

ضمان النوعية الجيدة في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد

د.سفيان عبد اللطيف كمال*

خلاصة:

يعتقد كثيرون أن جودة النوعية في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد تكمن في جودة تصميم البرامج الأكاديمية المتنوعة وجودة نوعية ما يعد لها من مواد تعليمية مطبوعة ومرئية ومسموعة ، باعتبار أن البرامج والمواد التعليمية هي المنتجات الأساسية التي يحتاجها الدارسون في هذا النظام التربوي . ولكن جودة هذه المنتجات الأساسية لا تكفي لجعل التعلم المفتوح والتعلم عن بعد جيد النوعية . فهناك جوانب أخرى هامة جداً يجب أن تخطط وتنفذ بنوعية جيدة كي يكون التعلم الناتج فعالاً وراقي المستوى . والجوانب المقصودة تشمل توفير دعم تربوي مناسب لعملية تعلم الدارسين ، وإيصال هذا الدعم لهم بشكل يتضمن نجاحته ، وتقويم تعلمهم وأدائهم . ومن الجوانب المقصودة أيضاً تطبيق جميع الجوانب السابقة الذكر بشكل متكامل ومتناغم يضمن ترابط أجزاء عملية التعلم عن بعد . وهذه الجوانب جميعها ما هي إلا جوانب خدمية تربوية تؤديها المؤسسة التعليمية بطواقمها الأكاديمية والفنية والإدارية للدارسين . ولضمان النوعية الجيدة يجب وضع معايير ومستويات للمنتجات والخدمات ، ومن ثم التأكد بشكل منتظم من توافر هذه المعايير فيها وقد قدمت الدراسة عدداً من الأمثلة على المعايير والمستويات الجيدة لخدمات تربوية مختارة .

أن النوعية الجيدة من التعلم في نظام التعليم المفتوح والتعلم عن بعد تكمن في تكامل المنتجات التربوية الجيدة والخدمات الجيدة الداعمة للتعلم بحيث يتم تنسيق التكامل من خلال عملية إدارية ناجعة تنظمها وتطبقها بحزم مؤسسة التعلم المفتوح والتعلم عن بعد .

Abstract

It is generally believed that good quality in open and distance learning lies chiefly in designing and producing good quality academic programs and good quality teaching materials whether printed or audio-visual. But it is argued in this study that these basic products are not enough to make open and distance learning of good quality. Such a level of learning is also dependant upon other very important aspects which have to be planned and executed at a high level of quality. These aspects include:

- (a) Provision of effective support for students learning.*
- (b) Application of an efficient delivery system, and*
- (c) Continuous evaluation of students performance.*

All of these aspects are essentially educational services foered to the students by the educational institution's academic, technical and administrative teams. Additionally, the important aspects include the integrated and harmonious application of the aforementioned three aspects.

This study also stresses the fact that assuring good quality learning requires setting high standards and criteria for the products and services to be offered by the open and distance learning institution and making sure that these standards and criteria are regularly met. Specific recommendations are made for this purpose. Moreover, a number of examples on good standards and criteria in selected educational services are discussed in the study.

Finally, the study stresses that good quality learning in open and distance learning requires the integration of good quality services and products through an efficient, comprehensive, and continuous administrative operation which reaches every site in the open and distance learning instition.

ضمان النوعية الجيدة في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد

مقدمة

إن توافر جودة النوعية في المنتجات والخدمات هدف سام سعى البشر لتحقيقه منذ القدم، وحثت عليه الكتب السماوية ودعا إليه الحكماء و الصالحون وعمل على تحقيقه الصادقون المخلصون وأصحاب الضمائر الحية في المجتمعات القديمة والمعاصرة. ففي جودة النوعية خير هذه المجتمعات، ورضى عملي ونفسي، واحقاق حق لمستعملي المنتجات والخدمات، كما أن فيها وفي الحرص عليها مسارعة لعمليتي التقدم والتطور في مختلف مجالات الحياة. وعلى الرغم من قدم الدعوة إلى الحرص على الجودة إلا أن الدعوة إلى الحرص عليها والالتزام بها قد بلغت الأوج في التسعينات من القرن الماضي. وفي حين كانت الكفاءة *efficiency* تعتبر مفتاح النجاح في مختلف ميادين الخدمة والإنتاج خلال السبعينات والثمانينات من ذلك القرن، فإن النوعية *quality* أصبحت مفتاح النجاح في هذه الميادين في التسعينات، وما زالت كذلك مع بداية القرن الواحد والعشرين. ويُعزى تزايد الاهتمام بالنوعية في بداية التسعينات من القرن العشرين إلى الأسباب الآتية:

- (١). حدوث زيادة هائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بالتعليم العالي منذ ١٩٨٠ تقريباً وحدث تنوع كبير في مجالاته وبرامجه في وقت شحت فيه الموارد المالية لمؤسسات التعليم العالي. فقد أثارَت هذه الزيادة مخاوف المهتمين بالتعليم العالي من حدوث تدهور في المستويات التعليمية إذا لم يحصل تركيز شديد على تحقيق النوعية الجيدة وضبطها.
- (٢). ازدياد المطالبات بتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين بعامه وللمتعلمين في مختلف المستويات بخاصة، وتجاوب الحكومات والمؤسسات مع هذه المطالب.
- (٣). ازدياد التنافس بين المؤسسات الجامعية على استقطاب الطلاب وعلى الحصول على دعم مالي من الحكومات أو الشركات الكبرى.

(٤). تزايد القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد. وهذا لا يتأتى إلا من خلال برامج تعليمية وتدريبية جيدة النوعية في مؤسسات التعليم العالي.

(٥). ارتباط كثير من دول العالم باتفاقيات التجارة الإقليمية والدولية والمجالس المهنية ومنظمات التعليم العالي الدولية ومنظمات التعاون والتمويل (سلامة والنصار، ١٩٩٧، ص: ٢).

ويبدو واضحاً الآن أكثر من أي وقت مضى أن قطاع التعليم بعامة وقطاع التعليم العالي بخاصة بحاجة إلى إعادة النظر بأهدافه وبرامجه وبهيكله الإداري والتنظيمية في ضوء علاقته مع القطاعات المجتمعية الأخرى وبخاصة القطاع الاقتصادي. وبمعنى آخر فإن قطاع التعليم العالي مدعو بكل قوة لأن يطور مهامه ووظائفه وأن يجود منتجاته وخدماته، وأن يصل بها إلى مستوى عال يوائم الحاجات والمستجدات لكي ينهض بالمجتمعات ويدفعها بقوة على طريق التنمية والتطوير.

الهدف من هذه الورقة

- تهدف هذه الورقة إلى إبراز العوامل الرئيسة التي من شأنها ضمان النوعية الجيدة في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد على المستوى الجامعي. وتحديدًا فإنها تهدف إلى:
١. توضيح مفاهيم النوعية وضمان النوعية وضبط النوعية والتميز بينها.
 ٢. التمييز بين مفهومي المنتج التربوي والخدمة التربوية في سياق التعلم المفتوح والتعلم عن بعد.
 ٣. تعميق الفهم لدور المنتجات التربوية من جهة والخدمات التربوية من جهة في إكساب الدارسين تعلمًا ذي نوعية عالية الجودة.
 ٤. تحليل عملية ضمان النوعية وطرحها كنظام يجب أن تلتزم به المؤسسة التربوية وتطبيقه في كل نشاط من نشاطاتها.
 ٥. تحليل دور المعايير والمستويات في ضمان النوعية الجيدة للمنتجات والخدمات وضبطها.
 ٦. إبراز دور التكامل بين المنتجات والخدمات في تحقيق النوعية الجيدة ومسؤولية إدارة المؤسسة التربوية في تحقيق هذا التكامل.

