذا المحور :
- ما الأهمية النسبية الممنوحة لمقياس الفاعلية تكلفة / دارس، أو تكلفة / دارس ناجح ؟
- إذا كانت التكلفة / دارس ناجح لها الأولوية فما التغيرات التى قد تحدث للمؤسسة والمتعلقة بكل من الإدارة والمناهج ، والتدريس ، والدارسين ، وذلك من حيث الدعم المناسب ؟
- ما الاستراتيجيات التى قد تتبعها المؤسسة لرفع مستوى القبول عند الدارسين ، وذلك إذا كانت الأولوية لمعيار التكلفة / دارس ناجح ؟
- هل الوحدات النظرية والوحدات العملية تستحق الميزانية (التمويل) المقرر لكل منها ؟
- ما مدى فعالية الوحدات النظرية من برامج ومقررات ومحتوى وإدارة فى مؤسسة التعليم المفتوح ؟
- ما أهم العوامل التى تؤدى لزيادة فاعلية المؤسسة ؟

- هل مقاييس الفاعلية الخاصة بالمؤسسة فى ضوء تكلفة / دارس ناجح مبنية على أساس نجاح اكاىمى حقيقى ؟  
(٥) المعالجة :

ويقصد بها مجموعة العمليات التى تهدف للوصول إلى الأهداف والمخرجات التعليمية المحددة عن طريق الربط بين خمس أنظمة فرعية :  
(المقررات والمواد الدراسية والدارسون والنظام الإدارى الاكاىمى وصناع القرار والنظام المالى لتوفير الموارد الاحتياجات اللازمة والوسائط التعليمية التكنولوجية كمصدر للاتصال بالدارسين) .

والأسئلة التى تحدد معايير الجودة الخاصة بهذا المحور:

- هل المعايير المطبقة تسمح بتحليل مقارن لمختلف الوحدات الدراسية والعمليات فى المؤسسة التعليمية ؟  
- بالنسبة لبرامج دعم الدارسين والخدمات المقدمة لهم هل : تساعد على تقليل التكاليف ؟، وتحقق ما يحتاجه الدارسون ؟، وتوازن بين احتياجات الدارسين وسوق العمل ؟، وهل يتم تدبير مدخلات العملية التعليمية من احتياجات وموارد مثل أدوات ، أجهزة ، بنية تحتية ، نظام إدارى وأعضاء هيئة تدريس ومشرفون أكاديميون ؟  
- هل يتم توفير وسائط تكنولوجية تتسم بالجودة ليحقق سبل الاتصال بالدارسين بصورة جيدة ؟  
- هل توجد وظائف إدارية لإدارة ومتابعة تقدم الدارس بدءاً بالتسجيل ، وتحصيل الرسوم ، والتأكد من استلام مواد المقرر .

هذه المعايير الخمسة الجهد والأداء والكفاية والفاعلية والمعالجة تقدم تساؤلات هامة ومعايير تهدف لتحقيق التطوير الشامل. برغم أن التعليم فى البلاد النامية يعانى من قيود مالية وميزانيات منخفضة من جانب - وعدم وجود أعضاء هيئة تدريس مؤهلين ومدرسين على نوعية التعليم المفتوح واحتياجات الدارسين وقلة الخبرة . مع ذلك فإن البحوث المستمرة للتغلب على هذه الصعوبات تؤدى فى النهاية إلى تطوير مستمر بهدف الوصول للجودة . وبالتالي إلى أداء مرتفع للدارس ، ومما هو جدير بالذكر أن أغلب الدارسين بصرف النظر عن خصائصهم (العمر - والنوع - والجنس - والحالة

الاقتصادية - والاجتماعية - والموقع الجغرافي - والخبرة التعليمية السابقة) يتم منحهم الفرصة والدعم المطلوب للنجاح في برامجهم الدراسية .

### هـ- نموذج معايير جودة التعليم المفتوح في ألمانيا: (١)

يدور النموذج حول (٧) محاور كل محور يحتوى على عدد من معايير الجودة فى صورة مجموعة من التساؤلات وهذه المحاور :

Aims	- الأهداف
Learning Units	- الوحدات الدراسية
Media Technology – Multi	- الوسائل التعليمية التكنولوجية
Faculty Member	- أعضاء هيئة التدريس
Students	- الدارسون
Evaluation	- التقويم
Exercise and Training	- التمارين والتدريبات

#### (١) معايير الجودة الخاصة بالأهداف :

- هل الأهداف تم تحديدها بصورة دقيقة موضوعية ؟
- ما الذى يتوقع الدارس أن ينجزه أو يحققه من هذا المقرر؟
- ما الأهداف الدراسية الناتجة من خلال تدريس المقرر أو الوحدة الدراسية ؟
- هل الأهداف تتم الموافقة عليها من قبل الدارسين ؟
- هل الأهداف تتضمن مساعدة الدارسين على تطوير مهاراتهم ؟
- هل الأهداف تتضمن مساعدة الدارسين على إشباع احتياجاتهم ؟

(١) انظر المصدرين الآتيين:

- A-Developed By The Leonardo – Project: “ Open Learning Solutions For Mismatching Qualifications: Standards and Settings” Quality Assurance2002 .pp 65: 98.
- B-Baumeister Hans – Peter: Germany’s Place Within the International Discussion of Standards and Quality in Open and Distance Learning: Some Unsystematic Delibertions, Quality Assurance in Higher Education: Selected Case studies1997 .pp 9 – 17.

- هل أمكن للدارسين فى نهاية الوحدة الدراسية أن يتعرفوا على مدى تقدمهم ؟

### (٢) معايير الجودة الخاصة بتصميم الوحدات الدراسية :

- هل يتم وضع الأهداف الدراسية فى الاعتبار عند تصميم الوحدات الدراسية ؟

- هل الوحدات الدراسية تقابل احتياجات الدارسين ؟

- هل أؤخذ فى الاعتبار التباين والاختلاف بين أنماط الدارسين ؟

- هل تتسم الوحدات الدراسية بالحدثة والتطور التكنولوجى ؟

- هل تتسم الوحدات الدراسية بالتوسع الأفقى والرأسى ؟

- هل المعدل الزمنى لدراسة الوحدة الدراسية واقعى ؟

- هل تتسم اللغة التى تصمم بها الوحدات الدراسية بالوضوح ؟

- هل تم تحقيق الأهداف المحددة بعد تدريس الوحدات الدراسية ؟

### (٣) معايير الجودة الخاصة بالوسائط التعليمية:

- هل الوسائط التعليمية المتاحة مفيدة للدارسين ؟

- هل توجد أنواع متعددة ومتنوعة من الوسائط التعليمية المتاحة للدارسين ؟

- هل تم مراعاة الأنماط المختلفة والمتنوعة من الدارسين عند اختيار هذه الوسائط التعليمية ؟

- هل تسمح حجات التدريس بتوفير أنواع متعددة من (العمل الفردى ، وفرق العمل، وعمل المشروعات) ؟

- هل الجانب العملى متكامل مع الجانب النظرى بصورة جيدة ؟

- هل الوسائط التعليمية المحددة تساعد على تحقيق أهداف البرنامج ؟

- هل الوسائط التعليمية تساعد على توصيل المواد التعليمية للدارسين بسرعة وكفاءة عالية ؟

- هل تساعد على تدريس أعداد كبيرة من الدارسين بتكلفة معقولة ؟

- هل تساعد أعضاء هيئة التدريس على تقديم دعم للدارسين عن طريق الهاتف ، أو الفاكس ، أو البريد الإلكتروني ؟

- هل تساعد الدارسين على التعلم الذاتي والاعتماد على النفس ؟

- هل تساعد على إعطاء تغذية راجعة سريعة ودقيقة من نتائج الامتحانات أو تصحيح التعيينات ؟

- هل الوسائط التعليمية ملائمة وقادرة على التطوير ؟

- هل تتوفر هذه الوسائط في جميع المراكز الدراسية ؟

(٤) معايير الجودة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس :

- هل يمتلك أعضاء هيئة التدريس مؤهلات تقنية تخصصية كافية ؟

- هل حصل أعضاء هيئة التدريس على برامج تدريبية على التدريس لنوعية التعليم المفتوح ؟

- هل يمتلك عضو هيئة التدريس مهارات إرشادية ؟ ويقصد بها تقديم العون والمساعدة للدارسين .

- هل يمتلك عضو هيئة التدريس مهارات كافية تمكنه من التعامل مع استراتيجيات التعليم المفتوح ؟

- هل يمتلك عضو هيئة التدريس مهارات التواصل بينه وبين زملائه والدارسين ؟

- هل يمتلك عضو هيئة التدريس مهارات التدريس الصفى (تقديم المادة الدراسية بأساليب وطرق مناسبة ، وإجراء المناقشات ) ؟

- هل يوظف عضو هيئة التدريس التقنيات التربوية والمراجع والكتب المفيدة لصالح تحقيق الأهداف ؟

- هل يمتلك عضو هيئة التدريس مهارات القياس والتقويم ؟

(٥) معايير الجودة الخاصة بالدارسين :

- هل يلقى الدارسون دعم فردي أثناء التعلم ؟

- هل يتم تشجيع الدارسون على التعلم الذاتي ؟

- هل المناقشات تتفق وخصائص وظروف الدارسين (المكان والوقت ، والمدة المستغرقة ، ومحتوى المناقشة؟).
- هل يتم متابعة الدارسين من خلال عضو هيئة التدريس وتقديم النصح والإرشاد لحل مشاكلهم الشخصية والأكاديمية؟
- هل يتم إعطاء تغذية راجعة للدارسين عن تقدمهم العلمى؟
- هل يتم تزويد الدارسين بالتقنيات الحديثة للتعليم من بعد لمتابعة دراسة فى مجال التعليم المفتوح؟
- هل يتم تشجيع العلاقات الاجتماعية ، والعمل الجماعى ، وروح الفريق بين الدارسين؟
- هل تراعى الاختبارات المستويات المختلفة للدارسين؟
- (٦) معايير الجودة الخاصة بالتقويم ( الاختبارات والامتحانات)
- هل يتم تقويم التدريس الناجح ومدى ارتباطه بالدارسين؟
- هل تقيس الاختبارات والتقويم المستويات المختلفة للدارسين (معرفة - وجدانية ومهارية)؟
- هل يوجد قدر كاف من المتابعة حول تقدم الدارسين وقياس هذا التقدم؟
- هل تتسم الاختبارات بالتنوع والشمول للمنهج؟
- (٧) معايير الجودة الخاصة بالتمارين والتدريبات :
- هل تغطى التمارين والتدريبات الأهداف التعليمية الخاصة بالوحدات الدراسية؟
- هل تتسم التمارين والتدريبات بالشمول والتنوع؟
- هل تساعد التمارين والتدريبات على تطبيق ما تعلمه وخاصة المهارات؟
- هل تتسم التمارين والتدريبات بالوضوح التام والدقة؟
- هل توضع لهذه (التمارين والتدريبات) تغذية راجعة فى الأجزاء الختامية للوحدة لتمكن الدارس من تقويم أدائه وتحصيله ذاتيا ، وتعميق مهمته؟