مفاهيم النوعية وضمان النوعية وضبط النوعية:

مع أن جميع الناس يتفقون على الاهتمام بالنوعية إلا أنه لا يوجد اتفاق بينهم على تعريفها، فهي مثل " الحرية " و " العدل " مفهوم يصعب تحديده تماماً. كما أنه لا يوجد اتفاق على كيفية قياسها. والسبب في هذا هو أن النوعية لا توجد بمعزل عن سياق استعمالها. والأحكام حولها تختلف حسب وجهة نظر الشخص الذي يطلب منه الحكم عليها وحسب الغرض من إصدار الحكم. هذا فضلاً عن أن للنوعية مركبات كثيرة تكوّن مستواها ودرجة جودتها. ومع ذلك فلا بد من معرفة ماهي النوعية، إذ بدون ذلك لا يمكن الحصول عليها أو تقييمها.

ترتبط النوعية في معظم الأحيان حدسياً بما هو جيد وذو قيمة عالية. وتفهم عادة بدلالة التميز (excellence) والاتساق (consistency) والحصول على معايير ومستويات محددة مسبقاً، ورضا الزبائن وملاءمة المنتج أو الخدمة للغرض الذي صنع أو وضع له (Harvey, Green, and Burrows, 1993)، و(الكيلاني، 2001). إن تعريف النوعية الذي يتبناه معظم المحللين وصانعو القرار في التعليم العالي هو الملاءمة للغرض Fitness for the purpose. ودفاعهم عن هذا التعريف يستند إلى أن النوعية لا معنى لها إلا بالنسبة للغرض أو الغاية من المنتج أو الخدمة. ويحكم على النوعية بدلالة درجة صلاحية الخدمة أو المنتج لغرضه المعلن (Green, 1988, Juran, 1994) وقد عبر (Sekimoto, 1998) عن جودة النوعية بقوله " المنتجات والخدمات الجيدة هي تلك التي تلبى حاجات الزبائن وتحترمها " (ص 157)، أي أنه جعل جوهر النوعية تلبية حاجات الزبائن، علماً بأنه ليس من السهل في التربية تحديد الزبائن (أو المستفيدين)، فهم يشملون التلاميذ وأولياء الأمور وأرباب الشركات والمصانع، وغيرهم.

وعرف (Rekkedal, 1998) النوعية بأنها مستوى توافر متطلبات محددة في المنتج. وتكون هذه المتطلبات محددة مسبقاً من قبل الجهات المهتمة بالمنتج والتي تسعى جاهدة للحصول عليه. فمثلاً إذا قررت جامعة مفتوحة أن يحتوي الكتاب المؤلف لمقرر ما في الرياضيات سبع وحدات دراسية معروضة بأسلوب التعلم الذاتي ولكل منها مجموعة من أسئلة التقويم الذاتي، كما قررت أن يدعم الكتاب بثلاثة أسئلة مرئية توضح مفاهيمه الصعبة، فإن الكتاب يكون قد أنتج بنوعية جيدة إذا توافرت فيه هذه المتطلبات، وأي نقص في توافرها ينعكس سلباً على نوعية الكتاب.

وعليه فإن تحديد الغرض أو الهدف purpose من المنتج وتحديد المتطلبات requirements التي يجب أن تتوافر فيه تعتبر الأمور الأساسية التي تعرف نوعية المنتج، وفي ضوءها يحدد مستوى النوعية .

وأكد بيرنبوم (١٩٨٩) على هذا التنوع في تعريفات النوعية، وأبرز وجود ثلاثة أبعاد للنوعية في التعليم العالي :

- أ. البعد الأكاديمي : وهو تمسك المؤسسة بالمعايير المهنية والبحثية الأكاديمية .
- ب. البعد الاجتماعي : وهو تمسك المؤسسة بإرضاء حاجات القطاعات الهامة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه .
- ج. البعد الفردي : وهو تمسك المؤسسة بالنمو الشخصي للدارسين .

ولكي تتحقق النوعية الجيدة في المنتجات والخدمات يجب أن تقوم المؤسسة (الجامعة) التي تزود الناس بالمنتجات والخدمات باتخاذ إجراءات متعددة تضمن اتصاف المنتج أو الخدمة بالنوعية الجيدة. وهذه الإجراءات الهادفة لتحقيق النوعية الجيدة تسمى " ضمان النوعية quality assurance ". إن النوعية، مهما كانت الطريقة التي تعرف بها، عبارة عن خاصية characteristic، يمتلكها المنتج أو الخدمة بكمية قد تقل أو تكثر، أما ضمان النوعية فهي عملية process موجهة نحو الحصول على الخاصة. وهذه العملية تشمل كل الإجراءات المخططة والمنظمة التي من شأنها جعل الاحتمال كبيراً في ان المنتج أو الخدمة سيمتلك متطلبات محددة ومواصفات موضوعة مسبقاً. وقد عرفت (Robinson 1994) ضمان النوعية بأنها " مجموعة النشاطات التي تتخذها مؤسسة أو منظمة لضمان أن معايير محددة وضعت مسبقاً لمنتج ما أو خدمة ما يتم بالفعل الوصول إليها بانتظام (consistently). وهدف هذه النشاطات هو " تجنب وقوع عيوب في المنتجات أو الخدمات " (ص ١٨٧). وقد عرفها (Freeman, 1992) بأنها طريقة عمل تضمن أن يكون للمنتج أو الخدمة الخواص النوعية المطلوبة. وركز على أن هدف هذه الطريقة هو منع الفشل، والحصول على الشيء الصحيح سواء من المنتجات أو الخدمات. أما (Tait, 1993) فقد أكد على أن ضمان النوعية هي القوة المرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي. وهذا الأمر يستدعي أن تندمج آلياتها في جمع نشاطات المؤسسة التعليمية. وهدف ضمان النوعية هو دائماً تفادي وقوع الأخطاء .

- ويرتكز مفهوم ضمان النوعية على عمليات تنفيذية وأنظمة، ويتكون من ثلاثة عناصر رئيسة هي:
١. وضع معايير (standards) للمنتج أو الخدمة. والمعيار هو عبارة تصف خاصية مطلوبة في المنتج أو الخدمة، وتستعمل كأساس لقياس مستوى الجودة. ومواصفات المنتج أو الخدمة قد تتضمن عدة معايير يراود الالتزام بها.
 ٢. تنفيذ الإنتاج أو تقديم الخدمة بحيث يتم الحصول على منتج أو خدمة وفق المعايير الموضوعة مسبقاً وبشكل منتظم.
 ٣. تكوين ثقة لدى الزبون أو مستعمل المنتجات والخدمات، نتيجة للعنصرين السابقين، في أن ما وعد به سيتحقق دائماً.

إن عمليات ضمان النوعية ليست سهلة التنفيذ أو التطبيق. ولكنها هامة جداً في تطوير أي برنامج تربوي وبخاصة في نظام التعلم المفتوح والتعلم عن بعد. إن هذا النظام بحاجة ماسة دائماً إلى المصدقية وثقة المتحقين ببرامجه وثقة المجتمع بعامته في أن التعلم من خلال هذا النظام يمكن أن يكون عالي النوعية. ولهذا فإن على الجامعات المفتوحة أن تكافح بلا كلل كي تضمن لبرامجها ومنتجاتها وخدماتها مستوى عالياً من النوعية.