## ٥- تعقيب على النماذج السابقة :

يلاحظ من خلال العرض السابق لمعايير الجودة فى نظام التعليم المفتوح فى ضوء الاتجاهات العالمية لبعض الدول المتقدمة فى مجال التعليم المفتوح أنها اشتركت فى معايير الجودة الخاصة بالتعليم المفتوح فى محاور متعددة (الأهداف التعليمية، والنظام الإدارى، والدارسون، وأعضاء هيئة التدريس، والأساليب التكنولوجية، والتقويم والامتحانات، والدعاية والإعلام للبرنامج). وسيتم عرض لكل محور من هذه المحاور ومعايير الجودة الخاصة بها التى اشتركت فيها الدول المتقدمة.

أ- معايير الجودة الخاصة بالأهداف فى التعليم المفتوح يلاحظ أن المملكة المتحدة وألمانيا من أكثر الدول التى اهتمت بهذا المحور وجعلت له أهمية قصوى، أما فى جنوب أفريقيا وكندا يلاحظ أن معايير الجودة الخاصة بالأهداف جاءت متضمنة فى محاور ذات مسميات مختلفة، وفى جنوب أفريقيا جاءت الأهداف متضمنة فى محور (السياسة والتخطيط)، وفى كندا جاءت فى محور (المعالجة)، أما فى الولايات المتحدة الأمريكية فقد جاءت متضمنة فى محور (التنظيم).

وبرغم اختلاف المسميات المختلفة التى اندرج تحتها محور الأهداف فى التعليم المفتوح إلا أنه يلاحظ أن الدول السابقة قد اشتركت فى مجموعة من المعايير الخاصة بهذا المحور منها (تحديد الأهداف بصورة دقيقة وموضوعية - ملاءمة الأهداف لاحتياجات الدارسين ولسوق العمل - اشتراك الدارسين فى تحديد هذه الأهداف - وأن تتضمن الأهداف مساعدة الدارسين على تطوير مهاراتهم وبالنسبة للاحتياجات المحلية يلاحظ أن أهداف التعليم فى مراكز التعليم المفتوح بجمهورية مصر العربية جاءت ذات صياغة إنشائية تنسجم بالعمومية، كما لوحظ أن هذه الأهداف تدور حول النظام أكثر من الاهتمام بالدارسين<sup>(\*)</sup>. لذلك ترى الباحثة ضرورة إضافة معيار صياغة الأهداف بصورة سلوكية إجرائية تصف كيفية الإجراءات، وكيفية التنفيذ، واختيار الوسائل والأنشطة والأساليب التقويمية لتحقيق هذه الأهداف.

(\*) انظر أهداف التعليم المفتوح فى جمهورية مصر العربية فى الفصل الرابع.

ب- معايير الجودة الخاصة بالنظام الإدارى فى التعليم المفتوح يلاحظ أن المملكة المتحدة وجنوب أفريقيا من أهم الدول التى اهتمت بهذا المحور وجعلت له أهمية قصوى، ثم جاء هذا المحور فى الدول الأخرى متضمنا تحت محاور ومسئوليات مختلفة فى الولايات المتحدة الأمريكية جاء متضمنا فى محور (المعلومات والإرشاد)، وفى كندا جاء متضمنا فى محور (الفاعلية) أما فى ألمانيا فلم تتناول هذا المحور. ونجد أن معظم الدول السابقة قد اتفقت على مجموعة من المعايير الخاصة بمحور النظام الإدارى فى التعليم المفتوح منها ( أن تتوافر فى النظام الإدارى قيادة متميزة، ومجلس جامعى متعاون ومتفاهم لتحقيق الأهداف - وتحديد المهام والصلاحيات وتجنب المشكلات - وتوافر الخبرات للعاملين فى المركز - وتنظيم برامج تدريبية للعاملين لرفع كفاءاتهم ومهاراتهم - والتعامل مع الشكاوى المقدمة بموضوعية وسرية وأمانة).

وبالنسبة للاحتياجات المحلية لوحظ أن النظام الإدارى للتعليم المفتوح فى جمهورية مصر العربية يفترق لوجود مراكز فرعية محلية تقدم الخدمات التعليمية للدارسين فى المناطق الهامشية المختلفة<sup>(\*)</sup>، لذلك فمن الهام أن تتضمن المعايير وجود مراكز فرعية يقوم بالإشراف عليها المركز الرئيسى لتوصيل الخدمات التعليمية للدارسين أينما كانوا.

ج- معايير الجودة الخاصة بالوحدات الدراسية (المقرر الدراسى) فى التعليم المفتوح يلاحظ أن هذا المحور اشتركت فيه معظم الدول السابقة مثل (ألمانيا، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة الأمريكية، وجنوب أفريقيا). أما فى كندا قد جاء تحت محور (الجهد). ونجد أن معظم الدول السابقة قد اشتركت فى تحديد مجموعة من المعايير الخاصة بهذا المحور منها (لابد أن يؤخذ فى الاعتبار عند إعداد الوحدة الأهداف التعليمية - واحتياجات واهتمامات الدارسين، والفروق الفردية بين الدارسين، وأن تتسم الوحدات الدراسية (المقرر الدراسى) بالواقعية والأصالة والحداثة ووضوح اللغة - وأن تتوازن الجوانب العملية والنظرية) وبالنسبة للاحتياجات المحلية لوحظ أن معظم الوحدات الدراسية ببرنامج كلية التجارة

(\*) انظر النظام الإدارى، الفصل الرابع.

بجامعة القاهرة هي نفسها التي تدرس في الجامعة النظامية - كلية التجارة (\*\*)- برغم أن برامج ومقررات التعليم المفتوح لا بد أن ترتبط باحتياجات سوق العمل ومن الممكن أن تستحدث تخصصات يتطلبها سوق العمل لذلك من السهام أن ترتبط الوحدات الدراسية والمقررات بسوق العمل.

د - معايير الجودة الخاصة بالدارسين في التعليم المفتوح اهتمت كل من المملكة المتحدة وجنوب أفريقيا وألمانيا بمحور الدارسين، أما كندا فقد جاء هذا المحور متضمنا بمحور (الكفاية)، أما بالنسبة للولايات المتحدة الأمريكية فقد جاء متضمنا في جوانب متعددة من المصفوفة التي تضم ١٦ محورا. ويرجع ذلك إلى أن من أهم الخصائص الجوهرية لنظام التعليم المفتوح أنه يركز على الدارسين أكثر من النظام. وقد اشتركت الدول السابقة في مجموعة من المعايير الخاصة بجودة الدارسين في التعليم المفتوح منها (تشجيع الدارسين على التعلم الذاتي - ومراعاة الفروق الفردية بين الدارسين في الخصائص والقدرات - وتزويد الدارسين بالتقنيات الحديثة لمتابعة دراستهم من بعد في مجال التعليم المفتوح - وتقديم الخدمات والمساعدات التعليمية لجميع الدارسين وخاصة لذوى الاحتياجات الخاصة.

هـ - معايير الجودة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس في التعليم المفتوح، يلاحظ أن من أكثر الدول التي خصصت محورا خاصا بعضو هيئة التدريس كانت ألمانيا، أما بالنسبة للدول الأخرى فقد جاء هذا المحور متضمنا في محاور تحت مسميات مختلفة ففي جنوب أفريقيا (الإدارة والتنظيم)، وفي كندا (الكفاية)، ولم تتناوله الولايات المتحدة الأمريكية، ويلاحظ أن معظم الدول السابقة قد اشتركت في بعض معايير لجودة عضو هيئة التدريس في التعليم المفتوح منها (امتلاكه مؤهلات تقنية تخصصية - واشترآكه في دورات تدريبية لتتميته مهنيا - وامتلاكه القدرة على التعامل مع استراتيجيات التعليم من بعد - وامتلاكه مهارات التواصل مع الدارسين وزملائه - وامتلاكه لمهارات التدريس الصفى - ومهارات التقويم وإعطاء تغذية راجعة للدارسين) وبالنسبة للاحتياجات المحلية

(\*\*) انظر البرامج الدراسية، الفصل الرابع.

بالإضافة إلى المعايير السابقة يلاحظ أن أعضاء هيئة التدريس<sup>(\*)</sup> الذين يستعان بهم للتدريس في برامج التعليم المفتوح بجمهورية مصر لم يؤهلوا تأهيلا مناسباً لهذه النوعية من التعليم لذلك لا بد أن يعد عضو هيئة التدريس ويخضع لبرامج تدريبية للارتقاء بمستواه ولتعرف فلسفة هذا النظام والوسائط التعليمية وأساليب التقويم المستخدمة.

و - معايير الجودة الخاصة بالوسائط التعليمية التكنولوجية في التعليم المفتوح، يلاحظ أن ألمانيا من أكثر الدول التي تناولت هذا المحور، ثم جاء متضمناً في محاور مختلفة بالنسبة للدول الأخرى، فجاء في المملكة المتحدة متضمناً في محور (الدعم التعليمي)، وفي الولايات المتحدة متضمناً في محور (التربية)، وفي كندا متضمناً في محور (الأداء)، وفي جنوب أفريقيا متضمناً في محور (تصميم المنهج وتطويره). وقد اشتركت معظم الدول في بعض معايير الجودة الخاصة بهذا المحور منها (أن تتلاءم الوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة مع كل من الأهداف والمحتوى وأساليب التقويم، وأن تراعى الفروق الفردية بين الدارسين وتتلاءم مع احتياجاتهم).

ز - معايير الجودة الخاصة بالتقويم في التعليم المفتوح، يلاحظ أن جنوب أفريقيا وألمانيا من أكثر الدول التي اهتمت بهذا المحور، أما الدول الأخرى فقد جاء هذا المحور متضمناً تحت مسميات مختلفة مثل (الأهداف والمخرجات) في المملكة المتحدة، (والنتائج) في الولايات المتحدة الأمريكية، (والأداء) في كندا، وبرغم اختلاف هذه المسميات فقد اتفقت معظم الدول السابقة على مجموعة من المعايير الخاصة بهذا المحور منها (أن ترتبط أسئلة التقويم بالأهداف والوحدات الدراسية وأن تراعى التنوع والشمول والوضوح والدقة)، وبالنسبة للاحتياجات المحلية بالإضافة إلى المعايير السابقة يلاحظ أن التقويم<sup>(\*)</sup> في برامج التعليم المفتوح بجمهورية مصر العربية يعتمد على الامتحانات النهائية التي تتم في نهاية كل

(\*) انظر أعضاء هيئة التدريس، الفصل الرابع.

(\*) انظر التقويم والامتحانات، الفصل الرابع.

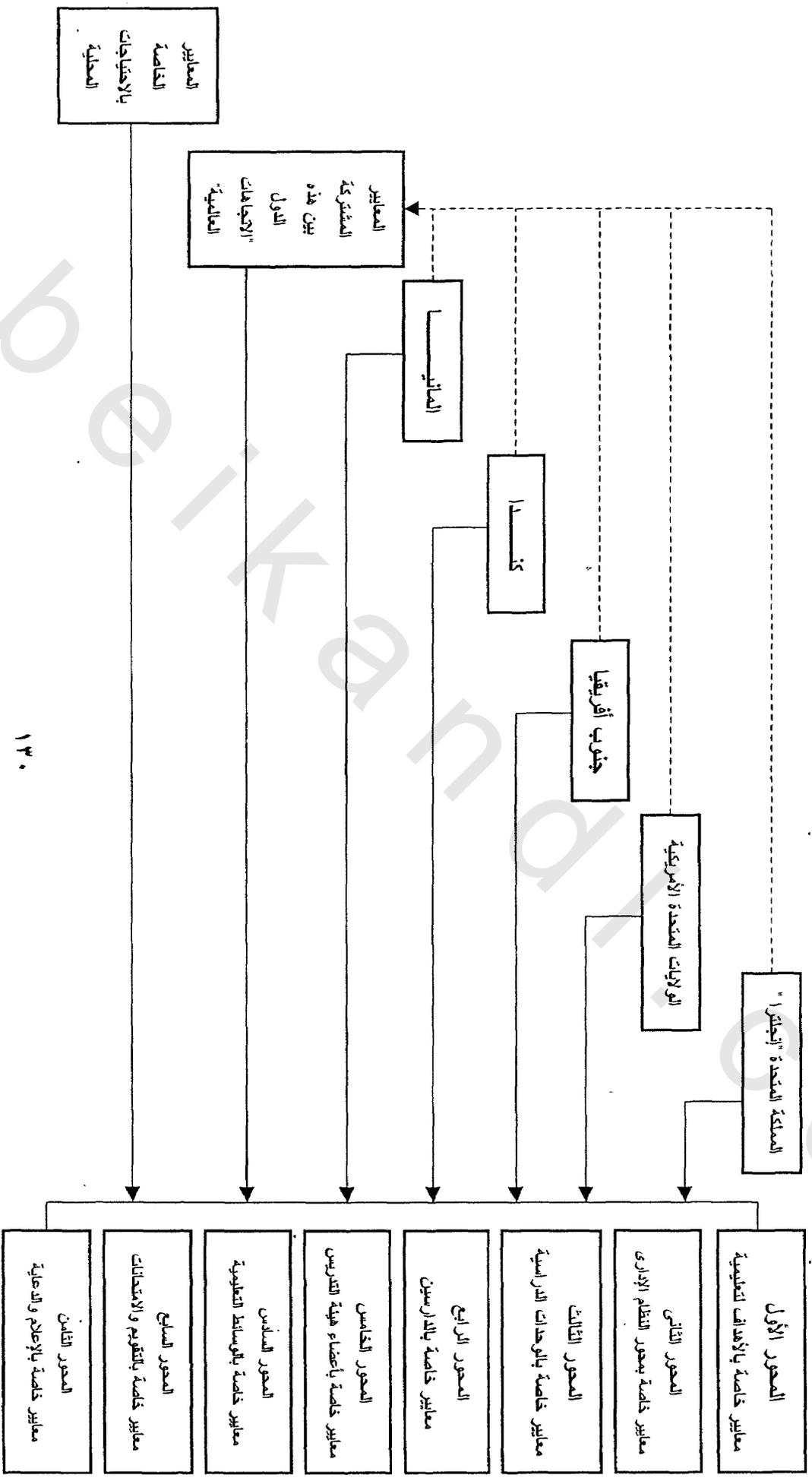
ترم لذلك لا بد من الاهتمام بالتعيينات وتشجيع الدارس على التعلم الذاتى،  
وتكليف الدارس بأنشطة تحسب درجاتها ضمن التقويم النهائى.

ح - معايير الجودة الخاصة بالإعلام والدعاية لبرامج التعليم المفتوح، ويلاحظ أن المملكة المتحدة وجنوب أفريقيا من أكثر الدول التى تناولت هذا المحور، وجاء متضمنا فى محور (التربىة) فى الولايات المتحدة الأمريكية، أما كندا وألمانيا فلم يتناول كل منهما هذا المحور. ويلاحظ أن المعايير التى اشتركت فيها الدول السابقة الخاصة بهذا المحور منها (أن تتسم مواد الإعلام بالوضوح والمصداقية وأن تشمل الإدارة الخاصة بالإعلام والدعاية على قيادات ذات كفاءة وخبرة علمية وثقة وموضوعية).

### الخلاصة :

مما سبق أمكن للباحثة استخلاص معايير الجودة فى نظام التعليم المفتوح فى ضوء الاتجاهات العالمية لنماذج من الدول المتقدمة فى مجال التعليم المفتوح (المملكة المتحدة - الولايات المتحدة الأمريكية - جنوب أفريقيا - كندا - ألمانيا) فى ثمانية محاور تشمل ( الأهداف التعليمية - والنظام الإدارى - والوحدات الدراسية - والدارسون - وأعضاء هيئة التدريس - الوسائط التعليمية - والتقويم والامتحانات - والإعلام والدعاية للبرنامج). على أساس أن المعايير المشتركة بين هذه الدول تعد "دليلا على أهميتها" باعتبارها اتجاهات عالمية.

وقد أخذت الاحتياجات المحلية فى الاعتبار عند تحديد المعايير فى صورتها الأولية. والشكل (٣) يقدم توضيحا لمحاور معايير الجودة، والدول التى تمت دراسة نظم التعليم المفتوح فيها، وكيفية الوصول إلى الصورة الأولية لقائمة معايير الجودة.



شكل (٣)

شكل تخطيطي يبين محاور معايير الجودة في التعليم المقترح، والدول المتقدمة التي تمت دراسة نظم التعليم المقترح فيها، وكيفية الوصول إلى القائمة الأولية للمعايير

ويقدم شكل (٣) عرضاً للمعايير المشتركة بين الدول التي تمت دراسة نظمها "معايير مهمة" كما يبين الشكل تلك المعايير التي تركز الباحثة أهميتها للنبية الإحتياجات المحلية

شكل (٣)

(المحور الأول) معايير جودة التعليم المفتوح الخاصة بالأهداف التعليمية

جنوب أفريقيا	الولايات المتحدة الأمريكية	المملكة المتحدة (انجلترا)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تتحدد أهداف البرامج التي يصفها مقدمي التعليم المفتوح من خلال الإحتياجات القومية ومطلوبات الجودة الخاصة بالخدمات التعليمية.</li> <li>- ثلاثم أهداف البرنامج مع الاتجاهات العالمية والإحتياجات المحلية.</li> <li>- يجب أن تكون الأهداف محددة بشكل واضح.</li> <li>- أن يهدف البرنامج لتقديم الخدمات لسدوى الإحتياجات الخاصة مثل (صعوبات التعلم، والإعاقة الجسدية).</li> <li>- يتم تطوير أهداف البرنامج وفقاً لمطلوبات سوق العمل.</li> <li>- يجب أن يتعرف الدارسون على أهداف البرنامج مسن خلال تقييم ذلك الدارسين عند التسجيل.</li> <li>- يتم إحصاء أهداف البرنامج لمساعدة الدارسين على التقييم الذاتي وتشجيع التفكير المستقل، وتقديم الدعم المناسب للدارسين لبلوغ الأهداف.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن يكون للبرنامج أهدافاً عامة، وأهداف خاصة بالمقررات الدراسية.</li> <li>- يجب أن تغطي أهداف البرنامج مع قانون المجتمع لتعليم الكبار.</li> <li>- يجب أن ترتبط أهداف البرنامج بإحتياجات الدارسين.</li> <li>- يجب أن ترتبط الوسائط التعليمية والمادة التعليمية بأهداف المقرر.</li> <li>- يجب أن يتعرف الدارسون على أهداف المقرر الدراسي.</li> <li>- يجب أن تعتمد البيانات الخاصة بالأهداف العامة، والأهداف الخاصة والمسلوكية الإجرائية على مقاييس علمية دقيقة.</li> <li>- يجب أن يتعرف الدارس على أهداف البرنامج، وأهداف المقرر الدراسي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن يكون للبرنامج أهداف عامة وأهداف خاصة واضحة يفهمها الدارسون وأعضاء هيئة التدريس.</li> <li>- يجب أن تتبع أهداف البرنامج من الإحتياجات التربوية والتعليمية للدارسين وخصائصهم.</li> <li>- يجب أن تشمل الأهداف الخاصة للبرنامج بأنها (تحدد نشاطات قابلاً للملاحظة، وتحقق الهدف حينما يكون ذلك ممكناً، وتمثل نجاحاً تعليمياً قابلاً للقياس، وتغطي المجالات التعليمية المختلفة، وتحدد الأداء المطلوب بدقة ووضوح، وتشكل تطوراً منطقياً للمعارف والمعلومات السابقة للدارسين، وترتبط ارتباطاً مباشراً بمحتوى الوحدة وأجزائها، وتوجه إلى الدارس في صياغتها وتخطبه فيما تهدف إلى تحقيقه).</li> <li>- يجب أن ترتبط الأهداف العامة في الخطة الدراسية للبرنامج مع أهداف المجتمع وملكته.</li> <li>- يجب أن تشمل الأهداف ب(الوضوح والتكامل والشمول).</li> <li>- يجب أن يتعرف الدارسون على الأهداف مثل التسجيل بالبرنامج.</li> <li>- يجب أن تعتبر الأهداف والمخرجات قابلة التحقق.</li> </ul>