ويخلط كثيرون بين مصطلح ضبط النوعية *control quality* ومصطلح ضمان النوعية، ويستعملونها كترادفين. والحقيقة أن هناك فرقاً كبيراً بين هذين المصطلحين. فضبط النوعية عملية بعدية بالنسبة للمنتج أو الخدمة (أي تأتي بعدهما)، هدفها اتخاذ إجراء معين بالنسبة للمنتجات أو الخدمات التي يتبين بعد الفحص والتدقيق أنها ليست بالمستوى المطلوب. وقد يكون هذا الإجراء رفض هذه المنتجات أو الخدمات والتخلص منها، وقد يتبع ذلك إجراءات لمعرفة أسباب الفشل، وتوصيات للتصحيح، بينما ضبط النوعية عملية قبلية تتخذ قبل الإنتاج وقبل تقديم الخدمة، وهدفها إكساب المنتج أو الخدمة نوعية مطلوبة ومحددة مسبقاً. إن عملية ضبط النوعية لا تمنع الفشل وإنما تشير إليه، والذي يمنعه هو عملية ضمان النوعية. وإذا حدث أن إجراءات معينة لضمان النوعية لم تنجح في منع الفشل فيجب على المؤسسة تطبيق إجراءات بديلة تحول دون الفشل وتحقق النوعية المرجوة. وقد ميز (Harvey and Green, 1993) بين عملية ضمان النوعية وعملية ضبط النوعية بقولهما أن الأولى هي عملية إيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكيد من أن النوعية المرغوبة ستتحقق بغض

النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية . أما الثانية (ضبط النوعية) فهي مجموعة من الإجراءات التي تقيس مدى مطابقتها لمنتج لمجموعة من المعايير المحدودة مسبقاً ، وقد تؤدي عند الضرورة إلى تعديل في عمليات الإنتاج ليصبح المنتج أكثر مواءمة للمعايير المرسومة . وعلى المستوى العملي الواقعي فإن عمليتي ضمان النوعية وضبط النوعية يجب أن تتلازما بحيث تتبع الثانية الأولى وتؤثر فيها ، محدثة ما يشبه الدائرة المستمرة من الإجراءات الهادفة للتحسين المستمر . وهذه الإجراءات هي :

- ١ . وضع معايير / مستويات للنشاط المطلوب (منتج أو خدمة) .
- ٢ . تنفيذ النشاط على أيدي منتجين ذوي مستوى رفيع من المعرفة والالتزام والمهارة .
- ٣ . الحكم على المنتج أو الخدمة الذي تم الحصول عليه في ضوء المعايير الموضوعية (تحديد وقياس الفروق بين الخطط والأداء) .
- ٤ . التخطيط للتحسين استناداً إلى تقييم المنتج أو الخدمة .
- ٥ . عمل الإجراءات اللازمة لتطبيق التغييرات المطلوبة .

ضمان نوعية المنتجات والخدمات

إن من الأهداف الرئيسة للتعلم المفتوح والتعلم عن بعد نشر التربية وزيادة تعميمها من خلال إنتاج مواد تعليمية عالية النوعية على نطاق واسع ، وتوفيرها لأكبر عدد من المستهلكين (الدارسين) . ومن هنا فإن تأليف وإنتاج وتوزيع مواد تعليمية يجب ان يحظى بالأولوية في مؤسسات التعليم عن بعد . وعليه فإن تقييم النوعية يجب أن يتركز عموماً على النوعية الداخلية لهذه المنتجات وظروف توفيرها للمستعمل . وكما في المنتجات الصناعية يجب ان تذكر هذه المواد بوضوح مواصفاتها الدقيقة وأهدافها العامة (مذكورة كأهداف تعليمية) ومحتوياتها (كملخصات لكل وحدة تعليمية) وتعليمات الاستعمال (تقدم كنصائح للدارسين ونشاطات مقترحة يقومون بها) .

وقد اقترح دافيد سيوارت ، أحد كبار المسؤولين في الجامعة البريطانية المفتوحة ، أسلوباً آخر للنظر إلى النوعية في التعلم عن بعد ، إذ رأى أن هذا النظام قد تطور منذ نشأته وانتقل من قطاع النشاطات الصناعية إلى قطاع النشاطات الخدمية . ولهذا فإن الوصول إلى وضع التمييز في الخدمة يرتبط لديه بكسب أقصى درجات الرضى من الزبون . وهذا الهدف قد يتضمن عوامل أخرى بالإضافة إلى النوعية الداخلية *intrinsic quality* للمنتجات المستعملة في

تزويد هذه الخدمة التعليمية (Trindade, 1998).

وفائدة هذا الأسلوب هو التذكير الدائم بالوظائف العديدة التي يجب أن يملكها نظام التعلم المفتوح والتعلم عن بعد كي يخدم بعدالة وبكفاية مستعمليه الكثيرين . ففي هذا النظام يتطلب التفاعل المثمر مع الدارسين تخطيطاً صارماً وتوقيتاً دقيقاً لكل النشاطات المبرمجة مسبقاً . ومن الأمثلة على هذه النشاطات :

- أ . تسجيل أعداد كبيرة من الدارسين وتزويدهم بما يلزمهم من معلومات إدارية وأكاديمية في الأوقات المناسبة
- ب . تنظيم امتحانات لمراكز دراسية متعددة في نفس الوقت وبنفس المحتوى .
- ج . تدقيق إجابات الدارسين على الامتحانات وإعلان نتائجها خلال فترة زمنية معقولة .
- د . تنظيم جداول البث التلفزيوني والإذاعي . وجداول استعمال المختبرات وقاعات الانترنت .
- هـ . توزيع التعيينات الدراسية وجمعها وإعادتها للدارسين مدققة وكل ذلك وفق مواعيد دقيقة .

وهذا يعني أن نظام التعلم المفتوح والتعلم عن بعد يجب أن يحلل بدلالة أدائه في الجوانب الإنتاجية والخدمية وليس فقط في الجوانب الإنتاجية . وللحكم عليه لا بد من تفحص منتجاته وخدماته . ولكن ما هي

الآلية المناسبة؟ لقد ذكر (Khan, 1998) (١٩٩٨) أن صلاحية الشيء أو ملاءمته للغرض fitness for purpose تعتبر آلية القياس الفضلى للنوعية في التعلم عن بعد . وهنا تبرز أهمية عاملين هما :

- ١ . نوعية المواد التعليمية باعتبارها المنتج الرئيس في نظام التعلم المفتوح والتعلم عن بعد .
- ٢ . نوعية الخدمات الداعمة لتعلم الدارسين (support services) .