الاحتياجات الحالية	المعايير المشتركة (الاتجاهات العالمية)	ألمانيا	كندا
<p>صياغة الأهداف بصورة سلوكية إجرائية تصف كيفية الإجراءات، وكيفية التنفيذ، واختيار الوسائط والأنشطة والأساليب التقويمية، حيث يقتصر أهداف التعليم المفتوح في برنامج التعليم المفتوح بكليسة التجارة - جامعة القاهرة على الأهداف العامة فقط.</p>	<p>ترتبط الأهداف العامة للبرنامج مع أهداف المجتمع وفلسفته.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد الأهداف بصورة دقيقة وموضوعية.</li> <li>- ملائمة الأهداف لاحتياجات الدارسين.</li> <li>- ملائمة الأهداف لسوق العمل.</li> <li>- اشتراك الدارسين في تحديد هذه الأهداف.</li> <li>- تتضمن الأهداف مساعدة الدارسين على تطوير مهاراتهم.</li> <li>- تتبع أهداف البرنامج من الاحتياجات التعليمية الخاصة بالدارسين.</li> <li>- تشمل الأهداف مستويات معرفية متنوعة.</li> <li>- توافق أهداف تدريس البرنامج المختلفة بحيث تنسجم معاً بالتكامل والشمول.</li> </ul>	<p>تحدد الأهداف بصورة دقيقة موضوعية.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد الأهداف العامة للبرنامج والأهداف الخاصة بالمقرن الدراسي.</li> <li>- تعرف الدارسين على الأهداف التعليمية والموافقة عليها.</li> <li>- تعمل الأهداف التعليمية على مساعدة الدارسين على تطوير مهاراتهم.</li> <li>- تتضمن الأهداف مساعدة الدارسين على إشباع احتياجاتهم.</li> <li>- تتحدد الأهداف بحيث تمكن الدارسين من تعرف تقدمهم في نهاية الوحدة الدراسية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ارتباط الأهداف التعليمية باحتياجات الدارسين الاجتماعية، والتربوية، والاقتصادية.</li> <li>- تتحدد الأهداف التعليمية في استثمار الموارد المختلفة للمجتمع.</li> <li>- ترتبط الأهداف التعليمية باحتياجات المجتمع وسوق العمل.</li> <li>- تراعى الأهداف التعليمية التوازن بين احتياجات الدارسين وسوق العمل.</li> <li>- اختيار كل من (المقررات والمواد الدراسية، والنظام الإداري الأكاديمي، والنظام المالي والوسائط التعليمية التكنولوجية) التي تحقق الأهداف والمخرجات التعليمية المحددة.</li> </ul>

تابع شكل (٣)

(المورد الثاني) معايير جودة التعليم المتفوح الخاصة بمحور النظام الإداري

جنوب أفريقيا	الولايات المتحدة الأمريكية	المملكة المتحدة (إنجلترا)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن يكون هناك خطوط واضحة وقوانين بالنسبة لمحاسبة مقدمي التعليم بينهم وبين الهياكل الحكومية من ناحية، وبين الهياكل الحكومية والمجتمع مسن ناحية أخرى.</li> <li>- يجب أن توجد هياكل محاسبية مناسبة حول المسؤوليات الرسمية الموجودة في المؤسسة التعليمية.</li> <li>- يجب التعامل مع الشكاوى المقدمة عن طريق النظام الإداري بسرعة ووضوح.</li> <li>- يجب أن تتسم عملية توصيل المواد التعليمية من خلال النظام الإداري بالملائمة، والواقعية، والسرعة بحيث يثبت النظام فعاليتها.</li> <li>- يجب أن توجد نظم محددة وثقافات في البرنامج من أجل تحديد احتياجات سوق العمل.</li> <li>- يجب تدريب الطاقم الإداري ليكون موجهاً ومرشداً للدارسين.</li> <li>- يجب أن يقدم النظام الإداري دليلاً للدارسين قبل التسجيل يوضح أهداف البرنامج، ومحتوى المواد الدراسية، والخطوة الدراسية، ومصاريف الدراسة وشروط الدفع، والوقت المتاح للشكاوى أو الاعتراضات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توافر إدارة قيادة متفيزة لتحقيقه.</li> <li>- على مدير البرنامج أن يتبع خطة محددة ووثيقة واضحة في ضوء الوقت والموارد المختلفة والشروط الأخرى لتطبيق خطة تطوير المقرر.</li> <li>- ينبغي أن توثق ما تم إنجازه لتطوير البرنامج.</li> <li>- يجب أن تتبع القواعد الأخلاقية المتضمنة في التشريع الذي ينظم التجارة والتسويق.</li> <li>- ينبغي أن تكون البرامج قادرة على إعطاء معلومات كافية وذات هدف، وينبغي إرشاد الدارسين بمعلومات عن المقررات وبراوح الدراسة المقدمة.</li> <li>- ينبغي إعداد مادة تعليمية مكتوبة عن كل البرامج المقدمة، ويجب تنظيم توصيل المادة العلمية للدارسين.</li> <li>- يجب أن يعد المركز دليلاً مكتوب يحدد الخدمات التي يقدمها للدارس قبل التسجيل.</li> <li>- ينبغي على الإداريين والعاملين تقديم معلومات صحيحة عن كل من (المحتوى، والأهداف، وأساليب التطبيق).</li> <li>- ينبغي على الإداريين تقديم معلومات تتعلق بـ (الأسعار وشروط الدفع والحق في إعادة مواد المقرر والشروط الخاصة بأي انقطاع قد يحدث من الدارس لاستكمال المقرر).</li> <li>- تعيين إداريين وعمالين ذوي خبرة عالية وكفاءة.</li> <li>- ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار سبلات البرنامج التي يكتشفها الدارسون، وأصنافه هيئته اللرس، والفرصيات المقدمة منهما عند تقييم البرنامج.</li> <li>- ينبغي أن تكون المقررات معقولة بالنسبة للخدمات المقدمة للدارس، ينبغي إعطاء الدارسين شهادات مؤقتة دالة على النتائج الدراسية.</li> <li>- ينبغي أن يوجد تنظيم إداري قادر على توفير البرنامج بكفاءة عالية.</li> <li>- يجب أن يقدم تقريراً سنوياً وحسابات سنوية مطابقة مع القوانين، والقواعد المحددة لتحقيق جودة الخدمة والمنتج.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن يقدم النظام الإداري تسهيلات مناسبة للدارسين.</li> <li>- يجب أن يساعد النظام الإداري الدارسين على التحصيل وإنهاء المقرر بنجاح من خلال حل مشاكلهم المختلفة.</li> <li>- يجب أن يكون مدير المركز مسؤولاً مسئولية تامة على إدارة المركز بتعاون وكفاءة.</li> <li>- يجب أن يقدم المركز دعماً للدارسين من خلال أشخاص ذوي تأهيل مناسب.</li> <li>- يجب تحديد المقررات وإعلام الدارس بها قبل الالتحاق والتسجيل.</li> <li>- تقديم خدمات لمرافقة احتياجات الدارس الأساسية وتنضم "كالتالوجات توضح الخدمات المقدمة، وما يقدمه المقرر من كتب ومطبوعات - والرسائل التعليمية مثل شرائط كاسيت، فيديو، وسي دي، وأقرص مدمجة.</li> <li>- يجب أن يبذل العاملون جهوداً في مساندة التدريبات والمطالبات المتجددة للمجتمع والدارسين.</li> <li>- يجب إخطار الدارسين قبل التسجيل والالتحاق بساخذ المقررات والشروط المتعلقة بهذا المقرر.</li> <li>- يجب تحديد الموهلات المطلوبة من الدارسين للالتحاق بالمقرر.</li> <li>- يجب تحديد المهام الوظيفية والصلاحيات لكل موقع إداري تجنباً للتحولات في الصلاحيات.</li> </ul>

الاحتياجات الحالية	المعايير المشتركة (الاتجاهات العالمية)	أمازيغيا	كندا
<p>- توافر مراكز فرعية يقوم بالإشراف عليها المركز الرئيسي لتوصيل الخدمات التعليمية للدارس خاصة في المناطق الهامشية.</p>	<p>- توافر في النظام الإداري قيادة "مدير" متميز ومتعاون لتحقيق الأهداف بكفاءة.</p> <p>- تحديد المهام والصلاحيات بين مجلس الإدارة.</p> <p>- توافر الخبرات للعاملين في المركز.</p> <p>- تنظيم برامج تدريبية للعاملين لرفع كفاءاتهم ومهاراتهم.</p> <p>- توافر الخبرات للعاملين بالمركز.</p> <p>- تحديد المهام الوظيفية والصلاحيات لكل موقع إداري منعا للمشكلات.</p> <p>- إعداد النظام الإداري لدليل يقدم للدارس قبل التسجيل يتضمن كل ما يخص بالبرنامج من (أهداف، مقررات، الساعات المقررة لكل برنامج، المصادر الدراسية، ونظام التسديد، الخدمات المقدمة للدارس، وسائل اتصال المركز بالدارسين وكل ما يهم الدارس).</p> <p>- التعامل مع الشكاوى المقدمة من الدارسين بموضوعية وسرعة وسرية.</p>	<p>لم تتناول هذا المحور</p>	<p>- بالنسبة لهيكل الإدارة الأكاديمي يجب أن يكون لمصنعي الصناعات الاقتصادية والإنتاجية دور في النظام الإداري.</p> <p>- يجب أن يسمح النظام الإداري باشتراك مؤسسات خارجية من المجتمع المحلي بهدف تحسين الأداء.</p> <p>- يوفر النظام الإداري متابعة للدارس من حيث تقدمه منذ بدء التسجيل، وتحصيل الرسوم.</p> <p>- تأكد النظام من استلام الدارس لمواد المقرر.</p>