تستعمل في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد منتجات وخدمات متنوعة جداً، وقد يكون مزود الخدمة غير مزود المنتج . فبعض الجامعات المفتوحة تستخدم، مثلاً، مواد تعليمية وأشرطة مرئية وأشرطة مسموعة وأقراص مدمجة وبرمجيات حاسوبية (أي منتجات) من

إنتاجها هي أو مشتراة من جامعات أخرى، أو من وكالات خاصة لإنتاج مواد للتعليم المفتوح والتعلم عن بعد. وبغض النظر عن الجهة التي تزود المنتج أو الخدمة فقد دلت الأبحاث والخبرات على أن الأسباب التي تؤدي لضعف نوعية الخدمات تختلف بشكل عام عن تلك التي تؤدي إلى ضعف نوعية المنتجات (Robinson, 1997, p.189). وهذا الاختلاف مصدره وجود اختلافات بين طبيعة الأشياء التي تسمى "منتجات" وبين طبيعة الأشياء التي تسمى "خدمات". فالخدمات بالمقارنة مع المنتجات تتصف بما يلي:

١. غير ملموسة إلى درجة كبيرة، فهي " بنت لحظتها " وتنتهي بانتهاء أدائها، ولا يمكن تخزينها أو تقليبها باليد مثلاً، كما في حالة المنتج (إعطاء حصة دراسية يعتبر خدمة لكن الكتاب المقرر يعتبر منتجاً).
٢. صعوبة القياس بسبب ما ورد في البند رقم (١) أعلاه، بعكس المنتج الذي يمكن تأمله وتقليبه وتحليله وإعادة استعماله عدة مرات واخضاعه للقياس غير مرة.
٣. يشهدها الزبائن أو يعيشونها، وغالباً ما يتم ذلك وجهاً بوجه أو صوتاً بصوت.
٤. لا يمكن فصلها عن الأشخاص المشمولين بالموضوع. فإذا كانت الخدمة إجراء امتحان مثلاً، فلا يمكن فصل الخدمة عن الدارسين / المتعلمين الذين سيتلقون الامتحان وستفاعلون معه.
٥. تحتاج الخدمات إلى نظام للتسليم (أو التوصيل) للمستفيدين delivery system بحيث يكون متاحاً لهم accessible وسهل التشغيل.
٦. غالباً ما يحكم عليها أو تقيّم باستعمال أدوات قياس " رضى الزبائن " ووجهات نظرهم، التي تستعمل كثيراً في العلوم الاجتماعية.
٧. تتطلب الخدمات توثيقاً دقيقاً وضبطاً قوياً للسجلات التي تسجل فيها تفاصيلها و فقراتها. وهذا التوثيق يساعد على وضعها وظيفتها.

ويجب أن تعكس أنظمة ضمان النوعية الخاصة بخدمات التعلم المفتوح والتعلم عن بعد الفروق المذكورة أعلاه إذا أريد لها النجاح. وإذا طبقت أنظمة ضبط نوعية المنتج على الخدمات فسوف تفشل في تحقيق ما ينتظر منها.

والمفحص لأسباب ضعف نوعية الخدمات التي تقدمها مؤسسة تربوية ما في حالة حدوثه

يجد أن أكثر هذه الأسباب شيوعاً هي الآتية :

- ١ . ضعف إدراك المخططين في المؤسسة التربوية لحاجات الدارسين التعليمية .
 - ٢ . عدم فحص الفرضيات الموضوعية عن حاجات الدارسين .
 - ٣ . وضع معايير نوعية غير ملائمة للخدمة المبتغاه .
 - ٤ . قد لا تتلاءم هذه المعايير مع المصادر المالية أو البشرية المتوافرة لدى المؤسسة .
 - ٥ . ضعف التنسيق بين الجهات المعنية بإعداد الخدمة وتوصيلها .
 - ٦ . فشل الأجهزة أو المعدات اللازمة للخدمة .
- ويمكن الاستفادة من النقاط المذكورة أعلاه لصياغة فحوص لأنظمة ضمان نوعية الخدمات التي تقدمها أي جامعة . ويمكن إجراء الفحوص اللازمة باستعمال أدوات القياس المعروفة في العلوم الاجتماعية كالاستبانات والمقابلات الفردية والجماعية وبالملاحظة ، التي ينتج عنها عادة معلومات كمية ونوعية غنية .
- غير أن إجراء فحوص دقيقة ومؤثرة لأنظمة ضمان النوعية في أية مؤسسة لتحديد مدى شموليتها وعمقها ودقتها يجب أن تتناول كحد أدنى الأمور المشروحة تالياً .

أسئلة محورية لفحص نظام ضمان النوعية:

من المهم كما ذكر أعلاه أن تقوم كل جامعة بتفحص نظام ضمان النوعية المطبق لديها (أو التي تنوي تطبيقه) لتحديد مدى شموليته ومدى تعامله مع الجوانب الحساسة والمؤثرة في عملياتها المختلفة سواء كانت إنتاجية أم خدمية . أنه لمن الخطر أن يكتفي المسؤولون عن مؤسسة تربوية ما بالانطباق العام عن مستوى النوعية الذي قد يحصلون عليه نتيجة ملاحظاتهم الشخصية أو ملاحظات قطاع واحد من العاملين في المؤسسة أو المتفاعلين منها . الملاحظات وحدها لا تكفي واستقاء المعلومات عن النوعية من جهة واحدة لا يكفي أبداً .

وفيما يلي عدد من الأسئلة المحورية المصممة لهذه الغاية والتي تشكل بمجموعها فحصاً لنظام ضمان النوعية ، وغني عن القول إن هذه الأسئلة لا يقصد بها الحصر ، إذ يمكن إضافة أسئلة أخرى عليها .

- ١ . هل للجامعة سياسة محددة وخطط عملية واضحة تتعلق بالنوعية؟ وهل هذه السياسة والخطط معلنة ويعرفها جميع الموظفين؟
- ٢ . هل توجد معايير محددة ومعروفة لجميع نشاطات الجامعة؟ وهل هذه المعايير معقولة

- وقابلة للتحصيل والقياس؟ وهل يعرفها جميع المعنيين؟ .
- ٣ . هل المؤشرات والدلالات الحرجة (الواضحة والحاسمة) التي تفيد بتحقيق المعايير الموضوعية معروفة ومحددة؟ وهل تم تحليل سبل تحقيقها أو الحصول عليها؟ .
- ٤ . هل الطرق المتوجب اتباعها لتحقيق النوعية الجيدة مدونة بشكل بارز وواضح؟ وهل يمكن لموظفي الجامعة الاطلاع عليها؟ .
- ٥ . هل تم إشراك موظفي الجامعة في وضع نظم ضمان النوعية؟ وهل أخذت آراؤهم في صياغة وتنسيق النصوص النهائية للنظم؟ وهل أعطيت هذه العملية الوقت الكافي لها كي تنضج؟ .
- ٦ . هل توجد آليات مراقبة منتظمة لمعرفة مدى اتباع الطرق المحددة ومدى تحقق المعايير المرغوبة؟ وهل يتم نشر نتائج المراقبة واعلام الجهات المعنية؟
- ٧ . هل توظف نتائج المراقبة لمراجعة الأداء وتحسينه ولتقييم المعايير الموضوعية وربما إعادة النظر فيها؟ .
- ٨ . هل توفر آليات المراقبة طرقاً فعالة للتغذية الراجعة بين مزودي المنتجات والخدمات وبين المتعلمين (الزبائن)؟ .
- ٩ . هل يستفاد من آراء الدارسين والمشغلين في المجتمع (مثلاً الشركات والمصانع والوزارات) في وضع المعايير وسبل مراقبتها؟ .
- ١٠ . هل تطبق الجامعة برامج تدريبية للمدرسين والإداريين بهدف زيادة كفاياتهم المهنية؟ .
- ١١ . هل تخصص الجامعة ميزانية لتطبيق ومراقبة نشاطات ضمان النوعية؟ وهل تراقب الجامعة التكاليف وتراجعها في ضوء ما يتحقق من نتائج؟ .
- ١٢ . هل تطبق الجامعة نظاماً لإثابة الموظفين الأكفاء المخلصين؟ وكيف يرى الموظفون ذلك؟ .

ضمان النوعية في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد

التربية بعامة مفهوم معقد جداً يتضمن الأهداف والطرائق والسياق الثقافي والفئات المعنية والنتائج . كما أنها كيان عضوي يتأثر نموها ونوعها وتأثرها بالعوامل من داخل المؤسسة التربوية ومن خارجها . فبينما تعتبر المسؤولية المالية (accountability) وتوافر البنى التحتية المناسبة وزيادة أعداد المدخلات ونوعيتها بعضاً من العوامل الخارجية ، فإن الاستقلالية

(autonomy) والسياق الثقافي والأهداف

والاتجاهات تعتبر بعض العوامل الداخلية الهامة . ولهذا فإن عملية قياس النوعية في التربية هي عملية معقدة أيضا ، وبخاصة إذا ما أريد تحديد المجالات أو المحاور parameters التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار .

ففي التربية المدرسية مثلاً قد تختلف فئات المجتمع حول جوانب النوعية التي يجب أن تعمل المدارس على تحقيقها . فمن منطلق إرضاء المستهلك " يطلب معظم أولياء الأمور من المدارس أن تركز على المناهج التقليدية، وأن تطبق النظام وأن تجعل التلاميذ يتعلمون ولو قسراً . وعلى العكس من ذلك يرغب معظم التلاميذ في مواضيع جديدة غير تقليدية ، وجعل التركيز على الإبداع والحرية ، وليس على تطبيق النظام . وقد يضع المعلمون أنفسهم في الوسط بين هذين الموقفين المتعارضين .

وتقييم النوعية في نظام التعليم المفتوح والتعلم عن بعد يختلف إلى حد ما عن تقييم النوعية في نظم التعليم التقليدية وذلك لسببين (Trindade , 1998) .

١ . معظم الدارسين في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد هم من البالغين ، ولهذا فهم قادرون على اتخاذ القرارات بخصوص الأهداف التي يبغون تحقيقها والموضوعات التي يختارونها ومقدار الوقت الذي يريدون تخصيصه للدراسة . وهذا يجعلهم أكثر قدرة على الاختيار من بين المطروح أمامهم في سوق التعليم ، وفق أهدافهم النهائية وتوقعاتهم وأولوياتهم .

٢ . مؤسسات التعليم عن بعد أكثر شفافية من المؤسسات التقليدية فيما يتعلق ببرامجها التعليمية والتدريبية ، . وذلك لأن نظام عملها الخاص يحتم عليها تقديم معظم المادة التعليمية بشكل مكتوب أما على الورق أو على شاشات الحاسوب . والشيء نفسه ينطبق على المواد المرئية والمسموعة والمواد التفاعلية التي توزع عادة مسجلة أو مذاعة أو عبر الانترنت .

وهذا يعني أن المواد المستخدمة في التعليم عن بعد يجب أن تكون سهلة وواضحة ومرئية وغير مقتصرة على طريقة " الكلام والطباشير " المستخدمة بكثرة في الصفوف التقليدية والتي تمسح عن السبورة وتفقد بعد دقائق من كتابتها أو قولها . ومن هذا المنطلق فإن تقييم " نوعية المنتجات التعليمية في نظام التعليم عن بعد تصبح سهلة بالمقارنة مع غيرها .

ومع ذلك فليس كافياً أن نحلل النوعية العلمية للمحتوى والاستراتيجية التدريسية المتضمنة وبعض الخواص الأخرى التي يتصف بها المحتوى مثل الجاذبية والودية وملائمته للثقافة في الوسط الذي يتم فيه التعليم . وحتى أفضل أنواع منتجات التعلم المفتوح والتعلم عن بعد لا

تضمن حصول الدارسين على تعلم ممتاز في جميع الحالات ، لان مثل هذا المستوى من التعلم يرتبط أيضاً بنوعية الخدمات التعليمية الداعمة الممكن أن تقدمها المؤسسة التربوية . وهناك أسباب عدة لكون عملية إقامة النوعية وضبطها في غاية الأهمية في نظام التعلم المفتوح والتعلم عن بعد . ومن هذه الأسباب ما يلي :

- ١ . النظرة التي يحملها كثير من الناس لهذا النظام ما زالت سلبية ، والحرص على النوعية الجيدة لمنتجات وخدمات هذا النظام من شأنها محاربة هذه النظرة .
- ٢ . قلة اللقاءات والاحتكاكات بين المدرسين والمخططين في هذا النظام من جهة وبين المديرين و الدارسين من جهة أخرى قد تؤدي إلى ضعف معرفة المسؤولين والدارسين بما يجري حقيقة في المسيرة التعليمية ، وبالتالي قد يحدث خلل في التحصيل العلمي والمهني للدارسين ، وعليه فإن هذا الخطر المحتمل يتطلب زيادة في الحرص على النوعية وقياسها باستمرار من جانب القائمين على هذا النظام .
- ٣ . تعتمد برامج التعليم عن بعد الحديثة إلى حد كبير على خدمات تدريسية متعددة منها الطباعية والتكنولوجية والتنظيمية تنفذها جهات مختلفة ، مما يستدعي الانتباه باستمرار إلى تناغم وتكامل هذه الخدمات وتفاعلها بمستوى عال من الجودة لتحديث الأثر التربوي والتدريبي المطلوب .
- ٤ . تلتحق بالجامعات المفتوحة / مؤسسات التعليم عن بعد ، عادة فئات متنوعة من الدارسين فمنهم العاملون في المصانع والمزارعون والمعلمون والمتقاعدون والسجناء السابقون وربات البيوت وغير ذلك ، الأمر الذي يستدعي زيادة الحرص على النوعية العالية لكي تحقق كل فئة أهدافها من الالتحاق بالمؤسسة وتشبع رغباتها وتحسن ظروف عيشها .

ويجب أن تركز جميع الجامعات المفتوحة على ضمان النوعية في عملياتها التعليمية وذلك من خلال الحرص على نوعية الجوانب / المجالات التالية التي تعدّ محاور أساسية لعملية التعلم ككل :

- ١ . تخطيط البرامج الأكاديمية (أو المهنية) . والتخصصات الداخلة فيها .
- ٢ . إنتاج المواد التعليمية بما فيها الوسائط المساندة .
- ٣ . دعم تعلم الدارسين (بما فيها توفير تفاعل ثنائي معهم وتوجيه وإرشاد أكاديميين) .

- ٤ . تنفيذ البرامج الأكاديمية والتخصصات وفق المخططات الموضوعية .
- ٥ . تقييم ومراجعة البرامج الأكاديمية والتخصصات .
- ٦ . تقييم أداء الدارسين وحفظ السجلات وإعداد الشهادات .
- ٧ . تطوير المناهج والمواد التعليمية .
- ٨ . تطوير المصادر البشرية التي تتولى الإشراف الأكاديمي والإداري .
- ٩ . إجراء تقييم مستمر على مستوى الجامعة ككل وعلى مستوى الدوائر .
- ١٠ . البحث العلمي .

إن تنفيذ عمليات ضمان النوعية يرتبط إلى درجة كبيرة بالهيكل التنظيمية وآليات العمل في الجامعة المفتوحة . ويجب إدراك أن تنفيذ هذه العمليات بشكل جيد يجب أن يكون جزءاً من خطة كلية أو شاملة لضمان النوعية في الجامعة *holistic quality assurance* (scheme, Khan, 1998) . ومثل هذه الخطة الكلية الشاملة يجب أن تركز على :

- ١ . إيجاد نمط محدد لإدارة النوعية الشاملة في الجامعة .
- ٢ . وضع آليات لتنفيذ إدارة النوعية الشاملة . بحيث يشارك جميع موظفي الجامعة في ذلك .

ومن أهم معالم النمط اللازم توافره لإدارة النوعية أن تتبنى الجامعة معايير ومستويات *norms & standards* لمسيرة عملياتها على مختلف الأصعدة . وفي الجامعات المفتوحة يجب كحد أدنى ، أن تتوافر معايير ومستويات للمجالات / الجوانب (parameters) العشرة المذكورة أعلاه .