تابع الشكل (٣)  
المحور الثالث

معايير جودة التعليم المنفوخ الخاصة بالوحدات الدراسية " المادة التعليمية "

جنوب أفريقيا	الولايات المتحدة الأمريكية	المملكة المتحدة (إنجلترا)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يتم تصميم البرامج الدراسية وفق الاحتياجات المحلية أو متطلبات سوق العمل ووفق احتياجات الدارسين، ووفق الاتجاهات العالمية.</li> <li>- أن تشمل البرامج على مقررات متنوعة تكون متكاملة فيما بينها.</li> <li>- يجب أن يتسم هذا تصميم البرنامج بالمرونة وأن يشترك الدارسون في تقديم مقررات عند تطوير المقررات.</li> <li>- لا بد من اعتبار الموارد البشرية المخططة جزء متكامل مع تطوير البرنامج.</li> <li>- يجب أن يتم تصميم المقرر وفقاً لاهمته للأهداف التعليمية والمستوى وحاجات الدارسين والمحتوى وأساليب التدريس وطرق التقييم.</li> <li>- يجب أن يقدم المقرر من خلال أعضاء هيئة التدريس ويتسم أدائهم بالجودة.</li> <li>- يجب الاهتمام بالتقويم المستمر والمتابعة عند تصميم المقرر لضمان كفايته.</li> <li>- يجب أن يتم تقويم مواد المقرر في ضوء مدى تحقيقها للأهداف التعليمية.</li> <li>- يجب أن يتسم محتوى المقرر بالدقة والحداثة والمعاصرة ومناسيته ثقافياً، وأن يعرض بشكل مناسب، وأن يوازن بين المواد النظرية الأكاديمية، والعملية التطبيقية في الاهتمام والمساعات المخصصة له.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ينبغي أن يكون تطوير البرامج والمقررات من خلال خبيراه ومتخصصين، وأن ترتبط هذه التطورات بالبيئة الخارجية.</li> <li>- ينبغي عند تطوير المقررات أن يراعى خصائص الدارس، والأهداف، والمحتوى.</li> <li>- ينبغي أن يعتمد تطوير المقررات على احتياجات الدارسين وأهداف البرنامج.</li> <li>- ينبغي تعيين مقيمين للبرامج من ذوي خبرة عالية.</li> <li>- ينبغي تقويم محتوى المقرر قبل التطوير وأثناء عملية التطوير.</li> <li>- ينبغي تطوير المنهج من أكثر من شخص مؤهل مهياً.</li> <li>- لا ينبغي تقديم مقر في البرنامج لمدة أطول من ٥ سنوات بدون تقويمه تمهيداً للتطوير.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن تولى مقررات المقرر لتحقيق أهداف البرنامج.</li> <li>- يجب أن يتناسب المحتوى مع مستوى الدارسين.</li> <li>- يجب أن يتسم المحتوى بـ (التخطيط الجيد، والوضوح، والأصالة، وارتباطه بحاجات واهتمامات الدارسين، ووضوح اللغة وسهولة قراءتها، وأن تتكامل المادة العلمية في المحتوى مع التقييمات).</li> <li>- يجب أن تتسم مقررات المقرر بمهارات تيسر على الدارسين استيعابها لها وما يبسر ذلك أنها تسمى إلى (تحديد طريقة عرض جيدة ومطابقة، وعدم اختارها على أخطاء، وتقسيم المقرر إلى وحدات مناسبة، وتقوم الوحدات للمارح أو دروس، وتحديد وقت الانتهاء من الوحدات بما يتناسب مع حجم الوحدة وقدرة الدارسين على استيعابها).</li> <li>- الاستخدام المتوسع للأساليب المختلفة لتوصيل المحتوى للدارسين بسهولة ويسر مثل (المرض المنظم - والأمثلة التوضيحية المناسبة - والوسائط التعليمية المختلفة).</li> <li>- يجب تقويم محتوى المقرر قبل أن يتم تقييمها للدارسين خاصة بالنسبة للمقررات الجديدة.</li> <li>- تزويد برامج التعليم المتفوح بخدمات المكتبات المرجعية وبمصادر حديثة للمعلومات.</li> <li>- تحديث الوحدات الدراسية وإعادة كتابتها من قبل متخصصين أكفاء، على أن يتم ذلك مرة كل خمس سنوات على الأكثر.</li> </ul>

الإحتياجات المحلية	المعايير المشتركة (الاتجاهات العالمية)	ألائبيها	كندا
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استحداث مقررات دراسية ترتبط بسوق العمل، واحتياجات المجتمع المحلي.</li> <li>- اتسام الوحدات الدراسية بالأصالة والحدائة والتوازن بينهما.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يوضع فى الاعتبار عند تصميم الوحدات الدراسية كل من : الأهداف التعليمية - واحتياجات الدارسين - والتوازن بين المجالات الأكاديمية النظرية والمجالات التطبيقية العملية - والفرق الفردية بين الدارسين فى الخصائص والقدرات والبيول.</li> <li>- تحديث الوحدات الدراسية من قبل متخصصين كل سنوات على الأكثر.</li> <li>- يراعى التسلسل المنطقى فى عرض المادة التعليمية.</li> <li>- اتسام الأسلوب الكتابى للوحدة الدراسية بالجودة من خلال مجموعة من السمات (الوضوح - تجنب التكرار).</li> <li>- يراعى عند تطوير الوحدات الدراسية الأهداف التعليمية وخصائص الدارس.</li> <li>- ينبغى أن يكون تطوير المقررات الدراسية من متخصصين أكفاء.</li> <li>- أن تتسم المقررات الدراسية بالتكامل فيما بينها.</li> <li>- أن يتسم محتوى المقرر بالحدائة والمعاصرة.</li> <li>- أن يتسم المحتوى بطرق عرض جيدة، ووضوح اللغة التى تضمم بها الوحدات الدراسية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب وضع الأهداف التعليمية فى الاعتبار عند تصميم الوحدات الدراسية.</li> <li>- أن تراعى الوحدات الدراسية احتياجات الدارسين والاختلاف بين أنماط الدارسين.</li> <li>- يجب أن تتسم الوحدات التعليمية بالحدائة والتطور التكنولوجى.</li> <li>- يجب أن تتسم الوحدات الدراسية بالتوسيع الألقى والرأسى.</li> <li>- أن يتسم المعدل الزمنى لدراسة الوحدة الدراسية بالواقعية.</li> <li>- أن تتسم اللغة التى تصممم بها الوحدات الدراسية بالوضوح.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ضرورة التكامل بين الجوانب والمقررات الأكاديمية النظرية وبين المقررات التطبيقية العملية.</li> <li>- مراعاة المناهج والمقررات الدراسية لمتطلبات سوق العمل.</li> <li>- يجب أن يتلاءم محتوى المقرر مع قدرات واحتياجات الدارسين.</li> <li>- تحديد المستوى الذى يجب أن يصل إليه الدارس بعد الانتهاء من تدريس المقررات علمياً وحقياً.</li> </ul>

### تابع الشكل (٣)

#### المعيار الرابع) معايير جودة التعليم المفتوح الخاصة بالدارسين

جنوب أفريقيا	الولايات المتحدة الأمريكية	المملكة المتحدة (انجلترا)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب دعم الدارسين ليصبحوا دارسين مستقلين من خلال استخدام أشكال التكنولوجيا المختلفة للتدريب على التعلم من بعد، ومن خلال التوجيه والإرشاد.</li> <li>- يجب أن يتم الإعداد لترتيب لقاءات بين الدارسين وأعضاء هيئة التدريس يمكن الدارسين من استخدام مواد المقرر بفاعلية.</li> <li>- يجب إعطاء الدارسين تغذية راجعة بناءة ليتم الاستفادة منها في دراستهم وفي مراجعة المقررات والبرامج للتصميم والتطوير.</li> <li>- يجب أن تتاح للدارسين طرق الاستشارة قبل وأثناء المقرر الدراسي.</li> <li>- يجب تحديد مسؤوليات الدارسين وواجباتهم بوضوح عند التسجيل.</li> <li>- يجب أن يكون الدعم الأكاديمي للدارس متضمناً عند تصميم مواد المقرر وليس عشوائياً.</li> <li>- يجب تحديد الخدمات التعليمية للدارسين من أجهزة ومعدات ومكتبات وغيرها.</li> <li>- يجب عمل ترتيبات لمقابلة احتياجات الدارسين للتيسيرات الخاصة بأماكن اللقاءات وأماكن التدريب.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب إعطاء تغذية راجعة للدارسين لتحسين مستواهم.</li> <li>- يجب أن تتضمن برامج التعليم المفتوح الاهتمام بالاحتياجات الفردية للدارسين.</li> <li>- ينبغي على برامج التعليم المفتوح إعطاء الدارسين شهادات موقفة عند اكتمال المقرر.</li> <li>- ينبغي الاهتمام بشكاوى الدارسين، وفي حالة تكرار الشكوى ينبغي توفير البرنامج وعلاج الوضع القائم.</li> <li>- ينبغي أن تسهم برامج التعليم المفتوح في تطوير شخصية الدارس اجتماعياً وثقافياً.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن تقدم للدارسين برامج تعليمية تتوافق فيها (فهم ومعرفة حديثة لمادته - تعرف الدارسين وتساعدهم على تعلمهم كيف يتعلموا - تهتم بالفروق الفردية بين الدارسين في القدرات والإمكانيات وأساليب التعلم - تهتم بالتعامل مع الدارسين وخصائصهم - تتسم بالوضوح، والسرعة، والشمول، والاستمرارية مع الدارسين والبرامج - تقدم تغذية راجعة للدارسين لتحسين أدائهم.</li> <li>- يجب متابعة ومراقبة تقدم الدارس بانتظام وباستمرار.</li> <li>- يجب أن يتضمن المركز السرية الكاملة لسجلات الدارسين.</li> <li>- يجب تشجيع الدارسين على تحمل المسؤولية لسجلات الدارسين، وعلى التعلم الذاتي.</li> <li>- يجب أن تقدم الإرشادات والتوجيهات للاستفادة من مهارات وقرات الدارس.</li> <li>- يجب مساعدة الدارسين على (كيفية استخدام الحقيقة التعليمية التي تقدمها برامج التعليم المفتوح - وفي الوصول إلى المكتبات والمختبرات وشبكات الاتصال واستخدامها).</li> <li>- يجب تشجيع العلاقات الاجتماعية والعمل الجماعي، وروح الفريق بين الدارسين والتفاعل مع المجموعة.</li> </ul>