التقييم شرط ضروري للنوعية الجيدة:

أن تقييم واعتماد (accreditation) مؤسسات التعليم العالي شرط ضروري للإبقاء على نوعية جيدة للتعليم العالي ولرفع تلك النوعية . وعملية التقييم والاعتماد هذه على نوعين ، مؤسسي ودائري ، حيث يعني التقييم المؤسسي دراسة عمل المؤسسة ككل بما في ذلك ادارتها العامة المركزية . أما التقييم الدائري فيركز على عمل الدائرة باعتبارها وحدة مختصة بجانب محدد من أعمال الجامعة / المؤسسة . وعملية التقييم للمؤسسات وللدوائر

يمكن أن تتم من خلال صحف التحليل الذاتي الرصين، الأمر الذي يقتضي أن تعد المؤسسة أو الجامعة أدلة خاصة للتقرير عن الذات تهدف إلى وضع تحليل للذات يتناول الممارسات الداخلية بكافة جوانبها. وتتضمن هذه الأدلة عبارات تعبر عن معايير أو مستويات مستهدفة وعبارات تنقيبية تكون مصاغة بشكل جيد بحيث تجتذب ردود فعل من المؤسسة أو المسؤولين فيها الذين يعبئون أدلة التقييم المشار إليها.

إن إجراء تقييم دقيق للذات أمر في غاية الأهمية لدراسة فاعلية أية مؤسسة ويجب أن تكون هذه العملية جزءاً أساسياً ومستمرًا في أية مؤسسة (Khan, 1998). وفيما يلي توضيح لنوعي التقييم المذكورين في الفقرة السابقة:

أ. جوانب تقييم المؤسسات:

- يجب أن يتناول تقييم مؤسسات التعليم عن بعد الجوانب التالية من عملها:
- * الرسالة والغايات Mission and Aims.
- * الهيكل التنظيمي للجامعة.
- * مصادر التمويل.
- * إدارة الأموال.
- * البنى التحتية.
- * الأنظمة والقوانين المطبقة في المؤسسة.
- * إدارة شؤون الموظفين.
- * البحث والتطوير.
- * خدمة المجتمع المحلي والإقليمي.
- * العلاقات مع المؤسسات الإنتاجية الأخرى سواء داخل الوطن أو خارجه.
- * عمليات المراقبة و سبل ضمان النوعية المطبقة في المؤسسة.

ب. جوانب تقييم الدوائر:

جوانب التقييم المتعلقة بالدوائر تتناول تقييم أمور متخصصة داخل المؤسسة. ويجب أن يشمل هذا التقييم كل أنواع الدوائر. ولكن سيكتفى هنا بذكر الجوانب المتعلقة بالدوائر الأكاديمية مثل دائرة الرياضيات ودائرة اللغة الإنجليزية وفيما يلي أهم هذه الجوانب.

- * الغايات والأهداف الخاصة لكل برنامج أكاديمي .
- * المشرفون الأكاديميون .
- * تصميم البرنامج واخراجه .
- * المواد التعليمية والوسائط الدراسية اللازمة .
- * تقديم البرنامج للدارسين .
- * دعم المؤسسة للبرنامج .
- * البحث والتطوير المتعلقان بالبرنامج .
- * خدمات مصادر المعلومات .
- * سبل ضمان النوعية .

ولنجاح نوعي التقييم المذكورين يجب إعداد أدلة للتقييم بحيث تتضمن عبارات معيارية وعبارات تقييمية تنتزع استجابات من ممثلي المؤسسة والدوائر والدارسين / المتعلمين بحيث يعطون بموجبها وصفاً دقيقاً لمختلف جوانب أوضاع المؤسسة وبرامجها ودوائرها . وبالطبع تبنى أدلة التقييم المذكورة على معايير / مستويات معدة مسبقاً لكل من الجوانب المكونة لنشاطات المؤسسة أو الدائرة .

وفيما تبقى من هذه الدراسة سيتم التركيز على جانب هام من الجوانب التي يجب تقييم نوعيتها في الدوائر الأكاديمية الا وهو أداء المشرفين الأكاديميين ، وذلك لظهور كيفية تناول النوعية في هذا الجانب .

ضمان النوعية في أداء المشرفين الأكاديميين؛

تنع الجوانب الأساسية لضمان النوعية في أداء المشرفين الأكاديميين من المهام الرئيسة المناطة بهم وهي : التعليم والإرشاد والتقييم و خدمة المجتمع و البحث . وعليه تتحدد المجالات الأساسية التي تؤثر مباشرة على مستوى نوعية أداء المشرفين والتي يجب أن توضع لها معايير / مستويات محددة مسبقاً من قبل الجامعة ، على النحو التالي :

- ١ . رسالة الجامعة وأهداف البرامج الأكاديمية والمهنية . (بمعنى أن أهداف الجامعة ككل وأهداف برامجها بشكل خاص تؤثر في نوعية أداء المشرفين) .
- ٢ . المؤهلات العلمية والخبرات المتممة (ذات العلاقة بالمهام الموكلة إليهم) .

٣. المؤهلات التربوية المرتبطة بالتعليم والتعلم وخصائص الكبار وطرائق التقييم .
٤. دعم تعلم الدارسين . (المقصود أن للمشرف دوراً بارزاً في دعم تعليم الدارسين ومساعدتهم ويجب أن يكون لهذا الدور معايير ومستويات عليه الالتزام بها) .
٥. إعداد المواد التعليمية / التعليمية وخاصة تلك التي على شكل مقررات دراسية .
٦. الامتحانات والتعيينات وتحليل النتائج .
٧. خدمة الجامعة والمجتمع .
٨. إدارة عملية التعلم : (يجب أن يكون لدى المشرف الأكاديمي مهارات إدارية كالتخطيط والتنظيم وإدارة الصف والتوجيه والتنسيق وكتابة التقارير) .
٩. التطوير الذاتي (النمو المهني) المستمر .

والسؤال المطروح دائماً في كل من المجالات المذكورة هو " إلى أي درجة يتبع أو يطبق مشرفونا التصرفات المثلى في هذا المجال؟ " وبشكل عام، لا بد من معرفة الإجابة على السؤال: " إلى أي مدى يطبق مشرفونا الممارسات المتميزة في التعليم والتعلم عن بعد؟ " . ويمكن للجامعات أن تعطي أوزاناً لكل جانب بحيث تعكس هذه الأوزان أهداف الجامعة وأولياتها. وحيث أن الجوانب (٤-٩) من الجوانب المذكورة أعلاه تمثل وظائف أساسية للمشرف، فيجب وضع معايير

وآليات محددة ومفصلة لضمان النوعية فيها، وإجراء تقييم مؤسسي منتظم لدرجة توافر المعايير المحددة مسبقاً. أما الجوانب (١-٣) فهي مدخلات هامة تؤثر على نوعية الأداء ويجب أن تتحدد معاييرها من طرف المؤسسة بحيث تضمن أن تكون نوعية أداء المشرف جيدة. وكأمثلة على المعايير التي تعبر عن الأداء الجيد للمشرف في المجالات المذكورة أعلاه، أقدم فيما يلي مجموعة المعايير الخاصة بمجال الامتحانات والتعيينات الدراسية:

معايير الامتحانات التحصيلية الجيدة:

- تتلخص أعراض الامتحانات في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد. فيما يلي (Woodley, 1998) و جبر وكمال، 1995، و (Gronlund, 1976)
١. زيادة مقدار التعلم حيث أن الدارسين يميلون إلى الدراسة بجدية أكبر عندما يعرفون أنهم سيخضعون للإمتحان في المادة التعليمية التي يدرسونها.

- ٢ . قياس مدى اكتساب الدارسين للأهداف التعليمية المحددة للمقرر الدراسي الذي يدرسه .
- ٣ . الحصول من نتائجها على تغذية راجعة يستفيد منها الدارس نفسه ، والمشرف الأكاديمي الذي درسه ، ومصمم المقرر الدراسي ، ومؤلف المادة وإدارة الجامعة
- ٤ . جعل المشرفين الأكاديميين يفكرون بعناية في الأهداف التعليمية للمقرر الدراسي الذي يعدون امتحانه ، والحصول على بصيرة أعمق بتلك الأهداف وبالسلوكيات المنتظرة من الدارس . أي أن الامتحانات تدفع المشرفين لتصحيح أهداف المواد التدريسية وصقلها وتغذيتها .
- ٥ . تزويد المشرفين الأكاديميين بوسيلة لتقييم الدارسين أكثر صدقاً وثباتاً وموضوعية من سبل التقييم التي لا تعتمد على الامتحانات .
- ٦ . مساعدة إدارة المؤسسة التربوية على ضبط نوعية التعليم والتعلم .
- ٧ . مساعدة إدارة المؤسسة على إتخاذ القرارات المتعلقة باختيار الدارسين وتصنيفهم .
- ٨ . اكساب الدارسين والجمهور ثقة بأن نتائج التعلم المفتوح والتعلم عن بعد رصينة وجدية وبأن الدارس في هذا النظام لا يتقدم ولا يحصل على الدرجة العلمية التي يرغب فيها إلا إذا اجتاز امتحانات مصممة تصميماً جيداً في المقررات التي يدرسونها .

وحتى تحقق الامتحانات التحصيلية الأغراض المذكورة أعلاه على أفضل وجه يجب أن تتوافر فيها مجموعة من المعايير (المواصفات) التي ينبغي أن يدرکها المشرف الأكاديمي وأن يعمل على توافرها في الامتحانات التحصيلية التي يضعها . وأهم هذه المعايير ما يلي :

١. الصدق:

يعتبر معيار الصدق أهم معايير الاختبار الجيد . وهو يشير إلى فعالية الاختبار في قياس ما يقصد المشرف قياسه . ومن المهم جداً في هذا الصدد أن يكون هناك توافق بين السلوك المطلوب الاستجابة له في اختبار ما وبين الهدف أو الغرض من السؤال . فالسؤال يجب أن يكون ذا صلة مباشرة بأهداف المساق وبالتدريس الفعلي ، ووجود هذه الصلة هو أساس صدق الاختبار . و الصدق الذي يطلب توافره في الاختبار التحصيلي بشكل رئيس هو صدق المحتوى ، أي أن يكون الاختبار شاملاً وممثلاً بشكل كاف للمحتوى المعرفي والسلوك التعليمي

المطلوب قياسهما في الامتحان .
ولتأمين المستوى المطلوب من الصدق في الامتحانات تعد كثير من الجامعات المفتوحة دليلاً للامتحانات لكل مقرر دراسي يبين وزن الامتحان النهائي والوحدات التي يشملها ووزن كل نمط من أنماط الأسئلة، ويربط الأسئلة بأهداف الوحدات الدراسية . ثم يصمم الامتحان وفق المعايير الواردة في الدليل .

٢. الثبات:

ثبات الاختيار يعني اتساق نتائجه . فإذا تم الحصول على نتائج متشابهة جداً إذا أجرى الاختبار نفسه على المجموعة نفسها في فترتين مختلفتين ، فهذا يعني أن الاختبار يتمتع بثبات النتائج . ومن ناحية عملية يمكن القول أن الاختبار الصادق يكون ثابتاً دائماً (Best, 1977, p.190)، ولا داعي كبيراً لقياس ثبات اختبارات التحصيل إذا اتصفت بالصدق .

٣. مراعاة مستويات التفكير العليا:

يجب أن يقيس الامتحان تحصيل الطلاب لأهداف التعلم في المجال المعرفي الواقعة في مستويات التحليل والتركيب والتقييم ، إضافة للأهداف في مستويات التذكير والاستيعاب والتطبيق .

٤. الموضوعية:

وتعنى هذا الصفة أن العلامات (الدرجات) التي يحصل عليها الطالب يجب أن تكون مستقلة عن الحكم الذاتي للمصحح . ولهذا فإن الامتحانات في معظم الجامعات المفتوحة تكون مركزية ويزود المصححون بإجابات نموذجية يلتزمون بها عند تصحيح إجابات الدارسين .

٥. الاقتصاد في الوقت والكلفة.

٦. سهولة التطبيق والتصحيح والتفسير.

٧. إثارة الاهتمام والتشويق لدى المصححين.

فالاختبارات المملة أو السخيفة قد تثبط عزيمة الطلاب ، وتكون قليلة النفع لهم .

٨. تنوع أنماط الأسئلة؛

وتعنى هذه الصفة اشتغال الامتحان أسئلة موضوعية ومقالية بمقادير مناسبة . ولكل نوع أشكاله وخواصه . ويمكن الرجوع إلى كثير من المراجع حول القياس والتقويم التربويين للإطلاع على التفاصيل المتعلقة بهذه الأنماط .

٩. الدقة؛

يجب أن تكتب الأسئلة بوضوح تام وبصياغة لغوية سليمة وأن ترافق الامتحان تعليمات دقيقة وإرشادات كافية تحدد للطلاب كيفية التعامل مع أسئلة الامتحان والإجابة عليها .

معايير التقييمات الدراسية الجيدة؛

التقييمات الدراسية عبارة عن أسئلة مجموعات من متنوعة في أنماطها ومستوياتها التربوية توزع على الدارسين أثناء دراستهم لمقرر دراسي معين ليحلوها في وقتهم الحر بالرجوع إلى الكتاب المقرر أو إلى مراجع منتقاه، من أجل توجيه وتدعيم عملية التعلم . وفيما يلي أهم أغراض التقييمات (كيلاي، ٢٠٠١):

- ١ . تدفع الدارس إلى دراسة مادة المقرر الدراسي بشكل عميق من خلال الأسئلة التي تطرح، إذ يضطر الدارس أثناء إجابته على التقييم أن يعود للمادة الدراسية باحثاً ومنقياً عن الإجابة الصحيحة .
- ٢ . تستخدم كإحدى وسائل التقويم المستمر لأنشطة الدارس التعليمية وخاصة تقويم مدى تقدمه في عملية التعلم . فبعد أن يحل الدارس أسئلة التقييمات يعيدها إلى المشرف الأكاديمي الذي يدققها ويعلق عليها مبرزاً نقاط الضعف والقوة في الإجابات . وتخصص بعض الجامعات المفتوحة نسبة مئوية من العلاقة الكلية للمقرر الدراسي لهذه التقييمات .
- ٣ . تساعد الدارس على توظيف معلوماته وتطبيق ما تعلمه في المقرر المعني .
- ٤ . تساعد على إيجاد نوع من التفاعل والتواصل بين الدارس والمشرف الأكاديمي مما يساعد على إحداث تعلم ذي معنى لدى الدارس ، كما تساعد على التقليل من مشاعر العزلة