الاحتياجات الحالية	المعايير المشتركة (الاتجاهات العالمية)	أنا	كندا
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مراعاة الفروق الفردية (أو التباين) بين الدارسين فى الخصائص والقدرات والميول.</li> <li>- تشجيع الدارسين على التعلم الذاتى.</li> <li>- تقديم الخدمات والمساعداات التعليمية "الإرشاد وتوجيه وحل مشكلات" الدارسين.</li> <li>- مراعاة السرية الكاملة للمجلات الدارسين.</li> <li>- تقديم متابعة الدارسين بشكل دورى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن يجد الدارس دعماً أثناء التعلم.</li> <li>- تشجيع الدارس على التعلم الذاتى.</li> <li>- أن تتفق المناقشات التى تتسم من خلال اللقاءات الإرشادية وخاصة وخصائص وظروف الدارسين (المكان، والوقت، ومحتوى المناقشة).</li> <li>- متابعة الدارسين من خلال أعضاء هيئة التدريس لتقديم النصح والإرشاد لحل مشاكلهم الشخصية والدراسية.</li> <li>- إعطاء تغذية راجعة للدارسين عن تقدمهم العلمى.</li> <li>- تزويد الدارسين بالتقنيات الحديثة للتعليم من بعد لمتابعة دراسته فى مجال التعليم المفتوح.</li> <li>- تشجيع العلاقات الاجتماعية، والعمل الجماعى، وروح الفريق بين الدارسين.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توافر الدعم للهيئة الأكاديمية (أعضاء هيئة التدريس) للتفاعل مع الدارسين.</li> <li>- يجب أن تهتم مؤسسة التعليم المفتوح باحتياجات الدارسين الاجتماعيه والتربويه والاقتصادية.</li> <li>- يجب الاهتمام بالدارسين من حيث (حقوقه) ما يتعلمه الدارس، وما الذى يستوعبه به، والمستوى الذى وصل إليه لدارس بعد الانتهاء من تدريوس المقررات علمياً وخلقياً، ومدى وجود دعماً يمكن الدارس من تقديم أعمال المقرر والبرامج التدرىبيه، ومدى إمكانات المؤسسة من مراجعة وتعديل المقررات استجابة لنتائج التغذية الراجعة للدارسين.</li> </ul>

تابع الشكل (٣)  
المحور الخامس

معايير الجودة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس

جنوب أفريقيا	الولايات المتحدة الأمريكية	المملكة المتحدة (انجلترا)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ينبغي أن يتسم أداء أعضاء هيئة التدريس (المقدم) بالعودة ولذلك لا بد من الاهتمام بمستوى الخبرات العلمية وقدرتهم على التدريس لهذا النوع من التعليم.</li> <li>- ينبغي أن يكون عضو هيئة التدريس قادراً على التوجيه والإرشاد ومساعدة المدارس على التعلم الذاتي.</li> <li>- يجب اختبار أعضاء هيئة التدريس على دورهم لتيسير عملية الدراسة، ويجب أن يتدربوا على الصعوبات الدراسية التي تقابل الدارسين وسبل حلها.</li> <li>- يتم اختيار مقدمي التعليم (عضو هيئة التدريس) ممن يتوافر فيهم الخبرة العملية والدقة والموضوعية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ينبغي على برامج التعليم المفتوح أن تحدد المتطلبات الكافية لأعضاء هيئة التدريس في كل المقررات التي تؤدي إلى اختبارات أو امتحانات.</li> <li>- ينبغي أن يكون أعضاء هيئة التدريس صفوة ممتازة من المدربين مسهلياً على الإرشاد وأهداف التعليم المفتوح.</li> <li>- ينبغي أن يشترك عضو هيئة التدريس في البرامج التدريبية لرفع كفاءته ومهاراته.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن يتميز عضو هيئة التدريس بالمقدرة والكفاءة.</li> <li>- يجب أن يشترك عضو هيئة التدريس في التنمية المهنية المستمرة (مؤتمرات، لجان وغيرها) لرفع كفاءته ومهاراته.</li> <li>- يجب أن يلتزم عضو هيئة التدريس بمسئوليته وأن يقدم مساعدة ودعم للدارس.</li> <li>- يجب أن يتسم عضو هيئة التدريس بسمات أخلاقية تجاه مهنته.</li> </ul>

الاحتياجات المحلية	المعايير المشتركة (الاتجاهات العالمية)	ألمانيا	كندا
<ul style="list-style-type: none"> <li>- توافق أعضاء هيئة تدريسيين متخصصين ومدربين على فلسفة وأهداف هذا النظام التعليمي الذي يختلف عن النظام التقليدي.</li> <li>- أن تكون اللقاءات الإشرافية قائمة على الإرشاد والتوجيه وحل مشكلات الدارسين المختلفة ولا تقتصر على الإلقاء المحاضرات بشكل تقليدي.</li> <li>- أن يقدم الدارسين تغذية راجعة أثناء اللقاءات الإشرافية للارتجاع بمستوى الدارسين.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- أن يتسم عضو هيئة التدريس بالمقدرة والكفاءة والخبرة العلمية.</li> <li>- امتلاك عضو هيئة التدريس لمؤهلات تقنية تخصصية.</li> <li>- اشتراك عضو هيئة التدريس في برامج تدريبية ل تنمية مهاراته.</li> <li>- امتلاك عضو هيئة التدريس القدرة على التعامل مع استراتيجيات التعليم من بعد.</li> <li>- امتلاك عضو هيئة التدريس التواصل (التفاعل) مع الدارسين ومع زملائه.</li> <li>- امتلاك عضو هيئة التدريس لمهارات التدريس الصفي.</li> <li>- امتلاك عضو هيئة التدريس لمهارات التقويم والتنفيذ الراجعة للدارسين.</li> <li>- إدراك عضو هيئة التدريس لاحتياجات الدارسين والسعي لإشباعها.</li> <li>- أن يتسم دور عضو هيئة التدريس بالتوجيه والإرشاد للدارس وأن يساعد الدارس على التعلم الذاتي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- أن يمتلك عضو هيئة التدريس مؤهلات تقنية تخصصية كافية.</li> <li>- اشتراك عضو هيئة التدريس في برامج تدريبية على التدريس لتوعية التعليم المفتوح.</li> <li>- أن يمتلك عضو هيئة التدريس مهارات إرشادية " أي يستطيع تقديم العون والمساعدة للدارسين " .</li> <li>- أن يمتلك عضو هيئة التدريس مهارات كافية تمكنه من التعامل مع استراتيجيات التعليم المفتوح.</li> <li>- أن يمتلك عضو هيئة التدريس مهارات التواصل بينه وبين زملائه والدارسين.</li> <li>- أن يمتلك عضو هيئة التدريس مهارات التدريس الصفي (تقديم المادة الدراسية بأساليب وطرق مناسبة، وإجراء المناقشات).</li> <li>- أن يتمكن عضو هيئة التدريس من توظيف التقنيات التربوية الحديثة والمراجع والكتب لصالح تحقيق الأهداف.</li> <li>- أن يمتلك عضو هيئة التدريس مهارات القياس والتقويم.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن يتوافق أعضاء هيئة التدريس دعمًا للتفاعل مع الدارسين ويسأل المعلمين في المؤسسة التعليمية.</li> <li>- تحديد الدعم الذي يمكن عضو هيئة التدريس من تقييم أعمال المقررات وبرامج الدراسات التدريبية " العملية " .</li> </ul>

تابع الشكل (٣)

(المحور السادس) معايير الجودة الخاصة بمحور الوسائط التعليمية

جنوب أفريقيا	الولايات المتحدة الأمريكية	الملكة المتحدة (إنجلترا)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن تتكامل الوسائط التكنولوجية المستخدمة فسي المقرر مع المنهج الدراسي بلوغ الأهداف.</li> <li>- يجب توفير الوسائط التكنولوجية التي تسهل استخدام الدارسين لمواد المقرر حتى تتحقق الجودة الكلية.</li> <li>- يجب أن تتلاءم الوسائط التعليمية مع أساليب التقويم.</li> <li>- يجب دعم الدارسين ليصبحوا دارسين مستقلين من خلال استخدام أشكال التكنولوجيا المختلفة للتدريب على التعلم من بعد.</li> <li>- يجب تحديد الخدمات التعليمية للدارسين من أجهزة ومعدات ومكتبات ووسائط تكنولوجية وغيرها.</li> <li>- يجب أن تكون عملية إنتاج وتوصيل المواد التعليمية للمقرر ملائمة، وواقعية، وسريعة بحيث تثبت النظام فعاليته.</li> <li>- يجب أن يتوافر في الوسائط التعليمية المقدمة (سلامة اللغة ووضوحها، وملائمتها للمحتوى والهدف، ومراجعاتها للفروق الفردية، وتناسب ذوي الاحتياجات الخاصة، وتتكامل فيما بينها بشكل فعال، وتعمل على إثارة اهتمام الدارسين.</li> <li>- يجب تقديم المعلومات للدارسين من خلال وسائل متعددة (الساعات أسبوعية بالدارسين، أو عبر الهاتف، أو من خلال الوسائط التعليمية التكنولوجية).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ينبغي التوازن بين اختيار الوسائط التعليمية واستخدام المادة الدراسية الموجودة على أساس أهداف المقرر واحتياجات الدارسين.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن تكون الوسائط التعليمية كافية لمواجهة الاحتياجات الأساسية للدارسين مسن مطبوعات، وشرائط كاسيت، وفديو وغيرها.</li> <li>- يجب أن يتم توفير ومتابعة المصادر السابقة للتأكد من أنها تشبع احتياجات الدارسين.</li> <li>- يجب مساعدة الدارسين على كيفية استخدام الحقيقية التعليمية التي تقدمها برامج التعليم المفتوح لمساعدته على الإجاز.</li> <li>- يجب مساعدة الدارسين في الوصول إلى المكتبات، والمخبرات، وشبكات الاتصالات واستخدامها، وأن تكون مصادر الإعداد بالمواد متاحة للدراسة بقدر الإمكان.</li> <li>- يجب أن تقسم برامج التعليم المفتوح في الحد من عزلة الدارسين عند استخدامهم للوسائط التعليمية التكنولوجية، حيث تشجع اللقاءات الأسبوعية المستمرة بين الدارسين وأعضاء هيئة التدريس.</li> </ul>