- خاصة وأنه يتعلم في نظام التعلم عن بعد .
ولكي تحقق التعينات الدراسية الأغراض التي وضعت من أجلها بشكل جيد ، يجب أن تتوافر فيها المعايير التالية : (الكيلاني ، 2001) ، (Rekkedal, 1983).
- ١ . يجب أن ترتبط أسئلة التعينات بأهداف الوحدات الدراسية سواء منها المعرفية أو الوجدانية أو النفس حركيه .
 - ٢ . يجب أن تشتمل أسئلة التعينات على أسئلة من مختلف المستويات المعرفية وأن لا تركز فقط على الحفظ والتذكير والاستيعاب .
 - ٣ . يجب أن تراعي التعينات التنوع في نمط الأسئلة مثل الاختيار من متعدد والإجابات القصيرة و الأسئلة المقالية ، وغير ذلك .
 - ٤ . يجب أن تصمم بحيث تسهم في تزويد الدارس بتغذية راجعة عن تحصيله وتسهم في إعطاء المشرف فكرة واضحة عن مدى تقدم الدارس في تعلمه للمادة التعليمية .
 - ٥ . يجب أن لا تكون الأسئلة كثيرة العدد بحيث تؤدي إلى إرهاق الدارس عند الإجابة عنها ، وإرهاق المشرف الأكاديمي عند تصحيحها والتعليق عليها .
 - ٦ . يجب أن تصاغ بلغة سليمة ومفهومة ومكتوبة بخط واضح وجيدة الإخراج .
 - ٧ . يجب أن تتضمن التعينات تعليمات وإرشادات واضحة حول كيفية التعامل مع الأسئلة وأن توزع علامات الأسئلة بشكل دقيق ويتناسب مع طبيعة كل سؤال .
 - ٨ . يجب إعداد إجابات نموذجية للتمارين وتحديد كيفية توزيع العلامات وتعطى هذه الإجابات للمشرف الأكاديمي لمساعدته على سرعة التصحيح والعدل فيه .

خاتمة:

يجب أن لا ينظر لأنظمة ضمان النوعية على أنها وصفة سحرية من شأنها جعل التعلم المفتوح والتعلم عن بعد كامل الفعالية وراقي النوعية في كل الأحوال وتحت كل الظروف . فمن الممكن أن تضع مؤسسة نظاماً فعالاً لضمان النوعية ولكن ينتج عنه ، على سبيل المثال ، مقررات دراسية ضعيفة التصميم . غير أن أنظمة ضمان النوعية تساعد بالتأكد على تحسين الجوانب العملية في مؤسسات التعلم المفتوح والتعليم عن بعد ، وتقلل التصرفات العشوائية أو الطارئة أو المزاجية ، كما تقلل الضبابية في المفاهيم والتذبذب في الأداء . وفي نفس الوقت ، فإنها تزيد التنسيق والتواصل بين جميع الأطراف المعنية . أما الشيء الذي لا تستطيع هذه الأنظمة عمله فهو إيجاد ثقافة الالتزام التي تفصل بين ما هو ممتاز وما هو مناسب . فمجرد تحديد عناصر نظام لضمان النوعية في جامعة ما وتحديد جداول للعمل الدقيق فيها لن يضمن بنفسه نوعية عالية للخدمات والنشاطات ، إذ للحصول على هذا يجب أن يكون العاملون في تلك الجامعة مندمجين فكرياً ، ومؤمنين بأهمية تحسين النوعية وملتزمين بتحقيقها (Robinsom, 1992, Barnet, 1992) . وبكلام آخر ، تكمن النوعية في الرعاية الشاملة للمنتجات والخدمات و في القيم والمعتقدات ذات العلاقة التي يتحلى بها القائمون على الجامعة . كل هذه الأمور أن تندمج معاً لتؤثر في نوعية الخبرة التعليمية للدارسين بشكل إيجابي .

المراجع

مراجع عربية

- ١ . الكيلاني، ت، (٢٠٠١). نظام التعليم المفتوح والتعليم عن بعد وجودته النوعية . بيروت : مكتبة لبنان .
- ٢ . جبر، أ.ف، كمال، . (١٩٩٥). إعداد الاختبارات في جامعة القدس المفتوحة , ورقة مقدمة إلى ورشة العمل التي نظمتها جامعة القدس المفتوحة بالتعاون مع اليونديباس خلال الفترة ٢٦-٢٧/١١/١٩٩٥، القدس، فلسطين .
- ٣ . درة، ع . (١٩٩٧). العولمة والنوعية في التعليم الجامعي العالي . ورقة قدمت للمؤتمر العلمي المصاحب للدورة الثلاثين لمجلس اتحاد الجامعي العربية، التي عقدت في صنعاء خلال الفترة ١-٣ آذار عام ١٩٩٧ .
- ٤ . الخفاجي، ع . (١٩٩٦). إدارة الجودة الشاملة : رحلة مستمرة . منشورات جامعة الإسرائ، عمان، الاردن . (ص٣) .
- ٥ . سلامة، ر . و النصار، ت . (١٩٩٧). ضمان النوعية في التعليم العالي : المفهوم والدواعي والآليات . ورقة قدمت إلى المؤتمر العلمي المصاحب للدورة الثلاثين لمجلس اتحاد لجامعات العربية التي عقدت في صنعاء عام ١٩٩٧ .

مراجع أجنبية

1. Barnett,R. (1992) . Improving Higher Education : Total Quality Care, the Society for Research into Higher Education and Open University Press, Buckingham.
2. Best. J. (1977) .Research in Education, 3rd ed. N.Y.: Prentice Hall.
- 3.. Birnbaum. R.(1989) The Quality Cube: how College Presidents assess quality. In: Quality in the Academic: Proceeding form a national symposium. National center for postsecondary Governance and Finance. University of Maryland.
4. Evans. J. W. Lindsay . (1996) . The management and control of quality. MN, USA. West Pupl . co. . (page 35).
5. Freeman , R. (1992) . Quality assurance in learning materials production. In A. Tait (ed.),key issues in open learning - a reader . The Open University :longmam.
6. Green.D. (1994) . what is quality in higher education? Concepts, policy, and

- practice. Society for Research into Higher Education and open learning press. Buckingham,UK.
7. Gronlund , N. (1976) . Measurement and evaluation in teaching , 3rd . edition . N.Y.: Macmillan.
 8. Guri- Rozenblit, S. (1997) . Quality control in distance learning, Open Learning, 2(2) , 16-21.
 9. Harvey. L. Green, D. and Burrows. A.(1993) . Assessing quality in higher education a transbinary research project . Assessment and Evaluation in Higher Education, 18(2) .143-148.
 10. Juran. J.M.(1988) . Quality Control Hand book N.y.: MC Graw Hill.
 11. Khan, A.W. (1998) . Quality in distance education . A paper for the conference of presidents of Open Universities held in Non theaburi. Thailand during 9-13 Nov.,1998.
 12. Rekkedel. T.(1998) . Quality assessment and evaluation: Basic philosophies, concepts and practices at NKI, Norway.
 13. Rekkedal .T. (1983) .The written assignments in correspondence education : Effects of reducing turn- around time. Distances edu.
 14. Robinson, B. (1994) . Assuring quality in open and distance learning . In F.lockwood (ed.), Materials production in Open and Distance learning. New York : Chapman.
 15. Sekimoto, T. (1998). Meeting the challenge of the 21st century. In the Global Market Place (edited by J. Rosow). New york: Facts on file.
 16. Tait, (1993) . Distance learning: Europeau and intentional perspectives (collected papers from the Cambridge International conference on Open and Distance Learning) , Cambridge : the Open University.
 17. Trindade, A.R. (1998). Quality in distance education systems. A paper presented to the conference of presidents of open universities held in Thailand in November 1998.
 18. Woodley. A. (1996). Evaluation at the British Open University. The Open University, Vol-2, London.