الاحتياجات الحثية	المعايير المشتركة (الاتجاهات العالمية)	الأولوية	كندا
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب مساعدة الدارسين على تعلم المهارات الأساسية لاستخدام الوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة للاستفادة من الخدمات المقدمة وتحقيق أهداف البرنامج.</li> <li>- توفير الوسائط التعليمية لذوى الاحتياجات الخاصة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن تتلاءم الوسائط التعليمية الحديثة مع كل من : (الأهداف التعليمية - والمحتوى - وأساليب التدريس).</li> <li>- يجب أن يراعى عند استخدام هذه الوسائل الفروق الفردية بين الدارسين.</li> <li>- يجب أن تراعى الوسائط التعليمية وتتوافق مع احتياجات الدارسين.</li> <li>- يجب أن تتسم الوسائط التعليمية بالتنوع والتكامل.</li> <li>- يجب أن تساعد الوسائط التعليمية على توضيح وتبسيط المقرر الدراسى "المادة التعليمية" وتوصيلها بصورة أسرع.</li> <li>- يجب أن تساعد الوسائط التعليمية الدارسين على التعلم الذاتى.</li> <li>- تحقق الوسائط التعليمية تغذية راجعة للدارسين.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- أن تساعد الوسائط التعليمية المحدد لتحقيق أهداف البرنامج.</li> <li>- أن تكون الوسائط التعليمية ذات فائدة للدارسين.</li> <li>- أن تتسم الوسائط التعليمية المتاحة للدارسين بالتنوع.</li> <li>- أن يتم مراعاة الأسمط المختلفة والمتوعة من الدارسين عند اختيار هذه الوسائط التعليمية.</li> <li>- أن تساعد الوسائط التعليمية على توصيل المواد التعليمية للدارسين بسرعة وكفاءة عالية.</li> <li>- يجب أن تساعد الوسائط التعليمية على التدريس لأعداد كبيرة من الدارسين بتكلفة معقولة.</li> <li>- يجب أن تساعد الوسائط التعليمية أعضاء هيئة التدريس على تقديم دعم للدارسين عن طريق الهاتف، أو الفاكس، أو البريد الإلكتروني.</li> <li>- يجب أن تساعد الدارسين على التعلم الذاتى والاعتماد على النفس.</li> <li>- يجب أن تساعد الوسائط التعليمية على إعطاء تغذية راجعة سريعة ودقيقة.</li> <li>- يجب أن تكون الوسائط التعليمية ملائمة وقادرة على التطوير.</li> <li>- يجب توافر هذه الوسائط فى جميع المراكز الدراسية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ينبغي توفير الوسائط التعليمية التكنولوجية كمصدر اتصال بالدارسين.</li> <li>- يجب أن تتسم الوسائط التعليمية التكنولوجية بالجودة والكفاءة اكى تحقق الاتصـال بالدارسين بصورة جيدة.</li> </ul>

### تابع الشكل (٣)

#### (الطور السابع) معايير الجودة الخاصة بمحور التقييم والامتحانات

جنوب أفريقيا	الولايات المتحدة الأمريكية	المملكة المتحدة (انجلترا)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن يكون التقييم عملية مستمرة ومتكاملة مع النظام ككل.</li> <li>- يجب أن يتضمن التقييم (البنائى التراكمى - والختامى والنهائى).</li> <li>- يجب أن يهدف التقييم لقياس الأهداف التعليمية.</li> <li>- يجب أن تتطابق استراتيجيات التقييم فى مقررها مع الأهداف والنتائج الدراسية للدارس فى المقرر.</li> <li>- يجب أن يشترك فى عملية التقييم كل من أعضاء هيئة التدريس، وحتى الدارسين أنفسهم من خلال التقييم الذاتى للاختبارات المتضمنة فى المقرر الدراسى (التعيينات).</li> <li>- يجب أن توجد جهة تستقبل شكاوى الدارسين من نتائج التقييم والتحقق فى هذه الشكاوى بموضوعية وسرية.</li> <li>- يجب أن ترتبط عمليات ونتائج التقييم باحتياجات رجال الأعمال والمناخ فى المجتمع، وكذلك مقدمى التعليم والحكومات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ينبغي إجراء تغذية راجعة للدارسين وتحليلها من أجل تحسين البرامج التعليمية.</li> <li>- يجب أن تتضمن طرق التقييم ردود فعل الدارسين وأفكارهم عن تطوير البرامج الدراسية.</li> <li>- يجب أن تكون البرامج قادرة على توثيق القواعد الخاصة بالتقييم والاختبارات والامتحانات والتعامل مع الشكاوى.</li> <li>- يجب أن تتلام الاختبارات والامتحانات مع مستوى التقييم والمحتوى وأن تقيس مدى تحقق الأهداف.</li> <li>- أن تتسم التدريبات الخاصة بالتعيينات بالتنوع والشمول ومراجعة الفروق الفردية بين الدارسين.</li> <li>- ينبغي إعطاء شهادات موثقة عند اجتياز الامتحان الخاص بالمقرر.</li> <li>- ينبغي أن تتضمن كل شهادة توثيقاً صحيحاً ودقيقاً للمقرر والدراسة ومحتواها ومستواها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن تكون أى تقويمات معدة بواسطة أعضاء هيئة التدريس خلال المقرر وعند إكماله يجب أن تكون كافية لما أنجزه الدارس وكذلك قياس قدراته بعد إنجاز المقرر.</li> <li>- يجب أن يتم التقييم والتصحيح بسرية تامة.</li> <li>- يجب أن يتم تقديم تغذية راجعة للدارسين.</li> <li>- يجب أن يتم صرف الدارسون على الإحرازات الخاصة بالتقييم والامتحانات التى سيواجهونها.</li> <li>- يجب أن يتم ربط التقييم بالشهادة الممنوحة.</li> <li>- يجب على أى شهادة أو دبلومة صادرة عن برامج التعليم المفتوح أن توضح بدقة ووضوح التخصص والتقدير والدرجات.</li> <li>- تزويد الدارسين بنسخ من دليل الدراسة من أجل التعرف وطبيعة أسئلة التعيينات وطريقة الإجابة عليها.</li> </ul>

كردم	أمازيغ	المعايير المشتركة (الاتجاهات العالية)	الاحتياجات المحلية
<p>لم تتناول هذا المحور</p>	<p>يجب أن يتم تقييم التدريس المناسب ومدى ارتباطه بالدارسين.</p> <p>يجب أن تقيس الاختبارات وأساليب التقييم المستويات المختلفة للدارسين (معرفية وجدانية، ومهارية).</p> <p>يجب أن يوجد قدر كاف من المتابعة حول تقدم الدارسين وقياس هذا التقدم.</p> <p>يجب أن تتسم الاختبارات بالتنوع والشمول للنهج.</p> <p>وبالنسبة للتدريبات والتمارين (التعيينات) لا بد أن ترتبط بالأهداف التعليمية الخاصة بالوحدات الدراسية.</p> <p>وأن تتسم تلك التعيينات (التمارين) بالشمول والتنوع.</p> <p>أن تساعد الدارس على تطبيق ما تعلمه وخاصة المهارات.</p> <p>أن تتسم تلك التعيينات (التمارين و التدرسيات) بالوضوح والدقة.</p> <p>أن توضح لهذه التعيينات (التمارين و التدرسيات) تغذية راجعة في الأجزاء الغامضة للوحدة لتتمكن الدارس من تقييم أدائه وتحصيله ذاتياً، وتعميق مهمته.</p>	<p>أن ترتبط أسئلة التقييم / أو التعيينات بالأهداف التعليمية.</p> <p>أن ترتبط أسئلة التقييم والامتحانات بالمقرر الدراسي "الوحدات الدراسية".</p> <p>أن تراعى أسئلة التقييم والتدريبات التنوع والشمول.</p> <p>أن تتسم أسئلة التقييم والتدريبات بالوضوح والدقة.</p> <p>أن تعطى أسئلة التقييم مجالات الأهداف المختلفة ( معرفية - وجدانية - مهارية).</p> <p>أن يكون التقييم مستمر من خلال تقديم تعيينات للدارسين تكون بمثابة تغذية راجعة للدارسين.</p> <p>يجب أن يتم ربط التقييم بالشهادة الممنوحة بعد اجتياز التقييم الخاصة بانتهاء المقرر أو (التخصص، ومستوى ومحتوى المقرر أو (الدرجة)، والنوع، والدرجة).</p>	<p>- تطبيق نظام التقييم المستمر الكمي (النائي) من خلال نظام التعيينات الذي يطبق في كل برامج التعليم المفتوح في الدول السابقة، أما برامج التعليم المفتوح في جامعة القاهرة فيقتصر التقييم على الامتحان النهائي (تقديم نهائي) فقط دون وجود درجة للأشطة كالأبحاث أو إصدار تقارير، أو التعيينات (وهي عبارة عن تدريبات وتمارين في نهاية كسل وحدة من وحدات المقرر الدراسي وتخصص لهم درجة من التقييم النهائي).</p>

### تابع الشكل (٣)

### المعور الثامن) معايير الجودة الخاصة بمعور الإعلام والدعاية

جنوب أفريقيا	الولايات المتحدة الأمريكية	الملكة المتحدة (انجلترا)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن توجد نظم محددة وتقييمات في المؤسسة من أجل تحديد احتياجات سوق العمل.</li> <li>- يجب أن تتسم سياسة التقديم للبرامج بالدقة والوضوح في التفاصيل حتى تمكن المدارس من تحديد اختياراته الدراسية ومبوله.</li> <li>- يتم اختيار مقمى التعليم المفتوح ممن يتوافر فيهم الخبرة العلمية، والدقة، والموضوعة.</li> <li>- يجب أن يقدم دليل للدارسين عند التسجيل يوضح (الأهداف، والنظام الإداري، ومحتوى المواد التعليمية، والأنشطة التعليمية، والخطوة الدراسية، وعدد ساعات الدراسة، ومصاريف الدراسة، وشروط الدفع، والوقت المتاح للشكاوى) أى كل ما يتعلق بالبرامج التعليمية الخاصة بالتعليم المفتوح.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ينبغي أن تكون برامج التعليم المفتوح قادرة على إعطاء معلومات كافية وذات هدف، وينبغي إرشاد الدارسين بمعلومات عن برامج الدراسة المقدمة.</li> <li>- يجب على برامج التعليم المفتوح أن تتبع القواعد الأخلاقية المتضمنة في التشريع الذي ينظم التجارة والتسويق وبالمثل يتم التطبيق على قانون التعليم المفتوح وخدماته وكفائه.</li> <li>- ينبغي على العاملين ببرامج التعليم المفتوح تقديم معلومات كافية وصحيحة عن كل ما يتعلق بالبرامج قبل تسجيل الدارس.</li> <li>- ينبغي على إعلانات برامج التعليم المفتوح أن تكون صادقة، وهادفة ويجب الابتعاد عن الوعود الزائفة، وتشويه و انتقاد المنافسين.</li> <li>- ينبغي الاهتمام بشكاوى الدارسين، وإذا تكرر الشكوى ينبغي توفير البرامج لمعالجة الوضع القائم.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب ألا يعتمد الإعلام والدعاية على مادة تحفيزية تعطي أكاذيب أو خداع.</li> <li>- يجب أن تتسم مواد الإعلام بالوضوح، وتحديد التعليم والتدريب المعلن عنه، وتجنب أى انطباع يعطى عرضاً بالتوظيف أو يضمن ذلك).</li> <li>- يلتزم كل مسن يعمل بالبرامج بالقولانين الخاصة بالدارسين.</li> <li>- لا بد أن يتسم المسؤولون عن الدعاية والإعلام بالكفاءة والتأهيل في حملاتهم الدعاية.</li> <li>- يجب أن يتم توضيح قائمة المصاريف الدراسية للدارسين والخدمات التي ستقدم لهم.</li> <li>- يجب أن يتم الاتصال بين الدارسين والوكلاء المرتبطة بالدعاية والإعلام للبرامج بصورة مباشرة لإشباع احتياجات ورغبات الدارسين ويرتفع بمستواهم.</li> </ul>

الاحتياجات الحالية	المعايير المشتركة (الاتجاهات العالمية)	ألائيبيسا	كندا
<p>توضيح الخدمات التي يقدمها القائمين بالاعارية والإعلام التي تتسايل المصناريف الدراسية لإظهار التوازن بين المصناريف الدراسية التي يدفعها الدارس والخدمات المقدمة له.</p>	<p>اتسالم مواد الإعلام والاعارية بالورضوح والمصدقية،</p> <p>- أن تشمل الإدارة الخاصة بالإعلام والاعارية على قيادات ذوى كفاءة وخبرة علمية وثقة وموضوعية.</p> <p>- يقدم دليل للدارسين عند التسجيل يوضح فيه كل ما يتعلق بالبرامج الدراسية، ونظلم الدراسة، وصدد الساعات لكل مقرر دراسي، والأئشطة المرتبطة به، ومصاريف الدراسة وضير ذلك ممن الجوانب المتعلقة بنظام الدراسة فى البرامج الدراسية لمركز التعليم المفتوح.</p>	<p>لم تتناول هذا المحور.</p>	<p>تقديم خدمات للدارسين بدء من عملية التسجيل، وتحصيل الرسوم، والتأكد من استلام مواد المقرر وغيرها ممن الخدمات المقدمة للدارسين، حتى يتم تقديم الدعم المناسب للدارسين للنجاح فى برامجهم الدراسية.</p>

وستتخذ الباحثة المعايير المشتركة السابقة، والمعايير التي تلى الاحتياجات المحلية أساساً لإعداد القائمة الأولية لمعايير الجودة الخاصة بالتعليم المفتوح.

- (٦) إعداد قائمة مقترحة لمعايير جودة التعليم المفتوح - برنامج كلية التجارة - جامعة القاهرة وفقا للاتجاهات العالمية والاحتياجات المحلية<sup>(\*)</sup>. مستفيدة من :
- المعايير العالمية عند إعدادها للمعيار الخاص بجودة التعليم المفتوح، كما استفادت الباحثة عند إعدادها لمعيار جودة التعليم المفتوح من الحاجات المحلية عند عرضها لواقع التعليم المفتوح فى جامعة القاهرة.
  - الزيارة الاستطلاعية التى قامت بها الباحثة فى بداية الدراسة لتعرف واقع التعليم المفتوح والتى أظهرت بعض السلبيات فى مجال تطبيق التعليم المفتوح فى برنامج كلية التجارة - جامعة القاهرة<sup>(\*)</sup>.
  - المقابلات (المفتوحة - وشبه المقننة)<sup>(\*\*)</sup> التى أجرتها الباحثة مع مسئولين ومستهلكى النظام من (أعضاء هيئة التدريس، والإداريين، والدارسين) لتعرف معايير الجودة المطلوبة فى أنظمة التعليم المفتوح برنامج كلية التجارة - بجامعة القاهرة.
  - دراسة وزارة التربية والتعليم الخاصة بالمعايير القومية فى مصر<sup>(١)</sup> عند صياغتها للمعايير المقترحة لجودة التعليم المفتوح.
  - بالإضافة إلى دراسات أخرى استفادت منها الباحثة عند إعدادها للمعايير المقترحة لجودة التعليم المفتوح<sup>(٢)</sup>.

(\*) انظر ملحق رقم (٣) خاص بقائمة مقترحة لجودة التعليم المفتوح - برنامج كلية التجارة - بجامعة القاهرة وفقا للاتجاهات العالمية والاحتياجات المحلية فى صورتها الأولية.  
(\*\*) انظر الفصل الرابع.

(\*\*) انظر ملحق رقم (١) خاص بالمقابلات المفتوحة وشبه المقننة.

(١) وزارة التربية والتعليم : المعايير القومية للتعليم فى مصر، مشروع إعداد المعايير القومية، جمهورية مصر العربية، الأمل للطباعة والنشر، المجلد الأول، ٢٠٠٣.

(٢) انظر المصادر الآتية :

أ- حسنين ربيع وآخرون: تقرير لجنة وضع المعايير والأسس لنظام التعليم المفتوح فى المجالات الأكاديمية والفنية والإدارية، تقرير مقدم إلى اللجنة العليا للتعليم المفتوح بالمجلس الأعلى للجامعات، ديسمبر، ٢٠٠٢، ص ص ١-٦.

ب- صالح بدير، تقرير تقييم واعتماد برامج التعليم المفتوح مقدم إلى اللجنة العليا للتعليم المفتوح، المجلس الأعلى للجامعات، ٢٠٠٢، ص ص ٤٢-٥٣.

ج- محمد حلمى أحمد مهران وبشرى مسعد عوض، مرجع سابق، ص ١٣

قامت الباحثة بإعداد معيار مقترح لجودة التعليم المفتوح.  
ويتضمن هذا المعيار المقترح (٨) محاور تشمل:

Gools	الأهداف	١-
Administrative system	النظام الإدارى	٢-
Learning Units	الوحدات الدراسية	٣-
Learners	الدارسون	٤-
Faculty Member	أعضاء هيئة التدريس	٥-
Instruction Technology	الوسائط التعليمية	٦-
Evaluation	التقويم	٧-
Publicity & Recruitment Programme	الإعلام والدعاية للبرنامج	٨-

ويتضمن كل محور عدداً من المعايير الفرعية كما يلى :

- ١- معايير الجودة الخاصة بالأهداف التعليمية للتعليم المفتوح وتتضمن (٨) معايير فرعية.
- ٢- معايير الجودة الخاصة بالنظام الإدارى للتعليم المفتوح وتتضمن (١٨) معياراً فرعياً.
- ٣- معايير الجودة الخاصة بالوحدات الدراسية (المادة التعليمية) للتعليم المفتوح وتتضمن (١٦) معياراً فرعياً.
- ٤- معايير الجودة الخاصة بالدارسين للتعليم المفتوح وتتضمن (١٤) معياراً فرعياً.
- ٥- معايير الجودة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس للتعليم المفتوح وتتضمن (٢٣) معياراً فرعياً.
- ٦- معايير الجودة الخاصة بالوسائط التعليمية (التكنولوجية) للتعليم المفتوح وتتضمن (١٧) معياراً فرعياً.

٧- معايير الجودة الخاصة بنظام التقويم والامتحانات وتنقسم إلى :

- أ - معايير الجودة الخاصة بنظام التعيينات وتتضمن (٢٤) معياراً فرعياً.  
ب- معايير الجودة الخاصة بنظام الامتحانات وتتضمن (٨) معايير فرعية.

٨- معايير الجودة الخاصة بالإعلام والدعاية وتتضمن (٨) معايير فرعية.

وقد مرت هذه القائمة الأولية بعدة خطوات وإجراءات حتى تم الوصول إلى القائمة النهائية لمعايير الجودة الخاصة بالتعليم المفتوح.

وسيمّ توضيح هذه الإجراءات تفصيلاً في الفصل التالي.